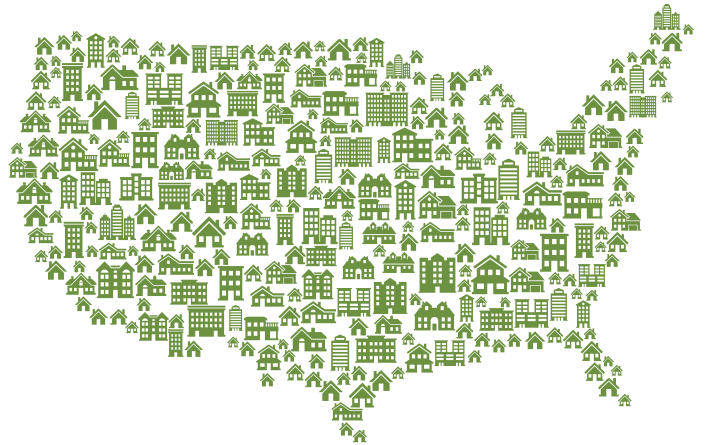


¿Qué sucedió al obtener su hipoteca?



La Agencia Federal de Financiamiento de Vivienda (Federal Housing Finance Agency en inglés) y la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (Consumer Financial Protection Bureau) están colaborando en una iniciativa para facilitar el proceso hipotecario para el consumidor. La manera más eficaz para identificar los beneficios y obstáculos que se presentan al obtener una hipoteca es el preguntarle a las personas que y han obtenido una hipoteca sus experiencias con el proceso.

Su asistencia en relatar su experiencia nos ayudará a mejorar nuestro entendimiento sobre el proceso. Por lo tanto, le suplicamos que participe en la encuesta siguiente. Esta encuesta es completamente anónima.

Usted puede contestar la encuesta siguiente aquí mismo o la puede contestar por el internet. Quizá sea más fácil por internet ya que en forma electrónica usted no tendrá que contestar preguntas que no le correspondan a su situación. Además, la información electrónica se procesa rápidamente y, por lo tanto, será menos probable que usted reciba recordatorios para completar la encuesta. De cualquier forma, de antemano le agradecemos su participación.

To complete the survey online

Go to www.ASMBsurvey.com

LOG IN with the unique survey PIN # provided in the letter.

Esta encuesta también es disponible en español por el internet

Visite al sitio web www.ASMBsurvey.com

*Inicie la sesión con su número individual (PIN)
que se encuentra en la carta adjunta a esta encuesta*

Para encontrar más información consulte a nuestras páginas Web - fhfa.gov y consumerfinance.gov

Glosario

Palabra o frase	Definición
Compañía recaudadora del préstamo (“ loan servicer ”)	Los administradores de préstamos son empresas privadas que cobran los pagos de un préstamo, responden a las consultas de servicio al cliente y realizan otras tareas administrativas relacionadas a los préstamos.
Pago inicial, pago de entrada, pago de anticipo (“ down payment ”)	Usted paga un porcentaje del valor de la vivienda y pide prestado el resto a través de su préstamo hipotecario.
Propiedad	La vivienda que corresponde a su préstamo hipotecario.
Asesor de viviendas (“ housing counselor ” en inglés)	El asesor de viviendas es un profesional capacitado para ayudarle a analizar su situación financiera, identificar alternativas en caso que tenga dificultades en pagar el préstamo hipotecario, y establecer un plan para obtener asistencia cuando lo necesite; <u>por ejemplo, con una reestructura de la deuda para ponerse al corriente.</u>
Depósito de garantía (“ escrow account ”) o fideicomiso en español)	Una cuenta que el prestamista establece para pagar ciertos gastos recurrentes relacionados con su propiedad, tales como mensualidades para los impuestos sobre su propiedad y pagos para el seguro de vivienda.
Venta corta (“ short sale ” en inglés)	Una “venta corta” ocurre cuando la deuda hipotecaria sobrepasa el valor de la propiedad. En tal caso, el propietario vende su propiedad al banco o al prestamista a un precio reducido. Los fondos de esta venta se usan para pagar la deuda hipotecaria.
Multa por prepago (“ prepayment penalty ”)	Una tarifa que cobra el banco o prestamista cuando el deudor paga la deuda antes de vencerse el plazo de tiempo establecido en el contrato hipotecario.
El cierre del préstamo (“ the closing ”)	Cuando se pagan todos los gastos, se transfiere la escritura al nombre del propietario, se registra la propiedad y se finalizan todos los trámites hipotecarios.
Calificación del crédito (“ credit score ”)	Una calificación a base de puntos que usan los bancos y otras instituciones para determinar la capacidad del consumidor para pagar la deuda.
Pago total (“ balloon payment ” en inglés)	El pago total ocurre antes que termine la vigencia de la hipoteca. Por ejemplo, si el prestamista o banco le reduce su mensualidad, Ud., como deudor tiene la obligación de reembolsar el monto total del déficit al banco antes de poder extinguir la hipoteca.

