

Помощь потребителям в вопросах обнаружения дискриминации при выдаче кредитов

Возможно, вы слышали о том, что при выдаче кредитов может происходить дискриминация, но бывает трудно определить, когда происходит это явление. Вы можете оказать людям помощь в вопросе защиты их прав, предоставляя им информацию о том, что разрешается и не разрешается делать заимодавцам в соответствии с “Законом о равных кредитных возможностях”.

Закон о равных кредитных возможностях (ЕСОА)

Начиная с момента, когда человек подает заявление на получение кредита или ссуды, и заканчивая моментом, когда кредитный счет полностью закрывается, такому человеку предоставляется защита от дискриминации. Закон ЕСОА запрещает заимодавцам осуществлять дискриминацию людей по указанным внизу признакам, которые считают “защищенными от дискриминации”:

- Раса
- Цвет
- Религия
- Национальное происхождение
- Пол (включая сексуальную ориентацию и гендерную идентичность)
- Семейное положение
- Возраст
- Статус получателя денег от системы государственной помощи

В некоторых ситуациях заимодавцы имеют право просить, чтобы потребители предоставляли им такой тип информации. Однако заимодавцы не имеют права отказывать людям в праве подачи заявления на получение кредита на основании наличия у такого лица защищенного признака (например - пол или религия). Им не разрешается использовать эти характеристики как причину отказа людям в их праве на получение кредита. Заимодавцы не имеют права применять более высокие расценки, например, более высокая процентная ставка или более высокие сборы, по причине наличия какого-либо фактора, указанного в этом списке.

В дополнение к тому, что заимодавцам запрещается проводить дискриминацию людей по этим защищенным признакам, при рассмотрении их заявлений на получение кредита, им также запрещается дискриминировать лиц по причине наличия указанных защищенных признаков у других людей, с которыми связаны заявители. Например, если лицо подает в банк заявление на получение ссуды и приводит с собой своего друга - заимодавец не имеет права дискриминировать заемщика по причине наличия указанных признаков у его друга.

Заимодавцы имеют право учитывать другие факторы с определенными ограничениями, такие как ваши доходы, наличие долга и кредитная история, когда они будут принимать решение о том, предоставлять ли потребителю кредит и на каких условиях.

Закон ЕСОА применяется к ссудам и кредитам, включая следующие:

-  Ссуды на покупку автомобиля
-  Кредитные карточки
-  Кредиты на приобретение жилья
-  Ссуды для студентов
-  Ссуды для коммерческих структур
-  Потребительские ссуды

Законы также защищают потребителей от дискриминации и мести в отношении тех лиц, которые решили воспользоваться своими правами, что предоставляются на основании определенных законов о защите прав потребителей. Например, заимодавцы не имеют права отказывать в предоставлении кредита или устанавливать более высокую процентную ставку потому, что потребитель подал жалобу

о наличии ошибки на счету его кредитной карточки. Законодательство о защите прав потребителей включает в себя сам закон ЕСОА и другие законы:

- “Закон о предоставлении достоверной информации в процессе кредитования” (TILA), который требует, чтобы заимодавцы единообразно раскрывали информацию, и который защищает потребителей от несправедливого или неточного выставления счетов за использование кредита и противоправных действий со стороны компаний, предлагающих кредитные карточки.
- “Закон о предоставлении точной кредитной отчетности” (FCRA), который защищает неприкосновенность, точность и конфиденциальность кредитной информации
- “Закон о справедливых действиях при взыскании долгов” (FDCPA), который запрещает коллекторам долгов использовать оскорбительные, несправедливые или обманные действия при взыскании средств
- “Закон об электронной системе перевода платежей” (EFTA), который защищает потребителей, когда они используют свои деньги в электронном виде

Что данное законодательство запрещает делать заимодавцам

Отклонять заявку на получение кредита на основании наличия у заявителя защищенного признака

Например, заимодавец не имеет права отклонять заявку на получение кредита потому, что заявитель приехал из конкретной страны. Однако заимодавец иногда имеет право узнать иммиграционный статус, если заимодавец полагает, что это может повлиять на погашение ссуды.

Изменять условия кредитования по причине наличия у заявителя защищенного признака

В число таких действий входит предложение более высокой процентной ставки или чрезмерных сборов из-за расы или национальной принадлежности заявителя.

