

# CANADA'S DIGITAL UNDERWRITING EVOLUTION

## HOW SAVVYY IS BUILDING CANADA'S NEXT-GENERATION DIGITAL MORTGAGE INFRASTRUCTURE

By: Mike Vanderkaden, Chief Revenue Officer at SAVVYY

# L'ÉVOLUTION DE LA SOUSCRIPTION NUMÉRIQUE AU CANADA

## COMMENT SAVVYY CONSTRUIT L'INFRASTRUCTURE HYPOTHÉCAIRE NUMÉRIQUE DE LA PROCHAINE GÉNÉRATION AU CANADA

Par : Mike Vanderkaden, chef des revenus à SAVVYY

The sound of technology knocking at the mortgage industry's door is getting louder. The pandemic has put the spotlight on the adoption of new technology across the mortgage journey, from consumers expecting a fully digital experience to lenders and brokers looking to increase efficiency and engagement of their teams.

Lenders and brokers are offering a better digital consumer experience when applying for a mortgage, but this has outpaced the development in underwriting and servicing systems. At SAVVYY, we like to say you need two hands to clap. Modern point of sale systems need to interact with modern underwriting systems.

This technology gap is understandable: Underwriting systems involve multiple steps and external integrations, and are often intertwined with a lender's other software. Overhauling a lender's core system used to create a lot of operational and technology risk, as well as come with a big price tag.


La technologie frappe de plus en plus fort à la porte du secteur hypothécaire. La pandémie a mis en lumière l'adoption de nouvelles technologies en réponse à des consommateurs qui s'attendent à une expérience entièrement numérique, et aux prêteurs et courtiers qui cherchent à accroître l'efficacité et l'engagement de leurs équipes.

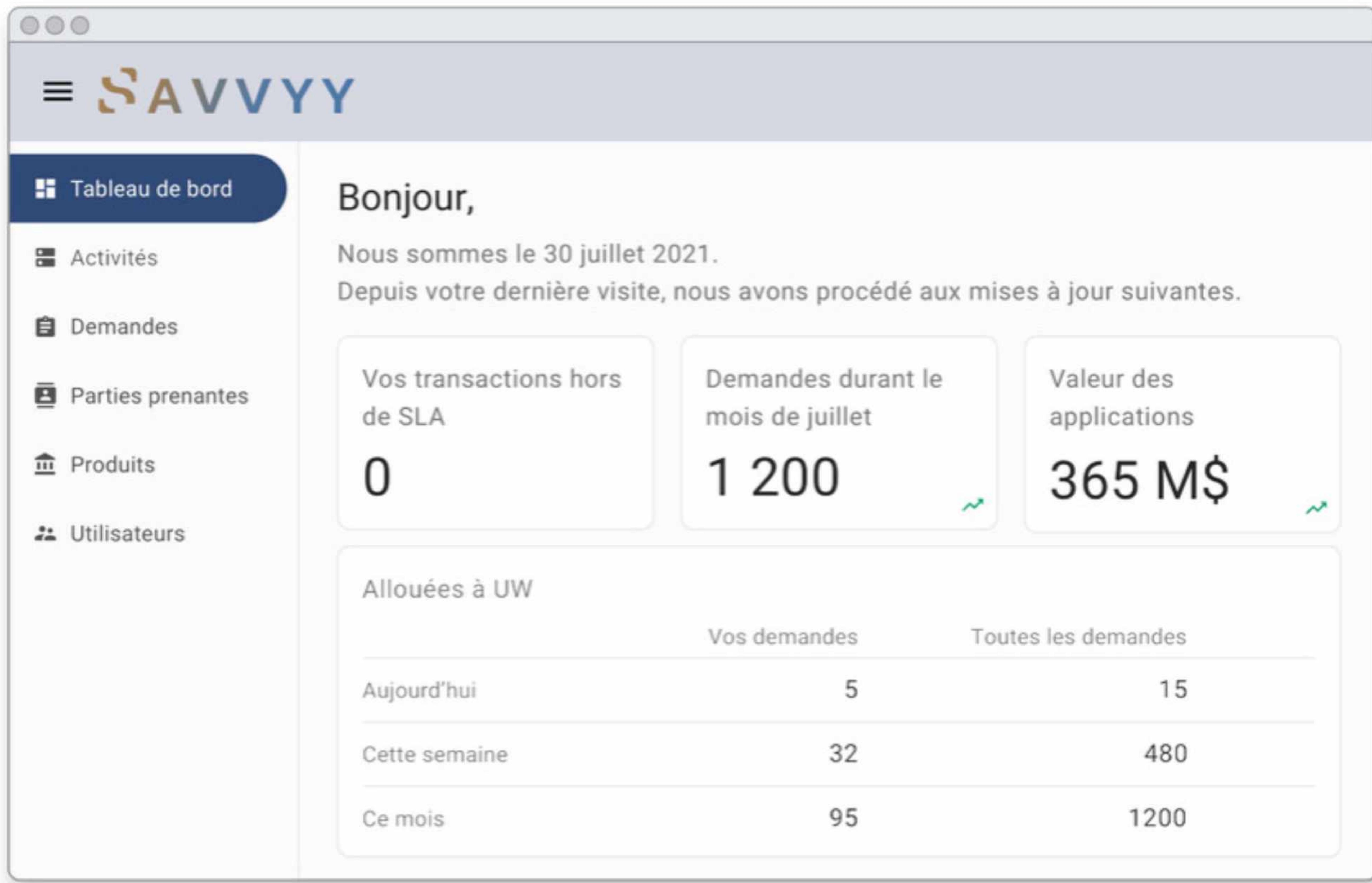
Les prêteurs et les courtiers veulent offrir une meilleure expérience aux emprunteurs, mais cela dépasse le développement des systèmes de souscription et de perception. À SAVVYY, nous aimons dire qu'il faut deux mains pour applaudir. Les systèmes de point de vente modernes doivent interagir avec des systèmes de souscription modernes eux aussi.

