



## IMPROVING MORTGAGE EXPERIENCES IN AMERICA

*National Survey of Mortgage Originations*

1234567 101  
<FIRST NAME1> <LAST NAME1>  
<FIRST NAME2> <LAST NAME2>  
<ADDRESS>  
<CITY> <STATE> <ZIP>

February 3, 2020

We are writing to ask for your help.

It is our understanding that you have either taken out or co-signed on a mortgage loan sometime in the last two years. We want to learn about the experiences of recent borrowers, whether your mortgage was to purchase a housing property, or to refinance or modify an existing loan.

The **Federal Housing Finance Agency** and the **Consumer Financial Protection Bureau** are working together on this study. To be successful, we need to hear from borrowers like yourself. Your answers to this survey will help us understand how the mortgage process is working today and how the mortgage market could be improved.

We want to make it as easy as possible for you to answer this survey. You can complete the paper copy or complete the survey online. Many people find the online survey easier to complete because it automatically skips past questions that do not apply to them. Online returns can also be processed more quickly and at less cost.

To complete the survey online, please go to: [www.NSMOSurvey.com](http://www.NSMOSurvey.com)  
Then, enter this unique access code: <123 456 789>

Completing the survey is voluntary. **Your answers will not be connected to your name or any other identifying information.** The unique access number helps us keep track of returned surveys and not send needless reminders. If you have any questions about this study, please call us toll free 1-855-339-7877 or visit our web sites, [www.fhfa.gov/nsmo](http://www.fhfa.gov/nsmo) or [www.consumerfinance.gov](http://www.consumerfinance.gov).

We realize that answering this survey will take some time and effort. Because of the importance of this national survey, we have enclosed a small token of appreciation as a way of saying thanks.

Many thanks for considering our request.

Sandra Thompson  
Deputy Director of Housing, Mission, and Goals

Thomas Pahl  
Policy Associate Director for Research, Markets,  
and Regulations



Federal Housing  
Finance Agency



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



## MEJORANDO LOS TRÁMITES HIPOTECARIOS EN ESTADOS UNIDOS

*Encuesta Nacional de Apertura de Hipotecas*

1234567 101  
<FIRST NAME1> <LAST NAME1>  
<FIRST NAME2> <LAST NAME2>  
<ADDRESS>  
<CITY> <STATE> <ZIP>

3 de febrero de 2020

Por medio de la presente queremos solicitar su ayuda.

Tenemos entendido que usted obtuvo o firmó un préstamo hipotecario en los últimos dos años. Queremos conocer las experiencias de prestatarios recientes ya sea que su hipoteca fuera para comprar una vivienda o para refinanciar o modificar un préstamo existente.

La **Agencia Federal de Financiamiento de Vivienda** y la **Oficina para la Protección Financiera del Consumidor** están trabajando conjuntamente en este estudio. Para completar la encuesta de manera exitosa, necesitamos hablar con prestatarios como usted. Sus respuestas a esta encuesta nos ayudarán a entender cómo funciona actualmente el trámite de una hipoteca y cómo se podría mejorar el mercado hipotecario.

Queremos que contestar esta encuesta le resulte lo más fácil posible. Puede contestar esta encuesta impresa o la puede contestar por Internet. Asimismo, a muchas personas les parece que la encuesta por Internet es más fácil de contestar ya que automáticamente se salta las preguntas que no le corresponden. Las devoluciones por Internet también se pueden procesar más rápidamente y a menor costo.

Para contestar la encuesta por Internet, por favor, vaya a: **www.NSMOSurvey.com**  
y anote este código de acceso único: **<123 456 789>**

Contestar la encuesta es voluntario. **Sus respuestas no se relacionarán con su nombre ni con otra información que lo pudiera identificar.** El número de acceso único nos ayuda a darle seguimiento a las encuestas devueltas y no tener que enviar recordatorios innecesarios. Si tiene alguna pregunta acerca de este estudio, nos puede llamar a la línea directa y gratuita 1-855-339-7877 o ir a nuestras páginas web, [www.fhfa.gov/nsmo](http://www.fhfa.gov/nsmo) o [www.consumerfinance.gov](http://www.consumerfinance.gov).

