

ກົດລະບຽບໃໝ່ໃນການໃຫ້ບໍລິການດ້ານການກູ້ຢືມ ເພື່ອການເຄ



ຫ້ອງການປົກປ້ອງດ້ານການເງິນສໍາລັບຜູ້ບໍລິໂພກ (Consumer Financial Protection Bureau: CFPB) ໄດ້ອອກກົດລະບຽບໃໝ່ໃນດ້ານ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເງິນກູ້ຢືມເພື່ອການເຄທະ ຊຶ່ງມີຜົນບັງຄັບໃຊ້ໃນວັນທີ 10 ມີນາ 2014 ເປັນຕົ້ນໄປ. ໂດຍສະເພາະແລ້ວ, ກົດລະບຽບ ດັ່ງກ່າວໄດ້ແກ້ໄຂບັນຫາຕ່າງໆ ທີ່ຜູ້ບໍລິໂພກປະເຊີນຢູ່ໃນເວລາຈັດການກັບຄວາມຜິດພາດໃນການເກັບຄ່າ ຫຼືໃນກໍລະນີເມື່ອຄອບຄົວໄດ້ເຮັດ ຄໍາຮ້ອງຂໍຮັບການຊ່ວຍເຫຼືອໃນເລື່ອງການດັດປັບ.

CFPB ຂຽນໄວ້ວ່າ ກົດລະບຽບນີ້ “ແກ້ໄຂພັນທະຜູກພັນຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເພື່ອວາງນະໂຍບາຍທີ່ສົມເຫດຜົນ ແລະລະບຽບການເພື່ອໃຫ້ ບັນລຸຈຸດປະສົງທີ່ໄດ້ບັນລະຍາຍໄວ້ແນ່ນອນ; ເພື່ອໃຫ້ຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບທາງເລືອກໃນການບັນເທົາການສູນເສັງຈາກການກູ້ຢືມເພື່ອການເຄທະ ສໍາລັບຜູ້ກູ້ຢືມທີ່ຜິດນັດຊໍາລະໜີ້; ເພື່ອວາງນະໂຍບາຍແລະລະບຽບການສໍາລັບການໃຫ້ຂໍ້ມູນຕິດຕໍ່ຂອງເຈົ້າໜ້າທີ່ບໍລິການໃຫ້ແກ່ຜູ້ກູ້ຢືມ ທີ່ຜິດນັດຊໍາລະໜີ້ເພື່ອໃຫ້ສາມາດຊ່ວຍເຫຼືອໄດ້ບາງຢ່າງ; ແລະເພື່ອປະເມີນຄໍາຮ້ອງຂໍຂອງຜູ້ກູ້ຢືມສໍາລັບທາງເລືອກການບັນເທົາຄວາມ ສູນເສັງ.”

ກົດລະບຽບໃໝ່ວາງມາດຕະຖານຂັ້ນຕໍ່າທີ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງປະຕິບັດຕາມ:

ການອອກໃບເກັບຄ່າ: ລາຍງານການເງິນຕ້ອງມີຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບກໍານົດເວລາໃນການຊໍາລະ, ຄ່າທໍານຽມ, ແລະຂໍ້ມູນສໍາລັບການຕິດຕໍ່ສໍາລັບ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເງິນກູ້ ແລະເຈົ້າໜ້າທີ່ໃຫ້ຄໍາປຶກສາດ້ານທີ່ພັກອາໄສ. ໃນຂະນະທີ່ບຶ້ມຄູປອງສາມາດນໍາໃຊ້ໄດ້ດ້ວຍເງິນກູ້ທີ່ມີອັດຕາດອກເບັ້ງ ຄົງທີ່, ລາຍງານທາງການເງິນທີ່ໄປຈະຕ້ອງລະບຸອັດຕາດອກເບັ້ງເງິນກູ້ທີ່ສາມາດດັດປັບໄດ້.

