

# 新抵押贷款服务规定



消费者金融保护局（CFPB）发布了对抵押贷款服务机构的新规定，并于 2014 年 1 月 10 日生效。具体来说，该规定旨在解决消费者处理账单错误或者其家庭请求贷款修改援助时遇到的问题。

CFPB 写明，该规定“提出了服务机构具有以下责任：制定合理的政策和程序来实现某些设定的目标；向拖欠还款的借款人提供有关抵押贷款损失减轻措施方面的信息；制定政策和程序，向拖欠还款的借款人提供能够行使某些职能的服务机构人员的持续有效的联系方式；以及评估借款人提交的有关适用损失减轻措施的申请。”

## 新规定提出了服务机构必须遵守的最低标准：

**账单：** 结算清单中必须包含有关还款到期日、费用的信息及贷款服务机构和住房顾问的联系方式。固定利率贷款可使用息票，而可调利率贷款则需要提供定期结算清单。

**利率调整通知：** 利率调整须提前发布通知。必须在首次利率调整前的四或五个月（210-240 天）发布利率调整通知。其他调整须提前两至四个月（60-120 天）发布通知。

**及时还款入账和结算清单：** 还款必须在收到还款之日入账。贷款服务机构可以在一个暂记账户中接受分批还款，但是必须在追加的还款达到全款金额时进行全款入账。当借款人提出书面申请时，服务机构应在七个营业日内提供准确的还款余额。

**强制保险：** 在消费者未提供业主保险证明的情况下，服务机构可以为其购买保险。这种保险通常价格较高，保护债权人的财产利益。服务机构必须在收取强制保险费前的 45 天向借款人发送两个通知。第二个通知须提供真实的估算费用。如果消费者已购买保险并提供了相关文件，则服务机构必须在 15 天内终止该强制保险并退还借款人所有重复收取的保险费。

**纠错方案及申请信息的回复：** 新规定提供了处理信息申请或错误投诉的新程序。服务机构应在 5 个营业日内确认收到投诉或信息申请。

服务机构应在 30-45 天内改正错误或书面通知消费者未发现任何错误。如果您申请获得信息，服务机构必须在 30-45 天内向您提供该信息。

**制定服务政策：** 服务机构必须制定满足新规定的程序。消费者应要求服务机构在贷款还清或转移后的一年时间内保留每一笔抵押贷款的有关记录，这一点尤为重要。这些记录必须在 5 个营业日内即可编辑为文件。

**投诉：** 消费者有权向消费者金融保护局投诉。

**早期介入需要援助的借款人：** 服务机构必须努力在借款人拖欠还款后的 36 天内与其取得联系，并告知借款人是否有任何适用的损失减轻措施。服务机构必须在 45 天内发送一份书面通知。请注意，服务机构并不一定要向您提供具体的损失减轻援助。然而，贷款服务机构必须告知您是否有任何适用于您贷款的损失减轻措施。可采取的措施将根据银行或投资人以及贷款材料原件中的条款规定来确定。

对于消费者和代讼人，最重要的一项更改为：现在，服务机构需要指派专人为借款人提供援助。

借款人将受益之更改：在向拖欠还款的借款人发出通知后，服务机构必须为该借款人指派援助人员。该人员必须能够**通过电话取得联系**，为消费者提供援助。他们必须能够向消费者提供任何损失减轻申请的状态（例如贷款修改申请）和时间表。该人员将可以获取消费者提供的所有信息并确保负责援助申请评估的人员能够获取该信息。

消费者仅需要发送一次该信息和援助申请。服务机构经常让消费者多次发送“遗失”的相同信息。新规定要求，该人员应能够在五天内编制一份文件并将该文件提供给负责援助申请评估的所有部门。

*现在，服务机构需要  
指派专人为借款人提  
供援助。*

（请注意：小型服务机构免受部分规定的约束，并且可以不指派专门的人员。）

**损失减轻程序：**当借款人提交贷款修改申请时，服务机构必须在五个营业日内以书面形式确认收到该申请并告知消费者该申请是否完整。如果不完整，服务机构必须告知消费者需要提供的其他信息，并帮助您了解需要采取的措施及完成该申请。如果服务机构未告知您需要提供其他信息，则认为该申请是完整的。

服务机构必须在 30 天内评估您的贷款修改申请，并向借款人提供一份书面裁决以及申请驳回说明。借款人有权提出上诉。

服务机构不可以向您发送止赎通知或诉讼，除非您拖欠还款超过 120 天。即使服务机构已经呈递诉讼，您仍可以提交贷款修改申请。服务机构必须首先裁决您是否符合贷款修改的资格。

美国住房和城市发展部对本出版物的基础工作提供了支持和资金赠款。工作的实质和结果都面向公众。作者和出版商对本出版物的陈述和阐述的准确性全权负责。阐述并不代表联邦政府的意见。