

Guía de Información de Servicio al Cliente



Vivienda Segura, Decente Y Económico

Para presentar una queja sobre discriminación puede escribir a: USDA, Office of Civil Rights, Programs, 300 7th Street SW, Room 400 (Stop 9430), Washington, DC 20024, o llamar al (866) 632-9992, (Voz), o al (202) 401-0216 (TDD/TTY (para llamadas de Incapacidad Auditiva solamente) o puede enviar un FAX al (202) 690-7442.

USDA es un proveedor, empleador y prestamista que brinda igualdad de oportunidades

El Índice De Contenidos

INTRODUCCIÓN.....	1
EL ROL DEL CENTRO DE SERVICIOS AL CLIENTES (CSC).....	1
INFORMACIÓN DE CONTACTO.....	2
Número de teléfono de Servicio al cliente.....	2
Número de teléfono de Consejeros de pago.....	2
Dirección postal para enviar pagos.....	2
Dirección de Consultas por Escrito:.....	3
Dirección para enviar Pagos finales por correo regular o envío del próximo día.....	3
Respuesta de Voz Automática.....	3
Opciones de pago.....	4
Acceso por medio de la Red de Internet.....	4
E-authentication ID.....	4
Débito Pre-Autorizado.....	5
Pagos Iniciados por el Cliente.....	5
Western Union Quick Collect.....	5
Money Gram.....	6
PAGOS Y CARGOS ADICIONALES.....	6
OPCIONES DE SERVICIOS ESPECIALES.....	10
MANTENIENDO UNA CUENTA DE PLICA PARA IMPUESTOS Y SEGUROS.....	11
PAGO DE SUBSIDIO.....	13
LA LEY DE "CIVIL RELIEF ACT OF 2003" (SCRA).....	15
REFINANCIAMIENTO CON CREDITO PRIVADO.....	16
EI PAGO FINAL DEL PRESTAMO.....	16
¿DONDE DEBO ENVIAR MI PAGO DE LIQUIDATION FINAL?.....	19
INFORMACIÓN ADICIONAL.....	19



INTRODUCCION

Su préstamo de vivienda con el Desarrollo Rural (RD) del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos (USDA) se originó y se cerró en una oficina local. Se le da el servicio en el Centro de Servicio al Cliente (CSC), ubicado en Saint Louis, Missouri. El CSC esta disponible para ayudarlo en cualquier necesidad que usted tenga con al servicio de su préstamo. Nuestra misión es brindarle un servicio al cliente amable y preciso que le ayudará a convertirse en un propietario de casa exitoso.

EL ROL DEL CENTRO DE SERVICIOS CLIENTE (CSC)

Parte de la misión del CSC es proporcionar servicios y asesoramiento para ayudar a los clientes a tener éxito como dueños de casa. CSC ofrece una gran variedad de servicios. Algunos de los más comunes son:

- **Procesamiento de pagos.** CSC se asegura de que usted sabe cuánto tiene que pagar y cuándo se debe hacer su pago cada mes. Los estados de cuenta son generalmente enviados por correo 15 días antes del día de vencimiento de su pago. Su estado de cuenta contiene información tal como su número de cuenta, balance del principal, próxima fecha de vencimiento, y un desglose de la cantidad de su pago.
- **Manejo de Cuenta Plica, impuestos y seguro.** Usted está obligado a pagar los impuestos de bienes raíces, un seguro de riesgo aceptable, y (si es aplicable) un seguro contra inundaciones. Para los clientes con cuentas de plica, CSC es responsable de darle seguimiento a los fondos de su cuenta de plica, pago de impuestos y facturas del seguro a nombre del cliente.
- **Evaluación de la elegibilidad para el subsidio de pago.** Si usted recibe asistencia para el pago o bonificación de intereses de crédito (subsidio), sus ingresos deben ser revisados periódicamente para asegurarse de que usted está recibiendo la cantidad correcta de subsidio. Además, los clientes que no reciben subsidio de pago podrán solicitar esta ayuda si su situación financiera cambia.
- **El pago final.** CSC proporcionará información sobre cómo obtener un saldo de pago final, cómo se calcula un pago final y qué documentación es necesaria para un último pago de su cuenta.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Número de teléfono de Servicio al Cliente:

Horario de Representantes de Servicio al Cliente:

Lunes - viernes 7:00 a.m. a 5:00 p.m. (Hora Central)

Inglés / español 1-800-414-1226

Número de teléfono de Consejeros de pago:

Horario de Representantes / Consejeros:

Lunes - jueves 7:00 a.m. a 9:00 p.m. (Hora central)

