

目錄

章節	頁碼
第一章：一般計劃訊息.....	3
1-1 立法和監管權限	3
1-2 計劃說明.....	4
1-3 遵守計劃要求	4
1-4 定義	5
1-5 住房與城市發展部 (HUD) 的計劃職責.....	11
第二章：獲得美國住房與城市發展部批准.....	13
2-1 HUD 批准.....	13
2-2 審批標準	14
2-3 申請流程	20
2-4 現場會議	21
2-5 申請批准.....	22
2-6 重新批准	22
第三章：提供住房諮詢服務.....	23
3-1 基本要求	23
3-2 住房諮詢工作計劃	26
3-3 客戶受理.....	31
3-4 資訊傳遞和通訊	31
3-5 諮詢服務	31
3-6 批准的住房諮詢、教育和宣傳主題	34
3-7 公平住房和公民權利要求	36
3-8 推廣和宣傳活動.....	39
3-9 確保公平住房的宣傳	39
3-10 債務管理或債務清償.....	39
3-11 HUD 計劃的知識.....	40
3-12 社區資源推薦	40
3-13 營利實體的討論	40
3-14 客戶滿意度調查.....	40
第四章：反向抵押貸款房屋諮詢.....	41
4-1 反向抵押貸款.....	41
4-2 房屋淨值轉換抵押貸款 (HECM).....	49
4-3 HECM 和反向抵押貸款的諮詢費用.....	54
第五章：記錄保存與報告.....	56
5-1 簡介.....	56
5-2 記錄保存系統.....	56

5-3	客戶管理系統 (CMS).....	56
5-4	檔案保留要求.....	56
5-5	客戶資料收集.....	57
5-6	記錄和信用報告的保密性.....	57
5-7	諮詢檔案.....	59
5-8	團體教育檔案.....	62
5-9	財務記錄.....	63
5-10	證明文件.....	63
5-11	向 HUD 提交報告.....	63
5-12	有關機構更新、需要事先批准的行動以及必要披露的通知.....	64
5-13	未遵守記錄保存和報告要求.....	66
5-14	HUD 對機構報告的審查與分析.....	66
第六章：績效標準與監督.....		67
6-1	績效標準.....	67
6-2	利益衝突.....	71
6-3	績效評估.....	73
6-4	績效評估結果.....	74
6-5	不活躍狀態.....	75
6-6	終止狀態.....	76
6-7	暫停、終止、禁止和有限拒絕參與.....	77
6-8	機構退出.....	77
6-9	終止後和退出後的要求.....	77
第七章：資金.....		78
7-1	HUD 住房諮詢補助金.....	78
7-2	補助金的管理.....	80
7-3	替代資金來源.....	81
7-4	貸方資助的諮詢服務.....	82
7-5	住房諮詢和相關服務的費用.....	82
7-6	債務管理服務費.....	84
第八章：上訴.....		85
8-1	上訴權.....	85
8-2	上訴程序.....	85
8-3	上訴的時效性.....	85
8-4	其他措施.....	85
附錄一：房屋淨值轉換抵押貸款諮詢協議.....		86

第一章：一般計劃資訊

- 1-1 立法和監管權限：本節確定了適用於本部門在提供住房諮詢服務方面所依據的法定和監管權限。
- A. 1968 年《住房與城市發展法》第 106 節：本部門提供住房諮詢服務的主要權限是經 1968 年《住房與城市發展法》修訂版（載於《美國法典》第 12 篇第 1701x 節）第 106 節授權的「美國住房與城市發展部住房諮詢計劃」（以下將美國住房與城市發展部簡稱為「HUD」）。第 106 節授權 HUD 向公共或私人組織提供資助或與其簽訂合同，為房主和租戶提供廣泛的住房諮詢服務，以協助他們改善住房條件並履行租賃或住房所有權責任。第 106(a)(1)(iii) 條規定，部長被授權為租戶和房主提供有關物業維護、財務管理以及其他適當事項的諮詢和建議，以幫助他們改善住房條件並履行租賃或房屋所有權責任。
- B. 《國家住房法》第 255 節（載於《美國法典》第 12 篇第 1715z-20(d)(2)(B) 條）：《國家住房法》（載於《美國法典》第 12 篇第 1715z-20(d)(2)(B) 節）第 255(d)(2)(B) 條規定，要符合保險資格，「房產淨值轉換抵押貸款」（以下簡稱為「HECM」）必須由接受了獨立第三方「充分諮詢」的合格老年抵押人執行，該第三方與發放和提供服務或資助抵押貸款的一方「無關也不由其提供補償」。第 255(f) 條規定，本部門應提供或促成提供由貸款人以外的實體進行合格的 HECM 住房諮詢。在符合《國家住房法》第 255(k)(3) 條和 HUD 條例（參閱《美國聯辦法規》第 24 篇第 206.53 節）規定的情況下，抵押人還可以免除為現有 HECM 再融資而提供的抵押貸款住房諮詢要求。根據第 255(f) 條規定，HECM 住房諮詢必須包括以下資訊中所包含的主題：HECM 手冊 4235.1；本手冊；以及任何隨後發出的有關 HECM 諮詢的抵押權人信函和住房通知。
- C. 《美國聯辦法規》第 24 篇第 5.100 節：本節納入了「購房諮詢」和「租賃諮詢」的定義，並為「住房諮詢」添加了澄清定義，由題為「住房諮詢：新認證要求」的「HUD 最終規則」（載於《聯邦公報》第 81 卷第 90632 頁）實施。這些定義適用於所有根據《美國聯辦法規》第 24 篇第 214 節的規定提供住房諮詢的 HUD 計劃。
- D. 《美國聯辦法規》第 24 篇第 214 節：HUD 條例的這一部分實施 1968 年《住房和城市發展法案》（載於《美國法典》第 12 篇第 1701x 節）第 106 節授權的住房諮詢計劃。本部分的條例規定了「住房諮詢」計劃的管理程序和要求。

- E. 《美國聯邦法規》第24篇第206節：HUD 條例的這一部分實施《國家住房法》第255條授權的「房產淨值轉換抵押保險」計劃，該計劃經《聯邦住房管理局現代化法》修訂，其中「2008年住房和經濟復甦法」B部分第一章要求：由符合資格標準且獨立的第三方顧問向抵押人提供充分諮詢，第三方顧問與發放實體或服務實體無關，也不由其支付報酬。《美國聯邦法規》第24篇第206.41(a)節規定：HECM抵押人、任何非借款配偶和任何非借款業主都必須接受住房諮詢；並且，《美國聯邦法規》第24篇第206節E部分規定了有關「HECM顧問名冊」的要求。
- F. 其他要求：除了《美國聯邦法規》第24篇第214節的要求之外，住房諮詢計劃還必須遵守其他適用的聯邦政府要求，包括但不限於《美國聯邦法規》第24篇第5.105(a)節中有關非歧視、平等機會和公平住房的要求以及本手冊第三章第3-7段中的要求。
- 1-2 計劃說明：該計劃支持向購房者、房主、租戶和無家可歸的個人提供各種住房諮詢服務。該計劃的主要目標是教育家庭和個人，幫助他們就改善住房狀況以及履行租賃和住房所有權的責任做出明智的決定。HUD 認證的住房顧問還可以幫助借款人避免招致過高的評估費用、不合理的高利率和難以承受的還款條件，以及其他可能導致資產淨值損失、債務增加、違約和可能喪失抵押品贖回權的情況。顧問還可以為尋求將房產淨值轉換為支付房屋裝修、醫療費用、生活費用或其他費用的老年房主提供反向抵押貸款諮詢。此外，住房顧問還會分發有關公平住房和公平貸款的資訊，並提供相關資源。對於實現 HUD 的使命而言，「住房諮詢計劃」至關重要。該計劃所發揮的廣泛作用為本部門的眾多計劃提供支持，包括但不限於「住房投資合作計劃」、「社區發展整筆撥款計劃」、「公共和印第安人住房計劃」，以及「聯邦住房管理局單戶家庭計劃」。
- 1-3 遵守計劃要求：1968年《住房和城市發展法》第106節授權 HUD 向公共或私人組織提供資助或與其簽訂合同，為房主和租戶提供廣泛的住房諮詢服務，以幫助他們改善住房條件並滿足租賃或房屋所有權的責任要求。《美國聯邦法規》第24篇第5.100節和第5.111節中包含的條例對所有適用的 HUD 計劃指導做出了規定，包括要求所有 HUD 批准的住房諮詢都必須由 HUD 認證的住房顧問提供。《美國聯邦法規》第24篇第214節和《美國聯邦法規》第24篇第206節的相關條例規定了住房諮詢計劃的管理程序和要求。根據《美國聯邦法規》第24篇第214.1節的規定，參與 HUD 住房諮詢計劃的所有機構均必須遵守《美國聯邦法規》第24篇第214節有

關住房諮詢計劃規定的概述要求。此外，參與者必須遵守本手冊和其他適用的管理文件，包括抵押權人信函、管理聯邦撥款接受方的 OMB 法規、其他適用的聯邦要求（包括但不限於《美國聯合法規》第24篇第5.105 (a) 節中有關非歧視和平等機會的要求，以及本手冊第三章第3-7 段中的要求，如適用）以及補助金協議。

1-4 定義

- A. 行動計劃：該行動計畫概述了住房諮詢機構和客戶將採取哪些措施來實現客戶的住房目標，並在適當的情況下解決客戶的住房問題。
- B. 附屬機構：附屬機構的定義是參與 HUD 住房諮詢計劃的中介機構或州立住房金融機構的非營利組織。附屬機構獨立於中介機構或州立住房金融機構而成立。附屬機構是：(1) 正式成立並作為免稅的非營利組織而存在；(2) 依組織所在州的法律，具有良好信譽並符合法律規定；並且，(3) 被授權在其提供或擬議提供住房諮詢服務的州開展業務。
- C. 分支機構或辦事處：分支機構或辦事處是指參與 HUD 住房諮詢計劃的當地住房諮詢機構、多州組織、中介機構或州立住房金融機構的組織和下屬單位，它們不是單獨成立的法人實體或組織。在為其提供或擬議為其提供住房諮詢服務的所在州，分支機構或辦事處在遵守該州法律方面必須具有良好的信譽。分支機構或辦事處不能成為次級受助者或附屬機構。
- D. 客戶管理系統 (CMS)：客戶管理系統是一種商業的或自行開發的線上住房諮詢應用程序，需要與 HUD 的「住房諮詢系統」(HCS) 對接。客戶管理系統可以使大部分住房諮詢流程自動化，包括客戶受理、文件的建立和維護，以及客戶層級資訊的收集和報告，包括但不限於財務和人口統計以及提供的諮詢服務和結果。客戶管理系統還為顧問提供先進的計算器和其他工具，可以分析信用、評估購房準備以及比較貸款產品及其特點。
- E. 客戶：客戶是指向參與 HUD 住房諮詢計劃的機構尋求幫助以滿足自己住房需求或解決住房問題的個人或家庭。
- F. 救災援助諮詢：「救災援助諮詢」是指針對即將發生或已經發生的災難所提供的教育和諮詢服務。災難可以是在地方、區域或國家範圍內發生的自然或人為事件。

- G. 教育：就 HUD 住房諮詢計劃而言，教育被定義為具有既定課程和教學目標的正式課程，以小組或課堂形式或 HUD 批准的其他形式提供。教育涵蓋但不限於以下主題：(1) 承租人的權利；(2) 購屋流程；(3) 如何維護房屋；(4) 預算；(5) 公平住房和公民權利；(6) 辨識並舉報掠奪性貸款行為；(7) 良好信用的重要性。特別提示：「公平住房」的教育主題包括促進和保護與確保平等住房機會相關的公民權利；有不良犯罪、信用或驅逐記錄的申請人的權利；搬到資源豐富和充滿機會的區域的好處，並為此提供幫助；以及家庭暴力、約會暴力、性侵犯或跟蹤犯罪倖存者的住房權。此類教育課程的主題可能包括：識別和舉報歧視性政策、程序和做法；殘疾人的權利；以及公平借貸。
- H. 聯邦住房管理局（以下簡稱為「FHA」）：FHA 是 HUD 內部的一個組織單位，為 FHA 批准的全國貸款機構所提供的貸款提供抵押貸款保險。
- I. FHA Connection（以下簡稱為「FHAC」）：FHAC 是一個基於網路的平台和用於存儲 HUD 顧問的資料庫，包括 HECM 名冊顧問和 HUD 認證的住房顧問。顧問一旦參加並通過了「HUD 住房顧問認證」筆試，即可通過 FHAC 申請認證。同樣，HECM 顧問也必須透過 FHAC 來申請證書。
- J. FHAC 申請協調員：FHAC 申請協調員是由 HUD 參與機構指定的任何個人，負責核實顧問在機構的雇傭狀況並管理有關顧問未來雇傭狀況的數據。
- K. 補助金協議：補助金協議是一份法律文書，概述了 HUD 批准的住房諮詢機構在獲得 HUD 住房諮詢撥款時必須遵守的條款和條件。機構和 HUD 撥款官員或授權指定人員共同簽署該協議。
- L. 受助者：受助者是 HUD 批准的住房諮詢機構或從 HUD 接收住房諮詢資金的州立住房金融機構。「受助者」一詞包括資助申請中指定機構的分支機構或辦事處。
- M. 撥款官員 (GO)：撥款官員是 HUD 官員，負責發放和管理 HUD 資助。
- N. 購房諮詢 (Homeownership Counseling)：在與 HUD 住房諮詢計劃相關提供的情況下，或根據《美國聯邦法規》第24篇第5.111節中定義的 HUD 計劃要求提供或相關提供的情況下，購屋諮詢是指與房屋所有權和房屋抵押貸款相關的住房

