

GUÍA PARA EL CONSUMIDOR SOBRE QUEJAS RELACIONADOS CON LA HIPOTECA



Asuntos Importantes
en Bienes Raíces

GUÍA PARA EL CONSUMIDOR PARA PRESENTAR QUEJAS RELACIONADAS CON HIPOTECAS

INTRODUCCIÓN	1
¿QUIÉN ES MI PRESTAMISTA?	1
¿QUÉ DEBO HACER SI TENGO UN CONFLICTO CON MI PRESTAMISTA?	1
¿QUÉ DEBO HACER SI QUIERO PRESENTAR UNA QUEJA EN CONTRA DE MI PRESTAMISTA?	2
Bancos.....	3
Ahorros y Préstamos.....	3
Bancos y entidades de Ahorros y Préstamos con licencia otorgada por el Estado	3
Cooperativas de Crédito	3
Compañías de pequeños préstamos industriales para operarios de la industria	3
Banqueros Hipotecarios, Prestamistas, y Corredores Hipotecarios	4
¿QUIÉN ES MI ADMINISTRADOR DE PRÉSTAMO?	4
¿QUÉ DEBO HACER SI TENGO UN CONFLICTO CON MI ADMINISTRADOR DE PRÉSTAMO?	5
¿QUÉ DEBO HACER SI QUIERO PRESENTAR UNA QUEJA EN CONTRA DE MI ADMINISTRADOR DE PRÉSTAMO?	6
¿QUIÉN FUE MI CORREDOR HIPOTECARIO?	7

¿QUÉ DEBO HACER SI QUIERO PRESENTAR UNA QUEJA EN
CONTRA DE MI CORREDOR HIPOTECARIO?8

¿CON QUIÉN MAS ME PUEDO COMUNICAR SI QUIERO
PRESENTAR UNA QUEJA DE OTRO TIPO RELACIONADO CON MI
HIPOTECA? 8

¿CÓMO PUEDO EVITAR PROBLEMAS RELACIONADOS CON MI
HIPOTECA? 9

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE AGENCIAS DE GOBIERNO. 11

INTRODUCCIÓN

Aún después de que usted haya hecho su debida diligencia como consumidor, y antes de obtener un préstamo para vivienda, pueden surgir cosas inesperadas. Con frecuencia, es difícil decidir cómo proceder y con quién comunicarse.

El objetivo de este folleto es proporcionar información básica sobre Administradores de Préstamo, prestamistas, especialistas en hipotecas, quejas, y contactos.

¿QUIÉN ES MI PRESTAMISTA?

Su prestamista es la persona/entidad que le hizo el préstamo del dinero que usted pidió prestado y que tiene la hipoteca sobre su propiedad garantizando la devolución del préstamo. En California, su promesa de pago al prestamista, por lo general, se realiza por medio de un pagaré, y la hipoteca, normalmente, es una escritura de fideicomiso que se registra como un gravamen o deuda obligatoria en contra de la propiedad como garantía de que se va a pagar el préstamo. Su prestamista aparecerá como el beneficiario en la escritura de fideicomiso.

Conforme avanza el proceso de obtener su préstamo, usted sabrá quién es su prestamista por medio de las varias divulgaciones que aparecen en los documentos que le van a dar. Los prestamistas pueden ser individuos privados, corredores hipotecarios, banqueros hipotecarios, cooperativas de crédito, bancos, etc. Cada tipo de prestamista ofrece distintas ventajas, entonces, antes de obtener el préstamo, asegúrese de seleccionar detenidamente al prestamista más apropiado y beneficioso para su situación en particular.

¿QUÉ DEBO HACER SI TENGO CONFLICTO CON MI PRESTAMISTA?

La mayoría de los conflictos con los prestamistas tienen que ver con los costos de los servicios de administración del préstamo, tema que se analizará luego. Sin embargo, si tiene un conflicto con su prestamista, intente comunicarse directamente con el.

