

# How to Speak to Your Servicer if You Are Facing Foreclosure

**Stay In Your Home!** If you are in foreclosure, do not panic. You can take action to try and save your home. But if you leave early and walk away from your home, you are guaranteed to lose.

**In Illinois, the foreclosure process can take up to 15 months, and often more.** This means that after your third missed payment, you may have over 215 days to remain in your home. You can call Neighborhood Housing Services, 773-434-9632, to find out where you are in the timeline by providing your home address.

***The best action a homeowner can take to stay in their home is to be prepared and communicate frequently with their servicer.***

- 1) **Prepare yourself.** By having all of your financial and mortgage related documents in order, you will always be ready to speak to your lender. Create a file where you will put all of your documents. In this file, you should include:
  - At least two recent pay stubs
  - Current Real Estate Tax Bill
  - Current Homeowners Insurance Bill
  - Most recent mortgage statements for both first and second mortgages, if applicable
  - Account balances and monthly payments on all other debts including: homeowner association/condo fees, credit cards, student or car loans, child support and alimony
  - At least two recent bank statements
  - Most recent utility bill
  - Most recent tax return (including all schedules and W-2's)
  - Profit-loss statement if you are self-employed
  - Proof/documentation of income from any other sources such as alimony, child support (judgment letter); Social Security income (award letter)
  - If you have rental income, you must bring signed lease agreement(s) and rent receipt(s) or signed letter from occupant(s) confirming rent amount
  - Other letters of contribution

Calculate your household budget and know your income and expenses ahead of time. Be sure to keep all written correspondence from your servicer.

- 2) **Call the servicer.** Every servicer has a different name for their foreclosure department. When you call, describe your situation and ask to speak to the correct representative. Do not have fear of calling the servicer. If you encounter someone rude, hang up the phone, and call back to speak with someone else. If you are more comfortable speaking Spanish, ask to speak to a Spanish-speaking representative or ask a bilingual friend or family member to help translate. Phone numbers can change; look for the correct contact number on your most recent paperwork. Keep a written log of the dates and times of each call you make to the lender.
  - 3) **Request a Loan Modification Application.** Ask the representative to mail you an application for a Loan Modification. Open all mail from your servicer. They may ask you to pre-qualify by phone. If you must do so, be ready with your pre-prepared financial information.
  - 4) **Fill out forms and return with all requested documents.** The lender will send you an application. Fill out the paperwork according to your pre-prepared financial file. Send in as many of the requested documents that you have.
-

- 5) **Check status.** At this point, you should begin calling your lender weekly to check the status of your application. Be as efficient and diligent as possible. This process can be lengthy and frustrating. There is usually no room for negotiation, but homeowner preparedness and attentiveness makes a difference. When you speak to your servicer, ask specifically if there are any documents missing.
  - 6) **Resubmit.** It is likely that you will have to send in your application and/or documents multiple times. Be ready to re-send documents at any time. Having your home financial file prepared and updated will make this process easier. If your financial situation changes, inform your servicer as soon as possible and resubmit. The average wait time can be between three and nine months.
  - 7) **Read your offer.** When a modification offer comes in the mail, read the entire letter and make sure you understand it. If you are given a *permanent* modification, and you are not sure if it is a good offer call Neighborhood Housing Services at 773-434-9632.
  - 8) **Go to court.** Depending on where you are in the foreclosure process, you may receive court papers while you are applying for a loan modification. Do not ignore these papers. Go to every court date. For every appearance you make in court, you may increase the amount of time you have to get a solution from the servicer. Cook County has a program in place for homeowners in foreclosure court. For more information, call the Cook County Mortgage Foreclosure Mediation Program help line at 773-895-2444.
  - 9) **Be patient.** Every family's situation is different. The process is likely to be tedious and frustrating and it can take anywhere from two months to two years to complete. In the meantime, save money and eliminate unnecessary expenses. Be sure to call every single week. And most importantly...
  - 10) **STAY IN YOUR HOME!**
-

# Cómo Hablar con el Banco que tiene su Hipoteca si está en el Proceso de Embargo Judicial

**Permanezca en su Casa!** No se asuste si usted está en el proceso de embargo judicial. Puede actuar y tratar de salvar su casa. Pero si usted deja la casa y se va, está garantizado que la perderá.

**En Illinois, el proceso de embargo judicial puede tomar hasta 15 meses, y a veces más.** Esto significa que después de que usted deja de pagar por tres meses, todavía le quedan 215 días para estar en su casa. Puede hablar a la agencia de Neighborhood Housing Services, al teléfono 773-434-9632 y dar su nombre y dirección para averiguar en dónde se encuentra dentro del proceso de embargo judicial.

