

# Información de la FTC para Consumidores

## Servicios de Administración de Préstamos Hipotecarios: Cómo Estar Seguro de que sus Pagos se Acrediten



### Mortgage Servicing: Making Sure Your Payments Count

**C**uando usted obtiene un préstamo hipotecario, es posible que piense que la entidad de préstamo conservará y administrará su préstamo hasta que termine de pagarlo o hasta que venda su casa. Frecuentemente no es así. En el mercado actual, los préstamos y los derechos de administrarlos se compran y se venden con bastante frecuencia. En muchos casos, la compañía a la cual usted le envía sus pagos no es la compañía dueña del préstamo.

Una casa es una de las compras de más valor que usted haga en su vida, por eso es importante que sepa quién administra sus pagos y que se los acrediten correctamente a su cuenta hipotecaria. La Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC), la agencia nacional de protección del consumidor, quiere que usted sepa qué es lo que hace un administrador de préstamos hipotecarios y cuáles son sus derechos como prestatario.

### Las Responsabilidades de las Compañías de Servicios de Administración de Préstamos Hipotecarios; Sus Derechos

Un administrador de préstamos hipotecarios es el responsable de la administración de rutina de la cuenta de su préstamo hipotecario, lo cual incluye el cobro de las mensualidades de su préstamo y la acreditación de estos pagos a su cuenta; y en caso de que usted posea una cuenta de depósito en garantía (*escrow*, en inglés), también se ocupará de administrarla. Si usted tiene alguna pregunta sobre su cuenta de préstamo hipotecario, tiene que comunicarse con el administrador.

## Cuentas de Depósito en Garantía

Una cuenta de depósito en garantía, más conocida como cuenta *escrow*, es un fondo mantenido por el administrador de su hipoteca al cual usted aporta dinero para cubrir el pago de impuestos inmobiliarios y seguro de la propiedad. Usualmente, los pagos correspondientes a su cuenta *escrow* están incluidos en la mensualidad de su hipoteca. El administrador de su hipoteca paga los impuestos y primas de seguro a medida que se van devengando durante el transcurso del año. Si usted no posee una cuenta de depósito en garantía, usted debe pagar los impuestos y primas de seguro por su propia cuenta.

Si el administrador de su préstamo hipotecario administra su cuenta *escrow*, la ley federal le exige que pague puntualmente con los fondos de esa cuenta los impuestos, primas de seguro y cualquier otro cargo establecido. Dentro de un plazo de 45 días a partir de la fecha del establecimiento de la cuenta *escrow*, el administrador debe entregarle un resumen que detalle claramente un cálculo estimativo de los impuestos, primas de seguro y otros cargos a pagar dentro de los 12 meses subsiguientes junto con las fechas y montos totales previstos para dichos pagos.

El administrador de su hipoteca también debe entregarle un estado de cuenta anual gratuitamente en el cual le detalle la actividad de su cuenta *escrow*, por ejemplo, debe detallar el saldo de su cuenta y reflejar los pagos de sus impuestos inmobiliarios, seguro de la propiedad y otros cargos.

## Transferencia del Servicio de Administración de Préstamos Hipotecarios

Si su préstamo se transfiere a un nuevo administrador, generalmente usted recibe dos avisos: uno de parte del administrador actual y la otra de parte del nuevo administrador de su hipoteca. En la mayoría de los casos, su administrador actual debe notificarle como mínimo 15 días antes de la fecha efectiva de transferencia, a menos que usted hubiera recibido un aviso de transferencia al momento del cierre de la operación de préstamo. La fecha efectiva es el día en que el primer pago hipotecario debe llegar a la dirección del nuevo administrador de su hipoteca. El nuevo administrador debe notificarlo 15 días después de la fecha de la transferencia del préstamo.

Ambas notificaciones deben incluir la siguiente información:

- El nombre y dirección del nuevo administrador hipotecario.
- La fecha en la cual el actual administrador dejará de aceptar sus pagos hipotecarios.
- La fecha en la cual el nuevo administrador hipotecario comenzará a aceptar sus pagos.
- El número de teléfono de las líneas gratuitas o de cobro revertido del administrador actual y del nuevo administrador para obtener información sobre la transferencia.
- Si puede continuar con la cobertura de un seguro opcional, como por ejemplo, una póliza de acreedor con cobertura de seguro de vida o por discapacidad; las medidas que debe tomar para mantener la cobertura de seguro y si se modificarán los términos de la cobertura.

