

새로운 주택담보 서비스에 관한 규정



소비자 금융 보호국(CFPB)은 2014년 1월 10일자로 효력을 발생한 담보대출 서비스업자에 관한 새로운 규정을 발표했습니다. 구체적으로 말하면, 이 규정은 청구서에 관련된 오류를 처리할 때 또는 가족이 조정에 대한 도움을 요청할 때 채무자가 당면하는 문제를 다루고 있습니다.

소비자 금융 보호국은 이 규정이 “어떤 기술된 목적을 달성하기 위한 타당한 방침과 절차를 수립하고; 채무 불이행 채무자에게 담보대출 손실 완화 옵션에 관한 자료를 제공하고; 채무 불이행 채무자에게 특정 기능을 수행할 수 있는 서비스업체 직원과 지속적으로 접촉하기 위한 방침과 절차를 수립하며; 채무자의 이용 가능한 손실 완화 옵션 신청서를 평가하는 서비스업자의 의무를 언급한다”고 적고 있습니다.

새 규정은 업자가 지켜야 할 다음과 같은 최소한의 기준을 수립했습니다:

청구서 발부: 청구 명세서는 예정 상환 금액, 수수료, 대출 업자는 물론 주택 상담사의 연락처 자료에 관한 자료를 포함해야 합니다. 고정 이자 대출에는 납부 전표철을 사용할 수 있지만, 변동 이자 대출에는 일반 명세서가 필요합니다.

이자율 변경에 관한 통지: 이자율 조정에 관한 통지에는 추가 시간을 규정하고 있습니다. 처음 이자율을 조정할 때는 변동 전 4 ~ 5 개월 (210 ~ 240 일) 사이에 통지해야 합니다. 추가 변동에 관한 통지는 2 ~ 6 개월 (60~120 일) 사이에 보내야 합니다.

납부금에 대한 신속한 공제 및 청산 명세서: 납부금은 받은 날짜에 공제되어야 합니다. 대출 업자는 부분적으로 낸 금액은 미결제정에 넣어두고 추가 납부금이 전액이 되자마자 전액 납부로 적용해야 합니다. 청산해야 할 정확한 잔액을 서면으로 요청했을 때 서비스업자는 영업일로 계산하여 7 일 이내에 제공해야 합니다.

강제 배치 보험: 채무자가 주택소유자 종합보험을 가지고 있다는 증거를 제공하지 못했을 때는, 서비스업자가 보험을 구매할 수 있습니다. 이런 보험은 일반적으로 더 비쌉니다. 이 보험은 채권자의 부동산 지분을 보호합니다. 서비스업자는 강제 배치 보험료를 부과하기 45 일 전에 두 번의 통지서를 보내야 합니다. 두 번째 통지서에는 솔직한 추정 비용을 포함해야 합니다. 채무자가 보험에 들고 서류를 제공하면 서비스업자는 15 일 이내에 강제 배치 보험을 종료하고 보험에 걸친 부분이 있으면 대출받은 사람에게 환불해야 합니다.

오류 해결 및 자료 요청에 대한 응답: 새로운 규정은 자료 요청과 오류에 대한 불만 처리방법에 관한 새로운 절차를 제공하고 있습니다. 서비스업자는, 영업일로 계산하여 5 일 이내에, 불만이나 자료 요청을 접수했음을 밝혀야 합니다.

서비스업자는 30 ~ 45 일 이내에 오류를 해결하거나 오류를 발견할 수 없었음을 채무자에게 서면으로 알려야 합니다. 자료 요청은 30 ~ 45 일 이내에 자료를 제공해야 합니다.

업무방침 확립: 서비스업자는 새로운 규정을 준수하는 절차를 세워야 합니다. 특히 채무자에게 중요한 것은 서비스업자는 각 담보에 관련된 기록을 융자상환이 종료되거나 이전된 후 1 년간 보관하도록 규정하고 있다는 것입니다. 기록은 5 일 이내에 서류철로 만드는 방식으로 유지해야 합니다.