Viernes - 7:00 a.m. a 5:00 p.m. (Hora central)

Inglés y español: 1-800-793-8861



Para Clientes con Incapacidad Auditiva:

De lunes a viernes / 24 horas al día

TDD-CST 1-800-438-1832

TTY-TRANSMISIÓN 1-800-735-2466

Dirección postal para enviar pagos

USDA, RD

P. O. Box 790170

St. Louis, MO 63179-0170

Nota: Siempre escriba su número de cuenta en el cheque o giro postal. **Por favor no envíe dinero en efectivo, monedas o sellos.**

Dirección de Consultas por Escrito:

Del servicio de préstamo en general

USDA, RD, CSC

P. O. Box 66889

St. Louis, MO 63166

Fax: (314) 457-4431

Dirección de presentar una notificación por escrito de error posible el servicio de préstamo o solicitud de información

USDA, RD, CSC

P. O. Box 66755

St. Louis, MO 63166

La notificación por escrito o solicitud de información debe incluir el nombre del prestatario , número de cuenta , descripción del error que se cree que han ocurrido , o la descripción de la información solicitada. Para cualquier otra consulta del servicio de préstamo usted puede escribirnos a la dirección General de Investigaciones de Servicios de Préstamos (P. O. Box 66889, St. Louis, MO 63166).

[Dirección para enviar Pagos finales por correo regular o envío del próximo día \(Ver pagina 19\).](#)

Respuesta de Voz Automática

El sistema de respuesta de voz automática le permite acceder información de la cuenta y hacer su pago las 24 horas del día, 7 días a la semana, sin tener que hablar con un representante de servicio al cliente. El sistema realmente responde a las opciones de seleccionar pulsando el teclado del teléfono.

Para ayudar a garantizar la seguridad de la información, el sistema ha sido programado para exigir su número de préstamo de hipoteca con el USDA y los últimos cuatro dígitos de su número de seguro social los cuales se deben introducir en el sistema antes de acceder. Para acceder a su cuenta, llame al 1-800-414-1226 y siga las instrucciones.

Opciones de pago

Acceso por medio de la Red de Internet

Usted puede obtener acceso a su préstamo hipotecario a través del internet entrando a <http://rdhomeloans.usda.gov>. Una vez que usted tenga acceso a la página Web, oprima el botón de "Login" para entrar.

E-authentication ID (Identificación de cliente o contraseña)

Para poder obtener acceso a información sobre su préstamo se le requerirá un "eAuth ID" o contraseña. Usted puede obtener una contraseña siguiendo las siguientes instrucciones:

1. Entre a <http://rdhomeloans.usda.gov>
2. Oprima el botón de registrarse o "Register" abajo en la pantalla del "USDA ID and password" o Identificación y Contraseña.
3. Ahora puede crear una cuenta en la pantalla de "Create an Account".
4. Verifique la información del acceso de nivel I o "level I" y haga clic en "Submit" para enviar.
5. Oprima el botón de "Continue".
6. Ahora puede llenar todos los espacios desde **los pasos 1 al 4**.
7. Ahora puede activar su cuenta por instrucciones de email:
 - A. Ahora puede crear una cuenta en la pantalla de "Create an Account".
 - B. Verifique la información del acceso de nivel I o "level I" y haga clic en "Submit" para enviar.
 - C. Oprima el botón de "Continue".
 - D. Ahora puede llenar todos los espacios **desde los pasos 1 al 4**.
 - E. Ahora puede activar su cuenta por instrucciones de email.
8. Para acceder su cuenta se le pedirá que entre su "eAuth ID" y su contraseña. La primera vez que usted accese su cuenta se le pedirá que entre su número de cuenta o de préstamo y los últimos cuatro dígitos de su número de seguro social. Esta información no se le volverá a pedir de nuevo luego de que el sistema ya le haya validado su identidad.

Débito Pre-Autorizado

Un Débito Pre-Autorizado (PAD) **es un servicio gratuito** que permite que su pago sea retirado automáticamente de su cuenta corriente o cuenta de ahorros en el mismo día cada mes. Vea la página 7 para obtener información adicional.