- Una declaración que establezca que la transferencia no afectará ninguno de los términos o condiciones de su hipoteca, excepto aquellos que se encuentren directamente relacionados con la administración del préstamo. Por ejemplo, si su contrato establece que usted puede pagar los impuestos inmobiliarios y las primas de seguro por su propia cuenta, el nuevo administrador hipotecario no puede exigirle que establezca una cuenta de depósito en garantía o *escrow* para ese propósito.
- Una declaración en la cual se le expliquen sus derechos y cómo tiene que proceder en caso de que tenga alguna pregunta o queja respecto del servicio de administración de su préstamo.

Existe un período de gracia de 60 días que se aplica a partir de la fecha de la transferencia, durante este período no le pueden imputar un cargo por pago atrasado en caso de que usted por error le enviara el pago de su hipoteca al antiguo administrador hipotecario en lugar de enviárselo al nuevo administrador.

### **Transferencia de la Posesión del Préstamo**

El derecho de posesión de su préstamo y los derechos de administrarlo pueden estar en manos de una o dos compañías. Si se transfiere la posesión de su préstamo, el nuevo titular de los derechos de posesión del préstamo debe enviarle un aviso que incluya:

- El nombre, domicilio y teléfono del nuevo titular de los derechos de posesión del préstamo.
- La fecha en la cual el nuevo titular tome la posesión del préstamo.

- La persona que está autorizada a recibir las notificaciones legales y que puede resolver los asuntos relacionados con los pagos del préstamo.
- Dónde se registra la transferencia del derecho de posesión.

El nuevo titular del derecho de posesión del préstamo debe notificarlo dentro de los 30 días posteriores a la fecha de la toma de posesión. Este aviso es adicional a cualquier otro aviso que pudiera recibir respecto de la transferencia de los derechos de administración de su préstamo.

### **Acreditación de Pagos**

El administrador debe acreditar los pagos a la cuenta de su hipoteca el día que lo recibe. Algunos consumidores se han quejado por la aplicación de cargos por pago atrasado, aún cuando sus pagos fueron efectuados en fecha. Para protegerse, conserve todos los comprobantes de sus pagos, incluyendo los resúmenes de facturación, cheques de pago o estados de cuenta bancarias. Tal vez pueda consultar en línea los movimientos de su cuenta. Si usted tiene una controversia o disputa, continúe pagando las mensualidades de su hipoteca, pero notifique al administrador por escrito (ver Carta Modelo), y conserve para su archivo una copia de la carta y de toda la documentación adjunta. Envíe su correspondencia por correo certificado al domicilio especificado por el administrador y pida un acuse de recibo. Si desea enviar su carta y la documentación adjunta por fax o por correo electrónico asegúrese de seguir las instrucciones del administrador y antes de enviar su carta confirme el número de fax o el domicilio de e-mail. Guarde una copia de las confirmaciones de la transmisión de fax y de los mensajes de acuse de recibo y respuestas recibidos por correo electrónico.

## Seguro Forzoso

Es importante que tenga el seguro de propiedad obligatorio para su casa. Si usted no tiene esta cobertura, el administrador de su préstamo hipotecario puede comprarlo en su nombre. Este tipo de póliza es conocido como seguro forzoso (*force placed insurance*, en inglés). Usualmente, este seguro es más caro que el seguro corriente aunque brinda menor cobertura. El propósito fundamental de una póliza de seguro forzoso es el de proteger al dueño de la hipoteca.

Lea atentamente toda la correspondencia que reciba de parte del administrador de su hipoteca. Su administrador puede solicitarle que le entregue una copia de su póliza de seguro de propiedad. Conteste rápidamente a las solicitudes relacionadas con el seguro de propiedad y conserve las copias de todos los documentos que le envíe al administrador de su hipoteca.

Si usted cree que hay un error de papelería y que su cobertura es adecuada, envíele al administrador una copia de su póliza de seguro. Una vez que éste corrija el error, anule la cobertura de seguro forzoso y le reintegre el costo de la póliza, asegúrese de que también le acredite cualquier cargo por pago atrasado o interés que le hubiera aplicado por la cobertura de seguro.

## Cargos

Revise cuidadosamente sus resúmenes de facturación para estar seguro de que los cargos aplicados por el administrador de su hipoteca son legítimos, incluidos los cargos que pueden haber sido autorizados por usted o por el contrato hipotecario para pagar un servicio. Si usted no comprende a qué corresponden los cargos, envíe una averiguación por escrito y solicite una explicación detallada de los cargos. Además, si usted llama al administrador de su préstamo para

solicitarle un servicio, como por ejemplo para que le envíe por fax las copias de los documentos del préstamo, no olvide preguntar si le cobrarán ese servicio y cuál es el valor del mismo.

