



## IMPROVING THE MORTGAGE EXPERIENCE IN AMERICA

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

May 12, 2025

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?

Please fill out the enclosed paper questionnaire and return it in the prepaid return envelope OR complete the survey online – see the box below.

We will send you \$20 to show our appreciation when we receive your completed survey. We have included \$10 now to thank you for your consideration.

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](http://www.fhfa.gov/nsmo) or [www.consumerfinance.gov](http://www.consumerfinance.gov).

Sincerely,

*Anju Vajja*

Anju Vajja  
Deputy Director for Research and Statistics  
Federal Housing Finance Agency  
[fhfa.gov](http://fhfa.gov)

*Janis K. Pappalardo*

Janis K. Pappalardo  
Deputy Associate Director and Acting Associate Director for Research, Monitoring, and Regulations  
Consumer Financial Protection Bureau  
[consumerfinance.gov](http://consumerfinance.gov)

### To Take the Survey Online:

#### Web

Go to [www.NSMOSurvey.com](http://www.NSMOSurvey.com) and enter your unique access code: <123 456 789> and your 5-digit zip code.

#### Mobile

Text your unique access code <123 456 789> to (202) 759-2029 to receive a link to start your survey or scan the QR code.





## MEJORAR LA EXPERIENCIA DE LOS AMERICANOS CON LAS HIPOTECAS

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

12 de mayo de 2025

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



### ¿Por qué recibí esta encuesta?

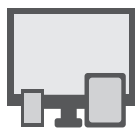
Tenemos entendido que usted obtuvo o firmó un préstamo hipotecario en los últimos dos años para la compra de una vivienda nueva o refinanciar o modificar un préstamo existente. Las personas que han pasado por este trámite pueden tener experiencias distintas.

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?

Por favor, conteste el cuestionario en papel adjunto y devuélvalo en el sobre prepagado, O conteste la encuesta por Internet -- vea el cuadro que aparece a continuación.

Le enviaremos 20 dólares cuando recibamos su encuesta completa como muestra de nuestro agradecimiento. Hemos incluido 10 dolares ahora para agradecerle su consideración.

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](http://www.fhfa.gov/nsmo) o [www.consumerfinance.gov](http://www.consumerfinance.gov).

Atentamente,

*Anju Vajja*

Anju Vajja  
Subdirectora de investigación y estadística  
La Agencia Federal de Financiamiento de Vivienda  
[fhfa.gov](http://fhfa.gov)

*Janis K. Pappalardo*

Janis K. Pappalardo  
Vice Subdirectora y Directora Asociada Interina de  
Investigación, Supervisión y Regulación  
La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor  
[consumerfinance.gov](http://consumerfinance.gov)

### Para contestar la encuesta por Internet:

#### Internet

Vaya a [www.NSMOSurvey.com](http://www.NSMOSurvey.com) e ingrese su código de acceso único: <123 456 789> y su código postal de 5 dígitos.

#### Celular

Envíe un texto su código de acceso único <123 456 789> al (202) 759-2029 para recibir un enlace para comenzar su encuesta o escanear el código QR.

