



El Programa Making Home Affordable® del Departamento del Tesoro de los EE. UU. es una parte importante del plan integral de la Administración para estabilizar el mercado de la vivienda en el país ayudando a los propietarios de viviendas a obtener asistencia hipotecaria y evitar la ejecución hipotecaria. El Departamento del Tesoro está realizando esta breve encuesta para entender mejor las experiencias de los propietarios de viviendas con la parte de modificación hipotecaria de Making Home Affordable, el Programa de Modificación Home Affordable (también conocido como HAMP®). Al completar a tiempo esta encuesta ayudará al Departamento del Tesoro a comprender mejor la experiencia de los propietarios de viviendas que intentan evitar la ejecución hipotecaria y cómo mejorar dicha experiencia en el futuro. Necesitamos sus comentarios y agradecemos su participación.

Ha recibido esta encuesta porque los términos del préstamo hipotecario de su vivienda cambiaron (fueron "modificados") en algún momento entre los años 2009 y 2013, como parte del programa HAMP, para hacer sus pagos mensuales más económicos. En esta encuesta le preguntaremos sobre su hipoteca modificada bajo el programa HAMP, su experiencia con su prestador hipotecario y los desafíos a los que se ha enfrentado para realizar los pagos luego de las modificaciones de préstamos. Por favor tenga en cuenta:

- *El Departamento del Tesoro no publicará su nombre ni ninguna otra información personal en conexión con esta encuesta. Las respuestas del cuestionario serán recolectadas, agrupadas, y analizadas para identificar tópicos importantes, tendencias y problemas de importancia enfrentados durante la modificación hipotecaria. El cuestionario no tiene ninguna pregunta sobre su información de identificación. Por favor no se identifique de ninguna manera, en el sobre o en el cuestionario.*
- *Si su préstamo hipotecario fue modificado dos veces entre los años 2009 y 2013, al responder estas preguntas concéntrese en la modificación que recibió bajo el programa HAMP, ya que esta probablemente haya sido su PRIMERA modificación hipotecaria.*

Gracias por tomarse el tiempo de responder estas preguntas.

[OMB Control Number []-[] will show up on the first page of the online questionnaire, below the Introduction Section]

1. En los próximos 12 meses, ¿cree que los precios de las viviendas en general subirán, bajarán o se mantendrán como ahora?
 1. Los precios subirán
 2. Los precios bajarán
 3. Los precios no cambiarán mucho
 4. No lo sé/No estoy seguro

Que entendía usted en el momento de la modificación

Esta sección trata específicamente sobre la modificación del préstamo hipotecario que recibió entre 2009 y 2013 por medio del programa HAMP. Recuerde que si su préstamo hipotecario fue modificado dos veces durante este período, al responder estas preguntas debe concentrarse en la modificación que recibió bajo el programa HAMP, ya que esta probablemente haya sido su PRIMERA modificación hipotecaria.

- 2a. ¿Usted sabía que la modificación de préstamos que recibió entre los años 2009 y 2013 era parte del programa HAMP (Home Affordable Modification Program, por su sigla en inglés)?
 - 1 Si
 - 2 No
- 2b. ¿En qué año recibió su modificación de préstamo bajo el programa HAMP?
 - 1 2009
 - 2 2010
 - 3 2011
 - 4 2012
 - 5 2013
3. Cuando piensa en retrospectiva sobre su experiencia, en general, ¿qué tan satisfecho estaba con el proceso de modificación del préstamo en sí mismo?
 - 1 Muy insatisfecho
 - 2 Un poco insatisfecho
 - 3 Un poco satisfecho
 - 4 Muy satisfecho
4. Cuando se modificó su préstamo hipotecario, ¿qué tan satisfecho estaba con los nuevos términos del préstamo modificado? (por ejemplo, tasas de interés, mensualidades, duración del plazo, etc.)
 - 1 Muy insatisfecho
 - 2 Un poco insatisfecho
 - 3 Un poco satisfecho
 - 4 Muy satisfecho
5. Le pareció que la reducción en el pago mensual de su hipoteca era...
 - 1 Significativa
 - 2 Adecuada
 - 3 Mínima
 - 4 No me acuerdo

6. En ese momento, ¿le pareció que el préstamo modificado le ofrecía un alivio suficiente?

- 1 Si
- 2 No
- 3 No estaba seguro

7. Cuando su préstamo fue modificado, ¿estaba al tanto de que si estaba al día con sus pagos podía obtener una reducción de hasta \$1,000 al año durante cinco años en el monto que debía en su hipoteca?

