



# ***La compra de una casa***

## ***Servicio al cliente***

# **La compra de una casa: Servicio al cliente**

---

Constance Kratzer, Ph.D. y David P. O'Brien, Ph.D.

Busque una compañía en la que sus representantes respondan a sus preguntas y se encarguen de sus reclamos de una manera justa, rápida y eficiente. Usted puede darse una buena idea de la satisfacción con respecto al servicio al cliente hablando con otros clientes quienes han tenido trato con una compañía o un agente en particular. Asegúrese que sea fácil comunicarse con el agente si tiene preguntas o necesita presentar un reclamo. *J.D. Powers and Associates* publican materiales sobre compañías de seguro de propietario. La revista *Consumer Reports* también publica de vez en cuando información acerca del seguro de propietario.

Busque e infórmese acerca de su seguro de propietario de la misma manera que lo hace con el préstamo hipotecario y su casa. Así obtendrá el mejor seguro por su dinero.

Hay varios grupos que brindan información muy útil sobre seguros. A nivel nacional, el *Insurance Information Institute* (I.I.I.) trabaja para mejorar los conocimientos acerca de los seguros: cómo funcionan y qué propocionan. La información está disponible en su sitio, [www.iii.org](http://www.iii.org). A nivel estatal, la *New Mexico Insurance Division* (NMID) regula el sector de seguros de acuerdo al Código de Seguros de Nuevo México. NMID abarca varios departamentos y cada uno de ellos tiene responsabilidades para con el consumidor, la legislatura o la industria de seguros. Para comunicarse con el NMID, visite su sitio, <http://www.nmprc.state.nm.us/insurance/insh.htm>.

## **Referencias:**

Insurance Information Institute. (n.d.). Insurance checklist: *A guide for homebuyers* [Versión electrónica]. Descargada el 1 de diciembre del 2004 de [http://www.insurance.info/static/img/brochures/homeowners\\_checklist.htm](http://www.insurance.info/static/img/brochures/homeowners_checklist.htm).

New Mexico State University. (2000). New Mexico Climate. *When it rains, it pours*. [Versión electrónica]. Descargada el 15 de septiembre del 2004 de <http://weather.nmsu.edu/News/nmcli1spr00.pdf>.

---

## **La compra de una casa: Servicio al cliente**

## ***Esta publicación es parte de la serie La compra de una casa que incluye:***

---

### **Su preparación financiera**

Lo que buscan los acreedores  
En busca de un préstamo hipotecario  
Tipos de instituciones financieras  
Opciones de hipotecas  
El pago inicial y los costos de cierre  
La determinación previa de su capacidad crediticia o la aprobación inicial

### **Factores que debe tener en cuenta al seleccionar una vivienda**

Necesidades y deseos personales  
Lugar  
Tipo y estilo de casa  
Tipos de construcción  
El espacio interior y exterior  
Necesidades especiales  
Si opta por construir su casa

### **En busca de una casa**

Para encontrar la casa  
Los agentes de bienes raíces  
Cuando compra directamente del dueño

### **El contrato de venta**

Componentes  
Aceptación

### **Inspecciones de la casa**

Razones para inspeccionar la propiedad  
Para encontrar un inspector  
Lo que incluye una inspección  
Límites de responsabilidad económica

### **El proceso de la hipoteca**

El proceso de solicitud del préstamo  
El proceso de aprobación del préstamo  
El pago de la hipoteca

### **La compra del seguro del propietario**

Estabilidad de la compañía de seguros  
Costos y cobertura  
Servicio al cliente

### **Garantías**

### **El cierre**

Preparación para el cierre  
Visita y revisión final de la casa  
Trámites el día del cierre

### **Conclusion**

---

Patrocinado por la ciudad de Las Cruces y la Universidad Estatal de Nuevo México. Financiado por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE.UU. La Universidad Estatal de Nuevo México (NMSU) acata las pautas de acción afirmativa y de oportunidad equitativa en el empleo y en la educación. Este proyecto es una colaboración entre NMSU y el Departamento de Agricultura de los Estados Unidos. © 2005, el Consejo de Regentes de la Universidad Estatal de Nuevo México.



**La compra de una casa: Servicio al cliente**

---