

장기주택자금대출을 가지고
계십니까?

연방정부의 규칙에 따라
차입자가 요구 할 수 있는
사항



Consumer Financial
Protection Bureau

관련된 정보나 도움을 원하실 경우 지원 받으실 수 있습니다.

장기주택자금대출(mortgage)의 월 납부금을 관리할 때 차입자는 주택자금대출기관(mortgage servicer)으로부터의 정확하고 신속한 정보에 의존합니다. 주택자금대출기관에 관한 연방정부의 규칙은 차입자를 지원합니다. 연방정부의 규칙은 납부금이 어떻게 작용하는지에 대한 이해를 도우며, 납부에 어려움이 생겼을 경우 해결 방법을 제공하며, 대출기관의 부당한 행위로부터 차입자를 보호합니다.

주택자금대출기관은 매월 주택자금대출의 납부금을 회수하는 회사입니다. 또한, 주택자금대출기관은 차입자가 대출상환에 어려움을 겪을 경우 차입자와 이를 해결하기 위해 협력합니다.

청구서발부에 대한 정보는 문서로 받을 것입니다.

대출기관은 각 청구서의 발송 주기마다 아래의 정보를 포함한 주택자금대출명세서(written mortgage statement)를 제공해야 합니다.

현재의 청구서 (bill)

- 상환해야 할 금액
- 원금, 이자 및 에스크로(escrow)에 각각 적용되는 금액
- 연체료, 그리고 연체료 부과를 피하기 위해 납부해야 하는 날짜
- 주택자금대출에 여러 가지 납부 선택안이 있을 경우의 각각 다른 납부 선택안에 대한 설명, 그리고 각 납부 선택안에서 원금 잔고의 증가, 감소 또는 그대로 유지되는지에 대한 설명

과거의 납부

- 마지막 명세서와 연초부터 반영된 총 납부금 내역
- 현재의 청구서에 적용되는 과금 또는 입금처리(credit)된 금액과 일자를 포함한 거래 내역
- 부분납부(즉, 실제 납부한 금액이 납부해야 할 전액보다 적은 경우)에 대한 사항 및 그 금액이 대출 잔고에 적용되기 위해 필요한 사항

계정에 관한 다른 정보

- 현재 대출로 인해 갚아야 할 원금액
- 이자율, 그리고 적용되는 금리가 변동금리인 경우의 차회 이자율 변경 예정일
- 융자금 전액을 조기에 전액 상환할 경우의 중도상환수수료(penalty)의 유무
- 주택자금대출기관에 대한 기본 연락처 정보
- 주택대출금에 대한 정보를 서면으로 요청하거나 대출기관의 오류를 보고하기 위한 특별 우편물 배달주소(해당될 경우)
- 도움을 받기 위해 주택 상담인에게 연락할 수 있는 방법

납부금이 45 일이 넘게 연체된 경우: 연체 통지서

- 연체가 시작된 날짜
- 지난 6 개월 간의 차입자 계정의 내역
- 계정을 원 상태로 회복하기 위해 납부해야 할 금액
- 현재까지 납부되어야 하는 금액을 납부하지 않는 경우에 발생할 수 있는 압류(foreclosure)와 같은 위험요소 및 비용
- 차입자가 동의한 압류 회피 선택안에 대한 정보(해당될 경우)
- 주택 상담(housing counseling)에 대한 정보
- 대출기관이 압류 과정에 착수했는지에 대한 통지서

대출기관이 차입자에게, 납부금과 함께 제출할 쿠폰북(book of coupons)을 이미 발송한 경우에는, 월간 명세서를 보낼 필요가 없습니다. 또한 쿠폰북에는 차입자의 계정과 대출기관의 연락처에 대한 정보가 포함되어야 합니다. 납부금이 45 일 연체된 경우, 대출기관은 상기 "연체 통지서(notice of delinquency)"에 위 열거된 모든 정보를 포함한 통지서를 발송해야 합니다.