Gracias de antemano por su participación.

Notificación de la Ley de privacidad: De acuerdo con la Ley de privacidad, según enmienda (5 U.S.C. § 552a), se da el siguiente aviso. La información solicitada en esta encuesta se recoge bajo 12 U.S.C. 4544 con el propósito de recolectar información para la Base Nacional de Datos de Hipotecas. Los usos que rutinariamente se les da a los datos recolectados se encuentran en el Sistema de Registros de la Agencia Federal de Financiamiento de Vivienda (SORN) FHFA-21 Base Nacional de Datos de Hipotecas. Es voluntario dar la información que aquí se solicita. Contestar la encuesta autoriza a FHFA a reunir la información proporcionada y solo revelarla según lo establecido en SORN.

Notificación de la Ley de reducción de papeleo: Sin perjuicio de otras disposiciones de la ley, ninguna persona está obligada a responder a una recolección de información, ni se aplicarán penalizaciones a ninguna persona por el hecho de no responder a dicha recolección de información, sujeto a los requisitos de la Ley de reducción de papeleo, a menos que esta exhiba un número de control válido y vigente de la OMB.

Nº de la OMB. 2590-0015
Expira 7/31/2019

1. ¿Durante el año 2016 y/o el año 2017 tenía un préstamo hipotecario?

- Sí, yo tenía (o todavía tengo) por lo menos un préstamo hipotecario
- No. No tenía un préstamo hipotecario en ni una propiedad → Vaya a la pregunta 67 en la página 7

2. Indique en un recuadro siguiente la razón que mejor corresponda a su motivo en obtener una hipoteca. (Si obtuvo mas de una hipoteca, marque el recuadro que corresponde al primer préstamo hipotecario.)

- Para comprar una propiedad
- Para refinanciar o modificar una hipoteca anterior
- Para agregar o quitar a un co-prestatario
- Para financiar un préstamo de construcción
- Para obtener una hipoteca para una propiedad que no tenía hipoteca
- Otro propósito (explique) _____

3. ¿Cuándo obtuvo esta hipoteca?

_____ / _____
mes año

4. ¿Cuanto fué el monto en dólares de esta hipoteca?

\$ _____ .00

- No lo sé

5. ¿Cuánto fue el pago mensual, incluyendo el monto pagado a la cuenta del depósito de garantía (para pagar impuestos y primas del seguro)?

\$ _____ .00

- No lo sé

6. ¿Cuánto fué la tasa de interés para esta hipoteca?

_____ %

- No lo sé

7. ¿Quiénes firmaron esta hipoteca?

Marque todo lo que corresponda.

- Yo
- Cónyuge o pareja o un/a ex-cónyuge o ex-pareja
- Padres
- Hijos
- Otros familiares
- Otras personas (por ejemplo, amigos, socios)

8. Esta hipoteca aún tiene o antes tenía los siguientes:

	Sí	No	No lo sé
Una condición de multa de prepago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fideicomiso o depósito de garantía (escrow) para cubrir impuestos y/o el seguro sobre la vivienda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Una tasa de interés variable (<i>el interés podría cambiar durante la vigencia del préstamo</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pago total ("Balloon payment" en ingles. Ver el glosario)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pagos unicamente al interés "interest only"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Garantía hipotecaria (private mortgage insurance)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

9. Cuando obtuvo la hipoteca, ¿qué tan satisfecho estuvo con los siguientes?

	Mucho	Algo	Ninguno
El banco o el agente de crédito hipotecario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El proceso de solicitud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El trámite de la documentación del préstamo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El proceso de cierre del préstamo (consultar al glosario para la definición del cierre)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La claridad de los documentos hipotecarios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La puntualidad con la que le presentaron la documentación de la hipoteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El agente del cierre	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Al obtener su hipoteca, ¿qué tan satisfecho estuvo usted respecto a los siguientes?:

	Mucho	Algo	Nada
Los términos mas favorables conforme con su situación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La tasa de interés más baja con la cual usted calificó	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los costos del cierre más bajos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Una compañía recaudadora de préstamos (loan servicer) es la compañía a donde usted envía los pagos de su hipoteca. En algunos casos, la compañía recaudadora no es el banco o la misma compañía donde Ud. obtuvo la hipoteca. ¿Durante el plazo de su hipoteca cambió la compañía a donde usted envía los pagos?

