

抵押貸款相關投訴的消費者指南



房地產事宜

抵押貸款相關投訴的消費者指南

簡介	3
誰是我的貸款人？	3
如果我和貸款人之間存在糾紛，應該怎麼辦？	3
如果我想投訴貸款人，應該怎麼辦？	3
銀行	4
儲蓄和貸款社	4
獲得州執照的銀行及儲蓄和貸款社	4
信用社	4
工業貸款公司	5
抵押貸款銀行業者，貸款人，和經紀人	5
誰是我的貸款服務人？	5
如果我和貸款服務人之間存在糾紛，應該怎麼辦？	6
如果我想投訴貸款服務人，應該怎麼辦？	6
誰是我的抵押貸款經紀人？	7
如果我想投訴抵押貸款經紀人，應該怎麼辦？	7
如果我有其他與抵押貸款相關的投訴，應該與誰聯絡？	7
我應如何避免與抵押貸款相關的問題？	8
政府機構聯絡資訊	10

簡介

即便您在獲得房屋貸款時完成了盡職調查 (due diligence) ， 仍有可能出現意外問題。通常我們很難決定採取何種行動及與誰聯絡。

本小冊子的目的是提供關於貸款服務人、貸款人、抵押貸款經紀人、投訴，及聯絡的基本資訊。

誰是我的貸款人？

您的貸款人是將您所借資金出借給您，並擁有您房產的抵押權以確保您償還貸款的人 / 實體。在加州，您對貸款人的還款承諾通常為承兌票據形式，而抵押通常為紀錄對您房產留置權以作為付款保障的信託契約。您的貸款人在信託契約中為受益人。

在您獲得貸款的過程中，您將透過提供給您的各種披露文件瞭解到誰是您的貸款人。貸款人可以是私人，抵押貸款經紀人，抵押貸款銀行業者，信用社，銀行，等等。每一類貸款人均各有長處，因此，在您獲得貸款前，應確保您仔細選擇哪一個貸款人對您的狀況而言最合適且對您最有利。

如果我和貸款人之間存在糾紛，應該怎麼辦？

大多數貸款人糾紛與貸款服務有關，將在之後探討。然而，若您與貸款人之間存在糾紛，可嘗試直接與貸款人聯絡。

許多貸款人都設有免費的客戶服務號碼。打電話給這個號碼並說明存在的問題。一定要在打電話前在手頭準備好您的貸款號碼和相關文件。做好電話紀錄，記下您的交談對象，打電話的日期及時間，以及對方給您什麼承諾。若客戶服務代表無法立即解決您的問題，一定要問明後續行動，問清他們什麼時候給您回電話，或者什麼時候問題可以得到解決。在和客戶服務代表交談之後，或者您無法透過電話和貸款人聯絡，則可給您的貸款人寫一封信。在您的信中，應說明問題所在，您希望貸款人如何處理，一定要具體說明。您自己保留一份信的複印件。以書面形式確認與貸款人之間進行的任何電話交談。如果您寄出文件，應確保寄出的是複印件而不是原件。

如果我想投訴貸款人，應該怎麼辦？

所有類型的貸款人都要遵守貸款法律，但監督和執行這些法律是透過不同的實體進行的。

如果您相信您的貸款人違反高利貸法 (非法利率) ， 您應聯絡律師，因為高利貸法非常複雜。您也可以向監管貸款人的政府機構提出投訴。請記住：不要在投訴書中寄出文件原件。

如果您的貸款人是私人或實體（也就是說，不是經紀人，銀行業者，或金融機構），那麼您應該諮詢律師，因為很可能並沒有政府機構負責監管私人貸款人。

如果您的貸款人不是私人或實體，那麼您應該聯絡監管貸款人的政府機構。該機構可確定它是否有能力干預這場糾紛，幫助解決問題，或採取適當的行動。如果政府機構無法做到以上的幾點，那麼您應該諮詢律師。

以下是不同類型的貸款人以及監管他們的政府機構的名單（具體聯絡資訊在本小冊子最後部份）：

銀行

- 如果您銀行的名字包含「國家」（National）的字眼，或是名稱後帶有“N.A.”的縮寫字母，那麼這是一家國家銀行。您應聯絡聯邦貨幣監理局（federal Office of the Comptroller of Currency）。