諮詢。購房諮詢涵蓋購屋決定、房屋的選擇和購買、房屋所有權期間出現的或對房屋所有權期間產生影響的問題（包括融資、再融資、違約、取消抵押品贖回權和其他財務決策），以及房屋的出售或其他處置問題。

- O. 住房諮詢：住房諮詢是根據消費者的需求量身定制的獨立專家的建議，旨在解決消費者的住房障礙並幫助他們實現住房目標。它必須包括以下流程：受理；財務和住房負擔能力分析；行動計劃，反向抵押貸款諮詢除外；並儘可能合理地努力與客戶進行後續溝通。住房諮詢的內容和流程必須符合《美國聯邦法規》第24篇第214節中概述的標準。購房諮詢和租賃諮詢均屬於住房諮詢的類型。
- P. 住房諮詢補助金：根據 1968 年《住房和城市發展法案》（載於《美國法典》第12篇第1701x節）第 106 節規定，向參與機構提供住房諮詢補助金。在過去，HUD 曾撥款資助全面的住房諮詢活動以及旨在提高和標準化住房顧問諮詢質量的培訓。
- Q. 住房諮詢系統 (HCS)：住房諮詢系統是一個即時的 Web 應用程序，可以讓機構驗證從客戶管理系統提交的某些資訊和報告，例如客戶級資料。機構還可以使用住房諮詢系統來驗證機構的簡介訊息，例如地址、電話號碼和聯絡資訊的變更。HUD 會使用住房諮詢系統來管理住房諮詢計劃，包括對資助申請進行評分以及計算資助金額。可透過住房諮詢網頁使用該系統。
- R. 住房諮詢工作計畫：住房諮詢工作計畫是參與機構的計畫，內容包括但不限於：(1) 目標人口的需求和問題；(2) 機構如何利用現有資源解決目標人口的一項或多項需求和問題；(3) 提供的住房諮詢服務類型包括租賃或購房諮詢（如適用）；(4) 費用結構（如適用）；(5) 擬議提供服務的地理服務區域；(6) 預期達到的結果（成效）。如適當的話，機構的住房諮詢工作計畫還必須解決提供住房諮詢服務的替代環境和形式問題。替代形式可以包括電話諮詢或利用網絡視頻會議技術設計的遠端諮詢系統。中介機構、州立住房金融機構和多州組織的計畫包括其附屬機構或分支機構網絡的類似資訊。
- 工作計畫的變更或修訂必須符合本手冊第三章第 3-2 (B) 段的規定。
- S. 住房目標：住房目標是客戶根據住房顧問的建議設定的現實的短期或長期目標。

- T. **HUD 批准的住房諮詢機構**：HUD 核准的房屋諮詢機構是根據1996年《國內稅收法》第501(c)節（參閱《美國法典》第26章第501(a)和501(c)條）的規定可以免稅的私人 and 公共非營利組織，並依照1968年《住房及城市發展法》第106(e)節（參閱《美國法典》第12篇第1701x(e)節）及本部分的要求獲得 HUD 批准。這些機構直接或透過其附屬機構或分支機構向客戶提供住房諮詢服務，並符合《美國聯邦法規》第24篇第214節規定的要求。
- U. **HUD 認證的住房顧問**：HUD 認證的住房顧問是指已通過 HUD 認證考試、為參與機構工作並經 HUD 認證有能力提供住房諮詢服務的住房顧問。
- V. **HUD 認證的住房顧問證書**：HUD 認證的住房顧問證書是指 HUD 向那些通過了 HUD 認證考試、為參與機構工作並經 HUD 認證有能力提供住房諮詢服務的個人所頒發的證書。
- W. **界面控制文件 (ICD)**：界面控制文件是一份技術指南，旨在幫助與住房諮詢機構簽約的客戶管理系統供應商建立與 HUD 數據庫的接口，以提交客戶級別和機構的資料。
- X. **中介機構**：中介機構是經 HUD 批准的組織，透過其分支機構或附屬機構間接提供住房諮詢服務，並對所提供的住房諮詢服務的質量和類型進行管控。住房諮詢計劃認可兩種類型的中介機構，其中包括：
1. **國家級中介機構**：國家級中介機構在美國多個地區提供：**(a)** 透過分支機構或附屬機構或兩者一起提供的住房諮詢服務；**(b)** 為附屬機構或分支機構網路提供行政和支援服務，包括但不限於監督、轉撥資金、培訓和技術援助。
 2. **區域中介機構**：區域中介機構在美國的一般認可地區（如西南地區、大西洋中部、新英格蘭）提供：**(a)** 透過分支機構或附屬機構或兩者兼而有之的住房諮詢服務；**(b)** 為附屬機構或分支機構網路提供行政和支援服務，包括但不限於監督、轉撥資金、培訓和技術援助。

- Y. 當地住房諮詢機構 (LHCA): 為當地直接提供住房諮詢服務的住房諮詢機構。當地房屋諮詢機構可以在不超過兩個相鄰州的地區設立一個總部和一個或多個辦事處。
- Z. 宣傳和外展: 宣傳和外展是透過提供訊息提高對關鍵住房主題的認識，例如掠奪性貸款、公平貸款和公平住房問題，包括如何提出歧視投訴以及提供住房諮詢和其他形式的援助。宣傳和外展包括分發資料、在社區進行展示活動、開展資訊宣傳活動，例如公共服務公告 (PSA)、廣告或其他形式的媒體活動（包括社交媒體），以及向貸方和其他行業合作夥伴進行宣傳。
- AA. 多州組織 (MSO): 多州組織透過兩個或多個州的總部和分支機構提供住房諮詢服務。
- BB. 非營利組織: 本手冊所使用的「非營利組織」定義應參照了《美國法典》第42篇第12704(5)節的含義，但根據《美國法典》第12篇第1701x(h)(1)節的規定，該部分的 (D) 條款不適用。
- CC. 資助機會通知 (NOFO): 資助機會通知是 HUD 的資助機會公告，用於宣布競爭性住房諮詢補助金的可用性。該通知對有關如何準備和提交住房諮詢補助金的申請做出了規定。
- DD. 住房諮詢辦公室聯絡人 (OHC POC): 住房諮詢辦公室聯絡人是指負責監督和檢查參與機構活動的 HUD 工作人員，包括但不限於受助者的補助金活動以及機構的住房諮詢補助金協議。
- EE. 其他 HUD 計劃: 任何住房諮詢，無論是應 HUD 管理的任何計劃要求還是與此類計劃相關，均必須由 HUD 認證的住房顧問提供，這些顧問為獲準參與 HUD 計劃的機構工作。就這一定義而言，HUD 管理的任何計劃所要求提供或與此類計劃相關而提供的內容是指：
1. 法律、法規、資助機會通知所要求的或 HUD 另有要求的住房諮詢；
 2. 由某項 HUD 計劃資助的住房諮詢；

3. HUD 計劃的受助者或次級受助者要求的住房諮詢，作為接受 HUD 計劃援助的條件；或
 4. 由 HUD 計劃的受助者或次級受助者向 HUD 計劃的受援家庭轉介的住房諮詢。
- FF. 參與機構：「參與機構」是指參與 HUD 住房諮詢計劃的所有住房諮詢和中介組織，包括 HUD 批准的機構、HUD 批准的中介機構的附屬機構和分支機構、HUD 批准的多州組織，以及州立住房金融機構。
- GG. 受託人 (Person in a Position of Trust)：受託人指的是參與機構的員工（包括有償員工和志工）、顧問、官員、董事、選舉或任命的官員、他們的直系親屬，或任何有能力影響參與機構決策過程或擁有機構客戶機密訊息的人士。
- HH. 掠奪性貸款：掠奪性貸款是指貸款人、評估人、抵押貸款經紀人、家居裝修承包商和其他行業參與者欺騙抵押人的不道德行為，這些行為可能會導致資產損失、債務增加、違約和可能喪失抵押品贖回權。類似示例包括但不限於：使用虛假評估以高於本身價值的價格出售房產；鼓勵借款人謊報收入、支出或可用於首付的現金以獲得貸款；故意借給借款人超出其償還能力的資金；基於借款人的種族或國籍而非其信用記錄收取更高的利率；或對不必要或不存在的產品和服務收取費用。
- II. 出租房屋諮詢：租賃住房諮詢是指與住宅物業租賃相關的諮詢，其中可能包括與 HUD 住房諮詢計劃相關的未來購房機會諮詢，或根據《美國聯邦法規》第 24 篇第 5.111 節定義的 HUD 計劃所要求或提供的諮詢。租賃住房諮詢還可能包括租賃決定、租賃責任、租賃負擔能力和預防驅逐。
- JJ. 反向抵押貸款：反向抵押貸款是一種抵押貸款，它從累積的房產淨值中提取房主貸款收益，並在未來某個時間點之前不需要償還。
- KK. 州：包括全美各州、波多黎各聯邦、哥倫比亞特區、北馬裡亞納群島聯邦、關島、維京群島、美屬薩摩亞或美國的任何其他屬地。
- LL. 州立住房金融機構 (SHFA)：州立住房金融機構的定義是由州立法機構的具體法案創建的公共機構、代理機構或工具，有權資助旨在全州提供住房和相關服

務的活動，例如土地徵用、建設或修復。州立住房金融機構可以向州立住房金融機構所在州內的附屬住房諮詢機構提供直接諮詢服務或分贈住房諮詢資金，或兩者兼而有之。「州」包括全美各州、波多黎各、哥倫比亞特區、關島、北馬裡亞納群島聯邦、美屬薩摩亞以及美屬維京群島。

MM. 次級受助者：HUD 核准的中介機構或州立住房金融機構的附屬機構，接收根據 HUD 住房諮詢補助金提供的住房諮詢資金次級補助。

NN. 地方政府單位：任何城市、縣、教區、城鎮、鄉鎮、行政區、村莊，或某州的任何其他通用政治分區。

1-5 HUD 的計劃職責

- A. 負責住房諮詢辦公室的副助理秘書 (DAS)：**副助理秘書是住房諮詢辦公室的負責人並管理該計劃。
- B. 住房諮詢人員辦公室：**住房諮詢工作人員分佈在 HUD 總部、HUD 地區辦事處和駐外辦事處，支持副助理秘書對住房諮詢計劃進行管理。這些辦公室審查各機構的批准情況，評估補助金申請，並監督參與機構在住房諮詢計劃方面的工作表現。工作人員制定並實施計劃政策和程序。工作人員還提供有關 HUD 住房諮詢計劃的技術援助和培訓。您可以透過該電子郵件與住房諮詢計劃的工作人員聯繫：housing.counseling@hud.gov。
- C. 與參與機構的溝通：**HUD 主要透過電子郵件和網路發布訊息來傳達住房諮詢計劃訊息。
- 《今日住房諮詢》：**《今日住房諮詢》是一本出版物，專注於培養 HUD 的參與住房諮詢機構、顧問及其行業合作夥伴的知識、技能和能力。
 - 住房諮詢政府交付：**在住房諮詢系統中註冊的參與機構的 HUD 聯絡人將自動收到 HUD 的住房諮詢計劃更新。機構的 HUD 聯絡人必須擁有有效的電子郵件地址才能接收這些更新，並應確保提供給 HUD 的電子郵件地址有效。公告的範例包括系統更新、報告提交延期、資助機會通知發佈和培訓通知。

