

2016年3月

贷款问题



内容



1.	您的贷款人应做些什么?	2
2.	还贷有困难?	3
3.	如果您错过了付款, 会出现什么情况? 违约费和利息	3 3
4.	缓解困境	4
	联系贷款人	4
	困境申请程序	4
	可以做出哪些变更?	4
	困境申请的优势	5
	困境申请的标准	5
	如何申请	6
	变更贷款可能会产生一些费用	6
	如果困境申请被拒绝	7
5.	财产收回	8
	什么是财产收回?	8
	贷款人何时可以收回您的财产?	9
	哪些物品可以被收回?	9
	您的权益	9
	自愿交出财产	11
	收回后会发生什么?	11
	出售财产	12
6.	贷方的压迫行为	12
7.	如果贷款有问题, 您有哪些可选的处理办法?	13

本指南是三个系列之三,旨在提供一些贷款期间的须知。通过这些信息,可以了解您应有的权利以及您在以下几个阶段需要注意的事项:

- 签署贷款协议之前;
- 贷款期间,以及
- 贷款出问题时。

《2003年信贷合同和消费者金融法》(CCCF法)旨在为因为个人或家庭原因需要借钱的个人提供相应的保护。CCCF法规定了贷款人贷款时必须遵守的规则。

这些规则表示在您的贷款出现问题时,贷款人必须:

- 在处理贷款时应始终谨慎负责,并对您予以合理和尊重的态度;
- 对您的困境申请予以考虑;
- 如果需要收回您的财产,应根据特地的程序进行;
- 不应予以压迫。

1. 您的贷款人应做些什么?

贷款人在您的贷款期间应履行一些“贷方责任”。

如果您的贷款出现问题,贷款人最重要的贷方责任应该是:

- 以**合理并合乎道德**的方式对待您和您的财物;
- 向您提供**清晰、简明并且准确**的信息;
- 帮您的贷款做出**明智的决定**,包括应何时作出更改;
- 确保贷款协议**不具有压迫性**,而贷款人没有对您进行压迫。

如果您的贷款出现问题,您或者您的财务顾问应提醒贷款人其应尽的法律责任。《负责任的贷款行为》中有更多关于这类责任的信息,您可到www.consumeraffairs.govt.nz上查阅。



2. 还贷有困难?

如果在偿还贷款时有困难,应尽快寻求帮助。您有两个主要的选择:

- 尽快与贷方联系,看他们是否能予以帮助,并更改您贷款的条款,例如延长贷款期限或短期内减少您的付款额。
- 如果符合标准,您可以向贷款人申请缓解困境 - 见下文。

另外,财务顾问也能为您提供帮助。他们可以告诉您有哪些不同的选择并帮助您与贷方进行沟通。贷款人不必更换您的贷款,但帮助您渡过难关对他们也很有利。

3. 如果您错过了付款,会出现什么情况?

具体情况根据您贷款的条款而定。对于贷款人,您在约定的时间内定期偿还约定的金额是对他们最重要的承诺,相反,可能会产生严重的后果。

如果您错过还款,可能导致的后果包括:

- 收取额外(违约)的费用和/或利息;
- 收回您作为抵押的物品(本指南后面部分有详细介绍);
- 要求担保人偿还贷款(如果有担保人担保);
- 贷方把您告上法庭。

本指南不对上述最后两个后果进行细述 - 请访问我们的网站了解更多信息。

如果贷方对您采取法律行动,您应立即咨询律师或联系社区法律中心。

违约费和利息

如果您错过了一笔还款,除了偿还错过的付款外,可能还需要支付额外的费用。额外费用根据您贷款的具体条款而定:

- 可能要支付额外的(违约)费用;
- 可能要支付更高的(违约)利率。

贷方只能收取**违约费用**,这是支付您未付款期间产生的费用。

如果您错过了还款或超过了信用额度,将按更高的**违约利率**计算。如何收取违约利息有一定的限制。这只能在您的付款恢复正常之前收取这些费用,并且只能根据错过或超出额度的部分计算,而**不是**贷款的总额。



2015年6月6日或之后签订的贷款应如何收取违约利息

如果您在2015年6月7日签订了一笔\$5000纽币的贷款。2015年6月21日您错过了支付第一笔\$100纽币的还款。贷款人只能根据未付的\$100纽币收取违约利息,并且只计算未付款期间的利息。