- Sí
- No
- No lo sé
- Vaya a la pregunta 15 en la página 2

Vaya a la pregunta 12 en la página 2

Draft



12. Si le cambiaron la compañía recaudadora del préstamo, ¿cuándo cambió? (Si cambió más de una vez, anote la primera vez que cambió)

- Al iniciar la hipoteca
 Durante el primer año después del inicio de la hipoteca
 Un tiempo después

13. Si su compañía recaudadora del préstamo cambió, ¿cuántas veces cambió la compañía de este préstamo?

- 1 2 3 o más veces

14. La última vez que cambió la compañía recaudadora del préstamo:

- | | Sí | No |
|---|--------------------------|--------------------------|
| ¿le informaron cuándo y a donde enviar los pagos? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ¿le cambiaron la fecha o la frecuencia de los pagos? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ¿le cambiaron los pagos de la hipoteca o los requisitos del préstamo? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ¿cometieron errores en los pagos? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

15. Su compañía recaudadora del préstamo:

- | | Sí | No |
|--|--------------------------|--------------------------|
| ¿le manda o le ha mandado los estados de cuentas periódicamente? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ¿le entregó un libro de cupones de pago? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ¿ha registrado correctamente los pagos a su cuenta? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ¿le informó claramente como ponerse en contacto con la compañía? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

16. Se puso Ud. en contacto con la compañía recaudadora para:

- | | Sí | No |
|---|--------------------------|--------------------------|
| ¿confirmar un recibo de pago? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ¿corregir errores en su archivo? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ¿preguntarle acerca del depósito de garantía (escrow)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| ¿preguntar sobre el prepagó o cómo pagar más que el pago requerido? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

La Propiedad

17. ¿En que fecha llegó a ser propietario de esta propiedad por primera vez?

____ / ____
mes año

18. Su propiedad es cuál de las siguientes:

- Casa individual que no está adjunta a otra casa
 Casa adjunta (townhouse o row house)
 Casa rodante o de manufactura
 Vivienda de 2, 3 o 4 unidades
 Apartamento (o condominio/cooperativa) en un edificio de apartamentos
 Una vivienda dentro de un edificio parcial de comercio
 Otro (explique) _____

19. ¿Cuánto fué el precio de compraventa de esta propiedad? O, ¿si usted construyó su casa, cuanto fue el costo final para la construcción y el terreno?

\$ _____ .00 No lo sé

20. Aproximadamente, ¿cuánto calcula Ud. que es el valor actual de esta propiedad, es decir, por cuánto cree usted que se vendería hoy en día?

\$ _____ .00 No lo sé

21. Indique una de las siguientes frases que más bien corresponda a la manera en que Ud. usó su propiedad entre los últimos dieciocho meses a dos años:

- Residencia principal (*en donde usted pasa la mayor parte del tiempo*)
 Segunda casa o casa de temporada
 Casa para otros familiares
 Propiedad para alquilar o de inversión
 Otro (explique) _____

22. Indique el uso que mas bien corresponda al uso de su propiedad hoy en día:

- Residencia principal (*en donde usted pasa la mayor parte del tiempo*)
 Segunda casa o casa de temporada
 Casa para otros familiares
 Propiedad para alquiler o inversión
 Otro (explique) _____
 Ya no tengo/tenemos esa propiedad

23. ¿Recibió esta encuesta en la dirección donde se encuentra la propiedad que se financió con esta hipoteca?

- Sí No

24. Respecto al vecindario donde está ubicada su propiedad, en los últimos dos años, ¿cómo han cambiado las casas en su vecindario?:

	Ha aumentado bastante	Ha aumentado un poco/o no ha aumentado	Hay menos que antes
Cantidad de casas en venta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cantidad de casas vacías	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cantidad de casas de alquiler	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cantidad de casas embargadas o en ventas al banco ('short sales')	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El precio de las casas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lo deseable de vivir ahí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Draft



25. ¿En los próximos dos años, qué piensa Ud. que pueda pasar con el precio de las casas en este vecindario?

- Aumentará mucho
- Aumentará un poco
- Seguirá igual
- Disminuirá un poco
- Disminuirá mucho

26. En los próximos dos años, ¿qué tan deseable será vivir en este vecindario?

- Será más deseable
- Seguirá igual
- Será menos deseable

Pagar Esta Hipoteca

27. Durante los últimos dos años, ¿se preocupó o tuvo dificultades en cumplir los pagos del préstamo?

- Sí
- No → Favor ir a la pregunta 48 en la página 5

28. ¿Cuándo comenzó a tener dificultades en cumplir con los pagos del préstamo?

- 2015 o antes
- En la primera mitad del 2016
- En la segunda mitad del 2016
- 2017 o después

29. Cuando se enfrentó con estas dificultades, ¿qué sucedió con los pagos de la hipoteca?

- Pagué/pagamos todos los pagos a tiempo
- Pague/pagamos los pagos más retrasados pero si cumplimos con todos los pagos
- Nos faltaron por lo menos uno o más pagos

30. ¿Fueron estas dificultades lo suficientemente graves que usted o la compañía recaudadora del préstamo temían que Ud. no podría pagar la hipoteca y continuar viviendo en su hogar?

- Sí
- No

31. ¿Se le presentaron dificultades en pagar su hipoteca debido a uno de los siguientes?

