

JANVIER 2014

# Vous avez un emprunt hypothécaire? À quoi vous attendre dans le cadre des règlements fédéraux



Consumer Financial  
Protection Bureau

# Nous sommes là pour vous aider lorsque vous cherchez des informations ou avez besoin d'assistance.

Lorsque vous gérez les remboursements de votre emprunt, vous devez disposer d'informations exactes et rapides de la part de votre organisme de gestion de crédit hypothécaire. Les règlements fédéraux applicables à ces organismes sont favorables à la défense de vos intérêts. Ces règlements vous aident à comprendre comment fonctionnent vos paiements, vous donnent des outils en cas de problème pour effectuer vos paiements, et vous protègent contre les agissements illicites des prestataires de services de gestion de crédit hypothécaire.

Votre prestataire de services de gestion de crédit hypothécaire est la société qui recouvre vos paiements hypothécaires mensuels. Il travaille également avec vous si vous avez des problèmes à effectuer les paiements correspondants.

## Vous recevrez des informations de facturation par écrit.

Les organismes de gestion de crédit hypothécaire doivent vous fournir un relevé de compte hypothécaire écrit à chaque cycle de facturation, sur lequel figureront les informations suivantes, en fonction de votre situation :

### **Facture courante**

- Ce que vous devez
- Le montant applicable au capital, aux intérêts et au dépôt fiduciaire

- Les frais de retard et la date à laquelle vous devez verser la somme pour éviter d'encourir ces frais
- Les options de paiement, si votre emprunt hypothécaire prévoit plusieurs options de paiement, et une explication quant à l'augmentation, la diminution ou la stabilité du capital dans le cadre de chaque option.

### **Paiements effectués**

- Modalités d'application de vos paiements totaux, depuis votre dernier relevé et depuis le début de l'année
- Opérations enregistrées, avec le montant et la date des charges ou crédits affectant votre facture actuelle
- Informations sur les paiements partiels (c'est-à-dire les paiements que vous avez effectués et qui sont inférieurs au montant total dû) et sur ce qui doit être fait pour que l'argent correspondant soit appliqué au solde de votre emprunt

### **Autres informations relatives à votre compte**

- Le capital que vous devez actuellement sur votre emprunt
- Le taux d'intérêt, et, si celui-ci est susceptible de changer, la date prévue pour le prochain ajustement du taux
- Les pénalités de paiement anticipé de l'emprunt, le cas échéant
- Les coordonnées générales de votre prestataire de services de gestion d'emprunt hypothécaire
- L'adresse postale particulière, s'il en existe une, d'envoi des demandes écrites d'informations en ce qui concerne votre emprunt, ou en vue du signalement des erreurs éventuelles commises par le prestataire de service de gestion d'emprunt hypothécaire
- Les modalités de contact d'un conseiller en logement pour obtenir assistance

### **En cas de retard de paiement de plus de 45 jours : avis d'arriéré**

- La date d'échéance du paiement en souffrance
- L'historique de votre compte au cours des six derniers mois
- Le montant à payer pour remettre votre compte à jour
- Les risques et coûts potentiels, par exemple de saisie immobilière, si vos paiements ne sont pas mis à jour
- Les informations relatives aux options permettant d'éviter une saisie immobilière dont vous avez éventuellement convenu
- Les informations relatives au conseil en matière de logement
- Un avis selon lequel l'organisme de gestion de l'emprunt hypothécaire a mis en œuvre la procédure de saisie immobilière

L'organisme de gestion de votre emprunt hypothécaire n'est pas tenu de vous envoyer un relevé de compte mensuel s'il vous a déjà envoyé un carnet de coupons à envoyer avec vos paiements. Certaines informations relatives à votre compte doivent également figurer dans le carnet de

coupons, ainsi que les coordonnées auxquelles joindre l'organisme de gestion. Si votre retard de paiement est de 45 jours, l'organisme de gestion doit vous envoyer un avis écrit sur lequel doivent figurer toutes les informations dont il est fait état dans la rubrique « Avis d'arriéré » ci-dessus.