## Consideraciones Especiales para Préstamos en Mora

Si usted se atrasa con una o más mensualidades de su préstamo hipotecario, usted incurre en incumplimiento de pago o mora. El administrador de su hipoteca puede entonces imponerle “servicios relacionados con el incumplimiento de pago” para proteger el valor de la propiedad. Estos servicios pueden incluir inspecciones de la propiedad para asegurarse de que usted está viviendo en la casa y para controlar que la está manteniendo. Si se considera que usted no está manteniendo la propiedad correctamente, el administrador puede requerir “servicios de preservación de la propiedad”, para cortar el césped, hacer trabajos de jardinería y reparación, o para tapar ventanas o puertas rotas con tablas. El costo de este tipo de servicios, que puede llegar a sumar cientos o miles de dólares, se lo imputan a su cuenta hipotecaria. Si el administrador inicia el procedimiento de ejecución hipotecaria sobre su propiedad, le aplicará a su cuenta otros costos adicionales tales como los honorarios de los abogados, cargos por búsqueda de títulos de propiedad y otros gastos por los envíos postales y la publicación de las notificaciones de ejecución hipotecaria. Esto puede sumarle cientos o miles de dólares más a su préstamo y como resultado, le será aún más difícil ponerse al día con su hipoteca y evitar la ejecución hipotecaria.

Si está en esta situación, manténgase en contacto con el administrador de su hipoteca. Los administradores tienen diferentes políticas respecto del momento establecido para requerir los servicios relacionados con el incumplimiento

de pago. Algunos tal vez no le exijan una inspección de la propiedad o no le requieran trabajos de preservación si usted les informa todos los meses que continúa viviendo en la casa, que se está encargando de su mantenimiento y si además están trabajando con usted para encontrar una solución para resolver la morosidad de su cuenta. De todos modos, es importante que revise sus resúmenes de facturación atentamente y que cuestione los cargos que le imputen incorrectamente. Si en su resumen de cuenta aparecen cargos registrados bajo conceptos generales tales como “otros cargos” o “adelantos corporativos” comuníquese por escrito con el administrador de su préstamo para que le envíe una explicación sobre esos cargos y el motivo de su aplicación.

**Si está luchando para cumplir con sus pagos – o si ya incurrió en mora o incumplimiento de pago – comuníquese inmediatamente con el administrador de su hipoteca. Cuando está tratando de resolver problemas con su cuenta, es importantísimo que mantenga los canales de comunicación abiertos. Si está teniendo dificultades para comunicarse con el administrador de su hipoteca o para encontrar una solución a su problema llame al 1-888-995-HOPE para recibir asistencia personalizada gratuita de parte de las agencias de asesoramiento en temas de vivienda certificadas por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de Estados Unidos (U.S. Department of Housing and Urban Development, HUD). Esta línea directa atiende llamadas de todo el país durante las 24 horas del día los 7 días de la semana y está operada por la Homeownership Preservation Foundation, una organización sin fines de lucro que es miembro de la Alianza HOPE NOW que está integrada por participantes del mercado hipotecario y agencias de asesoramiento certificadas por el HUD. Para recibir orientación gratuita en línea, visite [www.hopenow.com](http://www.hopenow.com).**

## Declaración del Saldo para la Cancelación

Una declaración del saldo para la cancelación (*payoff statement*, en inglés) es un documento en el cual se especifica el monto requerido para pagar la totalidad del préstamo. Generalmente, los administradores de hipotecas deben entregarle esta declaración si usted lo solicita y sigue las instrucciones. El administrador de su hipoteca debe entregarle esta declaración dentro de un plazo razonable – generalmente dentro de los 5 días hábiles – a partir de la fecha de su solicitud.

## Averiguaciones y Disputas

Por ley federal, el administrador de su préstamo hipotecario debe responder prontamente a las averiguaciones que usted presente por escrito, también llamados “reclamos calificados por escrito” (ver Carta Modelo). Si usted cree que le imputaron un cargo o multa por pago atrasado incorrectamente o si se le presentan otros problemas relacionados con la administración de su préstamo, comuníquese por escrito con el administrador de su hipoteca. Asegúrese de incluir el número de su cuenta de préstamo y explicar claramente la razón por la cual usted cree que se cometió un error en su cuenta. Envíe su correspondencia al domicilio especificado por el administrador para este tipo de reclamos.

