

أصدر مكتب حماية المستهلك في الشؤون المالية (Consumer Financial Protection Bureau: CFPB) أنظمة جديدة على القائمين بخدمة القروض العقارية (Servicers) بدأ سريان مفعولها في 10 يناير، 2014. وتخاطب القاعدة على وجه التحديد المشاكل التي يواجهها المستهلكون عندما يتعاملون مع أخطاء ناجمة عن إعداد الفواتير أو عندما تتقدم أسرة ما بالتماس للمساعدة بشأن تعديل القرض.

يكتب مكتب CFPB أن هذه القاعدة "تخاطب التزامات القائمين بخدمة القروض عن طريق وضع سياسات وإجراءات معقولة من أجل تحقيق بعض المرامي المرسومة؛ وتقديم معلومات حول خيارات التخفيف عن خسائر الرهون العقارية على المقترضين المتعثرين؛ ووضع سياسات وإجراءات لتزويد المقترضين المتعثرين باستمرارية التواصل مع موظفي القائم بخدمة القرض القادرين على إداء وظائف معينة؛ وتقييم طلبات المقترضين للخيارات المتاحة من أجل خيارات التخفيف عن خسائر الرهون العقارية".

**تضع القاعدة الجديدة حداً أدنى من المقاييس يتوجب على القائمين بخدمة القروض إتباعها:**

**فيما يتعلق بإعداد الفواتير (الفوترة):** يجب أن يحتوي البيان (كشف الحساب) معلومات حول الدفعات المستحقة والرسوم ومعلومات الاتصال الخاصة بالقائمين بخدمة القروض فضلاً عن المرشدين في شؤون الإسكان. في حين يمكن استخدام دفتر قسائم الأقساط للقروض ذات سعر الفائدة الثابتة، إلا أنه يتطلب إعطاء كشف حساب على أساس منتظم للقروض ذات سعر الفائدة القابل للتغيير.

**إخطارات تعديل أسعار الفائدة:** يعطى وقتاً إضافياً لإخطارات تعديل الفائدة. يجب أن يعطى الإخطار في مدة أربعة أو خمسة أشهر (210-240 يوماً) قبل حلول التعديل الأول. يتطلب إرسال الإخطار في مدة شهرين إلى أربعة أشهر (60-120 يوماً) فيما يخص التعديلات الإضافية.

**كشوف حساب تقييد القسط المدفوع فوراً لحساب المقترض ومبلغ دفع القرض بكامله:** يجب تقييد دفعات الأقساط في نفس اليوم الذي يتم استلامها. يمكن للقائم بخدمة القرض أن يمسك أي دفعة جزئية من قسط ويضعه في حساب معلق، ويجب عليه تقييد الدفعة بكاملها بمجرد استلام بقية الدفعة لتغطية المبلغ بكامله. يعطى القائمون بخدمة القرض مهلة سبعة أيام عمل لتزويد رصيد دفع القرض بكامله على نحو صحيح عندما يُطلب مثل هذا الطلب منهم خطأً.

**وضع تأمين بشكل جبري:** يمكن للقائم بخدمة القرض شراء تأمين في الحالات التي لا يعطيه المستهلك فيها إثباتاً بتأمين مالك البيت. وعادة، يكون ثمن مثل هذا التأمين باهظاً. يحمي التأمين مصلحة الدائن في العقار. يجب أن يقدم القائم بخدمة القرض إخطارين في مدة 45 يوماً قبل تقاضي أجور التأمين الموضوع بشكل جبري. يجب أن يتضمن الإخطار الثاني تقديراً بالتكلفة محسوباً بحسن نية. وفي حال قيام المستهلك بشراء التأمين وتقديم التوثيق، فيجب على القائم بخدمة القرض أن ينهي التأمين الموضوع بشكل جبري في غضون 15 يوماً وردّ المبلغ الذي يستحقّه المقترض الناجم عن أي تدخل في التغطية.

**حسم الأخطاء والإجابة على طلبات الاستعلام:** تعطي الأنظمة الجديدة إجراءات جديدة حول كيفية مناوله طلبات الاستعلام عن معلومات أو الشكاوى بشأن الأخطاء. يُعطى القائمون بخدمة القرض مهلة 5 أيام لإقرار استلامهم لشكوى أو طلب استعلام عن معلومات.

يُعطى القائمون بخدمة القرض مهلة 30-45 يوماً لتصحيح خطأ ما أو إعلام المستهلك خطأً أنهم لم يكتشفوا خطأً. إذا قمتم بطلب معلومات، فيجب على القائم بخدمة القرض أن يعطيكم مثل هذه المعلومات في غضون 30-45 يوماً.

**وضع سياسات خدمة القروض العقارية:** يجب أن يضع القائمون بخدمة القروض العقارية إجراءات لامتثال بالأنظمة الجديدة. ومن المهم على وجه الخصوص للمستهلكين هو شرط يفرض على القائمين بخدمة القروض العقارية الاحتفاظ بسجلات متعلقة بكل رهن عقاري لمدة أقصاها سنة واحدة بعد سداد القرض أو نقله. يجب صيانة السجلات بطريقة يمكن تنظيمها في ملف في غضون 5 أيام عمل.

