




# Yours to keep Es su casa

**What a homeowner needs  
to know** about your rights to  
keep your home

**Lo que los propietarios deben  
saber** sobre sus derechos a  
conservar su vivienda



**MAKING  
POLICY  
PUBLIC**



## What is a mortgage? ¿Qué es una hipoteca?

It's a common name for a home loan, but it actually has two parts:


Es el nombre corriente de los préstamos para viviendas, pero tiene dos partes:

- 1 When you borrow money from a bank to buy a house or pay off an existing mortgage ("refinance"), you sign a document promising to pay back the loan over time, called the "note."

Cuando usted pide dinero prestado a un banco para comprar una casa, o para pagar una hipoteca existente ("refinanciar"), usted firma un documento que promete pagar el préstamo con el tiempo, llamado el "pagaré".

- 2 Everyone who owns the home also has to sign a document that allows the bank to take the home if you stop making payments on the loan. This document is called the mortgage.

Todos los propietarios de la vivienda también tienen que firmar un documento que permite al banco confiscar la vivienda si usted deja de hacer los pagos del préstamo. Este documento se conoce como la hipoteca.



## What's a foreclosure? ¿Qué es una ejecución hipotecaria?

If you stop making your monthly mortgage payment, the bank is allowed to bring a case against you in court. This case is called a "foreclosure" and it can end different ways. Like, the court may order the sale of your home ("auction"), unless you reach a settlement with the bank.

Si usted deja de hacer su pago hipotecario mensual, el banco puede presentar una demanda en su contra ante un tribunal. Esto se llama "ejecución hipotecaria" y puede terminar de diferentes maneras. Por ejemplo, el tribunal puede ordenar la venta de su hogar ("subasta"), a menos que usted llegue a un acuerdo con el banco.

## What every homeowner needs to know about:

### MORTGAGE PAYMENTS

If possible, pay your mortgage each month before any other bill.

### PARTIAL PAYMENTS

Pay the entire mortgage payment every month — lenders don't accept partial payments.

### HOUSEHOLD BILLS

Try to keep up with important bills like property taxes, insurance premiums, and charges for water and sewer. Falling behind on these bills could also lead to foreclosure.

### HOME INSURANCE

You have a right to choose your own homeowners' insurance. If you don't have this insurance or it isn't current, the lender\* may buy insurance for you (called "force-placed" insurance) which will be more expensive and offer less coverage.

### HOUSING COUNSELORS

If you're having trouble making mortgage payments, you should get the help of a housing counselor.\* See the back cover for information on how to find one.

### WHO TO TRUST

Be careful where you get information. There are a lot of people who want to help, but they might have gotten their information from untrustworthy sources.

\*See the next page to learn about the players involved in the foreclosure process.

## Lo que cada propietario debe saber sobre:

### PAGOS DE HIPOTECA

Si es posible, pague cada mes la hipoteca antes que cualquier otra cuenta.

### PAGOS PARCIALES

Cada mes pague el total de la cuota mensual — los prestamistas no aceptan pagos parciales.

### CUENTAS DE LA CASA

Trate también de estar al día con las cuentas de la casa como los impuestos de propiedad, las primas de seguro y los gastos de agua y saneamiento. Si se atrasa con estas cuentas pueden ejecutar su hipoteca.

### SEGURO DE VIVIENDA

Usted tiene derecho a elegir su propio seguro de propietario. Si no tiene este seguro o si el seguro no está al día, el prestamista\* puede comprar un seguro para usted (llamado seguro de "colocación forzosa") que será más caro, pero que le ofrecerá menos cobertura.

### ASESORES DE VIVIENDA

Si tiene problemas para hacer los pagos de la hipoteca, debe obtener la ayuda de un asesor de vivienda.\* Consulte la contraportada para obtener información sobre cómo encontrar uno.

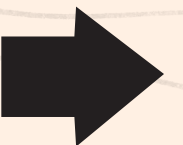
### EN QUIÉN CONFIAR

Tenga cuidado de dónde obtiene la información. Hay muchas personas que quieren ayudar, pero es posible que hayan conseguido su información de fuentes que no son fiables.

\*Vea la siguiente página para saber más sobre los participantes en el proceso de ejecución hipotecaria.

It is important for homeowners to stay informed and avoid scams. See the next page to learn more about scams and who is involved...

Lo más importante que debe hacer un propietario es mantenerse informado y evitar las estafas. Vea la siguiente página para aprender más sobre las estafas y quiénes están involucrados...



