

# Cómo evitar la ejecución hipotecaria

Lo más importante que puede hacer cuando tiene problemas para pagar su hipoteca es tomar el control. En la mayoría de los casos, lo peor que puede hacer es no hacer nada. Tomar el control quiere decir tomar cuatro pasos:

## 1. Haga o conteste una llamada en busca de ayuda

Tome el control aceptando las llamadas de su administrador de servicios hipotecarios. Aún mejor, llame a su administrador de servicios hipotecarios tan pronto como sepa que no puede hacer su pago mensual. El número de teléfono está en su factura mensual. Dígale a su administrador hipotecario por qué no puede hacer su pago mensual y pídale al administrador hipotecario ayuda para evitar la ejecución hipotecaria.

## 2. Pida ayuda gratuita de expertos

Su administrador hipotecario puede ayudar si usted se encuentra en problemas con sus pagos de préstamos. Si no puede obtener lo que necesita de su administrador hipotecario, pida la ayuda de expertos con las agencias de asesoría de vivienda que están ubicadas cerca de usted. Los asesores pueden desarrollar un plan de acción a la medida y ayudarlo a trabajar con su compañía hipotecaria. Visite [consumerfinance.gov/mortgagehelp](https://consumerfinance.gov/mortgagehelp) o



llame al número de teléfono del CFPB (855) 411-CFPB(2372) para encontrar un asesor de vivienda probado por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU.

## 3. Acabe con las estafas

Los estafadores tratan de aprovecharse de los propietarios de vivienda que se encuentran en problemas, cobrándoles mucho dinero, incluso miles de dólares—por falsas promesas de ayuda. Usted no tiene que pagarle a nadie para que le ayuden a evitar una ejecución hipotecaria. La ayuda que necesita está disponible con su administrador hipotecario, sin costo alguno para usted, o a través de una agencia de asesoría de vivienda aprobada por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU.

## 4. Solicite ayuda

Si envía una solicitud completa a su administrador hipotecario a tiempo, su administrador hipotecario tiene que decirle las opciones que usted tiene para mantener su casa, o si tiene más sentido, salir de su casa.

Los asesores de vivienda tienen mucha experiencia en ayudar a las personas a trabajar para evitar ejecuciones hipotecarias. Ellos le pueden ayudar con los pasos complicados de entender sus opciones y solicitar ayuda.

Su administrador de servicios hipotecarios no puede hacer una primera notificación o presentación de una ejecución hipotecaria hasta que usted tenga más de 120 días de retraso en sus pagos. Además, cuando usted envía una solicitud completa de ayuda hipotecaria a tiempo, el administrador de servicios hipotecarios no puede iniciar una ejecución hipotecaria mientras usted esté siendo evaluado o si está siguiendo los requisitos de una modificación de préstamo. Así que logre que se haga y no se demore en hacerlo. Mientras más pronto complete la solicitud, más medidas de protección recibe.

### Sea escuchado

¿Tiene problemas para lidiar con su hipoteca? Usted puede presentar una queja ante la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor en una de las siguientes formas:



Presentar una queja en línea  
[consumerfinance.gov/complaint](https://consumerfinance.gov/complaint)



Presentar una queja por teléfono  
(855) 411-CFPB (2372)  
TTY/TDD: (855) 729-CFPB (2372)



Presentar una queja por correo  
Consumer Financial Protection Bureau  
P.O. Box 4503  
Iowa City, Iowa 52244

Remitiremos su problema a la empresa y trabajaremos para obtener una respuesta para usted, le daremos un número de seguimiento y lo mantendremos informado del estado de su queja.

### Cómo detectar una estafa de ejecución hipotecaria

Los estafadores de ejecuciones hipotecarias podrían decirle que salvarán su vivienda de una ejecución hipotecaria, cuando en realidad están tomando su dinero.

Esté atento a estas señales de alerta de estafa:

- Le piden que pague por adelantado por la ayuda.
- La empresa garantiza que hará que cambien los términos de su hipoteca.
- La empresa le garantiza que no perderá su vivienda.
- Le piden que traspase la posesión de su vivienda o que firme otros documentos que no entiende.
- Le indican que envíe su pago a alguien que no es su compañía hipotecaria o administrador de servicios hipotecarios.
- La empresa se ofrece a hacer una "auditoría forense".
- Le dicen que deje de pagar su hipoteca.
- La empresa dice que está afiliada con el gobierno o utiliza un logo que parece un sello del gobierno, pero es un poco diferente.