如果贷方随后决定“召回”这笔贷款,您则需要偿还这笔\$5000纽币贷款的全部余额。

贷款人**不应**收取未结余额部分的违约利息,并且只能根据商定的年利率收取余额部分的利息。

请务必仔细阅读贷款文件,了解在出现问题时您可能需要支付的额外利息和费用。

如果您认为要求支付的违约费或利息不合理,请咨询您的财务顾问、向我们报告或联系争议法庭(见下文)。



如果您付款有困难,请尽快与贷方或财务顾问联系,最好是在错过还款之前。

4. 缓解困境

当您难以履行贷款承诺时,可以要求贷方提供帮助。也可以向您的财务顾问寻求实际可行的解决办法。

联系贷款人

贷款人一般会帮助有困难的借款人,希望他们解决问题后能继续偿还贷款。

当问题出现时,贷方必须以合理并合乎道德的方式处理问题。如果您难以履行贷款承诺,请尽早与贷方联系,看是否可以予以帮助,并就变更贷款与您达成协议。

困境申请程序

您也可以向贷方提出正式申请,要求他们考虑变更贷款内容从而帮助您解决偿还贷款的问题。

这种申请称为**困境申请**。

可以做出哪些变更?

贷方可以同意贷款条款进行以下的更改:

- 延长贷款的期限并减少每次付款的金额;或
- 设定一段特定的时间暂停偿还债务(暂停付款期);或
- 延长贷款的期限并设定一段特定的时间暂停偿还债务(暂停付款期)。

困境申请的优势

如果您有资格进行困境申请, 相比和贷款人进行非正式商谈, 这种申请的优势在于:

- 贷方需要在特定期限内考虑申请, 而且不可忽略这类申请(请参阅以下关于贷方必须遵循的时间限制)。
- 贷方不必同意对贷款进行更改, 但如果拒绝申请, 他们必须向您提供一份书面理由解释拒绝申请的原因, 并告知您有权要求法院对此决定进行审查。
- 如果贷方不同意进行更改或忽略您的申请, 您有权向争议法庭或法院申请更改贷款条款。忽略您的申请可能会违反贷款人应尽的责任。

更改贷款可以暂时缓解困境, 帮助您重新开始正常还贷。但请注意, 暂时缓解困难可能会增加贷款的总额(通过扩大贷款的期限或增加偿还贷款的次数)。

困境申请的标准

如果符合以下三个标准, 您将有资格进行困境申请:

- 您遭遇了无法合理预见的困境, 例如:
 - 疾病;
 - 受伤;
 - 失业;
 - 结束关系(包括配偶或伴侣的死亡);

并且

- 由于这种困境, 您无法合理偿还债务;

并且

- 如果对贷款条款进行以下更改, 在合理情况下, 您应该能继续履行承诺:
 - 延长贷款期并减少每笔付款额; 或
 - 将付款日期推迟一段时间; 或
 - 延长贷款的期限并将付款日期推迟一段时间。

提出申请的时间非常重要, 因为一旦错过付款, 您只能在很短的时间内进行困境申请。

如果出现以下情况, 则无法进行困境申请:

- 已经有2个月或更长时间未支付贷款; 或者
- 连续四次或以上未能在到期日时支付贷款; 或者
- 在收到财产收回警告通知书或《物权法》通知书后, 已经违约了两周或更长时间。

但是, 如果出现其中一种情况, 您可以在补回了错过的贷款后进行困境申请。

除非贷款人同意考虑其他申请, 否则您在任意四个月时间内只能以同一理由进行一次困境申请。

如何申请

困境申请必须：

- 以书面形式；
- 递交给贷方；
- 意外遭遇困境的原因以及偿还贷款的困难；
- 描述为了缓解困境,您希望对贷款进行哪些更改。

除非贷方同意,您的贷款条款仍保持不变,因此在贷款人考虑申请期间,您需要继续支付到期的款项。

如果您进行了困境申请,而申请结果尚未确定时,贷款人不应采取措施收回您的任何财产。除非贷款人认为该物产处于“有风险”的状态(请参阅本指南第9页方框内关于“有风险”的定义)。这种情况下,贷款人可以收回贷款合同中制定作为担保的财产(请参阅第9页方框内关于“担保”或“担保权益”的定义)但在确定您申请之前,他们不可采取任何进一步措施,例如出售这些财产。

