

ENERO DEL 2014

¿Tiene una hipoteca? Lo que puede esperar bajo las normas federales



Consumer Financial
Protection Bureau

Usted recibe apoyo cuando busca información o ayuda.

Cuando está pagando su hipoteca, usted confía en recibir información exacta y rápida de su administrador hipotecario. Las normas federales para los administradores hipotecarios lo apoyan a usted. Las normas le ayudan a entender cómo funcionan sus pagos, le dan herramientas si tiene problemas para hacer sus pagos y le dan medidas de protección contra las acciones equivocadas de los administradores hipotecarios.

Su administrador hipotecario es la compañía que cobra sus pagos hipotecarios mensuales. Su administrador hipotecario también trabaja con usted si tiene problemas para hacer sus pagos.

Usted recibirá información de sus estados de cuenta por escrito.

Los administradores tienen que darle un estado de cuenta hipotecario por escrito cada ciclo que indique la siguiente información, ya que se aplica a su situación:

Cuenta o factura actual

- Lo que usted debe
- Cuánto dinero se aplica a capital, intereses y la cuenta de depósito en garantía (“escrow”)
- Los cargos por pagar tarde y la fecha en que tiene que pagar la cantidad para evitar cargos
- Las opciones de pago, si su préstamo hipotecario tiene múltiples opciones de pago, y una explicación de si el saldo de capital aumentará, disminuirá o permanecerá igual dentro de cada opción

Pagos anteriores

- Cómo se han aplicado sus pagos, desde su último estado de cuenta y desde el inicio del año
- La actividad de transacciones, con la cantidad y la fecha de cargos o créditos que afectan a su factura actual
- Información sobre pagos parciales (es decir, los pagos que ha hecho que fueron menores que la cantidad total que debe) y lo que se debe hacer para que el dinero sea aplicado al saldo de su préstamo

Otra información de la cuenta

- La cantidad de capital que usted debe actualmente de su préstamo
- La tasa de interés, y si usted tiene una tasa de interés que podría cambiar, la próxima fecha en que está programado el cambio
- La multa por pagar su préstamo antes de tiempo, si hay multa
- Cómo comunicarse con su administrador
- La dirección de correspondencia especial, si la hay, para solicitudes de información por escrito acerca de su préstamo o para reportar errores que su administrador haya cometido
- Cómo comunicarse con un consejero de vivienda para obtener ayuda

Si usted está atrasado más de 45 días en sus pagos: Aviso de atraso (“Notice of Delinquency”)

- La fecha en que se atrasó en sus pagos
- El historial de su cuenta por los últimos seis meses
- Cuánto hay que pagar para actualizar su cuenta
- Riesgos y costos posibles, como la ejecución hipotecaria (“foreclosure”), si usted no actualiza sus pagos
- Información acerca de opciones para evitar la ejecución hipotecaria (“foreclosure”) que ha aceptado, en su caso
- Información sobre consejería de vivienda
- Un aviso si el administrador ha iniciado el proceso de ejecución hipotecaria (“foreclosure”)

Su administrador no tiene que enviar un estado de cuenta mensual, si ya le ha enviado una libreta de cupones para devolver con sus pagos. La libreta de cupones también debe contener cierta información sobre su cuenta y sobre cómo comunicarse con el administrador. Si usted

está atrasado 45 días en sus pagos, el administrador debe enviarle una notificación por escrito que incluya toda la información incluida en el "aviso de atraso" ("notice of delinquency") mencionado anteriormente.

Hay excepciones si su prestamista es un administrador pequeño. Los administradores pequeños están exentos de esta norma y muchos otros requisitos. Los administradores pequeños (junto con empresas relacionadas) no pueden atender más de 5,000 hipotecas cada año, donde ellos y sus empresas relacionadas son el prestamista. O bien, pueden ser agencias de financiación de vivienda ("Housing Finance Agencies"): agencias gubernamentales que ofrecen un número determinado de hipotecas con tasas bajas para los propietarios de viviendas de bajos y medianos ingresos.

Sus pagos se acreditarán con prontitud.

Los administradores tienen que abonar los pagos completos a su cuenta desde el día que ingresan. Si usted paga sólo una parte de lo que debe, el administrador puede tener su(s) pago(s) parcial(es) en una cuenta especial. Y el administrador debe informarle acerca de esto en su estado de cuenta mensual. Cuando en esa cuenta especial se acumula suficiente dinero para hacer un pago completo del capital, intereses y cualquier depósito en garantía ("escrow") aplicable, el administrador tiene que acreditar ese pago a su cuenta.

