

2016년 3월

대출에 문제가 있는 경우



내용



1. 대출기관에 무엇을 기대할 수 있는가?	2
2. 상환이 어렵다면?	3
3. 미상환 시 어떤 일이 발생할 수 있는가? 연체 수수료 또는 이자	3 3
4. 고충구제 대출기관과 상담 고충신청서 작성 합의할 수 있는 변경 항목 신청에 따른 이점 신청서 작성 기준 신청 방법 변경에 수수료가 부과될 수 있습니다. 고충신청이 거절되는 경우	4 4 4 4 5 5 6 6 7
5. 압류 조치 압류란? 대출기관은 언제 차용자의 재산을 압류할 수 있습니까? 어떤 물건을 압류할 수 있습니까? 여러분의 권리를 확인하십시오 자발적 재산 포기 압류 후에는 어떻게 됩니까? 재산 매각	8 8 9 9 10 11 11 12
6. 대출기관의 강압	12
7. 대출에 문제가 있다면 어떤 선택을 할 수 있습니까?	13

본 가이드는 대출 시 알아야 할 사항을 설명하는 세 가지 시리즈 중 마지막 부분입니다. 이들 가이드는 차용자의 권리와 유의사항에 대한 실질적인 지침을 제공합니다.

- 대출계약 전
- 대출 중
- 대출에 문제가 있는 경우

2003년 신용계약 및 소비자금융법(소비자금융법)은 개인적인 이유나 가게상의 이유로 대출을 받을 때 차용자를 보호하는 법입니다. 소비자금융법은 대출 시 대출기관이 따라야 하는 규칙을 정합니다.

이들 규칙은 대출에 문제가 있는 경우 대출기관이 다음과 같은 규칙을 따라야 한다는 것을 의미합니다.

- 항상 신중하고 책임 있게 행동하고, 차용자를 이성적으로 대하고 존중한다.
- 가능한 경우, 고충신청서를 심사한다.
- 대출기관이 차용자의 재산을 압류하는 경우 절차에 따라 진행한다.
- 강압적으로 행동하지 않는다.

1. 대출기관에 무엇을 기대할 수 있는가?

대출기관은 대출 과정 내내 ‘**대출기관 책임**’을 충족해야 합니다.

대출에 문제가 있는 경우, 가장 중요한 대출기관의 책임은 다음과 같습니다.

- 차용자와 차용자의 재산을 **합리적이고 윤리적으로** 대한다.
- **명확, 간결, 정확한** 정보를 제공한다.
- 변경 발생 시기 등 차용자가 대출에 대해 **정보에 입각한 정확한 결정**을 내리도록 돕는다.
- 대출계약이 **강압적이지 않으며** 대출기관이 차용자를 강압적으로 대하지 않는다.

대출에 문제가 있는 경우, 차용자 또는 차용자의 금융 자문가가 대출기관의 법적 책임을 상기 시켜 줄 수 있습니다. 이들 책임에 관한 자세한 내용은 다음 웹사이트의 책임감 있는 대출 규정(www.consumerprotection.govt.nz)을 참조하십시오.



2. 상환이 어렵다면?

대출금 상환이 어려운 경우, 신속하게 도움을 받는 것이 중요합니다. 다음과 같이 두 가지 옵션이 있습니다.

- 대출 기간을 연장하거나 잠시 동안 상환액을 줄이는 등 대출 조건을 변경할 수 있는지 여부를 가능한 한 빨리 대출기관에 문의하십시오.
- 특정 기준을 충족하는 경우 차용자는 대출기관에 고충신청서를 제출할 수 있습니다. 아래를 참조하십시오.

금융 전문가에게 자문을 구하는 것이 도움이 되는 경우가 많습니다. 금융 전문가는 차용자가 자신의 옵션을 이해하고 대출기관과 상담하도록 도울 수 있습니다. 대출기관이 대출을 변경할 필요는 없지만, 차용자가 스스로의 힘으로 일어설 수 있도록 돕는 것이 가장 좋은 방법입니다.

3. 미상환 시 어떤 일이 발생할 수 있는가?

대출 조건에 따라 다릅니다. 대출기관의 관점에서 볼 때, 가장 중요한 약속은 합의된 금액을 합의된 시간에 상환하는 것입니다. 따라서 그렇게 하지 않으면 심각한 결과가 발생할 수 있습니다.

미상환 시 다음과 같은 결과가 나타날 수 있습니다.

- 추가 (연체) 수수료 및 이자 부과
- 차용자가 담보로 제공한 물건의 압류(본 가이드에서 추후 설명)
- 보증인에게 대출 상환 요청(보증인이 설정된 경우)
- 대출기관이 차용자를 법원에 회부

이 중 마지막 두 가지 사안은 본 가이드에서 다루지 않습니다. 자세한 내용은 웹사이트를 참조하십시오.