***La mejor acción que como dueño(a) de casa puede tomar es permanecer en su casa y estar preparado(a) para comunicarse frecuentemente con el banco o la compañía con quien tiene su hipoteca.***

11) **Prepárese.** Para hacerlo necesita tener todos los documentos de su hipoteca y de sus finanzas en orden, para estar listo(a) en todo momento cuando hable con su banco. Tenga un archivo en donde ponga todos estos documentos. Aquí debe incluir:

- Por lo menos dos talones de cheque recientes
- El pago reciente de los impuestos de la propiedad
- El pago reciente del seguro de su casa
- Los estados de cuenta de su hipoteca más recientes (si tiene dos hipotecas de ambos)
- Balances de sus cuentas y todos sus pagos mensuales de todas sus deudas, incluyendo: cuotas de asociación o condominio, tarjetas de crédito, préstamos estudiantiles o de su carro, cuidado de niños y cualquier pensión
- Por lo menos los dos estados de cuenta bancaria más recientes
- Recibo más reciente de su pago de luz, agua o teléfono
- Las formas de impuestos más recientes (incluyendo todas las páginas de su W-2)
- Si usted está empleado por su cuenta, el estado de pérdidas y ganancias
- Documentos que comprueben su ingreso de otras fuentes tales como pensión, (carta del juez); ingreso del seguro social (la carta)
- Si tiene ingreso por renta, debe presentar el contrato de arrendamiento y los recibos de renta o una carta firmada por quien está rentando confirmando la cantidad por la renta.
- Otras cartas de contribución

Calcule su presupuesto y conozca sus gastos e ingresos. Asegúrese de guardar y archivar toda la correspondencia escrita que le envía su banco o la agencia con quien usted tiene su hipoteca.

12) **Llame a su banco o agencia con quien tiene su hipoteca.** Cada uno tiene diferente nombre para el departamento que se encarga de los embargos judiciales. Cuando usted llame, describa su situación y pida hablar con el representante adecuado. No tenga miedo de hacer esta llamada. Si le contesta alguien rudo, cuelgue y llame para hablar con alguien más. Pida que necesita hablar con un representante que hable español o pídale favor a una persona bilingüe que le traduzca. Los números de teléfono pueden cambiar constantemente por lo que debe buscar el más reciente número en su último estado de cuenta de la hipoteca. Guarde un papel con las fechas y horas de cada una de las llamadas que haga y anote los nombres de los representantes con quienes tiene comunicación.

13) **Pida una aplicación para Modificar su Préstamo.** Pida al representante con quien hable que le envíe por correo una aplicación para modificar su préstamo. Abra todo el correo que reciba de su banco o agencia con quien tiene su

---

hipoteca. Ellos pueden preguntarle si desea pre-calificar por teléfono. Si es así, esté listo(a) con toda la información financiera que preparó en su archivo.

14) **Llene todos los formularios y regréselos con todos los documentos requeridos.** El banco le enviará una aplicación. Llene todos los formularios de acuerdo a la información que ya tiene lista en su archivo. Envíe todos los documentos que le pidan.

15) **Revise su caso.** Para esto, debe estar llamando a su banco semanalmente para revisar cómo va su caso con respecto a su aplicación. Sea lo más eficiente posible. Este proceso puede ser largo y frustrante. Usualmente no hay espacio para negociar, pero el hecho que usted está listo(a) y preparado(a) hace la diferencia. Cuando hable con su banco, pregunte específicamente si falta algún documento en su paquete.

16) **Vuelva a aplicar.** Lo más seguro es que tenga que enviar su aplicación con todos los documentos varias veces. Prepárese a re-enviar los documentos y la aplicación cuantas veces sea necesario. Teniendo su archivo financiero listo facilita este proceso. Si su situación financiera cambia, informe a su banco lo más pronto posible o en el momento de volver a aplicar. El promedio de tiempo para esperar va de tres a nueve meses.

17) **Lea su oferta.** Cuando reciba en el correo una oferta para su modificación, lea la carta completamente y asegúrese de entenderla. Si le están dando una modificación permanente, y si no está seguro de que sea una buena oferta, comuníquese con Neighborhood Housing Services al teléfono 773-434-9632.

18) **Vaya a corte.** Dependiendo en qué parte del proceso de embargo se encuentre, usted recibirá papeles para presentarse en corte mientras está aplicando para una modificación de su préstamo. No ignore estos papeles. Vaya y preséntese a la corte en la fecha que le indiquen. Por cada vez que usted va a la corte, puede aumentar el tiempo que tome su banco para darle una solución. El Condado de Cook tiene un programa para los dueños de casa que se presentan en la corte de embargos judiciales. Para más información, llame a la línea de ayuda gratuita del Programa de Mediación para las Ejecuciones Hipotecarias del Condado de Cook 773-895-2444.

19) **Sea paciente.** Cada situación de cada familia es diferente. Este proceso tiende a ser tedioso y frustrante y puede tomar de dos meses a dos años para completarlo. Mientras tanto, ahorre dinero y elimine gastos innecesarios. Asegúrese de llamar cada semana. Y lo más importante ...

20) **PERMANEZCA EN SU CASA!**

---