ແຈ້ງການການປັບອັດຕາດອກເບັ້ງ: ມີການໃຫ້ເວລາຕື່ມສໍາລັບແຈ້ງການເລື່ອງການປັບອັດຕາດອກເບັ້ງ. ຕ້ອງມີການໃຫ້ແຈ້ງການລ່ວງໜ້າສີ່ ຫຼື ຫ້າເດືອນ (210-240 ວັນ) ກ່ອນການດັດປັບຄັ້ງທໍາອິດ. ສໍາລັບການດັດປັບເພີ່ມເຕີມຕ້ອງມີແຈ້ງການພາຍໃນສອງຫາສີ່ເດືອນ (60-120 ວັນ) ແມ່ນຕ້ອງມີ.

ລາຍງານການລົງບັນຊີການຊໍາລະທັນທີ ແລະການຈ່າຍໝົດ: ການຊໍາລະຈະຖືກລົງບັນຊີໄວ້ໃນວັນທີ່ເຂົາເຈົ້າໄດ້ຮັບເງິນ. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ເງິນກູ້ສາມາດຫັກເອົາການຊໍາລະບາງສ່ວນໄວ້ໃນບັນຊີທີ່ມີການລົງໃສ ແລະຕ້ອງນໍາໃຊ້ກົດລະບຽບການຊໍາລະເຕັມສ່ວນໃຫ້ໄວທັນທີທີ່ມີການ ຊໍາລະເພີ່ມເຕີມເພື່ອຊົດເຊີຍການຊໍາລະເຕັມສ່ວນ. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເຮັດວຽກເຈັດວັນເຮັດວຽກເພື່ອໃຫ້ບໍລິການຮັບຊໍາລະຍອດຄົງເຫຼືອທັງໝົດເມື່ອ ມີໜັງສືຮ້ອງຂໍໃນກໍລະນີນີ້.

ການປະກັນພ້ອມແບບບັງຄັບ (Force-placed insurance): ເມື່ອຜູ້ບໍລິໂພກບໍ່ໄດ້ຈັດຫາຫຼັກຖານການປະກັນເຮືອນຂອງເຈົ້າຂອງເຮືອນ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສາມາດຊື້ຫາປະກັນພ້ອມ. ປະກັນພ້ອມນີ້ ທໍາມະດາແລ້ວ ມັກຈະແພງກວ່າ. ບໍລິສັດປະກັນພ້ອມໃຫ້ການປົກປ້ອງຜົນປະໂຫຍດຂອງ ຜູ້ໃຫ້ສິນເຊື່ອໃນດ້ານອະສັງຫາລິມະຊັບ. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງຈັດຫາແຈ້ງການສອງສະບັບໃນ 45 ວັນກ່ອນມີການຄິດຄ່າປະກັນພ້ອມແບບ ບັງຄັບ. ແຈ້ງການສະບັບທີສອງຕ້ອງປະກອບດ້ວຍການປະເມີນຄ່າໃຊ້ຈ່າຍທີ່ເປັນຈິງ. ຖ້າຫາກ ຜູ້ບໍລິໂພກຊື້ປະກັນພ້ອມ ແລະໃຫ້ເອກະສານ ຕ່າງໆ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງຍຸດຕິປະກັນພ້ອມແບບບັງຄັບພາຍໃນ 15 ວັນ ແລະຄືນເງິນໃຫ້ແກ່ຜູ້ກູ້ຢືມສໍາລັບການຄຸ້ມຄອງໃດໆ ທີ່ຈ່າຍຊ້ອນກັນ.

ການແກ້ໄຂຂໍ້ຜິດພາດ ແລະການຕອບຕໍ່ຄໍາຮ້ອງຂໍຂໍ້ມູນ: ກົດລະບຽບໃໝ່ຈັດຫາລະບຽບການໃໝ່ກ່ຽວກັບວິທີການຈັດການກັບຄໍາຮ້ອງຂໍຂໍ້ມູນ ຫຼື ຄໍາຮ້ອງທຸກຄວາມຜິດພາດ. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີເວລາ 5 ວັນເຮັດວຽກເພື່ອຮັບຮູ້ການໄດ້ຮັບຄໍາຮ້ອງທຸກ ຫຼື ຄໍາຮ້ອງຂໍ ສໍາລັບຂໍ້ມູນ.

ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການມີເວລາ 30-45 ວັນເພື່ອແກ້ໄຂຄວາມຜິດພາດ ຫຼື ແຈ້ງໃຫ້ຜູ້ບໍລິໂພກຮູ້ເປັນລາຍລັກອັກສອນວ່າ ເຂົາເຈົ້າກວດສອບແລ້ວ ແລະພົບວ່າບໍ່ມີຄວາມຜິດພາດ. ຖ້າຫາກ ທ່ານຮຽກຮ້ອງຂໍ້ມູນ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງຈັດຫາຂໍ້ມູນໃຫ້ທ່ານພາຍໃນ 30-45 ວັນ.

ວາງນະໂຍບາຍການໃຫ້ບໍລິການ: ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງຈັດຕັ້ງຂັ້ນຕອນໃນການປະຕິບັດຕາມກົດລະບຽບໃໝ່. ສິ່ງສໍາຄັນສະເພາະສໍາລັບ ຜູ້ບໍລິໂພກແມ່ນຂໍ້ກຳນົດທີ່ວ່າ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງຮັກສາບັນທຶກຕ່າງໆ ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບເງິນກູ້ຢືມເພື່ອການເຄຫະແຕ່ລະອັນໂດຍເກັບຮັກສາ ເປັນເວລາດົນເຖິງໜຶ່ງປີ ຫຼັງຈາກມີການອອກເງິນກູ້ ຫຼື ໂອນເງິນກູ້ໃຫ້ແລ້ວ. ບັນທຶກຕ່າງໆ ຕ້ອງຖືກຮັກສາໃນລັກສະນະທີ່ມີການເກັບ ເອກະສານເຂົ້າແພ້ມໄວ້ພາຍໃນ 5 ວັນເຮັດວຽກ.

ຄຳຮ້ອງທຸກ: ຜູ້ບໍລິໂພກຈະມີສິດທີ່ຈະຍື່ນຄຳຮ້ອງທຸກທີ່ທ້ອງຖານປົກປ້ອງດ້ານການເງິນສໍາລັບຜູ້ບໍລິໂພກ.

ການແຊກແຊງຊ່ວຍເຫຼືອແຕ່ທົ່ວທີ່ສໍາລັບຜູ້ກູ້ຢືມທີ່ຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ: ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງພະຍາຍາມທີ່ຈະເວົ້າກັບຜູ້ກູ້ຢືມບໍ່ເກີນ 36 ວັນນັບແຕ່ວັນທີ່ມີການຜິດນັດຊໍາລະໜີ້ ແລະແຈ້ງຜູ້ກູ້ຢືມວ່າຈະມີການບັນເທົາການສູນເສັງຫຼືບໍ່. ພາຍໃນ 45 ວັນ ຕ້ອງມີການຍື່ນໜັງສື ແຈ້ງການ. ມັນສໍາຄັນທີ່ຈະຈື່ໄວ້ວ່າ ບໍ່ມີການຊ່ວຍເຫຼືອສໍາລັບການບັນເທົາຄວາມສູນເສັງເປັນການສະເພາະ. ຢ່າງໃດກໍຕາມ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ເງິນກູ້ຢືມຕ້ອງແຈ້ງໃຫ້ທ່ານຮຽກຽວກັບທາງເລືອກໃດໆ ທີ່ມີໃຫ້ທ່ານສໍາລັບການກູ້ຢືມ. ການຊ່ວຍເຫຼືອຫຍັງແດ່ທີ່ມີໃຫ້ນັ້ນແມ່ນຈະຂຶ້ນຢູ່ກັບ ທະນາຄານ ຫຼື ຜູ້ລົງທຶນ, ແລະເງື່ອນໄຂຂອງເອກະສານການກູ້ຢືມດັ້ງເດີມຂອງທ່ານ.