Usted recibirá una respuesta rápida cuando pregunte acerca del pago de su préstamo en total.

Si usted escribe para preguntar cuánto le costará pagar su hipoteca en total, el administrador en general, tiene siete días laborales después de recibir su solicitud para darle respuesta.

No le pueden cobrar un seguro que no necesita ni cobrarle más por seguro forzoso ("forced-place insurance").

Si usted no mantiene su vivienda asegurada, su prestamista por lo general tiene el derecho a comprar y cobrarle un seguro que cubra su vivienda porque al prestamista le interesa. Este seguro se denomina "seguro forzoso" ("forced-place insurance").

El seguro forzoso es generalmente más costoso que una póliza que usted compre, y por lo general sólo protege al prestamista, no a usted. El costo del seguro varía. El administrador no

puede cobrarle más. Sólo se le debe cobrar la cantidad permitida por los reglamentos estatales de seguros o una cantidad que se relacione razonablemente con los costos de asegurarlo.

El administrador debe advertirle al menos 45 días antes de que le cobre por una póliza de seguro forzoso. La notificación le indica qué tipo de seguro necesita. Usted puede utilizar el tiempo para buscar y comparar una póliza mejor o de menor costo.

Si usted decide comprar su propia póliza, la notificación también le informa sobre la manera de demostrar al administrador que usted tiene seguro. El administrador tiene que recordarle —por lo menos 30 días después de enviar la primera notificación y al menos 15 días antes de que le cobre el seguro forzoso—, si usted todavía no ha demostrado que usted tiene el seguro que necesita.

Si usted muestra que lleva su propio seguro después de que le hayan cobrado el seguro forzoso, el administrador tiene que cancelar su seguro forzoso. Usted recibirá un reembolso de las primas y los cargos pagados mientras que su propia póliza estaba en vigor.

Es posible que tenga una cuenta de depósito en garantía (“escrow”) de la que el administrador paga su cuenta de seguros. En ese caso, el administrador generalmente debe continuar con su póliza de seguro existente si es posible, en lugar de comprar un seguro forzoso.

Sus quejas y solicitudes de información se resolverán rápidamente.

Si su administrador no aplica correctamente un pago o cobra cargos indebidos, debe enviarle a su administrador una queja por escrito. Cuando usted le escriba a su administrador hipotecario para pedir información o para quejarse de ciertos errores, el administrador generalmente tiene siete días (excepto fines de semana y días festivos) para informarle que recibió su carta.

Luego, el administrador tiene de 30 a 45 días laborales para resolver la queja, lo cual quiere decir que tienen que responder a las solicitudes de información, resolver los supuestos errores o explicarle por qué creen que no se cometió un error.

Ejemplos de errores incluyen cuando el administrador:

- No abona su pago correctamente
- Cobra cargos indebidos

- Le da información incorrecta acerca de las opciones de ejecución hipotecaria (“foreclosure”) y mitigación de pérdidas (“loss mitigation”)
- Inicia un proceso de ejecución hipotecaria (“foreclosure”) o venta de ejecución hipotecaria (“foreclosure”) en violación de las normas de mitigación de pérdidas (“loss mitigation”)
- Comete algún error en relación con la administración de su préstamo hipotecario

Si el error está relacionado con la ejecución hipotecaria (“foreclosure”), el administrador generalmente tiene que responder antes de la fecha de la venta de la ejecución hipotecaria (“foreclosure”). Hay una excepción: Si el administrador recibe una queja dentro de los siete días siguientes a la venta, el administrador sólo tiene que hacer un esfuerzo de buena fe para responder a ella.

Muchos administradores han creado direcciones específicas para las solicitudes de información y los errores, por lo que su solicitud es recibida por empleados especialmente capacitados. Esta dirección aparece en su estado de cuenta mensual o libreta de cupones y en el sitio web del administrador. Asegúrese de enviar su solicitud a la dirección correcta.

Su administrador tiene que seguir las buenas políticas de servicio al cliente.

