



## IMPROVING THE MORTGAGE EXPERIENCE IN AMERICA

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

August 19, 2024

We are writing to ask for your help with an important national survey.



### Why did I get this survey?

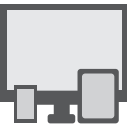
It is our understanding that you have taken out or co-signed on a mortgage loan sometime in the last two years, either to purchase new housing or to refinance or modify an existing loan. People who have gone through this process can have different experiences.

Our agencies are trying to find ways to improve the overall mortgage process and can do that only if we hear from borrowers with a variety of experiences. You can help us by telling us about your unique mortgage experience.



### Who is this study for?

The Federal Housing Finance Agency and the Consumer Financial Protection Bureau are working together on this study. Understanding your experience is particularly important in developing policies to help consumers like you who would like to take out a mortgage in the future.



### What should I do?

Fill out the enclosed paper questionnaire and return it in the prepaid return envelope OR complete the survey online – see the box below.

We will send you \$20 to show our appreciation when we receive your completed survey. We have included \$10 now to thank you for your consideration.

Completing the survey is voluntary. If you have any questions or need assistance completing this survey due to a disability, please call us toll free at 1-855-531-0724, TTY #711 or visit our web sites, [www.fhfa.gov/nsmo](http://www.fhfa.gov/nsmo) or [www.consumerfinance.gov](http://www.consumerfinance.gov).

Sincerely,

*Anju Vajja*

Anju Vajja  
Deputy Director for Research and Statistics  
Federal Housing Finance Agency  
[fhfa.gov](http://fhfa.gov)

*Janis K. Pappalardo*

Janis K. Pappalardo  
Deputy Associate Director for Research, Monitoring, and Regulations  
Consumer Financial Protection Bureau  
[consumerfinance.gov](http://consumerfinance.gov)

### To Take the Survey Online:

#### Web

Go to [www.NSMOSurvey.com](http://www.NSMOSurvey.com) and enter your unique access code: <123 456 789> and your 5-digit zip code.

#### Mobile

Text your unique access code <123 456 789> to (202) 759-2029 to receive a link to start your survey or scan the QR code.





## MEJORAR LA EXPERIENCIA DE LOS AMERICANOS CON LAS HIPOTECAS



1234567

101

<FIRST NAME1> <LAST NAME1>

<FIRST NAME2> <LAST NAME2>

<ADDRESS>

<CITY>, <STATE> <ZIP>

19 de agosto de 2024

Por medio de la presente queremos solicitar su ayuda con una importante encuesta nacional.



### ¿Por qué recibí esta encuesta?

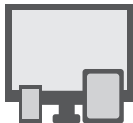
Tenemos entendido que usted obtuvo o firmó un préstamo hipotecario en los últimos dos años para la compra de una vivienda nueva o refinanciar o modificar un préstamo existente. Las personas que han pasado por este trámite pueden tener experiencias distintas.

Nuestras agencias están tratando de determinar las formas en qué se podría mejorar el proceso hipotecario generalmente y necesitan escuchar las experiencias de una variedad de prestatarios para poder hacerlo. Usted nos puede ayudar al explicarnos su experiencia propia con las hipotecas.



### ¿A quién está destinado este estudio?

La Agencia Federal de Financiamiento de Vivienda y la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor están trabajando conjuntamente en este estudio. Entender su experiencia es de especial importancia para poder crear políticas que ayuden a los consumidores como usted que desean obtener una hipoteca en el futuro.



### ¿Qué tengo que hacer?

Conteste el cuestionario en papel adjunto y devuélvalo en el sobre prepagado, O conteste la encuesta por Internet -- vea el cuadro que aparece a continuación.

Le enviaremos 20 dólares cuando recibamos su encuesta completa como muestra de nuestro agradecimiento. Hemos incluido 10 dólares ahora para agradecerle su consideración.

Contestar la encuesta es voluntario. Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda para contestar esta encuesta por algún impedimento, puede llamar a la línea directa y gratuita 1-855-531-0724, o marcar 711 para el teléfono de texto (TTY) o ir a nuestras páginas web, [www.fhfa.gov/nsmo](http://www.fhfa.gov/nsmo) o [www.consumerfinance.gov](http://www.consumerfinance.gov).

