

JANUARY 2014

Mayroon ka bang
Pagkakasangla o
(Mortgage)?
Ano ang maaari mong
asahan sa ilalim ng pederal
na mga panuntunin



Consumer Financial
Protection Bureau

Mayroon kang suporta kapag Naghanap ka ng impormasyon o tulong.

Bilang mamahala sa iyong bayad sa pagkakasangla (mortgage payments), umasa ka na makakuha ang tumpak at madaling impormasyon mula sa iyong servicer sa pagkakasangla (mortgage servicer). Ang pederal na panuntunin para sa servicer sa pagkakasangla (mortgage servicer) ay sinusupportahan ka. Ang mga panuntunin ay tutulungan kang maunawaan kung paanong pag gawa ng iyong mga pagbabayad, bibigyan ka nang kasangkapan kung mayroon kang mga problema sa pag gawa ng iyong mga pagbabayad, at bibigyan ka nang proteksyon mula sa maling aksiyong ginawa ng servicers.

Ang iyong servicer ng pagkakasangla (mortgage servicer) ay ang kumpanya na nangongolekta ng iyong buwanang bayad sa pagkakasangla (mortgage payments). Ang iyong servicer sa pagkakasangla (mortgage servicer) ay tutulong rin sa iyo kung mayroon kang problema sa paggawa ng iyong mga pagbabayad.

Makakatanggap ka ng impormasyon sa utang sa pamamagitan ng sulat.

Ang mga servicers ay bibigyan ka ng isang nakasulat na pahayag sa pagkakasangla (mortgage) bawat billing cycle ng utang na naglalahad ng mga sumusunod na impormasyon, tulad ng pagtukoy nito sa iyong sitwasyon:

Kasalukuyang utang

- Anong utang mo
- Gaano karaming pera ang paggamit sa puhunan, interest, at escrow

- Huling pagbabayad sa mga bayarin at ang petsa na kailangan mong bayaran ang halaga upang maiwasan ang multa
- Option sa pagbabayad, kung ang iyong pagkakasangla sa bahay (mortgage loan) ay may maraming mga option sa pagbabayad, at isang paliwanag kung ang puhunan na balanse ay dagdagan, bawasan, o mananatiling pareho sa ilalim ng bawat option

Nakalipas na pagbabayad

- Paanong ipatupad ang iyong kabuuan pagbabayad, buhat noong huli mong pagkakautang at dahil sa simula ng taon
- Transaction activity, na may halaga at petsa ng charges o credit na nakakaapekto sa iyong kasalukuyang utang
- Impormasyon sa bahagyang mga pagbabayad (iyon ay, mga pagbabayad na ginawa mo na mas mababa kaysa buong halaga ng utang) at kung ano ang dapat gawin sa pera para ilagay sa iyong loan balance

Iba pang mga account information

- Ang halaga ng principal sa kasalukuyang pagkautang sa iyong utang
- Ang interest rate, at kung mayroon kang interest rate na maaaring baguhin, ang susunod na petsa ay naka scheduled sa pagbabago
- Ang multa para sa pagbabayad lahat ng iyong utang nang maaga, kung mayroon man
- Pangkalahatang impormasyon ng iyong servicer
- Ang special na mailing address, kung mayroong man, para sa nakasulat na kahilingan para sa impormasyon tungkol sa iyong loan o para sa pag-uulat ng kamalian na ginawa ng iyong servicer
- Paano makipag-alam sa isang tagapagpayo sa pabahay (housing counselor) para sa tulong

Kung ikaw ay may higit na 45 days na huli sa mga pagbabayad: Sulat sa hindi pagkakabayad (Notice of delinquency)

- Ang petsa na naging huli sa pag babayad (delinquent)
- Ang account history para sa nakalipas na anim na buwan
- Magkano ang babayaran para maging current ang account
- Posibleng panganib at mga gastos, tulad ng pagremata, kung hindi ka magbabayad sa susunod sa panahon
- Impormasyon tungkol sa anumang pag iwasa sa pag reremata (foreclosure avoidance) na iyong sinangayunan, kung naaangkop

- Impormasyon tungkol sa sanguniang sa pabahay (housing counseling)
- Ang paunawa kung ang servicer ay nagsimula ang proseso sa pagremata

