



Guion de aplazamiento por el COVID-19 para uso del administrador con propietarios de viviendas

Este guion es una guía que puede utilizar en sus conversaciones de aplazamiento de pagos con propietarios de viviendas afectados por el COVID-19.

Paso 1: Determine la naturaleza de la dificultad económica

- Comencemos.
- ¿Su llamada se debe a que tiene un problema para realizar sus pagos mensuales de hipoteca?

Si el propietario de vivienda responde “sí”:

- Cuénteme acerca de su situación y de qué manera afecta sus circunstancias financieras.

NOTA PARA EL ADMINISTRADOR: Haga las preguntas adecuadas para obtener detalles sobre la situación del propietario de vivienda.

- ¿Las dificultades financieras están directa o indirectamente relacionadas con la emergencia nacional del COVID-19?

Si la respuesta del propietario de vivienda es “sí”, proceda con el Paso 2.

- Si el propietario de vivienda experimentó una dificultad económica directa o indirectamente relacionada con la emergencia nacional del COVID-19 (por ejemplo, desempleo, reducción de las horas de trabajo normales o enfermedad del propietario de vivienda, copropietario de vivienda o familiar dependiente), el administrador debe proceder con el Paso 2.
- Si el propietario de vivienda tiene una dificultad económica que ha afectado su capacidad de realizar el pago mensual de la hipoteca, pero esta dificultad no está directa o indirectamente relacionada con la emergencia nacional del COVID-19, el administrador debe proceder con el guion de mitigación de pérdidas.
- Si el propietario de vivienda no tiene dificultades económicas, el administrador debe utilizar las palabras de conclusión habituales.

Paso 2: Siga este guion si el propietario de vivienda tiene dificultades económicas relacionadas directa o indirectamente con la emergencia nacional del COVID-19.

Gracias por compartir esta información. Lamento mucho saber que está pasando por dificultades económicas.

- Tenemos opciones de asistencia hipotecaria para ayudar a los propietarios de viviendas que enfrentan dificultades financieras debido al COVID-19.

Nota para el administrador: El prestatario puede ser elegible para el Fondo de Asistencia para Propietarios de Viviendas (HAF). Analice lo siguiente:

- “Quiero asegurarme de que sabe que puede haber programas del Gobierno local y estatal de fondos para la asistencia hipotecaria con el fin de ayudar a los propietarios de viviendas afectados por el COVID-19. Debe comunicarse con su agencia de viviendas del Gobierno local o estatal para analizar su elegibilidad para el Fondo de Asistencia para Propietarios de



Viviendas (HAF). También puede informarse sobre este programa en la sección “Can the Homeowner Assistance Fund help me?” (¿Puede ayudarme el Fondo de Asistencia para Propietarios de Viviendas?) en www.fanniemae.com/here-help-homeowners (página en inglés).

Nota para el administrador: Si es posible, identifique y compártale al prestatario la información de contacto de los programas del Gobierno local y estatal de fondos de asistencia hipotecaria para el HAF.

NOTA PARA EL ADMINISTRADOR: Revise las directrices, incluidas las cartas del prestamista, para confirmar si el propietario de vivienda es elegible para un plan de aplazamiento de pagos.

- Si el propietario de vivienda es elegible, proceda con el Paso 3.
- Si el propietario de vivienda no es elegible, el administrador debe proceder con el guion normal de mitigación de pérdidas.

Paso 3: Presentación del aplazamiento

Gracias por compartir esta información. Lamento mucho saber que está pasando por dificultades económicas.