대출기관이 소규모 대출기관인 경우에는 예외가 적용됩니다. 소규모 대출기관은 위 규칙 및 기타 많은 요건에서 제외됩니다. 소규모 대출기관(관련업체와 함께)들은, 그 대출기관 자체나 관련업체가 대부자인 경우, 매년 5,000 건 이상의 장기주택자금대출 서비스를 제공할 수

없습니다. 또한 주택금융기관(중저소득층 주택소유자를 위해 구체적 수의 저이율 장기주택자금대출을 제공하는 정부기관)도 위 소규모 대출기관에 포함될 수 있습니다.

납부금은 지체 없이 입금처리 될 것입니다.

대출기관은 납부금이 입금된 날에 차입자의 계정에 전액을 적용시켜야 합니다. 일부만 납부한 경우 대출기관은 일부 납부금을 특별 계정에 보관할 수 있습니다. 그리고 대출기관은 월간 명세서에 이것을 명시해야만 합니다. 원금, 이자 및 해당되는 에스크로(escrow)계정에 완납할 수 있을 정도의 충분한 금액이 위 언급한 특별계정에 회수됐을 때, 대출기관은 그 납부금을 차입자의 대출계정에 입금완료로 처리해야 합니다.

대출금 청산에 문의하실 경우 신속한 답변을 받을 것입니다.

장기주택자금대출을 청산하는데 드는 최종비용이 얼마인지 서면으로 문의하실 경우, 대출기관은 일반적으로 문의일로부터 7일 이내에 답변을 하게 되어 있습니다.

차입자에게 필요없는 보험을 부과할 수 없으며, 또는 강제 가입된 보험에 대해 초과요금을 청구 할 수 없습니다.

차입자가 자신의 주택을 보험에 가입하지 못할 경우, 대부분의 대부자는 차입자의 주택에 대한 대부자의 이익을 보호하기 위해 보험에 가입하여 그 비용을 차입자에게 부과할 권리가 있습니다. 이러한 보험을 "강제부과보험"(force-placed insurance)이라고 합니다.

강제부과보험은 보통 차입자가 가입하는 보험보다 더 비싸며 일반적으로 차입자가 아니라 대출기관만을 보장해 줍니다. 강제부과보험에 드는 비용은 다양합니다. 대출기관은 차입자에게 초과요금을 부과할 수 없습니다. 대출기관은 주정부(state) 보험규정에 의해 허용되는 금액 또는 보험 가입에 소요된 합리적 금액만을 대부자에게 청구 가능합니다.

대출기관은 강제부과보험에 대해 청구하겠다는 것을 최소 45일 전에 차입자에게 통지해야 합니다. 그 통지서는 차입자에게 필요한 보험의 유형이 어떤 것인지를 알려 줍니다. 차입자는 그 시간을 이용하여 더 좋은 보험이나 더 저가의 보험을 알아보실 수 있습니다.

또한, 차입자가 직접 보험을 구매하기로 선택한 경우, 차입자가 보험에 가입하였다는 것을 대출기관에 입증할 수 있는 방법이 통지서에 명시됩니다. 대출기관은 첫 통지서를 발송한

날로부터 최소 **30** 일 후 그리고 강제부과보험에 대한 청구를 시작하는 날로부터 최소 **15** 일 전에, 차입자가 필요한 보험에 가입하였다는 증거를 대출기관에 제공하지 않았다는 점을 상기시켜 주어야 합니다.

강제부과보험에 대한 청구서를 받은 후에 차입자가 보험에 가입하였다는 증거를 제공할 경우 대출기관은 강제부과보험을 취소해야만 합니다. 차입자 본인의 보험이 유효한 동안에 납부된 보험료 및 수수료는 환불 될 것입니다.

차입자는 대출기관에서 보험료를 빼서 지불할 수 있는 에스크로(escrow)계정이 있을수 있습니다. 그럴경우, 대출기관은 강제부과보험에 가입하기보다는 가능하면 차입자의 기존 보험을 유지해야만 합니다.

차입자의 이의제기와 정보요청이 신속하게 해결될것입니다.

대출기관이 납부금을 제대로 적용하지 않거나 부당한 수수료를 부과하는 경우, 차입자는 대출기관에게 서면으로 이의신청을 하셔야 합니다. 장기주택자금대출기관(mortgage servicer)에게 서면으로 정보를 요청하거나 어떤 오류사항에 대해 이의제기를 할 경우, 대출기관은 일반적으로 **7** 일(주말과 휴일 제외) 내에 차입자의 서신을 받았다는 것을 확인해 주어야 합니다.