Задавать заявителю вопросы о получении выплат со стороны супруга (супруги), алиментов или отдельных платежей на содержание

Если заимодавец задает такие вопросы, он обязан сначала сообщить заявителю о том, что ответ на такой вопрос требуется только для того, чтобы установить полагается ли заявитель на такие платежи, когда он хочет получить кредит. Однако при выяснении того, соответствует ли заявитель квалификационным требованиям, заимодавец имеет право спрашивать, обязан ли заявитель выплачивать средства супруге (супругу), алименты или отдельные платежи на содержание.

Задавать вопросы о том, является ли заявитель овдовевшим или разведенным лицом

Иногда заимодавец имеет право задавать вопросы о том, состоит или нет в браке заявитель, или он разведен. Понятие "лицо не состоящее в браке" обозначает лицо не заключавшее брак, разведенное лицо и овдовевшее лицо.

Просить заявителя предоставить информацию о супруге, например, доходы супруга/супруги

Однако спрашивать информацию о супруге разрешается, если:

- Подается заявление на получение совместного кредита для супругов
- Супругу/супруге разрешается использовать счет или нести юридическую ответственность за счет
- Заявитель полагается на доходы супруга/супруги, или на выплаты для супруга/супруги, алименты или другие выплаты на содержание, исходящие от бывшего или текущего супруга/супруги, при подаче заявления на получение кредита
- Потребитель живет в таком штате, где существуют законы об общем имуществе супругов, или использует имущество, которое расположено в штате с такими законами, при подаче заявления на получение кредита

Дискриминировать заявителя по возрастному признаку

Однако такие действия разрешаются, если:

- Заявитель слишком молод, чтобы заключать контракт
- Заявитель достиг 62-летнего возраста, и заимодавец предлагает лучшие условия или иные льготы для заявителей старшего возраста
- Заимодавец использует возраст для того, чтобы установить кредитоспособность заявителя, например, при изучении того, понизятся ли доходы потребителя в результате предстоящего выхода его на пенсию

Отказываться учитывать доходы, предоставляемые системой социального обеспечения, таким же путем, как учитываются другие доходы

Например, заимодавец не имеет права отказаться учитывать ваучеры, предоставляемые на основании раздела 8 “Программы обеспечения выбора в вопросах жилья”, в качестве источника доходов, или принимать их только для определенных ипотечных кредитов.

Менее благоприятно относится к заявителям из-за их пола, сексуальной ориентации или гендерной идентичности

Заимодавец не имеет права дискриминировать вас по признаку вашего пола. Это понятие включает в себя сексуальную ориентацию, гендерную идентичность и соответствие половым или гендерным стереотипам. Например, заимодавцы не имеют права требовать, чтобы состоящие в браке однополые пары предоставляли другую документацию о своем браке, чем состоящие в браке лица противоположного пола, или дискриминировали трансгендерных заявителей, которые выражают свою гендерную идентичность в процессе подачи заявления.

Признаки дискриминации

Факт дискриминации при выдаче кредитов можно легче обнаружить в том случае, если вы подготовлены к этому и знаете о предупреждающих признаках наличия таких действий. Дискриминация в вопросах кредитования проявляется не только при личных встречах, а это значит, что иногда ее бывает трудно обнаружить. Внимательно следите за следующими признаками, которые указывают на отношение к заявителям:

- Обращение при личной встрече иное, чем по телефону или в Интернете
- Попытки отговорить вас от подачи заявления на получение кредита
- Вы слышали, что заимодавец делает негативные комментарии, касающиеся расы, национальной принадлежности, пола (включая половую ориентацию или гендерную идентичность), или касающиеся других защищенных категорий
- Предоставлен отказ в кредите несмотря на то, что они соответствуют квалификационным требованиям, которые были указаны в рекламе
- Предложен кредит с более высокой процентной ставкой чем тот, на который они подавали заявление несмотря на то, что они соответствовали квалификационным требованиям, которые были указаны в рекламе

Как можно подготовиться к получению ссуды

Если у людей возникли финансовые проблемы - им могут помочь государственные программы для пострадавших при бедствиях или другие программы, чтобы им не пришлось брать дорогостоящие кредиты или не стать жертвой мошенничества.