Ang iyong servicer ay hindi na kailangang magpadala ng isang buwanang kuwenta ng pagkakautang kung nagpadala sa iyo ng isang libro ng mga kupon upang ipadala sa iyong mga pagbabayad. Ang libro ng kupon ay may laman din ng ilang impormasyon tungkol sa iyong kuwenta at tungkol sa kung paano makipag-ugnay sa iyong servicer. Kung ikaw ay 45 na araw ng huli sa iyong pagbabayad, ang servicer ay dapat magpadala sa iyo ng isang nakasulat na abiso na nagsasama ng lahat ng impormasyon na nakalista sa ilalim ng sulat sa hindi pagkakabayad “notice of delinquency” sa itaas.

Maraming hindi kasama kung ang iyong tagapagpahiram ay isang maliit na servicer lang. Maliit na servicers ay hindi kasama sa panuntunin na ito at maraming iba pang kinakailangan. Maliit na servicers (kasama ang magkaugnay na mga kumpanya) maaaring serbisyo ng hindi hihigit sa 5,000 mga pagkakasangla (mortgages) bawat taon, kung saan sila at ang kanilang magkaugnay na mga kumpanya ay ang tagapagpahiram. O, maaari sila ay Housing Finance Agencies- mga ahensya ng gobyerno na nag-aalok ng determinado na bilang ng mortgages na may mababang mga singil para sa mababa—at katamtamang kita (middle-income) ng mga may-aring bahay.

Iyong mga pagbabayad aymaibabalik ng maaga.

Ang servicers ay kailangang i-aplay ka ng buong pagbabayad sa iyong account ayon sa araw na pumasok. Kung ikaw ay magbayad lamang ng bahagi ng kung ano ang utang mo, ang servicer ay maaaring humawak ng iyong mga bahagyang pagbabayad sa isang special account. At ang servicer dapat sabihin sa iyo ang tungkol na ito sa iyong buwanang pahayag (monthly statement). Kapag ang special account ay nag collecta ng sapat na pera upang makagawa ng isang kumpletong pagbabayad ng puhunan, interest, at anumang naaangkop na escrow, ang servicer ay dapat maibalik ang iyong bayad sa iyong account.

Makakakuha ka ng isang mabilis na sagot kapag nagtanong ka tungkol sa pagbabayad ng iyong mga utang.

Kung sumulat ka upang magtanong kung magkano aabutin ang halaga para bayaran ang iyong pagkakasangla (mortgage), ang servicer ay kadalasan may pitong araw ng trabaho matapos na matanggap ang iyong hiling na sagutin ka.

Hindi ka maaaring singilin para sa insurance na hindi mo kailangan, o labis na singil para sa forced-placed insurance.

Kung mabigo ka na panatilihin ang iyong tahanan na i-insured, ang iyong tagapagpahiram ay karaniwang ay may karapatan na bumili at singilin ka sa iyong insurance upang masakop ang mga interest ng tagapagpahiram sa iyong bahay. Itong insurance ay tinatawag na “forced-placed insurance”.

Forced-placed insurance ay karaniwang mas mahal kaysa sa isang patakaran na binili mo, at ito kadalasan pinoprotektahan lamang ang tagapagpahiram, hindi ikaw. Ang insurance ay magkaiba-iba ang gastos. Ang servicer ay hindi ka maaaring singilin ng labis. Ito ay pinapayagan para singilin ka lamang sa halaga na pinapayagan ng mga state insurance regulations o isang halaga na may katwiran na may kaugnay sa mga gastos ng pagkakaloob ng insurance.

Dapat bigyan ka ng babala ng iyong servicer ng hindi bababa sa 45 na araw bago ka singilin para sa isang patakaran ng forced-placed insurance. Ang abiso ay nagsasabi sa iyo kung anong uri ng insurance ang kailangan mo. Maaari kang maghanap para sa mababa halaga ng patakaran o lower-cost policy.

