



# Guion del administrador para propietarios de viviendas con una dificultad económica por COVID-19 ya resuelta

## Notas para el administrador:

- ✦ Utilice este guion con los propietarios de viviendas que tienen una dificultad económica por COVID-19 ya resuelta y están saliendo de un plan de aplazamiento de pagos o resolviendo por otro medio una mora relacionada con el COVID-19.
- ✦ Si el propietario de vivienda se encuentra en un plan de aplazamiento de pagos no relacionado con el COVID-19, continúe con [el Guion del administrador para propietarios de viviendas con una dificultad económica ya resuelta](#).

**Buenos días/buenas tardes, le habla (\_\_\_\_\_) de <nombre del administrador>. Entendemos que este es un momento difícil y agradecemos que se mantenga en contacto con nosotros.**

- ✦ Cuénteme un poco más acerca de su situación actual.

**NOTA PARA EL ADMINISTRADOR:** Confirme que la dificultad económica por COVID-19 haya sido resuelta antes de continuar con este guion.

- ✦ Bien, gracias por la información. La buena noticia es que podría haber distintas maneras de resolver su mora y ponerse al día con sus pagos atrasados.
- ✦ El monto que debe solo incluye los pagos atrasados y el depósito en garantía (si corresponde), además de cualquier otro monto relacionado con la mora (si corresponde). Si tenía un plan de aplazamiento de pagos, no se le cobraron penalidades ni recargos por mora durante el plan.
  - ✦ **Nota para el administrador: El prestatario podría ser elegible para recibir asistencia del programa del Fondo de Asistencia para Propietarios de Viviendas (HAF). Analice lo siguiente:**
- ✦ Quiero asegurarme de que sabe que puede haber programas de fondos del Gobierno local o estatal 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 a fin de analizar su elegibilidad para recibir asistencia del programa del 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](http://www.fanniemae.com/here-help-homeowners) (página en inglés).

✦ **Nota para el administrador:** Si es posible, identifique y comparta con el prestatario la información de contacto de los programas de fondos de ayuda sobre hipotecas del Gobierno local y estatal, incluida la información de contacto relacionada con el programa HAF.

✦ Para determinar la mejor manera de resolver sus pagos atrasados, le haré algunas preguntas.

**NOTA PARA EL ADMINISTRADOR:** Revise el pago mensual de la hipoteca en la actualidad y el monto adeudado.

## ¿Puede reanudar los pagos mensuales y también reembolsar los pagos atrasados de inmediato?

### Si el propietario de vivienda responde “sí”:

✦ Perfecto. En ese caso, podemos ofrecerle una **restitución** completa de su préstamo, lo que significa que podrá pagar cualquier monto atrasado y depósito en garantía (si corresponde), así como cualquier otro monto adeudado relacionado con la mora (si corresponde) para ponerse al día con su préstamo hipotecario y seguir con sus pagos mensuales regulares.

### Si el propietario de vivienda responde “no”:

✦ Gracias. No tiene que pagarlo todo de una vez si no lo puede hacer. Podemos analizar otras opciones que podrían resultarle más asequibles.

**NOTA PARA EL ADMINISTRADOR:** Continúe con la pregunta siguiente (**Plan de pagos**).

## ¿Podría reanudar los pagos mensuales y también pagar un poco más cada mes para reembolsar los montos atrasados?

### Si el propietario de vivienda responde “sí”:

✦ Perfecto. Podemos establecer un **plan de pagos** que le permita ponerse al día con su hipoteca sin tener que pagar los montos atrasados de una sola vez. Esta opción le permitirá pagar gradualmente los montos atrasados y el depósito en garantía (si corresponde), además de cualquier otro monto adeudado en relación con la mora (si corresponde) mediante pagos mensuales adicionales que se sumarían a los pagos mensuales regulares de su hipoteca. Con el plan de pagos, podrá pagar los montos atrasados durante un período.

✦ ¿Le parece una opción más asequible?

### Si el propietario de vivienda responde “sí”:



- ✦ Perfecto, veamos cómo podría funcionar un plan de pagos para su situación.

**NOTA PARA EL ADMINISTRADOR:** El administrador ya no necesita continuar con el resto del guion.

### Si el propietario de vivienda responde “no”:

**NOTA PARA EL ADMINISTRADOR:** Continúe con el paso siguiente (**Aplazamiento de pagos producto del COVID-19**).

**Según lo que me ha dicho, parece que está en condiciones de retomar la misma cuota mensual de capital e intereses, pero no podrá pagar ningún monto adicional para ponerse al día con los pagos atrasados. Tal vez podamos aplazar o diferir sus pagos vencidos hasta el final del plazo de su préstamo. Permítame explicarle cómo funcionaría.**