Muchos prestamistas tienen un número telefónico gratuito, de servicio de atención al cliente. Llame a ese número y explique el problema. Antes de hacer la llamada, asegúrese de tener a mano su número de préstamo y los documentos relacionados. Documente

la llamada escribiendo con quién habló, la fecha y la hora, y lo que le prometieron. Si el representante de atención al cliente no puede resolver el problema de inmediato, asegúrese de preguntar que acción se va a seguir y pregúntele cuándo puede esperar que lo llamen o pido que le den un tiempo exacto en el cual el problema estará resuelto. Después de la llamada, o bien, si le es imposible comunicarse con el prestamista por teléfono, envíe una carta a su prestamista. En su carte, explique cuál es el problema, y lo que usted desea que el prestamista haga al respecto y asegúrese de ser específico. Conserve una copia de la carta. Confirme por escrito todas las conversaciones telefónicas con el prestamista. Si envía documentos, envíe solamente copias y no sus documentos originales.

¿QUÉ DEBO HACER SI QUIERO PRESENTAR UNA QUEJA EN CONTRA DE MI PRESTAMISTA?

Todo tipo de prestamistas deben acatar las leyes de préstamos, pero la supervisión y el cumplimiento efectivo de tales leyes se llevan a cabo a través de distintas entidades u organismos.

Si usted cree que el prestamista violó las leyes de usura (cobrar tasas de interés ilegales), debe comunicarse con un abogado, porque las leyes de usura son bastante complicadas. También, puede presentar una queja con la agencia de gobierno que supervisa al prestamista. Recuerde: no envíe documentos originales con su queja.

Si su prestamista es una persona o entidad privada (es decir, no un corredor, banquero, o la institución financiera), debe consultar con un abogado, porque es probable que no hay agencia de gobierno que supervise a este prestamista privado.

Si su prestamista no es una persona ni una entidad privada, debe comunicarse con la agencia de gobierno que supervisa a este prestamista. La agencia determinará si tiene la capacidad de intervenir en el conflicto, si puede ayudar a solucionar el problema, o si puede tomar una acción apropiada. Si la agencia de gobierno no tiene la capacidad de tomar las acciones anteriores, usted debe consultar a un abogado.

La siguiente es una lista de los diferentes tipos de prestamistas y su correspondiente agencia Gubernamental que los supervisa (la

información de contacto de cada una de estas agencias se encuentra al final de este folleto):

Bancos

- Si el nombre de su banco contiene la palabra "Nacional" o tiene las iniciales "N.A." después del nombre, se trata de un banco nacional. Comuníquese con la Oficina de la Contraloría de la Moneda, de nivel federal.

Ahorros y Préstamos

- Si el nombre de la entidad de Ahorro y Préstamo contiene la palabra "FEDERAL" o las iniciales "F.S.B." o "F.A." después del nombre, se trata de una asociación o banco de Ahorro y Préstamo de nivel federal. Comuníquese con la Oficina de Supervisión de Entidades de Ahorro.

Bancos y entidades de Ahorros y Préstamos con licencia otorgada por el Estado

- Si el banco o la entidad de Ahorros y Préstamos tienen una licencia otorgada por el Estado, estas entidades no son o no están reguladas por las agencias federales, o es probable que no sean reguladas. Comuníquese con el Departamento de Instituciones Financieras de California.

Cooperativas de Crédito

- Si el nombre de su Cooperativa de Crédito contiene la palabra "Federal", indica que es una Cooperativa de Crédito federal. Comuníquese con la Administración Nacional de Cooperativas de Crédito.
- En caso de que se trate de una Cooperativa de Crédito con licencia otorgada por el estado, comuníquese con el Departamento de Instituciones Financieras de California.

Compañías de pequeños préstamos industriales para operarios de la industria

- Si su prestamista es una compañía de préstamos industriales, también conocida como entidad de "ahorro y préstamo",

se trata de una compañía con licencia otorgada por el estado. Comuníquese con el Departamento de Instituciones Financieras de California.

Banqueros Hipotecarios, Prestamistas, y Corredores Hipotecarios

- Si su prestamista no encaja en ninguna de las categorías anteriores, visite el sitio Web de internet www.dre.ca.gov del Departamento de Bienes Raíces. Haga clic en el icono "California Real Estate and Financial Services License Information" (información sobre licencias y servicios de Bienes Raíces en California y Servicios Financieros) para obtener información sobre la licencia del prestamista.
- El prestamista puede ser un banquero hipotecario, prestamista financiero de California, o un prestamista hipotecario residencial. Si es así, se trata de un banquero o prestamista con licencia otorgada por el Estado. Comuníquese con el al Departamento de Corporaciones.
- Si el prestamista es un corredor de bienes raíces con licencia otorgada por el Estado, comuníquese con el Departamento de Bienes Raíces.

