



Proveedor de servicios
y protección para usted

PREGUNTAS FRECUENTES: CONSEJOS PARA LOS CONSUMIDORES SOBRE CÓMO TRABAJAR DIRECTAMENTE CON SU ENTIDAD CREDITICIA EN LA MODIFICACIÓN DE UN PRÉSTAMO HIPOTECARIO

Aviso importante para cualquier persona que esté planeando contactar directamente a su entidad crediticia para obtener una modificación de su préstamo hipotecario: la clave aquí es ser tenaz. Estas entidades y administradores crediticios son empresas grandes, con cientos e incluso miles de empleados. Siempre que llame a su entidad crediticia, planee quedarse al teléfono durante mucho tiempo (calcule aproximadamente una hora). No llame desde un teléfono celular o entre tareas. Trate dicha llamada como una conversación de negocios importante. Tenga papel y lápiz a la mano y tenga lista la información de su préstamo. Cuando llame, no necesita contarle todo su caso a la primera persona con la que hable. Esa persona probablemente es un representante de servicio al cliente de nivel uno, que en la mayoría de los casos sólo desea cobrarle cualquier pago atrasado que usted deba por su préstamo. Dígales que está llamando para solicitar una modificación de un préstamo hipotecario. Usted debe llegar hasta la división de “mitigación de pérdidas”, la “división de activos” o la división de “prevención de ejecución de hipoteca” (o el nombre de división con el que esa entidad crediticia en particular se refiera al lugar que se ocupa de las modificaciones de préstamos hipotecarios y/o que trate con los prestatarios en dificultades que necesitan modificar su préstamo). Un buen plan es decirle a la primera persona con la que hable que usted está tratando de modificar su préstamo y pedirle que lo comunique a la división pertinente dentro de la institución de la entidad crediticia. Una vez que le den el nombre de dicha división: ¡anótelo! Pregunte si hay un número directo a esa división. En caso afirmativo: ¡anótelo! A continuación pídale que lo transfiera a dicha división. Una vez que lo haga, y cuando se comunique con alguien en esa división, simplemente dígale que desea hablar sobre una modificación de su préstamo y pregúntele si esa es la división correcta. Si le dice que sí, pídale su nombre completo y número de teléfono con el número de extensión antes de contarle su caso (la mayoría de las entidades crediticias tiene varias extensiones, así que sea diplomático. Sin embargo, sea persistente: será difícil contactar a la misma persona nuevamente si no tiene su extensión). Además, debe preguntar por el nombre y la extensión del supervisor de manera que si tiene cualquier problema, duda o incluso algún comentario positivo, sabrá a quién contactar. La persona con quien usted está hablando podría no desear darle toda esa información, pero usted inténtelo. Y, por supuesto, asegúrese de anotar toda la información que consiga en su libreta ya que tendrá que consultarla una y otra vez. Ahora finalmente está hablando con la persona correcta para hablar de su situación (lo que probablemente le ha tomado 20 minutos lograr). Comience explicando su situación. Asegúrese de escuchar lo que le responden y tome notas sobre qué documentación debe proporcionar, qué debe enviar, en qué formato, etc. En este punto, usted básicamente está exponiendo su caso e intentando que la entidad crediticia acepte modificar su préstamo. Asegúrese de preguntar a la persona qué debe esperar, cuánto tiempo tomará, cómo debe comunicarse con ellos en el futuro, etc.

Para más información puede llamarnos al (213) 576-6878.

Las respuestas a las preguntas más frecuentes pueden ser de carácter general. Para tratar su situación específica, debe buscar asesoría profesional, legal, inmobiliaria y/o financiera de parte de una o más personas autorizadas y experimentadas.



P. ¿Qué debo proporcionar a la entidad crediticia cuando solicite una modificación de un préstamo hipotecario?

R. La siguiente es una lista no exhaustiva de la información típica que le solicitarán las entidades crediticias. Al final de este documento se provee una muestra de una hoja de información financiera, la cual se la puede proporcionar la entidad crediticia. Este formulario debe ayudarlo a recopilar la información típica que solicitan las entidades crediticias.