儲蓄和貸款社

- 如果您的儲蓄和貸款社包含「聯邦」（Federal）的字眼，或在開頭有“F.S.B.”的縮寫字母，或在名稱後帶有“F.A.”的縮寫字母，那麼這是一家聯邦儲蓄和貸款協會或銀行。您應聯絡儲蓄機構管理局（Office of Thrift Supervision）。

持有州執照的銀行及儲蓄和貸款社

- 如果銀行或儲蓄和貸款社擁有州的執照，那麼就不會或可能不會受聯邦機構的監管。您應聯絡加州金融機構管理局（California Department of Financial Institutions）。

信用社

- 如果您信用社的名字包含「聯邦」（Federal）的字眼，那麼這是一家聯邦信用社。您應聯絡美國信用合作社管理局（National Credit Union Administration）。
- 如果不是，那麼就是有州執照的信用社。您應聯絡加州金融管理局（California Department of Financial Institutions）。

工業貸款公司

- 如果您的貸款人是一家工業貸款公司，也可被稱為信託儲貸會（thrift and loan），那麼這就是有州執照的。您應聯絡加州金融管理局（Department of Financial Institutions）。

抵押貸款銀行業者，貸款人，和經紀人

- 如果您的貸款人不是以上所說的任何類型，請查看房地產局的網站www.dre.ca.gov。點擊加州房地產及金融服務執照資訊（California Real Estate and Financial Services License Information）的圖標以獲得有關您貸款人的執照資訊。
- 您的貸款人可能是一位抵押貸款銀行業者，加州融資貸款人，或是住宅抵押貸款貸款人。如果是這樣，他們得到加州執照以為銀行業者或貸款人。您應聯絡公司監管局（Department of Corporations）。
- 貸款人可以是房地產經紀人，並擁有州的執照。您應聯絡加州房地產管理局（Department of Real Estate）。

誰是我的貸款服務人？

收取您貸款還款的人通常被稱為貸款服務人或授權服務人。借款人通常無法選擇貸款服務人，服務人是由貸款人選定的。有時候，貸款人就是貸款服務人；其他情況下，貸款服務被承包給第三方；在不常見的情況下，抵押貸款經紀人會充當貸款服務人。請注意，如果貸款的服務責任將被（或已經被）轉換，那麼目前的和新的服務人必須將變化和生效日期通知借款人。

{除了收取您的貸款還款之外，如果您的還款延遲，而且承兌票據中有規定的話，您的貸款服務人還將向您收取費用。對於有些房屋貸款，法律允許最高收取每次還款金額10%的過期費用。每次都要按時還款，這很重要。<0}

您的貸款服務人還負責在您還清所有貸款時解除留置權；在您拖欠付款時尋求法拍（foreclosure）；並透過您的託管或信託帳戶繳納房產稅和保險。

您的貸款人將向您提供有關您貸款服務人的資訊。您可能會收到付款票或每月付款通知。您的服務人就是接受您支付貸款的實體。

如果我和貸款服務人之間存在糾紛，應該怎麼辦？

就像和貸款人之間的任何糾紛一樣，如果您與授權的服務人之間存在貸款糾紛，您應聯絡您的貸款服務人嘗試解決問題。

許多貸款服務人都設有免費的客戶服務號碼。打電話給這個號碼並說明存在的問題。一定要在致電前在手頭準備好您的貸款號碼及相關文件。做好電話紀錄，記下您的交談對象，打電話的日期及時間，以及對方給您什麼承諾。若客戶服務代表無法立即解決您的問題，一定要問明後續行動，問清他們什麼時候給您回電話，或者什麼時候問題可以得到解決。在和客戶服務代表交談之後，或者您無法透過電話和貸款服務人聯絡，則可給您的貸款服務人寫一封信，寄到您每月付款通知上標明的回信地址。在您的信中，應說明問題所在，您希望貸款服務人如何處理。一定要具體說明。您自己保留一份信的複印件。如果您的還款未被計入，您應提供您的帳戶號碼、金額、日期，以及支票號碼。不要寄出您的原始文件，如付訖支票等。保留所有的原件，在信中寄出複印件。以書面形式確認與貸款服務人之間進行的任何電話交談。

房產結算程序法 (Real Estate Settlement Procedures Act) 要求服務人在20個工作日之內確認您的要求，並嘗試在60個工作日之內解決問題。您擁有一些權利，如在服務人違反房產結算程序法規定時向服務人提起民事訴訟等。