¿QUIÉN ES MI ADMINISTRADOR DE PRÉSTAMO?

La persona que colecta y recibe el dinero de los pagos de su préstamo frecuentemente se conoce como el Administrador de Préstamo o Administrador Autorizado. El prestatario (la persona que pide el préstamo) generalmente no tiene la capacidad de seleccionar al Administrador de Préstamo; el prestamista es quien elige al Administrador. A veces el mismo prestamista también es el Administrador de Préstamo; otras veces, contratan a una tercera persona/entidad para que preste tal servicio; y en otras ocasiones, el mismo corredor hipotecario realiza dicho servicio. Tenga en cuenta, que si la responsabilidad de administrar el préstamo se va transferir (o ya ha sido transferido), tanto el actual como el nuevo administrador deben notificar al prestatario de este cambio y de la fecha efectiva del cambio de Administradores.

Además, de colectar y recibir los pagos de su préstamo, su Administrador de Préstamo impondrá los cargos que correspondan

si usted se atrasa con los pagos, siempre y cuando el pagaré contenga una cláusula de ese tipo. En ciertos préstamos de vivienda, la ley permite el cobro de hasta un 10% por cada pago que se haya atrasado. Es muy importante que usted haga todos sus pagos y que los haga puntualmente.

El Administrador de su préstamo también es responsable de: liberar el gravamen (deuda obligatoria) una vez que usted haya pagado todo el préstamo, de presentar la demanda de ejecución hipotecaria (foreclosure en inglés) si usted está en mora (atrasado) con sus pagos, y de pagar los impuestos y el seguro sobre la propiedad a través de su cuenta en garantía de depósito con la compañía de plica (escrow en inglés) (si corresponde).

Su prestamista le dará información sobre su Administrador de Préstamo. Puede ser que usted reciba un libro de cupones para hacer su pago o avisos mensuales. Su Administrador será la entidad a quien usted le enviaría sus pagos de su préstamo.

¿QUÉ DEBO HACER SI TENGO UN CONFLICTO CON MI ADMINISTRADOR DE PRÉSTAMO?

Al igual que con cualquier conflicto que tenga con su prestamista, si tiene un desacuerdo con el Administrador Autorizado sobre su préstamo, comuníquese con su Administrador de Préstamo para tratar de resolver el problema.

Muchos Administradores de Préstamo tienen un número de teléfono gratuito de servicio de atención al cliente. Llame al número y explique el problema. Antes de hacer la llamada asegúrese de tener a mano su número de préstamo y los documentos relacionados con su préstamo. Documente la llamada escribiendo con quién habló, la fecha y la hora de la llamada, y lo que le prometieron. Si el representante de servicio al cliente no puede resolver el problema de inmediato, asegúrese de preguntar que acción se va a seguir y pregúntele al representante aproximadamente cuánto tiempo debiera usted esperar para que lo llamen, o bien, pida que le den un plazo en el cual el problema estará resuelto. Después de hablar con el representante de servicio al cliente, o si no pudo comunicarse exitosamente con el Administrador de Préstamo por teléfono, envíe una carta al Administrador de Préstamo a la dirección indicada en sus estados de cuenta mensuales. En su carta, describa cuál es el problema y lo que usted desea que haga el Administrador de

Préstamo al respecto. Asegúrese de ser específico. Conserve una copia de la carta. Si su pago no fue acreditado, ponga su número de cuenta, y el monto (total del pago), la fecha, y el número del cheque. No envíe sus documentos originales, como sus cheques cancelados ya cobrados. Conserve todos los originales y solo envíe copias con su carta. Confirme por escrito todas las conversaciones telefónicas con el Administrador.