# The players

## Los jugadores

### HOMEOWNER EL PROPIETARIO

The person who bought or inherited the property. Sometimes this is the same person as the borrower.  
La persona que compró o heredó la propiedad. A veces esta es la misma persona que el prestatario.

### BORROWER EL PRESTATARIO

The person who borrows money from the bank to buy a home or to pay off an existing loan.  
La persona que pide dinero prestado al banco para comprar una vivienda o pagar una deuda ya existente.

### LENDER EL PRESTAMISTA

The company or bank that lends money to the borrower to buy a home, or take out a new mortgage on a home they already own.  
La empresa o banco que presta dinero al prestatario para comprar una casa, o para obtener una nueva hipoteca sobre una casa que el prestatario ya posee.

### MORTGAGE SERVICER ADMINISTRADOR DE LA HIPOTECA

A company hired by the lender to manage the loan, send monthly statements, and collect payments from the borrower (including payments for taxes and homeowners' insurance). A borrower's servicer might change many times. Some banks manage their own loans — then the servicer and lender are the same company.  
Una empresa contratada por el prestamista para administrar el préstamo, cobrar los pagos (incluidos los pagos de impuestos y el seguro del propietario de la vivienda) y enviarle estados de cuenta mensuales. Tenga en cuenta que los administradores cambian con frecuencia. Algunos bancos manejan sus propios préstamos, por lo que el administrador y el prestamista serán la misma empresa.

### HOUSING COUNSELOR ASESOR DE VIVIENDA

An advocate who helps homeowners. See the back cover for information on how to find one who can help you.  
Un defensor que ayuda a los propietarios de viviendas. Consulte la contraportada para obtener información sobre cómo encontrar uno.

### SCAMMERS ESTAFADORES

Professionals, companies, or anyone else who tries to take advantage of homeowners and borrowers.  
Profesionales, empresas o cualquier otra persona que intenta aprovecharse de los propietarios y prestatarios.

## Look for signs of possible scams! Beware of people who:

## ¡Preste atención a las señales de posibles estafas! Tenga cuidado con la gente que:

- ▶ Claim they can **guarantee** to save your home from foreclosure, make your mortgage more affordable, or get rid of your mortgage altogether.  
▶ Afirma que puede **garantizarle** que salvará su casa de la ejecución hipotecaria, hará que su hipoteca sea más asequible o eliminará su hipoteca por completo.
- ▶ Ask you to sign a blank form or a document that you don't fully understand.  
▶ Le pide que firme un formulario en blanco o un documento que usted no entiende por completo.
- ▶ Refuse to tell you about the fees they are charging you.  
▶ Se niega a informarle acerca de los cargos que le están cobrando.
- ▶ Fail to give you a copy of documents they claim to have sent to the lender.  
▶ No le entrega una copia de los documentos que asegura haber enviado al prestamista.
- ▶ Request payment upfront for foreclosure prevention services. The law says fees can only be charged if a "loan modification" is completed with your lender. For more information about loan modifications see the foreclosure section on the next page.  
▶ Solicita el pago por adelantado de los servicios de prevención de ejecuciones hipotecarias. La ley dice que los honorarios sólo se pueden cobrar si se completa una "modificación de préstamo" con su prestamista. Para obtener más información sobre las modificaciones de préstamos, consulte la sección sobre el proceso de ejecución hipotecaria en la siguiente página.
- ▶ Ask you to allow automatic withdrawals from your bank account.  
▶ Le pide que autorice retiros automáticos de su cuenta bancaria.
- ▶ Are from out of state and ask you to send money and documents to a post office box.  
▶ Es de otro estado y le pide que envíe dinero y documentos a un apartado de correos.
- ▶ Advise you to stop making payments or communicating with the servicer, or to make payments to someone other than the mortgage servicer.  
▶ Le aconseja que deje de hacer pagos o de comunicarse con el administrador, o que haga pagos a alguien que no sea el administrador de la hipoteca.
- ▶ Push you to "shortsell" your home. Short sales are when you sell your home for less than you owe on your mortgage. They always require the lender's approval. Check first with a housing counselor whether a "short sale" is in your best interest.  
▶ Lo incita a "vender al descubierto" su casa. Ventas al descubierto son acuerdos donde usted vende su vivienda por un precio menor a lo que debe en su hipoteca. Siempre requieren la aprobación del prestamista. Verifique primero con un asesor de vivienda si le conviene este tipo de venta.

### IMPORTANT

If you have questions, it's best to consult a housing counselor before doing anything. Make sure you read and understand any document before signing it.

