

**Oficina del Contralor de la Moneda  
Junta de Gobernadores de la Reserva Federal**

**21 DE JUNIO DE 2012  
SISTEMA DE REPARACIÓN FINANCIERA**

**PREGUNTAS FRECUENTES**

**Enfoque del Sistema de Reparación Financiera**

*1. ¿Cuál es el objetivo del Sistema de Reparación Financiera?*

La Oficina del Contralor de la Moneda (“OCC” por sus siglas en inglés) y la Junta de Gobernadores de la Reserva Federal (“FRB” por sus siglas en inglés) han establecido el sistema de reparación financiera (el Sistema en lo sucesivo) a fin de ofrecer ejemplos de situaciones en que la indemnización u otra reparación se necesita por daños financieros a consecuencia de errores en el servicio, tergiversaciones u otras deficiencias. Los consultores independientes emplearán el Sistema para recomendar la reparación del daño financiero durante la Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias. Las instituciones que atienden los servicios hipotecarios prepararán los planes de reparación según las recomendaciones de los consultores independientes. Las agencias reguladoras bancarias federales tienen que aprobar el plan de reparación de cada una de las instituciones que atienden los servicios hipotecarios. Las categorías contempladas en el Sistema no tienen el objetivo de ser exhaustivas ni abarcan toda posible situación u opción de reparación de los prestatarios que necesiten indemnización u otra reparación a consecuencia de daños financieros.

*2. ¿Emitirán las agencias reguladoras periódicamente actualizaciones del Sistema?*

La OCC y la FRB no piensan realizar actualizaciones del Sistema. Nos damos cuenta de que los consultores independientes podrán identificar otras situaciones u opciones de reparación que no se contemplan en el Sistema. En tales casos, los consultores independientes les podrán recomendar a las instituciones que atienden los servicios hipotecarios otra reparación o indemnización a fin de que la empleen en preparar sus planes de reparación, que quedarán sujetos a la aprobación de la agencia reguladora.

*3. ¿Emitirán las agencias reguladoras periódicamente actualizaciones de las Preguntas Frecuentes?*

La OCC y la FRB piensan realizar actualizaciones de las Preguntas Frecuentes (“FAQ” por sus siglas en inglés) según corresponda.

*4. ¿Puede el prestatario obtener reparación por más de una categoría del Sistema?*

Los prestatarios que sufrieron uno de los daños de las categorías 1 a 4 recibirán únicamente la reparación descrita en la categoría que brinda la suma más elevada de reparación porque el objetivo de la reparación es incluir todo daño financiero relacionado con el proceso de ejecución hipotecaria.

Cuando el objetivo de la reparación es el de no incluir todos los daños financieros relacionados con el proceso de ejecución hipotecaria, los prestatarios podrán recibir reparación o

indemnización por más de una categoría, si sufrieron daños independientes. Por ejemplo, si al prestatario nunca se le propuso una de las modificaciones de préstamos contempladas en la categoría 7 y se le cobraron inadecuadamente cargos de acuerdo con la categoría 13, éste recibirá las reparaciones contempladas en ambas categorías. Por otra parte, al prestatario a quien se le negó injustificadamente una de las modificaciones de préstamos contempladas en la categoría 5 no recibirá los \$500 por uno de los errores de información crediticia contemplados en la categoría 13 porque ya eso se trata en la categoría 5.

*5. Si se supone que el Sistema se ocupe de los daños financieros directos, ¿por qué incluye varios pagos fijos en dólares?*

Los pagos fijos en dólares se aproximan a la suma del daño financiero directo que los prestatarios podrían haber sufrido a consecuencia de cierto error. Las agencias reguladoras consideran que los pagos de ciertas sumas por ciertos tipos de daños evitarán la necesidad de que los prestatarios aporten pruebas de la suma correspondiente al daño sufrido y evitarán el retraso y gasto relacionados con el examen de las circunstancias en particular implicadas en el caso de cada uno de los prestatarios. Los pagos fijos en dólares podrían indemnizar excesivamente a los prestamistas por el daño que sufrieron en ciertos casos. Sin embargo, podría haber ciertos casos en que el prestatario considera que se justifica una indemnización mayor. En tales casos, los prestatarios pueden emprender otros remedios legales disponibles.

