

Su administrador hipotecario debe acatar las leyes federales

Su administrador hipotecario es la compañía que cobra sus pagos mensuales de la hipoteca. Es posible que no sea el banco o la institución financiera a la que acudió para obtener su hipoteca.

Su administrador está obligado a darle la información correcta, sin demoras.

Información de facturación por escrito

Los administradores tienen que entregarle un estado de cuenta de la hipoteca por escrito en cada ciclo de facturación, donde se muestre información detallada, según corresponda a su situación. Existen algunas excepciones:

- Si tiene un “talonario de cupones” que muestre los pagos hipotecarios, los cupones reemplazan a los estados de cuenta.
- Si su prestamista está categorizado como un “administrador pequeño” (que incluye algunas agencias estatales de financiamiento de vivienda que otorgan una pequeña cantidad de préstamos a bajo interés a prestatarios de ingresos bajos y medianos), el prestamista no está obligado a entregarle un estado de cuenta escrito.

Esto es lo que debe mostrar su estado de cuenta:

- **Monto de pago actual:** lo que debe; cuánto dinero se aplica al capital, los intereses y el depósito en garantía; cargos por pago atrasado y la fecha en que debe pagar el monto para evitar el cargo; opciones de pago, si su préstamo hipotecario tiene varias opciones de pago; y una explicación de si el saldo principal aumentará, disminuirá o se mantendrá igual para cada opción.
- **Historial de pagos:** cómo se han aplicado sus pagos totales, desde su último estado de cuenta y desde el comienzo del año; sus transacciones, con el monto y la fecha de los cargos o créditos que afectan su factura actual; e información sobre pagos parciales (es decir, pagos que hizo que fueron menores que el monto total adeudado) y lo que se debe hacer para que el dinero se aplique al saldo de su préstamo.
- **Pagos omitidos o atrasados:** si se atrasa más de 45 días en sus pagos, el administrador hipotecario le enviará un aviso de morosidad. Esto puede estar en su estado de cuenta o en un aviso por separado. Muestra la fecha en que comenzó a estar en mora, el historial de su cuenta durante los últimos seis meses, cuánto debe pagar para poner su cuenta al día, los posibles riesgos y costos (como la ejecución hipotecaria) si no pone sus pagos al día, información sobre cualquier opción para evitar ejecuciones hipotecarias o programas de mitigación de pérdidas que haya acordado (si corresponde), información sobre asesoría de vivienda y un aviso sobre si el administrador ha iniciado el proceso de ejecución hipotecaria.

- **Otra información:** el monto principal que actualmente adeuda de su préstamo; la tasa de interés, y si tiene una tasa de interés que podría cambiar, la próxima fecha en que está programada para cambiar; la multa por pagar su préstamo antes de tiempo, si hay; información de contacto general de su administrador; la dirección postal especial, si hay, para solicitar por escrito información sobre su préstamo o para informar un error que haya cometido su administrador; y cómo ponerse en contacto con un asesor de vivienda para obtener ayuda.

Pagos acreditados con rapidez

Los administradores tienen que aplicar sus pagos completos a su cuenta a partir del día en que ingresan. Si paga solo una parte de lo que debe, el administrador puede retener sus pagos parciales en una cuenta especial.

El administrador debe informarle sobre esto en su estado de cuenta. Cuando esa cuenta especial acumula suficiente dinero para realizar un pago completo del capital, los intereses y cualquier depósito en garantía correspondiente, el administrador tiene que acreditar ese pago a su cuenta.

Respuestas rápidas cuando pregunta cómo pagar su préstamo

Si escribe para preguntar cuánto cuesta pagar por completo su hipoteca, el administrador generalmente tiene siete días hábiles después de recibir su solicitud para responderle.

Es posible que se le permita hacer pagos adicionales sobre el capital de su hipoteca que pueden ayudarlo a pagar su préstamo más rápidamente y con menos intereses. Verifique si su préstamo permite pagos adicionales y, de ser así, asegúrese de que se apliquen al capital del

préstamo en lugar de a los intereses. Incluso \$100 más por mes pueden reducir varios años el plazo del préstamo.

Notificación sobre el seguro forzoso

Si usted no mantiene su casa asegurada, su prestamista generalmente tiene el derecho de comprar un "seguro forzoso" y cobrárselo a usted para cubrir los intereses del prestamista sobre su casa. El seguro forzoso suele ser más caro que una póliza que usted contrata y, generalmente, protege solo al prestamista, no a usted. El costo del seguro varía y el administrador no puede cobrarle de más.