Les systèmes de souscription comportent de multiples étapes et des intégrations aux autres logiciels du prêteur. Autrefois, la refonte du système central d'un prêteur entraînait des risques opérationnels et technologiques considérables, ainsi qu'un coût élevé.

## THE CUSTOMER JOURNEY IN THE MORTGAGE BROKER MARKET

## LE PARCOURS CLIENT SUR LE MARCHÉ DES COURTIERS HYPOTHÉCAIRES





*The SAVVYY Platform provides real-time data and analytics, customized for users.*

*La SAVVYY Platform fournit pour chaque utilisateur les données actuelles et personnalisées.*

All developing technology, including underwriting software, has an inflection point, where the benefits increase, adoption becomes easier and costs get lower. A modern underwriting platform is cloud-based and composed of API-friendly microservices that make it configurable with other systems. (API stands for application programming interface, and is essentially a plug socket for one system to speak with another.) Smart workflows support collaboration between internal teams and with external parties. The modern underwriting platform also has a modern event-driven data architecture, making it artificial-intelligence (AI) and machine-learning ready. It has a user-friendly, intuitive design where data is accessible but not overwhelming. And it supports multiple credit products.

A quick word on terminology. Typically in Canada we refer to a system used directly by a customer, a broker, or a mortgage sales specialist as a point of sale (POS) system. A POS then connects to a lender's loan origination system (LOS), which in turn will hand a deal over to a servicing system after funding.

Canadian-owned and -operated, SAVVYY builds technology that transforms lenders into fintechs. We are passionate about creating modern digital infrastructure for the Canadian mortgage industry, starting with our modern LOS. Our team's deep experience in building industry-leading lending systems showed us the need for a modern, cloud-based LOS that can easily connect and collaborate with a POS.

Software as a service (SaaS) platforms like SAVVYY's present a paradigm shift in technology for the Canadian mortgage industry: Lenders and brokers get best-in-class tools to focus on their businesses and do not have to deal with the administrative headaches associated with legacy systems. Let's take a look at some of the ways a modern LOS addresses the pain points experienced by brokers and lenders in the mortgage journey today.

Toutes les technologies en développement, y compris les logiciels de souscription, ont un point d'infexion où les avantages augmentent, où l'adoption devient plus facile et où les coûts diminuent. Une plate-forme de souscription moderne est basée sur le nuage et composée de microservices compatibles avec d'autres systèmes via une API. Les flux de travail intelligents favorisent la collaboration entre les équipes internes et externes. La plate-forme de souscription moderne a également une architecture de données évoluée, ce qui la rend prête pour l'intelligence artificielle et l'apprentissage automatique. Elle a une conception conviviale et intuitive où les données sont accessibles sans être écrasantes. Et elle prend en charge plusieurs produits de crédit.