대출기관이 차용자에게 법적 소송을 제기하면, 차용자는 바로 변호사 또는 지역 법률 센터와 상담해야 합니다.

연체 수수료 또는 이자

대출금을 상환하지 못하면 연체금을 갚는 것 외에 추가 비용이 들 수 있습니다. 대출 조건에 따라 지불할 금액이 달라집니다.

- 추가 (연체) 수수료가 부과될 수 있습니다.
- 더 높은 (연체) 이자율이 부과될 수 있습니다.

대출기관은 **연체 수수료**만을 부과하여 차용자가 상환하지 못했을 때 발생하는 비용을 충당할 수 있습니다.

연체 이자율은 차용자가 상환을 못하거나 신용 한도가 초과되는 경우 부과되는 더 높은 이자율입니다. 연체 이자는 부과할 수 있는 한도가 있습니다. 연체 이자는 계좌가 다시 정상으로 회복될 때까지만 청구될 수 있고, 전체 대출 금액이 **아닌**, 연체 또는 한도 이상의 금액에 대해서만 청구될 수 있습니다.



2015년 6월 6일 이후에 체결된 대출에 연체 이자율을 부과하는 방법

차용자가 2015년 6월 7일에 5,000달러의 대출계약을 체결했고, 2015년 6월 21일이 기한인 첫 대출금 100달러를 갚지 못했습니다. 이 경우, 대출기관은 채무 불이행 상태에 있는 100달러의 연체금에 대해서만 연체 이자를 청구할 수 있습니다.

대출기관이 대출금을 '회수'한다면, 차용자는 5,000달러 대출금에 대한 미결제 잔액을 전액 상환해야 합니다.

대출기관은 미결제 잔액에 대한 연체 이자율을 부과할 수 **없으며**, 합의된 연 이자율만 청구해야 합니다.

문제가 발생할 경우 어떤 추가 이자와 수수료를 지불해야 하는지 알 수 있도록 대출 서류를 주의 깊게 읽으십시오.

부당한 연체 수수료 또는 이자를 지불해야 한다고 생각될 경우에는 금융 자문가에게 문의하거나 대출기관을 위원회에 신고하거나 분쟁재판소에 회부하십시오(아래 참조).



차용자가 상환에 어려움을 겪고 있다면, 연체 전에 대출기관 또는 금융 자문가에게 상담하십시오.

4. 고충구제

차용자가 대출 상환 약속을 지키기 어려운 경우, 대출기관에 도움을 요청할 수 있습니다. 또한, 금융 자문가에게 실질적인 안내를 문의하는 것도 좋은 생각일 수 있습니다.

대출기관과 상담

대출기관은 어려움에 처한 차용자를 돕고 싶어 합니다. 그래야만 그들이 다시 일어서서 대출금을 계속 상환할 수 있기 때문입니다.

대출기관은 문제가 발생했을 때 합리적이고 윤리적으로 행동해야 합니다. 차용자가 상환에 어려움을 겪고 있다면, 초기에 대출기관과 상담하고 차용자에게 도움이 되도록 변경을 할 수 있는지 방법을 모색하십시오.

고충신청서 작성

또한, 채무 상환 문제를 해결하기 위해 대출 조건 변경을 고려해 달라고 대출기관에 요청하는 공식 신청서를 작성할 수도 있습니다.

이러한 신청서를 **고충신청서**라고 합니다.

합의할 수 있는 변경 항목

대출기관은 대출 조건을 다음과 같이 변경하는 데 차용자와 합의할 수 있습니다.

- 대출 기간 연장 및 각 상환액 축소
- 일정 기간 동안 상환 연기(상환 유예)
- 대출 기간 연장 및 일정 기간 동안 상환 연기

신청에 따른 이점

고충신청서를 신청하는 경우, 대출기관과 비공식적인 상담을 진행하는 것에 비해 몇 가지 이점이 있습니다.

- 대출기관은 특정 기간 내에 신청을 고려해야 하며, 이를 단순히 무시할 수는 없습니다(대출기관이 따라야 하는 기간은 아래 참조).
- 대출기관은 변경에 합의할 필요는 없지만, 대출기관이 차용자의 신청을 거절한다면 고충신청서를 거절한 이유를 서면으로 알리고 결정을 검토해 달라고 법원에 요청할 수 있다는 점을 차용자에게 알려야 합니다.
- 대출기관이 변경에 합의하지 않거나 신청서를 기각하는 경우, 차용자는 대출 조건을 변경하기 위해 분쟁재판소 또는 법원에 신청할 권리가 있습니다. 신청서의 기각은 또한 대출기관의 차용자에 대한 책임을 위반할 가능성이 높습니다.

변경이 이루어진 경우, 대출을 다시 정상적으로 받을 수 있도록 일시적인 구제 수단을 제공할 수 있습니다. 그러나 일시적인 구제는 (대출 기간이나 상환 횟수를 늘려) 대출에 대한 전반적인 금액을 증가시킬 수 있습니다.