Pagos Iniciados por el Cliente

- Pagos iniciados por el Cliente (CIP) **es un servicio que gratuito** permite a los propietarios poder deducir fondos de su cuenta de cheques o de ahorros a través del teléfono y aplicar estos pagos a su cuenta de hipoteca. Los clientes que prefieren retiros automáticos mensuales deberán ir a la página CSC MAI (información de la cuenta de hipoteca) o aplicar para PAD. Para realizar un pago debe llamar al 1-800-414-1226 y presionar **la opción 1** en el menú principal o esperar por un representante que le pueda ayudar con el procesamiento de un CIP. Deberá proveer la siguiente información para poder hacer un pago a su cuenta a través de CIP:
- Número de cuenta bancaria de la cual los fondos serán retirados;
- Número de ruta bancaria (Son los primeros nueve dígitos que se encuentran en la esquina inferior izquierda de su cheque). Nota: Para débitos de su cuenta de ahorros, favor de llamar a su banco para obtener su número de ruta de cuenta de ahorros válido.

Western Union Quick Collect

Para hacer su pago a través de "Western Union Quick Collect", los clientes deberán tener la siguiente información:

- Número de cuenta; y
- Nombre de la Empresa-USDA/RHS; y
- Código de la Ciudad-USDARURAL; y
- Estado-MD

Para localizar el "Western Union Service Center" llame al 1-800-325-6000. **Western Union existe un cargo adicional para hacer esta transacción.** Si tiene problemas con sus pagos o enviar dinero a través de "Western Union Quick Collect" llame al Departamento de Servicio al Cliente al 1-800-238-5772.

Money Gram

Para localizar un Centro de Servicio de "Money Gram" por favor llame al (800) 926-9400. **Money Gram existe un cargo adicional para hacer esta transacción.** Usted necesitará la siguiente información para hacer un pago de "Gram Money Express":

- El código de recepción-2265; y
- Nombre de la Empresa-USDA/RHS; y
- Ciudad-St. Louis; y
- Estado-MO; y
- Número de cuenta

PAGOS Y CARGOS ADICIONALES

¿Cuál es mi pago?

Consiste en el pago programado del principal e interés. Si su cuenta incluye cuenta de plica, se establecerá el pago incluyendo una cantidad adicional para impuestos y seguro. Esta cantidad es conocida como PITI. Esto significa que los pagos no se acreditarán a su cuenta hasta que la cantidad total de su pago sea recibida.

¿Cuándo es mi fecha de pago?

La fecha de su pago es determinada en base a la fecha de cierre de su préstamo. Se paga cada mes en la fecha de aniversario de su préstamo, a menos que, el cierre del préstamo ocurriera durante el 29, 30 o 31 del mes. Si su préstamo se cerró después del 28 del mes, su fecha de pago será el 28 del mes. ***Nota: El estado de cuenta mostrará la fecha de vencimiento de su pago.***

Ejemplo 1: Si su préstamo se cerró el 15 de marzo de 2015, su pago mensual es el día 15 de cada mes.

Ejemplo 2: Si su préstamo se cerró el 30 de marzo de 2015, su pago mensual será el día 28 de cada mes.

¿Cuándo recibiré mi factura?

Los estados de cuenta son enviados al menos 15 días antes del vencimiento de su pago. Al enviar su pago, siempre escriba su número de cuenta(s) en su cheque o giro postal. Si usted tiene más de una cuenta, sólo recibirá un estado de cuenta, el cual incluirá el pago mensual total de todos sus préstamos. Asegúrese de incluir el estado de cuenta junto con su pago para asegurar que su pago se procese rápidamente.

¿Qué pasa si no recibo una factura?

Llame a CSC al 1-800-414-1226 para dejarnos saber. Podemos confirmarle que su préstamo esté documentado correctamente y le dejaremos saber cómo hacer su pago. Usted puede utilizar uno de los otros [métodos de pagos](#) que se describen en la página 4. Si desea enviar su pago, consulte la página 3 de este folleto.

¿Puedo recibir mis estados de cuenta en Braille?

Si. Si desea recibir su estado de cuenta mensual en Braille (disponible para clientes con incapacidad visual) usted puede llamar a un Representante de Servicio al Cliente al 1-800-414-1226.

¿Puedo hacer mi pago con dinero en efectivo?

No. Hay varias maneras aceptables para hacer su pago mensual. Estas incluyen: Débito pre-autorizado (PAD), cheques, giros postales, giros bancarios o fondos electrónicos. Los fondos electrónicos incluyen: Pagos iniciados por el Cliente (CIP), cheque por teléfono utilizando el sistema de respuesta de voz, página de internet de CSC, "Western Union" o "Money Gram".

¿Qué es un débito pre-autorizado?

A través de un pago de débito pre-autorizado (PAD), el total de su pago mensual es retirado automáticamente de su cuenta de cheques o de ahorros en la misma fecha cada mes. Usted recibirá una confirmación mensual de que su pago fue retirado de su cuenta bancaria. La confirmación del pago se parece a un estado de cuenta. Sin embargo, dado que su cuenta está en el PAD, la confirmación que se le envía es sólo para su información.