*6. ¿Qué sucede si en la Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias se concluye que la institución que atiende los servicios hipotecarios cometió un error relacionado con el préstamo del prestatario, pero el prestatario no sufrió ningún daño financiero a consecuencia del error? ¿Acaso recibirá alguna reparación?*

Si el prestatario no sufrió daño financiero a consecuencia del error de la institución que atiende los servicios hipotecarios del prestatario, el prestatario no recibirá ninguna reparación contemplada en la Revisión Independiente de la Ejecución de la Hipoteca. Sin embargo, la institución que atiende los servicios hipotecarios tendrá que corregir los errores identificados en el proceso de la Revisión Independiente de la Ejecución de la Hipoteca.

### **Reparación por violaciones de la Ley de Ayuda Civil para Militares (“SCRA” por sus siglas en inglés)**

*7. ¿Están contemplados en la categoría 1 los daños por tasas de interés relacionados con la ley SCRA?*

No. Los actos relativos a las tasas de interés que violan la ley SCRA se contemplan en la categoría 13. Solamente están contemplados en la categoría 1 los actos relativos a las ejecuciones hipotecarias que violan la ley SCRA.

*8. Cuando se trata de faltas relativas a las tasas de interés correspondientes a la ley SCRA, ¿cómo se calculará la corrección del historial de la institución que atiende los servicios hipotecarios por exceso de intereses acumulados por error y atribuidos a la cuenta del prestatario?*

Cuando la institución que atiende los servicios hipotecarios no haya reducido la tasa de interés tal como se lo pidió el prestatario, violando la parte de la ley SCRA a que se refiere la categoría 13, los intereses se calcularán a partir de la primera fecha que ocurra de las siguientes: desde la

fecha en que el militar fue llamado a servicio hasta la fecha de la reparación o la fecha en que se cumpla el año de haber terminado el servicio militar.

### **Definición de "Prestatario no atrasado" señalada en el Sistema**

9. *¿Qué quiere decir "Prestatario no atrasado" en la categoría 2?*

De acuerdo con la categoría 2 del Sistema, las condiciones de la hipoteca original del prestatario o contrato permanente de modificación del préstamo establecerán si se considera que el prestatario está atrasado o no. En general, no se considera que se encuentre atrasado el prestatario que está al día en todos los pagos necesarios.

### **Programas de Disminución de Pérdidas**

10. *¿Qué es el "programa de disminución de pérdidas"?*

El objetivo de los programas de disminución de pérdidas es el de ayudar al prestatario a evitar la ejecución de la hipoteca o –por lo demás—minimizar las pérdidas económicas que ocurren a consecuencia de la ejecución de la hipoteca. Además de modificar préstamos, los programas de disminución de pérdidas tienen que ver con los programas de “efectivo por llaves,” escrituras en lugar de ejecuciones hipotecarias, planes de pagos, ventas al descubierto o acuerdos de indulgencia por atraso en préstamos.

11. *¿Cómo se abordarán en el Sistema los daños relacionados con los programas de disminución de pérdidas, tales como los programas de efectivo por llaves, escrituras en lugar de ejecuciones hipotecarias o ventas al descubierto?*

Estos daños se abordarán en la categoría 13 del Sistema.

12. *¿Qué es el plan por escrito del período de pruebas contemplado en la categoría 3?*

Para quedar incluido en la categoría 3 del Sistema, la institución que atiende los servicios hipotecarios tiene que haberle comunicado al prestatario el plan por escrito de período de prueba que le daría el derecho al prestatario, al satisfacer por completo todo elemento necesario del acuerdo por escrito (inclusive presentar toda la documentación solicitada y reunir todo requisito señalado para el seguro), de pedir que el préstamo se convierta en modificación permanente del préstamo, de manera que el prestatario ya no estaría en estado de atraso al hacerse la modificación permanente del préstamo.

13. *¿Qué es el plan de tolerancia por atraso en los pagos? ¿Cuáles son los planes de tolerancia por atraso en los pagos contemplados en la categoría 4?*

El plan de tolerancia por atraso en los pagos suele ser el acuerdo que hace la institución que atiende los servicios hipotecarios para reducir o suspender, por cierto tiempo, los pagos adeudados por el préstamo. Normalmente, estos acuerdos tienen el objetivo de darle tiempo al prestatario para resolver una dificultad financiera a corto plazo. Los intereses podrían seguir acumulándose a razón de la nota contractual durante el período de indulgencia por atraso en pagos, caso en que seguirán siendo la responsabilidad del prestatario.