신청서 작성 기준

다음 세 가지 기준을 모두 충족할 경우 고충신청을 할 수 있습니다.

- 다음과 같이 합리적으로 예상할 수 없는 고충으로 어려움을 겪는 경우
 - 질병
 - 상해
 - 실직
 - 관계의 종료(배우자 또는 파트너의 사망을 포함하여)

및

- 이러한 고충의 결과로 대출을 합리적으로 상환할 수 없는 경우

및

- 다음과 같이 대출이 변경된 경우에는 상환을 이행할 수 있다고 합리적으로 예상할 수 있습니다.
 - 대출 기간 연장 및 각 상환액 축소
 - 일정 기간 동안 상환 연기
 - 대출 기간 연장 및 일정 기간 동안 상환 연기

상환이 지연된 경우 고충신청을 할 시간이 매우 짧기 때문에 신청 기간은 매우 중요합니다.

다음과 같은 경우에 고충신청을 할 수 없습니다.

- 2달 이상 연체하고 있는 경우
- 4회 이상 연속으로 기한 내에 부채를 상환하지 못한 경우
- 압류 경고 또는 부동산법 고시 후 2주 이상 상환을 하지 못한 경우

이러한 상황 중 하나에 해당하지만 상환은 제대로 하고 있는 경우, 고충신청을 할 수 있습니다.

대출기관이 달리 합의하지 않는 한, 4개월 내에 동일한 근거로 한 건의 고충신청서 신청만 할 수 있습니다.

신청 방법

고충신청은

- 서면으로 해야 합니다.
- 대출기관에 제출해야 합니다.
- 상환 중에 예기치 못하게 발생한 고충과 어려움에 대해 설명해야 합니다.
- 처한 상황에 대처하기 위해 원하는 대출 조건 변경을 설명해야 합니다.

대출기관이 동의하지 않는 한 대출 조건은 변경되지 않으므로, 대출기관이 신청서를 심사하는 동안 기한에 맞춰 계속 상환해야 합니다.

차용자가 고충신청을 했는데 아직 결정이 나지 않은 경우에는 대출기관이 차용자 재산에 대해 압류 조치를 취할 수 없습니다. 유일한 예외는 대출기관이 재산이 '위험에 처해 있다'고 생각하는 경우입니다 ('위험에 처해 있는'의 의미를 보려면 10페이지의 박스 참조). 이러한 경우, 대출기관은 대출계약서에서 담보로 확인된 재산을 압류할 수 있지만('담보' 또는 '담보권'의 의미를 보려면 9페이지의 박스 참조), 신청에 대한 결정이 날 때까지 재산을 매각하는 등의 추가 단계를 수행할 수 없습니다.

다음과 같은 변경만 할 수 있습니다.

- 대출을 정상으로 되돌리는 데 필요한 합리적인 수준의 변경
- 차용자와 대출기관 모두에 모두 공정하고 합리적인 변경

지금보증보험을 청구할 수 있습니까?

일부 대출기관은 차용자가 어려운 상황에 처할 경우 상황이 보장될 수 있도록 차용자에게 '지금 보증보험'에 들 것을 요청하거나 요구합니다. 이러한 보험에 들어있는지 확인하십시오. 해당 보험이 있는 경우, 보험금 청구가 거절될 경우를 대비하여 보험금 청구와 동시에 고충신청을 하는 것이 좋습니다.



예기치 못한 상황이 발생하여 대출금을 상환할 수 없다면, 고충신청을 할 수 있습니다. 신속히 대출기관에 문의하십시오.

변경에 수수료가 부과될 수 있습니다.

대출기관은 고충신청을 처리하는 데 수수료를 부과할 수 없습니다. 그러나 신청이 완료되고 대출에 변경이 발생하는 경우, 대출기관은 다음과 같이 변경 비용에 대한 수수료를 부과할 수 있습니다.

- 수수료가 대출계약에 명시된 경우
- 수수료가 합리적인 경우 - 대출계약 변경 시 대출기관의 서류 작업 비용을 초과해서는 안 됩니다.

대출기관은 차용자가 고충 신청을 할 때 이자율을 변경할 수 없습니다.

또한, 변경은 단기적으로는 도움이 될 수 있지만 대출금 총액을 늘릴 가능성이 높다는 점을 기억해야 합니다.

고충신청 심사 시 대출기관의 의무 및 기간

대출기관은 고충신청을 받으면 다음과 같은 조치를 취해야 합니다.

신청서 수령 후 **5**영업일 이내에 차용자에게 서면 영수증 또는 확인서를 보냅니다.

신청서 수령 후 **10**영업일 이내에 신청서 결정에 필요한 추가 정보에 대해 차용자에게 서면 요청서를 보냅니다.