### IMPORTANTE

Si tiene preguntas, es mejor consultar a un asesor de vivienda antes de hacer nada. Asegúrese de leer y entender todos los documentos antes de firmarlos.

## Before a foreclosure process begins... Antes de que comience el proceso ...

After missing two to three months of mortgage payments you may be at risk of foreclosure.

As soon as you're struggling to make mortgage payments or have fallen behind, you should contact your bank and get free help from a housing counselor. A housing counselor can help you get a loan modification or figure out if you qualify for financial resources, and help you apply for them. See the back cover to find a housing counselor.

Después de no pagar la hipoteca durante dos o tres meses, usted puede estar en riesgo de ejecución hipotecaria.

Tan pronto como tenga dificultades para hacer los pagos de la hipoteca o se haya atrasado, debe ponerse en contacto con su banco y obtener ayuda gratuita de un asesor de vivienda. Un asesor puede ayudarle a conseguir una modificación del préstamo, o determinar si usted reúne los requisitos para los recursos financieros que están disponibles y ayudarle a solicitarlos. Vea la contraportada para encontrar un asesor de vivienda.

### A LOAN MODIFICATION CAN PREVENT FORECLOSURE! ¡UNA MODIFICACIÓN DE SU PRÉSTAMO PUEDE PREVENIR LA EJECUCIÓN HIPOTECARIA!

At any time in the process you can apply to your lender to make the monthly payments more affordable. If you can work out an agreement, it is called a "loan modification" and will either prevent or end the foreclosure process. En cualquier momento en el proceso usted puede solicitar a su prestamista para que los pagos mensuales sean más asequibles. Si usted puede llegar a un acuerdo, esto se llama una "modificación de préstamo" y puede prevenir o terminar el proceso de ejecución hipotecaria.

Once a foreclosure begins, you may be flooded with mailings and people trying to contact you because foreclosures are public records. But official documents come in the mail too. It's hard, but you need to recognize the difference between important mail and scams.

Una vez que comienza una ejecución hipotecaria, es posible que se vea desbordado de correspondencia y que haya personas que tratan de comunicarse con usted porque las ejecuciones hipotecarias son de dominio público. Atención: los documentos oficiales vienen por el correo también. Es difícil, pero usted necesita saber distinguir entre la correspondencia importante y las estafas.

This **IMPORTANT MAIL** icon will let you know when to expect important mail during the foreclosure process. Busque este símbolo de **CORRESPONDENCIA IMPORTANTE** para saber cuándo esperar correspondencia importante durante el proceso de ejecución hipotecaria.

## The 90 Day notice

**IMPORTANT MAIL!**

At least 90 days before starting the foreclosure, the bank has to mail a letter to you that tells you how to catch up with your mortgage payments. Most importantly, the letter must include a list of free housing counselors who can help you. **Be sure to read the list!**

## El aviso de 90 días

**¡CORRESPONDENCIA IMPORTANTE!**

Por lo menos 90 días antes de comenzar la ejecución hipotecaria, el banco debe enviarte una carta que le indique cómo ponerse al día con los pagos de su hipoteca. Lo más importante es que la carta debe incluir una lista de asesores de vivienda gratuitos que pueden ayudarle. **¡Asegúrese de leer la lista!**

### HOW TO CONTACT YOUR SERVICER CÓMO PONERSE EN CONTACTO CON SU ADMINISTRADOR

If you need information from your mortgage servicer or have a dispute with them, don't just call customer service. The law gives you the right to send a "Qualified Written Request" (QWR) — a formal written letter to your lender or servicer. You can request either to get information ("Request for Information") or to straighten out an error ("Notice of Error"). The address you send a QWR to is different from the address where you send your payment. It is listed on the back of your monthly mortgage statement. Federal laws require the mortgage servicer or lender to respond within a certain period of time to a QWR.

Si necesita información del administrador de su hipoteca o tiene una disputa con él, no se limite a llamar al servicio de atención al cliente. La ley le permite enviar una "Solicitud Calificada por Escrito" (QWR), que es una carta formal por escrito a su prestamista o administrador. Puede solicitar información ("Solicitud de información") o corregir un error ("Aviso de error"). La dirección a la que debe enviar un QWR es diferente de la dirección a la que envía su pago y aparece en el reverso del estado de cuenta mensual de su hipoteca. Las leyes federales requieren que el administrador de la hipoteca o el prestamista respondan dentro de un período de tiempo determinado a un QWR.