Kung pumili kang bumili ng iyong sariling patakaran, ang abiso ay sasabihin rin sa iyo kung paanong papatunayan ng iyong servicer na mayroon kang insurance. Ang servicer ay ipaalaala sa iyo-ng hindi bababa sa 30 days pagkatapos mapadalhan ng unang abiso at hindi bababa sa 15 days bago ka singilin para sa forced-placed insurance kung hindi mo pa naibibigay ang pruwera sa servicer na mayroon kang insurance na kailangan.

Kung magbibigay ka ng pruwera ng sariling mong insurance pagkatapos kang singilin sa forced-placed insurance, ang servicer ay dapat kanselahin nito ang forced-placed insurance. Makakatanggap ka ng pagsasauli na may kabayaran bayad habang ang iyong sariling patakaran ay epekto.

Maaaring mayroon kang isang escrow account mula kung saan binabayaran ng servicer ang iyong insurance bill. Sa kasong iyan, ang servicer ay kadalasan dapat ipagpatuloy ang iyong existing insurance policy kung maaari, sa halip na bumili ng force-place insurance.

Iyong mga reklamo at mga hiling na impormasyon ay dapat daliang lutasin.

Kung ang iyong servicer ay di wasto ang pag-aaplay ng isang pagbabayad o mga singil na hindi tama sa bayarin, dapat kang magpadala sa iyong servicer ng reklamong nakasulat. Kapag sumulat ka sa iyong servicer sa pagkakasangla (mortgage servicer) upang humingi ng impormasyon o upang magreklamo tungkol sa mga tiyak na mga kamalian, ang servicer ay kadalasan may pitong araw (hindi kasama ang Sabado at Linggo at piyesta opisyal) upang kilalanin ang iyong sulat.

Pagkatapos, ang servicer ay may 30-40 na araw ng trabaho upang malutas ang reklamo-na nangangahulugang mayroon silang kasagutan sa mga kahilingan impormasyon, lutasin ang anumang mga pinanindigan mga kamalian, o ipaliwanag sa iyo kung bakit naniniwala silang walang mga kamalian na gawa.

Mga halimbawa ng kamalian ay kasama kapag ang servicer ay:

- Hindi nag-aplay ang iyong kabayaran nang wasto
- Singil na hindi tamang bayad
- Binibigyan ka ng hindi tumpak na impormasyon tungkol sa pagremata at loss mitigation options
- Pagsisimula ng isang prosesong pagremata o pagbebenta sa paglabag sa mga panuntunin ng loss mitigation
- Gumawa ng anumang mga kamalian na may kaugnay sa paglilingkod ng iyong pagkakasangla sa bahay (mortgage loan)

Kung ang kamalian ay kaugnay sa pagremata, ang servicer ay kadalasan kailangan sagutin bago ang petsa ng pagbili ng pag reremata (forclosure sale). Mayroong isang hindi kasama: Kung ang servicer ay nakatanggap ng reklamo sa loob ng pitong araw ng pagbebenta, ang servicer lamang ang makakagawa ng good-faith effort na sagutin ang mga ito.

Maraming mga servicers ay may nakahandang tiyak na mga direksiyon para sa mga kahilingan na impormasyon at kamalian, upang ang iyong kahilingan ay matanggap sa pamamagitan ng special na tinuruan na mga trabahador. Itong direksiyon ay makikita sa iyong buwanang periodic statement o libro ng kupon “coupon book” at sa Web site ng servicer. Mag-ingat na ihulog ang iyong kahilingan sa tamang address.

Ang iyong serviser ay kailangan sundin ang mga mahusay na serbisyong mamimili at pamamalakad.

Ang servicer ng mga pagkakasangla (Mortgage servicers) ay kailangan mag handa ng sa kanilang negosiyo para sa:

- Daan sa tamang impormasyon tungkol sa iyong utang
- Sabihin sa iyo kung paano magsumite ng mga reklamo at mga kahilingan para sa impormasyon
- Sagutin kaagad at saka wasto ang iyong mga reklamo at mga kahilingan para sa impormasyon
- Makipagsalitaan ng tamang impormasyon tungkol sa iyong account kapag ang servicer ay maglipat ng serbisyo ng iyong mga utang sa isa pang kumpanya
- Wastong tasahan ng isang application para sa kaginhawahan kung ikaw ay nakakaranas ng mga paghihirap sa pagbabayad ng iyong utang
- Panatilihin ang mga talaan sa hindi bababa sa isang taon matapos mong bayaran ang iyong utang, o pagkatapos ng pautang ay ilipat sa isang bagong servicer