	Sí	No
Pérdida de empleo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jubilación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fracaso de un negocio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Separación o divorcio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfermedad, discapacidad o fallecimiento de alguien en su hogar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desastre que dañó a la propiedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumento en los pagos del préstamo hipotecario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gastos inesperados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pagos de otros préstamos hipotecarios, por ejemplo, una línea de crédito con garantía hipotecaria o una hipoteca adicional (second mortgage en inglés)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otras deudas con pagos muy altos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

32. ¿Qué medidas tomó usted (o su cónyuge/pareja) para enfrentar sus dificultades en pagar la hipoteca?

	Sí	No
Pidió dinero prestado a familiares o amigos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sacó un préstamo en una institución financiera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sacó un préstamo de una cuenta de jubilación o retiró dinero de esa cuenta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vendió otros bienes	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alquiló parte de la casa o consiguió inquilinos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumentó sus horas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consiguió un trabajo adicional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comenzó un trabajo nuevo o que pagaba más	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Redujo sus gastos mensuales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consolidó sus deudas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se declaró en bancarrota	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Trató de vender la propiedad pero no pudo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vendió la propiedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No hizo nada	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (explique) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



33. Cuando se enfrentó con dificultades, ¿habló con un asesor profesional de vivienda, o tomó un curso con un experto para aprender cómo manejar sus finanzas?

- Sí
 No → Vaya a la pregunta 37

34. ¿Cómo recibió la asesoría?

	Sí	No
En persona, individualmente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En persona, en grupo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Por teléfono	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Por internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En otro idioma que no fuera el inglés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

35. ¿Cuánto tiempo duró la asesoría?

- Menos de 3 horas
 3 – 6 horas
 7 – 12 horas
 Más de 12 horas

36. En general, ¿qué tan útil fue la asesoría?

- Mucho Algo Nada

37. Cuando tuvo dificultades en pagar el préstamo hipotecaria cual de las siguientes corresponden a su experiencia.

	Sí	No
¿La compañía recaudadora del préstamo intentó contactarlo por teléfono, correo o por otro medio?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿En por lo menos una ocasión intentó usted contactar a la a compañía recaudadora del préstamo para comunicarse acerca de sus dificultades?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
¿En por lo menos una ocasión habló Ud. con la compañía recaudadora del préstamo o un representante?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

38. ¿Alguna vez obtuvo información o habló con su compañía recaudadora del préstamos acerca de...?

	Sí	No	No lo sé
Refinanciar su hipoteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Una modificación del préstamo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Programas del gobierno	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asesoría financiera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Consolidación de las deudas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Como ponerse al corriente con los pagos atrasados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vender o renunciar posesión de la propiedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (explique) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

39. ¿Le ofreció la compañía recaudadora del préstamo...?

	Sí	No	No lo sé
Un plan previamente autorizado y permanente para modificar los pagos de la hipoteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La opción de presentar una solicitud para modificar los pagos hipotecarios permanentemente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Suspension de pagos con tiempo limitado o reducción del pago de su hipoteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un plan de pago para poner al corriente los pagos atrasados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Una manera de vender la propiedad para liquidar el monto de la hipoteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Una propuesta para entregar su propiedad al banco para liquidar la deuda hipotecaria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

40. ¿Es inglés su idioma preferido?

- Sí → Vaya a la pregunta 42
 No

41. ¿Le ofreció la compañía recaudadora del préstamo algo de lo siguiente en su idioma preferido y quedó usted satisfecho?

Si se le ofreció, marque el recuadro	Si se le ofreció, ¿quedó satisfecho?	Si se le ofreció, ¿no quedó satisfecho?
<input type="checkbox"/> Alguien que hablara su idioma preferido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Explicaciones acerca de su hipoteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Documentos traducidos a su idioma	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

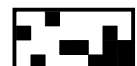
42. ¿Solicitó una modificación del préstamo?

- Sí No

43. ¿Cuál de las siguientes medidas se utilizó para remediar su situación financiera? (Favor marcar una solamente)

- Modificó la deuda hipotecaria
 Refinanció la hipoteca con un programa de vivienda patrocinado por el gobierno (por ejemplo, HARP, FHA refinanciamiento corto)
 Otra clase de refinanciamiento
 Vendió la casa al banco a precio reducido (venta corta o “short sale”)
 Vendió la casa al - precio del mercado
 Entregó su la casa al banco para cancelar la deuda de la hipoteca (deed-in-lieu)
 La casa fue embargada
 Otra (explique) _____
 Ninguno de estos

Draft



44. En general, ¿qué tan satisfecho quedó con la compañía recaudadora del préstamo en resolver sus dificultades con los pagos hipotecarios?

Mucho Algo Disatisfecho

45. ¿En sus tratos con la compañía recaudadora se enfrentó con las siguientes dificultades?