- El plan de aplazamiento de pagos está pensado para propietarios de viviendas que están experimentando dificultades económicas temporales, como una reducción temporal de los ingresos debido al COVID-19.
- Fannie Mae, el inversionista de su préstamo hipotecario, tiene una serie de opciones de asistencia hipotecaria que pueden ayudarlo a mantener su vivienda, incluso si tiene dificultades para realizar el pago mensual de la hipoteca.
- Según lo que me ha contado acerca de su situación actual, es elegible para acceder a un plan de aplazamiento de pagos. Permítame contarle acerca del aplazamiento y no dude en plantearme cualquier pregunta a medida que avanzamos. El aplazamiento es cuando le permitimos **reducir temporalmente su pago hipotecario, o bien suspenderlo o pausarlo por un período determinado**. Aún tendrá la obligación de efectuar los **pagos atrasados en algún momento, pero no se agregarán tarifas ni multas adicionales a su cuenta durante el período de aplazamiento**.
- El aplazamiento puede ayudarlo a enfrentar dificultades financieras temporales mediante la reducción o suspensión de su pago hipotecario por un período breve; por ejemplo, puede pausar sus pagos por un período de 3 o 6 meses mientras recupera su estabilidad financiera.
- **El aplazamiento no significa que los pagos sean condonados**. Aún tendrá la obligación de efectuar los pagos atrasados en algún momento, pero **no tendrá que hacerlo en su totalidad de una sola vez después de que finalice el período de aplazamiento, a menos que pueda hacerlo**.
- ¿Un plan de aplazamiento de pagos le parece una opción que podría resultarle útil en su situación actual?

Si la respuesta del propietario de vivienda es “sí”, proceda con el Paso 4.

Si la respuesta del propietario de vivienda es “no”, pídale que le comente cualquier inquietud o pregunta que tenga.

Si el propietario de vivienda le pide que explique las opciones disponibles para poner primero su préstamo hipotecario al día:

- Le explicaré las opciones de negociación para que se ponga al día con sus pagos atrasados más adelante.
- Las opciones para poner el préstamo hipotecario al día pueden incluir lo siguiente:
 - devolver el monto total de los pagos atrasados de una sola vez (denominado restitución),
 - configurar un plan de pago que le permita realizar los pagos atrasados durante un período (p. ej., durante un período de hasta 12 meses),



- aplazar los pagos atrasados a un saldo que no produce intereses vencido y pagadero al final del plazo de la hipoteca, cuando refinance o pague de otro modo el saldo principal no pagado que produce intereses, o cuando vende o transfiere su vivienda (denominado aplazamiento de pagos producto del COVID-19),
- o cambiar permanentemente algunos de los términos de su préstamo hipotecario para realizar pagos mensuales más asequibles (denominado modificación del préstamo).

NOTA PARA EL ADMINISTRADOR: Continúe con el guion de mitigación de pérdidas o remítase a este si el aplazamiento de pagos no es adecuado para el propietario de vivienda.

Paso 4: Detalles del plan de aplazamiento de pagos

NOTA PARA EL ADMINISTRADOR: El administrador debe indicarle al propietario de vivienda cuál es el impacto de los aplazamientos más prolongados y debe permitir que el propietario de vivienda haga preguntas. Utilice la información sobre la dificultad económica individual del propietario de vivienda para indicarle la duración apropiada del plazo del aplazamiento. Puede comenzar en un punto medio, por ejemplo, tres meses, y mencionar las ventajas y desventajas en función de las necesidades del propietario de vivienda, los requisitos del plan de aplazamiento de pagos y la ley aplicable. A continuación, se proporciona un guion de muestra para este caso:

- El período de aplazamiento, que es el período durante el cual los pagos hipotecarios se reducen o pausan, puede variar según el impacto de sus dificultades financieras. Es posible que pueda obtener un aplazamiento durante 3 a 6 meses. Es posible que pueda extender su período de aplazamiento durante otros 3 a 6 meses si su dificultad económica relacionada con el COVID-19 continúa.
- Recuerde, deberá pagar los pagos atrasados después del período de aplazamiento, pero no tendrá que hacerlo en su totalidad de una sola vez si no puede hacerlo. Mientras más prolongado sea el período de aplazamiento y menor sea el pago durante este, más dinero deberá por los pagos hipotecarios atrasados o reducidos.

NOTA PARA EL ADMINISTRADOR: El objetivo es llegar a un acuerdo sobre un período de aplazamiento razonable en función de las necesidades del propietario de vivienda, los requisitos del plan de aplazamiento de pagos y la ley aplicable.

- De acuerdo con su situación, ¿puede realizar pagos hipotecarios parciales o no puede realizar ningún pago durante el período de aplazamiento?