Kung mayroon kang pa iba-ibang halaga ng pagkakasangla (adjustable-rate mortgage), mayroon kang hindi bababa sa dalawang buwan na babala kapag ang iyong pagbabayad ay mag babago

Kapag tinangal mo ang pa iba-ibang halaga ng pagkakasangla (adjustable-rate mortgage), ang servicer ay dapat abisuhan ka tungkol sa unang pagsasaayos ng interest na singil lubos na maaga. Makukuha mo ang unang abiso ng hindi bababa sa pitong buwan bago ang iyong utang kabayaran sa pa iba-ibang halaga (adjusted interest rate). Kailangan ng maagang abiso upang ipakita ang:

- Ang estimate ng bagong halaga ng interest rate at kabayaran
- Mga alternatibong pwede sa iyo
- Paano makipag-ugnayan sa isang HUD-subok na tagapagpayo ng pagkakasangla (approved mortgage counselor)

Para sa unang pag babago ng interest rate (interest rate adjustment), at para sa anumang mga pag babago na dumating sa ibang pagkakataon na magbigay sa iyo ng iba't ibang mga halaga ng

pagbabayad, ang servicer ay dapat padalhan ka ng isa pang abiso, na hindi bababa sa 60 na araw nang maaga, na nagsasabi kung ano ang iyong magiging bagong pagbabayad.

Maaari kang makakuha ng tulong kung magkakaroon ka ng problema sa pagbabayad ng iyong pagkakasangla (mortgage).

Ang iyong servicer ay dapat na sabihin sa iyo ang tungkol sa tulong na magagamit mo ito, at dapat isaalang-alang ka sa tulong na yon, kung nagkakaroon ka ng problema sa pagbabayad ng iyong pagkakasangla (mortgage). Kailangan mong kumpletuhin ang tinukoy na hakbang sa tamang oras.

Isang mahusay na unang hakbang upang makakuha ng ekspertong payo ay isang pulong ng harapan o pakikipag usap sa telepono kasama ang HUD-subok na tagapagpayo sa pabahay (approved housing counselor). Ang Taga pagpayo ng pabahay ay nakikipag-usap sa may-ari ng bahay katulad mo sa lahat ng panahon. May maliit o walang gastos sa iyo. Maaari kang maghanap ang isang HUD-subok na ahensya ng tagapagpayo ng pabahay (approved housing counseling agency) na malapit sa iyo, sa pamamagitan ng pagbisita sa consumerfinance.gov o pagtawag sa **888-995-HOPE (4673)**.

Ikaw ay sasabihan kapag nagkakaroon ka ng problema sa pag gawa ng iyong mga pagbabayad.

Kapag hindi ka nagbayad ng iyong pakakasangla (mortgage), ang iyong servicer ng pagkakasangla (mortgage servicer) ay dapat makipag-ugnayan sa iyo at makipag-usap tungkol sa mga sitwasyon nang hindi lalampas sa 36 days pagkatapos ng iyong pagbabayad na nararapat.

Ang servicer ng pagkakasangla (mortgage servicer) ay kailangang sabihin sa iyo sa sulat tungkol sa pagkakasangla (mortgage) at ang mga opsyong sa pag-eehersisyo na maaaring magamit nang hindi lalampas sa 45 na araw pagkatapos na ikaw ay mahuli sa pagbabayad.

Ang servicer sa pagkakasangla (mortgage servicer) ay magtatalaga ng tauhan upang tumulong sa iyo sa sandaling ikaw ay 45 na araw ng huli sa iyong pagkakasangla (mortgage), at mas mabilis kapag ikaw ay humingi ng tulong.

Maaari kang mag-aplay ng tulong, kaya gawin ito kaagad.

Kung nagkaka-problema ka sa pagbabayad ng iyong pagkakasangla (mortgage), maaari kang mag-aplay para sa tulong mula sa iyong servicer. Ang unang hakbang ay sabihin sa iyong serviser na interesado ka sa isang option sa pag pigil sa pagreremata (foreclosure prevention option), kasing tulad ng isang loan workout o maikling pagbebenta (short sale).