Un mot rapide sur la terminologie. Typiquement, au Canada, nous appelons « point de vente » ou « PDV » un système utilisé directement par un client, un courtier ou un spécialiste de la vente hypothécaire. Un PDV se connecte ensuite au système de souscription de prêts (SSP), qui à son tour passera la transaction à un système de perception après le financement.

Propriété canadienne, SAVVYY développe une technologie financière ou « fintech ». Nous sommes passionnés par la création d'une infrastructure numérique moderne. La vaste expérience de notre équipe nous a montré le besoin d'un SSP moderne, basé sur le nuage, qui peut facilement se connecter et collaborer avec un PDV.

Les plateformes SaaS comme celle de SAVVYY représentent un changement de paradigme technologique pour le secteur hypothécaire canadien : les prêteurs et les courtiers obtiennent les meilleurs outils de leur catégorie pour se concentrer sur leurs affaires sans avoir à surmonter les tracas administratifs associés aux anciens systèmes. Examinons quelques-unes des façons dont un SSP moderne permet de surmonter les difficultés rencontrées par les courtiers et les prêteurs dans le parcours hypothécaire d'aujourd'hui.

*Workflows promote collaboration and help move deals to closing faster.*

*Le flux des tâches favorise la collaboration et aide à conclure les transactions plus rapidement.*

## 1. CONNECTIVITY

A modern LOS is cloud-native, flexible and configurable. Instead of a take-it-or-leave-it monolith, a modern LOS is designed as a collection of microservices that are API friendly, allowing flexibility in which parts of an LOS a lender uses and what they connect to. Think of these as the rough-ins for an underwriting system, letting lenders connect with mortgage insurers, appraisers, closing services and broker POS systems as fits their businesses.

## 2. EASIER COLLABORATION

A broker needs to be up to date on the deal status and outstanding items. A modern, event-driven LOS returns application status changes in real-time, along with notes and follow-ups from an underwriter, allowing for two-way communication. This connection can extend to systems communicating on status and conditions and even sharing documents, allowing for true collaboration between brokers and lenders. This syncing avoids the inevitable pain point when deal data changes. A broker becomes a true collaborator on a deal, rather than putting data over the wall and hoping for the best.

## 3. REAL-TIME ADJUDICATION

Mortgage products and their qualifications should be accessible to brokers. A modern LOS will provide real-time adjudication across a lender's product shelf. Changes in application data automatically trigger a re-qualification, with the results available to underwriters and brokers. An underwriter can see the status of all qualification rules and the reasons for failure, and the LOS can send this data back to a broker. A lender can auto-adjudge straight-forward deals, freeing up underwriter expertise for work that adds value. Brokers receive instant pre-approvals or commitments for more deals.

## 4. SMARTER DATA

Another advantage of a cloud-native system is its modern data architecture. Underwriters have access in real time to updates from brokers, such as the receipt of a document and any

## 1. CONNECTIVITÉ

Un SSP moderne est conçu en nuage, flexible et configurable. Au lieu d'un monolithe à prendre ou à laisser, un SSP moderne est conçu comme un ensemble de microservices compatibles avec l'API. Voyez-les comme les rudiments d'un système de souscription permettant aux prêteurs de se connecter aux assureurs hypothécaires, aux évaluateurs, aux services de transfert et aux PDV des courtiers en fonction de leurs activités.

## 2. COLLABORATION PLUS FACILE

Un courtier doit être à jour sur le statut de la demande et les éléments en suspens. Un SSP moderne et axé sur les événements rapporte des changements d'état des demandes en temps réel, ainsi que des notes et des suivis d'un souscripteur, ce qui permet une communication bidirectionnelle. Cette connexion peut s'étendre aux systèmes qui communiquent sur le statut et les conditions, et même au partage de documents, ce qui permet une véritable collaboration entre les courtiers et les prêteurs. Cela évite le point de friction inévitable lorsque les données changent. Le courtier devient ainsi un véritable collaborateur.

## 3. ADJUDICATION EN TEMPS RÉEL

Les courtiers devraient avoir accès aux produits hypothécaires et à leurs critères d'admissibilité. Un SSP moderne fournira une prise de décision en temps réel sur toute la gamme de produits d'un prêteur. Les changements dans les données de demande déclenchent automatiquement une requalification. Un souscripteur peut voir le statut de toutes les règles de qualification et les raisons de l'échec, et le SSP peut renvoyer ces données à un courtier. Un prêteur peut évaluer automatiquement les demandes, libérant ainsi l'expertise des souscripteurs. Les courtiers reçoivent instantanément des préapprobations.