	Sí	No
Entender todas las opciones disponibles	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No supe cómo ni dónde solicitar a programas de asistencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La solicitud para los programas de asistencia eran demasiado complicados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No creí que pudiera cumplir con los requisitos en ninguno de los programas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No me sentí cómodo hablar con la compañía recaudadora del préstamo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me dijeron que no tenía suficiente requisitos para un programa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No me aceptaron en los programas que solicité	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se me hizo difícil presentar los documentos apropiados a tiempo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La compañía recaudadora del préstamo no podía o no quería ayudarme	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tuve dificultades con la compañía recaudadora del préstamo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro problema (explique) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

46. ¿Cuándo se enfrentó con dificultades en cumplir con los pagos, buscó información de los siguientes?

	Sí	No
Un agente inmobiliario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Familiares o amigos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Abogado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Planificador financiero	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Banco o unión de crédito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (explique) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

47. ¿Ud. le pagó a alguien quien le prometió resolver sus dificultades, pero esta persona no cumplió con su deber?

Sí No

Su Hipoteca Hoy En Día

48. ¿Aún tiene esta hipoteca hoy en día? *Conteste no, si usted modificó, refinanció, liquidó el préstamo, vendió la propiedad o ya no tiene la propiedad.*

Sí
 No → Vaya a la pregunta 56 en la página 6

49. Acerca de la cantidad que usted debe en esta hipoteca hoy en día es...

Considerablemente menos que el valor de su propiedad
 Un poco menos que el valor de su propiedad
 Más o menos lo mismo que el valor de su propiedad
 Un poco más que el valor de su propiedad
 Considerablemente más que el valor de su propiedad

50. Será probable que en los próximos dos años usted va a...

	Mucha	Algo	Ninguna
Vender esta propiedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mudarse sin vender esta propiedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Refinanciar la hipoteca de esta propiedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pagar su hipoteca por entero y ser dueño de su propiedad sin tener una hipoteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Perder la propiedad por no poder cumplir con los pagos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

51. En los últimos años, ¿consideró refinanciar este préstamo?

Sí
 No → Vaya a la pregunta 55 en la página 6

52. Al considerar refinanciar, ¿solicitó propuestas a un banco o agente de crédito hipotecario?

Sí
 No

53. ¿Solicitó una refinanciación de la hipoteca?

Sí
 No → Vaya a la pregunta 55 en la página 6

54. ¿Cuál fue el resultado de su solicitud?

Le negaron la solicitud
 Le aceptaron la solicitud pero usted decidió no refinanciar
 Retiró la solicitud antes de que el préstamo fuera tramitado



55. ¿Fue alguna de las siguientes la razón por la cual usted no refinanció este préstamo?

	Sí	No
Los condiciones de los préstamos no eran mejores que el préstamo que ya tenía	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lo que hubiera ahorrado con el refinanciamiento no valió la pena tomando en cuenta el costo y las molestias de los tramites	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El valor de la vivienda/avalúo fue demasiado bajo para cumplir con los requisitos de una refinanciación favorable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mi calificación de crédito no era adecuada o se presentaron otros problemas con mi crédito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tenía demasiadas deudas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mis ingresos no eran suficientes para cumplir con los requisitos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No logré presentar la documentación de mis ingresos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No creí que pudiera cumplir con los requisitos para obtener una refinanciación favorable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mi solicitud para la hipoteca no estaba completa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (explique) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

→ Vaya a la pregunta 67 en la página 7

Ya No Tiene La Hipoteca

56. Si usted indicó en la pregunta # 48 que ya no tiene esta hipoteca, ¿cuándo liquidó, refinanció o de otra forma terminó esa hipoteca?

____ / ____
mes año

57. ¿Qué sucedió con esta hipoteca y/o la propiedad?

- Se modificó el préstamo
 - Se refinanció el préstamo
 - Se liquidó el préstamo y me quedé con la propiedad
 - Vendí la propiedad
 - La propiedad fue embargada (no pudo hacer los pagos)
 - Decidió salir de la casa y dejar que el banco se quedara con la propiedad
- } **Vaya a la pregunta 60**

58. ¿Modificó o refinanció este préstamo...

- Con el mismo banco?
- Con otro banco?

59. ¿Cómo se comparan los términos del préstamo que tiene ahora con los del préstamo anterior?

	Más altas/os	Iguales	Más bajas/os
Tasa de interés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Saldo principal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pagos mensuales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

60. ¿Fue alguna de las siguientes opciones una de las razones por la cual ya no tiene esta hipoteca?

	Sí	No
No pude hacer los pagos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obtuve una tasa de interés más baja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Divorcio o separación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fallecimiento de un miembro del hogar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Enfermedad o discapacidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quería alquilar en vez de ser propietario de vivienda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
El mantenimiento de la casa era demasiado difícil o costoso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Quería una casa diferente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Me mudé para estar más cerca de la familia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La deuda del préstamo sobrepasaba el valor de la propiedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (explique) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

61. Al decidir cancelar la hipoteca, diría que la decisión fue...

- Suya o de su familia
- Por acción de otra persona o entidad (el banco o la compañía recaudadora del préstamo)

62. ¿Duante el período cuando canceló la hipoteca, contrató usted, individualmente o como codeudor, la compraventa de otra propiedad?