Si la respuesta del propietario de vivienda es que puede realizar pagos parciales, pregúntele cuánto podría pagar.

Si el propietario de vivienda no realiza una solicitud específica, el administrador puede sugerirle lo siguiente:

- Parece que [tres] meses es un período de aplazamiento razonable según su dificultad financiera.
- Nos comunicaremos con usted durante el período de aplazamiento y podemos extenderlo si su dificultad económica continúa.

NOTA PARA EL ADMINISTRADOR: Recuérdele al propietario de vivienda que deberá pagar los pagos atrasados o reducidos después del período de aplazamiento, aunque no tendrá que hacerlo en su totalidad de una sola vez, a menos que pueda hacerlo. Recuérdele al propietario de vivienda que el período de aplazamiento se puede extender de acuerdo con los requisitos del plan de aplazamiento de pagos, si es necesario (p. ej., si no se resuelve su dificultad económica) y que también se puede acortar si lo solicita.



Una vez que el propietario de vivienda esté de acuerdo con la duración del período de aplazamiento, confirme ese acuerdo. Reitere lo acordado sobre el aplazamiento:

Para resumir, solicitó lo siguiente:

- pausar los pagos hipotecarios por {X} meses a partir del mes [siguiente/actual], o
- reducir el pago mensual de su hipoteca a {\$xxx.xx} por {X} meses a partir del mes [siguiente/actual]
- ¿Es correcto? O ¿está bien para usted?

Si la respuesta del propietario de vivienda es “no”, retroceda algunos pasos para determinar un pago o un período de aplazamiento aceptable.

- Le enviaremos un acuerdo por escrito en el que se resumen los términos de su plan de aplazamiento de pagos.

Paso 5: Próximos pasos

- Después de este período de aplazamiento inicial de _____ meses, revaluaremos su situación y, si aún se ve afectado económicamente por el COVID-19, podríamos extender su período de aplazamiento, de ser necesario.
- Si su situación cambia y puede reanudar sus pagos mensuales antes del fin del período de aplazamiento, háganoslo saber de modo que, si puede acortar su período de aplazamiento, podamos hacerlo y así reducir la cantidad que deberá pagar después del aplazamiento. Si puede realizar pagos parciales durante el período de aplazamiento, hágalo, ya que se reducirá la cantidad que deberá pagar después del aplazamiento.
- Es muy importante que comprenda que aún deberá pagar la cantidad del pago que se redujo o suspendió, pero no hasta después del período de aplazamiento, **y no tendrá que hacerlo en su totalidad de una sola vez si no puede hacerlo.**
- Durante el período de aplazamiento, no cobraremos multas ni penalidades por mora por ningún pago reducido o suspendido.

NOTA PARA EL ADMINISTRADOR: El administrador debe verificar si el propietario de vivienda paga impuestos, seguros o tarifas de asociación de propietarios (HOA, por sus siglas en inglés)/condominio directamente en lugar de hacerlo mediante un depósito en garantía. Si ese es el caso, recuérdale al propietario de vivienda que debe continuar realizando estos pagos directamente durante el período de aplazamiento.

- Le enviaremos un acuerdo por escrito en el que se resumen los términos de su plan de aplazamiento de pagos.
- ¿Tiene alguna pregunta?

Paso 6: Pago del aplazamiento

- Hablemos acerca de lo que sucede al final del período de aplazamiento.
- Al final de su plan de aplazamiento de pagos, deberá pagar la cantidad de pagos reducidos o pausados, **pero no tendrá que hacerlo en su totalidad de una sola vez si no puede hacerlo.**
- Las opciones de pago al final del período de aplazamiento pueden incluir las siguientes:
 - “restitución”, que significa pagar la cantidad total debida, si puede hacerlo, o
 - podemos establecer un plan de pagos, lo que le permitirá ponerse al día gradualmente mientras realiza su pago mensual regular.
- Si no puede pagar el aumento de los pagos mensuales para ponerse al día gradualmente a través de un plan de pagos, pero puede reanudar su pago mensual normal, podemos buscar otras formas de realizar los pagos atrasados de manera asequible, como un “aplazamiento de pagos” que traslada sus pagos atrasados a un saldo diferido totalmente vencido y pagadero al final del plazo de la hipoteca, cuando refinance o liquide de otro modo su hipoteca, o cuando venda o transfiera su vivienda.