Para quedar contemplado en la categoría 4 del Sistema, tiene que estar documentado el plan de tolerancia por atraso de pagos que ofrece la institución que atiende los servicios hipotecarios e incluir plazos específicos para pagos durante cierto tiempo que sea más de un mes. Además, la ejecución hipotecaria tiene que haberse terminado antes que se venza el plazo señalado mientras el prestatario reunía todos los requisitos del plan de tolerancia por atraso en los pagos.

*14. Cuando se trata de las categorías 3 y 4, a la institución que atiende los servicios hipotecarios se le permite compensar los principales faltantes y no pagados y los pagos de intereses e impuestos sobre la propiedad inmobiliaria que se pagaron en beneficio del prestatario, quedando esto sujeto a ciertas limitaciones. ¿Cómo se aplicará esta compensación?*

Cuando se trata de las categorías 3 y 4, y la ejecución de la hipoteca se terminó, y la rescisión no es posible, la institución que atiende los servicios hipotecarios puede reducirle al prestatario el pago por reparación a consecuencia de principales faltantes y no pagados, pagos de intereses e impuestos sobre la propiedad inmobiliaria que se pagaron en beneficio del prestatario antes que empezara el plan del período de prueba o el plan de tolerancia por atraso en pagos.

En relación con la categoría 3a, la institución que atiende los servicios hipotecarios podría reducirle al prestatario los pagos por reparación a consecuencia de principales faltantes y no pagados, pagos de intereses e impuestos sobre la propiedad inmobiliaria pagados en beneficio del prestatario por el período sucedido después de no convertir el plan del período de prueba en modificación permanente. La compensación de la institución que atiende los servicios hipotecarios por principales faltantes y no pagados y pagos de intereses después de no haberse convertido el plan del período de prueba no podrá superar las mensualidades que habría debido el prestatario si hubiese ocurrido la conversión en modificación permanente.

En todas las situaciones anteriores, la institución que atiende los servicios hipotecarios podrá reducir los pagos por reparación si la institución que atiende los servicios hipotecarios no hubiese tomado anteriormente ninguna medida distinta para recuperar esas mismas sumas, tales como sumarle las cantidades no pagadas al principal del préstamo o incluir esas cantidades en el fallo de deficiencia, a no ser que la institución que atiende los servicios hipotecarios también reduzca en una cantidad equivalente el saldo del principal impagado o el fallo de deficiencia.

### **Basado en documentación anterior**

*15. ¿Qué significa ofrecer la modificación del préstamo "cuando se permite, basada en la documentación anterior"?*

Hay programas de modificación de préstamos que permiten que la institución que atiende los servicios hipotecarios les ofrezca a los prestatarios la modificación que deberían haber recibido basada por completo en documentos presentados anteriormente. En tales casos, las instituciones que atienden los servicios hipotecarios deberían ofrecerles a los prestatarios la modificación del préstamo cuyos requisitos hubieran reunido anteriormente sin pedir que el prestatario presente información actualizada y/o una mayor cantidad de información.

### **Rescisión**

*16. ¿Qué significa, de acuerdo con el Sistema, la "rescisión de la ejecución de la hipoteca"?*

De acuerdo con el Sistema, “rescisión” significa deshacer la ejecución de la hipoteca o venta y volver a darle al prestatario el título de propiedad, cuando ello corresponda.

*17. ¿Cuándo es posible la rescisión de la hipoteca de acuerdo con el Sistema?*

Cuando se trata de las categorías 1 y 2, la rescisión de la hipoteca es posible cuando existen las circunstancias siguientes:

- (i) el acto lo permiten las leyes federales, las leyes estatales y las costumbres judiciales y locales;
- (ii) la casa todavía no se ha traspasado ni vendido a otra persona; y
- (iii) la medida que tomó la institución que atiende los servicios hipotecarios no llevó a que se suscribiera un préstamo nuevo, si la institución que atiende los servicios hipotecarios no tiene la autoridad legal de suscribir el préstamo nuevo (por ejemplo, la institución que atiende los servicios hipotecarios no tiene en estos momentos las licencias de originar préstamos que dan la autoridad federal o estatal correspondiente) o no se dedica a originar préstamos.

Además de las circunstancias que aparecen en las categorías 1 y 2, el prestatario tiene también que señalar expresamente que desea permanecer en la vivienda o volver a la vivienda.

