

## Cómo Proceder si su Prestador Hipotecario Cesa sus Operaciones o se Declara en Bancarrota

*How to Manage Your Mortgage If Your Lender Closes or Files for Bankruptcy*

**C**uando una compañía de préstamos hipotecarios deja de operar o cuando se declara en bancarrota, es muy probable que sus clientes se pregunten cuál será el impacto en sus propios préstamos. La Comisión Federal de Comercio, (*Federal Trade Commission*, FTC) dice que en estos casos los consumidores deben continuar pagando las cuotas de sus hipotecas como siempre. La agencia nacional de protección del consumidor tiene varias recomendaciones aplicables a diversas situaciones para ejemplificar qué es lo que deben saber los consumidores en el mercado hipotecario actual:

*Si su prestador se declara en bancarrota después de haberle otorgado el préstamo:* Con frecuencia, tanto los préstamos como los derechos de administrarlos se compran y se venden. Un administrador de hipotecas se encarga de cobrar los pagos mensuales de su hipoteca, acredita los pagos a su cuenta y, en caso de que usted haya establecido una cuenta *escrow* o de plica, también se ocupa de administrarla. Si su hipoteca está administrada por una compañía que no está relacionada con su prestador original — y la entidad de préstamo original que le otorgó el préstamo deja de operar — continúe pagándole sus cuotas al administrador de su hipoteca en las fechas establecidas.

## Información para Consumidores

***Si el administrador de su hipoteca se declara en bancarota o deja de operar:*** Es muy probable que un administrador de hipotecas que se declare en bancarota le venda sus activos y transfiera la administración de su préstamo a otra institución financiera bajo la supervisión de una corte de quiebras. También es probable que un administrador de hipotecas que simplemente cierre y cese sus operaciones, le transfiera la administración de su préstamo a otra compañía.

¿Cómo se enterará de que su préstamo ha sido transferido? Lea toda la correspondencia y mensajes de correo electrónico que reciba — y preste atención a las llamadas y mensajes telefónicos referidos a un cambio de entidad de préstamo, pagos atrasados, o pagos no recibidos. La FTC recomienda que para evitar una estafa examine todas las notificaciones que reciba y que antes de enviar su pago llame al nuevo administrador de su hipoteca.

***Si su préstamo es transferido a otro administrador de hipotecas:*** Sea la razón que sea por la cual su préstamo es transferido, usted debe recibir dos notificaciones: una de parte de su actual administrador y otra del nuevo administrador. Su actual administrador debe notificarle por lo menos 15 días antes de la fecha de entrada en vigor de la transferencia— a menos que no haya sido notificado por escrito en el momento del cierre de la operación de préstamo. La fecha de entrada en vigor es el día en el cual se debe recibir su primer pago en la dirección del nuevo administrador. El nuevo administrador de su hipoteca también debe notificarle dentro de un plazo de 15 días contado a partir de la fecha de la transferencia de su préstamo.

Por disposición legal, las notificaciones deben incluir la siguiente información:

- El nombre y dirección del nuevo administrador.

- La fecha a partir de la cual su actual administrador dejará de aceptar sus pagos.
- La fecha a partir de la cual el nuevo administrador comenzará a aceptar sus pagos.
- El número de teléfono del administrador actual y el del nuevo administrador, ambos números deben corresponder a líneas de acceso gratuito o de cobro revertido para que usted pueda comunicarse sin cargo para consultar más información sobre la transferencia de su préstamo hipotecario.
- Un párrafo que explique si puede o no puede continuar teniendo algún seguro opcional, como por ejemplo un seguro de vida o por discapacidad, si es necesario hacer algún trámite para mantener la cobertura de seguro, y si los términos de su póliza de seguro cambiarán o permanecerán iguales.

Las notificaciones también deberán contener una declaración en la que se establezca que la transferencia de su préstamo no afectará ninguno de los términos o condiciones de su contrato hipotecario, excepto aquellos términos o condiciones que estén directamente relacionados con la administración de su préstamo. Por ejemplo, si en su contrato hipotecario se establece una cuenta de plica o *escrow* que será utilizada para pagar sus impuestos a la propiedad inmueble y las primas de seguro, el nuevo administrador no puede cerrar la cuenta *escrow*.

Además, después de que su préstamo sea transferido a un nuevo administrador, usted tiene un período de gracia de 60 días. Esto significa que no le podrán imputar ningún cargo por pago atrasado en caso de que por error usted enviara su pago al administrador previo— y su nuevo administrador no puede reportar el atraso o mora de su pago a una compañía de informes de crédito.

La FTC recomienda a todos los prestatarios hipotecarios que lean atentamente sus resúmenes de cuenta mensuales. Si no recibe su resumen de cuenta en la fecha prevista — aunque se demore solo unos pocos días — llame a la compañía hipotecaria para averiguar los motivos de la demora. Guarde todos los comprobantes de pago, los resúmenes de facturación, cheques pagados, resúmenes de cuenta bancaria, o los registros de su cuenta en línea cuando corresponda. Si tiene alguna controversia, continúe pagando sus mensualidades hipotecarias pero envíele una carta al administrador de su hipoteca planteándole su disputa, guarde una copia de su carta y de los documentos adjuntos necesarios para fundamentar su disputa. Envíe su correspondencia por correo certificado con acuse de recibo, o envíela por fax y guarde el impreso de la confirmación de transmisión.