그 후 대출기관은 제기된 이의사항에 대하여 **30** 일에서 **45** 일 내에 이를 해결해야 하며, 이것은 대출기관이 정보 요청에 응해야 하고, 오류가 있다고 주장되는 사항을 해결하거나, 오류가 없었다는 점을 설명해야 한다는 것을 의미합니다.

오류의 사례로서는 대출기관이 아래와 같이 한 경우를 들 수 있습니다:

- 납부금의 부정확한 적용
- 부당한 수수료 부과
- 압류와 손실완화 선택안에 대해 부정확한 정보 제공
- 손실완화 규칙을 위반하면서 압류 절차 또는 압류 매각 개시
- 장기주택자금대출(mortgage)에 관한 서비스의 실수 처리

해당 오류가 압류에 관련된 경우, 대출기관은 일반적으로 압류 매각일 전에 조치를 취해야 합니다.

예외 상황: 대출기관이 매각 **7** 일 전에 이의 제기를 받는 경우, 대출기관은 성실하게 이를 처리해야만 합니다.

많은 대출기관들은 특별히 교육받은 직원들이 위와같은 정보요청 및 오류를 처리할수있게 구체적인 주소지들을 마련해 놓았습니다. 이 주소는 월간 명세서, 쿠폰북(coupon book) 및 대출기관의 웹사이트에 표시되어 있습니다. 정확한 주소로 요청서가 발송될수 있도록 확인하시기 바랍니다.

대출기관은 양질의고객서비스 정책을 따라야 합니다.

장기주택자금대출기관(mortgage servicer)은 아래 사항들의 처리를 위한 사업을 계획해야만 합니다

- 차입자의 용자에 대한 정확한 정보 열람
- 차입자에게 이의제기 및 정보요청 방법을 알려줌
- 정보요청 및 이의제기에 관한 정확하고 신속하게 답변
- 대출기관이 차입자의 대출을 다른 회사로 이전하는 경우 차입자의 계정에 대한 정확한 정보 전달
- 차입자가 대출금 상환에 어려움을 겪을 경우 구제 신청의 적절한 평가
- 대출금이 완납된 후, 또는 대출이 새 대출기관으로 이전된 후 최소 1년 동안 기록을 보관

차입자가 변동금리 장기주택자금대출(mortgage)을 가지고 있는 경우, 월 납부금 변경 일로부터 최소 2 개월 전 경고를 받을것입니다.

차입자가 변동금리로 장기주택자금대출(mortgage)을 받은 경우, 대출기관은 차입자에게 조정된 첫 이자율도 미리 고지해야만 합니다. 차입자는 변동된 이자율에 따른 납부금 지급시작일로부터 최소 7 개월 전에 첫 고지서를 받을것입니다. 사전 고지서에는 아래의 사항들이 포함되어야 합니다:

- 예상되는 새 이자율 및 월 납부금액
- 차입자가 이용 가능한 대안
- 주택도시개발부(HUD)가 승인한 대출상담인(mortgage counselor)에게 연락을 취할 수 있는 방법

조정된 첫 이자율과 월 납부금액이 변경되는 그 어떤 차후 조정에 관해서도, 대출기관은 최소 **60** 일 전에 차입자에게 다음 납부금액이 얼마인지에 대한 추가 고지서를 발송해야 합니다.

장기주택자금대출(mortgage) 상환에 문제가 있는 경우 도움을 받으실 수 있습니다.

차입자가 대출금 상환에 문제가 있는 경우, 대출기관은 차입자가 받을 수 있는 지원이 어떤 것들이 있는지 알려주어야 하며 차입자가 그런 도움을 받을 수 있도록 고려해야 합니다. 차입자는 적제적시에 구체적인 순서를 밟아야 합니다.

주택도시개발부(HUD)가 승인한 주택 상담인과 직접 만나거나 전화로 전문적인 조언을 받는 것은 위에 언급한 순서의 좋은 시작입니다. 주택 상담인은 전일제(full-time)로 차입자인 주택 소유자들과 상담을 해드립니다. 차입자에게는 비용이 전혀 들지 않거나 소액의 비용이 듭니다. 인근에 있는 주택도시개발부(HUD)가 승인한 주택상담기관에 대한 정보는 웹사이트 consumerfinance.gov 를 방문하시거나 **888-995-HOPE (4673)**로 연락하시면 구하실 수 있습니다.