Cuando se trata de las categorías 3, 4 y 5, es posible que ocurra la rescisión de la ejecución de la hipoteca cuando existen las circunstancias siguientes:

- (i) el acto lo permiten las leyes federales, las leyes estatales y las costumbres judiciales y locales;
- (ii) la casa todavía no se ha traspasado ni vendido a otra persona; y
- (iii) la medida que tomó la institución que atiende los servicios hipotecarios no llevó a que se suscribiera un préstamo nuevo, si la institución que atiende los servicios hipotecarios no tiene la autoridad legal de suscribir el préstamo nuevo (por ejemplo, la institución que atiende los servicios hipotecarios no tiene en estos momentos las licencias de originar préstamos que dan la autoridad federal o estatal correspondiente) o no se dedica a originar préstamos;
- (iv) el préstamo o la propiedad inmobiliaria relacionada con el mismo está bajo control de la institución que atiende los servicios hipotecarios (en lugar del inversionista, garante o compañía aseguradora);
- (v) el acto no debilita la situación del segundo gravamen, a no ser que el segundo gravamen le pertenezca a la institución que atiende los servicios hipotecarios o es compañía afiliada de la institución que atiende los servicios hipotecarios; y
- (vi) la aprobación del inversionista para modificar el préstamo se da cuando es necesaria.

Además de las circunstancias señaladas anteriormente que corresponden a las categorías 3, 4 y 5, el prestatario también tiene que indicar expresamente que desea permanecer en la vivienda o volver a la vivienda.

## **Cálculo del valor líquido**

18. *¿De qué forma se calcula la cantidad correspondiente al valor líquido del prestatario?*

El valor líquido del prestatario se calcula en base del valor estimado de la vivienda del prestatario en el momento del error de la institución que atiende los servicios hipotecarios menos la suma que el prestatario aún debe por la propiedad. El valor estimado de la vivienda del prestatario se calculará así:

- (i) Cuando la institución que atiende los servicios hipotecarios tiene un avalúo u opinión sobre el precio del corredor (“BPO” por sus siglas en inglés) dentro de un plazo de 60 días a partir de la fecha del error de la institución que atiende los servicios hipotecarios, se usará el valor del avalúo o valor BPO más próximo a la fecha del error de la institución que atiende los servicios hipotecarios;
- (ii) Cuando el avalúo o BPO pasa de 60 días contados a partir de la fecha del error de la institución que atiende los servicios hipotecarios, el valor del avalúo o valor BPO más próximo a la fecha del error de la institución que atiende los servicios hipotecarios ajustado según el [Índice Case-Schiller de Precios de Viviendas](http://www.standardandpoors.com/indices/sp-case-schiller-home-price-indices/en/us/?indexId=spusa-cashpidff--p-us----) (que se encuentra en la dirección de internet: <http://www.standardandpoors.com/indices/sp-case-schiller-home-price-indices/en/us/?indexId=spusa-cashpidff--p-us---->) o se usará hasta la fecha del error el [Índice de Precios de Viviendas \(“HPI” por sus siglas en inglés\) de la Agencia Federal de Financiamiento de Viviendas \(“FHFA” por sus siglas en inglés\)](http://www.fhfa.gov/Default.aspx?Pagc=14) (que se puede encontrar en la dirección de internet: <http://www.fhfa.gov/Default.aspx?Pagc=14>);
- o
- (iii) Si no hay un avalúo más reciente o BPO disponible desde la fecha en que se originó el préstamo, el valor estimado de la vivienda en el momento del error se basará en el valor estimado de la vivienda desde cuando se originó el préstamo ajustado según el índice de Case-Schiller o FHFA HPI hasta la fecha del error.

Si la vivienda se vendió más tarde en una venta por ejecución de hipoteca en una suma mayor que la cantidad que debía el prestatario por el (los) préstamo(s) hipotecario(s), se rebajará esta cantidad del valor líquido del prestatario, si se le pagó anteriormente al prestatario.

## **Fallos de deficiencia**

19. *¿Qué es el fallo de deficiencia?*

De acuerdo con el Sistema, el fallo de deficiencia es el fallo judicial por el que se registra públicamente la cantidad que el prestatario le debe a otra persona a consecuencia de que la vivienda del prestatario se vendió por menos de la cantidad que el prestatario debía por su hipoteca.

