



Consumer Financial
Protection Bureau

IMPROVING THE MORTGAGE EXPERIENCE IN AMERICA

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

February 21, 2023

We are writing to ask for your help with an important national survey.



Why did I get this survey?

It is our understanding that you have taken out or co-signed on a mortgage loan sometime in the last two years, either to purchase new housing or to refinance or modify an existing loan. People who have gone through this process can have different experiences.

Our agencies are trying to find ways to improve the overall mortgage process and can do that only if we hear from borrowers with a variety of experiences. You can help us by telling us about your unique mortgage experience.



Who is this study for?

The Federal Housing Finance Agency and the Consumer Financial Protection Bureau are working together on this study. Understanding your experience is particularly important in developing policies to help consumers like you who would like to take out a mortgage in the future.



What should I do?

Fill out the enclosed paper questionnaire and return it in the post-paid return envelope. If you prefer, you can complete the survey online – see the box below. Enclosed is \$10 to thank you for taking this survey.

Completing the survey is voluntary. If you have any questions or need assistance completing this survey due to a disability, please call us toll free at 1-855-531-0724, TTY #711 or visit our web sites, www.fhfa.gov/nsmo or www.consumerfinance.gov.

Sincerely,

Daniel E. Coates
Deputy Director for Research and Statistics
Federal Housing Finance Agency
fhfa.gov

Janis K. Pappalardo
Deputy Associate Director for Research,
Monitoring, and Regulations
Consumer Financial Protection Bureau
consumerfinance.gov

To take the survey online:

Web	Go to www.NSMOSurvey.com . Enter this unique access code: <123 456 789> and your 5-digit zip code.
Mobile	Scan the QR code to the right using the camera on your cell phone or tablet. Or send a text to (202) 759-2029 with this unique access code: <123 456 789> to receive a link to the survey.





MEJORAR LA EXPERIENCIA DE LOS AMERICANOS CON LAS HIPOTECAS

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

21 de febrero de 2023

Por medio de la presente queremos solicitar su ayuda con una importante encuesta nacional.



¿Por qué recibí esta encuesta?

Tenemos entendido que usted obtuvo o firmó un préstamo hipotecario en los últimos dos años para la compra de una vivienda nueva o refinanciar o modificar un préstamo existente. Las personas que han pasado por este trámite pueden tener experiencias distintas.

Nuestras agencias están tratando de determinar las formas en qué se podría mejorar el proceso hipotecario generalmente y necesitan escuchar las experiencias de una variedad de prestatarios para poder hacerlo. Usted nos puede ayudar al explicarnos su experiencia propia con las hipotecas.



¿A quién está destinado este estudio?

La Agencia Federal de Financiamiento de Vivienda y la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor están trabajando conjuntamente en este estudio. Entender su experiencia es de especial importancia para poder crear políticas que ayuden a los consumidores como usted que desean obtener una hipoteca en el futuro.



¿Qué tengo que hacer?

Conteste el cuestionario en papel adjunto y devuélvalo en el sobre prepagado. Si lo prefiere, puede contestar la encuesta por Internet -- vea el cuadro que aparece a continuación. Adjunto encontrará 10 dólares como agradecimiento por contestar esta encuesta.

Contestar la encuesta es voluntario. Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda para contestar esta encuesta por algún impedimento, puede llamar a la línea directa y gratuita 1-855-531-0724, o marcar 711 para el teléfono de texto (TTY) o ir a nuestras páginas web, www.fhfa.gov/nsmo o www.consumerfinance.gov.

Atentamente,

Daniel E. Coates

Daniel E. Coates
Director asistente de investigación y estadística
La Agencia Federal de Financiamiento de Vivienda
fhfa.gov

Janis K. Pappalardo

Janis K. Pappalardo
Vice Subdirector de Investigación, Supervisión y Regulación
La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor
consumerfinance.gov

Para contestar la encuesta por Internet:

Internet	Vaya a www.NSMOSurvey.com . Luego, anote este código de acceso único: <123 456 789> y su código postal de 5 dígitos.
Celular	Escanee el código QR a la derecha usando la cámara de su teléfono celular o tableta. O envíe un mensaje de texto a (202) 759-2029 usando este código de acceso único: <123 456 789> para recibir un enlace para la encuesta.