3. 住房諮詢主頁：該網頁為住房顧問提供相關資訊，包括住房諮詢和 HECM 計劃資訊、工具包、住房諮詢系統訪問權限以及培訓機會。

第二章：獲得美國住房與城市發展部批准

2-1 美國住房與城市發展部（以下簡稱「HUD」）批准：在滿足《美國聯辦法規》第 24 篇第 214 節和本章所列要求的條件下，地方住房諮詢機構、多州組織或住房諮詢中介機構即可獲得 HUD 的批准參與住房諮詢計劃。為使機構能夠參與 HUD 的住房諮詢計劃，所有提供住房諮詢（包括購房和租賃住房諮詢）的個體都必須是 HUD 認證的住房顧問。機構還必須填寫並提交 《HUD 9900 表格》 中概述的所有申請所需文件。

無論是就潛在客戶還是任何其他組織或個人而言，住房諮詢機構的批准並不構成也不暗示 HUD 對該機構、其員工（包括住房顧問）提供任何保證或背書，也不代表對該機構提供的任何住房諮詢所做的保證。批准僅意味著，機構已滿足 HUD 規定的資格和條件。

- A. 符合資格的申請人：HUD 接受符合條件的住房諮詢機構的申請，機構可以是作為私人或公共非營利組織運作的機構，或是地方、縣、市或州政府機構（包括公共住房管理局）單位，並滿足本章第 2-2 段列出的標準。
- B. 宗教和信仰組織：HUD 致力於全面實施 《第 13279 號行政命令：信仰組織和社區組織的法律平等保護》。該行政命令確立了基本原則和政策制定標準，指導聯邦機構形成和製定對信仰組織和社區組織有影響的政策，以確保這些組織在接受聯邦財政援助的社會服務計劃中得到平等保護。載於《美國聯辦法規》第 24 篇第 5.109 節的 HUD 法規也規定了關於宗教組織參與 HUD 計劃的一般政策：「宗教組織與任何其他組織一樣，有資格參與計劃和活動。聯邦政府、州或地方政府以及管理任何 HUD 計劃或活動的任何其他實體均不得基於某一組織的宗教特徵或歸屬而對該組織進行歧視。」
- C. 州立住房金融機構 (SHFA)：州立住房金融機構無需提交參與 HUD 住房諮詢計劃的批准申請，只要它們擁有在全州提供住房諮詢的法定權力，並遵守《美國聯辦法規》第 24 篇第 214 節、本手冊和其他管理文件中概述的所有計劃要求。

要參與 HUD 的住房諮詢計劃，州立住房金融機構必須：

1. 提交補助金申請並獲批准，或以其他方式獲得 HUD 住房諮詢補助金；或

2. 提交請求並向 HUD 提供一份附屬機構清單（如適用），並確保它們符合所有計畫要求。那些不打算提交住房諮詢補助金申請或未能從 HUD 獲得資金但仍有興趣參與 HUD 住房諮詢計畫的州立住房金融機構必須透過《HUD 9900 表格：住房諮詢計畫申請表》提交所要求的州立住房金融機構資訊。
- D. 分支機構和附屬機構：HUD 核准的中介機構或州立住房金融機構的 HUD 計畫附屬機構無需獲得 HUD 直接批准。此外，並非多州組織或中介機構的每個分支機構都必須參與母公司計畫的 HUD 部分。然而，要參與 HUD 的住房諮詢計畫，無論是否獲得資助，分支機構和附屬機構都必須滿足《美國聯邦法規》第 24 篇第 214 節、本手冊和其他管理文件中所述的所有批准和計畫要求。母公司負責對初始和持續的資格進行評估，並確保合規性。如果包括當地住房諮詢機構 (LHCA) 在內的某機構希望將其分支機構在 HUD 網站上列為已獲批准的機構，則該機構需要其 HUD 聯絡人聯繫。
- E. HUD 住房諮詢補助金：經 HUD 批准參與住房諮詢計畫的組織並不會自動獲得 HUD 資助。直接提供諮詢服務的補助金取決於國會撥款和競爭性的審批流程。若想透過競爭獲得資助，獲得批准的機構必須提交一份響應「資助機會通知」(NOFO) 的提案，該通知概述了申請標準以及適用的聯邦以及 HUD 的政策和法規。

HUD 的資金並非旨在支付機構在提供諮詢服務或確保顧問接受充分培訓方面產生的所有費用。有關 HUD 住房諮詢補助金要求的更多資訊，請參閱第七章。

2-2 審批標準：以下審批標準適用於所有機構，包括：所有當地住房諮詢機構、多州組織 (MSO) 和中介機構，以及申請中包含的所有 HUD 計畫分支機構和附屬機構：

- A. 非營利組織和免稅地位：住房諮詢機構必須作為私人或公共的非營利組織，或是地方、縣或州政府（包括公共住宅當局）的單位。依據 1996 年《國內稅收法》第 501(c) 節（參閱《美國法典》第 26 篇第 501 (a) 和 (c) 節）的規定，機構必須根據第 501(a) 節規定提交證據，證明自己的非營利和免稅地位。

地方、縣或州政府單位（包括公共住房當局）必須提交提供住房諮詢服務的授權證明，並滿足 《HUD 9900 表格：住房諮詢計畫申請表》 中列出的要求。

- B. **經驗**：當地住房諮詢機構、多州組織、州立住房金融機構和/或中介機構必須有過至少一年管理住房諮詢計劃的經驗。中介機構必須以中介身份經營過至少一年時間。此外，在加入網路之前，附屬機構和分支機構必須已成功管理住房諮詢計劃至少一年。
- C. **遵守公平住房和民權法規**：(1) 諮詢機構必須遵守《美國聯邦法規》第 24 篇第 5.105 (a)(1) 節中所有適用的公平住房和公民權利要求。若有以下情況，則機構不符合資格：**(a)** 因持續系統性地違反《公平住房法》而被 HUD 指控，或從與之相當的州或地方公平住房機構收到與之相當的有關系統性違規行為的裁定，裁定涉及禁止基於種族、膚色、宗教、性別（包括性取向和性別認同）、國籍、殘疾或家庭狀況進行歧視的州或地方公平住房法律；**(b)** 是美國政府根據《公平住房法》（參閱《美國法典》第 42 篇第 3614(a) 條）提起訴訟的被告，訴訟對持續存在的歧視模式或做法或因某一群體提出具有普遍公眾重要性的問題而剝奪其權利的做法提出指控；**(c)** 是由司法部提起或加入的任何其他訴訟中的被告，或在司法部已介入、提交了法庭之友書狀 (*amicus brief*) 或利益聲明的訴訟中，涉及對《1964 年民權法》第六章、1973 年《康復法》第 504 節、1974 年《住房與社區發展法》第 109 節、《美國殘疾人法案》、《反對暴力侵害婦女法案》或與公平住房、非歧視或一般民權相關的《虛假索賠法案》的指控，包括未能積極推動公平住房的指控；**(d)** 收到了一份查詢結果函，其中指出了針對《1964 年民權法》第六章、1973 年《康復法》第 504 節、1974 年《住房與社區發展法》第 109 節、《反對暴力侵害婦女法案》或《美國殘疾人法案》的規定之持續系統性的不合規行為；或 **(e)** 收到來自與之相當的州或地方公平住房機構的案件裁定，涉及對禁止基於性取向、性別認同或合法收入來源進行歧視的州或地方法律條款的系統性違規，且上述 **(a)**、**(b)**、**(c)**、**(d)** 或 **(e)** 項所提及的指控、訴訟或查詢結果函尚未獲得到令 HUD 滿意的解決方案。HUD 將就解決指控所採取的行動是否足以解決問題而做出決定。這些行動可能包括但不限於：**(i)** 目前對各方簽署的自願合規協議的遵守狀況；**(ii)** 目前對 HUD 批准的各方簽署的調解協議的遵守狀況；**(iii)** 目前對各方簽署並經有管轄權的州政府或地方行政機構批准的和解協議的遵守狀況；**(iv)** 目前對同意令或同意判決書的遵守狀況；**(v)** 目前對司法裁決或行政法裁決或決定的遵守狀況；**(vi)** 撤銷指控。
- (2) **積極推動公平住房**：根據《公平住房法》第 808 (e)(5) 條，HUD 有法定義務在其所有活動中積極推動公平住房政策。資金受助者必須積極為《公平住房

法》所保護的所有階層提供公平住房，這些階層包括：種族、膚色、國籍、宗教、性別（包括性取向或性別認同）、殘疾和家庭狀況。住房諮詢機構應幫助糾正住房歧視現象，促進公平的住房權利和公平的住房選擇。除聯邦認可的印第安部落及其機構的一些例外情況之外，申請必須討論申請人將如何按照《公平住房法》及其實施條例以積極推動公平住房的方式開展擬議的活動，以及申請人如何滿足《美國聯邦法規》第 24 篇第 5.151 節中「積極推動公平住房」的定義要求。申請人可以提出與其轄區的「障礙分析」(AI)、「公平住房評估」(AFH) 或其他公平住房規劃方法相一致的活動，這些活動應該為其積極推動公平住房認證提供有意義地支持。如果申請人計劃在具有公平住房評估的轄區內實施提議活動，這些活動應與公平住房評估的公平住房目標相一致，並符合該轄區的「綜合計劃」或「公共住房機構計劃」中規定的公平住房策略。

- D. 不符合資格的參與者：參與機構必須制定政策和程序，篩選不合格的參與者。機構（包括機構的任何董事、合夥人、高級職員、負責人或僱員）不得：
1. 曾經根據本部門或任何其他聯辦法規被暫停、禁止或以其他方式限制；
 2. 因刑事犯罪而被起訴或定罪，此類罪行會對機構參與住房諮詢活動的責任、誠信或能力帶來影響。此類罪行的例子包括但不限於：詐欺、賄賂、腐敗、貪污、身份盜竊、洗錢等。這些犯罪行為包括可在地方、州或聯邦層級進行起訴的刑事犯罪。在個人因犯罪記錄而被認定不合格之前，應給與機會對參與機構所依賴的資訊之準確性或相關性提出質疑，並有機會提供從輕處置的證據，包括犯罪行為的時間、性質和嚴重性以及任何改過自新的證據。逮捕本身並不構成刑事犯罪的證據。
 3. 由於 HUD 或其他政府審計或調查而受尚未解決的問題的影響。
- E. 社區基地：住房諮詢機構及其 HUD 計劃的分支機構和附屬機構必須在該機構住房諮詢工作計劃中規定的地理區域內作為參與機構運作了至少一年。
- F. 記錄保存和報告：機構必須建立一套記錄保存系統，以便對客戶檔案（電子和紙本）進行保密和審查，並且可以驗證、報告和分析機構的年度活動資料。
1. 必須根據《美國聯邦法規》第 24 篇第 214.315 節的規定對客戶檔案（電子文件和紙本文件）進行保密。系統必須滿足《美國聯邦法規》第 24 篇第 1.6 節

和第 8.55 節以及《美國聯邦法規》第 24 篇第 121 節的要求，並且必須方便 HUD 使用，以用於所有的監督和審計目的（參閱《美國聯邦法規》第 24 篇第 214.315 節）。

- G. 保密：參與機構必須積極採取措施保護每個客戶的個人和財務資訊的機密性，包括電子和紙本記錄、客戶管理系統 (CMS) 或其他電子資料系統和信用報告，無論這些資訊是從客戶還是其他來源收到的。未能維護信用報告的機密性或不當使用信用報告可能會使機構根據《公平信用報告法》（參閱《美國法典》第 14 篇第 1681 節及相關章節）的規定而受到處罰。客戶文件的硬拷貝必須保存在上鎖的文件櫃中，必須保持客戶電子文件的安全，只有授權員工才能存取。
- H. 客戶管理系統：所有參與機構都應利用自動化住房諮詢客戶管理系統來收集和報告客戶級別的資訊，包括但不限於財務和人口數據、所提供的諮詢服務和結果。機構必須使用滿足 HUD 要求並與 HUD 資料庫連接的客戶管理系統。
- I. 住房諮詢資源：機構必須擁有以下資源來實施擬議的住房諮詢工作計劃：
1. 資金：馬上可以使用的資金的證據或資金的書面承諾，用於支付 HUD 批准或參與計劃最初 12 個月期間實施住房諮詢工作計劃的費用。
 2. 工作人員：機構必須僱用經過住房諮詢培訓的工作人員。機構提議用於提供住房諮詢服務的所有工作人員都必須獲得 HUD 認證。在機構將要開展的住房諮詢計劃工作中，至少一半的顧問必須擁有至少 6 個月的經驗。
 3. 語言能力：根據《美國聯邦法規》第 24 篇第 214.103(g)(3) 節規定，機構的住房顧問必須能夠流利使用他們為之提供服務的客戶的語言，或者住房諮詢機構必須使用口譯服務，或者機構必須做出合理努力，將客戶推薦給另一個能夠滿足客戶需求的機構。機構必須採取合理措施，確保英語能力有限 (LEP) 人士能夠根據 [HUD 的指導](#) 有意義地參與計劃和活動。如需進一步指導，請參閱 2007 年 1 月 22 日在《聯邦公報》上發布的「[針對聯邦財政援助受助人的最終指導方針：《民權法案》第六章禁止因國籍而對英語能力有限人士進行歧視](#)」或更新版本。
 4. 替代方式：機構必須採取適當措施，確保能夠與殘疾人進行有效溝通。這些組織和個人必須採取必要的適當步驟，以確保與殘疾人的溝通與正常人的溝