20. *¿Qué significa “reparar la deficiencia” de acuerdo con el Sistema?*

Si la cantidad del fallo de deficiencia está equivocada, la institución que atiende los servicios hipotecarios tendrá que tomar medidas para garantizar que el prestatario no es el responsable de pagar la parte equivocada de la cantidad correspondiente a la deficiencia.

21. *¿Por qué las agencias reguladoras no le exigen a la institución que atiende los servicios hipotecarios que anule todos los fallos de deficiencia?*

No siempre es posible anular el fallo de deficiencia cuando se encuentra error. Por ejemplo, podría haber limitaciones legales sobre la capacidad de la institución que atiende los servicios hipotecarios de anular el fallo de deficiencia, o el préstamo podría estar bajo el control de algún inversionista u otra persona a quien le podría corresponder el derecho de obtener el saldo por la deficiencia. Además, habrá casos en que una parte del fallo de deficiencia tiene un error, y hay que repararlo, aunque la parte restante del fallo sea precisa y esté vigente.

### **Intereses excesivos**

22. *¿Qué significa la expresión “intereses excesivos” que aparece en el Sistema?*

“Intereses excesivos” significa la cantidad por intereses que, por error, la institución que atiende los servicios hipotecarios acumula o cobra al prestatario. De acuerdo con el Sistema, las instituciones que atienden los servicios hipotecarios tienen que corregir los intereses excesivos al –por ejemplo– hacer correcciones en los libros de la institución que atiende los servicios hipotecarios o reembolsarle al prestatario la suma correspondiente a los intereses excesivos que pagó.

### **Modificaciones de préstamos – Correcciones por intereses excesivos**

23. *¿Cómo se calcularán los intereses excesivos por los errores relacionados con las modificaciones de préstamos?*

Los intereses excesivos acumulados se calcularán a partir de la fecha en que la institución que atiende los servicios hipotecarios cometió el error hasta la fecha en que el error se corrija.

24. *¿Cómo determinarán los consultores independientes la fecha en que la institución que atiende los servicios hipotecarios cometió el error en las categorías relacionadas con modificaciones de préstamos?*

- Por el rechazo erróneo de la solicitud rellena de modificación de préstamo para lo cual el prestatario hubiese reunido los requisitos necesarios: La fecha en que la institución que atiende los servicios hipotecarios debería haber aprobado el expediente completo según los requisitos del programa correspondiente.
- Por dejar de considerar y aprobar la solicitud rellena de modificación de préstamo para lo cual el prestatario hubiese reunido los requisitos necesarios: La fecha en que la institución que atiende los servicios hipotecarios debería haber aprobado el expediente completo según los requisitos del programa correspondiente.

- Por cobrar una tasa de interés más alta que la señalada para la modificación aprobada según el Programa de Modificación para Viviendas Costeables (“HAMP” por sus siglas en inglés) u otro programa que señaló la agencia reguladora: La fecha de vigencia de la modificación aprobada.
- Por no tomar la decisión correspondiente sobre la modificación del préstamo hecha según HAMP u otro programa que haya señalado la agencia reguladora dentro del plazo dispuesto en el programa correspondiente: La fecha en que la institución que atiende los servicios hipotecarios debería haber aprobado el expediente completo según los requisitos del programa correspondiente.

Si el consultor independiente no puede determinar la fecha exacta en que ocurrió el error, en tal caso, el consultor independiente empleará la fecha aproximada del error que ocurrió para calcular la cantidad de intereses excesivos.

### **Nunca se ofreció la modificación del préstamo o no ocurrió el seguimiento**

25. *¿Qué significa HAMP para fines de la Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias?*

Para fines de la Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias, HAMP se refiere a todo programa de HAMP que patrocina el Gobierno, inclusive, por ejemplo, el MHA HAMP Tenga Su Vivienda Costeable del Departamento del Tesoro, el FHA HAMP de la Administración Federal de Viviendas del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano, el VA HAMP del Departamento de Asuntos de Veteranos, el RD-HAMP de la Autoridad de Viviendas Rurales del Departamento de Agricultura y el GSE HAMP de la Empresa Patrocinada por el Gobierno que administran Freddie Mac y Fannie Mae.