- 1 Si
- 2 No **[Pasar a P8]**

7a. ¿La "reducción de hasta \$1,000 al año" lo motivó de alguna manera a realizar los pagos a su debido tiempo?

- 1 Si
- 2 No

Papel del prestador hipotecario al momento de la modificación hipotecaria

Esta sección trata del **prestador que trabajó con usted para modificar su préstamo hipotecario** por medio del programa HAMP. (NOTA: **El prestador puede ser un banco, una empresa de hipotecas u otra entidad financiera**). Recuerde que si recibió dos modificaciones de préstamos desde 2009, al responder estas preguntas debe concentrarse en la modificación que recibió bajo el programa HAMP, ya que esta haya sido probablemente su PRIMERA modificación hipotecaria.

8. Cuando piensa en retrospectiva sobre su experiencia durante el proceso de modificación del préstamo, ¿qué tan satisfecho estaba con el prestador que trabajó con usted para modificar su préstamo hipotecario?

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Un poco insatisfecho
- 3 Un poco satisfecho
- 4 Muy satisfecho

9. Teniendo en cuenta diferentes aspectos de su experiencia de modificación del préstamo, ¿qué tan satisfecho estaba con el prestador en los siguientes aspectos?

| | Muy insatisfecho | Un poco insatisfecho | Un poco satisfecho | Muy satisfecho | No corresponde |
|---|------------------|----------------------|--------------------|----------------|----------------|
| a. Proporcionó un solo representante con el que usted debía trabajar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. Se comunicó en idiomas diferentes al inglés | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. Explicó claramente los términos del préstamo modificado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d. Trabajó bien con usted para reunir los documentos y el papeleo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e. Respondió siempre a sus preguntas en tiempo y forma | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| f. Ofreció una solución de modificación del préstamo adecuada a sus necesidades | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| g. Calculó con exactitud el monto del pago hipotecario mensual reducido de su préstamo modificado | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Cambios desde la modificación

Esta sección trata de los cambios y eventos de su vida que pueden haber causado que se atrasara con los pagos de su hipoteca luego de la modificación del préstamo HAMP.

10. Desde que se modificó su préstamo, los ingresos de su grupo familiar...? *Seleccione una respuesta*

1. Se redujeron significativamente (15% o más)
2. Se redujeron levemente (3% a 14%)
3. Se mantuvieron casi iguales → **Pasar a P11**
4. Aumentaron levemente (3% a 14%)
5. Aumentaron significativamente (15% o más)

10a. ¿Diría que el cambio de ingresos que indicó en P10 (reducción o aumento) es temporal o permanente?

- 1 Temporal
- 2 Permanente

11. Desde la modificación de su préstamo, sus gastos de subsistencia... *Seleccione una respuesta*

1. Se redujeron significativamente (15% o más)
2. Se redujeron levemente (3% a 14%)
3. Se mantuvieron casi iguales → **Pasar a P12**
4. Aumentaron levemente (3% a 14%)
5. Aumentaron significativamente (15% o más)

11a. ¿Diría que el cambio en sus gastos de subsistencia que indicó en P11 (reducción o aumento) es temporal o permanente?

- 1 Temporal
- 2 Permanente

12. ¿Qué factores específicos de los que se detallan a continuación (si correspondiera alguno) han jugado un papel en su atraso en los pagos de su préstamo modificado? *Seleccione todas las opciones que correspondan*

Factores generales...

1. La reducción de mis pagos luego de la modificación del préstamo fue inadecuada desde el comienzo
2. Dado que el valor de las viviendas bajó tanto, desde un punto de vista financiero no tenía sentido seguir pagando

Los INGRESOS de mi grupo familiar BAJARON desde que modifiqué el préstamo debido a...