通一樣有效。有效溝通通常是透過使用適當的輔助工具和服務來提供的。根據 1973 年《康復法案》第 504 條（參閱《美國法典》第 29 篇第 794 節）、《美國聯邦法規》第 24 篇第 8 和 9 節以及《美國殘疾人法案》（參閱《美國法典》第 42 篇第 12101 節及相關章節）第 504 條的規定，所有設施都必須為殘疾人提供無障礙功能或提供合理調整措施。

- J. 瞭解 HUD 計劃和當地房屋市場：機構的住房諮詢人員必須具備有關 HUD 住房和單戶抵押貸款保險計劃（例如聯邦住房管理局）、為社區提供的其他的州和地方住房計劃、州和城市「綜合計劃」（包括公平住房評估）以及當地住房計劃的工作知識。工作人員還應熟悉傳統抵押貸款機構提供的住房計劃以及其他可能為客戶提供幫助的住房或相關計劃。作為批准或參與的條件，HUD 可能要求進行培訓，例如有關聯邦住房管理局產品和計劃的培訓。
- K. 提供合格住房諮詢服務的合約或協議：機構及其分支機構、次級受助者或附屬機構必須提供機構住房諮詢工作計劃中規定的所有住房諮詢活動。不允許將住房諮詢服務外包，但以下情況除外：
1. 在需要住房諮詢服務且沒有 HUD 批准的住房諮詢機構或其分支機構、附屬機構或次級受助人的地理區域。如果住房諮詢機構確定了一個服務不足的地理區域，並提議透過服務合約在確定的區域提供諮詢，則機構必須向 HUD 提供理由。HUD 將審查請求，並隨後予以批准或拒絕。在此類例外情況下，如果在指定區域使用合約服務的請求獲得批准，則合約必須規定締約方各自的住房諮詢計劃責任，提供服務的機構（承包商）必須獲得 HUD 批准並符合住房諮詢認證標準。為承包商提供住房諮詢的個人必須通過 HUD 認證的住房顧問考試，其僱傭必須由 FHA Connection 中 HUD 批准的機構進行驗證。此外，簽約機構必須事先獲得 HUD 的書面批准。
 2. 中介機構和州立住房金融機構可以與附屬機構簽訂協議，提供住房諮詢服務。
 - a. 與附屬公司的協議可以採用換函或合約的形式，詳細說明每一方各自的住房諮詢計劃責任。
 - b. 協議必須足夠詳細，以建立問責制並允許根據《美國聯邦法規》第 24 篇第 200 節的規定進行適當監督。

3. 經 HUD 事先批准並由其自行決定，中介組織可以透過一個附屬顧問網絡（而非附屬諮詢機構）參與 HUD 的住房諮詢計劃，如果這一結構旨在滿足 HUD 確定的特殊住房諮詢需求的話。
- L. 社區資源：住房諮詢機構必須證明：它已與私人和公共的當地社區資源建立了工作關係，可以將機構無法為之提供幫助的客戶轉介給這些資源。有關這些工作關係和夥伴關係的說明必須記錄在機構的計劃批准申請和住房諮詢補助金申請中。
- M. 州和地方要求：根據《美國聯邦法規》第 24 篇第 214.103(k) 節規定，機構及其分支機構和附屬機構必須滿足所有的州和地方的營運要求。
- N. 設施：根據《美國聯邦法規》第 24 篇第 214.103(l) 節規定，機構及其分支機構、附屬機構和次級受助者的所有住房諮詢設施均必須符合以下標準：
1. 擁有一個明確且正確標示的辦公室，並有可用於提供住房諮詢服務的空間。必須有永久性標誌來識別住房諮詢辦公室。
 2. 辦公室應在正常工作時間內辦公，必要時可延長工作時間。然而，對於某些分支機構來說，其諮詢服務對所在社區至關重要，但這些分支機構僅擁有兼職營運的資源，則這項要求可以做例外處理。
 3. 為面對面諮詢提供隱私，保護客戶記錄的機密性。
 4. 根據 1973 年《康復法案》（參閱《美國法典》第 29 篇第 794 節）第 504 條、《美國聯邦法規》第 24 篇第 8 節和第 9 節以及《美國殘疾人法案》（參閱《美國法典》第 42 篇第 12101 節及相關章節）的規定，為殘疾人提供無障礙功能或提供合理調整措施。
- O. 住房諮詢工作計畫：機構必須提交一份詳細而簡潔的住房諮詢計劃，該計劃應符合《美國聯邦法規》第 24 篇第 214 節和本手冊第三章第 3-2 段中概述的要求。機構還必須說明在最初批准期間要實現的預期結果（成果）。中介機構和州立住房金融機構必須要求其參與 HUD 住房諮詢計劃的附屬機構制定一份工作計畫。

P. 利益衝突和披露要求：機構必須披露任何真實或貌似利益衝突，並說明如何緩解這些衝突，包括向客戶提供的任何披露。有關利益衝突和披露要求的更多資訊，請參閱本手冊第六章第 6-1 和 6-2 段。

2-3 申請流程：為了獲得初步批准，所有申請人都必須填寫 《HUD 9900 表格》，並將申請表和所有支持文件提交給住房諮詢辦公室。參與 HUD 住房諮詢計劃有兩種方式：

A. 組織可以作為以下組織之一直接向 HUD 申請：當地住房諮詢機構、中介機構（地區或國家）和多州組織。

B. 附屬公司還可以透過 HUD 核准的中介機構或州立住房金融機構提出申請。中介機構和州立住房金融機構為附屬機構提供關鍵的支援服務，包括培訓、工具和範本、轉撥資金和技術援助。它們還會監督自己的網絡，以確保服務符合計劃標準並能有效滿足客戶需求。

C. 在申請參加 HUD 住房諮詢計劃之前，HUD 建議申請人查看以下資訊：

- HUD 住房諮詢手冊 7610.1；
- 《美國聯邦法規》第 24 篇第 214 節；
- HUD 住房諮詢辦公室網站；
- 如何成為 HUD 核准的房屋諮詢機構網站；
- 資格工具：要確定組織是否已準備好申請，請使用 HUD Exchange 網站上的「住房諮詢機構資格工具」。該工具可以使組織確定自己是否符合成為 HUD 批准的住房諮詢機構的基本資格標準。在使用工具結束時收到「準備申請」結果的組織應與申請顧問聯繫：

housing.counseling@hud.gov。

D. 批准通知：如果申請符合《美國聯邦法規》第 24 篇第 214.103 節和本章第 2-2 段中概述的所有要求，HUD 將批准機構資格，最長期限為三年。HUD 會以向機構總部發出批准函的形式將批准決定通知機構。詳細資訊請參閱第二章以及本章的第 2-5 段。

- E. 不足之处：若申請不符合所有的批准要求，並且需要額外資訊來評估申請，HUD 將發出補充材料通知函。通知函將指出不足之处，並為申請人提供在指定時間內提交額外資訊用於支持申請的機會。HUD 可酌情要求機構提供澄清或附加資訊，用於確定機構參加住房諮詢計劃的資格。
- F. 不批准：在回覆補充材料通知函之後，如果申請不符合《美國聯邦法規》第24篇第214.103節和本章第 2-2 段中的所有要求，HUD 將拒絕批准並向機構提供書面理由。根據《美國聯邦法規》第24篇第214.205節的規定，在收到書面拒絕通知後 30 個日曆日內，機構可以提交修改的申請，或以書面形式向 HUD 提出上訴。若機構決定提交修訂的申請，機構可以諮詢 HUD，以確定解決問題所需的具體行動。有關上訴流程的更多資訊，請參閱第八章。
- G. HUD 沒有回應：若有以下情況，機構應通過電子郵件 (housing.counseling@hud.gov) 聯絡有關方面，並在題目行註明「申請核准」：

1. 機構在提交申請後 30 天之內未收到申請收據確認，因此無法確定 HUD 是否收到申請。
2. 在提交申請後 90 天之內，機構未收到有關批准、不足之处或不批准的函件，因此無法確定申請的審查狀態。

2-4 現場會議：在向申請人發出批准函之前，HUD 可能會要求在機構的總部、分支機構和/或附屬辦公室舉行現場會議。

HUD 辦公室可自行決定放棄現場訪問。在這種情況下，HUD 可能會要求在 HUD 辦公室舉行面對面會議，或機構可以要求舉行即時視訊或電話會議，費用由 HUD 承擔。當 HUD 工作人員無法進行現場訪問時，可能會要求機構提交相關設施的照片和平面圖，以證明設施符合規劃要求。

在現場會議、HUD 辦公室面對面會議或即時視訊或電話會議期間，HUD 工作人員可以：

- A. 回答機構關於本手冊及其附件的問題（若有），以及有關 HUD 資助機會和宣布住房諮詢補助金可用性的資助機會通知流程的一般問題。請注意，由於住房

諮詢補助金是透過競爭性獎勵流程來發放的，因此工作人員只能提供一般公眾所知的資訊；

- B. 確定機構工作人員的訓練需求；
- C. 評估設施是否符合第 2-2(N) 段（設施）所列的要求；及
- D. 就與審批流程或計畫合規要求相關的任何問題進行詢問、索取資訊或提供技術協助。

2-5 申請批准：HUD 住房諮詢辦公室會將批准函送至機構總部。信函將註明批准期限。

- A. 批准的住房諮詢機構 HUD 網站。HUD 批准的住房諮詢機構必須向 HUD 提供機構名稱和聯絡訊息，以接收客戶推薦。此類資訊顯示在 HUD 公共網站上，並且可以透過參與住房諮詢計劃機構的可搜索資料庫進行查詢。此外，所有提供住房諮詢服務之參與機構的名稱和地址均透過 HUD 的定位工具向公眾公開。

按照第三章第 3-1(L) 段的規定，所有因轉介而與機構聯繫的客戶都必須獲得服務或轉介給另一個參與機構。

2-6 重新批准：在批准期限結束時並成功通過績效審查（若進行）後，HUD 將按照第六章所述對機構予以重新批准。重新批准無需提交申請。

第三章：提供住房諮詢服務

3-1 基本要求：本章詳細介紹了《美國聯邦法規》第24篇第214部分以及其他適用法規和法令規定的「住房諮詢計劃」程序和要求，包括適用的公民權利和公平住房要求。若參與機構未能始終遵守這些基本計劃要求，可能會帶來後果，其中可能包括但不限於：終止機構參與住房諮詢計劃的批准；置於非活動狀態；暫停付款提取權限；沒收剩餘補助金；並拒絕其使用美國住房與城市發展部（以下簡稱「HUD」）的住房諮詢培訓資源。

基本要求如下：

- A. 住房諮詢：參與機構必須提供住房諮詢（參見本手冊第一章第1-4 (O) 段的定義），而不僅僅是教育（參見本手冊第一章第1-4 (G) 段的定義），以協助現有和潛在的房主或租戶改善住房條件，履行房屋所有權或租賃的責任。參與機構必須就本章第 3-6 段概述的一個或多個主題提供諮詢。
- B. 認證要求：HUD 計劃所要求或提供的住房諮詢只能由為 HUD 住房諮詢計劃參與機構工作且經過認證的住房顧問提供。要獲得認證，個人必須通過涵蓋六個主要主題領域的標準化筆試，並為獲準參與 HUD 住房諮詢計劃的機構工作。住房諮詢服務必須由 HUD 認證的住房顧問根據《美國聯邦法規》第 24 篇第 214.303(a) 節和第 103(n) 節的規定提供。
- C. 教育：所有提供團體教育的參與機構都必須能夠就同一主題提供個人諮詢服務。
- D. 環境/形式：諮詢服務可以在住房諮詢機構的辦公空間、其他地點（例如客戶家中）或透過其他形式進行，只要地點或形式對住房顧問和客戶雙方來說都能接受。替代形式可以包括電話諮詢或利用網路視訊會議技術設計的遠端諮詢系統。這些技術系統也可用於舉辦團體教育研討會和會議。但是，如果可能的話，所有直接提供服務的參與機構都必須向喜歡這種形式的客戶建議和提供面對面諮詢。在提供面對面和替代形式的諮詢服務時，參與機構必須確保能夠與殘疾人進行有效溝通，包括透過提供適當的輔助工具和服務。請參閱《美國聯邦法規》第24篇第214.103(l)(3) 節和《美國聯邦法規》第24篇第8.6節。

