Evitar ejecuciones hipotecarias

cfpb Oficina para la Protección Financiera del Consumidor

Los procedimientos de prevención de ejecuciones hipotecarias ("foreclosure").

En respuesta a la mala experiencia de muchos prestatarios durante la crisis hipotecaria, el CFPB establece nuevos procedimientos para facilitar el acceso de los prestatarios a opciones para evitar ejecuciones hipotecarias ("foreclosure"). Las nuevas normas están diseñadas para proporcionar medidas de protección consistentes y significativas para los prestatarios, y para dar a la industria la flexibilidad necesaria. El siguiente resumen describe las disposiciones más importantes.

El proceso de ejecución hipotecaria

Las nuevas normas hipotecarias del CFPB proporcionan nuevas medidas federales de protección importantes para que los prestatarios puedan solicitar todas las opciones disponibles para evitar ejecuciones hipotecarias ("foreclosure"). Estas normas terminan las peores evasivas y eliminan algunas de las peores sorpresas de la crisis hipotecaria.

Se exige a los administradores que contacten a los prestatarios

A los 36 días después de que un propietario de vivienda no haga un pago o no pueda pagar la cantidad total, el administrador debe hacer un esfuerzo de buena fe para establecer contacto por teléfono o en persona. Los administradores deben comunicarse con los prestatarios cada vez que no hagan pagos. Si la situación del prestatario lo exige, el administrador debe informar al prestatario acerca de la modificación del préstamo o las opciones disponibles para el prestatario.

Antes de que un prestatario se atrase en sus pagos por 45 días, el administrador debe enviar una notificación por escrito al prestatario o al agente del prestatario para que el prestatario se comunique con el administrador, dando el número de teléfono del personal asignado al prestatario y dando al prestatario ejemplos de opciones de "mitigación de pérdidas" que el administrador ofrece. El prestatario también debe recibir información acerca de cómo encontrar un consejero de vivienda.

Todos los estados de cuenta hipotecarias que el prestatario recibe después de que se ha atrasado 45 días deben incluir, entre otras cosas, información sobre los posibles riesgos que el prestatario enfrenta, incluidos los gastos con el atraso, información en caso de que el administrador haya iniciado el proceso de ejecución hipotecaria, el número de teléfono y el sitio web donde el prestatario puede encontrar una agencia de asesoramiento de vivienda aprobada por HUD (por sus siglas en inglés) e información sobre los programas de "mitigación de pérdidas" que el prestatario ya ha aceptado.

Restricciones a la ejecución hipotecaria

Un administrador hipotecario no podrá enviar la primera notificación o entablar la ejecución hipotecaria hasta que el prestatario se haya atrasado más de 120 días. El plazo de 120 días bajo las normas está diseñado para que los prestatarios tengan más tiempo para saber más acerca de las opciones y presentar una solicitud de ayuda hipotecaria. Además, si el prestatario ya ha presentado una solicitud de asistencia hipotecaria completa—a menudo llamada una solicitud de mitigación de pérdidas—el administrador hipotecario no puede iniciar el proceso de ejecución hipotecaria mientras que un prestatario está siendo evaluado para un plan de mitigación de pérdidas. Un plan de mitigación de pérdidas no puede impedir la ejecución hipotecaria si el prestatario deja de hacer los pagos bajo el plan.

Requisitos del personal del administrador y de información

Las nuevas normas del CFPB están destinadas a asegurar que los propietarios de vivienda ya no tengan que preocuparse por lidiar con los administradores que no pueden acceder a la información importante acerca del préstamo del prestatario.

Las normas del CFPB exigen a los administradores asignar personal para ayudar a los prestatarios que están atrasados en sus pagos y para asegurarse de que los empleados, entre otras cosas, den información precisa acerca de las opciones de "mitigación de pérdidas", expliquen correctamente lo que el prestatario debe hacer para solicitar opciones, le informen al prestatario el estado de una solicitud de "mitigación de pérdidas" y puedan localizar rápidamente la información por escrito que el prestatario haya presentado en relación con una solicitud de "mitigación de pérdidas".