Atentamente,

*Anju Vajja*

Anju Vajja  
Subdirectora de investigación y estadística  
La Agencia Federal de Financiamiento de Vivienda  
[fhfa.gov](http://fhfa.gov)

*Janis K. Pappalardo*

Janis K. Pappalardo  
Vice Subdirector de Investigación, Supervisión y Regulación  
La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor  
[consumerfinance.gov](http://consumerfinance.gov)

### Para contestar la encuesta por Internet:

#### Internet

Vaya a [www.NSMOSurvey.com](http://www.NSMOSurvey.com) e ingrese su código de acceso único: <123 456 789> y su código postal de 5 dígitos.

#### Celular

Envíe un texto su código de acceso único <123 456 789> al (202) 759-2029 para recibir un enlace para comenzar su encuesta o escanear el código QR.





## IMPROVING THE MORTGAGE EXPERIENCE IN AMERICA

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

August 26, 2024

Last week, we wrote to ask for help in understanding your experiences obtaining a mortgage to purchase or refinance or modify an existing loan.

Completing this brief survey will help us as we try to improve the process for obtaining mortgages in the future.

To complete the survey on a computer or tablet, go to: [www.NSMOSurvey.com](http://www.NSMOSurvey.com) then enter this unique access code: <123 456 789> and your 5-digit zip code.

To complete the survey on a mobile device/smartphone, text your unique access code <123 456 789> to (202) 759-2029 to receive a link to the survey or scan the QR code.



**As a thank you, we will send you \$20 when we receive your completed survey.**

If you have any questions or need assistance completing this survey due to a disability, please call us toll free at 1-855-531-0724, TTY #711 or visit our web sites [www.fhfa.gov/nsmo](http://www.fhfa.gov/nsmo) or [www.consumerfinance.gov](http://www.consumerfinance.gov).

Thank you so much for helping us with this important national survey to better understand what happens when people apply for home mortgages.

Sincerely,

Anju Vajja  
Deputy Director for Research and  
Statistics  
Federal Housing Finance Agency  
[fhfa.gov](http://fhfa.gov)

Janis K. Pappalardo  
Deputy Associate Director for Research,  
Monitoring, and Regulations  
Consumer Financial Protection Bureau  
[consumerfinance.gov](http://consumerfinance.gov)



## MEJORAR LA EXPERIENCIA DE LOS AMERICANOS CON LAS HIPOTECAS

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

26 de agosto de 2024

La semana pasada le escribimos para solicitarle su ayuda para entender sus experiencias cuando obtuvo una hipoteca para la compra de una vivienda nueva o refinanciar o modificar un préstamo existente.

Contestar esta breve encuesta nos ayudará con nuestros esfuerzos de mejorar el proceso de obtener hipotecas en el futuro.

Para contestar la encuesta en una computadora o tableta, vaya a: [www.NSMOSurvey.com](http://www.NSMOSurvey.com) y anote este código de acceso único: <123 456 789> y su código postal de 5 dígitos.

Para contestar la encuesta en un aparato móvil/teléfono inteligente, envíe en un mensaje de texto su código de acceso único <123 456 789> al (202) 759-2029 para recibir un enlace a la encuesta o escanee el código QR.



**Como agradecimiento, le enviaremos 20 dolares cuando recibamos su encuesta completa.**

Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda para contestar esta encuesta por algún impedimento, puede llamar a la línea directa y gratuita 1-855-531-0724, o marcar 711 para el teléfono de texto (TTY) o ir a nuestras páginas web, [www.fhfa.gov/nsmo](http://www.fhfa.gov/nsmo) o [www.consumerfinance.gov](http://www.consumerfinance.gov).

Gracias por ayudarnos con esta importante encuesta nacional para comprender mejor lo que sucede cuando las personas solicitan una hipoteca para la compra de una vivienda.

Atentamente,

Anju Vajja  
Subdirectora de investigación y estadística  
La Agencia Federal de Financiamiento de Vivienda  
[fhfa.gov](http://fhfa.gov)

Janis K. Pappalardo  
Vice Subdirector de Investigación, Supervisión y Regulación  
La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor  
[consumerfinance.gov](http://consumerfinance.gov)



## IMPROVING THE MORTGAGE EXPERIENCE IN AMERICA

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

September 19, 2024

We are following up with our request for your help with a survey.



### Why did I get this survey?

To the best of our knowledge, we have not yet heard from you. We would like you to share your experience getting a mortgage. Your feedback is important as we try to improve the process for obtaining a mortgage in the future.



