



# Seminario web sobre revisiones independientes de ejecuciones hipotecarias

Ayuda para los propietarios que  
solicitan revisiones

6 de marzo de 2012

*Apoyo brindado por la Junta de Gobernadores de la Reserva Federal y  
la Oficina del Contralor de la Divisa*

<http://www.independentforeclosurereview.com/>



# Bienvenidos



- Presentaciones
  - Auspiciado por el Banco de la Reserva Federal de San Francisco con la colaboración de la Junta de Gobernadores de la Reserva Federal y la Oficina del Contralor de la Divisa (OCC, por sus siglas en inglés).
  - Conferencias de capacitación realizadas por los consultores independientes Don Wansten y Bill Cushard.
  - Quisiéramos expresar nuestro agradecimiento a las agencias de consultoría y asistencia legal que ayudaron en la preparación de este seminario web.



# Bienvenidos



- Bienvenidos
  - El seminario web de hoy será grabado y colocado en el sitio web de la Junta de la Reserva Federal para descarga futura.
  - Para enviar preguntas o comentarios a los presentadores o para recibir apoyo técnico, notifíquenos de las siguientes formas:
    - Escriba la información en la casilla de “Ask a Question” (Hacer una pregunta) y haga clic en “Submit” (Enviar)
    - Envíe un correo electrónico a [cca.policy.webinar@frb.gov](mailto:cca.policy.webinar@frb.gov)
    - Si no puede conectarse por medio de webcast, hay una línea gratuita disponible para teleconferencias:  
(888) 669-0684



# Bienvenidos



- Propósito de la capacitación
  - Proveer información a consejeros en vivienda y otros asesores que les permita ayudar a las personas con préstamos hipotecarios a llenar el Formulario de Solicitud de Revisión.
  
- La agenda de hoy
  - Resumen general de la Revisión independiente de ejecuciones hipotecarias
  - Formulario de Solicitud de Revisión (orientaciones sección por sección)
  - Preguntas y respuestas



# La revisión independiente de ejecuciones hipotecarias



- En abril de 2011, la Junta de la Reserva Federal, la Oficina del Contralor de la Divisa y la Oficina de Supervisión de Ahorros (OTS, por sus siglas en inglés) ejercitaron acciones de cumplimiento en contra de 14 compañías de servicios hipotecarios por servicios y prácticas de ejecución deficientes.
- Como resultado de las acciones de cumplimiento, es requisito que un consultor independiente realice una revisión de ejecución hipotecaria.
- El proceso de Revisión independiente de ejecución hipotecaria tiene el propósito de identificar a los prestatarios que han sufrido daños como resultado de errores, falsificación de los hechos u otras deficiencias por parte de las compañías de servicios hipotecarios.
- La Revisión independiente de ejecución hipotecaria es para prestatarios elegibles con ejecuciones de hipotecas activas, pendientes o completadas en 2009 y 2010.
  - *Criterios de elegibilidad (es necesario cumplir con todos para ser elegible)*
    - *Residencia primaria (donde el prestatario vivió la mayor parte del año)*
    - *Proceso de ejecución activo durante el período entre el 1 de enero de 2009 y el 31 de diciembre de 2010.*
    - *La hipoteca recibió los servicios de una de las 14 compañías de servicio o sus afiliadas (véase la diapositiva #8).*
- Si se encuentra que ha habido daño financiero directo, se hará una determinación acerca del remedio apropiado.





## Nueva fecha límite

Las solicitudes deberán llevar un matasello de, a más tardar, el **31 de diciembre de 2012**.

# NUEVA AMPLIACIÓN DE FECHA





# La función del consultor independiente

- La función de consultor independiente es revisar el expediente y determinar si el prestatario sufrió un daño financiero directo.
- Los consultores independientes no han tenido función alguna en el servicio prestado a los préstamos hipotecarios ni en el proceso de ejecución de hipoteca.



# Lista de compañías de servicio hipotecario cubiertas



- America's Servicing Co.
- Aurora Loan Services
- BAC Home Loans Servicing
- Bank of America
- Beneficial
- Chase
- Citibank
- CitiFinancial
- CitiMortgage
- Countrywide
- EMC
- EverBank/EverHome Mortgage Company
- Financial Freedom
- GMAC Mortgage
- HFC
- HSBC
- IndyMac Mortgage Services
- MetLife Bank
- National City Mortgage
- PNC Mortgage
- Sovereign Bank
- SunTrust Mortgage
- U.S. Bank
- Wachovia Mortgage
- Washington Mutual (WaMu)
- Wells Fargo Bank, N.A.
- Wilshire Credit Corporation