La ley de Procedimientos de Liquidación de Bienes Raíces (RESPA en inglés) requiere que el Administrador acuse haber recibido su solicitud dentro de 20 días laborales y que intenten resolver el problema dentro de 60 días laborales. Según cada caso específico, usted tal vez tenga ciertos derechos, como el derecho de iniciar acciones legales civiles, en contra el Administrador, si el Administrador viola los requisitos de la ley RESPA.

Si usted se enfrenta con dificultades financieras, esta por enfrentar una ejecución hipotecaria, necesita vender su propiedad, u otras situaciones similares, su Administrador autorizado y/o su prestamista probablemente son los contactos apropiados. Para obtener más información sobre dificultades financieras y ejecución hipotecaria lea el Guía de Ejecución Hipotecaria para el propietario publicado por el del Departamento de Bienes Raíces de California, el cual está disponible en www.dre.ca.gov.

Independientemente del tipo de problema que usted tenga con el Administrador de su Préstamo, es importante que usted continúe haciendo sus pagos mensuales puntualmente para evitar la posibilidad de que usted se atrase con el pago de su préstamo y así, al atasarse, arriesgar una ejecución hipotecaria.

¿QUÉ DEBO HACER SI QUIERO PRESENTAR UNA QUEJA EN CONTRA DE MI ADMINISTRADOR DE PRÉSTAMO?

Al igual que con los prestamistas, hay una variedad de licencias o autoridades bajo las cuales un Administrador de Préstamo puede ofrecer el servicio de administrar préstamos de vivienda.

Si su Administrador no acusa haber recibido correspondencia, o no resuelven el problema dentro de los plazos requeridos por la Ley RESPA, usted puede presentar una queja ante el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EEUU (HUD en inglés). Tal

vez, también desee consultar a un abogado para informarse sobre posibles acciones civiles. En el sitio web de HUD en www.hud.gov/offices/hsg/sfh/res/res, encontrará un ejemplo de la carta que usted mandaría al Administrador de Préstamo.

La siguiente es una lista de las agencias de gobierno que supervisan a los Administradores de Préstamo (la información de contacto para cada uno se encuentra al final del folleto):

- Si su prestamista es el administrador de su préstamo, siga la lista de prestamistas y agencias de supervisión correspondientes mencionadas anteriormente.
- Si el administrador de su préstamo no es también su prestamista, es probable que tenga una licencia otorgada por una agencia del gobierno de California.
- Para determinar cuál agencia corresponde, verifique el estado de la licencia en el sitio Web www.dre.ca.gov del Departamento de Bienes Raíces y haga clic en "Información de Licencias de Bienes Raíces y Servicios Financieros de California". Lo más probable es que el Administrador tendrá una licencia otorgada por el Departamento de Corporaciones, el Departamento de Bienes Raíces, o por el Departamento de Instituciones Financieras.

¿QUIÉN FUE MI CORREDOR HIPOTECARIO?

Los corredores (broker en inglés) hipotecarios le ayudan a obtener el préstamo para vivienda más conveniente según sus necesidades.

Si negoció con un corredor hipotecario, este, seguramente fue la persona que lo ayudó a obtener el préstamo, pero no quien le otorgó el préstamo. El corredor hipotecario, por cierto, fue quien tomó su aplicación de préstamo, el que revisó sus opciones con usted, y que le debe haber proporcionado una declaración de divulgación identificando los costos y los honorarios relacionados con el préstamo. El nombre del corredor debe aparecer en esta declaración de divulgaciones y también en otros documentos del préstamo, como en el Informe Final del Estado de cierre (Settlement Statement en inglés), identificándolo como la persona que recibió un honorario o comisión por haber originado su préstamo.

¿QUÉ DEBO HACER SI QUIERO PRESENTAR UNA QUEJA EN CONTRA DE MI CORREDOR HIPOTECARIO?

Un corredor hipotecario tiene un deber fiduciario (obligatorio) para con usted el prestatario. Este deber incluye el requisito de que el corredor hipotecario ponga el interés económico de su cliente por delante del interés económico propio. Este corredor debe tener una licencia otorgada por el Estado y está sujeto a las leyes de obtención de licencias y de a las leyes generales de préstamos.