3. Pérdida del empleo (suyo, de su cónyuge, de otro miembro del grupo familiar)
4. Reducción de las horas de trabajo
5. Recortes del salario
6. Fracaso de una empresa propiedad de un miembro del grupo familiar
7. Invalidez o incapacidad para trabajar
8. Divorcio / Separación / Muerte del cónyuge
9. Otro motivo por el que bajaron los ingresos

Los GASTOS de mi grupo familiar AUMENTARON desde que modifiqué el préstamo debido a...

10. Matrimonio reciente
11. Nacimiento de un hijo
12. Cuidado de padres mayores
13. Un gasto médico importante
14. Reparaciones importantes o inesperadas del auto o de la vivienda
15. Una demanda judicial
16. Deuda de la tarjeta de crédito
17. Costo de ser propietario de una vivienda (reparaciones, impuestos a las propiedades, servicios públicos, seguros, etc.)
18. Otros préstamos (para autos, estudiantil, comercial, etc.)
19. Otro motivo por el que aumentaron los gastos

20. Ninguno de los factores indicados anteriormente corresponden a mi situación

13. En general, ¿cuál de las siguientes opciones sería en su opinión la RAZÓN PRINCIPAL por la que no ha cumplido con los pagos de la hipoteca luego de la modificación de su préstamo? *Seleccione una respuesta*

1. Ingresos inferiores que antes
2. Gastos superiores a los de antes
3. Para empezar, los pagos mensuales de la hipoteca luego de la modificación del préstamo no se redujeron lo suficiente
4. Dado que el valor de las viviendas bajó tanto, desde el punto de vista financiero ya no tenía sentido seguir pagando
5. Otro

Resultados después de la modificación

Esta sección trata de su experiencia con el prestador cuando comenzó a incumplir con los pagos de su préstamo modificado del programa HAMP.

14. Cuando comenzó a incumplir con los pagos de su préstamo modificado del programa HAMP, ¿intentó comunicarse con el prestador para hablar de su problema de pago?

- 1 Si
- 2 No **[Pasar a P15]**

14a. ¿Le pareció que su prestador tuvo una actitud receptiva?

- 1 Si
- 2 No

15. ¿El prestador se comunicó con usted luego de que usted incumpliera con los pagos del préstamo modificado?

Seleccione todas las opciones que correspondan

- 1 Sí, recibí una carta
- 2 Sí, me llamó por teléfono
- 3 Sí, recibí un correo electrónico
- 4 No, el banco/ el prestador no se comunicó conmigo (**Pasar a P16**)

15a. ¿Qué opción, de haberla, le ofreció el prestador para solucionar su situación? *Seleccione todas las opciones que correspondan*

- 1 Me ofreció un plan para que me pudiera poner al día con mis pagos (un plan de repago)
- 2 Me ofreció otra modificación para mi préstamo
- 3 Me sugirió que realizara una venta al descubierto (vender la casa por menos que el saldo pendiente de la hipoteca)
- 4 Me sugirió que realizara una escritura en lugar de ejecución hipotecaria o liberación de hipoteca (usted, el propietario de la vivienda, traspasa voluntariamente la propiedad del inmueble a su prestador a cambio de la exoneración del préstamo hipotecario y de los pagos)
- 5 Otras ofertas o sugerencias
- 6 NO me ofreció ni me sugirió otras opciones

16. ¿Alguna vez llamó a la línea de ayuda para propietarios Homeowner's HOPE™ Hotline (1-888-995-HOPE) para pedir ayuda cuando tuvo dificultades para pagar su préstamo modificado?