El administrador debe advertirle al menos 45 días antes de cobrarle una póliza de seguro forzoso. La notificación le indica qué tipo de seguro necesita. Puede usar el tiempo para comprar una póliza mejor o de menor costo, y luego enviar un comprobante de que tiene seguro al administrador.

Proceso de resolución de errores y solicitudes de información

Si su administrador no aplica correctamente un pago, cobra tarifas indebidas, no paga los impuestos ni la póliza del seguro u otros cargos a tiempo, o no reembolsa el dinero en una cuenta de depósito en garantía dentro de los 20 días posteriores al pago total de su hipoteca, debe enviarle a su administrador un aviso de error por escrito.

Muchos administradores establecen direcciones específicas para solicitudes de información y errores, de modo que empleados especialmente capacitados sean quienes reciben su solicitud. Esta dirección aparece en su estado de cuenta periódico mensual o libro de cupones y en el sitio

web del administrador. Tómese el tiempo de asegurarse de enviar su solicitud a la dirección correcta. Si su administrador ha establecido una dirección para avisos de error por escrito y solicitudes de información, debe usar esa dirección. Su administrador no está autorizado a cobrar una tarifa ni a exigir un pago por responderle.

Cuando usted le escribe a su administrador hipotecario para pedirle información o para informarle sobre un error, el administrador generalmente tiene cinco días (excluyendo fines de semana y días festivos) para acusar recibo de su carta.

El administrador tiene tiempo adicional para responder a errores o solicitudes de información en algunas situaciones:

- **Errores relacionados con la ejecución hipotecaria:** para errores relacionados con el aviso, el fallo o la venta de una ejecución hipotecaria, el administrador generalmente tiene que responder antes de la fecha de la venta de ejecución hipotecaria.
- **Existe una excepción:** Si el administrador recibe un reclamo dentro de los siete días posteriores a la venta, el administrador solo tiene que responder si quiere hacerlo de buena fe.
- **Solicitud de información del propietario:** si solicita saber sobre el propietario o el propietario asignado de un préstamo hipotecario (por ejemplo, si está buscando la identidad, la dirección o la información de contacto del propietario), el administrador debe enviar una respuesta a más tardar 10 días después de recibir su solicitud (excluyendo los días festivos legales y los fines de semana).

Luego, el administrador tiene 30 días hábiles para resolver el problema, lo que significa que tiene que responder a las solicitudes de información, resolver cualquier supuesto error o explicarle por

qué cree que no se cometió ningún error. Para algunos errores y solicitudes de información, el administrador puede extender el período de tiempo 15 días adicionales si se lo notifica a usted con anticipación y se le dan las razones de la extensión.

Su informe de crédito tiene protecciones contra errores. Si usted reporta un error a su administrador relacionado con el pago de una hipoteca, su administrador no está autorizado a enviar información negativa a una compañía de informes crediticios con respecto a ese pago durante 60 días después de recibir su aviso del error.

Servicio rápido de atención al cliente

Los administradores hipotecarios tienen que organizar su negocio para poder encontrar la información correcta sobre su préstamo. Deben estar preparados para decirle cómo presentar quejas y solicitudes de información y deben responder con prontitud e información precisa a sus reclamos y solicitudes de información.

Deben transmitir información correcta sobre su cuenta cuando el administrador transfiera el servicio de su préstamo a otra compañía. Si tiene dificultades para pagar su préstamo, deben evaluar adecuadamente su solicitud de alivio. Además, deben mantener los registros durante al menos un año después de que usted pague su préstamo, o después de que el préstamo se transfiera a un nuevo administrador.

Acerca de nosotros

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB, por sus siglas en inglés) es una agencia del siglo XXI que ayuda a los mercados de financiación para el consumidor a funcionar optimizando las reglas y haciendo que se cumplan de manera consistente y justa, y empoderando a los consumidores para que tomen más control sobre sus finanzas.

Obtenga más información en consumerfinance.gov/es

Comuníquese con nosotros

 Envíe una queja
<https://www.consumerfinance.gov/es/Enviar-una-queja>

 Cuente su historia
consumerfinance.gov/your-story
(página en inglés)

 Pregunte al CFPB
consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas

 Comparta su opinión
facebook.com/cfpb
x.com/cfpb