대출기관이 추가 정보를 요청하지 않는 경우, 변경사항에 동의할지 여부를 결정하고, 신청서 수령 후 **20**영업일 이내에 차용자에게 결정을 통보(서면으로)해야 합니다.

대출기관이 변경에 동의하지 않은 경우, 대출기관은 대출 조건을 변경하기 위해 법원에 신청할 차용자의 명확한 권리 요약과 함께 차용자에게 결정 이유를 알려야 합니다.

대출기관이 대출 변경에 동의하는 경우, 대출기관은 변경사항이 적용되기 전에 차용자에게 변경에 대한 구체적인 정보를 제공해야 합니다.



대출기관이 차용자에게 추가 정보를 요청하는 경우, 대출기관은 늦어도 다음 기간까지 변경 동의 여부를 결정해야 합니다.

추가 정보 요청 후 **20**영업일

또는 요청한 정보 수령 후 **10**영업일



고충신청 및 이자율 대출기관은 고충으로 인해 대출에 변경이 발생하는 경우 이자율을 인상할 수 없습니다.

고충신청이 거절되는 경우

대출기관이 대출을 변경하는 데 동의하지 않는 경우에는 이렇게 결정한 이유를 차용자에게 서면으로 제공해야 합니다. 대출기관은 변경에 동의할 필요는 없지만 위의 기간 내에 차용자의 신청서를 심사해야 합니다.

신청이 거절되면 대출기관의 분쟁 해결 서비스에 이의를 제기할 수 있습니다. 분쟁 해결 서비스의 연락처 정보는 대출에 서명할 때 제공된 정보에 명시되어야 합니다. 또한 법원이나 분쟁재판소에 대출을 변경하도록 요청할 수도 있습니다. 차용자가 이러한 옵션을 수용할 생각이려면 금융 자문가와 상담하거나 지역 법률 센터에 문의하는 것이 좋습니다.



차용자가 고충신청을 했는데 신청서에 대해 아직 결정이 나지 않은 경우에는 대출기관이 차용자 재산에 대해 압류 조치를 취할 수 없습니다. 유일한 예외는 차용자의 재산이 '위험에 처해 있을' 때입니다. (자세한 내용은 10페이지의 박스 참조) 재산이 '위험에 처해 있는' 것으로 간주된다면, 대출기관은 차용자에 대해 압류 조치를 취할 수 있습니다.

5. 압류 조치

압류란?

처음 대출을 받을 때, 차용자가 대출금을 상환하지 않으면 대출기관이 차용자의 재산 일부를 가져가 매각하고 매각에서 확보한 돈으로 대출금을 총당하기로 동의했을 것입니다. 대출기관이 이를 이행할 수 있는 권리를 차용자 재산에 대한 **담보권**이라고 합니다(아래 박스 참조). 재산을 압류하여 이를 팔아 다시 대출을 갚는 과정을 **압류**라고 합니다.

대출기관은 차용자에게 담보권으로 어떤 재산이 해당되는지 알리고 차용자가 계약을 체결하기 전에 재산이 압류될 수 있다고 설명해야 합니다. 대출기관이 이런 절차를 따르지 않고 차용자의 재산을 압류하기를 원한다면, 차용자는 가능한 한 빨리 금융 자문가 또는 지역 법률 센터에 알려야 합니다.

담보권이란?

대출기관은 차용자가 소유하거나 대금을 지불하고 있는 재산에 대해 ‘**담보권**’을 달라고 요구할 수 있습니다. 이는 차용자가 상환을 못하거나 대출계약 조건을 위반할 경우 차용자에게서 물건을 가져가서 매각할 수 있다는 것을 의미합니다. 예를 들어, 대출기관이 차용자가 대금을 지불하고 있는 차량에 대해 담보를 설정할 수 있습니다. 자동차 대출에 대해 상환하지 못할 경우(차용자가 신속히 상환을 이행하고, 연체 수수료와 연체 이자를 지불하지 않으면), 대출기관이 차를 압수하여 팔 수 있습니다.

그러나 대출기관은 일부 유형의 가정용품과 중요 문서에 대해 담보를 설정하거나 압류를 걸 수 **없습니다**. 이들 품목은 다음과 같습니다.

- 침대 및 침구류
- 스토브를 포함하여 조리 기구
- 의료 장비
- 이동식 히터
- 세탁기
- 냉장고

대출기관이 담보권을 설정할 수 없는 **문서**는 다음과 같습니다.

- 여행 서류
- 신분 확인 서류
- 은행 카드

이 규칙에서 유일한 예외는 이러한 가정용품 중 하나를 구입하기 위해 대출을 받은 경우입니다. 예를 들어, 침대를 구입하기 위해 대출을 받은 경우 대출기관은 침대를 대출 담보로 사용할 수 있습니다. 따라서 침대 대출에 대한 상환을 못하는 경우, 침대는 압류될 수 있습니다.