납부금 상환에 문제가 있을 때는 차입자에게 연락이 될 것입니다.

차입자가 장기주택자금대출금(mortgage)에 대한 월 납부금을 지불하지 않을 때, 대출기관은 납부일이 경과된 후, **36** 일 내에 차입자에게 연락하여 그 상황에 대해 상담을 해야만 합니다.

대출기관은 월 납부금 입금이 연체된 날로부터 **45** 일 이내에 서면으로 차입자에게 이용 가능한 장기주택자금대출(mortgage) 회생(workout)에 대한 선택안에 대해 알려주어야 합니다.

대출기관은 차입자의 주택자금대출의 월 납부금이 **45** 일 이상 연체되었을 때, 혹은 차입자가 지원을 요청한 경우에는 더 빠른 시일 내에 차입자를 도울수 있는 담당직원을 배정해야만 합니다.

차입자는 도움을 요청할 수 있으므로 지체없이 신청하십시오.

차입자가 장기주택자금대출(mortgage)상환에 어려움을 겪는 경우 대출기관에 도움을 요청할 수 있습니다. 첫 순서는 용자 회생절차나 숏세일(short sale)과 같은 압류 회피 선택안에 관심이 있다는 것을 대출기관에 알리는 것입니다.

납부금이 처음으로 연체된 날로부터 45 일이 경과되기 전에 대출기관은 장기주택자금대출(mortgage) 지원 신청('손실 완화 신청'이라고도 함) 방법에 대한 정보를 서신으로 제공해야 합니다. 차입자는 신청서와 함께 소득 관련 서류 및 다른 금융 정보를 제출하도록 요청받습니다. 신청서를 작성하여 서류와 함께 가능하면 신속하게 제출하십시오.

신청서가 접수되면, 대출기관은 5 일 동안 신청서를 검토할 수 있습니다. 대출기관은 신청서가 제대로 접수되었다는 점을 확인해주거나 필요한 추가 정보 및 서류 목록을 차입자에게 알려 줄 것입니다. 또한, 대출기관은 차입자에게 추가로 필요한 정보와 서류의 제출 기한을 알려 줄 것입니다. 그 기한까지 추가 정보와 서류를 제출했을 경우, 대출기관이 차후에 추가로 서류를 더 요청한다 할지라도 차입자는 연방 규칙에 따라 제공되는 모든 보호를 받을 수 있습니다.

그러나 차입자는 신속하게 움직여야만 합니다. 차입자가 완성된 신청서를 제출하지 않았을 경우, 납부금 연체가 120 일 이상이 되는순간, 대출기관은 압류 절차를 개시할 수 있습니다.

차입자는 자신의 선택권을 찾을 것입니다.

대출기관은 압류회피 선택안을 구성하기 위해 차입자의 손실 완화 신청서를 사용합니다. 대출기관은 압류 매각 예정일로부터 최소 37 일 전에 완성된 신청서를 접수한 경우, 차입자에게 제공 가능한 모든 압류회피 선택안을 위해 차입자를 심사해야만 합니다. 하지만 그것은 대출기관 또는 대출금 소유주가 특정한 압류 회피(또는 손실 완화) 선택안을 제공해야만 한다는 것을 의미하지는 않습니다.

손실완화 선택안에는 아래 사항이 포함될 수 있습니다.

- 납부금 일시 정지 또는 인하 (관대한 처분)
- 차입자가 납부 가능한 금액으로 대출조건을 영구적으로 변경 (수정 처분)
- 숏세일(short-sale)이나 다른 압류 대체방법을 이용하여 차입자가 대출금 전액을 상환하지 않고 주택을 떠날수있게 허용

일반적으로 완성된 신청서를 접수한 날로부터 **30** 일 이내에 대출기관은 차입자가 어떤 압류회피 선택안을 받을 수 있는 자격이 되는지를 차입자에게 서신으로 알려주어야 합니다. 또한 대출기관은 고려는 해보았으나 차입자에게 제의하지는 않는 선택안이 무엇이 있었는지, 그리고 그 이유에 대해 알려주어야 합니다.