Un débito pre-autorizado es el método más confiable y conveniente para hacer sus pagos hipotecarios. Ya que los pagos se debitan automáticamente de su cuenta de cheques o de ahorros, los pagos se realizan a tiempo y no hay costo adicional por gastos de envío.

¿Cómo puedo establecer una cuenta de PAD?

Para establecer una cuenta de PAD, hable con un representante de servicio al cliente al 1-800-414-1226.

¿Qué sucede si pago una cantidad mayor a la totalidad de mi pago mensual?

Cuando usted paga una cantidad mayor del total de su pago mensual, el exceso de fondos restantes se aplica al balance principal de su préstamo.

¿Qué pasa si sólo envío un pago mensual parcial?

Cuando usted paga una cantidad menor del total de su pago mensual, el pago parcial aparecerá en su estado de cuenta. Sin embargo, los fondos no pueden ser aplicados a su cuenta hasta que el total de su pago ha sido recibido.

Ejemplo: Si el total del pago es de \$300, un pago parcial es de \$250. Hasta que la suma adicional de \$50 se pague para completar la cantidad del pago total, los \$250 se mantendrán como pago no aplicado y el pago será considerado atrasado hasta que se reciba el pago por los \$300 en su totalidad.

Si el total no es recibido antes de o en la fecha de vencimiento, usted puede contactar a un consejero de CSC para consultar sobre la cantidad restante del pago enviado. Si el pago total no es recibido dentro de 15 días después de la fecha de vencimiento, cargos adicionales por tardanza serán añadidos a la cantidad total de su pago mensual.

¿Puedo redondear la cantidad de mi pago?

Si usted desea puede redondear sus pagos, deberá redondear su pago hasta el dólar más cercano. Si redondea a la cantidad menos de su pago, el pago será menor que el pago total programado. El pago no se reflejaría completo en su cuenta lo cual podría causar que su pago sea considerado un pago atrasado.

Ejemplo: Si al redondear \$ 431.03 se hace a \$ 432.00, los otros .97 centavos se aplicarán al balance principal mientras su cuenta se mantenga pagada a tiempo.

Si una cantidad de mi pago regular se aplica al balance principal, ¿cómo puedo pagar mi pago mensual antes de lo previsto?

Si usted desea pagar por adelantado cada mes, la cantidad adicional debe ser exactamente la misma cantidad de su próximo pago. Usted debe llamar a CSC para dejarles saber que la cantidad de pago que está enviando adicional debe ser aplicada a su próximo pago mensual y no para reducir el balance del principal. Favor de llamar al 1-800-414-1226.

¿Qué es una cuenta atrasada?

Una cuenta está atrasada si la cantidad total de pago no es recibida en la fecha de vencimiento.

¿Qué es un recargo o cargo adicional?

Si su cuenta está sujeta a un cargo por demora, el recargo se aplica si el pago completo no se recibe dentro de los 15 días siguientes a la fecha de vencimiento. El recargo se calcula en un 4 por ciento de la porción del pago del principal e interés adeudados en la cuenta, a menos que la ley estatal requiera un por ciento diferente. El recargo se cobrará a los 16 días después de la fecha de vencimiento de su pago y se reflejará en el estado de cuenta del mes siguiente.

¿Qué pasa si no puedo hacer mi pago en la fecha de vencimiento?

Si usted no puede hacer su pago total previsto a la fecha de vencimiento, favor de llamar a un consejero de CSC al 1-800-793-8861 tan pronto como es posible. Esté preparado para proporcionar su nombre, número de cuenta, dirección actual, número de teléfono, un número telefónico alterno, y los últimos cuatro dígitos de su número de seguro social.

Es muy importante informar al representante de CSC si su pago va a llegar tarde, cuando se podrá realizar el pago y la razón por la cual su pago va a llegar tarde. Esto permitirá que el consejero le ayude a determinar si hay otras opciones de servicio disponibles para usted. También recuerde que si el pago no se efectúa dentro de los 15 días siguientes a la fecha de vencimiento, un cargo adicional puede ser cobrado a su cuenta. USDA tiene que informar sobre el estado de todas las cuentas a las Agencias de Crédito.

¿Qué sucede si usted no informa a CSC sobre un retraso en su pago?