대출기관은 차용자의 재산을 압류하기 위해 집 또는 아파트에 들어갈 권리가 있지만, 명확히 명시된 여러 규칙을 따라야 합니다. 이들 규칙은 아래에 요약되어 있습니다.

대출기관은 이러한 규칙을 준수해야 할 뿐만 아니라, 차용자와 차용자의 재산을 압류 과정 내내 합리적이고 윤리적으로 처리해야 합니다.

압류에 관한 전체 안내는 [압류 가이드라인](#)을 참조하십시오.

대출기관은 언제 차용자의 재산을 압류할 수 있습니까?

대출기관은 다음과 같은 경우에만 재산을 압류할 수 있습니다.

- 대출기관이 압류하려는 재산에 대해 ‘**담보권**’이 설정된 경우(9페이지의 박스 참조)
- 이들 물건이 대출계약서에 구체적으로 명시되어 있는 경우
- 차용자가 대출 상환을 못하거나 담보 재산이 ‘**위험에 처해 있는**’ 경우(아래 참조)

언제 차용자의 물건이 ‘위험에 처해 있는’ 것으로 간주됩니까?

재산이 파괴, 손상, 판매, 은닉 또는 처분되었다고 대출기관이 믿을 합리적인 근거가 있을 때 차용자의 재산은 ‘위험에 처해 있는’ 것입니다.

예: 대출기관이 차용자가 대금 지불이 끝나지 않은 차에 대한 담보권을 가지며, 대출계약에 따라 자동차를 압류할 권리를 보유하고 있습니다. 차용자가 대출기관에 말하지 않고 해당 차를 팔기로 결정했고, 온라인으로 판매하기 위해 목록에 올렸습니다. 대출기관은 차용자의 차를 ‘위험에 처해 있는’ 것으로 볼 수 있습니다. 이 상황에서는, 일반적으로 15일 전에 통지를 하는 것과 달리 대출기관이 차용자에게 즉시 압류 조치를 취할 수 있습니다.

어떤 물건을 압류할 수 있습니까?

대출계약서에 ‘담보권’으로 **구체적으로 명시된** 재산만 압류할 수 있습니다.

구체적으로 명시된이란 식별이 가능하도록 물건별로 담보 재산에 대한 적절한 설명이 있어야 한다는 의미입니다. 단순히 품목을 종류별로 설명하는 것만으로는 충분하지 않습니다. 예를 들어, 대출을 보증하기 위해 사용되는 TV를 “TV” 또는 “40인치 TV”로 설명하는 대출계약은 충분하지 않습니다. 올바른 설명은 “40인치 Sony Bravia HD TV 모델 W800B(리모컨 포함)”같이 세부적인 정보를 포함하는 것입니다. 올바른 설명으로 재산 중 정확히 어떤 물건을 담보로 설정하고 어떤 품목을 압류할 수 있는지에 대한 논쟁을 피할 수 있습니다.

대출기관에 재산을 압류당하는 것이 우려되는 경우, 대출계약을 확인하여 압류가 허용되는지와 어떤 물건이 압류될 수 있는지 확인합니다. 압류 조치에 직면한 경우, 해당 물건만 압류되도록 허용해야 합니다.



일부 가정용품 및 중요한 문서는 담보 또는 압류품으로 사용될 수 없습니다.

여러분의 권리를 확인하십시오

차용자가 압류 조치에 직면한 경우에도 차용자는 여전히 중요한 권리를 가집니다.

대출기관의 행위

대출기관 또는 대출기관의 대리인(예: 자동차를 압류할 수 있는 견인 트럭 운전자)은 압류 절차 중 차용자와 차용자의 재산을 합리적이고 윤리적으로 처리해야 하며, 모든 합리적인 단계를 취해 다음을 보증해야 합니다.

- 압류 과정 중 재산을 손상하지 않음
- 압류된 모든 재산을 적절히 보관하고 보호함
- 차용자의 집 또는 아파트에 들어갈 권리를 불합리하게 행사하지 않음

압류에 대한 경고

대출기관이 차용자의 재산을 압류하려는 경우 최소 15일 전에 서면 경고를 해야 합니다. 이 통지를 **압류 경고 통지**라고 합니다.

압류 경고 통지에는 압류 품목, 이유, 압류를 막기 위해 차용자가 할 수 있는 조치 등을 포함하여 압류에 관해 차용자가 알아야 할 주요 정보가 포함되어야 합니다(예: 빚진 것을 갚거나 보험이 대출 조건인 재산의 품목을 보험에 드는 것).

대출기관이 차용자의 재산이 '위험에 처해 있다'고 믿을 만한 이유가 있는 경우에만 대출기관이 압류 경고 통지를 하지 않아도 됩니다. 이러한 상황에서 대출기관은 긴급 조치를 취할 수 있습니다(위 박스 참조).

