



www.FHFA.gov



Consumer Financial
Protection Bureau

www.CFPB.gov

Para leer esta carta en español por favor vea el dorso.

1234567 101

<FIRST NAME1> <LAST NAME1>
<FIRST NAME2> <LAST NAME2>
<ADDRESS>
<CITY> <STATE> <ZIP>

November 7, 2016

We are writing to ask for your help with an important national survey to learn about borrowers' experiences in getting a mortgage. Whether you took out a **new mortgage** or **refinanced an existing loan**, your experience is important to us.

Your experience, and that of others, can provide us with a picture that reflects these varied experiences and mortgage practices in the market today. Learning directly from borrowers will help us improve lending practices and the mortgage process for future borrowers.

Our agencies are working together on this study to learn from you and more important, to improve people's access to and effective use of home financing.

The **Federal Housing Finance Agency** was created in 2008 as the government regulator of Fannie Mae and Freddie Mac to oversee and ensure the safety of the U.S. housing finance system; and

The **Consumer Financial Protection Bureau** works to ensure that all consumers have access to markets for consumer financial products and services and that these markets are fair, transparent, and competitive.

We expect the survey to take **about 20 minutes** to complete and have enclosed a small token of appreciation for your time and help.

This survey is voluntary and we ask that you not identify yourself in any way when you return your questionnaire in the enclosed postage-paid return envelope. The code numbers on the survey are there to aid in processing and keep track of returned surveys. No names or other identifying information is ever included in the data.

If you have any questions, please feel free to call toll free 1-855-339-7877 to learn more.

Respectfully,

Sandra Thompson
Deputy Director of Housing, Mission, and Goals
Federal Housing Finance Agency

David M. Silberman
Associate Director for Research, Markets, and Regulation
Consumer Financial Protection Bureau

P.S. If you would like, you can complete this survey online, instead of mailing back the paper survey. Some people find this easier and it allows us to summarize the results more quickly.

To take the survey online:

1. Go to www.NSMOSurvey.com
2. Enter your unique survey PIN #: 123 456 789



www.FHFA.gov



Consumer Financial
Protection Bureau

www.CFPB.gov

To read this letter in English, please turn over to the other side.



1234567

101

<FIRST NAME1> <LAST NAME1>
<FIRST NAME2> <LAST NAME2>
<ADDRESS>
<CITY> <STATE> <ZIP>

7 de noviembre de 2016

Le escribimos para pedir su ayuda con una importante encuesta nacional para conocer la experiencia de los consumidores en conseguir una hipoteca. Ya sea que usted sacó una **nueva hipoteca** o **refinanció una hipoteca existente**, su experiencia es importante para nosotros.

Su experiencia y la de otros, puede proporcionarnos una imagen que refleja las variadas experiencias y prácticas hipotecarias en el mercado hoy en día. Aprender directamente de los prestatarios nos ayudará a mejorar las prácticas de préstamos y el proceso de la hipoteca para los prestatarios futuros.

Nuestras agencias están trabajando conjuntamente en este estudio para conocer sus experiencias, y lo que es más importante, mejorar el acceso y uso efectivo de los servicios de financiación de vivienda por parte del público en general.

La **Agencia Federal de Financiamiento de Vivienda** se creó en 2008 como el regulador del gobierno de Fannie Mae y Freddie Mac para supervisar y garantizar la seguridad del sistema de financiación de la vivienda de Estados Unidos; y

La **Oficina para la Protección Financiera del Consumidor** trabaja para garantizar que todos los consumidores tengan acceso a los mercados para los productos y servicios financieros de consumo y que estos mercados sean equitativos, transparentes y competitivos.

Esperamos que la encuesta le tomara **unos 20 minutos** para completar y haber cerrado una pequeña muestra de agradecimiento por su tiempo y ayuda.

Esta encuesta es voluntaria y quisiéramos solicitarle que no se identifique de ninguna manera cuando devuelva su cuestionario en el sobre adjunto cuyos gastos de envío ya se han pagado. Los números de códigos de la encuesta ayudan con el procesamiento y un seguimiento de las encuestas devueltas. Nunca se incluirán en los datos ningún nombre o información que lo pudiera identificar.

Si usted tiene preguntas, por favor llame gratis 1-855-339-7877.

Atentamente,

Sandra Thompson
Directora adjunta de Housing, Mission, and Goals
Federal Housing Finance Agency

David M. Silberman
Subdirector de Research, Markets, and Regulation
Consumer Financial Protection Bureau

P.D. Si desea, puede contestar esta encuesta por Internet en vez de enviar la encuesta impresa por correo. A algunas personas les resulta más fácil y a nosotros nos permite resumir los resultados más rápido.

Esta encuesta está disponible en español en línea:

1. Visite al sitio web www.NSMOSurvey.com
2. Ingrese su número PIN único para iniciar la sesión: **123 456 789**



www.FHFA.gov



Consumer Financial
Protection Bureau

www.CFPB.gov

Para leer esta carta en español por favor vea el dorso.