El Departamento de Bienes Raíces tiene jurisdicción sobre corredores de préstamos hipotecario que tienen licencia como corredores (broker) de bienes raíces o vendedores (agente), mientras el Departamento de Corporaciones tiene jurisdicción sobre los corredores de préstamos hipotecarios con licencia de prestamistas financieros o prestamistas hipotecarios residenciales de California. Para determinar cuál agencia tomará su queja, verifique el estado de la licencia en el sitio Web del Departamento de Bienes Raíces en www.dre.ca.gov y haga clic en "Información de licencias en California de servicios Financieros y de Bienes Raíces".

¿CON QUIÉN MÁS ME PUEDO COMUNICAR SI QUIERO PRESENTAR UNA QUEJA DE OTRO TIPO PERO RELACIONADA CON MI HIPOTECA?

Si quiere presentar una queja con respecto a:

- Valuadores de Inmobiliaria: Oficina de Valuadores de Bienes Raíces
- Compañías de depósitos en garantía (en inglés, Escrow): Departamento de Corporaciones
- Compañías de seguros de Título (Escritura) y (también compañías de seguros de título que ofrecen servicios de depósito en garantía - Departamento de Seguros
- Fraudes y otros asuntos penales criminales ocurridos en el Estado de California: Oficina Local del Fiscal de Distrito u Oficina del Fiscal de la Ciudad
- Discriminación ilegal respecto a vivienda o prácticas ilegales al tratar de obtener un préstamo - Departamento de Igualdad en el Empleo y en la Vivienda

- Llamadas telefónicas y envíos de fax de mercadeo no solicitado: Comisión Federal de Comunicaciones

Violaciones (no interpretaciones) respecto a:

- Ley de Igualdad de Oportunidades para Créditos (en ingles, Equal Credit Opportunity Act)
- Ley de Informe Justo de Crédito (en ingles, Fair Credit Reporting Act)
- Ley de Practicas Justas en el Cobro de Deudas (en ingles, Fair Debt Collection Practices Act)
- y Ley de Veracidad en los Préstamos (en ingles, Truth in Lending Act)
- Comuníquese con la Comisión Federal de Comercio (en ingles, Federal Trade Commission)
- Acciones civiles/legales: comuníquese con abogados privados

Si su queja o problema no se analiza en este folleto, comuníquese con el Departamento de Bienes Raíces y trataremos de ayudarlo y dirigirlo a la agencia o recurso apropiado.

¿CÓMO PUEDO EVITAR PROBLEMAS RELACIONADOS CON MI HIPOTECA?

Muchos de los problemas relacionados con las hipotecas se pueden evitar tomando algunas precauciones:

- Antes de obtener su préstamo, haga su propio y debido proceso de diligencia.
- Infórmese sobre las estafas actuales leyendo las alertas para el consumidor publicadas por del Departamento de Bienes Raíces en www.dre.ca.gov/cons_alerts.html.
- Aléjese lejos de las compañías que le cobran dinero por adelantado ofreciéndole servicios de préstamos, porque a menudo, éstas son estafas.
- Tenga cuidado con las tácticas "gancho" donde ofrecen una cosa y ya que lo "enganchan" le quieren dar otra.

- Si consigue su préstamo por medio de un corredor, asegúrese de que él/ella tenga licencia.
- Lea todos sus documentos y se asegúrese de comprenderlos antes de firmarlos.
- Como mejor le sea posible, haga sus pagos hipotecarios cada mes, o como estén programados.
- Asegúrese de enviar sus pagos al Administrador de su Préstamo correcto. Recuerde, si el Administrador de su Préstamo cambia, tanto el nuevo Administrador como el anterior le deben notificar del cambio.
- Si tiene una cuenta de garantía (en inglés, impound/escrow) de donde se hacen los pagos de impuestos y seguro sobre su propiedad, asegúrese de que en verdad se están pagando estas cuentas.
- Verifique su cuenta Administrativa de Préstamo de vez en cuando y asegúrese de que estén aplicando todo los pagos correctamente.
- Una vez que usted haya pagado su préstamo, asegúrese que remuevan el gravamen (en inglés, lien) en contra de su propiedad.

