

¿ES DIFÍCIL PAGAR SU HIPOTECA EN ESTE MOMENTO?

Muchas familias están batallando para pagar sus hipotecas debido a la pandemia de COVID-19. Para algunas hipotecas, hay ayuda disponible. Esta ayuda se llama **mitigación de pérdidas**.

Para obtener información sobre sus opciones de mitigación de pérdidas, deberá comunicarse con su **administrador hipotecario**. Este documento lo ayudará a hacer eso.

Note: Su administrador hipotecario es la compañía que envía su estado de cuenta mensual. Un administrador hipotecario es diferente del propietario o asegurador de una hipoteca.

Ejemplos comunes de **mitigación de pérdidas** incluyen:

- **modificación de préstamo** – cambiar los términos de su préstamo para que su pago mensual sea menos (por ejemplo, extender la duración de su préstamo);
- **aplazamiento de pagos** – pausar o reducir los pagos durante un período de tiempo. *Nota: cuando el aplazamiento de pagos termine, tiene que pagar todos los pagos atrasados;*
- **otras estrategias para evitar la ejecución hipotecaria** – esto incluye la bancarrota, la venta de la casa, etc.



Paso 1

Llame a su administrador hipotecario o vaya al sitio web de su administrador hipotecario

1. Dígale a su administrador hipotecario: "Estoy teniendo dificultad para pagar mi hipoteca debido a COVID-19."
2. Pregúntele a su administrador hipotecario:
 - "¿Que opciones de mitigación de pérdidas están disponible para mí?"
 - "¿Mi hipoteca es elegible para aplazamiento de pagos bajo la Ley de CARES?"
3. Asegúrese de comprender todos los detalles. Es posible que tenga mas de una opción. Obtenga la información necesaria para comparar sus opciones.
4. Obtenga todo por escrito.
 - Si esta enviando mensajes de texto o enviando mensajes en el sitio web de su administrador hipotecario, tome capturas de pantalla para sus registros. Le sugerimos que se envíe por correo electrónico esas capturas de pantalla para que las tenga, incluso si cambia de teléfono.
 - Si habla por teléfono, escriba el nombre o número de identificación de cada persona con la que hable. Tome notas de lo que dicen. Puede usar el Registro de Llamadas en la página 5 de este documento para tomar notas.



Asegúrese de entender cada una de las opciones de mitigación de pérdidas disponibles para usted:

- Pospondrán pagos? Cuantos?
- Reducirán pagos? Cuantos?
- Cuando debe pagar los pagos de recuperación?
- Si no puede dar los pagos de recuperación al mismo tiempo que sucederá? Tendrá otras opciones de pago?
- Cambiara algo mas de su hipoteca?
- ¿Cómo manejará su administrador hipotecario los impuestos, el seguro y el depósito en garantía?
- Se le cobrara cargos por retraso?
- ¿Qué tiene que hacer para aceptar la mitigación de pérdidas?
- ¿Cuánto tiempo tiene para aceptar la mitigación de pérdidas?



Paso 2

Si no se puede comunicar con su administrador hipotecario por internet o por teléfono, envíe una carta.

Muchos propietarios no pueden comunicarse con su administrador hipotecario por teléfono. Las líneas telefónicas están ocupadas debido a COVID-19. Si no puede obtener información por teléfono, envíe una carta. Puede completar la carta en la página 3 de este documento. También puede escribir su carta en línea yendo a este enlace: bit.ly/TRLAhipoteca. Seleccione "Ayudarme para enviarle una carta a mi administrador hipotecario" en la segunda pantalla. Esto se llama Solicitud de información/Request for Information. Haga una copia o tome una foto para sus registros. Luego envíe la carta original a su administrador hipotecario.



Paso 3

Siga haciendo pagos.

Solicitar información no detiene los pagos de su hipoteca. No hay garantía de que obtendrá mitigación de pérdidas. Así que sigue haciendo pagos si puede.



Paso 4

Este pendiente de su correo.

Usted debe recibir varias cartas después de enviar su carta. Lea cada carta cuidadosamente y guárdela para sus registros. Esta información puede ser importante más adelante:

- Su administrador hipotecario debe confirmar que recibió su carta.
- Su administrador hipotecario debe decirle quién es el propietario de su hipoteca.
- Su administrador hipotecario debe informarle sobre sus opciones de mitigación de pérdidas.