Il existe des exceptions si votre prêteur est un petit organisme de gestion d'emprunts hypothécaires. Les petits organismes sont exemptés de ce règlement et de nombreuses autres obligations. Les petits organismes (ainsi que les entreprises liées) ne peuvent pas gérer plus de 5 000 emprunts hypothécaires par an, lorsqu'ils sont, avec leurs sociétés liées, les prêteurs. Il peut également s'agir d'agences de financement du logement, c'est-à-dire d'agences gouvernementales qui offrent un nombre spécifiques d'hypothèques à taux avantageux à des propriétaires à revenus réduits et moyens.

## Vos paiements seront crédités dans les meilleurs délais.

Les organismes de gestion d'emprunts hypothécaires devront appliquer l'intégralité de vos paiements à votre compte à la date de leur réception. Si vous ne payez qu'une partie de ce que vous devez, l'organisme peut conserver votre ou vos paiement(s) partiel(s) dans un compte spécial. L'organisme doit vous en informer sur son relevé de compte mensuel. Lorsque ce compte spécial contient suffisamment d'argent pour effectuer un versement complet correspondant au capital, aux intérêts, et à tout dépôt fiduciaire éventuel, l'organisme de gestion de l'emprunt hypothécaire doit créditer ce paiement à votre compte.

## Vous obtiendrez une réponse rapide à vos questions quant au remboursement de votre emprunt.

Si vous écrivez pour demander ce que vous coûtera le remboursement de votre emprunt, l'organisme de gestion du crédit hypothécaire dispose généralement de sept jours ouvrables pour vous répondre après avoir reçu votre demande.

## Vous ne pouvez pas être facturé pour une assurance dont vous n'avez pas besoin, ni surfacturé pour une assurance imposée.

Si vous ne maintenez pas en vigueur l'assurance de votre maison, votre prêteur a normalement le droit de souscrire et de vous facturer une assurance pour couvrir les intérêts du prêteur sur votre maison. C'est ce que l'on appelle une « assurance imposée ».

L'assurance imposée est généralement plus onéreuse qu'une police que vous achetez, et elle ne protège généralement que le prêteur, pas vous. Le coût de l'assurance est variable. L'organisme de gestion ne peut pas vous surfacturer. Il ne peut vous facturer que le montant autorisé par les règlements de l'État en matière d'assurance ou un montant raisonnablement lié aux coûts de la prestation du service d'assurance.

L'organisme de gestion du crédit hypothécaire doit vous avertir au moins 45 jours avant de vous facturer pour une police d'assurance imposée. La notification vous indique le type d'assurance dont vous avez besoin. Vous pouvez profiter du délai qui vous est donné pour rechercher une police plus avantageuse ou à coût plus réduit.

Si vous choisissez de souscrire votre propre police, la notification vous indique également comment prouver à l'organisme de gestion du crédit hypothécaire que vous avez souscrit une assurance. L'organisme de gestion du crédit hypothécaire doit vous faire parvenir une note de rappel, au moins 30 jours après avoir envoyé la première notification et au moins 15 jours avant de vous facturer pour l'assurance imposée, si vous n'avez toujours pas transmis à l'organisme de justificatif de souscription d'assurance.

Si vous fournissez un justificatif de votre propre assurance après avoir été facturé pour une assurance imposée, l'organisme de gestion du crédit hypothécaire doit annuler l'assurance imposée. Vous recevrez un remboursement des primes et frais payés pendant que votre police est encore en vigueur.

Il se peut que vous ayez un compte de dépôt fiduciaire à partir duquel l'organisme de gestion du crédit hypothécaire paie votre facture d'assurance. Dans ce cas, l'organisme doit généralement maintenir en vigueur votre police d'assurance existante si possible, au lieu de souscrire une assurance imposée.

## On répondra rapidement à vos plaintes et demandes d'informations.

Si votre organisme de gestion de crédit hypothécaire n'applique pas correctement un paiement ou facture des frais indus, vous devez lui faire parvenir une plainte par écrit. Lorsque vous écrivez à votre organisme de gestion de crédit hypothécaire pour demander des informations ou vous plaindre de certaines erreurs, l'organisme dispose généralement de sept jours (hors weekend et jours fériés) pour accuser réception de votre lettre.