**Si usted tiene una cuenta escrow:** Una cuenta de plica o *escrow* es un fondo de dinero mantenido por el administrador de su hipoteca. Los pagos que se destinan a su cuenta *escrow* son depositados en el fondo para cubrir gastos tales como impuestos a la propiedad inmueble o primas de seguro de propietario. Usualmente, los pagos de su cuenta de *escrow* están incluidos en la cuota mensual de su hipoteca, y el administrador paga sus impuestos y su seguro con el dinero depositado en ese fondo en las fechas de vencimiento correspondientes. El administrador de su hipoteca tiene la obligación de efectuar los pagos correspondientes a los conceptos establecidos en la cuenta *escrow* en tiempo y forma aunque se declare en bancarrota o cese sus operaciones.

La Ley de Procedimientos de Operaciones de Bienes Raíces (*Real Estate Settlement Procedures Act*, RESPA) es aplicable a las cuentas *escrow*. Si el administrador de su hipoteca administra una cuenta *escrow* en su nombre, está obligado a

efectuar los pagos correspondientes a impuestos, seguros y demás cargos en las fechas de pago correspondientes. El administrador hipotecario también debe entregarle un resumen anual gratis que detalle los movimientos de su cuenta *escrow*. En este resumen de cuenta, el administrador debe indicar el saldo de su cuenta y tiene que reflejar los pagos realizados en concepto de impuestos a la propiedad inmueble, seguro de propietario y demás cargos correspondientes. Pero es su responsabilidad revisar los resúmenes de cuenta enviados por su administrador para asegurarse de que éste ha realizado los pagos adeudados a las entidades correspondientes.

Si uno de los destinatarios de los fondos de su cuenta *escrow* le informa que registra un incumplimiento de pago, llame a todas las demás entidades que supuestamente deberían recibir pagos de su cuenta *escrow* — por ejemplo, a las autoridades estatales o condales para verificar si han recibido los pagos de sus impuestos a la propiedad inmueble, compañías de seguro y asociaciones de propietarios de vivienda para comprobar si les han transferido sus pagos en tiempo y forma. La ley RESPA es ejecutada por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD). Para efectuar consultas o hacer comentarios sobre la ley RESPA, comuníquese con el HUD vía e-mail ([hsg-respa@hud.gov](mailto:hsg-respa@hud.gov)) o telefónicamente llamando al (202-708-0502).

**Si su prestador se declara en bancarrota antes de haberle otorgado el préstamo:** Si le han preaprobado su solicitud de préstamo hipotecario y se entera que el prestador se ha declarado en bancarrota, llame a la compañía para averiguar si lo podrán efectivizar y en qué fecha prevén hacerlo. Si la entidad de préstamo le informa que no podrán otorgarle el préstamo — o ha dejado de operar por completo — comience a buscar otra hipoteca inmediatamente.

## Información para Consumidores

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales y para proveer información de utilidad al consumidor con el objetivo de identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite [ftc.gov/consumidor](http://ftc.gov/consumidor) o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357);

TTY: 1-866-653-4261. La FTC ingresa todas las quejas relacionadas a fraudes de Internet y sistema de telemarketing, robo de identidad y otras quejas sobre prácticas fraudulentas a una base de datos segura llamada Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que se encuentra a disposición de cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y en el extranjero.

### DISPUTAS Y CONSULTAS – DISPOSICIONES DE LA LEY RESPA

Bajo las disposiciones de la Ley de Procedimientos de Operaciones de Bienes Raíces (RESPA), el administrador de su hipoteca debe responder prontamente a sus consultas. Si usted cree que le han imputado incorrectamente una multa o recargo por pago atrasado — o si tiene algún otro problema relacionado con la administración de su préstamo — continúe pagando regularmente las cuotas mensuales de su hipoteca y establezca contacto por escrito con el administrador enviándole una carta por separado. Envíe su carta — incluyendo el número de su cuenta y una explicación de las razones por las cuales usted piensa que hay un error— al domicilio del servicio al cliente. No escriba su nota en el cupón de pago.

**Plazos:** El administrador de su hipoteca debe acusar recibo de su correspondencia por escrito y dentro de un plazo de 20 días hábiles contados a partir de la fecha de recepción de su carta, y debe tomar una medida dentro de los 60 días hábiles subsiguientes. El administrador debe registrar las correcciones en su cuenta o determinar que la actividad reflejada en su estado de cuenta es correcta, y luego debe enviarle una notificación escrita detallando la medida tomada, las razones de la determinación y el nombre y número de teléfono de la persona con la cual puede comunicarse para obtener asistencia o mayor información.

Cualquiera fuera el caso, no reste el monto cuestionado del importe total de la cuota de pago de su hipoteca. Algunos administradores de hipotecas pueden rechazar lo que consideren un pago “parcial”: podrían devolverle su cheque y cobrarle un cargo por mora, o también podrían alegar el incumplimiento de pago de su hipoteca e iniciar los procedimientos de ejecución de su vivienda.

FEDERAL TRADE COMMISSION	<a href="http://ftc.gov">ftc.gov</a>
1-877-FTC-HELP	FOR THE CONSUMER

**Comisión Federal de Comercio**  
Buró de Protección del Consumidor  
División de Educación del Consumidor y los Negocios