

NOUVELLES RÉGLEMENTATIONS DES SERVICES DE PRÊTS HYPOTHÉCAIRES



Le Bureau de Protection Financière des Consommateurs (CFPB) a publié de nouvelles réglementations sur les services de prêts hypothécaires qui sont entrées en vigueur le 10 Janvier 2014. La nouvelle réglementation porte plus précisément sur les problèmes auxquels les consommateurs ont été confrontés lorsqu'ils ont eu des erreurs de facturation ou lorsqu'une famille a fait une demande d'assistance en vue d'introduire une modification.

Le CFPB écrit que cette règle "traite des obligations des agences de prêts à établir des politiques et procédures raisonnables pour atteindre certains objectifs bien délimités; à fournir des informations sur les options d'atténuation de la perte de l'hypothèque aux emprunteurs défaillants; à mettre en place des politiques et procédures pour permettre aux emprunteurs défaillants de garder un contact ininterrompu avec le personnel de l'agence de prêt qui soit en mesure de remplir certaines fonctions ; à évaluer les candidatures des emprunteurs pour les options d'atténuation des pertes qui sont disponibles."

La nouvelle réglementation définit les normes minimales que les agences de prêt doivent respecter:

Facturation: Les états financiers doivent contenir l'information sur les paiements dus, les frais ainsi que les adresses des agences de prêt et celles des conseillers en logement. Tandis qu'un simple livret contenant des coupons peut être utilisé dans le cas des prêts à taux fixe, un état financier régulier est obligatoire pour les prêts à taux d'intérêt variable.

Avis d'ajustement de taux d'intérêts: Un délai supplémentaire est disponible pour les avis d'ajustement d'un taux d'intérêt. Un avis doit être émis quatre à cinq mois (210-240 jours) avant le premier ajustement. Un avis de deux à quatre mois (60-120 jours) est requis pour les ajustements supplémentaires.

Rapidité d'actualisation des états de crédits payés et des états de remboursement: Les paiements doivent être crédités à compte de la date de leur réception. Un agent de prêt peut garder un paiement partiel dans un compte d'attente, cependant il a l'obligation d'appliquer un paiement intégral dès qu'un paiement supplémentaire est effectué pour couvrir le paiement intégral. Les agences de prêt ont un délai de sept jours ouvrables pour fournir un état exact du montant payé lorsque cette demande est faite par écrit.

L'assurance imposée: Lorsque le client d'une agence de prêt ne fournit pas la preuve d'une assurance maison, l'agence de prêt peut souscrire à une assurance. Cette assurance coûte généralement plus chère. Cette assurance a pour but de protéger l'intérêt du créancier dans la propriété. L'agence de prêt doit fournir deux avis 45 jours avant de facturer le coût de cette assurance à son client. Le deuxième avis doit inclure une estimation faite de bonne foi du coût de l'assurance. Si le client souscrit à une assurance et en fournit la preuve, l'agence de prêt doit mettre fin à l'assurance imposée dans un délai de 15 jours et rembourser à l'emprunteur le montant de la couverture assurance qui se trouverait dupliquée.

Résolution des erreurs et réponses aux demandes d'information: Les nouveaux règlements prévoient de nouvelles procédures relatives à la façon de traiter les demandes d'information et les plaintes d'erreurs. Les agences de prêt ont un délai de 5 jours ouvrables pour accuser réception des plaintes ou des demandes d'information.

Les agences de prêt ont un délai de 30 à 45 jours pour corriger une erreur ou pour informer le client par écrit qu'aucune erreur n'a été commise. Si vous demandez des informations, l'agence de prêt a l'obligation de vous les fournir dans un délai de 30 à 45 jours.

Établissement de politiques de prêt: les agences de prêts hypothécaires doivent mettre en place des procédures pour se conformer aux nouvelles réglementations. Il est tout particulièrement important pour les clients l'exigence faite aux agences de prêt de conserver les documents ayant trait à chaque hypothèque pour une durée d'un an après que le prêt ait été payé en totalité ou transféré. Ces documents doivent être entretenus de manière à ce qu'ils puissent être compilés dans un dossier dans un délai de 5 jours ouvrables.