Si su cuenta está atrasada, se le enviará una carta para recordarle sobre el total adeudado. También puede comunicarse con un consejero de CSC. El consejero le ayudará a hacer arreglos de pagos adecuados para tratar de traer su cuenta al corriente y para proporcionar las opciones de servicio que podrían estar disponibles para usted basado en su situación personal. Recuerde que si sus pagos se retrasan, puede incurrir en cargos por demora, además de ser reportado a las Agencias de Crédito.

OPCIONES DE SERVICIOS ESPECIALES

¿Qué es una promesa de pago? Una promesa de pago (PTP) es un compromiso firme de unos acuerdos de pago entre usted y un consejero de CSC para llevar la cuenta al corriente en un período de tiempo específico.

¿Qué es un acuerdo de pago en delincuencia o “Delinquency Workout Agreement” (DWA)?

Un acuerdo de pago en delincuencia (DWA) es un plan aprobado para llevar la cuenta al corriente. Este acuerdo de pago le permitirá pagar una cantidad adicional por encima del pago mensual regular para al final del acuerdo, saldar la cantidad que se adeuda en su totalidad. Usted debe demostrar capacidad de pago en base a un análisis de su situación financiera hecho por un representante de CSC y debe cumplir con otros requisitos de elegibilidad.

¿Qué es la moratoria? Una moratoria es una suspensión de pagos mensuales durante un mínimo de 6 meses a un máximo de 2 años para darle la oportunidad de recuperarse de una pérdida significativa de ingresos o gastos inesperados. Esta acción de servicio sólo se considera si el ingreso se ha perdido temporariamente o se ha reducido debido a circunstancias fuera de su control, tales como pérdida de trabajo, accidente, enfermedad, lesión o muerte.

¿Y si no es necesario una moratoria, pero he tenido una disminución en ingresos de mi hogar?

Usted debe comunicarse con CSC para confirmar si usted puede calificar para asistencia de subsidio.

¿Qué es una re-amortización?

Una re-amortización a su préstamo establece una nueva revisión de pagos al principal e interés durante el plazo restante del préstamo. Hay ciertos requisitos de elegibilidad para una re-amortización.

Si usted es elegible, el total del principal, intereses, pagos atrasados y otros cargos son incluidos en un nuevo balance total de la cuenta y un nuevo pago mensual. Esto le permite tener un nuevo comienzo.

Si desea solicitar cualquiera de estas opciones de servicios especiales, usted puede llamar a un consejero de CSC al 1-800-793-8861.

¿Cuáles son mis opciones si no puedo mantener el préstamo de mi casa?

La venta de la propiedad es la opción más conveniente. Por lo general, es la mejor oportunidad para que usted pueda vender la propiedad por un valor más alto. Es posible que desee comunicarse con su oficina local de Desarrollo Rural o con un agente local de bienes raíces para averiguar si tienen a alguien que esté interesado en comprar su casa. Usted puede llamar a un consejero de CSC al 1-800-793-8861 para discutir otras opciones.

MANTENIENDO UNA CUENTA DE PLICA PARA IMPUESTOS Y SEGUROS

¿Qué es una cuenta de Plica?

Una cuenta Plica es una cuenta a la que usted contribuye con pagos mensuales para cubrir los costos previstos de los impuestos a su propiedad, las primas de seguro, prima contra inundaciones (si procede) y otros costos relacionados. Seguros, impuestos y otros gravámenes son pagados por la Agencia en la fecha de su vencimiento.

¿Puedo pagar mis propios impuestos y seguro?

Una cuenta de plica por impuestos y seguro se requiere en la programa de préstamo directo de 502. Después de establecer una cuenta de plica, RD está responsable a pagar los impuestos y seguro a tiempo por el resto del préstamo. Un prestatario no puede pagar sus propios impuestos y seguro en un préstamo que tiene una cuenta de plica.

¿Qué pasa si no puedo pagar mis impuestos y seguro cuando se debe?

Bajo los términos y condiciones de su hipoteca, usted es responsable de mantener la cobertura del seguro de propiedad y de pagar sus impuestos de bienes raíces. Si no lo hace, CSC puede pagar el seguro y/o impuestos, y cargar el costo a su cuenta como un cargo adicional. Debido a esto, se establecerá una cuenta de Plica. Usted tendrá que pagar una cantidad adicional como pago mensual a su cuenta de plica, para poder cubrir los futuros pagos de impuestos y costos de seguro de la propiedad.

Si no tengo una cuenta de plica, ¿Puedo establecerla?