您只能在下列基础上寻求对贷款的变更：

- 变更仅为帮助您解决困境并恢复偿还贷款能力；
- 对您和贷款人都是公平合理的。

是否可以申请支付保护保险？

一些贷款人可能会要求您购买“支付保护保险”,以便在还贷出现问题时保险能够承担相应的费用。请查看您的贷款是否包含这样的政策。如果包含,您可在提出保险索赔的同时进行困境申请,以防保险索赔被拒绝。



如果发生意外情况,导致您无法支付贷款,您可能有资格进行困境申请。尽快联系贷款人。

变更贷款可能会产生一些费用

贷款人不得在收到困境申请时向申请人收取费用。但是,如果申请成功并且更改了合同内容,贷款人可能会收取因变更而导致损失的费用,但前提是：

- 在贷款合同中说明；
- 是合理的费用,应仅限用于更改贷款合同的文案工作而产生的费用。

提出困境申请时,贷方不得更改利率。

还应注意的是,变更会在短期内提供帮助,但可能会增加贷款的欠款总额。

贷款人考虑困境申请时应尽的义务和应遵守的时限

贷款人如果收到困境申请,必须做以下事情:

收到申请后**5个**工作日内向您发送书面收据或确认书。

在收到申请后的**10个**工作日内向您发送书面要求对方提供进一步作为考量此申请所必需的资料。

如果贷款人没有要求提供进一步的信息,他们必须在收到申请后的**20个**工作日内决定是否同意这些更改,并以书面形式通知您。

如果贷款人没有同意这些变更,他们必须告知您不同意的理由,同时明确说明您有向法院申请更改信贷合同条款的权利。

如果贷款人同意更改合同,则必须在更改生效之前向您提供有关更改的具体信息。



如果贷款人要求您提供进一步的信息,贷款人必须在下列时限内决定是否同意更改:

提出进一步信息请求后的**20个**工作日内; 或者 收到所要求的信息后**10个**工作日内。



困境申请和利率如果因为困境而需要更改贷款时,贷款人不得提高贷款利率。

如果困境申请被拒绝

如果贷款人不同意更改您的贷款,他们需要以书面形式告诉您并说明作此决定的理由。请记住,贷款人不必要同意更改贷款,但必须在上述时间范围内考虑您的申请。

如果申请被拒绝,您可以向贷款人的争议解决服务中心(Dispute Resolution Service)投诉。在签署贷款时,争议解决服务中心的详细联系信息必须包含在提供给您的信息之中。您也可以要求法院或争议法庭更改贷款。如果您考虑采取这些途径,最好先咨询财务顾问或联系社区法律中心。



如果您进行了困境申请,而申请结果尚未确定时,贷款人不应采取措施收回您的任何财产。除非您的财产是“有风险”的(参见第9页的方框,了解相关含义)。如果您的财产被视为“有风险”,贷款人可以采取收回财产的行动。

5. 财产收回

什么是财产收回？

当您首次签订贷款时，您可能已经同意如果没有偿还贷款，贷方可以出售您的部分财产，并将出售所得的资金用于还贷。贷款人的这种权利称为对您的财产有**担保权益**(有关更多信息，请参阅下面的方框内信息)。将您的财产卖掉并用以偿还您贷款的过程称为**收回**。

贷款人应说明哪些财产属于担保权益，并在您签订合同之前说明他们有权收回这些财产。如果他们之前没有说明，却要求收回您的财产，您应该尽快与财务顾问或社区法律中心联系。

什么是担保权益？

贷款人可能会要求您给予他们物的担保，即“**担保权益**”，这是您拥有的或者正在偿还的物品。如果您错过还贷或以其他方式违反了贷款合同条款，他们可以拿走并出售这些物品。例如，贷方可能会把您正在偿还的汽车作为担保。如果您错过了支付汽车的贷款还款，贷款人可以收回您的汽车并将其出售(除非您即刻偿还拖欠的付款并支付所有违约费用和拖欠的利息)。