차용자가 통지서에 명시된 시간까지 대출 의무를 이행하지 못했거나 15일 서면 통지가 만료된 경우가 아니라면, 대출기관은 압류 조치를 취할 수 없습니다.

각 압류 경고 통지는 차용자 수령 후 60일 이내에 만료되며, 그 이후 압류가 진행되지 않은 상태에서 대출기관이 여전히 차용자의 재산을 압류하기를 원하는 경우 대출기관은 새로운 압류 경고 통지를 보내야 합니다. 압류 통지가 발부된 후 고충신청을 한 경우 추가 기간 60일이 더해집니다.

허가 요건

대출기관과 대출기관의 대리인 또는 직원은 허가 또는 인증을 받아야 합니다. 그렇지 않은 경우, 이들은 차용자의 집 또는 아파트에 들어가 재산을 압류할 수 없습니다. 차용자의 재산을 압류하거나 압류를 위해 차용자의 집 또는 아파트에 들어가려는 자에게 허가서 또는 인증서를 보여줄 것을 요청하십시오.

고충 심사 중인 경우 압류는 진행되지 않습니다.

차용자가 고충신청을 한 경우, 대출기관은 고충신청에 대한 결정이 날 때까지 압류 조치를 취하지 않습니다. 한가지 예외는 대출기관이 재산이 '위험에 처해 있다'고 생각하는 경우입니다(10페이지 박스 참조).

재산 압류 시간

대출기관은 월요일~토요일, 오전 6시~저녁 9시에 집 또는 아파트(집과 연결된 차고 또는 차도 포함)에 들어갈 수 있으며, 9시 이후에는 반드시 떠나야 합니다. 일요일이나 공휴일에는 들어갈 수 없습니다. 이를 압류 **허용 시간**이라고 합니다.

압류 허용 시간 외에도 출입에 동의할 수 있지만, 계약 체결 시 대출기관이 준수해야 하는 다음과 같은 규칙이 있습니다.

- 대출기관이 허용 시간 **이외에** 집에 들어가도록 계약을 하려는 경우, 대출기관은 허용 시간(월요일~토요일, 오전 6시~저녁 9시) **이내에** 차용자에게 접근해야 합니다.
- 차용자가 이미 상환을 하지 않은 경우에만 대출기관은 허용 시간 이외에 들어갈 수 있습니다.

차용자 재산에 강제 접근

대출기관은 차용자가 집에 있을 때만 압류를 실시해야 합니다. 그러나 차용자가 집에 없을 때, 대출계약에 따라 집에 들어갈 수 있는 권리가 있는 경우 대출기관은 차용자의 집 또는 아파트에 들어갈 수 있습니다. 최대한 피해를 주지 않고 들어갈 방법을 찾고, 집을 열어 두지 않도록 조치를 취해야 합니다. 차용자가 집에 없다면, 대출기관은 차용자의 집 또는 아파트에 출입했다는 사실과 출입 날짜를 설명하는 통지를 남겨야 하고, 대출기관이 압류한 재산 목록을 제공해야 합니다.

차용자가 받아야 하는 정보

대출기관이 차용자의 집 또는 아파트에 처음 들어갈 때에는 특정 중요 문서를 보여줘야 합니다.

- 압류 경고 통지서 사본(재산이 '위험 처해 있기' 때문에 압류되는 경우에는 이 통지를 받지 않음, 10페이지 참조)
- 대출계약서 사본
- 대출기관의 허가서 또는 인증서 사본
- 대리인이 대출기관을 대신하여 압류를 실시하는 경우, 재산을 압류할 수 있는 대출기관의 권한을 가진다는 증거
- 집 또는 아파트의 주소, 날짜, 압류 물건 목록의 내역서
- 재산의 압류 후 차용자의 권리와 대출기관 행위에 대해 불만을 제기할 권리에 대한 설명서
- 차용자가 허용 시간 이후 발생하는 압류에 합의한 경우 차용자 동의서 사본

대출기관 압류 시 차용자가 집에 없다면, 이들 서류를 눈에 잘 띄는 곳에 남겨 두어야 합니다.

자발적 재산 포기

차용자가 압류 경고 통지를 받은 경우, 자발적으로 재산을 포기함으로써 대출기관이 집 또는 아파트에 들어가 재산을 압류하는 것을 막을 수 있습니다. 이를 **자발적 포기**라고 합니다.

이 규칙은 차용자가 대출을 받은 시기에 따라 달라집니다.

- 2015년 6월 6일 이전에 서명한 대출계약의 경우, 대출계약에서 허용하지 않는다면 대출기관은 재산 인도를 수락하는 데 동의해야 합니다.
- 2015년 6월 6일 이후에 서명한 대출계약의 경우, 차용자의 압류 경고 통지서에 명시된 장소에서 해당 재산을 대출기관에 인도하도록 선택할 수 있습니다.