Los administradores también deben informar a los propietarios las circunstancias bajo las cuales el administrador puede hacer una remisión a ejecución hipotecaria. Esta información es fundamental para ayudar a los propietarios de viviendas a presentar solicitudes de ayuda para evitar ejecuciones hipotecarias a tiempo, con el fin de preservar sus derechos en virtud de la nueva norma.

Plazos para los prestatarios en dificultades

Actuar rápido es muy importante para conseguir la máxima asistencia en la resolución de un préstamo que esté atrasado. Mientras más pronto los prestatarios busquen ayuda, más medidas de protección tienen bajo las nuevas normas del CFPB.

Los prestatarios tienen la mayoría de las medidas de protección, si una solicitud completa de ayuda hipotecaria se presenta en un plazo de 120 días a partir del primer pago no efectuado debido a que al administrador no se le permite iniciar un proceso de ejecución hipotecaria durante esos 120 días.

Si un prestatario presenta una solicitud completa para opciones de mitigación de pérdidas 45 días o más antes de una venta de ejecución hipotecaria prevista, el administrador deberá informarle por escrito que recibió la solicitud y determinar si la solicitud está completa. Si la solicitud no está completa, el administrador debe decirle al prestatario qué información y documentación adicional debe proporcionar. (Los prestatarios que presenten solicitudes de menos de 45 días antes de una venta de ejecución hipotecaria no tienen derecho a una notificación por escrito de que su solicitud ha sido recibida).

Si un prestatario presenta una solicitud completa 90 días o más antes de una venta de ejecución hipotecaria prevista, el administrador debe dar al prestatario al menos 14 días para aceptar o rechazar una oferta de una opción de mitigación de pérdidas. Además, un prestatario que completa una solicitud 90 días antes de una venta de ejecución hipotecaria programada puede apelar si no le aceptan la modificación del préstamo. El prestatario tiene 14 días para presentar una apelación.

Una solicitud completa presentada por un prestatario 37 días o más antes de una venta de ejecución hipotecaria prevista, será evaluada para las opciones de mitigación de pérdidas disponibles para el prestatario. El administrador debe dar al prestatario una notificación por escrito de la decisión, aunque el contenido de la carta dependerá de si el administrador determina que el prestatario califica para una opción de reestructuración.

Se exige a los administradores que expliquen sus decisiones a los prestatarios

Se exige a los administradores que evalúen todas las opciones de prevención de ejecución hipotecaria para las que el prestatario puede calificar, suponiendo que un prestatario presente una solicitud completa a tiempo. Los administradores, los prestamistas y los inversionistas no están obligados a ofrecer opciones específicas de mitigación de pérdidas.

Cuando los administradores niegan a un prestatario una opción de modificación de préstamo, deben dar razones específicas para ello. Por ejemplo, si a un prestatario se le niega la opción de modificación de préstamo debido a una exigencia de un inversionista, el administrador debe explicar el requisito.

Los prestatarios que buscaron ayuda antes pueden volver a solicitar la mitigación de pérdidas bajo las nuevas normas

Los prestatarios tienen derecho a evaluaciones de mitigación de pérdidas bajo la nueva normativa, aunque hayan solicitado y les hayan rechazado la mitigación de pérdidas antes de que las nuevas normas entraran en vigencia, siempre que presenten sus solicitudes completas más de 37 días antes de una venta de ejecución hipotecaria programada.

El CFPB acepta quejas de los consumidores sobre hipotecas

El CFPB también acepta quejas sobre las hipotecas, por lo que si usted tiene un problema, puede presentar una queja ante el CFPB. El CFPB remitirá su queja a la compañía y trabajará para conseguir una respuesta de ésta. Los consumidores pueden presentar una queja llamando al **(855) 411-2372 (CFPB)** o llenando el formulario de quejas en **www.consumerfinance.gov/complaint**. El CFPB también llevará a cabo actividades de cumplimiento y supervisión para asegurarse de que los administradores cumplen con la nueva norma.