但某些类型的家庭用品和重要文件，贷方可能**不会**用作担保物或采取收回措施。这些物品包括：

- 床和床上用品
- 烹饪设备，包括炉灶
- 医用器材
- 便携式加热器
- 洗衣机
- 冰箱

贷款人不得作为担保权益的**文件**包括：

- 旅行证件
- 身份证明文件
- 银行卡

唯一例外是如果您用贷款购买上述某种家居用品。例如，如果你拿贷款购买了一张床，那么贷款人可以把床作为贷款的担保。如果您没有按时偿还这张床的贷款，那么贷款人有权收回这张床。

根据贷款合同规定，贷款人有权进入您的房屋或公寓并收回财产，但他们必须遵守一些明确的规则。这些规则总结如下。

除了遵守这些规则外，贷款人还必须在收回过程中以合理、合乎道德的方式对待您和您的财产。

有关收回的更完整指引，请阅读[收回指南](#)。



贷款人何时可以收回您的财产？

出现以下情况，您的贷方才能开始收回您的财产：

- 贷方想要收回的财产是属于“担保权益”(见第8页方框)；而且
- 贷款合同对这些财物有具体描述；而且
- 您没有按时还贷或担保的财产“有风险”(见下文)。

财产何时会被视为“有风险”？

如果贷方有合理的理由相信该财产已经或将要被销毁、破坏、出售、隐藏或以其他方式处理，那么，您的财产则“具有风险”。

案例：贷款人对您的汽车有担保权益，而您还没有还清贷款，他们则有权根据贷款合同收回这辆车。如果您决定不通知贷方并计划出售该车辆，在网上销售。贷方可能会认为这辆车“有风险”。那么，他们可以立即采取行动收回您的汽车，也无需提前15天通知您。

哪些物品可以被收回？

唯一可以被收回的财产是在贷款合同中**明确列为**受“担保权益”约束的财产。

明确列为表示必须对担保的物品逐项进行充分描述，便于清楚识别这个(或这些)物品，而且，不仅仅是说明物品的类别。例如，贷款合同中将用于贷款担保的电视机描述为“电视”甚至“40英寸电视”是不够的。更好的描述应包括详细的信息，如“40英寸索尼Bravia高清电视，型号W800B，含遥控器”。正确的描述可以避免发生争议，即能明确您财产中哪些物品是作为担保并可以收回，哪些不可以。

如果担心贷款人可能收回您的财产，请查阅贷款合同，看看是否允许这种做法或具体可以收回哪些物品。请记住，如果您正面临财产被收回，您只需要同意扣押哪些已明确列为担保的物品。



某些家用财产和重要文件不能用作担保或进行收回。

您的权益

面临财产被收回时，您仍然拥有一些重要的权利。

贷款人的行为

贷款人或其代理人(例如收回您汽车的拖车司机)必须在收回过程中合理并合乎道德地对待您和您的财产，并采取所有合理的步骤确保：

- 您的财产在此过程中没有受到损坏；
- 任何被收回的财产都应被合理保存和保护；
- 合理行使进入房屋或公寓的权利。

财产收回的警告

贷款人必须至少提前15天以书面形式通知,表明他们打算收回您的财产。此通知称为**财产收回的警告通知**。

收回警告通知应包括收回须知的关键信息:收回的物品、收回原因以及您可以采取哪些措施停止财产收回(例如,支付欠款或根据贷款要求的对房屋的某些物品购买保险)。

如果贷款人有理由相信您的财产“有风险”,他们不需要提供收回警告通知。这种情况时,贷款人可以采取紧急行动(见上页方框内容)。

除非您未能在通知中指定的时间内,或者在收到书面通知15天内履行您应尽的贷款义务,贷款人不可以对您的财产进行收回。

每份收回警告通知在您收到后的60天内有效,此后,如果没有进行财产收回,贷款人则需要出具新的收回警告通知才能重新进行收回。如果您在收回通知后递交了困境申请,60天有效期将相应延长。

许可证的要求

贷款人及其代理人或雇员必须持有许可证或证书。否则,他们不可进入您的房屋或公寓检查或收回您的财产。您应要求查看任何想要收回您的财产或以此目的进入您房屋或公寓的人员所持有的许可证或证书。

考虑困境申请时不应进行财产收回

如果进行了困境申请,您的贷款人可能不会在决定困境申请之前采取财产收回的行动。除非贷款人认为该物产处于“有风险”的状态(请参阅第9页方框内容)。

进入房屋的时间

贷方只能在周一至周六的早上6点到晚上9点之间进入您的房屋或公寓(包括您住所外的车库或车道),并且必须在晚上9点之前离开。他们不应在周日或公众假期进入。这些是**允许进入的时间**。