- E. 住房諮詢工作計畫：根據《美國聯邦法規》第214 篇第214.103(m) 節的要求以及下文第 3-2 段所述，參與機構必須遵守其批准的住房諮詢工作計畫，並嚴格按照這一計畫提供住房諮詢服務和教育。
- F. 地理範圍：無論環境或形式如何，諮詢活動均必須僅限於機構批准的住房諮詢工作計畫中指定的地理區域；並且，所有參與機構都必須始終滿足《美國聯邦法規》第24篇第214.103(d) 節、第214.103(g) 節、第214.103(h) 節以及本手冊第二章第2-2 段的要求。例如，機構只能向批准的地理區域內的客戶提供電話諮詢。如下文第 3-2 段所述，地理範圍可依機構要求擴大或縮小。
- G. 公民權利：所有參與機構都必須根據並始終遵守相應的部門法規和指南以及以下反歧視法規和立法要求來實施住房諮詢計畫：
1. 1964 年《民權法案》第六章，《美國法典》第42篇第2000d-1節，《美國聯邦法規》第24篇第一部分；
 2. 《公平住房法》，《美國法典》第42篇第3601- 3619節，《美國聯邦法規》第24篇第100、103 節；
 3. 《第 11063 號行政命令：住房方面的非歧視和平等機會》，《美國聯邦法規》第24篇第107 節；
 4. 1973 年《康復法案》第 504 條，《美國法典》第 29 篇第794節，《美國聯邦法規》第24篇第8 節；
 5. 1975 年《年齡歧視法》，《美國法典》第 42 篇第6101 - 6107節，《美國聯邦法規》第24篇第146 節；
 6. 《美國殘疾人法案》，《美國法典》第42篇第12131節及相關章節，《美國聯邦法規》第28篇第 35 節；
 7. 1972 年《教育修正案》第九章，《美國法典》第20篇第1681至1683節、第1685 至1688節，《美國聯邦法規》第24篇第3 節；
 8. 《第 13166 號行政命令：改善英語能力有限人士獲得服務的機會》；

9. 《第 13985 號行政命令：透過聯邦政府促進種族平等並支持服務不足的社區》；及

10. 《第 14091 號行政命令：透過聯邦政府進一步促進種族平等和對服務不足社區的支持》。

這些要求旨在防止在提供福利和服務時基於種族、膚色、宗教、性別（包括性別認同和性取向）、國籍、年齡、家庭狀況或殘疾進行歧視。

- H. 積極推動公平住房：根據《美國法典》第42篇第3608(e)(5)節的規定，參與機構必須積極推動公平住房。這意味著，除了打擊歧視現象之外，參與機構還應採取有意義的行動，克服隔離模式，培育包容性社區，消除基於受保護特徵來限制人們獲得機會的障礙。
- I. 易用性和設施：根據《美國聯邦法規》第24篇第214.103節的規定，所有參與機構、其分支機構、附屬機構和次級受助者都必須：(1) 擁有明確標識的辦公室，有可用於提供住房諮詢服務的空間，應在正常工作時間運營，並在必要時提供加時服務；(2) 為現場諮詢提供隱私並為客戶記錄保密；(3) 根據1973年《康復法案》（參閱《美國法典》第29篇及794節）第504條、《美國聯邦法規》第24篇第8和第9節以及《美國殘疾人法案》（參閱《美國法典》第42篇第12101節及相關章節）為殘疾人提供易用性功能或合理調整措施；(4) 如果諮詢服務是在參與機構辦公室以外的地點提供，請遵守(2)和(3)的要求。此要求不適用於在客戶家中或客戶要求的其他地點進行的諮詢。
- J. 宗教歧視及影響：禁止各機構及其附屬機構和分支機構：(1) 在提供服務或宣傳活動中，代表或針對任何群體進行歧視，包括其他宗教信仰群體；(2) 要求宗教指導或宗教諮詢、進行強制性宗教儀式或禮拜、從事宗教傳教活動，以及在根據機構、其附屬機構或分支機構的住房諮詢計劃提供援助時施加宗教影響。
- K. 英語能力有限 (LEP)：參與機構必須採取合理措施，確保英語能力有限人士能夠有意義地參與計劃和活動，並為其提供語言協助。請參閱 2007 年 1 月 22 日《聯邦公報》（參閱《聯邦公報》第 72 篇第 2732 頁）上發布的「[針對聯邦財政援助受助人的最終指導方針：《民權法案》第六章禁止因國籍而對英語能力有限人士進行歧視](#)」，以根據自身情況確定機構應提供的協助範圍。

L. **轉介**：為轉介客戶起見，直接提供住房諮詢服務的參與機構必須向 HUD 提供機構名稱和聯絡資訊。此類資訊可能會在 HUD 網站上參與住房諮詢計劃機構的可搜尋資料庫中顯示。此外，所有直接提供住房諮詢服務的參與機構，其名稱和地址都會透過 HUD 的免費住房諮詢熱線向公眾公佈。

所有通過轉介而與機構聯繫的客戶都必須獲得服務。如果機構不提供客戶要求的諮詢服務、無法與客戶有效溝通、沒有足夠資源，或者參與機構僅需要根據其他 HUD 計劃要求為某些客戶提供服務，則機構必須將客戶轉介給最好是位於本地區的另一個參與機構。若無其他參與機構可用，則機構必須做出合理努力，將客戶轉介給另一個可以協助滿足客戶需求的機構。

3-2 **住房諮詢工作計畫**：住房諮詢工作計畫是一份詳細而又簡潔的住房諮詢方案，就下列問題做出說明：(1) 目標人口的需求和問題；(2) 機構將如何利用現有資源，解決一項或多項需求和問題；(3) 公平住房要求以及機構打算如何積極推動公平住房；(4) 提供的住房諮詢服務類型，並具體說明服務的地理區域；(5) 機構如何以及何時覆蓋房屋所有權的整個過程；(6) 機構如何向預購客戶提供房屋檢查材料；(7) 提供住房諮詢和教育服務的形式；(8) 一對一諮詢服務的影響與範圍；(9) 確保殘疾人的易用性；(10) 機構與客戶的後續溝通計畫；(11) 機構如何為非英語人士或英語能力有限的客戶提供服務；(12) 費用結構（如適用）；(13) 監管和監督性監測；(14) 機構如何監督和記錄客戶資訊的硬拷貝和數位存儲；以及 (15) 鉛的安全問題。機構工作計畫中的諮詢服務類型必須與機構的客戶住房諮詢披露以及 HUD 住房諮詢系統中確定的服務保持一致。

提供直接住房諮詢服務的機構必須在工作計畫中涉及以下所有方面。中介機構、州立住房金融機構 (SHFA) 或多州組織 (MSO) 的計畫應包含它們提議向附屬機構或分支機構網絡所提供服務的類似資訊。中介機構、州立住房金融機構和多州組織必須提供其附屬機構和次級受助者的個人工作計畫。中介機構和州立住房金融機構的質量控制計畫必須涉及對其附屬機構和次級受助者進行管理的相關活動及責任。

A. 住房諮詢工作計畫的必要組成部分。工作計畫必須包括以下組成部分：

1. **目標社區**：住房諮詢工作計畫必須說明機構計畫為之提供住房諮詢服務的目標區域的人口統計、住房需求和問題以及地理邊界，並包括每一個擬議區域的郵政編碼。

2. **住房需求和優先事項：**描述目標群體的具體住房問題、他們面臨的障礙以及就機構的人口基數而言所特有的問題。請引用具體的和目前的資訊來源。
3. **積極推動公平住房：**HUD 要求所有參與機構都必須積極推動公平住房 (AFFH)。積極推動公平住房意味著，除了打擊歧視現象之外，還要採取有意義的行動，克服隔離模式，培育包容性社區，消除基於受保護特徵來限制人們獲得機會的障礙。具體而言，積極推動公平住房意味著：採取有意義的行動，共同解決在住房需求和獲得機會方面的巨大差異；以真正融合和平衡的生活模式取代隔離的生活模式；將種族或族裔集中的貧困地區轉變為充滿機會的地區；促進人們遵守和維護公民權利和公平住房法。積極推動公平住房的義務延伸到計劃參與者與住房和城市發展相關的所有活動和計劃。

作為機構住房諮詢工作計劃的一部分，參與機構應制定一份公民權利推廣和宣傳計劃，其中包括：

- a. 機構用於解決公平住房障礙的具體活動；
- b. 對於那些特定市場區域內不熟悉諮詢服務但會從此類援助中受益的客戶，機構將如何與其聯繫並隨時為其提供服務；及
- c. 機構如何衡量自己推廣和宣傳活動的影響。

推廣和宣傳活動包括：提供有關住房機會和問題的一般資訊和材料；努力與那些需要服務的群體和社區接觸，否則他們不太可能瞭解或接受這些服務；進行資訊宣傳活動；倡導住房提供者和貸方採取擴大住房機會的做法（例如，透過使用非傳統貸款標準；透過接受房屋選擇券或其他形式的房屋援助；或透過使用考慮到負面記錄的性質、嚴重性、新近度和任何緩解情況的租戶篩選政策）；提高對關鍵住房主題的認識（例如，公平住房權利和補救措施；掠奪性貸款和抵押貸款詐欺；鉛安全；降低房主能源成本的能源效率選擇）。

推廣和宣傳活動應遵循公民權利推廣原則，並針對那些最不可能尋求諮詢服務或推廣訊息的群體，包括贊助機構通常不為之提供服務的種族、宗教或民族群體，以及殘疾人和英語能力有限人士。為此，可能有必要擴大目標領域

或提供英語以外語言的筆譯和口譯服務，以涵蓋更多的種族和族裔群體。可能還需要以替代形式為殘疾人提供宣傳服務和服務（例如點字、大字體、手語翻譯、音訊、助聽設備等）。

4. 諮詢服務：工作計劃應確定需要提供的住房諮詢服務，以滿足機構、分支機構和附屬機構為之提供住房諮詢服務的目標社區和地理區域的一項或多項需求。在機構的 HUD 住房諮詢系統檔案中，應僅標記工作計畫中所描述的住房諮詢服務。機構的住房諮詢工作計畫必須符合《美國聯辦法規》第24篇第214.300節的規定以及本章第3-1、3-5和3-6段所述的要求。機構的住房諮詢工作計畫還應確定團體教育以及推廣和宣傳策略。
5. 購房諮詢：對於那些為客戶提供任何類型購房諮詢（包括購買前諮詢、購買後非違約、抵押貸款拖欠和房屋淨值轉換抵押貸款發放諮詢）的機構，工作計畫必須說明機構將如何以及何時涵蓋與客戶相關的購房流程主題。
6. 房屋檢查材料：接受購房諮詢服務的每一位客戶（無論是有買房需求還是有買房興趣）都必須收到 HUD 所要求的有關房屋檢查之可用性和重要性的所有文件副本。機構的工作計畫必須說明為確認客戶收到房屋檢查材料而實施的程序。住房諮詢辦公室並不要求每一份客戶檔案中都需要記錄分發房屋檢查材料和每一個與購房諮詢相關的討論話題，只要機構的工作計畫清楚地概述了機構應如何遵守這些要求即可。
7. 提供住房諮詢服務的替代模式：機構的住房諮詢工作計畫必須明確說明提供住房諮詢服務的形式。工作計畫必須說明機構和客戶就替代環境或替代形式的需求達成一致的選項。替代形式可以包括電話諮詢或遠端諮詢系統，例如視訊會議或其他電子或電話系統。如果機構和客戶無法就替代服務環境或形式達成一致的話，則必須將客戶轉介給另一家 HUD 批准的住房諮詢機構。
8. 一對一諮詢服務的影響和範圍：機構可以使用《HUD-9902 表格》來提供預測。第8節和第9節中所選的服務應與工作計畫中概述的諮詢類型相符。此外，機構應確定預期的影響類型，如在《HUD-9902 表格》第10節中為本財政年度所確定的那樣。
9. 確保殘疾人士的易用性環境：機構必須為提供合理調整措施做好準備，以確保殘疾人有平等的機會參與計劃、服務和活動。機構必須準備好向殘疾人提