1234567

101

<FIRST NAME1> <LAST NAME1>
<FIRST NAME2> <LAST NAME2>
<ADDRESS>
<CITY> <STATE> <ZIP>

November 14, 2016

Last week we sent you a request for help with a study we are conducting to better understand the experiences people have when obtaining a home mortgage. Whether you took out a **new mortgage** or **refinanced an existing loan**, your experience is important to us. Learning about the experiences directly from borrowers will help us improve lending practices and the mortgage process for future borrowers.

If you have already responded, we thank you for your help. We really appreciate it. If you have not yet had time to respond, we hope that you will do so soon.

The survey should take **about 20 minutes** to complete.

This survey is voluntary and we ask that you not identify yourself in any way when you return your questionnaire in the enclosed postage-paid return envelope. The code numbers on the survey are there to aid in processing and keep track of returned surveys. No names or other identifying information is ever included in the data.

If you have questions about the study, please feel free to call toll free 1-855-339-7877 to learn more.

We look forward to receiving your questionnaire.

Sandra Thompson
Deputy Director of Housing, Mission, and Goals
Federal Housing Finance Agency

David M. Silberman
Associate Director for Research, Markets, and Regulation
Consumer Financial Protection Bureau

P.S. If you would like, you can complete this survey online, instead of mailing back the paper survey. Some people find this an easier way to respond and it allows us to summarize the results more quickly.

To take the survey online:

1. Go to www.NSMOSurvey.com
2. Enter your unique survey PIN #: 123 456 789



www.FHFA.gov



Consumer Financial
Protection Bureau

www.CFPB.gov

To read this letter in English, please turn over to the other side.



1234567

101

<FIRST NAME1> <LAST NAME1>
<FIRST NAME2> <LAST NAME2>
<ADDRESS>
<CITY> <STATE> <ZIP>

14 de noviembre de 2016

La semana pasada le enviamos una solicitud de ayuda con un estudio que estamos realizando para entender mejor las experiencias de las gente tiene cuando la obtención de una hipoteca de la casa. Ya sea que usted sacó una **nueva hipoteca** o **refinanció una hipoteca existente**, su experiencia es importante para nosotros. Aprender directamente de las experiencias de los prestatarios nos ayudará a mejorar las prácticas de préstamos y el proceso de la hipoteca para los prestatarios futuros.

Si ya nos ha contestado, le agradecemos por su ayuda. Realmente lo aprecio. Si aún no ha tenido tiempo de responder, esperamos que lo haga pronto.

Esperamos que la encuesta le tomara **unos 20 minutos** para completar.

Esta encuesta es voluntaria y quisiéramos solicitarle que no se identifique de ninguna manera cuando devuelva su cuestionario en el sobre adjunto cuyos gastos de envío ya se han pagado. Los números de códigos de la encuesta ayudan con el procesamiento y seguimiento de las encuestas devueltas. Nunca se incluirán en los datos ningún nombre o información que lo pudiera identificar.

Si usted tiene preguntas acerca de este estudio, por favor llame gratis 1-855-339-7877.

Esperamos con interés recibir su cuestionario.

Sandra Thompson
Directora adjunta de Housing, Mission, and Goals
Federal Housing Finance Agency

David M. Silberman
Subdirector de Research, Markets, and Regulation
Consumer Financial Protection Bureau

P.D. Si desea, puede contestar esta encuesta por Internet en vez de enviar la encuesta impresa por correo. A algunas personas les resulta más fácil contestar de esa manera y a nosotros nos permite resumir los resultados más rápido.

Esta encuesta está disponible en español en línea:

1. Visite al sitio web www.NSMOSurvey.com
2. Ingrese su número PIN único para iniciar la sesión: **123 456 789**



www.FHFA.gov



Consumer Financial
Protection Bureau

www.CFPB.gov

Para leer esta carta en español por favor vea el dorso.



1234567

101

<FIRST NAME1> <LAST NAME1>
<FIRST NAME2> <LAST NAME2>
<ADDRESS>
<CITY> <STATE> <ZIP>

December 8, 2016

A few weeks ago, we wrote to ask for your help with a study we are conducting to better understand the experiences of consumers taking out new mortgages. Whether you took out a **new mortgage** or **refinanced an existing mortgage**, your experience is important to us.

We are writing to you again because of the importance of this study, particularly at this time when access to mortgage credit has been difficult for some borrowers. Please share your experiences and any problems you may have encountered in obtaining your mortgage.

Enclosed is another questionnaire and envelope for your convenience.

We expect the survey to take **about 20 minutes** to complete and have enclosed a small token of appreciation for your time and help.

This survey is voluntary and we ask that you not identify yourself in any way when you return your questionnaire in the enclosed postage-paid return envelope. The code numbers on the survey are there to aid in processing and keep track of returned surveys. No names or other identifying information is ever included in the data.

If you have any questions please call toll free 1-855-339-7877 for more information.

Thank you in advance for considering our request. We look forward to receiving your questionnaire.

Sandra Thompson
Deputy Director of Housing, Mission, and Goals
Federal Housing Finance Agency

David M. Silberman
Associate Director for Research, Markets, and Regulation
Consumer Financial Protection Bureau

P.S. If you would like, you can complete this survey online, instead of mailing back the paper survey. Some people find this easier and it allows us to summarize the results more quickly.