26. *¿Qué significa cuando en la categoría 6 se comenta que la institución que atiende los servicios hipotecarios "nunca hizo el seguimiento para obtener todos los documentos de la modificación del préstamo" como lo dispone el programa correspondiente?*

Algunos programas de modificaciones de préstamos, como HAMP a partir de enero de 2010, exigen que la institución que atiende los servicios hipotecarios le envíe un aviso al prestatario o que tome otras medidas a fin de obtener los documentos necesarios para modificar el préstamo según las normas del Programa. Si el consultor independiente determina que la institución que atiende los servicios hipotecarios no hizo el seguimiento necesario a fin de obtener todos los documentos de la modificación del préstamo de acuerdo con las normas del Programa, la institución que atiende los servicios hipotecarios tendrá que realizar la reparación descrita en el Sistema.

27. *¿Qué significa cuando en la categoría 7 se comenta que la institución que atiende los servicios hipotecarios "nunca le propuso al prestatario la opción para modificar el préstamo" como lo dispone el programa correspondiente?*

Hay programas de modificación de préstamos, tales como el HAMP, que obligan a las instituciones que atienden los servicios hipotecarios a buscar a ciertos clientes. Si el consultor independiente determina que la institución que atiende los servicios hipotecarios no hizo ninguna gestión por buscar a un prestatario para que modificara la hipoteca, según los requisitos de HAMP u otro programa señalado por las agencias reguladoras, la institución que atiende los servicios hipotecarios tendrá que ofrecer la reparación descrita en el Sistema.



## **Informes a las agencias Evaluadoras del Crédito**

28. *¿Cuándo señala el Sistema que la institución que atiende los servicios hipotecarios tiene que pagar \$500 por los errores en los informes a las agencias evaluadoras del crédito?*

El Sistema señala que la institución que atiende los servicios hipotecarios tiene que pagar los \$500 en aquellos casos en que el informe erróneo negativo de la institución que atiende los servicios hipotecarios por la cantidad de \$100 o más obliga a que se corrija el informe sobre el crédito del prestatario. Sin embargo, los prestatarios no recibirán un pago por separado de \$500 debido a errores en los informes a las agencias evaluadoras del crédito cuando también reciban reparación de acuerdo con otra categoría cuyo objetivo es amparar todos los daños financieros relacionados con el proceso de ejecución hipotecaria descrito en la pregunta frecuente núm. 4.

29. *¿El pago de \$500 por la reparación de errores del informe sobre el crédito tiene que hacerse en todos los casos en que la institución que atiende los servicios hipotecarios está obligada a corregir el informe erróneo sobre el crédito?*

No. La institución que atiende los servicios hipotecarios no tiene que pagar los \$500 cuando es menor de \$100 la cantidad total de cargos erróneos que ha cobrado la institución que atiende los servicios hipotecarios en la cuenta del prestatario y que se le han comunicado a la agencia de informe de crédito. Sin embargo, las instituciones que atienden los servicios hipotecarios están obligadas a hacer todas las correcciones necesarias en el informe sobre crédito del prestatario.

30. *¿Qué sucede si la institución que atiende los servicios hipotecarios comete varios errores en relación con el informe sobre el crédito del prestatario?*

El pago único fijo de \$500 constituye toda la indemnización por el daño en informar a las agencias evaluadoras del crédito, incluso si hubieran diversos errores.

## **Recargos y cargos por Ejecuciones Hipotecarias erróneas y pagadas**

31. *¿Qué sucede si el prestatario ya ha pagado recargos y otros cargos por ejecución hipotecaria que se determinó que se cobraron por error? ¿Se le devuelve ese dinero al prestatario?*

Cuando la institución que atiende las ejecuciones hipotecarias le cobró al prestatario cargos erróneos, y el prestatario le hizo un pago por dichos cargos a la institución que atiende los servicios hipotecarios, la institución que atiende los servicios hipotecarios tendrá que reembolsarle directamente al prestatario dichos costos más los intereses.

32. *¿Cómo se calcularán los pagos de los cargos erróneos?*

Los intereses se calcularán a partir de la fecha en que el prestatario pagó el cargo erróneo hasta la fecha de la reparación a razón del 3.26 por ciento, la tasa promedio que pagaban las Letras del Tesoro de Estados Unidos del 2009 al 2011.

## **Renuncias y liberaciones de obligaciones**

33. *¿Presentar el formulario de solicitud de revisión impide que el prestatario entable demanda o tome otras medidas contra la institución que atiende los servicios hipotecarios?*

No. Presentar la solicitud de Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias no impide que los prestatarios se acojan a las demás soluciones legales disponibles relacionadas con su ejecución hipotecaria.