# Identificación de prestatarios



- Hay dos procesos complementarios para identificar a los prestatarios que han sufrido daño financiero:
  1. Revisión “retrospectiva” del expediente del préstamo realizada por los consultores independientes.
  2. Revisión del expediente basada en una solicitud específica de revisión que hace el prestatario.
    - La comunicación al respecto ha incluido, a la fecha:
      - Avisos enviados a 4.3 millones de prestatarios
      - Carta adjunta, Formulario de Solicitud de Revisión
      - Sobre predirigido con franqueo pagado
      - Anuncios en TV Guide, Parade, People, Jet Magazine, USA Today Weekend y más de 15 publicaciones en español
      - Anuncios de Servicio Público (PSA)
- Es muy importante que los prestatarios llenen el Formulario de Solicitud de Revisión a fin de solicitar una revisión fuera del proceso de retrospección y es la razón por la cual estamos ofreciendo esta capacitación.



# Sobre dirigido al prestatario



INDEPENDENT REVIEW ADMINISTRATOR  
PO BOX 8012  
FARIBAULT MN 55021-9412

PRESORTED  
FIRST-CLASS MAIL  
U.S. POSTAGE  
**PAID**  
Rust Consulting, Inc.

## Important Information - Do Not Discard



\* 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 \*

\*\*\*\*\*PRESORT INFORMATION

[CUSTOMER 1]

[CUSTOMER 2]

[CUSTOMER 3]

[CUSTOMER 4]

[ADDRESS 1]

[ADDRESS 2]

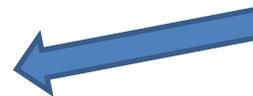
[ADDRESS 3]

[ADDRESS 4]

[CITY], [STATE] [ZIP]

\*\*\*\*\*USPS BARCODE

El nombre y la dirección de  
su cliente aparecen aquí





# Sobre para devolver el formulario





# Reglas generales

- Para recibir una revisión, la cantidad mínima de datos que tiene que proporcionar el prestatario es su información de contacto actual y su firma.
- Si tiene dudas, es mejor que provea más información que menos.
- Devuelva todas las páginas del formulario.



# Formulario de Solicitud de Revisión

## Página 1 de 5

### Página de instrucciones



- Instrucciones para llenar el formulario.
- No hay que llenar nada en la página 1, pero se pueden hacer correcciones en la Pregunta 13.
- Cada página contiene un código de barra exclusivo que corresponde al prestatario.



### Independent Foreclosure Review

#### Request for Review Form

**It is important that you complete the form to the best of your ability; all information you provide may be useful.**

If the foreclosure process was active on your primary residence between January 1, 2009 and December 31, 2010, you are eligible to request an Independent Foreclosure Review that may result in compensation or other remedy.

If you think you may have been financially injured as a result of errors, misrepresentations, or other deficiencies made during the foreclosure process, you may complete and submit a Request for Review Form.

**Send this completed form to:**  
Independent Review Administrator  
[Address, City, State ZIP]

Your form must be postmarked no later than  
**April 30, 2012**

To find answers to your questions about the review process as well as information to help you complete the Request for Review Form, visit **IndependentForeclosureReview.com** or call **1-XXX-XXX-XXX** Monday through Friday, X a.m.–X p.m. ET or Saturday, X a.m.–X p.m. ET

**Listed below are examples of situations that may have led to financial injury. This list does not include all situations.**

- The mortgage balance amount at the time of the foreclosure action was more than you actually owed
- You were doing everything the modification agreement required, but the foreclosure sale still happened
- The foreclosure action occurred while you were protected by bankruptcy
- You requested assistance/modification, submitted complete documents on time, and were waiting for a decision when the foreclosure sale occurred
- Fees charged or mortgage payments were inaccurately calculated, processed, or applied
- The foreclosure action occurred on a mortgage that was obtained before active duty military service began and while on active duty, or within 9 months after the active duty ended

SAMPLE

Section 1: Property information	
[Servicer]	Property address:
Mortgage loan number: [XXXXXXXXXXXX]	[Street Address]
Reference number: [XXXXXXXXXXXX]	[City, State, ZIP]





### Sección 1: Información sobre la propiedad

- El rectángulo en la parte inferior de la página contiene información prellenada:
  - Nombre de la compañía de servicio hipotecario\*
  - Número de préstamo hipotecario
  - Número de referencia
  - Dirección de la propiedad

\*La compañía de servicios hipotecarios es el banco o la institución que procesa los pagos de su hipoteca y donde usted envía los pagos mensuales.