Plaintes: Tout client a le droit de déposer une plainte auprès du Bureau de Protection Financière des Consommateurs.

Action précoce avec les emprunteurs qui ont besoin d'aide: les agences de prêt doivent faire un effort pour parler avec les emprunteurs au plus tard le 36^{ème} jour du défaut de paiement et informer ces derniers des options d'atténuation des pertes qui pourraient être disponibles au cas où les agences disposent de ces options. Un avis écrit doit être émit dans un délai de 45 jours. Il est important de relever qu'il n'ya pas une aide spécifique d'atténuation des pertes que les agences doivent fournir. Le prestataire du service de prêt doit cependant vous informer de toutes les options qui sont disponibles pour votre prêt. Il faut noter que le type d'aide disponible dépendra de la banque ou de l'investisseur, ainsi que des termes des documents de votre de prêt originel.

Pour les consommateurs et leurs défenseurs, le changement le plus important est le suivant: L'agence de prêt a maintenant l'obligation de fournir un personnel pour aider l'emprunteur dans sa démarche.

Les changements qui aideront les emprunteurs: avant d'émettre un avis à l'emprunteur, l'agence de prêt hypothécaire doit affecter un personnel à l'emprunteur défaillant. Ce personnel **doit être accessible**

par téléphone pour aider l'emprunteur. Le personnel affecté doit être en mesure de fournir à l'emprunteur les dispositions prévues par l'agence concernant les demandes de réduction des pertes (par exemple une demande de modification) ainsi que et les échéances prévues. Le personnel aura donc accès à toutes les informations fournies par le consommateur et veillera à ce que ces informations soient disponibles aux personnes chargées d'évaluer la demande d'assistance.

Les agences de prêts hypothécaires ont maintenant l'obligation de fournir un personnel pour les aider dans leurs démarches.

Le consommateur ne devrait pas avoir à envoyer ses informations et sa demande d'assistance plus d'une fois. Il est souvent demander d'une manière répétitive au consommateur d'envoyer des informations que ce dernier a déjà soumis au préalable en avançant que les informations on été "perdues". Le nouveau règlement exige que le personnel soit en mesure de préparer un dossier dans un délai de cinq jours et le rendre disponible au département chargé de l'évaluation de la demande d'assistance.

(Veuillez noter: Les petites agences de prêt sont exemptées de certains de ces règlements, comme par exemple l'obligation d'affecter un personnel dédié aux emprunteurs).

Procédures d'atténuation des pertes: Lorsque l'emprunteur fait une demande de modification, l'agence de prêt doit accuser réception par écrit dans un délai de cinq jours ouvrables et faire savoir au consommateur si sa demande est complète ou non. Si la demande est incomplète, l'agence doit communiquer au consommateur les informations manquantes. L'agence a l'obligation de vous aider à comprendre les procédures à entreprendre ainsi que de vous aider à remplir la demande. S'il n'est pas demandé de fournir des informations supplémentaires, la demande est considérée comme complète.

L'agence de prêt doit évaluer votre demande de modification dans un délai de 30 jours. L'agence de prêt doit fournir à l'emprunteur une décision écrite et fournir une explication en cas de rejet de la demande de prêt. L'emprunteur a le droit de faire appel.

Aucune agence de prêt hypothécaire ne devrait émettre un avis de saisie ou engager une procédure de saisie de votre maison à moins que vous ayez accusé un défaut de paiement de 120 jours. Même au cas où la procédure de saisie est engagée, vous pouvez toujours introduire une demande de modification. L'agence de prêt devra d'abord statuer sur votre éligibilité à introduire une demande de modification.

Le travail qui a servi de base à cette publication a été financé par une subvention du Ministère du Logement et du Développement Urbain des États-Unis. La substance et les conclusions de ce travail sont dédiées au public. L'auteur et l'éditeur sont les seuls responsables de l'exactitude des déclarations et des interprétations contenues dans cette publication. Ces interprétations ne reflètent pas nécessairement le point de vue du Gouvernement Fédéral des États-Unis.