ສໍາລັບຜູ້ບໍລິໂພກແລະຜູ້ຮັກສາຜົນປະໂຫຍດ ການປຸງແປງທີ່ສໍາຄັນທີ່ສຸດຢ່າງໜຶ່ງກໍແມ່ນ: ປັດຈຸບັນນີ້ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈໍາຕ້ອງແຕ່ງຕັ້ງໃຫ້ມີ ເຈົ້າໜ້າທີ່ຄອຍຊ່ວຍເຫຼືອຜູ້ກູ້ຢືມ.

ການປຸງແປງຕ່າງໆ ຈະຊ່ວຍບັນດາຜູ້ກູ້ຢືມ: ໃນເວລາເມື່ອຜູ້ກູ້ຢືມໄດ້ຮັບແຈ້ງການ, ທາງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງແຕ່ງຕັ້ງເຈົ້າໜ້າທີ່ເພື່ອ ຄອຍຊ່ວຍເຫຼືອຜູ້ກູ້ຢືມທີ່ຜິດນັດຊໍາລະໜີ້. ເຈົ້າໜ້າທີ່ເຫຼົ່ານີ້ຕ້ອງ **ສາມາດຕິດຕໍ່ໄດ້ໂດຍທາງໂທຣະສັບ**ເພື່ອຊ່ວຍຜູ້ບໍລິໂພກ. ເຂົາເຈົ້າ ຕ້ອງສາມາດບອກສະຖານະຂອງຄຳຮ້ອງຂໍການບັນເທົາການສູນເສັງແກ່ຜູ້ບໍລິໂພກ (ຕົວຢ່າງ ຄຳຮ້ອງຂໍເພື່ອການດັດປັບ) ແລະຂອບເວລາ. ເຈົ້າໜ້າທີ່ຈະກວດເບິ່ງຂໍ້ມູນທັງໝົດຊຶ່ງຈັດຕຽມໂດຍຜູ້ບໍລິໂພກ ແລະຈະຮັບປະກັນວ່າ ຂໍ້ມູນນີ້ມີໃຫ້ແກ່ຜູ້ທີ່ຮັບຜິດຊອບສໍາລັບການປະເມີນ ຄຳຮ້ອງຂໍຮັບການຊ່ວຍເຫຼືອ.

ຜູ້ບໍລິໂພກຄວນຈໍາເປັນຕ້ອງສົ່ງສະເພາະຂໍ້ມູນແລະຄຳຮ້ອງຂໍຮັບການຊ່ວຍເຫຼືອໜຶ່ງຄັ້ງ. ຫຼາຍຄັ້ງທີ່ມີການບອກຜູ້ບໍລິໂພກວ່າໃຫ້ສົ່ງຂໍ້ມູນເດີມຊໍ້າເນື່ອງຈາກມັນ “ຫາຍ”. ກົດລະບຽບໃໝ່ກຳນົດວ່າ ເຈົ້າໜ້າທີ່ຄວນສາມາດຈັດຕຽມແພ້ມເອກະສານພາຍໃນຫ້າວັນ ແລະສົ່ງຕໍ່ໃຫ້ແກ່ ພະແນກໃດກໍຕາມທີ່ເຮັດໜ້າທີ່ໃນການປະເມີນຄຳຮ້ອງຂໍຮັບ ການຊ່ວຍເຫຼືອ.

(ກະຣຸນາຮັບຮູ້ວ່າ: ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຂະໜາດນ້ອຍແມ່ນໄດ້ຮັບການຍົກເວັ້ນຈາກກົດລະບຽບ ບາງຂໍ້ເຫຼົ່ານີ້ແລະກົດລະບຽບການແຕ່ງຕັ້ງມອບໝາຍເຈົ້າໜ້າທີ່ສໍາລັບການດູແລລູກຄ້າ).