1) Estados de cuenta actuales del préstamo hipotecario y la siguiente información:

- Saldo del préstamo hipotecario
- Importe del pago mensual
- Tasa de interés actual
- Cualquier pago en mora
- Importe de los pagos en mora

2) Documentos originales de préstamos hipotecarios y la siguiente información:

- Plazo del préstamo (30 años, 15 años, etc.)
- Tasa de interés
- ¿La tasa de interés es fija o variable?
- ¿Los pagos sólo son de interés?
- ¿Hace pagos mínimos o parciales que son menores al capital y al interés?
- ¿Va a hacer un pago global (balloon)? ¿Cuándo?
- ¿Existe alguna penalización por el pago anticipado del préstamo?

3) Información sobre la propiedad:

- ¿Se trata de su residencia principal? ¿Segunda vivienda? ¿Propiedad de inversión?
- Precio de compra
- Valor actual
- Importe del patrimonio neto, de haberlo
- Perfil de la propiedad
- Ventas comparables, listados de propiedades en venta activas
- ¿Está la propiedad a la venta actualmente?

4) Información de ingresos y activos:

- Talones de cheque de nómina, formularios W2, formularios 1099, cartas de prestaciones o concesión, estados de cuenta de prestaciones de jubilación y pensión, estados de cuenta de anualidades o rentas vitalicias, pruebas de la manutención de hijos/pensión alimenticia recibidas, copias de las declaraciones de impuestos, estados de pérdidas y ganancias en caso de trabajadores por cuenta propia, anexos de bienes inmuebles de su propiedad, estados de las carteras de acciones y fondos mutuos, estados de cuentas bancarios, pruebas de cualquier otro ingreso.



5) Historial de pagos de préstamos hipotecarios:

- Correspondencia por parte de la entidad crediticia
- Historial crediticio
- Circunstancias y pruebas de dificultades, de haber

6) Información sobre su capacidad para pagar el préstamo:

- Perfil financiero – evaluación de lo siguiente:
 - Ingresos, activos disponibles y gastos recurrentes actuales
 - Relación deuda hipotecaria-ingresos.
-

P. ¿Qué importe de pago hipotecario puedo esperar pagar?

R. Compare los pagos actuales contra sus ingresos. ¿Qué porcentaje de sus ingresos corresponde al pago de la hipoteca? Si el pago es superior al 31%, calcule el importe que es igual al 31% de su ingreso bruto.

- ¿Puede pagar este importe junto con sus otras deudas? Si es así,
 - ¿La propiedad “ocupada por el dueño” es de 1 a 4 unidades?
 - ¿El importe del préstamo es menos de \$729,750?
 - ¿No puede realizar el pago actual debido a un cambio en sus ingresos o gastos?
 - ¿Puede reducir el importe de su pago a un importe equivalente al 31% de su ingreso bruto
 - calculando un plazo más largo para el préstamo (40 años)?
 - calculando una tasa de interés más baja?
 - calculando el cambio de una tasa variable a una tasa fija?
 - calculando los pagos sólo de interés durante un corto período de tiempo?
 - calculando una reducción del saldo de la hipoteca?
 - ¿Tiene pagos en mora?
 - La entidad crediticia podría aceptar el importe en mora en pagos.
 - La entidad crediticia podría añadir el importe en mora al saldo del préstamo.
 - La entidad crediticia podría aplazar los pagos durante un corto período de tiempo.
-

P. ¿Qué pasa si no puedo hacer un pago mensual menor?

R. La entidad crediticia puede permitir al prestatario vender la propiedad por menos de lo que debe. O la entidad crediticia puede aceptar la escritura y las llaves de la propiedad.

P. ¿Qué alternativas existen a la ejecución de hipoteca?



R. Hay varias alternativas a la ejecución de hipoteca. Debe considerar cuidadosamente cada una de ellas ya que las circunstancias varían y se debe obtener la aprobación de la entidad crediticia. La siguiente es una breve descripción de cada una de las alternativas:

Indulgencia/Indulgencia formal: un plan de indulgencia es un acuerdo de pago entre usted y la entidad crediticia. Ésta revisará los documentos que prueban sus ingresos y gastos mensuales. Se desarrollará un plan que se pondrá por escrito para amparar un pago mensual completo y una porción del importe en mora que tenga en su cuenta. O bien, el plan podría permitirle agregar todos los pagos en mora y las cuotas al final de su hipoteca y usted podría entonces comenzar a hacer sus pagos con normalidad, sin tener que pagar los importes en mora. El objetivo del plan es permitirle que subsane su mora durante un período predeterminado de tiempo, restableciendo su hipoteca mientras que se le permite mantener sus gastos mensuales normales.