Sabemos que contestar esta encuesta tomará algo de tiempo y dedicación. Debido a la importancia de esta encuesta nacional, hemos adjuntado una pequeña muestra de agradecimiento.

Muchas gracias por considerar nuestra solicitud.

Sandra Thompson  
Directora, Adjunta para la Vivienda, Misión y Metas

Thomas Pahl  
Director Asociado de Políticas de Investigación,  
Mercados, y Regulación



Federal Housing  
Finance Agency



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



## IMPROVING MORTGAGE EXPERIENCES IN AMERICA

*National Survey of Mortgage Originations*

1234567 101  
<FIRST NAME1> <LAST NAME1>  
<FIRST NAME2> <LAST NAME2>  
<ADDRESS>  
<CITY> <STATE> <ZIP>

February 10, 2020

Last week we wrote to ask for help in understanding what happens to people as they become involved in seeking or co-signing a mortgage either to purchase a housing property or to refinance or modify an existing loan.

We are surveying people who have gone through this process in the last couple of years to better understand the current mortgage process and to better assist future borrowers.

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

If you still have the paper copy, you can complete the paper copy or complete the survey online. The online version may be easier to complete because it skips any questions that do not apply to you.

**Go to [www.NSMOSurvey.com](http://www.NSMOSurvey.com)**  
**Then, enter this unique access code: <123 456 789>**

We really appreciate your considering our request. It's because of help from people like yourself that we can improve the process people go through when seeking home financing.

Thank you for considering our request.

Respectfully,

Sandra Thompson  
Deputy Director of Housing, Mission, and Goals

Thomas Pahl  
Policy Associate Director for Research, Markets,  
and Regulations



Federal Housing  
Finance Agency



P.S. We are happy to respond to any questions you might have about this study. You are welcome to call us toll free at 1-855-339-7877 or visit our web sites [www.fhfa.gov/nsmo](http://www.fhfa.gov/nsmo) or [www.consumerfinance.gov](http://www.consumerfinance.gov).

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



## MEJORANDO LOS TRÁMITES HIPOTECARIOS EN ESTADOS UNIDOS

*Encuesta Nacional de Apertura de Hipotecas*

1234567 101  
<FIRST NAME1> <LAST NAME1>  
<FIRST NAME2> <LAST NAME2>  
<ADDRESS>  
<CITY> <STATE> <ZIP>

10 de febrero de 2020

La semana pasada le escribimos para solicitarle su ayuda para entender lo que sucede cuando las personas buscan o firman una hipoteca ya sea para comprar una vivienda o para refinanciar o modificar un préstamo existente.

Estamos encuestando a personas que han pasado por este trámite en los últimos dos años a fin de entender mejor el trámite actual de hipotecas y cómo ayudar mejor a los futuros prestatarios.

Si ya nos ha contestado, le agradecemos por su ayuda. Si aún no ha tenido tiempo de contestar, esperamos que pueda hacerlo pronto.

Si todavía tiene la copia impresa, puede completarla o completar la encuesta por Internet. Es posible que la encuesta por Internet sea más fácil de completar ya que se saltan las preguntas que no le corresponden a su situación.

**Vaya a [www.NSMOSurvey.com](http://www.NSMOSurvey.com)  
y anote este código de acceso único: <123 456 789>**

Realmente agradecemos su interés en esta solicitud. Es gracias a la ayuda de personas como usted que podemos mejorar el trámite de refinanciación de vivienda para las personas.

Gracias por considerar nuestra solicitud.