압류 후에는 어떻게 됩니까?

대출기관은 압류 후 14일 이내에 차용자에게 압류에 대한 정보와 재산을 돌려받을 수 있는 방법을 제공하도록 서면 통지를 해야 합니다. 이를 **압류 후 통지**라고 합니다.

여기에는 다음과 같은 중요 정보가 포함되어야 합니다.

- 압류 날짜
- 압류된 물건 목록과 그 가치에 대한 견적
- 재산을 돌려받고자 할 때 해야 할 일
- 아무 조치도 하지 않을 경우 발생하는 결과 - 재산이 매각되며 상환하지 못한 차용자의 금액과 재산 매각 대금 사이의 차이에 대해 책임을 지게 됩니다(비용 공제 후). 대출금이 상환된 후 매각 수익금에서 남은 돈이 있는 경우에는 환불을 받게 됩니다.

재산을 돌려받을 수 있는 방법에는 두 가지가 있습니다.

- 연체 금액(전체 대출이 아닌 상환하지 못한 금액만)을 지불하고 기타 의무(대출기관의 합리적인 압류 조치 비용 포함)를 충족함으로써 더 이상 연체되는 대출이 없으면 대출을 **회복**할 수 있습니다. 대출이 회복되면 대출기관은 압류된 재산을 차용자에게 돌려줘야 합니다. 그러면 채무 불이행 및 압류가 전혀 발생하지 않은 것처럼 대출이 계속됩니다.
- 대출 잔액을 상환하고 대출계약에 따라 필요한 작업(예: 재산 보험)을 수행하며 대출기관의 합리적인 압류 비용을 지불하여 대출을 **정산**할 수 있습니다. 대출이 정산되면 대출기관은 압류된 재산을 차용자에게 돌려줘야 하며, 대출은 종료됩니다.

압류된 재산을 돌려받으려면 대출기관이 법적으로 재산을 매각할 수 있는 권리를 갖기 전(압류 후 통지를 받은 후 15일 후)에 대출을 회복하거나 정산해야 합니다.

재산 매각

차용자가 압류 후 통지를 받은 후 15일 이내에 대출을 회복하거나 정산하지 않는 경우, 대출기관은 차용자의 재산을 매각하거나 처분할 수 있습니다.

차용자는 압류 후 재산에 일어나는 일에 관한 일부 권리를 가집니다. 대출기관은 일반적으로 차용자의 재산을 매각할 방법(예: 경매, 개인 매각 또는 입찰)을 선택할 수 있지만, 매각이 상업적으로 합리적이어야 하고 그 당시에 합리적으로 구할 수 있는 최고의 가격을 확보해야 합니다.

대출기관이 압류 후 30일 이내에 재산을 매각하지 않으면 차용자는 대출기관이 경매를 통해 재산을 강제로 매각하게 할 수 있습니다. 또한, 차용자는 부동산 평가를 요청하거나(차용자 부담) 대출기관에 구매자를 소개할 수 있습니다. 차용자가 구매자를 소개하는 경우, 대출기관은 압류 후 통지에 명시된 최소한의 견적 가격으로 재산을 구매자에게 판매해야 합니다(위 참조). 구매자를 소개함으로써 대출기관은 차용자의 재산을 더욱 쉽게 매각할 수 있습니다.

부동산을 매각한 후에 대출기관은 매각 금액을 적용해 차용자의 대출을 줄여야 합니다.

매각 7일 이내에 대출기관은 다음과 같은 주요 정보를 포함한 대출 계좌 내역서를 차용자에게 보내야 합니다.

- 재산이 매각된 가격
- 재산 매각에 사용된 대출기관의 비용
- 재산이 매각된 후 대출금 상환을 위해 남은 금액
- 재산이 매각된 금액(매각 비용 제외) 및 상환해야 할 금액 사이에 부족액이 있는 경우 지불해야 할 금액
- 재산이 부채보다 비싼 값에 매각된 경우, 대출기관이 차용자에게 갚아야 할 금액(매각 비용 제외)



재산을 매각한 후에도 여전히 부채가 남은 경우, 대출기관은 대출 금액에 추가 이자나 수수료를 추가해서는 안 됩니다.

압류에 관한 자세한 내용은 [압류 가이드라인](#)을 참조하십시오.

6. 대출기관의 강압

소비자금융법은 또한 대출기관의 ‘강압적인’ 대출 조건과 행위로부터 차용자와 보증인을 보호합니다. ‘강압’은 소비자금융법에서 강압적이고 가혹하며 부당하게 부담을 주고, 비이성적이거나 합리적인 상업 관행의 기준을 위반하는 행위로 정의됩니다. 사실, 강압적인 행위는 극도로 불공평하고 가혹하며 불합리한 행위나 조건을 의미합니다.

