

NUEVAS REGLAS PARA AGENTES HIPOTECARIOS



El Departamento de Protección Económica del Consumidor (Consumer Financial Protect Bureau: CFPB) ha expedido reglas nuevas para agentes hipotecarios que entraron en vigor el 10 de enero de 2014. Específicamente, la regla trata con problemas que los consumidores han enfrentado cuando tratan con errores de facturación o cuando una familia ha solicitado asistencia con una modificación.

CFPB redacta que dicha regla “trata con las obligaciones de los agentes de establecer políticas y procedimientos razonables para alcanzar ciertos objetivos delineados; de brindar información sobre opciones de mitigación de pérdidas hipotecarias para prestatarios morosos; de establecer políticas y procedimientos para brindar a los prestatarios morosos la continuidad del contacto con el personal del agente capaz de realizar ciertas funciones y; de evaluar las solicitudes de los prestatarios para opciones de mitigación de pérdidas disponibles”.

La regla nueva establece estándares mínimos que los agentes deben seguir:

Facturación: Los estados de cuenta deben contener información sobre pagos adeudados, cuotas e información de contacto para los agentes del préstamo así como de asesores de vivienda. Mientras se puede usar un libro de cupones con préstamos de tasa fija, se requiere de un estado de cuenta normal para préstamos con tasas de intereses ajustables.

Avisos de ajustes a la tasa de intereses: Se da tiempo adicional para avisos de un ajuste a la tasa. Se debe proporcionar un aviso con cuatro o cinco meses (210-240 días) de anticipación al primer ajuste. Se requiere de un aviso de dos a cuatro meses (60-120 días) para ajustes adicionales.

Crédito rápido de pagos y estados de cuenta para liquidar: Los pagos deben ser abonados al día cuando se reciban. Un agente de préstamos puede mantener un pago parcial en una cuenta de suspenso y debe aplicar un pago completo tan pronto se haga un pago adicional para cubrir un pago completo. Los agentes tienen siete días para brindar un saldo de liquidación preciso cuando se haga una petición por escrito.

Seguro forzoso: Cuando el consumidor no haya brindado comprobante de seguro de propietario de casa, un agente puede adquirir seguro. Por lo general dicho seguro es más costoso. El seguro protege los intereses del acreedor en la propiedad. El agente debe proporcionar dos avisos con 45 días de anticipación al cobro del seguro forzoso. El segundo aviso debe incluir un cálculo de buena fe del costo. Si el consumidor adquiere seguro y brinda documentos comprobantes el agente debe finalizar el seguro forzoso dentro de los 15 días siguientes y reembolsar al prestatario cualquier cobertura traslapada.

Resolución de errores y respuestas a solicitud de información: Las nuevas regulaciones brindan procedimientos nuevos sobre cómo tratar solicitudes de información o quejas sobre errores. Los agentes tienen 5 días hábiles para reconocer haber recibido la queja o solicitud de información.

Los agentes tienen de 30 a 45 días para corregir un error o para informar por escrito al consumidor que no encontró un error. Si usted solicita información, el agente debe brindarle información dentro de los 30 a 45 días siguientes.

Establecimiento de políticas de agentes: Los agentes deben establecer procedimientos para cumplir con las regulaciones nuevas. De particular importancia para los consumidores es un requisito de que los agentes retengan registros relacionados a cada hipoteca por hasta un año después de que el préstamo sea cumplido o transferido. Los registros se deben mantener en una manera que pueda ser recopilada en un archivo dentro de 5 días hábiles.

Quejas: Un consumidor tendrá el derecho de presentar una queja con el Departamento de Protección Económica del Consumidor.

Intervención temprana con prestatarios que necesitan asistencia: Los agentes deben hacer un esfuerzo para hablar con el prestatario a más tardar al 36º día después del incumplimiento e informar a los prestatarios si existe cualquier mitigación de pérdidas disponible. Se debe brindar un aviso dentro de 45 días. Es importante recordar que no existe ayuda de mitigación de pérdidas específica que debe brindarse. Sin embargo, el agente del préstamo debe informarle sobre cualquier opción que esté disponible para su préstamo. La ayuda que esté disponible dependerá del banco o inversionista, así como de las condiciones de sus documentos del préstamo original.

Para los consumidores e intercesores uno de los cambios más importantes es este: un agente ahora tiene requerido asignar personal para asistir al prestatario.

Cambios que asistirán a los prestatarios: Al momento en que se de un aviso al prestatario, el agente debe asignar personal para un prestatario moroso. Dicho personal debe ser **localizable por teléfono** para ayudar al consumidor. Deben brindar al consumidor el estado de cualquier solicitud de mitigación de pérdidas (por ejemplo una solicitud para una modificación) y cronogramas. El personal tendrá acceso a toda información brindada por el consumidor y se asegurará que dicha información esté disponible a aquellas personas responsables de evaluar la solicitud de asistencia.

*Un agente ahora tiene
requerido asignar
personal para asistir
al prestatario.*

El consumidor sólo debería necesitar enviar la información y una solicitud de asistencia una vez. A menudo se le dice a un consumidor que envíe repetidamente la misma información que se ha “extraviado”. La regulación nueva requiere que el personal sea capaz de preparar un archivo dentro de cinco días y proporcionarlo a cualquier departamento que evalúe la petición de asistencia.

(Favor de notar: Los agentes pequeños están exentos de algunas de estas regulaciones y de asignar a personal dedicado).

Procedimientos de mitigación de pérdidas: Cuando el prestatario presenta una solicitud para una modificación, el agente debe reconocerla dentro de los cinco días siguientes e informarle al consumidor si la solicitud está completa. Si no está completa, debe informarle al consumidor cuál otra información se necesita. Debe ayudarle a entender los pasos que necesita tomar y ayudarle a completar la solicitud. Si no se le dice que necesita brindar información adicional, la solicitud se considera como completa.

Dentro de 30 días, un agente debe evaluar su petición para una modificación. El agente debe brindar al prestatario una decisión por escrito y una explicación de denegación. El prestatario tiene el derecho de apelar.

Un agente no puede darle un aviso respecto a un desalojo hipotecario ni presentarlo hasta que usted sea moroso por 120 días. Aunque se haya presentado, usted aún puede presentar una petición para una modificación. El agente primero debe tomar una determinación sobre su elegibilidad para una modificación.

El trabajo que brindó las bases para esta publicación fue apoyado con fondos bajo una subvención con el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de E.U. la substancia y averiguaciones del trabajo están dedicadas al público. El autor y casa editorial son plenamente responsables por la precisión de las declaraciones e interpretaciones contenidas en esta publicación. Tales interpretaciones no reflejan necesariamente los puntos de vista del Gobierno Federal.