Atentamente,

Sandra Thompson  
Directora, Adjunta para la Vivienda, Misión y Metas

Thomas Pahl  
Director Asociado de Políticas de Investigación,  
Mercados, y Regulación



Federal Housing  
Finance Agency



P. D. Con gusto le responderemos cualquier pregunta que tenga sobre este estudio. No dude en llamarnos a nuestra línea directa y gratuita 1-855-339-7877 o ir a nuestras páginas web [www.fhfa.gov/nsmo](http://www.fhfa.gov/nsmo) o [www.consumerfinance.gov](http://www.consumerfinance.gov).

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



## IMPROVING MORTGAGE EXPERIENCES IN AMERICA

*National Survey of Mortgage Originations*

1234567 101  
<FIRST NAME1> <LAST NAME1>  
<FIRST NAME2> <LAST NAME2>  
<ADDRESS>  
<CITY> <STATE> <ZIP>

March 5, 2020

About three weeks ago we sent you the enclosed questionnaire as part of a scientifically drawn sample of people from throughout the nation who had gone through the process of obtaining a home mortgage. You may have been the primary borrower or cosigner on a transaction that involved either purchase of a housing property, or refinance or modification of an existing mortgage.

To the best of our knowledge, we have not yet received a completed questionnaire from you either online or through the mail. If we made a mistake and for some reason you are not eligible for this survey, please let us know in your answer to the first item in the questionnaire.

You can complete the enclosed paper copy or complete the survey online. A small token of appreciation for your time and help is also enclosed.

To complete the survey online, please go to: [www.NSMOSurvey.com](http://www.NSMOSurvey.com)  
Then, enter this unique access code: <123 456 789>

If you have any questions or problems responding, please call us toll free at 1-855-339-7877.

We hope you will answer this survey but want to let you know that doing so is voluntary. We are conducting this survey to learn the extent to which problems exist as people go about seeking mortgage financing and to learn how the process might be improved. Conducting this survey has been approved by the U.S. Office of Management and Budget, as explained in the questionnaire.

Thank you again for considering our request, and we hope to hear from you soon.

Sandra Thompson  
Deputy Director of Housing, Mission, and Goals

Thomas Pahl  
Policy Associate Director for Research, Markets,  
and Regulations



Federal Housing  
Finance Agency



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



## MEJORANDO LOS TRÁMITES HIPOTECARIOS EN ESTADOS UNIDOS

*Encuesta Nacional de Apertura de Hipotecas*

1234567 101  
<FIRST NAME1> <LAST NAME1>  
<FIRST NAME2> <LAST NAME2>  
<ADDRESS>  
<CITY> <STATE> <ZIP>

5 de marzo de 2020

Hace unas tres semanas le enviamos el cuestionario adjunto como parte de una muestra seleccionada con un método científico de personas en todo el país, que han pasado por el trámite de obtener una hipoteca de vivienda. Es posible que usted sea el prestatario o codeudor principal en una transacción de compra de vivienda o de refinanciación o modificación de una hipoteca existente.

De acuerdo con nuestra información actual, no hemos recibido su cuestionario contestado ni por Internet ni por correo. Si cometimos un error por alguna razón y usted no cumple con los requisitos para participar en esta encuesta, por favor, háganoslo saber en su respuesta en la primera pregunta del cuestionario.

Puede contestar esta encuesta impresa o la puede contestar por Internet. En adición encontrará una pequeña muestra de agradecimiento por su tiempo y ayuda.

Para contestar la encuesta por Internet, por favor, vaya a: [www.NSMOSurvey.com](http://www.NSMOSurvey.com)  
y anote este código de acceso único: <123 456 789>

Si tiene alguna pregunta o problema para contestar, nos puede llamar al 1-855-339-7877.

Esperamos que conteste esta encuesta, pero queremos recordarle que su participación es voluntaria. Estamos haciendo esta encuesta para conocer qué problemas existen cuando las personas solicitan financiación de hipotecas y aprender cómo se podría mejorar el trámite. La Oficina de Gestión y Presupuesto de Estados Unidos ha aprobado la realización de esta encuesta, según se explica en el cuestionario.