Cosas que debe tener en cuenta:

- Asegúrese de entender todos los detalles. Puede hacer preguntas por teléfono, en línea o con otra carta a su administrador hipotecario. Recuerde tomar notas, tomar capturas de pantalla y guardar copias de todo
- Para obtener algunos tipos de mitigación de pérdidas, tendrá que enviar una solicitud o una petición. Su administrador hipotecario debe decirle cómo hacerlo. Siga sus instrucciones al pie de la letra. Asegúrese de observar si existe una fecha límite.
- Darle seguimiento. Asegúrese de tener una confirmación por escrito de que tiene una mitigación de pérdidas.

Solicitud de Información

Fecha: fecha de hoy

Para: nombre de su administrador hipotecario

dirección de su administrador hipotecario

Nota: Administradores hipotecarios generalmente tienen más de una dirección. Es importante encontrar la dirección correcta para que su carta no se pierda. Su estado de cuenta mensual o el sitio web de su administrador de hipotecas pueden enumerar una dirección donde puede enviar Solicitudes de Información (Requests For Information o RFIs), Solicitudes Escritas Calificadas (Qualified Written Request o QWRs), y/o Avisos de Error (Notice of Error o NOEs). Algunos administradores de hipotecas en su lugar llaman a esto la dirección de correspondencia. Revise su estado de cuenta mensual y / o el sitio web de su administrador de hipotecas para la dirección que necesita.

Mi nombre es su nombre.

Mi número de cuenta de hipoteca o número de préstamo número de cuenta de hipoteca o número de préstamo.

La dirección de la propiedad es dirección (Si necesita ayuda para pagar la hipoteca de su casa, esta es la dirección de su casa.).

Estoy teniendo dificultades financieras debido a la emergencia COVID-19

Esta es una Solicitud de Información bajo 12 C.F.R. § 1024.36.

Proporcione el nombre, la dirección y el número de teléfono del propietario o administrador principal de mi hipoteca. Ver 15 USC § 1641(f)(2). Por favor responda a esta solicitud dentro de 10 días. Consulte 12 C.F.R. § 1024.36(d)(2)(i)(A).

Por favor proporcione la siguiente información dentro de los 30 días:

- ¿Quién asegura mi hipoteca?
- Identifique y explique todas y cada una de las opciones de mitigación de pérdidas disponibles para mí.
- ¿Soy elegible para aplazamiento de pagos (forbearance) bajo la Ley CARES?
- Proporcione instrucciones sobre cómo solicitar y / o solicitar cada opción de mitigación de pérdidas.
- Proporcione el lineamiento para determinar la elegibilidad para cada opción de mitigación de pérdidas, incluyendo lineamientos de inversionistas que describan los límites de las opciones de mitigación de pérdidas disponibles para mi préstamo.

Si necesita ponerse en contacto conmigo para discutir esta solicitud, puedo ser contactado en el número de teléfono, dirección de correo electrónico o dirección postal donde desea que su administrador lo contacte.

Firma: su firma



Paso 5

Obtenga más ayuda.

Hasta que tenga una confirmación por escrito de que tiene una mitigación de pérdidas, siga haciendo pagos si puede. Y pida ayuda legal a Texas RioGrande Legal Aid llamando a (888) 988-9996.

REQUEST FOR INFORMATION

Date: _____

To: _____

My name is _____.

My mortgage account number or loan number is _____.

The property's address is _____

_____.

I am experiencing financial hardship due to the COVID-19 emergency.

This is a Request for Information under 12 C.F.R. § 1024.36.

Please provide the name, address, and telephone number of the owner or master servicer of my mortgage. See 15 USC § 1641(f)(2). Please respond to this request within 10 days. See 12 C.F.R. § 1024.36(d)(2)(i)(A).

Please provide the following information within 30 days:

- Who insures my mortgage?
- Please identify and explain any and all loss mitigation options available to me.
- Am I eligible for forbearance under the CARES Act?
- Please provide instructions on how to apply for and/or request each loss mitigation option.
- Please provide the guidelines for determining eligibility for each loss mitigation option, including any investor guidelines that describe limits on loss mitigation options available for my loan.

If you need to contact me to discuss this request, I can be reached at _____

_____.

Signature: _____

REGISTRO DE LLAMADAS

Utilice este documento para registrar sus llamadas telefónicas a su administrador de hipotecas.

Fecha de llamada: _____

Nombre de la persona con la que hablé: _____

Número de identificación de la persona con la que hablé: _____

Notas sobre nuestra llamada telefónica: _____

Fecha de llamada: _____

Nombre de la persona con la que hablé: _____

Número de identificación de la persona con la que hablé: _____

Notas sobre nuestra llamada telefónica: _____