- Sí
- No → Vaya a la pregunta 64

63. ¿Usted usa su propiedad nueva como residencia principal?

- Sí → Vaya a la pregunta 67 en la página 7
- No

64. ¿Actualmente es propietario o alquila su residencia principal?

- Soy propietario → Vaya a la pregunta 67 en la página 7
- Alquilo
- Vivo con familiares y ayudo con los gastos
- Vivo con familiares o amigos sin pagar renta

65. ¿Cuándo cree que comprará otra residencia principal?

- Entre 1 y 2 años
- Entre 3 y 5 años
- En más de 5 años
- Nunca

Draft



66. ¿Lo motivaría alguno de los siguientes eventos a comprar casa más pronto o a no volver a comprar más?

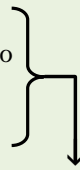
	Sí	No
Aumento en sus ingresos o aumento en las horas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Una calificación de crédito más favorable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Mejor salud	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Liquidar otras deudas antes de comprar casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ahorrar más para pagar la cuota inicial o el enganche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Baja en las tasas de interés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Disminución en mi calificación de crédito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otro (explique) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Nada. No volveré a comprar

Su Hogar

67. ¿Cuál es su estado civil?

- Casado(a)
- Separado(a)
- Nunca se ha casado
- Divorciado(a)
- Viudo(a)



68. ¿Tiene usted una pareja, con quien no está casado/a y con quien comparte las decisiones y responsabilidades de mantener su hogar?

Sí No

Por favor conteste las siguientes preguntas por su parte y por parte de su cónyuge o pareja, como corresponda.

69. Su edad en su último cumpleaños:

	Usted	Cónyuge/ Pareja
	_____ años	_____ años

70. Sexo:

	Usted	Cónyuge/ Pareja
Masculino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Femenino	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

71. Nivel más alto de educación que Ud. ha alcanzado:

	Usted	Cónyuge/ Pareja
Unos cuantos años de colegio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Graduado de secundaria (high school)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Educación técnica o tecnológica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Unos años de universidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Graduado de la universidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Estudios de posgrado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

72. Hispano(a) o latino(a):

	Usted	Cónyuge/ Pareja
Sí	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

73. Raza: Marque todo lo que corresponda.

	Usted	Cónyuge/ Pareja
Blanco/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Negro/a o afroamericano/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nativo/a americano/a o Nativo/a de Alaska	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asiático/a	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nativo/a de Hawái o de las islas del Pacífico	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

74. Situación de empleo actual: Marque todo lo que corresponda.

	Usted	Cónyuge/ Pareja
Está empleado por cuenta propia o trabaja para sí mismo por tiempo completo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Está empleado por cuenta propia o trabaja para sí mismo por tiempo parcial (part-time)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Está empleado a tiempo completo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Está empleado a tiempo parcial (part-time)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Está jubilado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desempleado, está sin trabajo por un tiempo o con permiso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
No está trabajando por pago (<i>estudiante, ama(o) de casa, discapacitado</i>)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

75. ¿Ha prestado servicio activo en las Fuerzas Armadas de los Estados Unidos, Reservas o la Guardia Nacional?

	Usted	Cónyuge/ Pareja
Nunca he servido en el ejército	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Solamente en servicio activo para entrenamiento en las Reservas o la Guardia Nacional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Actualmente en servicio activo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
En servicio activo en el pasado, pero no ahora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

76. Además de usted (y su cónyuge o pareja), ¿quiénes más viven en su hogar? Marque todo lo que corresponda.

- Hijos/Nietos menores de 18 años
- Hijos/Nietos entre 18 y 22 años
- Hijos/Nietos de 23 años o mayores
- Sus padres o los padres de su cónyuge o pareja
- Otros familiares como hermanos o primos
- Personas que no son familiares
- Vivo/Vivimos solo/s, con nadie más

Draft



77. En su hogar, ¿Ud. habla otro idioma además del inglés?

- Sí
 No → Vaya a la pregunta 79

78. ¿Qué tan bien habla usted el inglés?

- Muy bien
 Bien
 No muy bien
 No hablo inglés

79. Aproximadamente, anualmente, ¿cuánto es el ingreso total en su hogar, incluyendo todas las ingresos (sueldos, salarios, propinas, intereses, pensiones alimenticias, manutención de la familia, ingresos procedentes de inversiones, pensiones de jubilación, y seguro social)?

- Menos de \$35,000
 De \$35,000 a \$49,999
 De \$50,000 a \$74,999
 De \$75,000 a \$99,999
 De \$100,000 a \$174,999
 \$175,000 o más

80. En comparación con un año normal, ¿diría usted que el total anual de sus ingresos es?:

- Más que lo normal
 Normal
 Menos de lo normal

81. ¿Cuáles son las fuentes de ingreso anual en su casa?