供輔助援助和服務，包括不同形式的文件。這包括為視力或聽力障礙人士、其他溝通障礙人士和行動障礙人士提供合理調整措施。合理調整措施可以包括但不限於替代形式（例如點字文件）以及實體的合理調整措施（無障礙位置、透過電話和電子方式提供諮詢）。工作計劃必須包括對機構提供的所有合理調整措施的書面說明。

10. **後續行動**：住房諮詢工作計畫必須詳細說明機構與客戶進行後續溝通的計畫。在可能的情況下，機構必須做出合理努力，在客戶沒有聯繫的前 60 天內與客戶進行跟進溝通，以確認客戶在實現自己的住房目標，並根據需要調整或終止住房諮詢，同時瞭解情況並匯報結果。跟進工作必須記錄在客戶檔案中。該計畫必須滿足《美國聯邦法規》第 24 篇第 214.300 節的規定和本章第 3-5(F) 段中概述的要求。
11. **費用結構**：在適用情況下，住房諮詢工作計畫還必須對機構的住房諮詢和教育服務的費用結構做出說明，以及費用是如何確定的。另外，還應說明如何將費用結構告知客戶。工作計畫還必須說明收取的費用（包括機構如何評估負擔能力和支付能力）符合 HUD 要求，而這些要求與《美國聯邦法規》第 24 篇第 214.313 節和本手冊第七章的規定是相符的。若不收費，工作計畫中也應註明。
12. **英語能力有限**：住房諮詢工作計畫必須說明：機構應如何提供服務並確保為非英語人士或在英語的讀、寫、說或理解能力方面有限的客戶提供有意義的服務。《第 13166 號行政命令：改善英語能力有限人士獲得服務的機會》旨在改善英語能力有限人士獲得聯邦援助服務、計劃和福利的機會。參與住房諮詢計劃的機構必須根據 2007 年 1 月 22 日《聯邦公報》（參閱《聯邦公報》第 72 篇第 2732 頁）上發布的「針對聯邦財政援助受助人的最終指導方針：《民權法案》第六章禁止因國籍而對英語能力有限人士進行歧視」，透過語言協助服務，尋求為英語能力有限人士提供計劃福利和資訊。
13. **監督性監測和監管**：住房諮詢工作計畫必須包括監督性監測和質量控制程序。中介機構和州立住房金融機構應負責管理其附屬機構和次級受助者的相關活動和責任。監督性監測和質量控制程序必須包括以下內容：
 - a. 保存報告和檢測程序，保持質量控制結果和所採取措施的紀錄；

- b. 向高階管理層提供所有的缺陷報告；
- c. 當發現缺陷時，促使高階管理層採取有效糾正措施，並予以記錄；
- d. 高階管理層每月對顧問客戶檔案百分比進行審查的文件；
- e. 根據需要提供其他資訊。

該計劃還必須滿足《美國聯想法規》第24篇第214.303(h)節和本手冊第六章第6-1(K)段中概述的要求。

14. 資訊安全計畫合規性文件：計畫應包括監督措施以納入1999年《格拉姆-里奇-布萊利法案》的基本要求，確保客戶資訊的安全性和保密性。資訊應包括客戶資訊的所有硬拷貝和數位儲存。計畫應包括對《格拉姆-里奇-布萊利法案》中所述的主要領域進行監測和記錄的方法。

計畫必須符合《美國聯想法規》第24篇第214.315(e)節和本手冊第五章第5-6(C)段中概述的要求。

15. 鉛安全：在住房諮詢涵蓋租賃或購房（可能包括1978年之前的住房）主題的情況下，工作計畫必須規定：應將《鉛披露規則》（參閱《美國聯想法規》第24篇第35節A子部分）以及《美國環保署有關翻新、維修和油漆的規則》（參閱《美國聯想法規》第40篇第745節E子部分）中為客戶規定的權利和程序告知客戶；如果住房諮詢涉及租賃或購買可能屬於HUD援助的1978年之前的住房，則必須將《鉛安全住房規則》（參閱《美國聯想法規》第24篇第35節B、R子部分，以及若適用的話，F至M子部分）中規定的客戶權利和程序告知客戶。

- B. 工作計畫的修改：經HUD書面批准，則可以對工作計畫的任何方面進行修改。如果機構不是次級受助者或附屬於中介機構或州立住房金融機構，則必須將通知和計畫提交給HUD聯絡人(POC)，以獲得批准。但是，如果機構是次級受助者或隸屬於中介機構或州立住房金融機構，則必須將通知提交給其隸屬的中介機構或州立住房金融機構。中介機構或州立住房金融機構必須審查並確認工作計畫符合住房諮詢辦公室(OHC)的要求，然後將副本轉發給HUD聯絡人以獲得最終批准。HUD可以接受或拒絕參與機構提議的工作計畫修改，並可

能作為批准或參與住房諮詢計劃的條件，要求機構對提議的工作計劃進行調整。機構工作計劃的批准將基於機構的能力、服務需求和其他因素。此外，在批准某些住房諮詢服務（例如，房屋淨值轉換抵押貸款諮詢）之前，HUD 將要求進行專門的培訓或認證。有關就工作計劃變更通知 HUD 的更多資訊，請參閱第五章和第六章。

- 3-3 客戶受理：接受過 1974 年《隱私法》（參閱《美國法典》第五篇第 552a 節）要求培訓的住房顧問或其他機構工作人員可以獲得基本資訊，以確定機構是否可以幫助潛在客戶，安排與住房顧問的預約，或向潛在客戶轉介其他資源。客戶受理過程本身並不是住房諮詢，也不必由 HUD 認證的住房顧問進行。初步評估不是住房諮詢，也不應作為住房諮詢活動向 HUD 報告。
- 3-4 資訊傳遞和通訊：根據《美國聯邦法規》第 24 篇第 8.6 節和《美國聯邦法規》第 24 篇第 214.103(l)(3) 節的規定，參與機構應向客戶提供有關如何透過替代方式獲取資訊的說明，以確保那些行動不便、有視聽障礙或其他殘疾的客戶能夠平等享受計劃的好處。這些說明可以在分發給客戶和潛在客戶的通訊資料中或在機構網站上提供，或兩者兼而有之。
- 3-5 諮詢服務：為了將客戶歸類為 HUD 住房諮詢計劃下的諮詢對象，HUD 認證的住房顧問必須根據《美國聯邦法規》第 24 篇第 214.300 (a) 節和 (b) 節的要求提供諮詢並保存諮詢記錄。所有 HUD 要求的住房諮詢服務或與 HUD 管理的任何計劃相關而提供的住房諮詢服務都只能由 HUD 認證的住房顧問提供。
- A. 住房諮詢：客戶必須至少接受過以下第 3-6 段中一個主題的諮詢，以便他們能夠為實現住房目標而做出明智合理的決定。
- B. 替代方案的討論：諮詢必須包括針對客戶可用的替代服務、計劃、產品和選擇進行合理討論。

例如，如果接受預購諮詢的客戶詢問有關某一特定貸款產品或特點的問題，或如果顧問認為獲得有關某一特定產品、特點、物業或計劃的資訊符合客戶的最佳利益，則可以進行此類討論。但是，如果顧問討論某一特定的產品、特點、屬性或計劃，則顧問還必須提供至少三個合理且具有可比性的其他替代方案（如有），並在客戶檔案中予以記錄。因此，在提供的範例中，顧問應該讓客戶有機會考慮至少三個不同貸方的產品。

顧問不得引導客戶使用或向其推銷某些特定產品、特點或計畫。有關替代方案的任何討論都必須記錄在客戶檔案中。必須依照本手冊第六章第 6-1 (F)、(G) 和 (H) 段所述來使用保障措施和披露，以避免利益衝突。有關與反向抵押貸款的客戶討論貸方的更多資訊，請參閱本手冊第四章第 4-1(I)、(J) 和 4-2(H) 段。

- C. 行動計畫：除反向抵押貸款諮詢外，住房顧問和客戶必須按照本手冊第一章第 1-4 段中的定義制定一項行動計畫。行動計畫應概述住房諮詢機構和客戶將採取哪些措施來實現客戶的住房目標，並在適當的情況下滿足客戶的住房需求。
- D. 財務和住房負擔能力分析：每一次住房諮詢會議都需要對客戶的財務狀況進行財務和住房負擔能力分析。
1. 應通過財務和住房負擔能力分析盡量從客戶那裏獲取更多的資訊，以對客戶的財務狀況進行分析，幫助客戶實現住房目標。
 2. 顧問必須確保諮詢流程適合具體情況並符合 HUD 要求。對大多數類型的住房諮詢而言，制定預算是所需財務和住房負擔能力分析的一部分。家庭預算通常包括對客戶的收入、支出、支出記錄、資產和信貸使用進行審查，並且必須根據客戶當前的情況進行定制，包括客戶為實現住房目標而應做出的任何調整。
 3. 在進行財務和住房負擔能力分析時，顧問可能會發現某項預算並不適合具體情況。在這種情況下，顧問必須根據客戶檔案中的財務和住房負擔能力分析提供詳細理由。預算不合適的情況可能包括：
 - a. 沒有收入來源的無家可歸者；
 - b. 租賃諮詢的客戶就不涉及財務的房東問題（例如維修）尋求建議；
 - c. 根據緊急狀況的程度和類型為客戶提供救災援助。
- E. 轉介：如果需要，參與機構應向地方、州和聯邦資源轉介。顧問的轉介必須在客戶檔案中留存記錄。任何住房諮詢轉介都必須轉交給擁有 HUD 認證住房顧問的參與機構。

- F. 後續行動：在可能的情況下，參與機構必須根據《美國聯邦法規》第24篇第214.300(c)節的規定，盡合理努力與客戶進行後續溝通，以確保客戶在住房目標方面取得進展，或修改或終止住房諮詢。客戶跟進應由經過認證的住房顧問進行。顧問應在沒有客戶聯絡的前 60 天內做出合理努力，進行後續溝通。若兩次後續嘗試後還不成功，顧問則必須致函或發送電子郵件給客戶，說明已做出努力，並告知客戶需要進行後續溝通。信函或電子郵件必須要求客戶在信件發出之日起 30 天內與住房諮詢機構聯繫。後續溝通使機構能夠評估是否需要額外的客戶服務或是否應終止服務。通過問卷調查來評估住房結果並不能完全滿足客戶跟進的要求。禁止聘請第三方機構進行後續服務。
- G. 客戶檔案：住房諮詢機構必須建立一份保密的客戶檔案，記錄本節要求的活動以及本手冊第五章要求的文件。
- H. 終止諮詢：當住房諮詢服務終止時，住房諮詢機構必須在客戶檔案中保存記錄。住房顧問必須在客戶檔案上註明日期並解釋終止服務的原因。客戶檔案不得無限期保持開啟。住房顧問必須做出合理的努力，按照上文第 3-5(F) 段所述舉行後續會議。如果機構在 90 天內沒有任何客戶聯繫和/或客戶檔案活動，則機構不得對該客戶進行計費或將其視為任何未來計費週期的活躍檔案，除非重新開始與客戶聯繫。

終止諮詢服務可能是出於以下原因：

1. 客戶的住房需求已得到滿足或住房問題已經解決；
2. 機構確定，進一步的住房諮詢並不能滿足客戶的住房需求或解決客戶的住房問題；
3. 機構做出嘗試，但無法與客戶取得聯繫；
4. 客戶不遵循約定的行動計畫；
5. 客戶以另外的理由終止了住房諮詢；
6. 客戶未能出席住房諮詢會議，或機構詢問了客戶在解決住房需求或住房問題方面的進展狀況，未得到回應；或