### What should I do?

We are enclosing another paper questionnaire. We realize that some people find it easier to complete surveys in this way rather than over the internet. We would welcome hearing from you either way.

**As a thank you for completing this questionnaire, we will send you an additional \$20.**



### Questions?

If you have any questions or need assistance completing this survey due to a disability, please call us toll free at 1-855-531-0724, TTY #711 or visit our web sites, [www.fhfa.gov/nsmo](http://www.fhfa.gov/nsmo) or [www.consumerfinance.gov](http://www.consumerfinance.gov).

Sincerely,

*Anju Vajja*

Anju Vajja  
Deputy Director for Research and Statistics  
Federal Housing Finance Agency  
[fhfa.gov](http://fhfa.gov)

*Janis K. Pappalardo*

Janis K. Pappalardo  
Deputy Associate Director for Research, Monitoring, and Regulations  
Consumer Financial Protection Bureau  
[consumerfinance.gov](http://consumerfinance.gov)

### To Take the Survey Online:

#### Web

Go to [www.NSMOSurvey.com](http://www.NSMOSurvey.com) and enter your unique access code: <123 456 789> and your 5-digit zip code.

#### Mobile

Text your unique access code <123 456 789> to (202) 759-2029 to receive a link to start your survey or scan the QR code.





## MEJORAR LA EXPERIENCIA DE LOS AMERICANOS CON LAS HIPOTECAS

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

19 de septiembre de 2024

Estamos haciendo seguimiento a nuestra solicitud de su ayuda con una encuesta.



**¿Por qué recibí esta encuesta?**

De acuerdo con nuestra información actual, todavía no hemos recibido sus respuestas. Quisiéramos oír su experiencia al obtener una hipoteca. Sus respuestas son importantes para nuestros esfuerzos de mejorar el proceso de obtener préstamos hipotecarios en el futuro.



**¿Qué tengo que hacer?**

Le adjuntamos otro cuestionario de papel. Sabemos que a algunas personas les resulta más fácil contestar la encuesta de esta manera, en lugar de hacerlo por Internet. Esperamos con interés sus respuestas, sean por Internet o por el cuestionario de papel.

**Como agradecimiento por contestar este cuestionario, le enviaremos 20 dólares adicionales.**



**¿Preguntas?**

Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda para contestar esta encuesta por algún impedimento, puede llamar a la línea directa y gratuita 1-855-531-0724, o marcar 711 para el teléfono de texto (TTY) o ir a nuestras páginas web, [www.fhfa.gov/nsmo](http://www.fhfa.gov/nsmo) o [www.consumerfinance.gov](http://www.consumerfinance.gov).

Atentamente,

*Anju Vajja*

Anju Vajja  
Subdirectora de investigación y estadística  
La Agencia Federal de Financiamiento de Vivienda  
[fhfa.gov](http://fhfa.gov)

*Janis K. Pappalardo*

Janis K. Pappalardo  
Vice Subdirector de Investigación, Supervisión y Regulación  
La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor  
[consumerfinance.gov](http://consumerfinance.gov)

### Para contestar la encuesta por Internet:

**Internet**

Vaya a [www.NSMOSurvey.com](http://www.NSMOSurvey.com) e ingrese su código de acceso único: <123 456 789> y su código postal de 5 dígitos.

**Celular**

Envíe un texto su código de acceso único <123 456 789> al (202) 759-2029 para recibir un enlace para comenzar su encuesta o escanear el código QR.





## IMPROVING THE MORTGAGE EXPERIENCE IN AMERICA

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

September 30, 2024

This is our last request to you. We ask for your help in sharing your experience with obtaining a mortgage for purchasing or refinancing a home.

If you have not yet responded, please do so by **October 11, 2024**. If you have already responded, thank you for taking part in this important national survey!

The results of this survey are important in helping us understand how the mortgage process is working today and how the mortgage process could be improved for future borrowers. Surveys are the best way to learn directly from people like you about your experiences.

To complete the survey on a computer or tablet, go to [www.NSMOSurvey.com](http://www.NSMOSurvey.com)  
Then, enter this unique access code: <123 456 789> and your 5-digit zip code.

To complete the survey on a mobile device/smartphone, text your unique access code <123 456 789> to (202) 759-2029 to receive a link to the survey or scan the QR code.



If you have any questions or need assistance completing this survey due to a disability, please call us toll free at 1-855-531-0724, TTY #711 or visit our web sites [www.fhfa.gov/nsmo](http://www.fhfa.gov/nsmo) or [www.consumerfinance.gov](http://www.consumerfinance.gov).