**الشكاوى:** يحق للمستهلك أن يودع شكوى مع مكتب حماية المستهلك للشؤون المالية (Consumer Financial Protection Bureau).

**التدخل المبكر مع المقترضين الذين يتطلبون مساعدة:** يجب على القائمين بخدمة القروض العقارية أن يبذلوا جهداً للتحدث مع المقترض في مدة لا تزيد عن اليوم 36 من تعثر السداد وأن يبلغوا المقترضين ما إذا كان هناك خيار متاح لتخفيف الخسارة. وفي غضون 45 يوماً، يجب تقديم إخطار خطي في هذا الشأن. ومن المهم أن تتذكروا أنه لا يجب إعطاء مساعدة معينة بالتحديد من أجل تخفيف الخسارة. ومع ذلك، يجب على القائم بخدمة القرض العقاري أن يعلمكم عن أي خيارات متاحة لقرضكم. وسوف تعتمد المساعدة المتاحة على البنك أو المستثمر، فضلاً عن أحكام مستندات قرضكم الأصلي ومدته الزمنية.

من أهم التغييرات التي يجب على المستهلكين والداعين معرفتها أنه: يُفرض على القائم بخدمة القرض العقاري الآن تعيين موظفين لمساعدة المقترض .

التغييرات التي سوف تساعد المقترضين: في الوقت الذي يعطى فيه الإخطار إلى المقترض، يجب على القائم بخدمة القرض العقاري تعيين موظفين لمقترض متعثر. يجب أن يكون متاحاً الوصول إلى هؤلاء الموظفين عبر الهاتف من أجل مساعدة المستهلك. ويجب أن يكونوا قادرين على تزويد المستهلك بوضع أي طلب لتخفيف الخسارة (على سبيل المثال التماس للتعديل) والأطر الزمنية. وسيكون لهؤلاء الموظفين سبل الوصول إلى كافة المعلومات التي يقدمها المستهلك وسيحرصون أن تكون هذه المعلومات متاحة إلى الجهات المسؤولة لتقييم الائتماس للمساعدة.

لا ينبغي على المستهلك إلا أن يرسل المعلومات وطلب المساعدة مرة واحدة فقط. غالباً ما يُقال للمستهلك أن يرسل نفس المعلومات مراراً لأنها أصبحت "ضائعة". تفرض الأنظمة الجديدة أنه يجب أن يكون الموظفين قادرين على إيداع مثل هذه المعلومات في ملف في غضون خمسة أيام وإتاحتها إلى أي قسم متخصص في تقييم الائتماس للمساعدة.

**يُفرض الآن على القائم بخدمة القرض العقاري أن يخصص موظفين لمساعدة المقترض.**

(يرجى الملاحظة: تعفى الشركات الصغيرة القائمة بخدمة القروض العقارية من بعض هذه الأنظمة وتعيين موظفين مكرسين لهذا الغرض).

**إجراءات تخفيف الخسارة:** عندما يقدم المقترض طلباً للتعديل، يجب أن يقرّ القائم بخدمة القرض العقاري باستلام ذلك الطلب خطياً في غضون خمسة أيام عمل من استلامه له وأن يعلم المستهلك أن طلبه مقدماً بشكل كامل. وإذا كان الطلب مقدماً بشكل ناقص، فيجب إعلام المستهلك بالمعلومات الأخرى المطلوبة. ويجب عليهم أن يساعدونك على فهم الخطوات الواجب اتخاذها وتعبئة الطلب بشكل كامل. وإذا لم يُقال لك أنه يتوجب عليك تزويد معلومات إضافية، فيعتبر هذا أن طلبك مقدم بشكل كامل.

وفي غضون 30 يوماً، يجب أن يقيم القائم بخدمة القرض العقاري التماسك للتعديل. ويجب عليه أن يعطي المقترض قراراً خطياً مع شرح لرفض الطلب. لدى المقترض حق الاستئناف.

لا يجوز للقائم بخدمة القرض العقاري أن يعطي إخطاراً بشأن الحبس العقاري (Foreclosure) أو يودع ذلك إلا بعد أن تكون متعثراً عن الدفع لمدة 120 يوماً. حتى ولو تم إيداع الحبس، فلا يزال يحق لك أن تقدم التماساً للتعديل. يجب على القائم بخدمة القرض العقاري أن يتخذ في بادئ الأمر قراراً حول أهليتك للتعديل.

تم تمويل العمل الذي كان أساساً لهذه النشرة بمنحة من وزارة الإسكان والتنمية الحضرية الأمريكية (U.S. Department of Housing and Urban Development) الموضوع وتناج العمل مكرسان للجمهور. يتحمل المؤلف والنشر بأنفسها وعلى عاتقها مسؤولية دقة البيانات والتفسيرات المحتوية في هذا النشرة. لا تعكس مثل هذه التفسيرات بالضرورة آراء الحكومة الفيدرالية.