*34. ¿Obligará el proceso de Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias al prestatario a firmar la renuncia que libere a la institución que atiende los servicios hipotecarios de las demandas relacionadas con la ejecución hipotecaria para recibir la reparación?*

No. Las instituciones que atienden los servicios hipotecarios no pueden preguntarle voluntariamente al prestatario que las libere de las demandas para recibir los pagos de reparación.

Sin embargo, las instituciones que atienden los servicios hipotecarios pueden hacer valer, en una demanda aparte o como parte de las liquidaciones futuras relacionadas con la ejecución hipotecaria y procedimientos de prestar servicios de la institución que atiende los servicios hipotecarios, todo derecho que pueda existir de acuerdo con las leyes aplicables para compensar las cantidades recibidas de la institución que atiende los servicios hipotecarios de acuerdo con la Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias, aunque únicamente podrán hacerlo valer en esos otros asuntos.

### **Liquidación Nacional Hipotecaria**

*35. ¿El proceso de Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias es lo mismo que la Liquidación Nacional Hipotecaria recién dada a conocer en que intervienen el Departamento de Justicia, el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano, otras agencias federales y los Fiscales Generales de los Estados?*

No. Cada una de las medidas es independiente y ofrece formas distintas de dar soluciones y ayuda. El proceso de Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias se origina en órdenes de consentimiento que emitieron las agencias reguladoras el 13 de abril de 2011 contra 14 instituciones grandes que atienden servicios hipotecarios a consecuencia de deficiencias en los servicios hipotecarios y procedimientos de ejecución hipotecaria. La Liquidación Nacional Hipotecaria, dada a conocer y presentada este año ante el tribunal federal de primera instancia, obliga a cinco instituciones grandes que atienden servicios hipotecarios a ocuparse de excesos en los servicios de préstamos hipotecarios y ejecuciones hipotecarias que alegan diversas agencias federales y estatales.

*36. ¿Quedará el prestatario inhabilitado de participar en la Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias si también participó en la Liquidación Nacional Hipotecaria?*

No. Los prestatarios no quedarán inhabilitados de participar en la Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias si también participó en la Liquidación Nacional Hipotecaria.

*37. Si el prestatario ha recibido el pago de acuerdo con el Fondo de Pagos a Prestatarios de la Liquidación Nacional Hipotecaria, ¿se compensará su reparación contemplada en la Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias?*

Los pagos de reparación contemplados en la Revisión Independiente de Ejecución Hipotecarias no compensarán los pagos que el prestatario ha recibido de acuerdo con el Fondo de Pagos a Prestatarios de la Liquidación Nacional Hipotecaria.

## **La deuda que el prestatario le debe a la institución que atiende los servicios hipotecarios no prohíbe la participación en la Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias**

*38. Si el prestatario estuvo más de seis meses atrasado en su hipoteca, ¿podría ese prestatario esperar reparación?*

La reparación se basará en el daño financiero a consecuencia de los errores, tergiversaciones o demás deficiencias de los procedimientos de ejecución hipotecaria de la institución que atiende los servicios hipotecarios, aunque el prestatario haya estado atrasado o no. Sin embargo, tal como se explica en la pregunta frecuente núm. 14, la institución que atiende los servicios hipotecarios podrá reducir la cantidad del pago mediante algunos pagos que se le adeudan, en ciertas circunstancias, a la institución que atiende los servicios hipotecarios.

### **No hay reparación por daños morales**

*39. Si un médico le ha diagnosticado al prestatario depresión y ansiedad en relación con el estrés implicado en la ejecución hipotecaria, ¿podrá el prestatario esperar que la reparación cubra las medicinas y las cuentas de los médicos?*

No. La Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias es para indemnizar a los prestatarios por daños financieros y no indemniza a los prestatarios por angustia emocional, dolor, sufrimiento ni ningún otro daño que no sea financiero.

### **Impuestos**

*40. ¿Tendrán que pagar impuestos los prestatarios que reciben fondos procedentes de la Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias sobre las cantidades que reciben como indemnización u otra reparación?*

Los prestatarios deben conocer que la indemnización recibida de la institución que atiende los servicios hipotecarios de acuerdo con la Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias podría tener consecuencias con respecto a las obligaciones impositivas federales, estatales y locales y los requisitos necesarios para recibir pagos de la asistencia pública. Las agencias reguladoras no pueden dar consejos sobre el impacto de las liquidaciones en la obligación impositiva o aptitud para recibir pagos de la asistencia pública de la persona en cuestión. Puede que los prestatarios quieran consultar a alguna persona o institución capacitada acerca de las posibles consecuencias impositivas y de otra índole a consecuencia de recibir pagos contemplados en la Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias.