如果您正面臨經濟困難，面臨法拍，需要出售您的房產，或類似情況，那麼您應該聯絡您的授權服務人和 / 或您的貸款人。有關經濟困難和法拍的更多資訊，請查閱房地產局的：

加州法拍業主指南 (Homeowner's Guide to Foreclosure in California) ，網址是www.dre.ca.gov。

不管貸款服務問題是屬於什麼性質，重要的是，您應繼續每月按時繳納還款，以避免可能的貸款違約和法拍的風險。

如果我想投訴貸款服務人，應該怎麼辦？

就像貸款人一樣，貸款服務人可以進行貸款服務的執照種類或授權也是多樣的。

如果在房產結算程序法所規定的時間內，您向服務人發出的信件未獲確認，或問題未得到解決，您可向美國住房及城市發展部 (U.S. Department of Housing and Urban Development, HUD) 進行投訴。您還可諮詢律師有關可能的民事補償事宜。可在住房及城市發展部的網站查看給貸款服務人的信件樣本，網址：www.hud.gov/offices/hsg/sfh/res/reslettr.cfm。

以下是監管服務人的政府機構的名單（具體聯絡資訊在本小冊子最後部份）：

- 如果您的貸款人就是貸款服務人，可按照前面貸款人和監管機構的名單。
- 如果您的服務人不是貸款人，那通常在加州擁有執照。
- 如果想確定您的服務人屬於哪個類型，您應到房地產局的網站查看他們的執照狀態，網址：www.dre.ca.gov，點擊「加州房地產及金融服務執照資訊」（California Real Estate and Financial Services License Information）。服務人的執照將由公司監管局、房地產局，或金融機構監管局簽發。

誰是我的抵押貸款經紀人？

抵押貸款經紀人幫助您獲得最適合您需要的房屋貸款。

如果您有抵押貸款經紀人，您的抵押貸款經紀人不是借錢給您的人，而是幫助您得到貸款的人。抵押貸款經紀人會接受您的貸款申請，與您一起查看各種可能的選擇，並提供與貸款相關費用和收費的披露聲明。經紀人的姓名會出現在披露聲明和其他貸款文件上，如在收到貸款手續費或佣金時的最終清繳帳單上。

如果我想投訴我的貸款經紀人，應該怎麼辦？

貸款經紀人對於作為借款人的您負有誠信義務。誠信義務包括經紀人應將您的經濟利益置於他／她自己的經濟利益之上。經紀人應有州執照，除了應遵守一般的借貸法之外，還應遵守執照法。

房地產局對持有房地產或推銷員執照的抵押貸款經紀人具有司法管轄權，而公司監管局對持有加州融資貸款人或住房抵押貸款貸款人的抵押貸款經紀人具有司法管轄權。如果想確定哪個機構會接受您的投訴，您應到房地產局的網站查看執照狀態，網址：www.dre.ca.gov，點擊「加州房地產及金融服務執照資訊」（California Real Estate and Financial Services License Information）。

如果我有與抵押貸款相關的投訴，應和誰聯絡？

如果您有以下方面的投訴：

- 估價師—房地產估價師辦公室（Office of Real Estate Appraisers）
- {付款中間人公司 - 公司監管局（Department of Corporations）

保險公司 (包括進行付款中間人服務的保險公司) - 保險管理局 (Department of Insurance)

州內的詐騙和州內其他刑事案件 - 總檢察長辦公室 (Office of the Attorney General)

本地詐騙和其他刑事案件 - 您當地的區檢察長辦公室或市檢察長辦公室 (District Attorney's Office or City Attorney's Office)

住房或借貸行為中的非法歧視 - 公平就業和住房局 (Department of Fair Employment and Housing)

不請自來的推銷電話和傳真 - 聯邦通訊委員會 (Federal Communications Commission)

違犯 (而不是解讀) :

平等信用機會法，公平信用報告法，公平債務催收作業法，和貸款真相法案 - 聯邦貿易委員會 (Federal Trade Commission)