Sí. Usted puede voluntariamente establecer una cuenta de plica. Usted tendrá que presentar una copia de su recibo de pago de impuestos más reciente, la evidencia actual de su seguro y una solicitud escrita y firmada, para establecer una cuenta de plica. Esta información debe ser enviada por correo a la unidad de configuración de Cuenta Plica a la siguiente dirección:

USDA, RD, CSC
Atención: "Escrow Dept"
P. O. Box 66805
St. Louis, MO 63166

¿Qué es un "Análisis de cuenta de plica anual"?

La ley "The Real Estate Settlement Procedures Act of 1974 (R.E.S.P.A.) requiere que todos los prestamistas lleven a cabo un análisis anual de cuentas de plica para cada cliente. Este análisis es el método utilizado para determinar si los depósitos mensuales actuales proporcionan los fondos suficientes para pagar impuestos y seguro. El análisis se realiza cada 12 meses.

¿Qué es un estado de Divulgación de Cuenta de Plica?

Un estado de Divulgación de la Cuenta de Plica muestra el historial de la cuenta y la actividad proyectada para el próximo año. Se reflejan los pagos a la cuenta de plica, así como los desembolsos efectuados para el pago de impuestos y seguro de la propiedad.

Los estados de divulgación de la cuenta de plica son enviados a usted cada año.

¿Qué es el Seguro de "Lender Placed"?

El Seguro "lender placed" es el seguro adquirido por CSC para proteger la inversión del Gobierno en una propiedad cuando un cliente no ha podido o no quiera proporcionar la evidencia de cobertura de seguro.

Los clientes que tienen seguro "lender's placed" no son protegidos personalmente en caso de una pérdida. El seguro "lender's placed" sólo cubre el capital y los intereses del préstamo y no provee cobertura para los efectos personales, muebles o equidad en la propiedad, en caso de que hubiese alguno.

¿Qué debo hacer si tengo daños en mi casa?

Comuníquese con su agente de seguros. Usted necesitaría hablar con su compañía de seguros para poder recuperar cualquier pérdida. También debe de comunicarse con la oficina de CSC para que podamos hablar con su oficina local de Desarrollo Rural o compañía de seguros, si es necesario.

Si tengo una pérdida y obtengo un cheque por la reclamación de seguro, puedo quedarme con el dinero?

No. Los cheques del seguro son pagaderos al nombre suyo y a la Agencia. Si usted recibe un cheque por el reclamo de seguro, por favor llame a Servicio al Cliente al 1-800-414-1226 para obtener ayuda.

PAGO DE SUBSIDIO

¿Qué es un pago de subsidio?

El pago de subsidio reduce el pago de su mensualidad si es un cliente elegible basado en su ingreso familiar. El total del subsidio que usted recibe puede estar sujeto a recaptura (reembolso a la agencia) si la propiedad se vende, ya no está ocupada, o si el préstamo es pagado en su totalidad. Al cierre del préstamo, usted está requerido a firmar un acuerdo de reembolso de subsidio, si es elegible.

¿Cómo puedo recibir Asistencia de pago o Subsidio?

Si usted no está recibiendo ayuda de pago de subsidio, por lo general usted puede ser elegible para asistencia de pago como resultado de una disminución en los ingresos. Favor de llamar a un asesor de CSC al 1-800-414-1226 si tiene alguna pregunta al respecto.

¿Qué es una Revisión de Asistencia de pago (PAR)?

La asistencia de pago se suele conceder por un máximo de 2 años y usted recibirá por correo un paquete de renovación para que sea completado 90 días antes de la expiración del acuerdo actual de subsidio. Sin embargo, durante la duración de la ayuda de subsidio que le sea aprobada, usted está obligado a informar a la Agencia sobre cualquier cambio en el número de personas que viven en el hogar y sus ingresos para que la Agencia pueda determinar si debe seguir recibiendo la misma cantidad de subsidio. Si usted está recibiendo el pago de subsidio, debe notificar a la Agencia sobre cualquier aumento en los ingresos del hogar que sea más del 10 por ciento (10%) del ingreso actual. Usted es responsable de informar sobre estos cambios a la Agencia, incluso si se presentan fuera del período normal de revisión.

¿Qué información se necesita para un estudio de pago de subsidio?

- Una certificación de renovación de subsidio, Formulario RD 3550-21; y
- Una autorización por escrito para divulgar información, Formulario RD 3550-1. Debe completar un formulario por cada miembro de la familia que sea mayor de 18 años; y
- Una copia del último formulario 1040 del IRS de declaración federal de impuestos para cada fuente de ingresos que vive en el hogar. No podemos aceptar el Formulario 8453 (Declaración del Impuesto sobre Ingresos EE.UU., presentación electrónica). Si declaró impuestos por vía electrónica y no tiene una copia del Formulario 1040, por favor llame al IRS al 1-800-829-1040 y solicite una lista impresa que muestre los ingresos brutos y un desglose de los mismos. Éste debe ser enviado en lugar del Formulario 8453.