To take the survey online:

1. Go to www.NSMOSurvey.com
2. Enter your unique survey PIN #: 123 456 789



www.FHFA.gov



Consumer Financial
Protection Bureau

www.CFPB.gov

To read this letter in English, please turn over to the other side.



1234567

101

<FIRST NAME1> <LAST NAME1>
<FIRST NAME2> <LAST NAME2>
<ADDRESS>
<CITY> <STATE> <ZIP>

8 de diciembre de 2016

Hace unas semanas, le escribimos para pedirle su ayuda con un estudio que estamos realizando para entender mejor las experiencias de los consumidores al tramitar nuevas hipotecas. Ya sea que usted sacó una **nueva hipoteca** o **refinanció una hipoteca existente**, su experiencia es importante para nosotros.

Nos dirigimos a usted de nuevo debido a la importancia de este estudio, sobre todo en este momento en que el acceso al crédito hipotecario ha sido difícil para algunos prestatarios. Por favor, comparta sus experiencias y cualquier problema que pueda haber encontrado en la obtención de su hipoteca.

Para su conveniencia, estamos adjuntando otro cuestionario y otro sobre.

Esperamos que la encuesta le tomara **unos 20 minutos** para completar y haber cerrado una pequeña muestra de agradecimiento por su tiempo y ayuda.

Esta encuesta es voluntaria y quisiéramos solicitarle que no se identifique de ninguna manera cuando devuelva su cuestionario en el sobre adjunto cuyos gastos de envío ya se han pagado. Los números de códigos de la encuesta ayudan con el procesamiento y un seguimiento de las encuestas devueltas. Nunca se incluirán en los datos ningún nombre o información que lo pudiera identificar.

Si usted tiene preguntas acerca de este estudio, por favor llame gratis 1-855-339-7877.

Gracias de antemano por considerar nuestra solicitud. Esperamos con interés recibir su cuestionario.

Sandra Thompson
Directora adjunta de Housing, Mission, and Goals
Federal Housing Finance Agency

David M. Silberman
Subdirector de Research, Markets, and Regulation
Consumer Financial Protection Bureau

P.D. Si desea, puede contestar esta encuesta por Internet en vez de enviar la encuesta impresa por correo. A algunas personas les resulta más fácil y a nosotros nos permite resumir los resultados más rápido.

Esta encuesta está disponible en español en línea:

1. Visite al sitio web www.NSMOSurvey.com
2. Ingrese su número PIN único para iniciar la sesión: **123 456 789**



www.FHFA.gov



Consumer Financial Protection Bureau

www.CFPB.gov

Para leer esta carta en español por favor vea el dorso.



1234567

101

<FIRST NAME1> <LAST NAME1>
<FIRST NAME2> <LAST NAME2>
<ADDRESS>
<CITY> <STATE> <ZIP>

December 19, 2016

The research study about which we first wrote to you in November will be drawing to a close this month. This study is critical to better understanding the factors that affect the home mortgage market.

In two weeks we will begin analysis of all of the responses we have received. The results from this study are particularly important in helping to make housing affordable and achieving stability in the mortgage markets throughout the country.

If you have not responded, please do so by **January 3, 2017**.

The survey should take **about 20 minutes** to complete. If you no longer have the paper copy, you can complete the survey online.

To take the survey online:

1. Go to www.NSMOSurvey.com
2. Enter your unique survey PIN #: **123 456 789**

We look forward to receiving your questionnaire.

Sandra Thompson
Deputy Director of Housing, Mission, and Goals
Federal Housing Finance Agency

David M. Silberman
Associate Director for Research, Markets, and Regulation
Consumer Financial Protection Bureau



www.FHFA.gov



Consumer Financial
Protection Bureau

www.CFPB.gov

To read this letter in English, please turn over to the other side.



1234567

101

<FIRST NAME1> <LAST NAME1>
<FIRST NAME2> <LAST NAME2>
<ADDRESS>
<CITY> <STATE> <ZIP>

19 de diciembre de 2016

El estudio del que le hablamos en noviembre está llegando a su fin este mes. Este estudio es fundamental para entender los factores que afectan el mercado de créditos hipotecarios.

En las próximas dos semanas vamos a comenzar el análisis de todas las respuestas que hemos recibido. Los resultados de este estudio son especialmente importantes para ayudar a hacer la vivienda asequible y el logro de la estabilidad en los mercados hipotecarios en todo el país.

Si usted no ha respondido, por favor, hágalo por **3 de enero de 2017**.

Esperamos que la encuesta le tomara **unos 20 minutos** para completar. Si no tiene la versión impresa de la encuesta, la puede contestar por Internet.

Esta encuesta está disponible en español en línea:

1. Visite al sitio web www.NSMOSurvey.com
2. Ingrese su número PIN único para iniciar la sesión: **123 456 789**

Esperamos con interés recibir su cuestionario.

Sandra Thompson
Directora adjunta de Housing, Mission, and Goals
Federal Housing Finance Agency

David M. Silberman
Subdirector de Research, Markets, and Regulation
Consumer Financial Protection Bureau