#### Independent Foreclosure Review

##### Request for Review Form

It is important that you complete the form to the best of your ability; all information you provide may be useful.

If the foreclosure process was active on your primary residence between January 1, 2009 and December 31, 2010, you are eligible to request an Independent Foreclosure Review that may result in compensation or other remedy.

If you think you may have been financially injured as a result of errors, misrepresentations, or other deficiencies made during the foreclosure process, you may complete and submit a Request for Review Form.

Send this completed form to:  
Independent Review Administrator  
[Address, City, State ZIP]

Your form must be postmarked no later than  
**April 30, 2012**

To find answers to your questions about the review process as well as information to help you complete the Request for Review Form, visit **IndependentForeclosureReview.com** or call **1-XXX-XXX-XXXX** Monday through Friday, X a.m.–X p.m. ET or Saturday, X a.m.–X p.m. ET

Listed below are examples of situations that may have led to financial injury. This list does not include all situations.

- The mortgage balance amount at the time of the foreclosure action was more than you actually owed
- You were doing everything the modification agreement required, but the foreclosure sale still happened
- The foreclosure action occurred while you were protected by bankruptcy
- You requested assistance/modification, submitted complete documents on time, and were waiting for a decision when the foreclosure sale occurred
- Fees charged or mortgage payments were inaccurately calculated, processed, or applied
- The foreclosure action occurred on a mortgage that was obtained before active duty military service began and while on active duty, or within 9 months after the active duty ended



Section 1: Property information	
[Servicer]	Property address:
Mortgage loan number: [XXXXXXXXXXXX]	[Street Address]
Reference number: [XXXXXXXXXXXX]	[City, State, ZIP]



Formulario de Solicitud de Revisión  
Página 2 de 5  
Sección 2: Su información



FOR POSITION ONLY

Escriba la dirección postal



Escriba la información preferida de contacto



Section 2: Your information		
First name:	Middle initial:	Last name:
Address:		
City:	State:	ZIP:
Phone (day) [ ][ ]-[ ][ ]-[ ][ ][ ][ ]	(evening) [ ][ ]-[ ][ ]-[ ][ ][ ][ ]	
Email address:		
<b>PREFERRED MAILING ADDRESS AND TELEPHONE NUMBERS</b> This information will be used to contact you throughout the Independent Foreclosure Review process. <input type="checkbox"/> Check here if same as above		
Mailing address:		
City:	State:	ZIP:
Phone (day) [ ][ ]-[ ][ ]-[ ][ ][ ][ ]	(evening) [ ][ ]-[ ][ ]-[ ][ ][ ][ ]	

DOLE



Formulario de Solicitud de Revisión  
Página 2 de 5  
Sección 3: Antecedentes



<b>Section 3: Background</b>		
1. Was this property your primary residence?	<input type="checkbox"/>	<b>YES</b> <input type="checkbox"/> <b>NO</b>
2. Were you under bankruptcy protection or waiting for the final ruling on your bankruptcy case when the foreclosure action happened?  If yes, date your bankruptcy case was filed: ____ / ____ / ____ (if available)	<input type="checkbox"/>	<b>YES</b> <input type="checkbox"/> <b>NO</b>
3. Do you believe that the mortgage balance amount at the time of the foreclosure action was more than the amount you actually owed on the mortgage?	<input type="checkbox"/>	<b>YES</b> <input type="checkbox"/> <b>NO</b>
4. Do you believe that the foreclosure action was pursued because your mortgage payments were inaccurately processed or applied?	<input type="checkbox"/>	<b>YES</b> <input type="checkbox"/> <b>NO</b>
5. Do you believe you were protected by an insurance policy issued by the servicer or an affiliate that would have made your payments in the event of unemployment, disability, or illness, but did not do so?	<input type="checkbox"/>	<b>YES</b> <input type="checkbox"/> <b>NO</b>
6. Did you attempt through the court to have the decision to foreclose on your home reversed?  If yes, court date: ____ / ____ / ____ (if available)	<input type="checkbox"/>	<b>YES</b> <input type="checkbox"/> <b>NO</b>
7. Do you believe you provided all the necessary documents required to obtain payment assistance or a mortgage modification before the foreclosure action occurred?	<input type="checkbox"/>	<b>YES</b> <input type="checkbox"/> <b>NO</b>

SAMPLE





## 1. ¿Era esta propiedad su residencia primaria?

**ORIENTACIÓN** La residencia primaria para efectos de este proceso es el lugar donde el prestatario vivió o residió durante la mayor parte del año natural. También es la dirección que aparecería en la declaración de impuestos federales, en su tarjeta de votante, o en su licencia de conducir o tarjeta de identificación emitida por el gobierno. Una persona solo puede tener una residencia primaria en cualquier momento dado.