Los administradores hipotecarios tienen que establecer su negocio de manera que puedan:

- Acceder a la información correcta acerca de su préstamo
- Informarle cómo presentar quejas y solicitudes de información
- Responder con prontitud y correctamente a sus quejas y solicitudes de información
- Transmitir información correcta acerca de su cuenta cuando el administrador transfiera el servicio de su préstamo a otra compañía
- Evaluar correctamente una solicitud de alivio (“application for relief”) si tiene dificultades en pagar su préstamo
- Mantener registros por lo menos un año después de que usted pague su préstamo o después de que el préstamo sea transferido a un nuevo administrador

Si usted tiene una hipoteca de tasa ajustable (ARM), le avisarán con al menos dos meses de anticipación cuando sus pagos están a punto de cambiar.

Si usted saca una hipoteca de tasa ajustable (ARM), el administrador debe notificarle sobre el primer cambio de tasa de interés con suficiente anticipación. Usted obtendrá el primer aviso al menos siete meses antes de que deba un pago a la tasa de interés ajustada. La notificación por adelantado debe indicar:

- Un estimado de la nueva tasa de interés y la cantidad del pago
- Las alternativas disponibles para usted
- Cómo ponerse en contacto con un consejero hipotecario aprobado por HUD

Para el primer ajuste de tasa de interés, y para los ajustes que vengan después con una cantidad de pago diferente, su administrador debe enviarle otro aviso, por lo menos con 60 días de anticipación, informándole cuál será su nuevo pago.

Si usted tiene problemas para pagar su hipoteca, puede obtener ayuda.

Su administrador debe informarle sobre la ayuda que está disponible para usted y debe tenerlo en cuenta para esa ayuda, si usted tiene problemas para pagar su hipoteca. Usted tendrá que completar los pasos especificados en el momento correcto.

El primer paso es que expertos de vivienda aprobados por HUD le aconsejen en una reunión en persona o por teléfono. Los consejeros de vivienda hablan con los propietarios de viviendas como usted por su trabajo tiempo completo. Hay poco o ningún costo para usted. Usted puede encontrar una agencia de consejería de vivienda aprobada por HUD cerca de usted, visitando consumerfinance.gov/mortgagehelp o llamando al **888 -995- HOPE (4673)**.

Usted será contactado cuando tenga problemas para hacer sus pagos.

Si usted no paga su hipoteca, su administrador hipotecario debe tratar de contactarlo para hablar de la situación a más tardar 36 días después de la fecha límite de pago.

El administrador tiene que informarle por escrito acerca de las opciones de reestructuración hipotecaria que pueden estar disponibles a más tardar 45 días después de que usted se atrase en el pago.

El administrador hipotecario tiene que asignar personal que le ayude una vez que esté atrasado 45 días en su hipoteca y más pronto si usted ha pedido ayuda.

Usted puede solicitar ayuda; hágalo con prontitud.

Si tiene problemas para pagar su hipoteca, puede solicitar ayuda a su administrador. El primer paso es decirle al administrador que usted tiene interés en una opción de prevención de ejecuciones hipotecarias (“foreclosure”), como por ejemplo una reestructuración del préstamo o “venta corta” (“short sale”).

Antes de que hayan pasado 45 días después de incumplir su pago, su administrador está obligado a enviarle información por correo sobre cómo solicitar ayuda con la hipoteca (a veces llamada solicitud de mitigación de pérdidas o “loss mitigation application”). Probablemente, junto con la solicitud, se le pedirá documentos de ingresos y otra información financiera. Llene la solicitud por completo y devuélvala con los documentos tan pronto como sea posible.

Cuando haya presentado una solicitud, el administrador tiene cinco días para revisarla. El administrador le confirmará si su solicitud está completa o le dará una lista de información adicional y documentos adicionales que necesita. Además, el administrador le dará una fecha antes de la cual usted debe devolver la información y los documentos. Al entregar la información y documentación adicional al administrador antes de esa fecha, puede obtener la mayor protección disponible para usted bajo las normas federales, incluso si el administrador pide más documentos más adelante.

Pero, es necesario actuar con rapidez. Cuando esté atrasado 120 días en sus pagos, el administrador puede iniciar el proceso de ejecución hipotecaria (“foreclosure”) si usted no ha presentado una solicitud completa.

Usted sabrá sus opciones.

El administrador utiliza su solicitud de mitigación de pérdidas (“loss mitigation application”) para darle opciones para prevenir la ejecución hipotecaria (“foreclosure”). El administrador debe evaluar todas las opciones para prevenir la ejecución, siempre y cuando su solicitud completa sea recibida por lo menos 37 días antes de la venta de ejecución hipotecaria (“foreclosure sale”) programada. Sin embargo, eso no significa que el administrador o el propietario de su préstamo tenga que ofrecer opciones específicas de prevención (o de mitigación de pérdidas) de ejecución hipotecaria (“foreclosure”).