Modificación: bajo ciertas circunstancias, el inversionista puede permitir que se añada el importe en mora al saldo del préstamo, reduciendo temporalmente la tasa de interés y/o sus pagos mensuales para ayudarle a subsanar la mora y restablecer su estado crediticio. Usted debe reunir los requisitos para obtener una modificación. En otras palabras, si se reduce su tasa de interés (lo que reduce su pago mensual), usted debe tener ingresos suficientes para pagar su nueva hipoteca y sus gastos mensuales.

Venta corta (short sale)/venta previa a la ejecución de hipoteca: usada frecuentemente por los deudores hipotecarios que debido a un cambio en el empleo o a otros acontecimientos de la vida, ya no pueden pagar su casa. La decisión de vender su casa bajo estas circunstancias es difícil y, además, las fluctuaciones en los mercados inmobiliarios pueden dejarlo en una situación en la que se tiene poco o ningún patrimonio neto o incluso una pérdida por la venta de la casa. Una **venta corta** se produce cuando usted debe más de lo que vale su casa. La aprobación del inversionista se basa en su situación financiera y en el valor actual de mercado de su casa.

Escritura en lugar de la ejecución de hipoteca: en caso de que usted decida que ya no puede pagar su casa y no desee pasar por el trabajo de mercadeo o una ejecución de hipoteca, puede devolver de forma voluntaria la propiedad al inversionista/entidad crediticia. Su entidad crediticia deberá verificar que es el único con derecho de retención sobre la propiedad y realizar un recorrido de inspección por la propiedad.



Proveedor de servicios
y protección para usted

La siguiente es una muestra de una hoja de información financiera que se puede utilizar en la solicitud de una modificación de préstamo hipotecario que haga a su entidad crediticia:

MUESTRA -- HOJA DE INFORMACIÓN FINANCIERA

INFORMACIÓN DEL PRESTATARIO: **NÚMERO DE PRÉSTAMO:** _____

Deudor hipotecario _____ **Número de Seguro Social** _____

Teléfono de casa _____ **Teléfono de trabajo** _____

Dirección de la propiedad _____

Dirección postal _____

Codeudor hipotecario _____ **Número de Seguro Social** _____

Teléfono de casa _____ **Teléfono de trabajo** _____

Dirección postal _____

No. de integrantes de la familia _____

INFORMACIÓN DE INGRESOS MENSUALES

Descripción	Deudor hipotecario	Codeudor hipotecario	Total
Sueldo neto	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Sueldo neto por horas extras	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Comisión	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Bono	\$ _____	\$ _____	\$ _____
SSI	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Pensión alimenticia/ manutención de hijos	\$ _____	\$ _____	\$ _____
TOTAL	\$ _____	\$ _____	\$ _____



Proveedor de servicios
y protección para usted

INFORMACIÓN DE EMPLEO

	<u>Lugar de empleo</u>	<u>¿Duración?</u>
Deudor hipotecario	_____	_____
Dirección	_____	
Codeudor hipotecario	_____	_____
Dirección	_____	