INFORMACIÓN DE CONTACTO DE AGENCIAS DE GOBIERNO

Agencias federales

Comisión Federal de Comunicaciones (FCC, en inglés)

Oficina de Asuntos Gubernamentales y del Consumidor

Reclamos del consumidor

445 12th Street, SW

Washington, DC 20554

Teléfono: 1-888-CALL-FCC (225-5322)

Fax: 1-866-418-0232

Email: fccinfo@fcc.gov

Sitio Web: www.fcc.gov

Comisión Federal de Comercio (FTC, en inglés)

Sede Central/División Servicios Financieros

600 Pennsylvania Avenue NW

Washington, D.C. 20580

Teléfono: (877) FTC-HELP (382-4357)

Sitio Web: www.ftc.gov

Administración Nacional de Cooperativas de Crédito (NCUA, en inglés)

NCUA Region V-Tempe

1230 W. Washington Street, Suite 301

Tempe, AZ 85281

Teléfono: (602) 302-6000

Fax: (602) 302-6024

Email: region5@ncua.gov

Sitio Web: www.ncua.gov

Oficina de la Contraloría de la Moneda (OCC, en inglés)

Grupo de asistencia al consumidor

1301 McKinney Street, Suite 3450

Houston, TX 77010

Teléfono: (800) 613-6743

Fax: (713) 336-4301

**Oficina de Supervisión de Entidades de Ahorro
(OTS, en inglés)**

1700 G Street, NW
Washington, DC 20552
Teléfono: 1-800-842-6929
Fax: (202) 906-7342
Sitio Web: www.ots.treas.gov

**Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EEUU
(HUD, en inglés)**

451 7th Street SW, Suite 9146
Washington, DC 20410
Teléfono: (202) 708-1455
Sitio Web: www.hud.gov

* Llame al sistema de voz interactivo de HUD al (800) 563-4287 para buscar un asesor de vivienda autorizado de HUD en su área.

**Financiera del Consumidor Oficina de Protección (CFPB,
en inglés)**

Pago de la hipoteca o la asistencia de Quejas del Consumidor
Teléfono: (855) 411-2372
Sitio Web: www.consumerfinance.gov

Agencias del estado

Asociación de Abogados de Distrito de California (CDA, en inglés)

Para obtener una lista de los abogados de distrito del condado de California:
Sitio Web: www.cdaa.org

Departamento de Corporaciones (DOC, en inglés)

Oficina de Servicios al Consumidor
1515 K Street, Suite 200
Sacramento, CA 95817
Teléfono: (866) ASK-CORP (966-275-2677)
Sitio Web: www.corp.ca.gov

Departamento de Igualdad en el Empleo y en la vivienda (DFEH, en inglés)

Oficina del Distrito en Los Angeles
1055 West 7th Street, Suite 1400
Los Angeles, CA 90017
Teléfono: (213) 439-6703
Fax: (213) 439-6715

Oficina del Distrito en Oakland

1515 Clay Street, Suite 701
Oakland, CA 94612
Teléfono: (510) 622-2956
Sitio Web: www.dfeh.gov

Departamento de Instituciones Financieras (DFI, en inglés)

1810 13th Street
Sacramento, CA 95811
Teléfono: (916) 322-0622
Fax: (916) 445-2123
Email: consumer@dfi.ca.gov
Sitio Web: www.dfi.ca.gov

Departamento de Seguros (CDI, en inglés)

300 South Spring Street, South Tower
Los Angeles, CA 90013
Teléfono: (800) 927-4357
Sitio Web: www.insurance.ca.gov

Departamento de Bienes Raíces (DRE, en inglés)

Actividades relativas a préstamos hipotecarios
2201 Broadway
Sacramento, CA 95818
Teléfono: (916) 227-0770
Sitio Web: www.dre.ca.gov

Oficina del Procurador General (AG, en inglés)

Unidad de consultas públicas

P.O. Box 944255

Sacramento, CA 94244-2550

Teléfono: (916) 322-3360

Sitio Web: www.ag.ca.gov

Oficina de valuadores de inmuebles (OREA, en inglés)

1102 Q Street, Suite 4100

Sacramento, CA 95811

Teléfono: (916) 552-9000

Sitio Web: www.orea.ca.gov