## 4. DES DONNÉES PLUS INTELLIGENTES

Un autre avantage d'un système infonuagique natif est son architecture de données moderne. Les souscripteurs ont accès en temps réel aux mises à jour des courtiers. La plate-forme de SAVVYY va au-delà des données typiques des demandes

The screenshot shows a digital application interface for a mortgage deal. The main title is 'APP-7001'. On the left sidebar, there are several tabs: Overview, Applicants, Loan, Properties, Financial, Conditions (which is currently selected), Documents, and Notes. The main content area has a header 'Employment Income' with a back arrow. Below it, under 'Broker', is a section for 'Employment Confirmation for Nadya Gill stating a minimum gross annual income of \$70,000.00.' There is a 'Fulfillment Items' section with two options: 'Pay Stub' (selected) and 'Personal Bank Statement - 3 Months'. A 'Notes' section contains a note titled 'Requesting Bank Statements' with the text 'Emailed to request further proof of income'. A timestamp 'UW 9:00 AM on July 28, 2021' and a three-dot menu icon are also present.

changes in deal data. SAVVYY's platform goes beyond typical mortgage application data: It captures system and user actions as 'events,' much like the way Amazon stores your path to the checkout to better understand your shopping behaviour and improve its platform. Events can be used to trigger system actions or tasks for different users, enabling automation and ensuring an efficient workflow tailored to the deal. Event data can also be used to track process bottlenecks, train underwriters, and support audit and quality control.

Broker POSs are gathering more data and documents, and these need to be onboarded by the LOS. As new data sources become available, these can be included in an application payload from a broker, or pulled into the LOS directly and applied to a lender's rules.

A modern data set-up also paves the way for lenders to take advantage of AI and machine learning in the future. Lenders learn to say yes more and to say it better. Brokers get faster and more consistent service.

## 5. MULTI-PRODUCT READY

With a modern product management set-up, it is easy to add credit products beyond the mortgage. Lenders do not have to maintain different systems by product type (e.g., mortgage, credit card, auto, etc.). A unified LOS makes cross-selling easier, with underwriters presented with other credit products for which an applicant qualifies based on the application data already used to qualify the mortgage. These other product qualifications could, in turn, be relayed to a broker.

## 6. EMPLOYEE ENGAGEMENT

One of our goals at SAVVYY is to let employees shine at their jobs. The post-pandemic return to work will be different for all institutions, but employees will require more flexibility in how they work and more tools to be successful. Tasks, notes, approval workflows and underwriting guidelines are all accessible within the LOS, which is web-based and available remotely, including on mobile devices. Features such as custom workflows by deal

*Condition management easily tracks status, notes and documents.*

*La gestion des conditions suit le status, les notes et les documents facilement.*

de prêt hypothécaire : elle saisit le système et les actions des utilisateurs comme des « événements », un peu comme la façon dont Amazon stocke votre parcours pour comprendre votre comportement d'achat. Les événements peuvent être utilisés pour déclencher des actions ou des tâches système pour différents utilisateurs, en permettant l'automatisation et en assurant un flux de travail efficace adapté à la transaction. Les données sur les événements peuvent également être utilisées pour suivre les goulots d'étranglement, former les souscripteurs et soutenir la vérification et le contrôle de la qualité.

Les courtiers recueillent plus de données et de documents, et ceux-ci doivent être intégrés par le SSP. À mesure que de nouvelles sources de données deviennent disponibles, elles peuvent être incluses dans la charge utile d'une demande d'un courtier ou incluses directement dans le SSP et appliquées aux règles d'un prêteur.

Un ensemble de données modernes ouvre également la voie aux prêteurs pour profiter de l'IA et de l'apprentissage machine à l'avenir. Les prêteurs apprennent à dire oui plus et à mieux le dire. Les courtiers obtiennent un service plus rapide et plus uniforme.

## 5. PRÊT À RECEVOIR PLUSIEURS PRODUITS

Avec une gestion de produits moderne, il est facile d'ajouter des produits de crédit au-delà du prêt hypothécaire. Les prêteurs n'ont pas à maintenir des systèmes différents par type de produit (p. ex., hypothèque, carte de crédit, auto, etc.). Un SSP uniifié facilite la vente d'autres produits de crédit pour lesquels un demandeur est admissible en fonction des données déjà utilisées pour qualifier le prêt hypothécaire. Ces autres qualifications peuvent ensuite être transmises à un courtier.