- Si tiene una reducción de ingresos a largo plazo debido a la crisis, entonces podemos considerar realizar una “modificación del préstamo”, que efectivamente cambia algunos de los términos de su préstamo.
- Ese fue un breve resumen de las opciones que es posible que estén disponibles después de que finalice el período de aplazamiento.
- Además, le recomendamos que consulte el programa del Fondo de Asistencia para Propietarios de Viviendas (HAF), que tiene fondos disponibles para los propietarios de viviendas afectados por el COVID-19. Este programa es administrado por agencias de financiación de viviendas del Gobierno local y estatal, las cuales pueden ayudarlo a determinar su elegibilidad. Puede encontrar más información en la sección “Can the Homeowner Assistance Fund help me?” (¿Puede ayudarme el Fondo de Asistencia para Propietarios de Vivienda?) en www.fanniemae.com/here-help-homeowners (página en inglés).

NOTA PARA EL ADMINISTRADOR: Si leer la URL es demasiado complicado, anime al prestatario a realizar una búsqueda en Internet con estos términos, “Fannie Mae Here to Help” (Fannie Mae está aquí para ayudar).

- ¿Tiene alguna pregunta?

Paso 7: Cierre y recursos adicionales

Gracias por trabajar con nosotros para ayudarnos a comprender su situación.

- Si necesita ayuda adicional para analizar su situación financiera y su presupuesto, queremos que sepa que puede comunicarse con
 - la red *Disaster Response Network* (DRN, por sus siglas en inglés) de Fannie Mae. La DRN cuenta con asesores de vivienda capacitados que pueden ayudarlo sin costo alguno. El número de la DRN es 1-877-542-9723.
 - [El Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU. \(HUD, por sus siglas en inglés\)](#). Un asesor de vivienda aprobado por el HUD es un profesional experimentado y capacitado que puede brindarle orientación para evitar la ejecución hipotecaria, comprar una vivienda, proteger su crédito y solucionar otros problemas.
- En resumen, estos son los puntos clave que debe recordar sobre su plan de aplazamiento de pagos:
 - Se le concedió, según lo solicitado, una ayuda de aplazamiento por X meses, período durante el cual realizará [cero pagos hipotecarios] o [un pago hipotecario reducido de \$XXXX.XX].
 - [Si corresponde] Continuará realizando pagos de [seguros], [impuestos de propiedad] o [tarifas de HOA o condominio] directamente usted mismo.
 - Le enviaremos un acuerdo por escrito en el que se resumen los términos de su plan de aplazamiento de pagos.
 - Es posible acortar el período de aplazamiento en cualquier momento o, si es necesario, prolongar el aplazamiento durante un período adicional para resolver su dificultad financiera.
 - Nos comunicaremos con usted alrededor de 30 días antes de que su plan de aplazamiento de pagos finalice según lo programado para determinar los próximos pasos.
 - Al final de su plan de aplazamiento, reanudará los pagos mensuales de su hipoteca y deberá pagar la cantidad de los pagos reducidos o suspendidos, aunque no tendrá que hacerlo en su totalidad de una sola vez si no puede hacerlo.
- ¿Tiene alguna pregunta?
- Mientras el período de aplazamiento se encuentre vigente, hay algunas medidas que puede aplicar para protegerse:
 - Mantenga los pagarés, papeles y documentación a su alcance. Esto incluye prestar atención a los estados de cuenta hipotecarios mensuales para asegurarse de que en su estado de cuenta se refleje la ayuda que se le brindó.
 - Si el pago de la hipoteca se descuenta automáticamente de su cuenta bancaria, ajuste o detenga los pagos automáticos de la hipoteca.



- Esté atento a su crédito. Le recomendamos revisar sus informes de crédito en forma regular.

NOTA PARA EL ADMINISTRADOR: Continúe con el proceso de finalización del aplazamiento.