If you still have your paper questionnaire, you can return the completed survey in the enclosed pre-paid envelope.

As mentioned in our previous letters, we will send you **\$20 as a thank you for returning a completed questionnaire.**

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

Sincerely,

Anju Vajja  
Deputy Director for Research and  
Statistics  
Federal Housing Finance Agency  
[fhfa.gov](http://fhfa.gov)

Janis K. Pappalardo  
Deputy Associate Director for Research,  
Monitoring, and Regulations  
Consumer Financial Protection Bureau  
[consumerfinance.gov](http://consumerfinance.gov)

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





## MEJORAR LA EXPERIENCIA DE LOS AMERICANOS CON LAS HIPOTECAS

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

30 de septiembre de 2024

Esta es nuestra última solicitud. Pedimos que nos ayude compartiendo sus experiencias al obtener una hipoteca para la compra de una vivienda o la refinanciación.

Si usted todavía no ha contestado, por favor, hágalo antes del **11 de octubre de 2024**. Si ya nos ha contestado la encuesta, le agradecemos su participación en esta importante encuesta nacional.

Los resultados de esta encuesta son importantes para ayudarnos a entender cómo funciona el trámite de hipotecas hoy y cómo se podría mejorar para futuros prestatarios. Las encuestas son la única manera de aprender directamente de personas como usted sobre sus experiencias.

Para contestar la encuesta en una computadora o tableta, vaya a: [www.NSMOSurvey.com](http://www.NSMOSurvey.com) y anote este código de acceso único: <123 456 789> y su código postal de 5 dígitos.

Para contestar la encuesta en un aparato móvil/teléfono inteligente, envíe en un mensaje de texto su código de acceso único <123 456 789> al (202) 759-2029 para recibir un enlace a la encuesta o escanee el código QR.



Si tiene alguna pregunta o necesita ayuda para contestar esta encuesta por algún impedimento, puede llamar a la línea directa y gratuita 1-855-531-0724, o marcar 711 para el teléfono de texto (TTY) o ir a nuestras páginas web, [www.fhfa.gov/nsmo](http://www.fhfa.gov/nsmo) o [www.consumerfinance.gov](http://www.consumerfinance.gov).

Si todavía tiene el cuestionario de papel, puede devolver el cuestionario contestado en el sobre prepagado que se adjunta.

Tal como mencionamos en nuestras cartas anteriores, le enviaremos **20 dólares como agradecimiento por devolver un cuestionario**.

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

Atentamente,

Anju Vajja  
Subdirectora de investigación y estadística  
La Agencia Federal de Financiamiento de Vivienda  
[fhfa.gov](http://fhfa.gov)

Janis K. Pappalardo  
Vice Subdirector de Investigación, Supervisión y Regulación  
La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor  
[consumerfinance.gov](http://consumerfinance.gov)

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





## **IMPROVING THE MORTGAGE EXPERIENCE IN AMERICA**

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

We want to thank you for participating in our mortgage origination survey. Your feedback is the best source of information to help us understand the current mortgage process and to better assist future borrowers.

Enclosed is your \$20 as promised.

With our sincerest thanks,

Anju Vajja  
Deputy Director for Research and  
Statistics  
Federal Housing Finance Agency  
[fhfa.gov](http://fhfa.gov)

Janis K. Pappalardo  
Deputy Associate Director for Research,  
Monitoring, and Regulations  
Consumer Financial Protection Bureau  
[consumerfinance.gov](http://consumerfinance.gov)



## MEJORAR LA EXPERIENCIA DE LOS AMERICANOS CON LAS HIPOTECAS

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

Le agradecemos su participación en nuestra encuesta sobre la apertura de hipotecas. Sus respuestas son la mejor fuente de información que tenemos para ayudarnos a comprender los actuales trámites hipotecarios y poder ayudar mejor a futuros prestatarios.

Adjunto encontrará los 20 dólares que le prometimos.

Con nuestro más sincero agradecimiento,

Anju Vajja  
Subdirectora de investigación y estadística  
La Agencia Federal de Financiamiento de Vivienda  
[fhfa.gov](http://fhfa.gov)

Janis K. Pappalardo  
Vice Subdirector de Investigación, Supervisión y Regulación  
La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor  
[consumerfinance.gov](http://consumerfinance.gov)

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