



Consumer Financial  
Protection Bureau

## 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 16, 2021

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. Understanding your experience is particularly important in developing policies to assist consumers who are getting a mortgage, especially now as many people face difficult financial situations because of the Coronavirus (COVID-19) pandemic.

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, [fhfa.gov/nsmo](http://fhfa.gov/nsmo) or [consumerfinance.gov](http://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.

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

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

16 de febrero de 2021

<FIRST NAME2> <LAST NAME2>

<ADDRESS>

<CITY> <STATE> <ZIP>

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. Comprender su experiencia es de especial importancia para poder crear políticas que ayuden a los consumidores que obtienen hipotecas, especialmente ahora cuando mucha gente se enfrenta a dificultades económicas debido a la pandemia de coronavirus (COVID-19).

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](http://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, [fhfa.gov/nsmo](http://fhfa.gov/nsmo) o [consumerfinance.gov](http://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.

Lynn Fisher  
Directora asistente de investigación y estadística  
La Agencia Federal de Financiamiento de Vivienda  
[fhfa.gov](http://fhfa.gov)

Janis K. Pappalardo  
Subdirector de Investigación, Mercados, 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.*