Las opciones de mitigación de pérdidas (“loss mitigation”) podrían incluir:

- La suspensión temporal o la reducción de sus pagos (“forbearance”)

- Cambio permanente de los términos del préstamo a una cantidad que pueda pagar (modificación).
- Permitirle dejar su casa sin pagar la cantidad total que debe, a través de una “venta corta” (“short sale”) u otra alternativa a la ejecución hipotecaria (“foreclosure”)

Dentro los 30 días después de presentar una solicitud completa, el administrador generalmente tiene que informarle por escrito cuáles opciones de prevención de ejecución hipotecaria (“foreclosure”) es elegible para recibir. Ellos también tienen que informarle cuáles opciones tomaron en cuenta, pero no ofrecieron, y por qué.

Si usted presenta su solicitud de asistencia hipotecaria completa al menos 90 días antes de una venta de ejecución hipotecaria (“foreclosure”) programada, tiene derecho a 14 días para aceptar o rechazar la oferta de prevención de ejecución hipotecaria (“foreclosure”). Si envía la solicitud completa por lo menos 37 días antes de una venta de ejecución hipotecaria (“foreclosure”) programada, tiene derecho a siete días para aceptar o rechazar la oferta.

Usted puede solicitar la revisión de la decisión del administrador hipotecario sobre su solicitud de modificación de préstamo.

Si un administrador le niega una modificación de préstamo, período de prueba o de forma permanente, puede solicitar una revisión de esta decisión, siempre y cuando haya enviado una solicitud de asistencia hipotecaria completa por lo menos 90 días antes de la venta de ejecución hipotecaria (“foreclosure”). Su apelación debe ser presentada dentro de los 14 días después de la decisión del administrador de cuáles otras opciones de mitigación de pérdidas ofrecerá, si las hubiere. El administrador tiene que asignar la revisión a una persona que no haya participado en la decisión inicial y debe darle una respuesta por escrito dentro de los 30 días siguientes a su solicitud.

Si el administrador decide no cambiar la oferta después de la revisión, o le hace una nueva oferta, tiene derecho a 14 días para aceptar la oferta.

Usted puede tener medidas de protección contra la ejecución hipotecaria (“foreclosure”).

Un administrador no puede iniciar una ejecución hipotecaria (“foreclosure”) si usted tiene menos de 120 días de atraso en sus pagos. Si envía una solicitud completa después de la marca de 120

días, y la ejecución hipotecaria (“foreclosure”) ha iniciado, es posible que tenga medidas de protección.

Si usted tiene más de 120 días de atraso en sus pagos, su préstamo ya está en ejecución hipotecaria (“foreclosure”), y usted ha enviado una solicitud completa más de 37 días antes de la venta, entonces su administrador no puede iniciar la ejecución hipotecaria (“foreclosure”) hasta que:

- El administrador decida que usted no califica para una reestructuración.
- Usted rechace las opciones de reestructuración que el administrador le ofrece.
- Usted haga un acuerdo de reestructuración y luego no haga lo que prometió hacer en el acuerdo de reestructuración (como hacer los pagos a tiempo).

Usted tiene que responder rápidamente a las opciones que ofrece su administrador. Si la fecha de la ejecución hipotecaria (“foreclosure”) está cerca, puede obtener sólo siete días para responder a una reestructuración del préstamo.

Dónde obtener más información

Información acerca de estas y otras normas es disponible en <http://consumerfinance.gov/regulations>.

Puede obtener más datos y ayuda sobre hipotecas en <http://consumerfinance.gov/es>.

¿Buscando una nueva hipoteca? Mire al folleto, *¿Buscando una hipoteca? Lo que puede esperar bajo las normas federales*, por visitar esa página.

Si tiene un problema con su hipoteca, también puede presentar una queja ante la CFPB:

En línea: www.consumerfinance.gov/complaint (en inglés)

Por teléfono: (proporcionamos servicios en más de 180 idiomas)

De lunes a viernes, de 8 a. m. a 8 p. m., Hora Este:

(855) 411-CFPB (2372)

Español (855) 411-CFPB (2372)

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

Por correo: Oficina para la Protección Financiera del Consumidor
P.O. Box 4503
Iowa City, Iowa 52244

Por fax: (855) 237-2392