fhfa.gov

Consumer Financial Protection Bureau

consumerfinance.gov

***Para leer esta carta en español por favor vea el dorso.***

1234567 101
<FIRST NAME1> <LAST NAME1>
<FIRST NAME2> <LAST NAME2>
<ADDRESS>
<CITY> <STATE> <ZIP>

April 30, 2018

We are writing to ask for your help with an important national survey to learn about borrowers' experiences in getting a mortgage. Whether you took out a **new mortgage or refinanced an existing loan**, we want to hear about your experience. Learning directly from borrowers will help us improve lending practices and the mortgage process for future borrowers.

Our agencies, the Federal Housing Finance Agency and the Consumer Financial Protection Bureau, are working together on behalf of all consumers to ensure access to consumer financial products and services and that these markets are fair, transparent, and competitive.

We want to make it as easy as possible for you to answer this survey. You can complete the paper copy* enclosed, or complete the survey online. The online version may be easier to complete because it skips questions that do not apply to you. Online responses also are processed more quickly making it less likely that you will receive follow-up reminders to complete this survey.

**To complete the survey online:**

**GO TO www.NSMOsurvey.com**

**LOG IN with your unique survey PIN #: <123 456 789>**

The survey will take **about 20 minutes** to complete and we enclosed a small token of appreciation for your time and help. If you have any questions, please call toll free **1-855-339-7877** or visit our websites: **fhfa.gov** or **consumerfinance.gov**.

Respectfully,

Sandra Thompson
Deputy Director of Housing, Mission, and Goals
Federal Housing Finance Agency

David M. Silberman
Associate Director for Research, Markets, and Regulations
Consumer Financial Protection Bureau

* This survey is voluntary. The code numbers on the survey are there to aid in processing and keep track of returned surveys. No names or other identifying information is ever included in the data. To ensure your survey is returned to us, please use the postage-paid return envelope enclosed. You are not asked for any identifying information, so please do not identify yourself in any way on the envelope or questionnaire.

fhfa.gov

Consumer Financial Protection Bureau

consumerfinance.gov

***To read this letter in English, please turn over to the other side.***

1234567 101
<FIRST NAME1> <LAST NAME1>
<FIRST NAME2> <LAST NAME2>
<ADDRESS>
<CITY> <STATE> <ZIP>

30 de abril de 2018

Estimado Señor, Señora, o Señorita:

Le escribimos de parte de la Agencia Federal del Financiamiento de la Vivienda (o sea FHFA, por sus siglas en inglés) y la Oficina de Protección al Consumidor (CFPB, por sus siglas en inglés) para solicitar su cooperación con una encuesta nacional sobre la experiencia de los consumidores al obtener una hipoteca. Las dos agencias trabajamos en conjunto para garantizar que los consumidores tengan acceso equitativo, transparente, y competitivo a productos y servicios financieros.

Si usted obtuvo una hipoteca o refinanció una hipoteca anteriormente, nos interesa saber come estuvo su experiencia. Su participación nos ayudará a entender de manera más directa cuales son las prácticas del préstamo y los procesos hipotecarios. Esta información nos ayudará a mejorar las experiencias de otros consumidores.

Por lo tanto, para participar en esta encuesta lo puede hacer en la manera que le resulte lo más fácil y conveniente. Puede llenar las preguntas de la encuesta por escrito en el cuestionario* que aquí se adjunta o puede completar una encuesta electrónica por 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 manera le agradecemos su participación.

**Para completar la encuesta por internet**
**VAYA a www.NSMO.survey.com**
**INICIE la sesión ingresando su número único (PIN):**

Completar la encuesta le tomará alrededor **de 20 minutos**. Adjunto a esta correspondencia hay una pequeña muestra de nuestro agradecimiento por el tiempo y ayuda que nos proporciona. Si tiene preguntas por favor no dude en llamar a nuestra línea directa y gratuita: **1-855-339-7877** o visítenos en nuestras páginas web **fhfa.gov** o **consumerfinance.gov**.

Atentamente,

Sandra Thompson
Directora, Adjunta para la Vivienda, Misión y Metas
Federal Housing Finance Agency

David Silberman
Director Asociado de Investigación, Mercados, y Regulación
Consumer Financial Protection Bureau

*Su participación en esta encuesta es voluntaria. Los códigos numéricos en la encuesta únicamente se utilizan para el proceso de las encuestas. Su información, ya sea datos con su nombre o información personal, es completamente confidencial. En mandar su respuesta, por favor use el sobre adjunto. Las estampillas postales ya están pagadas. Su respuesta es anonimia. Por favor no escriba su nombre en el sobre o el cuestionario.