차입자가 압류매각 예정일로부터 최소 **90** 일 전에 완성된 장기주택자금지원 신청서(**mortgage assistance application**)를 제출한 경우, 차입자는 **14** 일 안에 압류회피 제안을 수락하거나 거절할 수 있는 권리가 있습니다. 차입자가 압류매각 예정일로부터 최소 **37** 일 전에 완성된 신청서를 제출하는 경우, 차입자는 **7** 일 안에 그 제안을 수락하거나 거절할 권리가 있습니다.

차입자는 대출 변경요청에 대한 장기주택자금대출기관(**mortgage servicer**)의 결정을 재심의하도록 요청할 수 있습니다.

대출기관이 임시로 또는 영구적으로 대출변경을 거부한 경우, 차입자가 압류 매각일 **90** 일 전에 완성된 장기주택자금대출(**mortgage**) 지원신청서를 제출한 경우에 한해서 대출변경거부를 재심의해 줄 것을 요청할 수 있습니다. 차입자의 이의신청서는 대출기관이 어떤 손실완화선택안(해당될 경우)을 제안할지 결정한 날로부터 **14** 일 이내에 제출되어야 합니다. 대출기관은 초기결정에 관여하지 않은 사람에게 재심의를 맡겨야 하며 요청일로부터, **30** 일 내에 차입자에게 회신해야 합니다.

대출기관이 재심의 후에 제안을 변경하지 않기로 결정한 경우, 혹은 새로운 제안을 하기로 결정한 경우에 차입자는 **14** 일 동안 그 제안을 수락할지를 결정할 권리가 있습니다.

차입자는 압류로부터 보호 받을 수도 있습니다.

대출기관은 차입자의 납부 연체가 **120** 일 미만일 경우에는 압류를 시작할 수 없습니다. **120** 일의 기한이 지나고 압류가 시작된 후에 완성된 손실완화 신청서를 제출하는 경우에도 여전히 보호를 받을 수 있습니다.

납부금이 **120** 일 이상 연체되었고, 대출이 이미 압류 상태인 경우, 그리고 차입자가 매각일로부터 **37** 일 전에 완성된 신청서를 제출하는 경우, 아래 사항이 발생할 때까지 대출기관은 압류를 시작할 수 없습니다:

- 대출기관이 차입자가 회생절차(**workout**)를 받을 자격이 없다고 결정을 내림.

- 대출기관이 차입자에게 제의한 회생 선택안을 차입자가 거절.
- 차입자가 회생계약서에 서명을 하고 나서 회생계약서에서 약속한 바(예를들어 정기적인 월납부)를 이행하지 않음.

차입자는 대출기관이 제의하는 선택안에 신속하게 답해야 합니다. 압류일이 가까워질 경우, 차입자는 용자 회생 절차에 대해 긍정적인 답변을 할 수 있는 기한이 7일밖에 안될 수도 있습니다.

추가 정보 안내

위 규칙들과 다른 규칙들에 대한 추가 정보는 <http://consumerfinance.gov/regulations> 에서 확인하실 수 있습니다.

<http://consumerfinance.gov/mortgage> 에서 장기주택자금대출(mortgage)에 대한 추가 정보와 조언을 찾아볼 수 있습니다. 이미 장기주택자금대출(mortgage)을 가지고 계십니까?
“장기주택자금대출(mortgage)을 가지고 계십니까?” 책자를 참고하십시오. 그곳에 "*연방규칙에 따라 기대할 수 있는 사항*"이 게재되어 있습니다.

장기주택자금대출(mortgage)에 문제가 있으면 소비자금융보호국(CFPB)에 이의신청을 하실 수 있습니다.

온라인: www.consumerfinance.gov/complaint

전화 연락: (180 여개 언어로 서비스를 제공합니다)

월요일부터 금요일까지, 동부시간 기준 오전 8 시-오후 8 시:

(855) 411-CFPB (2372)

Español (855) 411-CFPB (2372)

TTY/TDD (855) 729-CFPB (2372)

우편 발송: Consumer Financial Protection Bureau

P.O. Box 4503

Iowa City, Iowa 52244

팩스 발송: (855) 237-2392