2. ¿Se encontraba bajo protección de la ley de quiebra o esperando el fallo final en un caso de quiebra cuando ocurrió la ejecución hipotecaria?

De ser así, indique la fecha en que se presentó su caso de quiebra:

\_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ (si está disponible).





3. ¿Cree que la cantidad adeudada de la hipoteca al momento de iniciarse la ejecución hipotecaria era mayor que la cantidad que realmente adeudaba?

**ORIENTACIÓN** *Si el prestatario y el prestamista no están de acuerdo en cuanto a la cantidad adeudada en la hipoteca, responda “sí” a esta pregunta y anote lo que el prestatario cree que adeudaba en la Pregunta 13.*





4. ¿Cree se inició la ejecución hipotecaria porque los pagos de la hipoteca se procesaron o se aplicaron erróneamente?

**ORIENTACIÓN** Aquí se le está preguntando al prestatario:  
"¿Cree usted que estaba haciendo los pagos conforme a lo indicado en el contrato original de la hipoteca o el contrato de modificación, pero de todas maneras se inició la ejecución hipotecaria?"





5. ¿Cree que estaba protegido por una póliza de seguro emitida por la compañía de servicios hipotecarios o una afiliada, la cual debería haber efectuado sus pagos en caso de desempleo, discapacidad o enfermedad, pero no lo hizo?

**ORIENTACIÓN** *La pregunta tiene que ver con un seguro de hipoteca comprado a la compañía de servicios hipotecarios o su afiliada, no se trata de un seguro personal.*





6. ¿Intentó revertir la decisión de ejecución hipotecaria a través del tribunal?

Si es así, indique la fecha de audiencia: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ (si está disponible).

**ORIENTACIÓN** *Esta situación sería más común en los estados en que las ejecuciones hipotecarias se procesan en los tribunales.*





7. ¿Cree que proporcionó todos los documentos requeridos para obtener asistencia con los pagos o una modificación de la hipoteca antes de iniciarse la ejecución hipotecaria?

**ORIENTACIÓN** *Se pueden volver a presentar copias de los documentos junto con el formulario.*





8. ¿Se obtuvo un fallo por deficiencia en su contra por una cantidad que incluía dinero que a usted no se le debería haber cobrado?

**ORIENTACIÓN** Si el prestatario tiene dudas, aconséjele que verifique su informe de crédito.





9. ¿Cree que estaba haciendo los pagos mensuales a tiempo y por la cantidad requerida en su hipoteca o en una modificación aprobada del préstamo, una modificación de prueba o un plan de pagos, y a pesar de ello se inició la acción de ejecución?

**ORIENTACIÓN** *Si es así, pregunte al prestatario en qué tipo de programa de pago o modificación cree que estaba participando y anótelos en la Pregunta 13.*





10. ¿Cree que le denegaron una modificación a pesar de que reunía los requisitos según las reglas aplicables del programa?

De ser posible, indique fechas y detalles si piensa que le denegaron asistencia injustamente.

**ORIENTACIÓN** *Considere cualquier programa de modificación que el prestatario podría haber solicitado (esto incluye cualquier programa ofrecido por el banco o el gobierno).*





11. ¿Cree que pagó cuotas o cargos que no debe haber tenido que pagar en adición a sus pagos normalmente programados de capital principal, intereses, impuestos y primas de seguro?

De ser posible, indique fechas, tipos de cuotas o cargos y cantidades pagadas por usted.

**ORIENTACIÓN** *Cuando más específico sea el prestatario en cuanto a errores de la compañía de servicios hipotecarios con relación a cuotas u otros cargos, mejor podrán investigar los consultores independientes la queja específica del prestatario.*





## 12. MILITARES SOLAMENTE

¿Tenía usted, o un coprestatario, el préstamo hipotecario antes de comenzar un servicio militar activo? Si respondió que **SÍ** a la pregunta 12, llene lo siguiente:

- Nombre del militar: \_\_\_\_\_
- Fecha en que comenzó el servicio militar activo: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_
- Fecha en que terminó el servicio militar activo: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_ 0
- Si todavía se encuentra en servicio militar activo:





13. Describa cualquier otra forma en la que piensa que puede haber sufrido daños financieros como resultado del proceso de ejecución hipotecaria. Puede adjuntar documentos de respaldo.





