

2014年1月

# 您已有房貸了嗎？ 根據聯邦政府的規則 您能預期什麼



Consumer Financial  
Protection Bureau

# 您在尋找資訊或尋求幫助時能得到支持。

您在管理房貸付款時，有賴於您的房貸業務公司提供準確及時的資訊。聯邦政府關於房貸業務公司的規則為您提供支持。這些規則將幫助您瞭解您的付款是怎麼計算的，如果您付款有困難、這些規則會給您提供辦法、保護您免受房貸服務業者的不當行為之害。

您的房貸業務公司是每月收您的房貸付款的公司。在您付款有困難時，您的房貸業務公司還會與您合作、尋求解決方案。

## 您會收到書面的帳單。

每一個結算期房貸業務公司必須給您書面的房貸賬單，帳單的內容根據您具體的情形包括下列這些資訊：

### 當前賬目

- 您欠多少錢
- 多少錢計入了本金、利息及托管帳戶
- 滯納金、以及在哪一天之前付款可以免繳滯納金
- 如果您的房貸有多種付款方式的話，列出這些不同方式，並且說明根據每一種方式本金餘額是會增加、減少、還是不變

### 過去的付款

- 自上一次的帳單起以及自年初起您付款的總額是如何入帳的
- 帳目中的任何交易活動、以及會影響到您目前的帳單的任何收費或貸記的金額及日期
- 有關部分付款（即您所支付的不到全額欠款金額的付款）的資訊、以及該怎麼做才能讓這筆錢入帳用於計算房貸餘額

### 其他關於帳戶的資訊

- 您目前房貸所欠的本金金額
- 利率，以及或者如果您的利率會變動的話、下一次利率預定會改變的日期
- 如果有的話，提前付清房貸的罰金
- 您的房貸業務公司用於一般用途的聯絡方式
- 如果有的話，為以書面方式索取關於您的房貸資訊或報告您的房貸業務公司所出的錯誤專用的郵件地址
- 如何聯絡房屋諮詢師來尋求幫助

### 如果您拖欠付款超過 45 天：拖欠通知

- 拖欠的起始日期
- 您的帳戶最近 6 個月的歷史
- 要付多少錢才能算不拖欠
- 如果您不及時付款您可能面臨的風險及代價，如法拍
- 如果適用的話，有關任何您同意的避免法拍的選擇的資訊
- 有關房屋諮詢服務的資訊
- 房貸業務公司是否已開始法拍程序的通知

您的房貸業務公司如果已經給過您一本用來付款時使用的付款券本的話，則不必給您每月的對帳單。付款券本必須包含有關您的帳戶及如何聯絡房貸業務公司的資訊。如果您拖欠已超過 45 天，房貸業務公司必須給您發出包含上述“拖欠通知”一欄中列出的所有資訊的書面通知。

如果您的房貸業務公司是一個小型房貸業務公司，那麼會有一些例外。小型房貸業務公司不受此規則及很多其他要求的限制。小型房貸業務公司（與其相關公司一起）一年不可有超過 5,000 個以該公司或其相關公司為貸款人的房貸。或者，他們可以是住房融資部門——向中低收入的屋主提供固定數量的低利率房貸的政府部門。

## 您的付款會立即入帳

房貸業務公司必須將您的全額付款在收到付款的當天記入您的帳戶。如果您只付了所欠金額的一部分，房貸業務公司可以將您的部分付款放在一個特別的帳戶內。房貸業務公司必須在您每月的對帳單裡告訴您這點。當那個特別當帳戶積累到足夠支付本金、利率及任何適用的托管帳戶金額的全額付款時，房貸業務公司必須將那筆付款記入您的帳戶。

## 您詢問如何付清房貸時會得到快速的答復

如果您寫信詢問付清房貸要多少錢，房貸業務公司通常從收到您的詢問信後有七個工作日的時間來給您答復。

## 不能因您不需要的保險向您收費、或強制保險向您多收費。

如果您沒有繼續維持房屋的保單，您的貸款人通常有權利自己買保險來覆蓋您的房屋中貸款人部分的利益并向您收費。這種保險稱為“強制保險。”

強制保險通常比您自己買的保險要貴，而且只保護貸款人、不保護您。保險的費用多少各異。房貸業務公司不得向您多收費。它只可以向您收取州保險法規允許的金額、或相對於提供這個保險合理的一個金額。

房貸業務公司必須至少在它因強制保險向您收費前 **45** 天給您通知。這個通知會告訴您您需要什麼樣的保險。您可能可以利用這段時間來挑選一個更好的或較便宜的保險。

如果您選擇自己買保險，這份通知還會告訴您如何向房貸業務公司證明您有保險。如果您還沒有向房貸業務公司提交您有您所需要的保險的證明的話，房貸業務公司必須提醒您（至少在發出第一份通知後 **30** 天、而且是至少在它因強制保險向您收費前 **15** 天之前）。