El administrador de su hipoteca debe enviarle una respuesta escrita acusando recibo de su carta dentro de los siguientes 20 días hábiles. Dentro de los 60 días hábiles subsiguientes, el administrador debe corregir su cuenta o bien determinar que no se ha cometido ningún error. El administrador debe enviarle un aviso por escrito describiendo la acción o medida que tomó y la razón de la misma, junto con el nombre y número de teléfono de una persona con quien usted pueda comunicarse para hablar sobre la medida adoptada.

No reste ningún monto disputado al pago de la cuota de su hipoteca. El administrador de su hipoteca podría rechazar aquellos montos que considere como pagos parciales. Podrían devolverle el pago o poner su cuenta en estatus de “suspendida” o “pendiente” hasta que usted pague el resto de la mensualidad. En cualquier caso, el administrador puede aplicarle un cargo por pago atrasado o aducir que su hipoteca está en mora o incumplimiento de pago e iniciar los procedimientos de ejecución hipotecaria.

Esta es una carta modelo para presentar un “reclamo calificado por escrito”. Use este formato de carta para dirigir sus reclamos bajo las disposiciones de la Ley de Procedimientos de Liquidación de Bienes Raíces (RESPA). Antes de redactar su carta, pregunte si le aceptarían el reclamo en español.

### Carta Modelo

Fecha  
Su nombre  
Su domicilio  
Ciudad, Estado y Código Postal

Tema: Número de su préstamo  
At.: Servicio al Cliente

Nombre de la Compañía de Servicios de Administración de Préstamos  
Domicilio  
Ciudad, Estado, Código Postal

De mi consideración,

Este es un “reclamo calificado por escrito” que se ampara en las disposiciones de la Sección 6 de la Ley de Procedimientos de Liquidación de Bienes Raíces (RESPA).

Por medio de la presente, le solicito lo siguiente:

Describa el problema o consulta y/o las medidas que considera que se deberían tomar.

Adjunte copias de todo el material escrito relacionado con el motivo de su carta.

Describa las conversaciones mantenidas con el personal de servicio de atención al cliente en relación con el problema en cuestión y con quién habló.

Describa los pasos previos o intentos de resolver el problema.

Incluya un número telefónico en caso de que un representante de atención al cliente desee comunicarse con usted.

A mi entender, y de acuerdo a las disposiciones de la Sección 6 de la ley RESPA, están obligados a acusar recibo de mi reclamo dentro de los 20 días hábiles y deben resolver el problema dentro de los 60 días hábiles a partir de la fecha de recepción del presente reclamo.

Atentamente,  
Su nombre

## Carta modelo en inglés

Date

Your Name

Your Address

Your City, State, Zip Code

Subject: Your loan number

Attention: Customer Service

Name of Loan Servicer

Address

City, State, Zip Code

This is a “qualified written request” under Section 6 of the Real Estate Settlement Procedures Act (RESPA).

I am writing to:

Describe the issue or the question you have and/or what action you believe should be taken.

Attach copies of any related written materials.

Describe any conversations with customer service about the issue and to whom you spoke.

Describe any previous steps you have taken or attempts to resolve the issue.

List a phone number in case a customer service representative wants to call you.

I understand that under Section 6 of RESPA you are required to acknowledge my request within 20 business days and must try to resolve the issue within 60 business days.

Sincerely,

Your name

## Ley de Cobranza Imparcial de Deudas

Por ley, un cobrador de deudas es una persona que regularmente cobra montos adeudados a terceros. El administrador de su préstamo hipotecario es considerado un cobrador de deudas solamente si su préstamo estaba en mora de pago en el momento en que éste lo adquirió. Si así fuera, usted posee derechos adicionales que puede consultar en la publicación de la FTC titulada “Preguntas Frecuentes sobre Cobranza de Deudas: Una Guía para Consumidores” disponible en [ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/credit/scr18.shtm](http://ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/credit/scr18.shtm).

Para aprender más sobre hipotecas y lo que tiene que hacer si está teniendo problemas para cumplir con sus pagos. Visite [ftc.gov/sucasa](http://ftc.gov/sucasa).

La FTC trabaja para prevenir las prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales en el mercado y proveer información para ayudar a los consumidores a identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite **ftc.gov/espanol** o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261.

Para más información, vea el nuevo video **Cómo Presentar una Queja** disponible en **ftc.gov/video**. La FTC ingresa las quejas presentadas por los consumidores a una base de datos segura y herramienta investigativa llamada Red Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que es utilizada por cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y del extranjero.

FEDERAL TRADE COMMISSION	ftc.gov
1-877-FTC-HELP	FOR THE CONSUMER

**Comisión Federal de Comercio**  
Buró de Protección del Consumidor  
División de Educación del Consumidor y los Negocios