7. 超出參與機構或客戶控制範圍的其他情況。例如，發生了自然災害，導致無法繼續進行諮詢。

客戶檔案應準確反映所提供的住房諮詢類型以及服務開始和終止的時間。

3-6 批准的住房諮詢、教育和宣傳主題：參與機構可以就以下主題提供（或與客戶討論）諮詢或團體教育：

- A. 購房諮詢：「購房諮詢」是與房屋所有權和房屋抵押貸款相關的房屋諮詢，必須涉及房屋所有權的整個過程，包括：購房決定；選擇和購買房屋；在房屋所有權期間以及房屋出售或其他處置期間出現或影響的問題。購房諮詢的類型包括：預購/購房；解決或防止正向或反向抵押貸款拖欠或違約；購買後無拖欠；反向抵押貸款諮詢；無家可歸者援助；租賃住房諮詢；以及與災難或國家緊急狀況相關的援助諮詢。
- B. 預購/購買房屋包括但不限於：有關購房準備方面的建議；聯邦住房管理局 (FHA) 提供的融資保險；住房選擇和流動性；搜尋協助；公平住房、公平貸款和掠奪性貸款；預算和信貸；貸款產品及特點比較；購買程序及成交費用；資金管理（不包括債務管理計劃項目）；選擇房地產經紀人；房屋檢查；抵押信貸的替代來源；首付援助；尋找提供通用設計和易用性的住房；如何申請潛在購房者可用的計劃；如何使用「住房選擇券 (HCV) 住房所有權計劃」購買房屋；以及向社區服務和監管機構轉介。
- C. 解決或防止正向或反向抵押貸款拖欠或違約：諮詢包括但不限於：探討違約和喪失抵押品贖回權的後果；減少損失、預算和信貸；重組債務；繳納物業稅的重要性；獲得抵押貸款補貼的重新認證；以及制定還款計畫。還可能包括：協助受掠奪性貸款影響的客戶；止贖預防策略；國家緊急狀況或災難；解釋止贖程序；提供其他來源轉介；以及協助客戶尋找替代住房。
- D. 購買後無拖欠諮詢：房主的房屋維護和財務管理，包括：託管資金；預算；再融資；房產淨值；家居裝修；公用事業費用；提高能源效率；物業稅以及房主的權利和責任；貸款和補助金選擇；住房法規和住房執行程序；易用性規範，以及如何為殘疾人設計易用性設施的功能；為那些改造住房以適應殘疾人需求

的人提供非歧視性貸款和資助；易用性和通用設計；如何制定施工規範並進行投標；以及如何簽訂和管理建築合同，包括解決承包商的違約行動。

- E. 反向抵押貸款：與反向抵押貸款發放相關的諮詢。聯邦住房管理局的反向抵押貸款產品是房屋淨值轉換抵押貸款。請參閱本手冊第四章。
- F. 無家可歸者協助包括：有關緊急避難所的資訊；其他緊急服務；以及過渡性住房。
- G. 租賃住房諮詢：與住宅物業租賃相關的諮詢，其中可能包括與 HUD 住房諮詢計劃相關的未來購房機會諮詢，或根據《美國聯邦法規》第 24 篇第 5.111 節的規定，HUD 的計劃所要求或提供的諮詢。租賃住房諮詢還可能包括：租賃決定；搬到資源豐富且充滿機會地區的好處；租賃責任；租賃負擔能力；以及防止驅逐。租賃主題可能包括 HUD 的租賃和租金補貼計劃；其他聯邦、州或地方租賃援助；公平住房；住房搜尋協助；房東房客法規；租賃條款；租金拖欠；租金支付預算；以及協助尋找替代住房。代表客戶支付租金援助以及收取租金或貸款本身從未被歸類為住房諮詢。
- H. 災難或國家緊急狀況相關援助諮詢：與災難或國家緊急狀況（無論是即將發生還是已經發生）相關的教育和諮詢服務。災難可能是地方、區域或國家範圍內發生的自然或人為事件。這些服務可能是（災前）準備或（災後）恢復工作。參與機構可以透過小組研討會或一對一諮詢或兩者兼而有之的方式提供這些服務。此類住房諮詢的持續時間可以是短期的，也可以是長期的。
 - 1. 準備援助住房諮詢和教育：包括災難發生之前的防備教育和住房諮詢，可以是團體教育或一對一的諮詢，或兩者兼而有之。這種教育和住房諮詢為客戶提供必要的工具和資訊，以準備並實施家庭緊急應變計劃。
 - 2. 救災恢復援助住房諮詢：包括救災恢復援助、住房諮詢和教育，可以是團體教育或一對一的諮詢。有關救災恢復援助的住房諮詢將重點放在受災客戶的搬遷、重新安置和重建過程方面。

3-7 公平住房和公民權利要求

A. 《美國聯邦法規》第24篇第5.105節和第214.503節規定的非歧視：所有參與機構都必須遵守聯邦公民權利和公平住房法規以及 HUD 的實施條例，禁止基於種族、膚色、宗教、性別（包括性取向和性別認同）、國籍、家庭狀況、年齡和性別進行歧視（參閱《美國聯邦法規》第24篇第5.105節）。此外，機構應該意識到，在機構的客戶可能參與或申請的相關住房項目中，《反對暴力侵害婦女法》（「VAWA」）為家庭暴力、約會暴力、性侵犯和纏擾行為的倖存者提供保護（參閱《美國法典》第34篇第12491(a)(3)節）。

B. 推動公平住房和保護公民權利：所有參與機構都必須積極推動公平住房。

參與機構積極推動公平住房的工作必須包括針對那些最不可能尋求諮詢服務的群體進行推廣和宣傳。公民權利的推廣和宣傳活動包括但不限於以下內容：公共服務廣告；與社區組織一起和在公共設施（例如圖書館或市政廳）舉行資訊發布會；以及，向那些最不可能瞭解特定住房市場中住房及相關服務之存在和可用性的人們直接進行宣傳。在特定住房市場區域中，那些最不容易意識到或尋求住房機會的人，往往是最需要住房諮詢服務的人。

作為公民權利推廣和宣傳計劃組成部分的例子包括：透過網路、社群媒體、廣播電台、傳單、報紙、公共電視、公告欄和研討會等管道，重點介紹服務的可用性，並特別關注某些群體的需要（包括將廣告翻譯成多種語言），這些管道在市場區域內被這些群體廣泛使用；在市場區域內向與廣泛群體有聯繫的地方組織進行宣傳，例如社區聚會場所（如圖書館、學校、娛樂中心、老年中心、禮拜場所）、雇主、宗教團體、社會服務提供者以及其他倡導和社區組織，進行多種語言的廣告和宣傳，以確保那些有限英語能力的人們能夠有效地利用這些資訊；使用替代格式和輔助性工具及服務進行廣告和宣傳，以確保與殘疾人士有效溝通；以及，將住房機會和住房相關服務的宣傳資訊傳達給諸如公平住房組織、殘疾人士組織或退伍軍人組織等倡導團體，宣傳住房或住房服務的可用性。

除了推廣和宣傳之外，積極推動公平住房的合理措施還可能包括：提供住房諮詢，讓人們瞭解歧視性做法；進行有關住房設計或建造的教育，以增加殘疾人的使用機會；為英語水平有限的人們提供語言協助服務（以國籍為基礎）；積極推廣公平住房；鼓勵和協助客戶在能夠提供更多住房選擇或獲得教育、服務或就業機會的地點尋找住房。有關積極推動公平住房之住房諮詢服務的更多範例，請參閱下文第 3-7(C) 段。

1. 報告：參與機構應保存積極推動公平住房活動的記錄。此類記錄應說明發起的活動，並儘可能描述這些活動的影響。參與機構有義務保存住房諮詢系統 (HCS) 計劃受益者的種族、民族、殘疾狀況和家庭狀況的記錄。
- C. 公平住房諮詢、教育和宣傳活動：以下是參與機構應根據 HUD 法規（參閱《美國聯邦法規》第24篇第214.300節）向客戶提供並與客戶討論的公平住房諮詢、教育和宣傳主題的示例，尤其是那些經歷過系統性歧視或在公平住房選擇方面遇到其他障礙的群體的客戶：
1. 預購/購房：包括但不限於，關於準備就緒和準備工作的建議；申請人和客戶的公平住房權利；識別住房和貸款歧視以及掠奪性貸款；
 2. 解決或防止抵押貸款拖欠：包括但不限於，防止違約和喪失抵押品贖回權；借款人的權利；識別歧視性或掠奪性貸款條款或修改計劃；止損；協助制定預算；信用；
 3. 房屋維護和房主的財務管理：包括但不限於，保留易用性住房功能；可用於改善環境條件（例如空氣質量、黴菌、含鉛油漆、能源效率）或家庭抗災能力的聯邦、州或地方資源；及
 4. 租賃話題：包括但不限於，HUD 租賃和租金補貼計畫；其他的聯邦、州或地方援助；在資源豐富且充滿機會的地區尋找住房的好處和技巧；如何就租賃申請拒絕（包括基於信用、驅逐或犯罪記錄的拒絕）提出上訴；公平住房和民權法；住房搜尋援助；房東房客法；家庭暴力、約會暴力、性侵犯或跟蹤罪倖存者的住房權；租賃條款；申請人和客戶的權利、拖欠租金；為殘疾人士提供合理調整和改造措施。
- D. 中介機構和次級受助者的責任：根據各種法律，HUD 資助的受助者（包括次級受助者）有義務不得在任何住房、服務或其他計劃或活動的管理中直接或間接地基於種族、膚色、宗教、性別（包括性取向和性別認同）、年齡、國籍、家庭狀況或殘疾進行歧視。HUD 法規進一步要求，聯邦財政援助的受助者應遵守「民權相關計劃要求」(CRRPR)，這些要求幾乎影響到每個計劃的各個方面（對於參與住房諮詢機構來說，無論是否接受聯邦財政援助，都必須作為參與 HUD 住房諮詢計劃的一個條件來遵守這些民權相關的計劃要求（參閱《美國聯

邦法規》第24篇第5.105節）。所有中介機構和次級受助者均必須承擔住房諮詢服務計劃資金或資源之直接受助者所承擔的相同的非歧視和平等機會責任，包括但不限於：

1. 保存記錄和採取的行動：請參閱本手冊第五章第 5-13 段；
2. 對工作人員進行適用民權法及應用的培訓：請參閱上文第 3-7(A) 段；及
3. 教育和宣傳活動：請參閱上文第 3-7(C) 段。

參與機構及其附屬機構或次級受助者之間的合約和協議必須包含這方面的條款。

- E. 如何向 HUD 提出歧視投訴：就根據《公平住房法》（參閱《美國法典》第42篇第3601節及相關章節）提出的投訴（不得基於種族、膚色、國籍、性別（包括性取向或性別認同）、宗教、殘疾或家庭狀況進行歧視）而言，若參與機構的客戶認為自己受到了非法歧視，可以提出歧視投訴。參與機構或客戶代理人可以代表客戶提出投訴。向 HUD 提出的投訴必須在最後一次涉嫌歧視行為發生後一年之內提出。

如果參與機構的客戶需要公平住房援助，則機構應將客戶轉介給 HUD 或州、縣或市的公平住房機構。在執行 HUD 認證為實質上等同於《公平住房法》的法律的司法管轄區中提出的歧視投訴，將由 HUD 轉交至相應的州或地方政府機構。對於這些經過認證的機構，提出申訴的時效可能會有所不同。

至於其他方面的民權投訴（例如根據：《民權法案》第六章（參閱《美國法典》第42篇第 2000 節及相關章節）；《美國聯邦法規》第24篇第一節（禁止基於種族、膚色和國籍的歧視）；1973 年《康復法案》第 504 條（參閱《美國法典》第 29 篇第794節）；《美國聯邦法規》第24篇第8 節，或《美國殘疾人法案》，《美國法典》第42篇第 12131 節及相關章節；《美國聯邦法規》第28 篇第 35 節（均禁止基於殘疾進行歧視）；以及2022 年《反對暴力侵害婦女法案》(VAWA)，參閱《美國法典》第 34 篇第12291 節及相關章節；《美國聯邦法規》第24篇第5 節 L 子部分（禁止基於家庭暴力、約會暴力、性侵犯和跟蹤進行歧視）；《年齡歧視法》，參閱《美國法典》第42篇第 6101 至6107 節（禁止年齡歧視）；1972 年《教育修正案》第九章，參閱《美國法典》第20篇第

1681-83節、1685-88節（禁止在教育計畫和活動中基於性別、性取向和性別認同進行歧視）），如果參與機構的顧客認為自己受到非法歧視，可以提出歧視申訴。參與機構或客戶代理人可以代表客戶提出投訴。

雖然根據《民權法》第六章、1973 年《康復法》第504 條、《美國殘疾人法》、《年齡歧視法》和第九章提出的投訴必須在涉嫌歧視行為發生後 180 天內提出，但 HUD 可以延長提交時間，在 180 天之後仍然可以接受投訴。