대출이 강압적이거나 대출기관이 차용자에게 강압적으로 행동했다고 생각하는 경우, 차용자가 해야 할 여러 가지 옵션이 있습니다. 이들 중 하나가 법원에 도움을 청하는 것입니다.

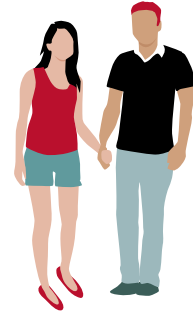
대출기관이 강압적으로 행동한 것으로 법원이 확인하면, 대출 조건을 재개하고 대출기관에 환불, 신용 또는 보상을 하도록 명령하거나 특정 방식으로 행동을 중지하게 할 수 있습니다.

자세한 내용은 [강압 팩트 시트](#)를 참조하십시오.

7. 대출에 문제가 있다면 어떤 선택을 할 수 있습니까?

이 가이드에서 논의된 여러 문제가 있는 경우 차용자가 선택할 수 있는 옵션이 있습니다. 문제에는 다음이 포함됩니다.

- 상황이 지연됨
- 합리적으로 예측할 수 없는 문제가 발생하여 고충을 겪음
- 대출기관으로부터 압류 조치가 들어옴
- 대출기관이 차용자에게 강압적인 방식으로 행동하거나 대출 조건이 강압적이라고 생각됨



문제가 있는 경우 차용자가 선택할 수 있는 옵션

- 첫 번째 경우에는 대출기관과 상담하는 것이 좋습니다. 책임 있는 대출기관은 모든 이의 제기 사항을 진지하게 받아들여 대출 조건을 조정하거나 행동을 바꾸기로 합의할 수 있습니다. 대출기관의 책임에 관한 자세한 내용은 웹사이트(www.consumeraffairs.govt.nz)에 제시된 책임감 있는 대출 규정을 참조하십시오.
- 시민상담소(www.cab.org.nz 또는 0800 367 222), 지역 법률 센터(www.communitylaw.org.nz), 예산 자문 서비스(0508 283 438) 또는 변호사를 활용하십시오.
- 차용자는 대출기관의 분쟁 해결 기구에 이의를 제기할 근거가 있을 수 있습니다. 이 무료 해결 기구에 관해서는 아래 박스를 참조하십시오.
- 통상위원회에 이의를 제기할 수 있습니다. 통상위원회는 접수된 모든 이의 제기 사항에 대해 조치를 취할 수는 없지만 적절한 경우에는 조사 및 집행 조치를 취할 수 있습니다. 차용자는 [이의제기서](#) 또는 전화(0800 943 600)를 통해 이의를 제기할 수 있습니다.
- 차용자는 지방 분쟁재판소에 소송을 제기할 수 있습니다. 분쟁재판소는 상업적 분쟁을 해결하기 위한 비교적 빠르고 저렴하며 비공식적인 방법입니다. 변호사의 참여는 대체로 허용되지 않습니다. 자세한 내용은 웹사이트(www.justice.govt.nz)를 참조하십시오.

분쟁 해결

대출기관은 독립적인 분쟁 해결 기구의 구성원이어야 합니다. 분쟁 해결은 대출기관과의 문제를 무료로 해결하는 방법입니다.

대출기관과 문제가 있는 경우, 먼저 대출기관 상담하여 문제를 논의해야 합니다. 대출기관에서 문제를 해결할 수 없는 경우, 문제를 해당 대출기관의 분쟁 해결 기구에 신고할 수 있습니다.

계약 시 받은 정보에서, 대출기관은 대출이나 대출기관에 문제가 있는 경우 어떻게 해야 하는지, 대출기관의 분쟁 해결 기구에 연락하는 방법에 대한 정보를 차용자에게 제공해야 합니다.

대출기관이 속한 기구를 다음에서 확인할 수도 있습니다.

www.fsp-register.companiesoffice.govt.nz

대출 기간 중 특정 단계에서 대출이 신규 대출기관으로 이관된 경우, 원래 대출기관은 신규 대출기관의 분쟁 해결 기구에 대한 세부 정보를 차용자에게 제공해야 합니다.

ISBN 978-1-869455-06-4

본 가이드는 위원회의 견해를 반영하여 참조용으로만 제공됩니다. 또한 확정본이 아니며 법률용으로 사용할 수 없습니다. 법 개정에는 따른 책임은 귀하에게 있습니다.

업데이트 관련 정보는 다음 링크에서 구독이 가능합니다. www.comcom.govt.nz/subscribe

당사가 시행하는 법률 위반에 대한 자세한 정보는 아래로 문의하시기 바랍니다.

전화: 0800 943 600

우편: Enquiries Team, PO Box 2351, Wellington 6140

이메일: contact@comcom.govt.nz

www.comcom.govt.nz

Problems with your loan – Korean

