

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 la respuesta del prestatario es “Sí”]. Cuénteme acerca de su situación y de qué manera afecta sus circunstancias financieras.*
[NOTA PARA EL ADMINISTRADOR: Plantee las preguntas adecuadas para obtener detalles sobre la situación del prestatario].
- ¿Las dificultades financieras están directa o indirectamente relacionadas con la emergencia nacional del COVID-19?
 - *[Si la respuesta del prestatario es “Sí”, el administrador debe **proceder con el Paso 2 que se menciona a continuación.***
 - *Si el prestatario ha experimentado 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 prestatario, coprestatario o familiar dependiente), el administrador debe **proceder con el guion que se indica a continuación.***
 - *Si el prestatario 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 normal de mitigación de pérdidas.*
 - *Si el prestatario no tiene dificultades económicas, el administrador debe utilizar las palabras de conclusión habituales].*

Paso 2: Siga este guion si el prestatario 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 soluciones de ayuda hipotecaria para ayudar a los propietarios de viviendas que enfrentan dificultades financieras debido al COVID-19.
 - *[El administrador debe verificar las directrices para confirmar si el propietario de vivienda es elegible para acceder a un programa de aplazamiento].*
 - *[Si el prestatario es elegible, proceda con el Paso 3].*
 - *[Si el prestatario no es elegible, el administrador debe proceder con el guion normal de mitigación de pérdidas].*

Paso 3: Presentación del aplazamiento

- Hay programas especiales disponibles y diseñados para propietarios de viviendas que estén experimentando una pérdida temporal de ingresos o incluso dificultades económicas a largo plazo atribuidas al COVID-19.
- **[Fannie Mae] o [Freddie Mac]**, el inversionista de su préstamo, tiene una serie de programas de asistencia para 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 duda en plantearme cualquier pregunta a medida que avanzamos.
 - **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 tres o seis meses mientras recupera su posición 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.**
- ¿El programa de aplazamiento parece una opción que podría resultarle útil en su situación actual?
 - *[Si la respuesta del prestatario es “Sí», proceda con el Paso 4. Si la respuesta del prestatario es “No”, pídale que le comente cualquier inquietud o pregunta que tenga].*
 - *[Si el prestatario le solicita que le explique primero las opciones de pago:]* Le explicaré los programas para que se ponga al día con sus pagos atrasados más adelante. Es posible que los programas de pago incluyan el pago de pagos atrasados al final del período de aplazamiento, el establecimiento de un plan de pagos que le permita ponerse al día con los pagos atrasados en un período determinado, o bien el traspaso de sus pagos atrasados a un saldo diferido totalmente vencido y pagadero cuando venda su vivienda (denominado aplazamiento de pagos), de modo que se refinancie y venza al término de la hipoteca, o el establecimiento de una modificación que pueda modificar su préstamo a fin de reducir el pago mensual de la hipoteca y extender el plazo de esta.

- **NOTA PARA EL ADMINISTRADOR:** Si un aplazamiento no es apropiado para el prestatario, proceda con el guion normal de mitigación de pérdidas o aplique este guion si estaba utilizando otro.

Paso 4: Detalles del programa de aplazamiento

NOTA PARA EL ADMINISTRADOR: El administrador debe educar al prestatario sobre el impacto de los aplazamientos más prolongados y permitir que el prestatario plantee preguntas. Utilice la información sobre la dificultad económica individual del prestatario 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 prestatario 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 por hasta 180 días (alrededor de seis meses). También podría solicitar una extensión por otros 180 días después de esa fecha si su dificultad económica persiste.
- 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 prestatario 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 prestatario es que puede realizar pagos parciales, pregúntele cuánto podría pagar].*
 - *[Si el prestatario 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 continua. Recuérdele al prestatario 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 prestatario que el período de aplazamiento se puede extender, si es necesario (es decir, si no se resuelve su dificultad económica) y que también se puede acortar si lo solicita].*
 - *[Una vez que el prestatario 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 USD X,XXX.XX por X meses a partir del mes [siguiente/actual]
- ¿Es correcto? O ¿está bien para usted? [*De lo contrario, retroceda algunos pasos para determinar un pago aceptable o un plazo de aplazamiento*].
- 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, podemos (podríamos) extender su período de aplazamiento, si es 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.
- [*El administrador debe verificar si el prestatario paga impuestos, seguros o tarifas de asociación de propietarios (HOA, por sus siglas en inglés)/condominio directamente en lugar de mediante un depósito en garantía. Si ese es el caso, recuérdle al prestatario 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 período de aplazamiento, 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”, lo que significa pagar la cantidad total vencida, 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.
- 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.
- ¿Tiene alguna pregunta?

Paso 7: Cierre y recursos adicionales

- Si desea obtener información sobre cómo abordar cualquier desafío financiero más amplio que pueda enfrentar, puede llamar al siguiente servicio:
 - *[de acuerdo con el inversionista]*
 - La red de respuesta ante desastres de Fannie Mae al 877-833-1746 *[o la red nacional de ayuda al prestatario de Freddie Mac al 877-300-4179]* para hablar con los asesores de vivienda aprobados por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU. (HUD, por sus siglas en inglés) de forma gratuita. Estos pueden proporcionar asistencia gratuita que incluye educación financiera y servicios de ayuda hipotecaria.
- 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 [no realizará ningún pago hipotecario] o [realizará un pago hipotecario reducido de USD X,XXX.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 solicitar un período de aplazamiento adicional por más tiempo si es necesario 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 período 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.
 - [Continúe con el proceso de finalización del aplazamiento].