	Sí	No
Sueldo o salario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Negocio o empleo por cuenta propia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Intereses o dividendos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pensión alimenticia o manutención de los hijos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguro social, pensión u otros beneficios de jubilación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

82. ¿Cuál de las siguientes opciones más bien corresponde a los cambios – si los hay – en los ingresos en su casa de un mes al otro?

- Por lo general es la misma cantidad cada mes
 Por lo general es la misma cantidad en la mayoría de los meses, pero durante el año hay meses en que los ingresos son mas altos o bajos
 Con frecuencia varía bastante de mes a mes

83. ¿Alguna persona de su hogar tiene...?

	Sí	No
401(k), 403(b), IRA o un plan de pensiones	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Acciones, bonos o fondos mutuos (no en cuentas de jubilación o planes de pensiones)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Certificados de depósito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Inversión en bienes raíces	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

84. ¿Cuál de las siguientes frases es la que mas bien describe su actitud en hacer inversiones?

- Tomo riesgos mas atrevidos en anticipación de obtener rendimientos mas abundantes
 Tomo riesgos que sobrepasan el promedio, para obtener rendimientos que también sobrepasan el promedio
 Tomo riesgos no fuera de lo común anticipando obtener un promedio en rendimientos
 No estoy dispuesto a tomar riesgos en finanzas

85. Si tuviera que explicarle a otro persona cada los siguientes qué tan bien lo haría ...

	Mucho	Algo	No podría
El trámite hipotecario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La diferencia entre una hipoteca con interés fijo y una con interés variable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La diferencia entre dos tipos de créditos: (prime y subprime en inglés)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La diferencia entre la tasa de interés de la hipoteca y del porcentaje anual (APR en inglés)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La amortización de un préstamo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Las consecuencias de no pagar los pagos de la hipoteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La diferencia entre el seguro de título del prestamista y del propietario	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Relación entre los puntos de descuento y la tasa de interés	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La razón por la que puedan cambiar los pagos a un deposito de garantía (o fideicomiso)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



86. ¿Está usted de acuerdo o en desacuerdo con las siguientes afirmaciones?

	De acuerdo	En desacuerdo
Ser propietario de una casa es buena inversión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La mayoría de los bancos o compañías hipotecarias generalmente tratan bien a los deudores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
La mayoría de los bancos o compañías hipotecarias me ofrecerían aproximadamente las mismas tasas de interés y tarifas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los pagos atrasados harán daño a mi calificación del crédito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Los bancos no deberían preocuparse por los pagos atrasados es suficiente que se pague la deuda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Está bien hecho que un deudor deje de pagar su hipoteca si le es más ventajoso no pagarla	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

87. Conoce a alguien que...

	Sí	No
Se ha atrasado con los pagos de su hipoteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le embargaron la propiedad, es decir, el banco tomó posesión de la propiedad (foreclosure)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dejó de hacer pagos mensuales de la hipoteca, incluso cuando podría hacer los pagos, porque el monto de la deuda era más que el valor de la propiedad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

88. En los últimos años, ¿le ha sucedido a usted lo siguiente?:

	Sí	No
Se separó, se divorció o su pareja se fue	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se casó o se volvió a casarse o tiene nueva pareja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Falleció un miembro del hogar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Una persona más vive en el hogar (no incluya a su cónyuge o pareja)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Una persona se fue del hogar (no incluya aquí a su cónyuge o pareja)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un miembro del hogar sufrió discapacidad o una enfermedad grave	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un desastre natural dañó a una de sus propiedades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un desastre natural afectó a su trabajo (o el de su cónyuge o pareja)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se mudó dentro del área (a menos de 50 millas)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se mudó a otra área (a 50 millas o más)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

89. En los últimos años, ¿le ha sucedido a usted (o a su cónyuge o pareja) algo de lo siguiente?:

	Sí	No
Despido del trabajo, desempleo o le redujeron las horas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jubilación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Promoción o ascenso de empleo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comenzó un trabajo nuevo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Comenzó un segundo trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fracasó en un negocio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sufrió una crisis económica personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

90. En los últimos años, ¿de qué manera ha variado para usted (y su cónyuge o pareja)?

	Aumentado bastante	Poca/ Ninguna variación	Disminuido bastante
Ingresos del hogar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gastos del hogar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gastos no relacionados con la vivienda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

91. En los próximos años, ¿cómo anticipa que cambiarán las siguientes condiciones para usted (y para su cónyuge/ pareja)?

	Aumentarán bastante	Poca/ Ninguna variación	Disminuirán bastante
Ingresos del hogar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gastos del hogar	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Gastos no relacionados con la vivienda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

92. ¿Que tan probable es que en los próximos años usted (y su cónyuge o pareja) se enfrente con?

	Muy probable	Un poco probable	No es probable
Jubilación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Dificultades para pagar las cuotas de la hipoteca	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Despido del trabajo, desempleo o una reducción involuntaria en el número de horas de trabajo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otra crisis financiera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

93. Si en los próximos años Ud. y los miembros de su casa se enfrentarían con una crisis financiera inesperada, ¿que tan probable que usted pueda...?

