

5

things YOU need to know about getting your Student Loan...

1

Your loan documents will be sent to the NSLSC for processing.

The NSLSC is the National Student Loans Service Centre – Public Institutions Division.

It will take **up to two** business days for your loan documents to arrive at the NSLSC.

Funds will be issued to you or your school (or both) based on the information provided on your loan document. **If** some or all of your loan funds are to be issued directly to you, **and**:

- you provided your bank account information for deposit of your loan funds directly into your bank account, your funds will appear in your account within **one week** from the time your correctly completed loan documents **arrive at the NSLSC**.
- you did **not** provide your bank account information, your loan funds will be mailed to you in the form of a cheque, which will arrive in your mailbox within **two weeks** from the time your correctly completed loan documents **arrive at the NSLSC**.

We'll begin processing your loan documents as soon as we receive them at the NSLSC.

2

3

You do not need to contact the NSLSC to check the status of your loan unless we haven't met the timeframes in #2.

If we identify any problems with your loan documents that will delay you in receiving your funds, we will contact you.

It is essential that you provide us with your up-to-date phone number(s) and mailing address. We will call you (usually in the evening) to alert you to any problems. If you have an answering machine, please check it regularly, and return our calls without delay. We want to work with you to process your loan as quickly as possible.

It's good practice to read, file and closely manage financial documents, including your student loans.

Additionally, copies of your loan documents may come in handy if we find a problem that can be resolved by sending us a fax copy of your documents.

Your loan document copies are important. Keep them in a safe place!

4

5

If you need help or have questions about your student loan, give us a call at 1 888 815-4514.

You can speak to a borrower service representative Monday to Friday, between 8:00 a.m. and 8:00 p.m., your local time.

Automated information lines are open 24 hours a day, 7 days a week.

TTY service for the hearing impaired is also available at 1 888 815-4556.

SMART TIP:

Managing your student loan just got easier! You can now access your personal information and check your loan balance online **if you've already received your loan funds, or if you had student loans with us previously**. Just visit the NSLSC section of canlearn.ca and click "Check the Status of Your Loan Account" to register.

5

choses que VOUS devez savoir sur l'obtention de votre prêt étudiant

1

Les documents de prêt seront envoyés au CSNPÉ pour être traités.

Le CSNPÉ est le Centre de service national des prêts aux étudiants – Secteur des établissements publics

Il faudra compter **jusqu'à deux** jours ouvrables pour que vos documents de prêts parviennent au CSNPÉ.

Les fonds vous seront versés ou seront versés à votre école (ou aux deux) selon les renseignements fournis dans votre document de prêt. **Si** une partie ou la totalité de votre fonds d'emprunt doit vous être versée directement **et** :

- si vous nous avez fournis vos renseignements bancaires pour le dépôt direct de vos fonds d'emprunt dans votre compte bancaire, vos fonds apparaîtront dans votre compte dans un délai d'**une semaine** à compter du moment où vos documents dûment remplis **seront parvenus au CSNPÉ**.
- si vous ne nous avez **pas** fourni vos renseignements bancaires, vos fonds d'emprunt vous seront envoyés par la poste sous la forme d'un chèque, qui arrivera dans votre boîte aux lettres dans les **deux semaines** qui suivent la date à laquelle vos documents de prêt dûment remplis **seront parvenus au CSNPÉ**.

Nous commencerons le traitement de vos documents de prêts dès qu'ils parviendront au CSNPÉ.

2

3

Il n'est pas nécessaire de communiquer avec le CSNPÉ pour vérifier l'état de votre prêt à moins que les délais mentionnés au point n° 2 n'aient été respectés.

Si nous trouvons des problèmes dans vos documents de prêt qui retarderont la réception de vos fonds, nous communiquerons avec vous.

Il est essentiel que vous nous fournissiez votre (vos) numéro(s) de téléphone le(s) plus récent(s), ainsi que votre adresse postale. Nous vous appellerons (habituellement en soirée) pour vous aviser de tout problème. Si vous avez un répondeur, veuillez le vérifier régulièrement et retourner nos appels sans délai. Nous voulons travailler avec vous afin que le traitement de votre prêt se fasse le plus rapidement possible.

Il est bon de lire, de classer et de gérer de près les documents financiers, y compris vos prêts étudiants.

De plus, les copies de vos documents de prêt peuvent s'avérer importantes si nous trouvons un problème qui peut être résolu grâce à la réception par télécopieur de vos documents.

Les copies de vos documents de prêt sont importantes. Veuillez les conserver dans un endroit sûr!

4

5

Si vous avez besoin d'aide ou si vous avez des questions sur votre prêt étudiant, veuillez nous appeler au 1 888 815 4514.

Vous pouvez parler à un représentant du service des prêts du lundi au vendredi, de 8 h 00 à 20 h 00, heure locale.

Les lignes d'information automatiques sont ouvertes 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Le service ATS à l'attention des malentendants est également accessible au 1 888 815-4556.

**CONSEIL
PRACTIQUE:**

Rien de plus facile que de gérer votre prêt étudiant! Vous pouvez maintenant accéder à vos renseignements personnels et vérifier le solde de votre prêt en ligne, **si vous avez déjà reçu des fonds d'emprunt ou si vous avez eu des prêts étudiants avec nous dans le passé**. Il vous suffit de visiter la section CSNPÉ de cibletudes.ca et de cliquer sur « Consultez le dossier de votre prêt étudiant » pour vous inscrire.