- 1 Si
- 2 No

17. ¿Cuál fue el desenlace con respecto a su vivienda y el préstamo modificado? *Seleccione una respuesta*

- 1 En pleno plan para ponerme al día con mis pagos (un plan de repago)
- 2 Me otorgaron otra modificación de préstamo
- 3 Estoy intentando vender o ya vendí mi vivienda (venta tradicional o al descubierto)
- 4 Estoy tramitando una escritura en lugar de ejecución hipotecaria o liberación de hipoteca (usted, el propietario de la vivienda, traspasa voluntariamente la propiedad del inmueble a su prestador a cambio de la exoneración del préstamo hipotecario y de los pagos)
- 5 En pleno tramite o finalicé una ejecución hipotecaria
- 6 Otro

18. ¿Cuál es su nivel de satisfacción con este desenlace?

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Un poco insatisfecho
- 3 Un poco satisfecho
- 4 Muy satisfecho

19. ¿Qué tan satisfecho estaba con los esfuerzos en términos generales que realizó su prestador para ayudarlo a encontrar una solución luego de que usted dejó de cumplir con los pagos de su préstamo modificado?

- 1 Muy insatisfecho
- 2 Un poco insatisfecho
- 3 Un poco satisfecho
- 4 Muy satisfecho

Recibiendo consejos de expertos

20. Luego de recibir su modificación de préstamo del programa HAMP, ¿su prestador le recomendó que hablara con algún experto en viviendas o consejeros financieros para que lo asesoraran?

- 1 Si
- 2 No

21. ¿En algún momento recibió asesoramiento de un experto en viviendas o consejero financiero sobre cómo realizar los pagos de su hipoteca para su préstamo modificado del programa HAMP?

- 1 Si **[Pasar a P22]**
- 2 No

21a. ¿Por qué decidió NO recibir asesoramiento especializado en su situación? *Seleccione todas las opciones que correspondan*

- 1 Estaba demasiado ocupado / No pude hacerlo
- 2 No creí que me ayudaría
- 3 Pensé que era un tema privado
- 4 No quería hablar ni pensar en eso
- 5 No tenía ningún experto en viviendas ni consejero financiero que me ayudara
- 6 Otro

21b. Si le hubieran ofrecido la oportunidad de obtener asesoramiento gratuito de un experto en viviendas o de un consejero financiero, ¿lo habría aceptado?

- 1 Si
- 2 No

[Pasar a P26 en la siguiente columna]

22. ¿Qué tipo de experto o consejero consultó? *Seleccione todas las opciones que correspondan*

1. Un profesional recomendado por el prestador
2. Un profesional de una organización no vinculada al prestador
3. Un amigo o compañero de trabajo en el que confío (no es un experto profesional)

23. ¿Cómo se comunicó con la persona o personas que lo asesoraron? *Seleccione todas las opciones que correspondan*

1. En persona
2. Por teléfono
3. Por correo electrónico
4. Charlé por Internet

24. Lo más exactamente que recuerde, ¿de qué temas hablaron? *Seleccione todas las opciones que correspondan*

1. Maneras en que podía reducir la deuda
2. Consejos para administrar las finanzas del grupo familiar
3. Utilizar un presupuesto
4. Elaborar un plan de acción personalizado
5. Otro

25. En términos generales, ¿el asesoramiento que recibió le pareció útil?

1. Muy útil
2. Relativamente útil
3. No muy útil
4. Para nada útil

Demografía

Esta última sección trata solo de ayudarnos a entender mejor a los propietarios de viviendas que tienen préstamos modificados.

26. ¿Qué otras deudas pendientes tiene en este momento? *Seleccione todas las opciones que correspondan*

1. Tarjeta(s) de crédito
2. Préstamo(s) para auto
3. Línea de crédito o préstamo respaldado por el capital acumulado en la vivienda
4. Préstamo(s) personal(es)
5. Préstamo(s) estudiantil(es)
6. Otro

27. ¿Conoce personalmente a alguien que haya dejado de pagar una hipoteca?