이의제기: 채무자는 소비자 금융 보호국에 이의를 제기할 권리를 가지고 있습니다.

도움이 필요한 채무자에 대한 조기 개입: 서비스업자는 채무불이행 36 일 이전에 채무자와 이야기할 수 있도록 노력을 기울이고 손실 완화가 가능하다면 채무자에게 이를 알려야 합니다. 서면 통지는 45 일 이내에 보내야 합니다. 중요한 것은 제공해야 하는 특정한 손실 완화 지원이 없다는 것을 아는 일입니다. 그렇다 하더라도, 대출 서비스업자는 채무자의 용자에 선택 가능한 모든 경우를 알려야 합니다. 어떤 도움이 가능한지는, 채무자의 용자 문서 원본의 조건은 물론, 은행이나 투자자에게 달려있습니다.

채무자와 그 옹호자들에게 가장 중요한 변화는 바로, 서비스업자는 이제 채무자를 지원하기 위한 직원을 배정해야 한다는 사실입니다.

채무자를 돕게 될 변경: 채무자에게 통지서를 보낼 때까지, 서비스업자는 채무를 불이행한 채무자를 위해 직원을 배정해야 합니다. 배정받은 직원은 고객을 돕도록 **전화로 연락할 수 있어야** 합니다. 이들 직원은 채무자에게 모든 손실 완화 신청 (예: 수정요청) 상황과 추진일정을 제공할 수 있어야 합니다. 이 직원들은 채무자가 제공한 모든 자료에 접근할 수가 있고 요청한 도움을 평가할 책임이 있는 사람들이 이 자료를 이용할 수 있도록 보장하게 될 것입니다.

채무자가 도움을 원할 때, 자료와 신청서는 단지 한 번만 보내도록 해야 합니다. 고객은 종종 “분실된” 같은 자료를 다시 보내야 했습니다. 새로운 규정은 직원이 5 일 이내에 자료철을 준비할 수 있어야 하고 이 자료철은 어느 부서에서든 요청한 도움을 평가하는 부서에서 사용하도록 해야 합니다.

(참조사항: 작은 규모의 서비스업자는 일부 이들 규정과 전담 직원 배정에서 면제됨)

손실 완화 절차: 채무자가 수정 신청서를 제출할 때, 서비스업자는 영업일로 계산하여 5 일 이내에 서면으로 접수 사실을 채무자에게 알리고 신청서가 완벽하게 작성되었는지 알려야 합니다. 완벽하지 않으면, 필요한 자료를 채무자에게 알려야 합니다. 채무자가 거쳐야 하는 단계를 이해하도록 돕고 신청서 작성을 도와야 합니다. 채무자가 추가 자료를 제공할 필요가 없으면, 신청서는 완벽한 것으로 간주합니다.

서비스업자는 이제
용자받은 사람을
지원할 직원을 두도록
규정하고 있습니다.

30 일 이내에, 서비스업자는 채무자의 수정 요청을 평가해야 합니다. 서비스업자는 채무자에게 서면으로 결정사항을 알려거나 거부한 이유를 설명해야 합니다. 채무자는 이에 대한 이의를 제기할 권리가 있습니다.

서비스업자는 채무자에게 연체 120 일이 될 때까지 담보권 행사 또는 소송제기에 관한 통지를 하지 않을 수 있습니다. 소송이 제기되었다하더라도, 채무자는 여전히 수정 요청서를 제출할 수 있습니다. 서비스업자는 먼저 채무가 수정될 수 있는지 결정해야 합니다.

이 책자의 기초 작업은 미 연방 주택 및 도시 개발부의 보조기금을 지원받았습니다. 이 작업의 내용과 결과는 대중을 위해 전념합니다. 저자와 출판사는 이 책에 있는 표현과 설명의 정확성에 대한 책임은 전적으로 저자와 발행인에게 있습니다. 이러한 설명이 꼭 연방 정부의 견해를 반영하는 것은 아닙니다.