Изучайте ситуацию

Вы можете помочь людям знакомиться с ценами, изучать преимущества и риски, связанные с финансовыми продуктами, которые они хотят получить, изучать текущие процентные ставки, сравнивать продукты и предложения различных заимодавцев.

Знайте их кредитную историю

Убедитесь в том, что в кредитных отчетах отсутствуют какие-либо ошибки или пропущенные данные. Заявители имеют право

запросить, чтобы им каждый год предоставляли одну бесплатную копию кредитного отчета от каждого из трех самых больших бюро кредитных историй. Для этого нужно посетить веб-сайт AnnualCreditReport.com. При посещении этого сайта возможно они увидят инструкции о том, как можно более часто просматривать свой рейтинг через Интернет. Таким образом людям представляется больше возможностей для того, чтобы отслеживать изменения в своем рейтинге кредитоспособности.

Если необходимо, заявители могут спросить, есть ли в наличии кредитный отчет на таком языке, на котором они предпочитают общаться.

Задайте вопросы, касающиеся общей стоимости

Помогите людям не просто смотреть на сумму ежемесячной оплаты. Убедитесь в том, что они разобрались со своей процентной ставкой и общей суммой процентов, которые необходимо будет выплатить в течение всего периода. Посоветуйте им задавать вопросы о том, какие расценки и сборы являются договорными.

Контролируйте ситуацию

Заимодавцы не должны принуждать людей действовать срочно и не должны излишне задерживать продвижение их заявлений. Заявители имеют право получать информацию в письменном виде и, в большинстве случаев, это означает своевременное получение информации о решении, которое принял заимодавец в отношении заявления на получение кредита.

Перед подписанием не забудьте выполнить следующие действия

У заявителей никогда не должно возникать ощущение того, что на них оказывают давление с целью принудить их поставить подпись. Им

необходимо не торопиться, чтобы убедиться в том, что кредитный продукт и его условия применимы для них. В случае необходимости они могут спросить заимодавца о том, можно ли получить помощь на том языке, на котором они предпочитают общаться.

Действия, необходимые для разрешения спора

Иногда возникают проблемы с финансовыми продуктами и услугами, но часто их можно решить, если заявитель будет непосредственно взаимодействовать с компанией. Даже если они впоследствии подадут жалобу в бюро CFPB или наймут адвоката, все равно будет полезно, если заявитель самостоятельно сделает первые шаги.

С большинством компаний можно связаться по телефону, электронной почте, в онлайн-чатах, по почте или через социальные сети.

Полезные советы:

- Никогда не размещать свои личные данные на социальных сетях или сайтах, где люди предоставляют свои отзывы
- Избегать гневных, саркастических или угрожающих высказываний
- Записывать информацию о том, с кем говорил заявитель, когда, и что они сказали им

Перед тем, как заявитель свяжется с компанией, им необходимо подготовиться и иметь при себе следующую информацию:

- Имя и фамилия, адрес, номер телефона и номер счета (или номер операции)
- Что произошло – максимально ясное и четкое объяснение
- Чего заявитель хочет добиться, чтобы решить проблему
- Документы или снимки экрана, которые показывают то, что происходило

Если по отношению к заявителям применяли дискриминацию - обращайтесь за юридической помощью

- Для получения информации о правовых ресурсах, перечисленных по различным штатам, заходите на сайт: lawhelp.org
- Чтобы узнать о том, имеете ли вы право на получение помощи от программы по предоставлению юридических услуг, которые финансируются структурой Legal Services Corporation, заходите на сайт: lsc.gov/what-legal-aid/find-legal-aid
- Найдите управление генеральной прокуратуры в вашем штате: naag.org/find-my-ag

Подача жалобы

У вас возникли проблемы с финансовым продуктом или финансовой услугой? Мы направим вашу жалобу в соответствующую компанию и будем сотрудничать с вами для того, чтобы вы получили ответ. Обычно он приходит в течение 15 дней.

Дополнительная информация:
consumerfinance.gov

Свяжитесь с нами

 По Интернету:
consumerfinance.gov

 По телефону:
(855) 411-CFPB (2372)
(855) 729-CFPB (2372) TTY/TDD

 По почте:
Consumer Financial Protection Bureau
P.O. Box 27170
Washington, DC 20038

 Жалобу подавать в:
consumerfinance.gov/complaint