您可以同意他们在允许的时间之外进入,但在获得您同意之前,贷方必须遵守以下规则:

- 如果贷款人希望征得您的同意在**允许的时间之外**进入您的房屋,贷款人必须在**允许的时间内**-即周一至周六的早上6点至晚上9点之间与您联系。
- 只有才您错过还款后,贷方才能要求您同意他们在允许的时间之外进入。

强行进入您的房屋

贷款人应尽量在您在家期间进行财产收回的行动。如果贷款合同条款允许您不在家期间,贷款人可以进入您的房屋或公寓。进入后,应尽量避免造成的损害,并确保离开时关好门。如果您不在家,贷款人还必须留下通知,说明他们进过您的房屋或公寓,进入的日期以及他们已提取的财产清单。

必须向您提供的信息

贷款人首次进入您的房屋或公寓时,必须向您出示下列重要文件:

- 收回警告通知的副本(如果您的财产因“有风险”而被收回,则无需提供此通知 - 请参阅第9页);
- 贷款合同的副本;
- 贷方许可证或证书的副本;
- 如果由代理人代表贷款人进行收回,则须提供贷方授权收回该财产的证明;
- 一份声明,内容包括进入的房屋或公寓地址、进入日期以及收回物品清单;
- 一份关于收回财产后您应有的权利,以及对贷款人行为的投诉权的声明;和
- 一份同意书的副本,关于同意他们可在非工作时间进行收回。

如果贷方收回财产时您不在家,这些文件应留在显眼的地方。

自愿交出财产

收到收回警告通知后,您可以自愿将担保物品交给贷方,从而避免贷款人进入您的房屋或公寓 - 这称为**自愿交出财产**。

根据签订贷款的时间,这些规则有所不同:

- 对于2015年6月6日之前签署的贷款合同,如果贷款合同不允许,则需要贷方同意才能接受送递这些财产。
- 对于2015年6月6日之后签订的贷款合同,您可以选择把财产送到收回警告通知中所规定的地点。

收回后会发生什么?

贷方必须在财产收回后的14天内给您书面通知,告知有关收回的信息以及如何取回您的财产。称为**财产收回后通知**。

其中必须包括以下关键信息:

- 财产收回的日期;
- 收回物品的清单及其价值估算;
- 如希望取回财产,您需要做什么;以及
- 如果您不采取任何行动,以下会发生的情况 - 您的财产将被出售,您需要支付所欠款与财产出售所得的差额(扣除应有费用后)。如果销售财产的收益可还清欠款并有剩余,您将获得退款。

您可以通过两种方式取回财产:

- 您可以通过支付逾期金额(违约金额,而不是整笔贷款)并履行所有其他义务(包括向贷款人支付在收回过程中产生的合理费用)来**恢复正常贷款状态**,避免贷款继续违约。一旦贷款恢复,贷方必须将收回的财产归还给您。贷款将继续并回到违约和财产收回发生之前的状态。
- 您可以通过偿还贷款余额,根据贷款合同完成所需事项,例如为财产投保,并支付贷款人收回过程中产生的合理费用来**结清贷款**。一旦贷款结清,贷方必须将收回的财产归还给您。

为确保能取回被收的物品,您需要在贷款人能合法出售这些财产之前恢复或结清贷款(即收到财产收回后通知后的15天内)。

出售财产

如果您在收到财产回收后通知的15天内没有恢复或结清贷款，贷款人可以将您的财产出售或予以处理。

对于财产收回后的处理，您仍具有一些权利。贷方通常可以选择任何方式出售您的财产（例如，通过拍卖、内部出售或招标），但他们必须确保销售行为在商业上是合理的，而售价是当时最合理且最佳的价格。

如果贷款人在收回后30天内没有出售财产，您可以强制贷款人通过拍卖出售您的财物。您也可以要求对财产进行估价（由您自费）或向贷方介绍买家。如果您介绍买方，贷款人必须至少以收回后通知中所述的估价出售，（见上文）。向贷方介绍买家，可能更容易出售您的财产。