如果您在收到強制保險的收費帳單後提交您自己的保險的證明，房貸業務公司必須取消它的強制保險的保單。您會收到已支付的在您的保單有效期間的保費及收費的退款。

您可能會有一個托管帳戶，房貸業務公司從那裡劃帳支付保險費。如果是那樣，房貸業務公司通常必須儘可能地繼續您現有的保單、而非購買強制保險。

## 您的投訴及索取資訊的請求必須得到快速的處理。

如果您的房貸業務公司沒有正確計入付款、或有不當收費，您可以給您的房貸業務公司一份書面的投訴。當您寫信給您的房貸業務公司索取資訊或因某些錯誤而投訴時，房貸業務公司通常有七天的時間（扣除周末及節假日）來答復、表示收到了您的來信。

然後，房貸業務公司有 **30** 到 **45** 個工作日來解決投訴事項，也就是說，他們必須對索取資訊的請求做出答復、更正任何您聲稱的錯誤、或者向您解釋為什麼他們相信並沒有錯。

錯誤的例子包括當房貸業務公司：

- 沒有正確計入您的付款
- 不當收費
- 提供不準確的關於法拍及減損選擇資訊
- 違反減損規則開始法拍程序或法拍
- 在您的房貸業務中犯的任何相關的差錯

如果出的錯與法拍有關，房貸業務公司通常必須在法拍的日期之前做出答復。但有這樣的一個例外：如果房貸業務公司在法拍前七天內收到投訴，它只需盡善意的努力做出答復即可。

很多房貸業務公司設有專用於索取資訊及處理差錯的專用地址，來使您的請求會由經過特別訓練的員工來處理。這個地址會在您的每月的定期對帳單上、付款券本上、以及房貸業務公司的網站上出現。請注意要把您的申請寄到正確的地址。

## 您的房貸業務公司必須遵守良好的客戶服務政策。

房貸業務公司必須規劃其業務以確保它們能：

- 取得有關您的房貸的正確的資訊
- 告訴您如何提出投訴或索取資訊
- 對您的投訴或索取資訊的請求做出快速及正確的答復
- 在房貸業務公司把房貸服務業務轉交給其他公司時把有關您的帳戶的正確的資訊轉過去
- 如果您付款有困難，恰當地評估請求救助的申請
- 在您付清房貸後或房貸移交給新的房貸業務公司後，將記錄保存一年

如果您的房貸是可調整利率的指數型房貸，您會在利率將要變動前至少提前兩個月收到提醒。

如果您借了可調整利率的整數型房貸，房貸業務公司必須在第一次利率調整前提前很多時間通知您。您會在用調整過的新利率第一次需要付款前至少七個月收到第一份通知。這份事先的通知必須顯示：

- 新利率及付款金額的估計
- 您有什麼其他選擇
- 如何聯絡由住房建設和城市開發部認可的房貸諮詢師

如果由於第一次的利率調整或以後的利率調整而引起您的月付金額因此改變的話，您的房貸業務公司必須至少提前 **60** 天告訴您新的付款金額是多少。

# 如果您有困難付房貸，您可以尋求幫助。

如果您付房貸有困難，您的房貸業務公司必須告訴您可以獲得什麼幫助，而且必須衡量您是否符合資格。您必須在按正確的時間表完成特定的步驟。

一個良好的開端是通過與一位經住房建設與城市開發部（HUD）認可的房屋諮詢師進行面對面或電話會談來獲得專家的建議。與像您這樣的屋主會談是房屋諮詢師的全職工作。對您來說這個代價很小或根本沒有。您可以造訪 [consumerfinance.gov](http://consumerfinance.gov) 網站或致電 **888-995-HOPE (4673)** 來找到一個經住房建設與城市開發部（HUD）認可的住房諮詢機構。

## 在您付房貸有困難時有人會聯絡您。

如果您不付房貸，您的房貸業務公司必須在您的付款到期日後 **36** 天內試著與您聯絡來討論這個問題。

從您拖欠付款後 **45** 天內房貸業務公司必須以書面形式告訴您可能可以用到哪些解決房貸問題的方案。

在您拖欠付款後有 **45** 天時，或者如果您要求幫助的話，房貸業務公司必須更早指派專人幫助您。

## 您可以申請得到幫助，因此要及時採取行動。

如果您付房貸有困難，您可以通過您的房貸業務公司必須申請得到幫助。要做的第一件事就是告訴您的房貸業務公司您對避免法拍的選擇有興趣，如房貸解決方案或虧本出售。

從您第一次拖欠起 **45** 天內您的房貸業務公司必須寄給您有關如何申請房貸援助的資料（有時又稱作減損申請）。您可能會被要求與申請一起提供收入證明單據或其他財務資訊。請儘快的完整的填寫申請表並且和相關資料一起寄回。