Presento este “Formulario de Solicitud de Revisión” para solicitar una Revisión independiente de mi ejecución hipotecaria realizada por un consultor independiente. Esta revisión es una orden emitida por la Oficina del Contralor de la Divisa y la Junta de la Reserva Federal a fin de identificar clientes que puedan haber sufrido daños financieros como resultado de errores u otras deficiencias ocurridas durante el proceso de ejecución de sus préstamos. El Administrador de Revisiones Independientes que recibe esta “Solicitud de Revisión” actúa conforme a los requisitos de dicha orden.

Entiendo que tengo la capacidad de presentar, por separado, una “**solicitud elegible escrita**” con relación a los servicios prestados a mi préstamo hipotecario de conformidad con la Ley de Procedimientos de Liquidación de Bienes Raíces (*Real Estate Settlement Procedures Act*). Si deseo hacerlo, puedo escribirle a la compañía de servicios hipotecarios por separado siguiendo las instrucciones a continuación. Entiendo que el Administrador de revisiones independientes no tiene autorización para actuar como agente y recibir una “solicitud elegible escrita” en nombre de mi compañía de servicios hipotecarios.

Al firmar este documento, certifico que toda la información ofrecida es verídica. Entiendo que presentar información falsa a sabiendas podría constituir fraude. Afirmo que soy el prestatario o coprestatario del préstamo de la propiedad indicada en este documento y que estoy autorizado por todos los prestatarios a otorgar permiso, con mi firma, para proceder con esta solicitud de revisión.



# ¿Qué ocurre después de presentar Formulario de Solicitud de Revisión?

- El prestatario recibirá un acuse de recibo de Rust Consulting (la dirección del remitente será la de “Administrador de revisiones independientes”) no más tarde de 1 semana después de recibido del formulario. El prestatario no tiene que tomar ninguna acción adicional respecto a este proceso. Si se muda, debe actualizar su dirección con la compañía de servicios hipotecarios y con Rust Consulting llamando a la línea directa: 1-888-952-9105.
- Los prestatarios que presentan un Formulario de Solicitud de Revisión recibirán una carta que les informa si han sufrido o no daño financiero debido a un error, omisión u otra deficiencia por parte de la compañía de servicios hipotecarios que causó el daño financiero. No todos los hallazgos redundarán en reparación por daños y la revisión podría tomar varios meses.
- Observe que: no se compartirá la información del prestatario más allá del proceso de Revisión independiente de ejecución hipotecaria, ni se venderá ni usará dicha información para cobrar deudas al prestatario.





# Para obtener más información sobre la Revisión independiente de ejecuciones hipotecarias

- **Revisión independiente de ejecuciones hipotecarias**
  - Línea directa sin cargos: 1-888-952-9105
  - Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 p.m., hora del este y sábado de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., hora del este.
  - Acceso al apoyo de servicio al cliente en más de 200 idiomas
- **Junta de la Reserva Federal**
  - "What You Need To Know about the Independent Foreclosure Review" (Lo que usted debe saber sobre la Revisión de ejecuciones hipotecarias)  
<http://www.federalreserve.gov/consumerinfo/independent-foreclosure-review.htm>
- **Oficina del Contralor de la Divisa**
  - <http://www.occ.gov/topics/consumer-protection/foreclosure-prevention/correcting-foreclosure-practices.html>





# ¿Tiene preguntas?

- Para enviar preguntas o comentarios a los presentadores:
  - Use la casilla de “Ask a Question”
  - Envíenos un mensaje electrónico a [cca.policy.webinar@frb.gov](mailto:cca.policy.webinar@frb.gov)





# Resumen

- ¡Gracias por su participación!
- Los materiales a continuación estarán disponibles para descargar a partir de mediados de marzo en el sitio web de la Junta de la Reserva Federal:
  - Capacitación archivada
  - Día positivas de la presentación (en inglés y español)
  - Transcripción del evento (en inglés y español)
  - Preguntas y respuestas



# Recursos para prestatarios



**Línea directa de propietarios - HOPE™ Hotline: 1-888-995-HOPE**

**Consejeros de vivienda aprobados por HUD**

<http://www.hud.gov/offices/hsg/sfh/hcc/hcs.cfm>

**Consejos de HUD para evitar ejecuciones hipotecarias**

<http://www.hud.gov/offices/hsg/sfh/hcc/fc/index.cfm>

**Making Home Affordable (Programa del gobierno para obtener viviendas asequibles)**

<http://www.makinghomeaffordable.gov/>

**NeighborWorks America (Recursos de ejecuciones hipotecarias)**

<http://www.nw.org/network/foreclosure/>

**Loan Modification Scam Alert (Alerta sobre engaños relacionados con modificaciones de préstamos)**

<http://www.loanscamalert.org>