L'organisme de gestion du crédit hypothécaire dispose alors de 30 à 45 jours ouvrables pour remédier aux faits à l'origine de la plainte, c'est-à-dire qu'il doit répondre aux demandes d'informations, corriger toutes les erreurs alléguées, ou vous expliquer pourquoi à son avis il n'y a pas eu erreur.

Il peut s'agir des erreurs suivantes :

- Votre paiement n'est pas appliqué correctement
- Des frais indus sont facturés
- L'organisme vous donne des informations inexactes en ce qui concerne la saisie immobilière et les options de limitation des pertes
- L'organisme met en œuvre une procédure de saisie immobilière ou de vente après forclusion en infraction aux règlements en matière de limitation des pertes
- L'organisme fait toute erreur dans le cadre de la gestion de votre emprunt hypothécaire

Si l'erreur est liée à une saisie immobilière, l'organisme de gestion du crédit hypothécaire doit généralement répondre avant la date de la vente après forclusion. Il existe une exception à cette règle : si l'organisme de gestion de crédit hypothécaire reçoit une plainte dans un délai de sept jours à compter de la vente, il doit s'efforcer de bonne foi d'y répondre.

De nombreux organismes de gestion de crédit hypothécaire ont publié des adresses spécifiques pour les demandes d'informations et les signalements d'erreurs, de sorte que votre demande soit reçue par des employés spécialement formés à cet effet. Cette adresse figure sur votre relevé périodique mensuel ou votre carnet de coupons et sur le site Internet de l'organisme de gestion de votre emprunt hypothécaire. Veillez à bien expédier votre demande à l'adresse correcte.

**Votre organisme de gestion de crédit hypothécaire doit respecter des principes de bon service à la clientèle.**

Les organismes de gestion des crédits hypothécaires doivent organiser leurs activités de sorte à pouvoir :

- Accéder aux informations correctes en ce qui concerne votre emprunt
- Vous dire comment transmettre des plaintes et des demandes d'informations
- Répondre rapidement et correctement à vos plaintes et demandes d'informations
- Transmettre des informations correctes en ce qui concerne votre compte lorsque l'organisme de gestion du crédit hypothécaire transfère la gestion de votre compte hypothécaire à une autre société

- Évaluer correctement une demande d'allègement si vous avez des difficultés à payer votre emprunt
- Conserver les documents pendant au moins un an après le remboursement de votre emprunt, ou après le transfert de l'emprunt à un nouvel organisme de gestion

Si vous avez un emprunt hypothécaire à taux variable, vous disposez d'un préavis d'au moins deux mois avant la modification de vos paiements.

Si vous souscrivez un emprunt hypothécaire à taux variable, l'organisme de gestion de l'emprunt doit vous informer bien à l'avance du premier ajustement du taux d'intérêt. Vous recevrez le premier avis au moins sept mois avant l'échéance du premier paiement à un taux d'intérêt modifié. Les informations suivantes doivent figurer sur le préavis :

- Une estimation du nouveau taux d'intérêt et du montant du nouveau paiement
- Les alternatives à votre disposition
- Les modalités de contact d'un conseiller en matière de crédit hypothécaire approuvé par le HUD

Pour le premier ajustement de taux d'intérêt, et pour tout ajustement ultérieur s'accompagnant d'une modification du montant du paiement, l'organisme de gestion de votre crédit hypothécaire doit vous envoyer une autre notification, au moins 60 jours à l'avance, pour vous indiquer le montant de votre nouveau paiement.

# Vous pouvez obtenir assistance si vous avez des problèmes à payer votre emprunt hypothécaire.

L'organisme de gestion de votre crédit hypothécaire doit vous parler de l'assistance dont vous pouvez bénéficier et doit envisager de vous l'offrir, si vous avez des problèmes à payer votre emprunt hypothécaire. Vous devrez effectuer les démarches stipulées dans les délais prescrits.