您提交申請後，房貸業務公司有五天的時間來審核。房貸業務公司隨後要麼向您確認您的申請資料齊全、要麼給您一份他們還需要的資訊和單據的清單。另外，房貸業務公司還會給您一個您必須寄回這些資訊和單據的截止期。一旦您在那個截止期前寄回這些資訊和單據，您就能得到根據聯邦政府的規則可有的最多的保護，哪怕房貸業務公司之後又要求您提供更多的資料。

但是，您必須快速採取行動。一旦您拖欠達 **120** 天，且未提交完整的申請，房貸業務公司就可以開始法拍程序。

## 您可以瞭解您有哪些選擇。

您的房貸業務公司用您的減損申請來組合您避免法拍的選擇。只要在預定的法拍日期前至少 **37** 天收到您完整的申請，貸款公司必需為您評估所有可以用的避免法拍的選擇。不過，這並不代表您的房貸業務公司或房貸持有者必須提供特定的避免法拍（或減損）的選擇。

減損選擇可以包括：

- 暫時減少或免去月付（延長債務償還期）
- 永久性的把您的房貸條款改成一個您能負擔得起的金額（修改房貸）
- 允許您通過虧本出售或其他代替法拍的方案放棄您的房屋、而無需再付清您還欠的全部金額。

在您提交完整的申請後 **30** 天內，房貸業務公司通常必須以書面的形式告訴您，您符合資格使用哪些避免法拍的選擇。他們還必須告訴您他們有哪些選擇是他們考慮過但沒有提供給您的，以及為什麼。

如果您在預定的法拍日期前至少 **90** 天提交了完整的房貸求助申請，您可以有 **14** 天的時間來接受或拒絕所提供的避免法拍的選擇。如果您在預定的法拍日期前至少 **37** 天提交了完整的房貸求助申請，您可以有 **7** 天的時間來接受或拒絕所提供的選擇。



您可以要求對房貸業務公司關於您的修改房貸的決定進行復審。

只要您在法拍日前至少 **90** 天提交了完整的房貸求助申請，如果房貸業務公司試行決定或正式決定拒絕給您修改房貸，您可以要求對這個決定做出復審。您必須在房貸業務公司決定提供哪些減損選擇（如果它有提供任何選擇的話）後 **14** 天內提出要求復審的請求。房貸業務公司必須指派一位在這之前沒有參與做初步決定的人員負責復審，並且必須在收到您的請求後 **30** 天內給您一個書面的答復。

如果房貸業務公司在復審後決定不改變它開出的條件，或者開出新的條件，您可以有 **14** 天的時間來接受這個條件。

## 您可能可以得到避免法拍的保護

房貸業務公司不能在您拖欠不到 **120** 天時開始法拍。如果您在 **120** 天的截止期後提交完整的申請，而且法拍程序已開始了，您還是可能獲得某些保護。

如果您拖欠房貸超過 **120** 天，您的房貸已進入法拍階段，而您在法拍日期前至少 **37** 天提交了完整的房貸求助申請，那麼除非滿足以下的條件，否則您的房貸業務公司不能開始法拍：

- 房貸業務公司斷定您不符合資格使用任何解決方案。
- 您拒絕房貸業務公司提供的解決方案。
- 您簽了一個解決方案的協議，然後又不照著您在這個協議中承諾的去做（如按時還款）。

您必須對房貸業務公司提供的選擇做出快速的答復。如果您的法拍日期很靠近了，您可能只會有 **7** 天的時間來接受一個房貸解決方案。

# 在哪裡可以找到更多的資訊

您可以在 <http://consumerfinance.gov/regulations> 網頁上找到有關這些規則以及其他規則的資訊。

您可以通過 <http://consumerfinance.gov/mortgage> 網頁上找到更多有關房貸的資訊及幫助。您在找新的房貸嗎？請看在上述網頁上鏈接的這本【在找房貸嗎？根據聯邦政府的規則您可以預期什麼】的小冊子。

如果您遇到房貸上的問題，還可以向消費者金融保護局提出投訴：

**通過網站：** [www.consumerfinance.gov/complaint](http://www.consumerfinance.gov/complaint)

**通過電話：** （我們以 180 多種的語言提供服務）

週一至週五東岸時間早上 8 點到晚上 8 點：

**(855) 411-CFPB (2372)**

西班牙文專線 **(855) 411-CFPB (2372)**

聽障人士專線 TTY/TDD **(855) 729-CFPB (2372)**

**通過郵件：** **Consumer Financial Protection Bureau** （消費者財務保護局）

**P.O. Box 4503** （4503 信箱）

**Iowa City, Iowa 52244** （愛荷華州愛荷華市，郵編 52244）

**通過傳真：** **(855) 237-2392**