GASTOS

Obligaciones mensuales	Pago mensual	Saldo	¿En mora? No. de meses
Hipoteca	\$ _____	\$ _____	_____
2do gravamen	\$ _____	\$ _____	_____
Otra hipoteca	\$ _____	\$ _____	_____
Pensión alimenticia	\$ _____	\$ _____	_____
Manutención de hijos	\$ _____	\$ _____	_____
Cuidado infantil	\$ _____	\$ _____	_____
<u>Préstamos</u>			
Automóvil	\$ _____	\$ _____	_____
Muebles/aparatos	\$ _____	\$ _____	_____
Compañía financiera	\$ _____	\$ _____	_____
Compañía financiera	\$ _____	\$ _____	_____
Pago	\$ _____	\$ _____	_____
<u>Tarjetas de crédito</u>			
Visa	\$ _____	\$ _____	_____
MasterCard	\$ _____	\$ _____	_____
American Express	\$ _____	\$ _____	_____
_____	\$ _____	\$ _____	_____
_____	\$ _____	\$ _____	_____
_____	\$ _____	\$ _____	_____
_____	\$ _____	\$ _____	_____
<u>Servicios públicos</u>			
Electricidad	\$ _____	\$ _____	_____
Calefacción/gas	\$ _____	\$ _____	_____
Teléfono	\$ _____	\$ _____	_____
Agua/drenaje	\$ _____	\$ _____	_____
<u>Seguro</u>			
Vivienda	\$ _____	\$ _____	_____
Automóvil	\$ _____	\$ _____	_____
Salud	\$ _____	\$ _____	_____
Vida	\$ _____	\$ _____	_____
Dental	\$ _____	\$ _____	_____



Proveedor de servicios
y protección para usted

Donaciones

Iglesia \$ _____ \$ _____
Beneficencia \$ _____ \$ _____

Cuotas

Unión \$ _____ \$ _____
(HOA) \$ _____ \$ _____
Club \$ _____ \$ _____
Otras \$ _____ \$ _____

Servicios médicos (no cubiertos por un seguro)

Doctor/dentista \$ _____ \$ _____
Hospital \$ _____ \$ _____
Medicamentos \$ _____ \$ _____

Automóvil

Gasolina \$ _____ \$ _____
Mantenimiento \$ _____ \$ _____
Estacionamiento mensual \$ _____ \$ _____

Alimentos

Familia \$ _____ \$ _____
Almuerzos para escuela/trabajo \$ _____ \$ _____

Ropa

Ropa nueva \$ _____ \$ _____
Tintorería \$ _____ \$ _____
Uniformes \$ _____ \$ _____

Misceláneos

Dinero para gastos \$ _____ \$ _____
Televisión por cable \$ _____ \$ _____
Clubes/deportes/pasatiempos \$ _____ \$ _____
Diversión \$ _____ \$ _____
Vacaciones \$ _____ \$ _____
Regalos \$ _____ \$ _____
Gravamen del IRS \$ _____ \$ _____
_____ \$ _____ \$ _____
_____ \$ _____ \$ _____

TOTAL de gastos: \$ _____ \$ _____ \$ _____

RESUMEN:

Total de ingresos: \$ _____ **Total de gastos:** \$ _____
Diferencia: \$ _____



Proveedor de servicios
y protección para usted

INFORMACIÓN BANCARIA

Cuenta de cheques

Cuenta de ahorros

Nombre del banco _____

No. de cuenta _____ No. de cuenta _____

Saldo \$ _____ \$ _____

IRA \$ _____ Acciones/bonos \$ _____

401K \$ _____ Anualidades \$ _____

ACTIVOS

	Valor estimado	Importe debido	Valor neto
Casa	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Otros bienes inmuebles	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Automóvil	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Marca/modelo	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Automóvil	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Marca/modelo	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Cuentas de cheques	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Cuentas de ahorros	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Embarcación	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Valor en efectivo del seguro de vida.	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Colecciones	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Computadoras	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Joyas	\$ _____	\$ _____	\$ _____
IRA	\$ _____	\$ _____	\$ _____
401K	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Acciones/bonos/CD	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Otras inversiones	\$ _____	\$ _____	\$ _____

Yo/Nosotros acepto que la información financiera suministrada es una declaración exacta de mi situación financiera. Tengo entendido que la entidad crediticia podrá verificar esta información a su elección, solicitando un informe de crédito, y acepto que la entidad crediticia tiene mi permiso para hacerlo. Entiendo que cualquier acción legal que ya se tomó no será cancelada hasta que se haya finalizado un acuerdo de reestructuración financiera autorizado.

Presentada este día _____ de _____ de 2009.

Deudor hipotecario

Codeudor hipotecario



Proveedor de servicios
y protección para usted

Instrucciones finales: revise la hoja de trabajo y asegúrese de que esté correcta. Firme y feche el formulario. Haga copias de todo lo que envíe y guárdelas para su expediente.