

НОВЫЕ ПРАВИЛА ОБСЛУЖИВАНИЯ ИПОТЕЧНЫХ ЗАЙМОВ



Бюро финансовой защиты потребителей (CFPB) опубликовало новые правила для сторон, обслуживающих займы, вступившие в силу 10 января 2014 г. В частности, правила посвящены решению проблем, с которыми потребители сталкивались в случаях ошибочного выставления счетов или подачи семьями запросов о предоставлении помощи в связи с изменением условий займов.

По сведениям бюро CFPB, новые правила «относятся к обязательствам обслуживающих займы сторон по внедрению разумных правил и процедур, обеспечивающих достижение некоторых упомянутых целей, а именно к предоставлению информации о вариантах смягчения последствий просрочки выплаты ипотечных займов, к внедрению правил и процедур, предоставляющих просрочившим выплаты заемщикам возможность продолжать связываться с персоналом обслуживающей заем стороны, выполняющим определенные функции, а также к рассмотрению заявок заемщиков на предоставление им доступных вариантов смягчения последствий просрочки выплаты займов».

Новые правила устанавливают минимальные стандарты, соблюдаемые обслуживающими займы сторонами

Выставление счетов. В счетах должны содержаться информация о сроках производства выплат и сборах, а также адресные данные сторон, обслуживающих займы, и консультантов по вопросам жилищного обеспечения. В случаях выплаты займов с фиксированной процентной ставкой могут использоваться купоны, но в случаях займов с регулируемой процентной ставкой требуется регулярное выставление счетов.

Уведомления об изменениях процентных ставок. Предусматриваются дополнительные сроки вручения уведомлений об изменениях процентных ставок. Любое такое уведомление должно быть вручено за четыре-пять месяцев (210–240 дней) до первой коррекции процентной ставки. В случаях дополнительных последующих изменений процентных ставок требуется вручение уведомлений за два-четыре месяца (60–120 дней).

Предоставление кредитов за своевременное производство выплат и квитанций, подтверждающих выплаты. Кредит за производство выплаты должен предоставляться в день получения выплаты. Сторона, обслуживающая заем, может удерживать частичную выплату на промежуточном счету и обязана зарегистрировать всю сумму выплаты, как только будет произведена дополнительная выплата, покрывающая всю требуемую сумму выплаты. Сторона, обслуживающая заем, обязана предоставлять точную информацию о балансе задолженности в течение семи рабочих дней после получения соответствующего письменного запроса.

Принудительное страхование. Если потребитель не предоставил доказательство страхования, приобретенного домовладельцем, обслуживающая заем сторона может приобрести страхование жилья. Такое страхование, как правило, обходится дороже. Страхование защищает долю стоимости недвижимости, принадлежащую кредитору. Обслуживающая заем сторона обязана вручить два уведомления за 45 дней до взыскания стоимости принудительного страхования. Во втором уведомлении должна быть указана добросовестная оценка стоимости страхования. Если потребитель приобретет страхование и предоставит подтверждающую такое страхование документацию, обслуживающая заем сторона обязана прекратить принудительное страхование в течение 15 дней и возратить заемщику любые суммы, выплаченные за принудительное страхование после вступления в силу страхования, приобретенного заемщиком.

Коррекция ошибок и ответы на запросы о предоставлении информации. Новые правила предусматривают новые процедуры рассмотрения запросов о предоставлении информации и жалоб на допущенные ошибки. Стороны, обслуживающие займы, обязаны подтверждать получение жалоб или запросов о предоставлении информации в течение 5 рабочих дней после их подачи.

Обслуживающие займы стороны обязаны корректировать ошибки или сообщать потребителям в письменном виде о том, что ошибка не была обнаружена, в течение 30–45 дней. Если вы запросили информацию, обслуживающая заем сторона обязана предоставить вам такую информацию в течение 30–45 дней.

Внедрение правил обслуживания. Стороны, обслуживающие займы, обязаны внедрить процедуры соблюдения новых постановлений. В частности, большое значение для потребителей имеет то требование, что обслуживающие займы стороны обязаны

хранить записи, относящиеся к каждой ипотечной закладной, в течение одного года после выплаты или передачи займа. Записи следует хранить таким образом, чтобы их можно было объединить в один файл в течение 5 рабочих дней.