- ✦ Un **aplazamiento de pagos producto del COVID-19** es una excelente opción especialmente diseñada para propietarios de viviendas con dificultades económicas por COVID-19 ya resueltas. El aplazamiento de pagos producto del COVID-19 le permite ponerse al día con su hipoteca mediante el aplazamiento de los pagos de capital e intereses atrasados hasta el final del plazo de su préstamo. Con esta opción, seguirá pagando el mismo monto mensual de capital e intereses de su hipoteca.
- ✦ Los pagos de capital e intereses que no realizó (mientras estaba en un plan de aplazamiento de pagos relacionado con el COVID-19 o si no estaba en un plan de aplazamiento de pagos, pero entró en mora por dificultades económicas relacionadas con el COVID-19) y cualquier adelanto de depósito en garantía realizado en su nombre para fines impositivos o de seguros se trasladarán al final del plazo de su préstamo y no pagará ningún interés sobre el monto diferido.
- ✦ El monto diferido vencerá el mismo día que vence el último pago hipotecario, por lo que tan solo tendrá que seguir realizando sus pagos actuales. Sin embargo, el monto diferido vencerá antes si vende su vivienda, transfiere la propiedad, refinancia su préstamo o lo paga en su totalidad, de la misma manera en que se gestiona un monto hipotecario adeudado en cualquiera de estas transacciones.

### ¿El aplazamiento de pagos producto del COVID-19 le parece un plan asequible?

#### Si el propietario de vivienda responde “sí”:

- ✦ Perfecto, veamos cómo el aplazamiento de pagos producto del COVID-19 podría funcionar para su situación.

**NOTA PARA EL ADMINISTRADOR:** El administrador ya no necesita continuar con el resto del guion.

#### Si el propietario de vivienda responde “no”:



**NOTA PARA EL ADMINISTRADOR:** continúe con el paso siguiente (**Modificación del préstamo**).

**Si ya no está en condiciones de realizar su pago mensual regular y no puede ponerse al día con los pagos atrasados, es posible que aún existan opciones para ayudarlo. Los propietarios de viviendas con una dificultad económica de largo plazo por COVID-19 podrían calificar para la modificación de su préstamo.**

- ✦ La **modificación del préstamo** podría ser una buena opción en su situación. Modificar los términos de su préstamo actual podría reducir el pago mensual de su hipoteca a un monto más asequible. Permítame explicarle cómo funciona y las consideraciones clave a tener en cuenta.
  - Con la modificación de su préstamo, sus montos vencidos se agregarán al saldo de su préstamo y el plazo del préstamo se extenderá a 40 años (o 480 meses) a partir de la fecha en que la modificación entre en vigencia. Además, se podría reducir su tasa de interés y una parte del saldo de su préstamo podría diferirse a un saldo que no produzca intereses.
  - Al modificar el préstamo hipotecario, es posible que se reduzca el monto de pago. De este modo, tendrá un mayor respaldo y más solvencia durante la vigencia del préstamo. Y, si su situación de ingresos lo permite, podrá pagar un monto adicional a los pagos para acortar ese plazo.
  - Si bien la modificación de un préstamo tiene como objetivo la reducción del pago, también debe saber que podría pagar más intereses en total, ya que tendrá que realizar pagos durante un período más largo (40 años), a menos que refinance el préstamo o lo pague en su totalidad.
- Además, la modificación de un préstamo requiere de un plan de período de prueba de tres meses (4 meses si está al día con los pagos de su préstamo hipotecario) para garantizar que sea capaz de realizar el nuevo pago mensual de la hipoteca sin problemas. Se le pedirá que firme y devuelva un contrato de modificación de préstamo antes de que la modificación entre en vigencia. **¿La modificación de su préstamo le parece una mejor opción para su situación?**

**Si el propietario de vivienda responde “sí”:**

- ✦ Perfecto. Entonces, avancemos para asegurarnos de que califica y revisemos los detalles, incluidos el pago mensual proyectado y el proceso de modificación.

## Resumen

**Gracias por ayudarnos a comprender su situación y encontrar la mejor opción para usted de acuerdo con sus circunstancias y los requisitos de elegibilidad para las distintas opciones.**



- ✦ Si necesita ayuda adicional para analizar su situación financiera y su presupuesto, queremos que sepa que puede comunicarse con la Disaster Response Network de Fannie Mae (DRN, por sus siglas en inglés). La DRN cuenta con asesores de vivienda capacitados que pueden ayudarlo sin costo alguno. El número de la DRN es 1-877-542-9723.
- ✦ 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](http://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).

**Nota para el administrador: Si es posible, identifique y comparta con el prestatario la información de contacto del programa de fondos de ayuda sobre hipotecas del Gobierno local y estatal, incluida la información de contacto relacionada con el programa HAF.**

- ✦ Por último, si su situación financiera cambia después de esta llamada y ya no puede cumplir con los requisitos de la opción que hemos analizado, no tarde en comunicarse con nosotros para que podamos analizar otras alternativas.
- ✦ ¿Tiene alguna pregunta más?