- 1 Si
- 2 No

28. ¿Cómo describiría en términos generales la experiencia de ser propietario de una vivienda para usted y para su familia?
Seleccione una respuesta

- 1 Muy positiva
- 2 Algo positiva
- 3 Algo negativa
- 4 Muy negativa

29. Indique hasta qué punto está de acuerdo o en desacuerdo con cada una de las siguientes afirmaciones.

| | Muy en desacuerdo | Algo en desacuerdo | Ni uno ni otro | Algo de acuerdo | Muy de acuerdo |
|---|-------------------|--------------------|----------------|-----------------|----------------|
| a. Tiendo a gastar el dinero en vez de ahorrarlo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| b. Planifico cuidadosamente el presupuesto de mi grupo familiar | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| c. A menudo siento que vivo de salario en salario | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| d. Sé administrar mi dinero | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| e. Retrasarme en mis pagos me hace sentir incómodo | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

30. ¿Continúa viviendo en la vivienda para la que obtuvo el préstamo modificado?

- 1 Si
- 2 No **[Pasar a P31]**

30a. Al pensar en el valor de su vivienda hoy, comparado con lo que pagó por ella cuando la compró, diría que ahora vale...
Seleccione una respuesta

1. Al menos 20% más que lo que pagó por ella
2. Aproximadamente entre 5% y 20% más que lo que pagó por ella
3. Aproximadamente lo mismo que lo que pagó por ella
4. Aproximadamente entre 5% y 20% menos que lo que pagó por ella
5. Al menos 20% menos que lo que pagó por ella

30b. Al pensar en el monto total que debe por su vivienda (incluyendo la primera hipoteca, la segunda hipoteca y la línea de crédito respaldada por el capital acumulado en la vivienda, si corresponde) comparado con el valor de su vivienda hoy, diría que el monto total que debe por su vivienda es...? *Seleccione una respuesta*

1. Al menos 20% más que el valor de su vivienda
2. Aproximadamente entre un 5% y un 20% más que el valor de su vivienda
3. Aproximadamente igual al valor de su vivienda
4. Aproximadamente entre un 5% y un 20% menos que el valor de su vivienda
5. Al menos 20% menos que el valor de su vivienda

31. Indique su género:

- 1 Masculino
- 2 Femenino
- 3 Prefiero no responder

32. ¿Qué edad tiene?

- 1 18-24
- 2 25-34
- 3 35-44
- 4 45-54
- 5 55-64
- 6 65 and over
- 7 Prefiero no responder

33. Usted es... *Seleccione una opción.*

1. Soltero/a, nunca me casé
2. Casado/a, vivo en concubinato
3. Separado/a o divorciado/a o viudo/a
4. Prefiero no responder

34. ¿Tiene hijos menores de 18 años que viven con usted?

- 1 Si
- 2 No
- 3 Prefiero no responder

35. ¿Cuál es el nivel educativo más alto que ha terminado?

- 1 Secundario o inferior
- 2 Algo de estudios universitarios
- 3 Dos años completos de estudios universitarios o instituto de formación técnica
- 4 Graduado de la universidad
- 5 Título de posgrado
- 6 Prefiero no responder

36. (OPCIONAL) ¿Es de origen o ascendencia hispana o latina?

- 1 Si
- 2 No
- 3 Prefiero no responder

37. (OPCIONAL) ¿Cuál de las siguientes opciones describe mejor su raza o etnia?

- 1 Afroamericano o negro
- 2 Indio americano
- 3 Asiático
- 4 Caucásico o blanco (no hispano)
- 5 Hispano o latinoamericano
- 6 Otra raza
- 7 Prefiero no responder

38. ¿Cuál de las siguientes categorías incluye su ingreso familiar total del 2012 sin descontar impuestos?

1. Menos de \$25,000
2. \$25,000 pero menos de \$35,000
3. \$35,000 pero menos de \$50,000
4. \$50,000 pero menos de \$75,000
5. \$75,000 pero menos de \$100,000
6. \$100,000 pero menos de \$150,000
7. \$150,000 o más
8. Prefiero no responder

Nuevamente, gracias por completar esta encuesta.

De acuerdo con el acto de reducción de trámites de 1995, ninguna persona tiene que responder a una recolección de información a no ser que tenga un número de control OMB válido. El número de control OMB válido de esta recolección de información es []-[]. El tiempo requerido para recolectar esta información está estimado a 10-15 minutos por respuesta.