Pour commencer, il peut être utile d'obtenir des conseils d'expert lors d'une réunion en face à face ou par téléphone avec un conseil en logement approuvé par le HUD. Les conseillers en logement ne font que parler à des propriétaires comme vous, gratuitement ou à frais très réduits. Vous pouvez trouver une agence de conseil en logement approuvée par le HUD proche de chez vous, en consultant [consumerfinance.gov](http://consumerfinance.gov) ou en appelant le **888-995-HOPE (4673)**.

## On vous contactera lorsque vous aurez des problèmes à effectuer vos paiements.

Lorsque vous ne payez pas votre emprunt hypothécaire, l'organisme gestionnaire de celui-ci doit essayer de vous contacter pour en parler dans un délai de 36 jours suivant la date d'échéance de votre paiement.

L'organisme de gestion de votre crédit hypothécaire doit vous informer par écrit des options d'arrangement de crédit hypothécaire susceptibles de vous être offertes dans un délai de 45 jours après un retard de paiement.

L'organisme de gestion de crédit hypothécaire doit affecter du personnel à votre assistance lorsque votre retard de paiement de l'emprunt atteint 45 jours, ou plus tôt si vous avez sollicité cette assistance.

## Vous pouvez demander assistance, faites-le donc rapidement.

Si vous avez des problèmes à payer votre emprunt, vous pouvez demander de l'aide à votre organisme de gestion de crédit hypothécaire. Pour cela, vous devez commencer par informer votre organisme de gestion de crédit hypothécaire que vous êtes intéressé par une option de prévention de la saisie immobilière, telle qu'un réaménagement de la dette ou une vente à découvert.

Dans un délai de 45 jours à compter du premier paiement non effectué, le gestionnaire de votre crédit hypothécaire est tenu de vous faire parvenir par courrier des informations concernant les modalités de demande d'assistance au crédit hypothécaire (ce que l'on appelle parfois une demande de limitation des pertes). On vous demandera probablement des justifications de vos revenus et d'autres informations financières en complément de la demande. Remplissez complètement la demande et renvoyez-la avec les documents dès que possible.

Une fois que vous avez présenté une demande, l'organisme de gestion de crédit hypothécaire dispose de cinq jours pour l'examiner. L'organisme confirmera que votre demande est complète ou vous donnera une liste des informations et des documents supplémentaires dont il a besoin. Par ailleurs, l'organisme de gestion de crédit hypothécaire vous donnera une date avant laquelle vous devez renvoyer les informations et les documents. Lorsque vous transmettez les informations et documents supplémentaires avant cette date, vous pouvez bénéficier de la protection maximale prévue par les règlements fédéraux, même si l'organisme de gestion de crédit hypothécaire vous demande des documents supplémentaires par la suite.

Vous devez toutefois ne pas perdre de temps. Une fois que vous êtes en retard de paiement de 120 jours, l'organisme de gestion de crédit hypothécaire peut tenter une procédure de saisie immobilière si vous n'avez pas présenté de demande complète.

## Vous découvrirez vos options.

L'organisme de gestion de crédit hypothécaire se sert de votre demande de limitation des pertes pour vous offrir des options de prévention d'une saisie immobilière. L'organisme de gestion de

crédit hypothécaire doit évaluer toutes les options de prévention de la saisie immobilière à votre disposition, à condition que votre demande complète soit reçue au moins 37 jours avant la vente après forclusion prévue. Cela ne signifie pas toutefois que l'organisme de gestion de crédit hypothécaire ou le propriétaire de votre emprunt soit tenu d'offrir aucune option spécifique de prévention de la saisie immobilière (ou de prévention des pertes).

Les options de limitation des pertes sont par exemple :

- La suspension temporaire ou la réduction de vos paiements (un délai de grâce)
- La modification permanente des conditions de votre emprunt au niveau d'une somme que vous pouvez vous permettre de payer (une modification)
- L'autorisation de quitter votre maison sans rembourser l'intégralité du montant de votre emprunt, au moyen d'une vente à découvert ou d'une autre alternative à la forclusion

Dans un délai de 30 jours après l'envoi d'une demande complète, l'organisme de gestion du crédit hypothécaire doit généralement vous informer par écrit des options de prévention d'une saisie immobilière auxquelles vous pouvez prétendre. Il doit aussi vous présenter les options qu'il a envisagées mais a choisi de ne pas offrir, et les raisons correspondantes.