{民事 / 法律救濟 - 私人律師

如果您投訴的問題在本小冊子中沒有說明，請聯絡房地產局，我們可以把您介紹給合適的機構或資源。

我應如何避免與抵押貸款相關的問題？

{很多與抵押貸款相關的問題是可以透過採取一些預防措施來避免的：

- 在您進行貸款之前，應自己進行誠信調查。
- 閱讀房地產局的消費者警示，注意現在的騙局，閱讀網址：www.dre.ca.gov/cons_alerts.html
- 遠離那些收取前期費用的貸款服務人，因為這些通常是騙局。
- 小心「掛羊頭，賣狗肉」的招數。
- 如果您透過經紀人獲得貸款，應確保他們是有執照的。
- 閱讀您所有的文件，確保您在文件上簽字之前已理解其中的意思。
- 盡自己最大的能力按時支付貸款還款。
- 確保您向對的貸款服務人支付還款。記住，如果貸款服務人改變，您原先的和新的服務人都通知您有關改變。

- 如果您有用於支付您房產稅和保險的信託 / 付款中間人帳戶，應確保您的還款確實已被支付。
- 時常查看您的還款帳戶，確保您的還款被正確應用。
- 一旦您付清了您的貸款，確保留置權被解除。

政府機構聯絡資訊

聯邦機構

聯邦通訊委員會 (FCC)

消費者和政府事務局

消費者投訴

445 12th Street, SW

Washington, DC 20554

電話：1-888-CALL-FCC (225-5322)

傳真：1-866-418-0232

電子郵件：fccinfo@fcc.gov

網站：www.fcc.gov

聯邦貿易委員會 (FTC)

總部 / 金融服務部

600 Pennsylvania Avenue NW

Washington, D.C. 20580

電話：(877) FTC-HELP (382-4357)

網站：www.ftc.gov

美國信用合作社管理局 (NCUA)

NCUA Region V-Tempe

1230 W. Washington Street, Suite 301

Tempe, AZ 85281

電話：(602) 302-6000

傳真：(602) 302-6024

電子郵件：region5@ncua.gov

網站：www.ncua.gov

聯邦貨幣監理局 (OCC)

Consumer Assistance Group

1301 McKinney Street, Suite 3450

Houston, TX 77010

電話：(800) 613-6743

傳真：(713) 336-4301

網站：www.occ.treas.gov

儲蓄機構管理局 (OTS)

1700 G Street, NW

Washington, DC 20552

電話：1-800-842-6929

傳真：(202) 906-7342

網站：www.ots.treas.gov

住房及城市發展部 (HUD) *

451 7th Street SW, Suite 9146

Washington, DC 20410

電話：(202) 708-1455

網站：www.hud.gov

* 打電話給住房及城市發展部 (HUD) 的交互式語音系統，查找您所在地區得到HUD認證的住房顧問，號碼是(800) 563-4287。

州機構

加州地區律師協會 (CDA)

加州各縣地區檢察官名冊

網站：www.cdaa.org

公司監管局 (DOC)

消費者服務辦公室

1515 K Street, Suite 200

Sacramento, CA 95817

電話：(866) ASK-CORP (866-275-2677)

網站：www.corp.ca.gov

公平就業及住房局 (DFEH)

洛杉磯住宅地區辦公室

1055 West 7th Street, Suite 1400

Los Angeles, CA 90017

電話：(213) 439-6703

傳真：(213) 439-6715

奧克蘭住宅地區辦公室

1515 Clay Street, Suite 701

Oakland, CA 94612

電話：(510) 622-2945

傳真：(510) 622-2956

網站：www.dfeh.ca.gov

金融機構管理局 (DFI)

1810 13th Street

Sacramento, CA 95811

Phone: (916) 322-0622

電話：(916) 445-2123

電子郵件：consumer@dfi.ca.gov

網站：www.dfi.ca.gov

保險管理局 (CDI)

300 South Spring Street, South Tower

Los Angeles, CA 90013

電話：(800) 927-4357

網站：www.insurance.ca.gov

房地產局 (DRE)

抵押貸款活動

1651 Exposition Blvd.

Sacramento, CA 95815

電話：(877) 373-4542

傳真：(916) 263-8943

網站：www.dre.ca.gov

總檢察長辦公室 (AG)

公眾查詢處

P.O. Box 944255

Sacramento, CA 94244-2550

電話：(916) 322-3360

網站：www.ag.ca.gov

房地產估價師辦公室 (OREA)

1102 Q Street, Suite 4100

Sacramento, CA 95811

電話：(916) 552-9000

網站：www.orea.ca.gov