# The Foreclosure Process El proceso de ejecución

## 1

### Summons and Complaint is served

**IMPORTANT MAIL!**

The **Summons and Complaint** are the legal documents that start the foreclosure. They will be delivered by a person (called a "process server") who is specially hired to deliver legal documents either to the borrower, another person in the household, or by mail. This is called "being served." The documents are a thick packet and you might get multiple copies of it. Do not ignore the Summons and Complaint!

**Be sure to respond by filing an "Answer" within 20 to 30 days** — depending on whether the Summons and Complaint was served in person or by mail. (See Step 2 to learn how to do this.)

### Citación y presentación de la demanda

**¡CORRESPONDENCIA IMPORTANTE!**

La **Citación y la Demanda** son los documentos legales que inician la ejecución hipotecaria. Serán entregados por una persona (denominada "portador de la citación") especialmente contratada para entregar los documentos legales, ya sea al prestatario, a otra persona del hogar o por correo. Esto se llama "ser notificado". Los documentos serán un paquete voluminoso y es posible que reciba varias copias. ¡No ignore la Citación y la Demanda!

**Asegúrese de responder presentando una "Respuesta" dentro de 20 a 30 días**, según si la Citación y la Demanda fueron entregadas en persona o por correo. (Vea el siguiente paso sobre cómo hacer esto.)



## 2

### File an Answer

The "Answer" is your opportunity to raise any legal defenses you may have against the lender.

It's important to file an Answer within 20 days if you were served in person, otherwise within 30 days. If you don't respond to the complaint with an Answer, the court can make decisions without hearing your side of what happened.

In most boroughs there are foreclosure prevention clinics where attorneys will provide you with free help to figure out what legal defenses might work, and with preparing the Answer. **See the back cover to find one.**

### Presente una respuesta

La "Respuesta" es su oportunidad de presentar cualquier defensa legal que pueda tener contra el prestamista.

Es importante presentar una respuesta dentro de los 20 días si fue notificado en persona, y si no, dentro de los 30 días. Si no responde a la demanda, el tribunal puede tomar decisiones sin haber escuchado su versión de lo ocurrido.

En la mayoría de los distritos hay centros de prevención de ejecuciones hipotecarias donde los abogados le proporcionarán ayuda gratuita para discutir qué defensas legales podrían funcionar, y para preparar la respuesta. **Vea la contraportada para encontrar uno.**

## 4

### The court process

If the case is released from settlement conferences and goes to court, the bank's lawyer will file applications called "motions" for the court to make decisions.

There are two motions it's important to know about:

1. An "Order of Reference" where the court appoints a referee to calculate what is owed to the lender.
2. A "Judgment of Foreclosure and Sale" allows the bank to sell your house.

After publishing the date of the sale, the home will be sold at an auction to the highest bidder.

You can consult with a legal service provider to figure out if you can oppose these motions.

**THINGS TO REMEMBER:**

**You always have the right to an interpreter in court.**

**You can always apply for a loan modification throughout the foreclosure.** As long as the bank has a complete application for a loan modification 37 days before the auction, the property can't be sold until the bank reviews and decides on your application.

**You have the right to remain in the home even after the sale.** The new owner has to get a court order for eviction before you have to leave.

### El proceso judicial

Si el caso es retirado de las reuniones de conciliación y va a la corte, el abogado del banco presentará solicitudes denominadas "mociones" para que el tribunal tome una decisión.

Hay dos mociones que usted debe conocer:

1. Una "Orden de Referencia", donde la corte nombra un árbitro para calcular lo que se debe al prestamista.
2. Una "Sentencia de ejecución hipotecaria y venta", que permitirá al banco vender su casa.

Después de publicar la fecha de la venta, la casa será vendida en subasta al mejor postor.

Usted puede consultar con un proveedor de servicios legales para averiguar si puede oponerse a estas mociones.

**RECUERDE:**

**Usted tiene derecho a los servicios de un intérprete en la corte.**

**Siempre puede solicitar una modificación de su préstamo durante la ejecución hipotecaria.** Si el banco recibe una solicitud completa de modificación de préstamo 37 días antes de la subasta, la propiedad no podrá ser vendida hasta que el banco revise y decida sobre su solicitud.

**Usted tiene derecho a permanecer en la casa incluso después de la venta.** El nuevo propietario tiene que obtener una orden judicial de desalojo antes de que usted tenga que irse.

# Where to find help

## Dónde encontrar ayuda

The Legal Aid Society provides foreclosure prevention services to homeowners, including legal representation in some cases.