Gracias por considerar nuestra solicitud y esperamos recibir pronto su respuesta.

Sandra Thompson  
Directora, Adjunta para la Vivienda, Misión y Metas

Thomas Pahl  
Director Asociado de Políticas de Investigación,  
Mercados, y Regulación



Federal Housing  
Finance Agency



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



## IMPROVING MORTGAGE EXPERIENCES IN AMERICA

*National Survey of Mortgage Originations*

1234567 101  
<FIRST NAME1> <LAST NAME1>  
<FIRST NAME2> <LAST NAME2>  
<ADDRESS>  
<CITY> <STATE> <ZIP>

March 5, 2020

About three weeks ago we sent you the enclosed questionnaire as part of a scientifically drawn sample of people from throughout the nation who had gone through the process of obtaining a home mortgage. You may have been the primary borrower or cosigner on a transaction that involved either purchase of a housing property, or refinance or modification of an existing mortgage.

To the best of our knowledge, we have not yet received a completed questionnaire from you either online or through the mail. If we made a mistake and for some reason you are not eligible for this survey, please let us know in your answer to the first item in the questionnaire.

This survey is especially important because it helps us find ways to improve the mortgage seeking experience for future borrowers. Consequently, **we will send \$20 as a thank you for completing the questionnaire.** It will be sent within one month.

You can complete the enclosed paper copy or complete the survey online. The access code on the survey helps process returned surveys and send out incentives. No names or other identifying information are ever included in the data. We hope you will answer this survey but want to let you know that doing so is voluntary.

To complete the survey online, please go to: [www.NSMOSurvey.com](http://www.NSMOSurvey.com)  
Then, enter this unique access code: **<123 456 789>**

If you have any questions or problems responding, please call us toll free at 1-855-339-7877.

Conducting this survey has been approved by the U.S. Office of Management and Budget, as explained in the questionnaire.

Thank you again for considering our request, and we hope to hear from you soon.

Sandra Thompson  
Deputy Director of Housing, Mission, and Goals

Thomas Pahl  
Policy Associate Director for Research, Markets,  
and Regulations



Federal Housing  
Finance Agency



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



## MEJORANDO LOS TRÁMITES HIPOTECARIOS EN ESTADOS UNIDOS

*Encuesta Nacional de Apertura de Hipotecas*

1234567 101  
<FIRST NAME1> <LAST NAME1>  
<FIRST NAME2> <LAST NAME2>  
<ADDRESS>  
<CITY> <STATE> <ZIP>

5 de marzo de 2020

Hace unas tres semanas le enviamos el cuestionario adjunto como parte de una muestra seleccionada con un método científico de personas en todo el país, que han pasado por el trámite de obtener una hipoteca de vivienda. Es posible que usted sea el prestatario o codeudor principal en una transacción de compra de vivienda o de refinanciación o modificación de una hipoteca existente.

De acuerdo con nuestra información actual, no hemos recibido su cuestionario contestado ni por Internet ni por correo. Si cometimos un error por alguna razón y usted no cumple con los requisitos para participar en esta encuesta, por favor, háganoslo saber en su respuesta en la primera pregunta del cuestionario.

Esta encuesta tiene especial importancia debido a que nos ayudará a mejorar los trámites hipotecarios para los prestatarios futuros. Por lo tanto, **enviaremos 20 dólares como agradecimiento por contestar el cuestionario**. Se lo enviaremos dentro de un mes.

Puede contestar esta encuesta impresa o la puede contestar por Internet. El código de acceso en la encuesta nos ayuda a procesar las encuestas devueltas y enviar los incentivos. Nunca se incluirán en los datos ningún nombre o información que lo pudiera identificar. Esperamos que conteste esta encuesta, pero queremos recordarle que su participación es voluntaria.