## 6. MOBILISATION DES EMPLOYÉS

L'un des objectifs de SAVVYY est de permettre aux employés de briller dans leur travail. Le retour au travail après une pandémie sera différent pour toutes les institutions, mais les employés auront besoin de plus de souplesse. Les tâches, les notes, les flux de travail et les critères de souscription sont tous accessibles dans

The screenshot shows a software interface for a mortgage application. At the top, there's a header with three dots on the left and the text "APP-7001" next to a stylized 'S' logo. On the left side, there's a vertical navigation menu with several items: "Aperçu", "Demandeurs", "Prêt" (which is highlighted in blue), "Propriétés", "Finances", "Conditions", "Documents", and "Notes". The main content area has a title "**< Prêt à taux fixe de 5 ans** Recommandé". Below this, there are three sections: "Qualifications pour la demande", "Qualifications pour les demandeurs", and "Qualifications pour la propriété". Each section contains a table with one or two rows. The first section has rows for LTV (75%, green checkmark), GDS (36%, yellow exclamation mark), and TDS (47%, green checkmark). The second section has a row for Cote de crédit (725, green checkmark). The third section has a row for Nombre d'unités (2, red X). There are also small green checkmarks and red X's in the bottom right corner of each section.

type, increased automation and intuitive design free up time for employees to focus on skill-intensive work. This makes for a more engaging employee experience, faster and more consistent deal processing, and a better service for brokers.

A great example of this is SAVVYY's condition management interface. Our platform houses a lender's condition library and automatically applies them to a deal. Underwriters manage conditions in a visual, intuitive way to see what needs to be done next to move a deal along.

It is clear that a modern LOS makes for a smoother loan journey and a better experience for lenders and brokers. Lenders get the benefits of an evergreen, maintained lending platform, which scales with their business. And for brokers the result is faster decisions, more transparency, less time on routine tasks and easier communication, which ultimately helps them serve their clients.

Looking to the future we see a clear advantage for institutions that have adopted modern technology. We see exciting opportunities in areas like automated adjudication, new data sources, document data extraction, and applications for AI and machine learning.

SAVVYY is proud to be building the next generation of digital underwriting software in Canada and, as a trusted technology partner to the industry, we're excited to be a part of this change.

*This article is sponsored content. No endorsement by the publisher and/or its associates, real or implied, is intended.*

*Disclaimer: System screens, widgets and functionality have been modified and simplified for the purposes of this publication, and do not represent the exact user experience.*

*The SAVVYY Platform provides real-time adjudication of mortgage applications, ensuring consistency, transparency and compliance.*

*La SAVVYY Platform supporte l'arbitrage des demandes de prêts hypothécaires, tout en assurant la cohérence, la transparence et la conformité.*

le SSP. Des fonctions telles que des flux de travail personnalisés, une automatisation accrue et une conception intuitive libèrent du temps. Il en résulte une expérience plus intéressante pour les employés, un traitement plus rapide et plus cohérent des transactions et un meilleur service pour les courtiers.

L'interface de gestion des conditions de SAVVYY en est un excellent exemple. Notre plate-forme héberge le registre d'état d'un prêteur et l'applique automatiquement à une demande. Les souscripteurs gèrent les conditions d'une manière visuelle et intuitive pour voir ce qui doit être fait à la suite de la transaction.

Il est clair qu'une durée de validité moderne rend le processus de prêt plus fluide et une meilleure expérience pour les prêteurs et les courtiers. Les prêteurs profitent d'une plate-forme de crédit durable et évolutive. Et pour les courtiers, cela se traduit par des décisions plus rapides, plus de transparence, moins de temps pour les tâches de routine et une communication plus facile, ce qui en fin de compte les aide à servir leurs clients.

Pour l'avenir, nous entrevoyons un avantage évident pour les institutions qui ont adopté la technologie moderne. Nous voyons des possibilités passionnantes dans des domaines comme l'évaluation automatisée, les nouvelles sources de données, l'extraction des données et les applications pour l'intelligence artificielle.

SAVVYY est fière de construire la prochaine génération de logiciels de souscription numérique au Canada et, en tant que partenaire technologique de confiance de l'industrie, nous sommes ravis de participer à ce changement.

*Le contenu de cet article est commandité. L'éditeur et/ou ses associés ne cautionnent pas, de manière réelle ou implicite, cet article.*

*Avertissement : les écrans, les widgets et les fonctionnalités du système ont été modifiés et simplifiés pour les besoins de cette publication et ne représentent pas l'expérience exacte de l'utilisateur.*