### **Origen de los Fondos de Reparación**

*41. ¿Cuál es el origen del dinero con que se pagan las reclamaciones de los prestatarios? ¿Hay implicado dinero de los contribuyentes?*

Las instituciones que atienden los servicios hipotecarios son responsables económicamente de indemnizar a los prestatarios por los daños financieros, y no hay implicado dinero de los contribuyentes.

## **Desacuerdo con las conclusiones de la Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias**

*42. ¿Qué pueden hacer los prestatarios si no están de acuerdo con la decisión del consultor independiente? ¿Hay proceso de apelación?*

Los resultados de la Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias se consideran definitivos, y no hay proceso para apelar de las conclusiones ni de las cantidades de la reparación ofrecida. Los resultados de la Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias no tienen el objetivo de afectar las demás opciones que podría aprovechar el prestatario en relación con su préstamo hipotecario.

### **Prestatarios que se enfrentan en estos momentos a la ejecución de la hipoteca**

*43. ¿Afectará, detendrá o retrasará la Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias la fecha de la venta por ejecución de la hipoteca del prestatario?*

La Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias no afectará, detendrá ni retrasará necesariamente la fecha de la venta por ejecución de la hipoteca. Sin embargo, las agencias reguladoras les han entregado pautas a los consultores independientes e instituciones que atienden los servicios hipotecarios para tratar de evitar que el prestatario a quien se le hace la revisión independiente de la ejecución de la hipoteca pierda la vivienda sin que aparezca primeramente en su expediente la revisión pre-ejecución hipotecaria de la venta o una revisión de un consultor independiente. Las agencias reguladoras aconsejan a aquellos prestatarios que consideran que tienen justificación para presentar la solicitud de revisión y que se enfrentan a la ejecución de la hipoteca, que presenten sus solicitudes lo antes posible. Además, los prestatarios deben seguir colaborando con sus instituciones que atienden los servicios hipotecarios en evitar la venta por ejecución hipotecaria aprovechando todos los medios posibles.

*44. Si el prestatario ha presentado la solicitud de revisión contemplada en la Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias y espera respuesta, ¿puede aún colaborar con su institución que atiende los servicios hipotecarios en obtener la modificación del préstamo u otra opción para las pérdidas mientras tanto?*

Sí, en efecto, los prestatarios deben seguir colaborando con sus instituciones que atienden los servicios hipotecarios. Participar en la revisión no complicará las gestiones de modificar las obligaciones del prestatario según la hipoteca actual ni de evitar la venta por ejecución de la hipoteca. La Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias no tiene el objetivo de reemplazar las gestiones activas para evitar la ejecución de la hipoteca entre el prestatario y la institución que atiende los servicios hipotecarios.

### **Proceso y momento de terminación de la revisión**

*45. ¿Cómo y cuándo se le avisará al prestatario de los resultados de la revisión?*

Los prestatarios que pidan que se les revise su ejecución hipotecaria recibirán una carta en que se les comunicarán los resultados de la Revisión Independiente de Ejecuciones Hipotecarias. Puesto que el proceso de revisión consistirá en el examen cuidadoso de muchos detalles y documentos, la revisión podría tardar mucho tiempo en terminarse. Además, ya que las instituciones que atienden los servicios hipotecarios tienen que presentar el plan de reparación

ante su agencia reguladora principal para que lo apruebe, es posible que el proceso de pago no ocurra inmediatamente después que se termine la revisión del expediente.

*46. ¿Podrían los prestatarios reunir los requisitos necesarios de la reparación a pesar de que no hayan presentado la solicitud de revisión?*

Sí. Además del proceso de la solicitud de revisión, los consultores independientes preparan un expediente aparte para identificar a aquellos prestatarios que sufrieron daños financieros a consecuencia de errores, tergiversaciones u otras deficiencias de la institución que atiende los servicios hipotecarios en el proceso de la ejecución de la hipoteca. Las instituciones que atienden los servicios hipotecarios tendrán que indemnizar a los prestatarios perjudicados identificados como parte de la revisión del expediente contemplada en el Sistema.