Bago ang 45 na araw na nakalipas pagkatapos ng iyong unang napalampasang pagbabayad, ang iyong servicer ay kailangan magpadala ng sulat sa iyo ng impormasyon tungkol sa kung paano mag-aplay para sa tulong sa pagkakasangla “mortgage assistance” (minsan ay tinatawag na loss mitigation application). Ikaw ay malamang tatanungin para sa dokumento ng kita at iba pang pangpinansyal na impormasyon kasama ang aplikasyon. Punan ang aplikasyon na ganap at ibalik ito kasama ng mga dokumento sa lalong madaling panahon.

Sa sandaling maisumite mo na ang application, ang servicer ay may limang araw upang suriin ito. Ang servicer ay magpapasiya kung ang iyong application ay kumpleto o bibigyan ka ng isang listahan ng mga karagdagang impormasyon at dokumentong kailangan. Saka, ang servicer ay magbibigay sa iyo ng isang petsa na kung saan dapat mong ibalik ang impormasyon at dokumento. Kapag isinumite mo ang karagdagang impormasyon at dokumento sa servicer batay sa petsang iyon, maaari kang makakuha ng mas higit na proteksyon na magagamit sa iyo sa ilalim ng mga pederal na panuntunin, kahit na ang servicer ay humiling pa ng mga dokumento sa susunod.

Subalit, kailangan mong kumilos ng mabilis. Sa sandaling ikaw ay 120 na araws ng huli sa iyong mga pagbabayad, ang servicer ay maaaring simulan ang proseso ng pagremata kung hindi mo pa naisusumite ang isang kumpletong aplikasyon.

Mahamanap mo ang iyong mga opsyon.

Ang servicer ay gumagamit ng loss mitigation application upang ilagay na magkasama ang option sa pagpigil sa pag reremata (foreclosure prevention options). Ang servicer ay dapat suriin para sa lahat ng pag pigil sa pag reremata (foreclosure prevention) na magagamit sa iyo, hangga't ang iyong kumpletong aplikasyon ay matanggap ng hindi bababa sa 37 na araw bago ang iyong naka-iskedyul na pagbili ng pag reremata (foreclosure sale). Gayunpaman, hindi nangangahulugan na ang servicer o ang may-ari ng iyong mga utang ay mag-alok ng pag pigil sa pag reremata (foreclosure prevention)(o loss mitigation) options.

Ang Loss Mitigation options ay pwedeng kasama ang:

- Pansamantalang pagsuspindi o pagbabawas ng iyong mga pagbabayad (a forbearance)
- Permanenteng pagbabago ng iyong umiiral nag pautang (loan terms) sa isang halaga na maaari mong makaya (ang pag babago bago “a modification”)
- Pagpapahintulot sa iyo na kahit iwanan ang iyong tahanan nang walang babayaran ng buong halagang sa utang mo, sa pamamagitan ng isang maikling pagbebenta (short sale) o iba pang pagrematang alternatibo (foreclosure alternative)

Sa loob ng 30 na araw pagkatapos mong magsumite ng isang kumpletong aplikasyon, ang servicer ay kadalasang sasabihin sa iyo sa pagsulat ng kung ano ang mga option sa pag pigil sa pag reremata (foreclosure prevention options) na ikaw ay karapat-dapat. Sila din ay magsasabi sa iyo kung ano ang kanilang mga opsyon na pwedeng e consedera pero hindi ina-alok, at kung bakit.

Kung isumite mo ang iyong kumpletong application para sa tulong sa pagkakasangla (mortgage assistance application) ng hindi bababa sa 90 na araw bago ang isang naka-iskedyul na pag bibili sa pag reremata (foreclosure sale,) karapat-dapat ka sa 14 na araw upang tanggapin o tanggihan ang alok na tulong sa pag pipigil sa pag reremata (foreclosure prevention offer). Kung isumite mo ang kumpletong aplikasyon ng hindi bababa sa 37 na araw bago ang isang naka-iskedyul na foreclosure sale, karapat-dapat ka sa pitong araw upang tanggapin o tanggihan ang alok.