出售财产后，贷方必须用销售所得金额偿还您的贷款。

在出售后的7天内，贷方必须向您提供一份贷款帐户对账单，其中应包括以下关键信息：

- 您财产的售价；
- 贷款人出售此财产的费用；
- 财产出售时您贷款未付的金额；
- 如果您的财产销售价格（减去销售成本）与欠款之间存在差额，您应支付的差额；
- 如果您的财产售价超过所欠贷款金额，贷款人应付您减去销售成本后的金额。



如果出售财产后仍有欠款，贷款人不得在贷款金额上增加任何额外的利息或费用。

有关更多财产收回方面的详细信息，请参阅我们的[财产收回指南](#)。

6. 贷方的压迫行为

CCCF法案保护借款人和担保人免受贷款人具有“压迫性”的贷款条款和行为的影响。“压迫”在CCCF法案中被定义为具有压迫性、苛刻、不公正的负担、不合情理或违反合理商业惯例标准的行为。因此，压迫行为是指非常不公平、苛刻或不合理的行为或条款。

如果认为您的贷款条款具压迫性，或者贷款人对您表现出压迫性，那么您可采取多种处理方式。其中包括向法院寻求帮助。

如果法院认定贷款人采取了压迫行为，可责令重新制定贷款条款并命令贷款人给您退款、提供信用或赔偿，或者责令停止这种行为。

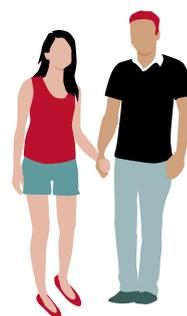
您还可以参考关于[压迫](#)的简介。

7. 如果贷款有问题，您有哪些可选的处理办法？

如果遇到本指南中讨论的各种问题，您可以选择不同的处理办法。

这些问题可能包括：

- 没有按时支付贷款；
- 因为一些无法合理预见的意外而遭受了困难；
- 面临贷方的进行财产收回；
- 贷款人以压迫的方式对待您，或者您认为贷款的条款可能具有压迫性。



如果遇到问题，可做以下选择：

- 首先，我们建议您与贷方沟通。负责任的贷方应认真对待所有投诉，并可能同意调整贷款条款或改变行为。《负责任的贷款行为》中有更多关于贷方责任的信息，您可到 www.consumeraffairs.govt.nz 上查阅。
- 参阅公民咨询局网站(www.cab.org.nz或致电0800 367 222)、社区法律中心网站(www.communitylaw.org.nz)、联系预算咨询服务中心0508 283 438或律师。
- 您可能有足够的理由向贷方所属的争议解决计划提出投诉。请参阅下列方框内有关此免费计划的信息。
- 您也可以向商业委员会投诉。我们无法就每次投诉进行调查，但在适当的时机进行调查并采取执法行动。您可以使用[投诉表格](#)投诉或拨打电话0800 943 600与我们联系。
- 您可以向当地的争议法庭申请索赔。争议法庭是解决商业纠纷的相对快速、廉价和非正式的途径。这种情况一般不允许律师参加。请访问www.justice.govt.nz了解更多信息。

解决争议

贷款人必须是某个独立的争议解决计划的成员。争议解决计划是一种处理贷方问题的免费方式。

如果您与贷方出现问题，必须先与贷方沟通，与他们商讨相关问题。如果无法与贷方协商解决问题，则可通知他们所属的争议解决计划。

签署贷款时向您提供的所有信息中，贷方有义务提供关于在贷款或贷方出现问题时的处理办法以及如何联系贷方的争议解决计划等信息。

您还可以从下列网站找到贷方所属的争议计划：

www.fsp-register.companiesoffice.govt.nz

如果贷款在贷款期的任何阶段转换给新的贷款人，原贷款人必须向您提供新贷款人争议解决计划的详细信息。

ISBN 978-1-869455-06-4

本文仅作为指导用途而提供，并仅反映委员会的看法。本文内容并非决定性内容，并且不应用以代替法律意见。您有责任留意最新的立法变更。

请向www.comcom.govt.nz/subscribe订阅信息更新。

若发现可能违反我们执行的法律的事件，请与我们联系并提供相关信息：

电话： 0800 943 600

书信地址： Enquiries Team, PO Box 2351, Wellington 6140

电子邮件： contact@comcom.govt.nz

www.comcom.govt.nz

Problems with your loan – Simplified Chinese