Verificación de Ingresos – La verificación de ingresos requiere la presentación de los dos últimos talonarios (evidencia) de pago consecutivos de todas las personas en el hogar que tienen un empleo; los salarios, una declaración de beneficio del SSI, Seguro Social, Jubilación/Pensiones, Desempleo, AFDC, etc., de todos los miembros del hogar que reciben otros ingresos adicionales a sus salarios, y una copia de la Orden de la Corte/sentencia de divorcio o un historial actual de los últimos 12 meses de pagos para verificar la manutención de hijos y/o pensión alimenticia que recibió.

¿Qué es la Recaptura del Subsidio?

La recaptura del subsidio o asistencia de pagos es cuando todo o una parte del subsidio recibido durante la vida de un préstamo puede ser sujeta a reembolso cuando se vende o no se ocupa la propiedad.

¿Cómo puedo saber si voy a tener que pagar recaptura del subsidio?

Si su préstamo se hizo después del 1 de octubre de 1979, y ya ha recibido subsidio de pago, el subsidio que recibe está sujeto a recaptura (reembolso a la Agencia).

¿Cuándo tengo que pagar el valor de la Recaptura de Subsidio?

El subsidio se debe recuperar cuando usted paga su préstamo en su totalidad, cuando se transfiere el título, o cuando la propiedad se vende. Ver [Pago Final del Préstamo](#) de la página 16.

Usted puede comunicarse con CSC al 1-800-414-1226 para obtener información adicional.



La ley de "Civil Relief Act of 2003" (SCRA), antes conocido como

La ley de "Civil Relief Act of 2003" (SCRA) formalmente conocido como "Soldier's and Sailor's Civil Relief Act of 1940 (SSCRA)" es la ley federal que da a todos los miembros militares de las fuerzas armadas de los EEUU algunos derechos importantes durante su servicio activo. Uno de los beneficios más conocidos bajo el SSCRA y ahora SCRA es la capacidad de reducir el pre-servicio de la deuda de los consumidores y las tasas hipotecarias de interés a un 6% en determinadas circunstancias. La protección bajo la ley SCRA no es automática, sino que requiere algún tipo de acción para invocar la ley. Para solicitar beneficios bajo esta ley con la Agencia de Servicio de Vivienda Rural, debe enviarnos una solicitud por escrito y una copia de las órdenes de su movilización a:

USDA, RD, CSC

Atención: FC244,

P. O. Box 66818,

St. Louis, MO. 63166-6818.

(Asegúrese de indicar su número de cuenta en cada página)

REFINANCIAMIENTO CON CREDITO PRIVADO

¿Me van a pedir que refinancie mi préstamo de Desarrollo Rural?

El objetivo de nuestro programa es hacer que nuestros clientes sean propietarios exitosos y que en última instancia, los clientes obtengan crédito con empresas hipotecarias privadas. Dos veces al año, un cierto número de clientes que pudieran tener la capacidad de refinanciar, se les pide que busquen financiamiento con entidades de crédito disponibles en el mercado, es decir, empresas hipotecarias, bancos o cooperativas de ahorro y crédito. Si su situación financiera actual indica que usted puede ser capaz de refinanciar, la Agencia le puede requerir que usted solicite crédito con una empresa privada.

EL PAGO FINAL DEL PRESTAMO

¿Puedo pagar mi préstamo antes del tiempo acordado?

Usted puede elegir pagar el préstamo por adelantado mediante pagos adicionales sobre el balance del principal o mediante un pago final. No hay sanciones por pago anticipado si usted paga el préstamo antes de la fecha de vencimiento.

¿Cómo puedo saber cuál es el balance adeudado de mi préstamo?

Para saber cuál es la cantidad total de la deuda actual de su préstamo, usted puede solicitar información de saldo llamando a CSC o enviando un fax.

Si usted sólo necesita un estimado de la cantidad del pago final, puede llamar al 1-800-414-1226 y escuchar la **respuesta de voz automática (IVR)**. Usted tendrá que seleccionar la opción de estimado del saldo del préstamo ("estimated loan balance quote"). Para más información sobre cómo [accesar el sistema de IVR](#), consulte la página 3. También puede enviar su solicitud vía fax al Departamento de Pago

Final al 314-457-4433 o por correo enviando su solicitud a:

USDA, RD

P.O. Box 790301

St. Louis, MO 63179

¿Qué tipos de estimados del saldo existen?