La Legal Aid Society brinda servicios de prevención de ejecuciones hipotecarias y representación legal en algunos casos.

### THE LEGAL AID SOCIETY QUEENS NEIGHBORHOOD OFFICE OFICINA DE QUEENS

718-883-8156

### THE LEGAL AID SOCIETY BRONX NEIGHBORHOOD OFFICE OFICINA DEL BRONX

646-340-1908

To be connected with a legal services or housing counseling organization near you, contact the Center for NYC Neighborhoods (CNYCN) or the New York State Attorney General's Homeowner Protection Program (HOPP).

Para encontrar una organización de asesoría de vivienda o servicios legales cerca de usted, comuníquese con el Centro para Vecindarios de la Ciudad de Nueva York (CNYCN, por sus siglas en inglés) o con el Programa de Protección para Propietarios de Vivienda (HOPP) del Fiscal General del Estado de Nueva York.

### THE CENTER FOR NYC NEIGHBORHOODS

646-786-0888

### HOPP HOTLINE

855-466-3456



### MAKING POLICY PUBLIC HACER PÚBLICAS LAS POLÍTICAS

Making Policy Public is a program of the Center for Urban Pedagogy (CUP). CUP partners with policy advocates and graphic designers to produce foldout posters that explain complicated policy issues, like this one. [makingpolicypublic.net](http://makingpolicypublic.net)  
Making Policy Public (Haciendo Públicas Las Políticas) es un programa del Centro de Pedagogía Urbana (CUP). CUP se asocia con defensores de políticas y diseñadores gráficos para producir carteles desplegable que explican temas de políticas complicados, como éste. [makingpolicypublic.net](http://makingpolicypublic.net)

### COLLABORATORS COLABORADORES

**CUP:** Oscar Nuñez, Yasmin Safdié, Mark Torrey  
**The Legal Aid Society:** Oda Friedheim, Asher Kaplan, Jenny Braun-Friedman, Mary Bianco  
**Design:** Work By All



### THE CENTER FOR URBAN PEDAGOGY (CUP) EL CENTRO DE PEDAGOGÍA URBANA (CUP)

CUP is a nonprofit organization that uses the power of design and art to increase meaningful civic engagement.

[welcometoCUP.org](http://welcometoCUP.org)

CUP es una organización sin fines de lucro que utiliza el poder del diseño y el arte para aumentar la participación cívica significativa. [welcometoCUP.org](http://welcometoCUP.org)



### THE LEGAL AID SOCIETY FORECLOSURE PREVENTION UNIT LA UNIDAD DE PREVENCIÓN DE EJECUCIONES HIPOTECARIAS DE THE LEGAL AID SOCIETY

The Legal Aid Society is a private, not-for-profit legal services organization, dedicated since 1876 to providing quality legal representation to low-income New Yorkers.

[www.legalaidnyc.org](http://www.legalaidnyc.org)

La Legal Aid Society es una organización privada, sin fines de lucro, dedicada desde 1876 a proporcionar representación legal de calidad a los neoyorquinos de bajos ingresos.

[www.legalaidnyc.org](http://www.legalaidnyc.org)

### BIG THANKS MUCHAS GRACIAS

Sherry Gill, Yosef Ishak, Mallorie Johnson, Barbara Khan, Christine Gaspar, Siyona Ravi, Emilio Vides-Curnen



THE KRESGE FOUNDATION



Lily Auchincloss Foundation, Inc.

Support for this project was provided by the National Endowment for the Arts and public funds from the New York City Department of Cultural Affairs in partnership with the City Council.

El apoyo a este proyecto fue proporcionado por el National Endowment for the Arts y fondos públicos del Departamento de Asuntos Culturales de la Ciudad de Nueva York en colaboración con el Consejo de la Ciudad.

General support for CUP's programs is provided in part by The Kresge Foundation, Laurie M. Tisch Illumination Fund, Lily Auchincloss Foundation, Mertz Gilmore Foundation, New York Foundation, Surdna Foundation, and the New York State Council on the Arts with the support of Governor Andrew M. Cuomo and the New York State Legislature.

El apoyo general para los programas de CUP es proporcionado en parte por la Fundación Kresge, Laurie M. Tisch Illumination Fund, Lily Auchincloss Foundation, Mertz Gilmore Foundation, New York Foundation, Surdna Foundation, y el Consejo de las Artes del Estado de Nueva York con el apoyo del Gobernador Andrew M. Cuomo y la Legislatura del Estado de Nueva York.