Para contestar la encuesta por Internet, por favor, vaya a: **www.NSMOSurvey.com**  
y anote este código de acceso único: **<123 456 789>**

Si tiene alguna pregunta o problema para contestar, nos puede llamar al 1-855-339-7877.

La Oficina de Gestión y Presupuesto de Estados Unidos ha aprobado la realización de esta encuesta, según se explica en el cuestionario.

Gracias por considerar nuestra solicitud y esperamos recibir pronto su respuesta.

Sandra Thompson  
Directora, Adjunta para la Vivienda, Misión y Metas

Thomas Pahl  
Director Asociado de Políticas de Investigación,  
Mercados, y Regulación



Federal Housing  
Finance Agency



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





## IMPROVING MORTGAGE EXPERIENCES IN AMERICA

*National Survey of Mortgage Originations*

1234567 101  
<FIRST NAME1> <LAST NAME1>  
<FIRST NAME2> <LAST NAME2>  
<ADDRESS>  
<CITY> <STATE> <ZIP>

March 16, 2020

The research study about which we first wrote to you in February is drawing to a close this month.

This study is critical to better understand the factors that affect the home mortgage market. The results from this study are important in helping us understand how the mortgage process is working today and how the mortgage process could be improved for future borrowers.

In two weeks we will begin analysis of all the responses we have received. If you have not yet responded, please do so by **March 27, 2020**.

To complete the survey online, please:

**Go to [www.NSMOSurvey.com](http://www.NSMOSurvey.com)**

Then, enter this unique access code:

**<123 456 789>**

If you have questions or problems responding to the survey, please call toll free 1-855-339-7877.

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

Sandra Thompson  
Deputy Director of Housing, Mission, and Goals

Thomas Pahl  
Policy Associate Director for Research, Markets,  
and Regulations



Federal Housing  
Finance Agency





## MEJORANDO LOS TRÁMITES HIPOTECARIOS EN ESTADOS UNIDOS

*Encuesta Nacional de Apertura de Hipotecas*

1234567 101  
<FIRST NAME1> <LAST NAME1>  
<FIRST NAME2> <LAST NAME2>  
<ADDRESS>  
<CITY> <STATE> <ZIP>

16 de marzo de 2020

El estudio del que le hablamos en febrero está llegando a su fin este mes.

Este estudio es fundamental para entender los factores que afectan el mercado de créditos hipotecarios. Los resultados de este estudio son importantes para ayudarnos a entender cómo funciona el trámite de hipotecas hoy y cómo se podría mejorar para futuros prestatarios.

En las próximas dos semanas vamos a comenzar el análisis de todas las respuestas que hemos recibido. Si usted todavía no ha contestado, por favor, hágalo antes de **marzo 27 de 2020**.

Para completar la encuesta por Internet, por favor,

**Vaya a [www.NSMOSurvey.com](http://www.NSMOSurvey.com)**

y anote este código de acceso único:

**<123 456 789>**

Si tiene preguntas o problemas para contestar la encuesta, puede llamar a la línea directa y gratuita 1-855-339-7877.

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

Sandra Thompson  
Directora, Adjunta para la Vivienda, Misión y Metas



Federal Housing  
Finance Agency

Thomas Pahl  
Director Asociado de Políticas de Investigación,  
Mercados, y Regulación



Consumer Financial  
Protection Bureau

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



## IMPROVING MORTGAGE EXPERIENCES IN AMERICA

*National Survey of Mortgage Originations*

1234567 101  
<FIRST NAME1> <LAST NAME1>  
<FIRST NAME2> <LAST NAME2>  
<ADDRESS>  
<CITY> <STATE> <ZIP>

March 16, 2020

The research study about which we first wrote to you in February is drawing to a close this month.

This study is critical to better understand the factors that affect the home mortgage market. The results from this study are important in helping us understand how the mortgage process is working today and how the mortgage process could be improved for future borrowers.

In two weeks we will begin analysis of all the responses we have received. If you have not yet responded, please do so by **March 27, 2020**.