Maaari mong sabihin na muling pag-aralan ang desisyon ng servicer ng pagkakasangla (mortgage servicer's) tungkol sa iyong kahilingan sa pagbabago ng utang (loan modification).

Kung ang servicer ay tanggihan ka sa pagbabago nga utang (loan modification), sa isang pagsubok o permanenteng batayan, maaari mong hilingin na e-review ang desisyon-hangga't maaari, ipinadala mo ang isang kumpletong application tulong sa pagkakasangla (mortgage assistance application) na hindi bababa sa 90 na araw bago ang iyong pagbibili sa pag reremata (foreclosure sale). Ang Panawagan mo ay kailangang ma-isinumite sa loob ng 14 na araw pagkatapos ng pagpapasiya ng servicer's na kung aling mga iba pang mga loss mitigation option, kung mayroon man, ito ay mag-aalok. Ang servicer ay magtalaga ang pagsusuri sa isang tao na hindi kasangkot sa unang desisyon at dapat bigyan ka ng isang tugon sa pamamagitan ng pagsulat sa loob ng 30 na arawng iyong kahilingan.

Kung ang servicer ay nagpasya na huwag baguhin ang alok pagkatapos ng pagsusuri, o gumawa sa iyo ng isang bagong alok, ikaw ay may karapatan sa 14 na araw upang tanggapin ang alok na iyon.

Maaaring mayroon kang mga proteksyon laban sa pag reremata (foreclosure).

Isang servicer ay hindi maaaring magsimula ng isang pag reremata (foreclosure) kung ikaw ay mas mababa sa 120 na araw sa huling pagbabayad. Kung nagpadala ka ng isang kumpletong aplikasyon pagkatapos ng 120 na araw na marka, at ang pagreremata (foreclosure) ay nagsimula, maaari mayroon ka paring mga proteksyon.

Kung ikaw ay higit sa 120 na araw ng huli sa inyong pagbabayad, ang iyong utang ay nasa pag reremata (foreclosure), at pinadala mo ang isang kumpletong aplikasyon ng higit na 37 na araw bago ang pagbebenta, samakatuwid ang iyong servicer ay hindi maaaring magsimula ng pagreremata (foreclosure) hanggang:

- Ang servicer ay nagpasiya na hindi ka maging karapat-dapat para sa anumang mga pag-eehersisyo.
- Tinanggihan mo ang mga opsyong inaalok sa iyo ng servicer.
- Gagawa ka ng isang kasunduan at pagkatapos ay hindi mo ito gagawin (tulad ng paggawa ng napapanahong pagbabayad).

Kailangan mong sumagot kaagad sa mga option na pag-aalok ng iyong serviver. Kung ang iyong petsa ng pag reremata (foreclosure) ay malapit na, maaari kang makakuha ng pitong araw lamang para sabihin ang oo sa loan workout.

Saan ka pa pwedeng pumunta para malaman ang mga impormasyon

Ang Impormasyon tungkol sa mga iba pang mga panuntunin ay nasa <http://consumerfinance.gov/regulations>.

Maaari kang makakuha ng higit pang mga katunayan sa pagkakasangla o (mortgage facts) at tulong sa <http://consumerfinance.gov/mortgage>. Naghahanap ka ba ng bagong pagkakasangla o (mortgage)? Tingnan sa mga librito, *Nag hahanap ka ba ng pagkakasangla o (mortgage)?* *Ano ang maaari mong asahan sa ilalim ng pederal na mga panuntunin*, nakalagay sa pahinang iyon.

Kung mayroon kang problema sa iyong pagkakasangla o (mortgage), maaari kang magsumite ng isang reklamo sa CFPB:

Online: www.consumerfinance.gov/complaint

Sa pamamagitan ng telepono: (nabibigay kami ng mga serbisyo higit sa 180 wika)

8 umaga to 8 gabi ET, Lunes–Biyernes:

(855) 411-CFPB (2372)

Español (855) 411-CFPB (2372)

TTY/TDD (855) 729-CFPB (2372)

Sa pamamagitan ng sulat: Consumer Financial Protection Bureau
P.O. Box 4503
Iowa City, Iowa 52244

Sa pamamagitan ng fax: (855) 237-2392