ຂັ້ນຕອນການບັນເທົາຄວາມສູນເສັງ: ເມື່ອຜູ້ກູ້ຢືມຍື່ນຄຳຮ້ອງຂໍສໍາລັບການດັດປັບ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງເຮັດໜັງສືຮັບຮູ້ພາຍໃນຫ້າວັນເຮັດວຽກ ແລະແຈ້ງໃຫ້ຜູ້ບໍລິໂພກຮູ້ວ່າ

ປັດຈຸບັນນີ້
ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈໍາຕ້ອງ
ແຕ່ງຕັ້ງເຈົ້າໜ້າທີ່ເພື່ອຄອຍຊ່ວຍ
ຊ່ວຍຜູ້ກູ້ຢືມ.

ຄຳຮ້ອງຂໍນັ້ນສົມບູນຄົບຖ້ວນຫຼືບໍ່. ຖ້າວ່າ ມັນບໍ່ຄົບຖ້ວນ, ເຂົາເຈົ້າຕ້ອງບອກຜູ້ບໍລິໂພກວ່າ ຂາດຂໍ້ມູນຫຍັງແດ່.

ເຂົາເຈົ້າຕ້ອງຊ່ວຍໃຫ້ທ່ານເຂົ້າໃຈວ່າ ທ່ານຕ້ອງເຮັດຂັ້ນຕອນຫຍັງແດ່ແລະຊ່ວຍທ່ານໃນການຮ້ອງຂໍໃຫ້ສຳເລັດ. ຖ້າຫາກວ່າບໍ່ໄດ້ມີການບອກທ່ານວ່າ ທ່ານຈຳເປັນຕ້ອງຕຽມເອກະສານເພີ່ມເຕີມຫຍັງແດ່, ນັ້ນກໍຖືວ່າ ຄຳຮ້ອງຂໍຂອງທ່ານສົມບູນຄົບຖ້ວນແລ້ວ.

ພາຍໃນ 30 ວັນ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງປະເມີນຄຳຮ້ອງຂໍເພື່ອການດັດປັບຂອງທ່ານ. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງແຈ້ງໃຫ້ກູ້ຢືມຊາບເປັນລາຍລັກ ອັກສອນເຖິງການຕັດສິນ ແລະ ອະທິບາຍເຫດຜົນໃນກໍລະນີທີ່ປະຕິເສດ. ຜູ້ກູ້ຢືມມີສິດທີ່ຈະອຸທອນໄດ້.

ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການອາດບໍ່ໃຫ້ແຈ້ງການຕໍ່ທ່ານກ່ຽວກັບການຍຶດຊັບສິນ ຫຼື ການພ້ອງ ຈົນກວ່າ ທ່ານຜິດນັດຊໍາລະໜີ້ຄົບ 120 ວັນ. ເຖິງແມ່ນວ່າ ໄດ້ມີການຍື່ນພ້ອງແລ້ວ, ທ່ານກໍອາດຍັງຄົງຕ້ອງສົ່ງຄຳຮ້ອງຂໍການດັດປັບ. ທຳອິດ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງພິຈາລະນາເຖິງການມີຄຸນສົມບັດຂອງ ທ່ານສຳລັບການດັດປັບ.

ວຽກທີ່ເປັນພື້ນຖານສຳລັບການຕີພິມນີ້ແມ່ນໄດ້ຮັບການສະໜັບສະໜູນ ຈາກກອງທຶນພາຍໃຕ້ທຶນຊ່ວຍເຫຼືອຂອງກະຊວງດູແລທີ່ພັກອາໄສແລະການພັດທະນາ ເມືອງຂອງສະຫະຣັຖອາເມລິກາ. ເນື້ອໃນແລະວຽກນີ້ແມ່ນອຸທິດໃຫ້ແກ່ສາທາລະນະ. ຜູ້ແຕ່ງແລະຜູ້ພິມຮັບຜິດຊອບແຕ່ພຽງຜູ້ດຽວຕໍ່ຄວາມຖືກຕ້ອງຂອງ ຂໍ້ຄວາມແລະການຕີຄວາມທີ່ບັນຈຸຢູ່ໃນສິ່ງຕີພິມນີ້. ການຕີຄວາມດັ່ງກ່າວບໍ່ຈຳເປັນຕ້ອງສະທ້ອນເຖິງຄວາມຄິດເຫັນຂອງຣັຖບານກາງ.