

Guía de Atención al cliente para el nuevo prestatario

Llame a Atención al cliente 800-235-6938

Antes de llamar a Virginia Housing, tenga a mano su número de préstamo y su número de Seguro Social, para que podamos encontrar su información rápida y fácilmente.

Tenga en cuenta que el equipo de Atención al cliente de Virginia Housing está disponible de 8 a.m. a 6 p.m., de lunes a viernes. Nuestras oficinas están cerradas todos los días festivos estatales y federales.



Llame a Atención al cliente para: Hacer un pago por teléfono.

- ▶ Pulse 2 para ser transferido al proveedor de procesamiento de pagos de Virginia Housing, o llame al 877-849-7060.

Revisar los saldos de sus préstamos y la información de pagos recientes.

- ▶ Pulse 1, introduzca la información de su préstamo y luego pulse 2.

Encontrar direcciones y números de fax.

- ▶ Pulse 1, introduzca la información de su préstamo y luego pulse 5.
 - Pulse 1 para recibir instrucciones sobre dónde enviar su pago mensual.
 - Pulse 2 para la correspondencia sobre el seguro de riesgos o del propietario.
 - Pulse 3 para la correspondencia sobre el impuesto inmobiliario.
 - Pulse 4 para el resto de la correspondencia escrita o enviada por fax.

Obtener instrucciones para pagar su hipoteca por Western Union o MoneyGram.

- ▶ Pulse 1, introduzca la información de su préstamo y luego pulse 1.
 - Pulse 3 para obtener instrucciones sobre Western Union.
 - Pulse 4 para obtener instrucciones sobre MoneyGram.

Encontrar la dirección de entrega nocturna de Virginia Housing.

- ▶ Pulse 1, introduzca la información de su préstamo, pulse 1 y luego pulse 2.

Revertir un pago doble.

- ▶ Pulse 1, introduzca la información de su préstamo y luego pulse 0 para hablar con un representante de Atención al cliente. Por favor no envíe un mensaje seguro, ya que el pago doble no puede revertirse antes de ser procesado.



Ingrese al sitio web de hipotecas en línea en cualquier momento en: VirginiaHousing.com/ManageYourMortgage.

Use el sitio web de hipotecas en línea para:

Confirmar su pago más reciente.

- ▶ Haga clic en “My Loan” (Mi préstamo), luego en “Mortgage History” (Historial hipotecario).

Inscribirse en los pagos automáticos.

- ▶ Haga clic en “Payments”, luego en “Autopay”. Introduzca y envíe los datos de pago que se solicitan.

¿Necesita solicitar un avalúo, una escritura de fideicomiso, una copia de su nota hipotecaria o una declaración de cierre?

- ▶ Llame por teléfono al servicio de Atención al cliente.

Tenga en cuenta que hay una tarifa de \$5 por documento solicitado.