Declaración de Saldo – La declaración de Saldo no es una Declaración de Pago Final, pero provee instrucciones sobre cómo solicitar una declaración de pago final. La declaración de Saldo muestra el balance actual de su préstamo incluyendo el balance del principal, interés, cargos adicionales, cargos por tardanza y la cantidad total de asistencia de pagos o subsidio que usted ha obtenido durante la vida de su préstamo.

Declaración de Pago Final-La Declaración de pago final se basa en el saldo de la cuenta prevista en la fecha propuesta del pago final, y la cantidad calculada a ser recuperada con información adicional que ha sido proporcionada por usted. Esta declaración indica la cantidad real que usted tendrá que pagar en la fecha propuesta para el pago final.

¿Qué necesito para obtener una Declaración de Pago Final?

La información necesaria para recibir una declaración de pago final puede variar ligeramente, dependiendo de la acción que usted esté tomando para pagar su préstamo. Una vez que toda la información requerida es recibida por el CSC, normalmente tarda de 3 a 5 días laborables para obtener una declaración de pago final.

Si vende la propiedad, usted debe proporcionar los siguientes documentos al Departamento de Pago:

- Contrato de Compra y Venta firmado o un informe de tasación actual (que no tenga más de un año de vigencia) y que sea preparado por un tasador certificado; y
- Estimado de buena fe o declaración estimada de cierre, completada por el Agente de cierre; y
- Declaración firmada de autorización para la divulgación de información a una tercera persona. Por favor, incluya los últimos cuatro dígitos de su número de seguro social y número(s) de

cuenta(s) en la autorización; y.

- Fecha de pago final; y
- Si solicita la consideración de mejoras del capital, envíe un anejo separado. Debe ser completado por el tasador detallando cada mejora hecha al hogar.

Si usted hace un refinanciamiento a la propiedad con una empresa de crédito privada, usted debe proporcionar los siguientes documentos al Departamento de Pagos:

- Informe de tasación (valuación) actual (que no tenga más de un año de vigencia), preparado por un tasador certificado; y
- Estimado de buena fe o declaración estimada de cierre, completada por el Agente de cierre; y
- Fecha de pago final; y
- Declaración firmada de la autorización para la divulgación de información a una tercera persona. Por favor, incluya los últimos cuatro dígitos de su número de seguro social y número(s) de cuenta(s) en la autorización; y
- Si solicita la consideración de mejoras del capital, envíe un anejo separado. Debe ser completado por el tasador detallando cada mejora hecha al hogar.

Si va a saldar su préstamo en su totalidad, sin refinanciar o vender la propiedad, usted debe proporcionar los siguientes documentos al Departamento de Pagos:

- Informe de tasación (valuación) actual (que no tenga más de un año de vigencia), preparado por un tasador certificado; y
- Una declaración firmada indicando que usted seguirá viviendo en la propiedad; y
- Si solicita la consideración de mejoras del capital, envíe un anejo separado. Debe ser completado por el tasador detallando cada mejora hecha al hogar.

¿Dónde debo enviar mi pago de liquidación final?

Correo regular para pagos finales:

USDA, RD

PO Box 790301

St. Louis, MO 63179-0301

Pago final por envío al próximo día:

USDA, RD

SL-MO-C2US

PO Box 790301

1005 Convención Plaza

St. Louis, MO 63101

INFORMACIÓN ADICIONAL

¿Puedo alquilar la propiedad?

Una de las condiciones de ser elegible para un préstamo con la Agencia RD/USDA, es que usted personalmente ocupe la propiedad. Si usted decide alquilar después de comprar la propiedad, ya no es elegible para las opciones de servicio, incluyendo la asistencia de subsidio. Además, si usted está recibiendo subsidio y decide alquilar su casa, su pago aumentará a la tarifa de la nota total. *Favor de comunicarse con CSC al 1-800-414-1226 si usted está considerando alquilar su propiedad.*

He escuchado que CSC podría tomar mi devolución de impuestos si estoy atrasado en hacer mis pagos. ¿Esto es cierto?

Sí, es cierto. Si su cuenta está en demora, la agencia está obligada por ley a reportar su cuenta al Departamento del Tesoro de los EE.UU. Otros pagos federales, tales como una devolución de impuestos, podría ser interceptada para pagar el total de sus pagos atrasados en su préstamo.



¿Y si necesito dinero para las reparaciones de mi casa?

Puede ser posible que usted sea elegible para un préstamo de reparación o un subsidio. Usted puede llamar a su oficina local de Desarrollo Rural para obtener información adicional.