Жалобы. Потребитель имеет право подавать жалобы в Бюро финансовой защиты потребителей (CFPB).

Вмешательство на раннем этапе в тех случаях, когда заемщикам требуется помощь. Стороны, обслуживающие займы, обязаны принимать меры к тому, чтобы связываться с заемщиком не позже, чем на 36-й день после начала просрочки выплат, и сообщать заемщику о любых возможных вариантах смягчения последствий просрочки выплаты займа. Соответствующее письменное уведомление должно быть вручено в течение 45 дней. Важно учитывать, что конкретные методы оказания помощи в том, что относится к смягчению последствий просрочки выплаты займа, не предусмотрены. Тем не менее, сторона, обслуживающая заем, обязана сообщать заемщику о любых доступных ему вариантах. Выбор доступных вариантов предоставления помощи зависит от банка или инвестора, а также от документированных условий предоставления первоначального займа.

С точки зрения потребителей и защитников их прав одно из важнейших изменений заключается в том, что обслуживающая заем сторона теперь обязана назначать персонал, оказывающий помощь заемщику.

Для заемщиков окажется полезным то, что теперь обслуживающая заем сторона обязана, ко времени вручения уведомления заемщику, назначить персонал, оказывающий помощь просрочившему выплату заемщику. Потребитель должен иметь возможность **связываться по телефону** с таким персоналом, оказывающим помощь потребителю. Такой персонал обязан предоставлять потребителю информацию о состоянии процесса рассмотрения любого поданного потребителем запроса о смягчении последствий просрочки выплаты займа (например, запроса об изменении условий выплаты займа) и о предусмотренных сроках. Такой персонал должен иметь доступ ко всей информации, предоставленной потребителем, и обязан обеспечивать доступность этой информации всем сторонам, ответственным за оценку запроса о предоставлении помощи.

От потребителя требуются только одноразовое предоставление информации и одноразовая подача запроса о предоставлении помощи. Нередко от потребителя требуют повторного предоставления одной и той же «потерянной» информации. Новое постановление требует, чтобы персонал обслуживающей заем стороны мог подготовить в течение пяти дней файл относящихся к потребителю данных и сделать этот файл доступным для любого отдела или подразделения, производящего оценку запроса о предоставлении помощи.

Теперь обслуживающая заем сторона обязана назначить персонал, оказывающий помощь заемщику.

(Пожалуйста, учитывайте, что обслуживающие займы стороны, нанимающие небольшое количество служащих, освобождены от обязанности соблюдать некоторые из новых правил и назначать особый персонал, оказывающий помощь потребителям.)

Процедуры смягчения последствий просрочки выплат. Если заемщик подал заявку на изменение условий займа, обслуживающая заем сторона обязана подтвердить получение такой заявки в письменном виде и уведомить потребителя о том, что форма заявки заполнена правильно. Если заявка заполнена неправильно, потребителю должны сообщить о том, какую дополнительную информацию он должен предоставить. Персонал обслуживающей заем стороны обязан разъяснить заемщику меры, которые требуется принять, и помочь ему правильно заполнить форму заявки. Если вам не сообщат, что вы должны предоставить дополнительную информацию, форма заявки считается правильно заполненной.

Обслуживающая заем сторона обязана рассмотреть заявку об изменении условий займа в течение 30 дней. Обслуживающая заем сторона обязана сообщить заемщику о своем решении в письменном виде, указав основания для отказа, если в удовлетворении заявки будет отказано. Заемщик имеет право опротестовать принятое решение.

Обслуживающая заем сторона не может вручать вам уведомление, относящееся к передаче недвижимости в собственность кредитора или к соответствующей подаче документов, до того, как срок задержки выплат займа не составит 120 дней. Даже если такие документы уже были поданы, вы все еще можете подать запрос об изменении условий займа. Обслуживающая заем сторона обязана сперва определить, имеете ли вы право на изменение условий займа.

Работы, послужившие основой для этого издания, финансировались субсидией министерства жилищного обеспечения и городского развития США. Содержание и результаты этих работ посвящены общественности. Вся ответственность за достоверность утверждений и истолкований, содержащихся в этом издании, несут автор и издатель. Такие истолкования не обязательно отражают точку зрения федерального правительства.