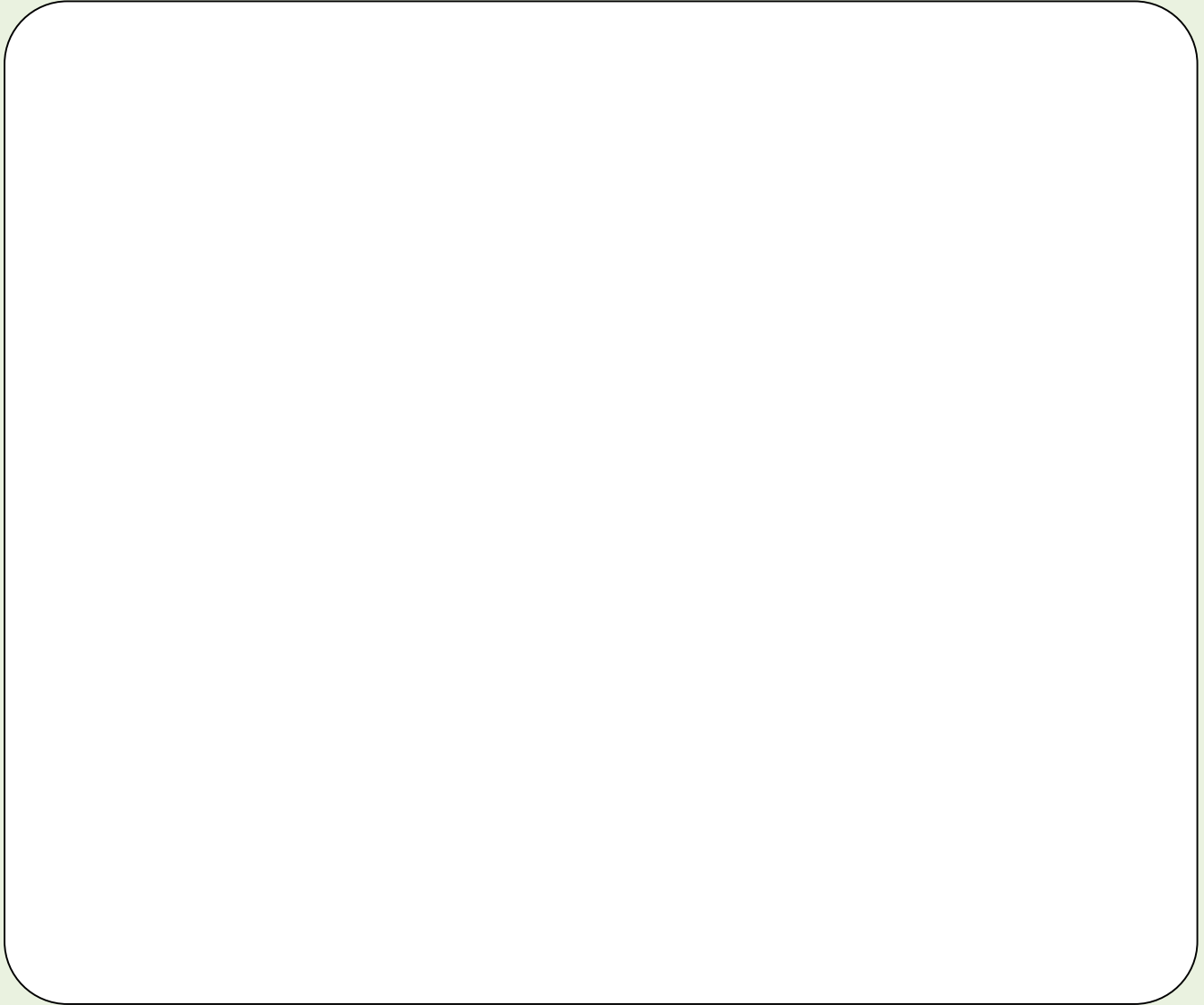
	Muy probable	Un poco probable	No es probable
Pagar sus cuentas durante tres meses sin pedir dinero prestado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obtener bastante apoyo financiero por parte de su familia o amistades	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Obtener una cantidad significativa de dinero de un banco o una cooperativa de crédito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aumentar considerablemente sus ingresos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Draft



La Agencia Federal de Financiamiento de Vivienda (FHFA) y la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) agradecen su apoyo.

Si desea agregar comentarios o explicar en más detalle alguna de sus respuestas, lo puede hacer aquí.
Por favor no ponga su nombre ni dirección en el cuestionario.



Por favor use el sobre adjunto para devolver su cuestionario una vez que lo haya llenado.

**FHFA
1600 Research Blvd, RC B16
Rockville, MD 20850**

Para cualquier pregunta sobre la encuesta o sobre cómo contestarla por Internet, puede llamar a la línea directa y gratuita 1-855-531-0724.

Draft