Si vous envoyez votre demande d'assistance au crédit hypothécaire complète au moins 90 jours avant une vente après forclusion programmée, vous disposez de 14 jours pour accepter ou rejeter l'offre de prévention de saisie immobilière. Si vous envoyez une demande complète au moins 37 jours avant une vente après forclusion programmée, vous disposez de sept jours pour accepter ou rejeter l'offre.

**Vous pouvez demander l'examen de la décision de votre organisme de gestion de crédit hypothécaire en ce qui concerne votre demande de modification d'emprunt.**

Si un organisme de gestion de crédit hypothécaire refuse de modifier votre emprunt, à l'essai ou de manière permanente, vous pouvez demander un examen de cette décision, à condition d'avoir envoyé votre demande d'assistance au crédit hypothécaire complète au moins 90 jours avant la vente après forclusion prévue. Votre appel doit être présenté dans un délai de 14 jours après le choix par l'organisme de gestion de l'emprunt hypothécaire quant aux options de limitation des pertes éventuellement offertes. Cet organisme doit confier l'examen à quelqu'un qui n'a pas été impliqué dans la décision initiale et vous donner une réponse par écrit dans un délai de 30 jours suivant votre demande.

Si l'organisme de gestion du crédit hypothécaire décide de ne pas modifier l'offre après l'examen de la décision, ou présente une nouvelle offre, vous disposez de 14 jours pour l'accepter.

## **Vous pouvez bénéficier de protections contre la saisie immobilière.**

Un organisme de gestion ne peut pas initier une procédure de saisie immobilière si vous êtes en retard de moins de 120 jours dans vos paiements. Si vous envoyez une demande complète après la limite de 120 jours, et la saisie immobilière a commencé, il est possible que vous puissiez encore bénéficier de protections.

Si vous êtes en retard de plus de 120 jours dans vos paiements, si une procédure de saisie immobilière est déjà en cours, et si vous avez envoyé une demande complète plus de 37 jours avant la vente, votre organisme de gestion de crédit hypothécaire ne peut pas entamer de saisie immobilière tant que :

- L'organisme de gestion de crédit hypothécaire n'a pas décidé que vous ne pouvez bénéficier d'aucun réaménagement de votre dette.
- Vous n'avez pas rejeté les options de réaménagement que l'organisme de gestion vous propose.
- Vous n'êtes pas en défaut par rapport à vos obligations dans le cadre d'un accord de réaménagement de la dette (par exemple si vous effectuez les paiements à temps).

Vous devez répondre rapidement aux options offertes par votre organisme de gestion de crédit hypothécaire. Si la date de votre saisie immobilière est proche, il est possible que vous ne disposiez que de sept jours pour accepter un réaménagement de votre emprunt.

# Pour en savoir plus

Des informations en ce qui concerne ces règlements et d'autres règlements peuvent être consultées à <http://consumerfinance.gov/regulations>.

Vous pouvez obtenir des renseignements complémentaires sur les emprunts hypothécaires et une assistance en la matière à <http://consumerfinance.gov/mortgage>. Vous cherchez un nouvel emprunt hypothécaire ? Consultez le livret *Vous cherchez un emprunt hypothécaire ? À quoi vous attendre dans le cadre des règlements fédéraux*, publié sur cette page.

Si vous avez un problème avec votre emprunt hypothécaire, vous pouvez également déposer une plainte auprès du CFPB :

**En ligne :**      [www.consumerfinance.gov/complaint](http://www.consumerfinance.gov/complaint)

**Par téléphone :**    (nous offrons des services dans plus de 180 langues)

De 8 à 20 heures, heure de la côte Est des États-Unis, du lundi au vendredi :

(855) 411-CFPB (2372)

Español (855) 411-CFPB (2372)

ATME (855) 729-CFPB (2372)

**Par courrier postal :**                      Consumer Financial Protection Bureau  
P.O. Box 4503  
Iowa City, Iowa 52244

**Par télécopie :**                              (855) 237-2392