As mentioned in our previous letter, we will send you \$20 as a thank you for completing the questionnaire. It will be sent within one month.

To complete the survey online, please:

**Go to [www.NSMOSurvey.com](http://www.NSMOSurvey.com)**

Then, enter this unique access code:

**<123 456 789>**

If you have questions or problems responding to the survey, please call toll free 1-855-339-7877.

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

Sandra Thompson  
Deputy Director of Housing, Mission, and Goals

Thomas Pahl  
Policy Associate Director for Research, Markets,  
and Regulations



Federal Housing  
Finance Agency



Consumer Financial  
Protection Bureau

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



## MEJORANDO LOS TRÁMITES HIPOTECARIOS EN ESTADOS UNIDOS

*Encuesta Nacional de Apertura de Hipotecas*

1234567 101  
<FIRST NAME1> <LAST NAME1>  
<FIRST NAME2> <LAST NAME2>  
<ADDRESS>  
<CITY> <STATE> <ZIP>

16 de marzo de 2020

El estudio del que le hablamos en febrero está llegando a su fin este mes.

Este estudio es fundamental para entender los factores que afectan el mercado de créditos hipotecarios. Los resultados de este estudio son importantes para ayudarnos a entender cómo funciona el trámite de hipotecas hoy y cómo se podría mejorar para futuros prestatarios.

En las próximas dos semanas vamos a comenzar el análisis de todas las respuestas que hemos recibido. Si usted todavía no ha contestado, por favor, hágalo antes de **marzo 27 de 2020**.

Tal como mencionamos en nuestra carta anterior, le enviaremos 20 dólares como agradecimiento por contestar el cuestionario. Se lo enviaremos dentro de un mes.

Para completar la encuesta por Internet, por favor,

**Vaya a [www.NSMOSurvey.com](http://www.NSMOSurvey.com)**

y anote este código de acceso único:

**<123 456 789>**

Si tiene preguntas o problemas para contestar la encuesta, puede llamar a la línea directa y gratuita 1-855-339-7877.

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

Sandra Thompson  
Directora, Adjunta para la Vivienda, Misión y Metas

Thomas Pahl  
Director Asociado de Políticas de Investigación,  
Mercados, y Regulación



Federal Housing  
Finance Agency



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



## IMPROVING MORTGAGE EXPERIENCES IN AMERICA

*National Survey of Mortgage Originations*

1234567 101  
<FIRST NAME1> <LAST NAME1>  
<FIRST NAME2> <LAST NAME2>  
<ADDRESS>  
<CITY> <STATE> <ZIP>

April 3, 2020

We want to thank you for participating in our mortgage origination survey. Enclosed is your \$20 as promised.

Your feedback is the best source of information to better understand the current mortgage process and to better assist future borrowers.

Sincerely,

Sandra Thompson  
Deputy Director of Housing, Mission, and Goals

Thomas Pahl  
Policy Associate Director for Research, Markets,  
and Regulations



Federal Housing  
Finance Agency





## MEJORANDO LOS TRÁMITES HIPOTECARIOS EN ESTADOS UNIDOS

*Encuesta Nacional de Apertura de Hipotecas*

1234567 101  
<FIRST NAME1> <LAST NAME1>  
<FIRST NAME2> <LAST NAME2>  
<ADDRESS>  
<CITY> <STATE> <ZIP>

3 de abril de 2020

Le agradecemos su participación en nuestra encuesta sobre la apertura de hipotecas. Adjunto encontrará los 20 dólares que le prometimos.

La información que usted nos ofrece es clave para que comprendamos mejor los actuales trámites hipotecarios y poder ayudar mejor a futuros prestatarios.

Atentamente,

Sandra Thompson  
Directora, Adjunta para la Vivienda, Misión y Metas

Thomas Pahl  
Director Asociado de Políticas de Investigación,  
Mercados, y Regulación



Federal Housing  
Finance Agency



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