HUD 提供多種提交投訴的方式。客戶、機構或代理人可以：(1) 向最近的 HUD 辦事處提交書面投訴；(2) 致電最近的 HUD 辦公室；(3) 使用以下鏈接獲取「HUD 的公平住房投訴表」，並在線[提交投訴](#)。

請聯絡 HUD 公平住房和平等機會辦公室，以瞭解更多資訊。如需 HUD 當地辦事處列表及其聯絡資訊，請訪問該網站：[公平住房和平等機會辦公室聯絡資訊](#)。

- 3-8 **推廣和宣傳活動：**參與機構可以開展推廣和宣傳活動，包括提供有關住房機會的一般資訊、進行資訊宣傳活動以及提高對掠奪性貸款和公平住房等關鍵性住房主題的認識。
- 3-9 **確保公平住房的宣傳：**宣傳活動必須針對那些最不可能獲得諮詢服務的群體。為此，可能有必要擴大目標區域。機構必須透過提供英語以外語言的筆譯和口譯服務，確保英語能力有限的個人能夠獲得有意義的服務，以便和更多的種族和民族群體接觸。有關詳細資訊，請參閱上文第 3-2 和 3-7 段。宣傳活動必須確保能夠與殘疾人士進行有效溝通，包括提供適當的輔助工具和服務。請參閱《美國聯邦法規》第24篇第214.103(1)(3) 節和《美國聯邦法規》第24篇第8.6節。
- 3-10 **債務管理或債務清償：**HUD 將債務管理或債務清償服務視為住房諮詢流程之外的活動。HUD 認識到，客戶可能會因住房諮詢而涉入債務管理計劃。客戶債務管理計劃不屬於住房諮詢，不得包含在機構的住房諮詢工作計劃或諮詢活動報告中。
- 3-11 **HUD 計劃的知識：**機構的住房顧問必須具備 HUD 住房和公平住房計劃的工作知識，包括「聯邦住房管理局單戶」抵押貸款計劃、社區提供的其他的州和地方計劃、「綜合計劃」和當地住房市場。工作人員應熟悉傳統抵押貸款機構提供的住房計劃以及可根據《美國聯邦法規》第24 篇第214.103(h)節為客戶提供幫助的其他住

房或相關計劃。在進行現場績效評估時，HUD 的工作人員可以簡要評估機構工作人員對 HUD 計劃的瞭解。

3-12 社區資源轉介：機構必須證明他們已與私人和公共的服務機構建立了工作關係，以便在機構尚未提供但卻需要其他服務的情況下為客戶提供協助。

3-13 營利實體的討論：幫助客戶解決住房問題可能包括某些營利實體的討論，例如貸方或房地產專業人士。如果客戶要求有關營利性住房相關實體的資訊或詢問有關特定營利性實體的問題，或者如果顧問認為擁有有關特定營利性實體的資訊符合客戶的最佳利益，則機構可以對此類實體展開討論，但還必須確定並討論至少三個合理的替代性營利實體（如有）。

顧問不得就任何特定的營利實體向客戶提出建議或引導客戶，他們的工作應僅限於讓客戶瞭解自己的選擇。必須依照本手冊第六章第 6-1(F)、(G) 和 (H) 段所述使用保障措施和披露，以避免利益衝突。有關與反向抵押貸款客戶討論貸方的更多資訊，請參閱本手冊第四章第 4-1(I)、4-1(J) 和 4-2(H) 段。

3-14 客戶滿意度調查：HUD 可能會進行客戶調查，徵求住房諮詢客戶對 HUD 參與機構提供的服務體驗的反饋意見。客戶可以針對機構提供的服務以匿名方式來回答問題。

第四章：反向抵押貸款房屋諮詢

4-1 反向抵押貸款：反向抵押貸款是這樣一種抵押貸款，它從累積的房產淨值中提取房主貸款收益，並且在未來某個時間點之前不需要償還。

反向抵押貸款諮詢為那些尋求將房產淨值轉換為收入的客戶提供協助，此類收入可用於任何目的。例如（但不限於），持續的物業稅、物業保險、房屋維修和裝修、醫療費用和生活費用。

本節的要求適用於一般的反向抵押貸款房屋諮詢。以下第 4-2 節介紹了與聯邦住房管理局（以下簡稱「FHA」）承保的「房產淨值轉換抵押貸款」（以下簡稱「HECM」）諮詢相關的其他特定要求，並在附錄一：「房產淨值轉換抵押貸款協議」中予以詳細介紹。

A. 反向抵押貸款的類型：如下圖所示，反向抵押貸款分為三種類型。

單一目的反向抵押貸款	通常由州和地方政府機構提供，僅用於一種特定方式，例如住房維修。
專有反向抵押貸款	不受聯邦住房管理局承保的反向抵押貸款。
HECM	由聯邦住房管理局承保的反向抵押貸款。

B. 反向抵押貸款諮詢提供方：參與機構提供的所有住房諮詢（包括反向抵押貸款諮詢在內）必須由美國住房與城市發展部（以下簡稱「HUD」）認證的住房顧問實施。雖然 HUD 認證的顧問可以向客戶提供有關專有反向抵押貸款的資訊並提供反向抵押貸款違約諮詢，但只有獲得 HUD 認證且列於「HECM 名冊」上的顧問才能提供 HECM 諮詢，並頒發 [《HUD-92902 表格：HECM 諮詢證書》](#)。

C. 團體教育或推廣和宣傳：參與機構可以提供有關反向抵押貸款融資計劃的一般團體教育。機構應開展推廣和宣傳活動，向客戶介紹各種住房選項。

參與機構不得利用團體教育來滿足那些其私人資訊需要保密和謹慎使用的個別客戶的需求。

如以下第 4-2(J) 和 (K) 段所述，HECM 顧問不得僅僅因為客戶參加了團體教育課程即為其發放 HECM 諮詢證書，只有在完成一對一諮詢的情況下才可以簽發證書。

- D. 反向抵押貸款的諮詢方法：所有提供反向抵押貸款諮詢的參與機構都必須有能力進行現場諮詢。顧問必須熟悉州和地方對反向抵押貸款諮詢的要求。所有機構都必須提供一次全面、完整的會議，涵蓋本手冊中概述的所有要求。

如本手冊第三章第 3-2 段所述，機構必須在其核准的住房諮詢工作計畫中註明將提供的服務方法。

機構必須為殘疾人提供可能是必要的合理調整措施，包括諮詢方法。例如，如果無法提供面對面諮詢（例如視訊會議），則可能需要為殘疾人提供特定類型的線上會議。

此外，機構必須採取適當步驟，確保與殘疾人進行有效溝通，這意味著採取可能是必要的適當步驟，以確保與殘疾人的溝通和與正常人的溝通一樣有效。這通常是透過使用適當的輔助工具和服務來提供。

機構也必須採取合理措施，確保英語能力有限 (LEP) 的人士能夠真正參與援助計劃。合理的步驟包括提供有意義的語言援助，其中可能包括文件翻譯和口譯服務。

1. 面對面：客戶可以選擇在以下地點會面：

- a. 機構的辦公室；
- b. 如果機構可以提供服務，則在客戶的住所；或
- c. 雙方商定的替代站點。例如，地區老齡事務辦公室、市政辦公室等

如果機構無法滿足面對面諮詢的請求，顧問應將客戶轉介給提供面對面反向抵押貸款諮詢的當地機構。

顧問應在客戶的案件檔案中記錄客戶的地點選擇。

2. 電話諮詢，包括使用線上會議提供方：參與機構還必須在其工作計畫中界定即將開展諮詢的地理區域。如果在機構批准的工作計畫中有明確定義，HUD 允許在全國範圍內進行諮詢。

參與機構必須確保：所使用的任何線上或遠端方法都必須允許會議在隱私條件下進行。

顧問應在客戶的案件檔案中記錄客戶首選的溝通方式，包括任何有關合理調整措施的要求。例如，輔助工具、隱藏式字幕、翻譯服務等。

- E. 反向抵押貸款發放諮詢的內容：提供一對一反向抵押貸款諮詢的顧問必須符合本手冊第三章第 3-1 段（基本要求）、第三章第 3-5 段（諮詢服務）和本節的要求；但制定一份書面行動計畫的要求除外，反向抵押貸款諮詢不需要這一計畫。

HUD 鼓勵顧問確保所有一對一反向抵押貸款諮詢均符合本章和「附錄一：HECM 協議」中的 HECM 相關政策。這樣可以確保，儘管向客戶提供了各種反向抵押貸款產品的選擇，但如果客戶決定申請 HECM，客戶仍將收到《HUD-92902 表格：HECM 諮詢證書》，作為已完成 HECM 諮詢的證明。

1. 開始反向抵押貸款諮詢之前的資訊包：機構必須在反向抵押貸款諮詢會議之前向客戶提供一個資訊包。在諮詢會議之前，客戶應該至少有一天的時間查看材料和準備問題。如果需要緊急諮詢（請參閱下文第 4-1(G)節），顧問則必須在完成諮詢後立即將資訊發送給客戶，並在檔案中記錄緊急諮詢的原因。顧問必須記錄向客戶提供資訊包的時間。顧問必須確認客戶已收到並審閱了預先提供的資訊。

所有通訊均應包括如何透過 TTY、中繼服務或其他聽力障礙人士的輔助方式與機構聯繫的說明。所有溝通都應告知客戶和潛在客戶有關筆譯或口譯服務的資訊。此外，所有溝通都應詢問客戶和潛在客戶是否需要針對行動障礙、視聽障礙或其他殘疾提供幫助。如果客戶需要口譯或筆譯服務，機構必須使用由機構直接控制的口譯或筆譯服務。

資訊包可以透過普通郵件、優先郵件、傳真或電子郵件發送。

資訊包中必須包含以下資訊：

- a. 有關反向抵押貸款諮詢的機構披露表和費用表；
- b. 「為諮詢會議做好準備」：請參閱「HECM 協議」附件；
- c. 與客戶狀況相關的貸款比較打印件，以方便諮詢會議的進行；
- d. 使用 HUD 指定的計算軟件生成的「年度貸款總成本」(TALC) 打印件，該軟件用於準備貸款打印件和年度總貸款成本打印件；
- e. 反向抵押貸款攤銷時間表；及
- f. HUD 指定的反向抵押貸款手冊，採用硬拷貝形式或線上形式。必須在「HUD Exchange」上向客戶提供目前手冊的存取權限。

這些條目必須由顧問提供，而不依賴貸方的文件。

2. 諮詢期間所需資訊：顧問必須向客戶提供下列所有資訊。顧問的職責是解釋反向抵押貸款的概念，回答客戶的任何問題，並討論其他選項。

除非住房諮詢機構是非營利性法律服務或法律援助提供者，並且顧問在相關的司法管轄區擁有律師執業資格，否則他們不得在提供諮詢過程中就任何問題提供法律意見。在這種情況下，顧問應根據第三章第 3-5 段「諮詢服務」的規定，向客戶推薦其他適當的協助。

機構應確保其揭露說明包括了對法律和財務建議的限制。

替代方案和選項

顧問應根據客戶的短期和長期需求，審查有關客戶可用且適當的其他選項資訊。

反向抵押貸款資訊

顧問應根據每一位客戶的具體情況，與客戶一起審查以下有關反向抵押貸款的基本資訊：

- a. 這是一筆必須償還的貸款；
- b. 債務上升，淨值下降；
- c. 還款要求，包括還款時間和金額；
- d. 義務，特別是物業稅和保險（提供附錄一中的「反向抵押貸款借款人義務」副本）；
- e. 合格非借款配偶的義務和延期期限（如適用）；
- f. 不符合資格的非借款配偶（如適用）；
- g. 抵押貸款保險費、成本以及費用融資；
- h. 無追索權限制（貸方對借款人拖欠貸款採取法律行動的能力）；
- i. 剩餘資產淨值（對借款人和非借款配偶（如適用）及其繼承人的影響）；
- j. 決定貸款金額和貸款限額的因素；
- k. 保留所有權和其他的所有權問題；
- l. 對公共福利的影響，使用 HUD 指定的網路軟件；
- m. 反向抵押貸款再融資（如適用）；
- n. 使用反向抵押貸款購房（如適用）；及
- o. 相關的購房諮詢主題，包括提供房屋檢查材料（如適用）。

財務影響

顧問應審查反向抵押貸款的財務影響，以幫助客戶評估反向抵押貸款的收益是否足以滿足其財務義務，包括稅收和任何所需的保險。

顧問可以參考打印件，其中可能包括專有貸款比較（如有此類產品的話）。財務概述和打印件主題可能包括：

- a. 預支現金，包括初始付款和逐項費用的限制；
- b. 個人貸款攤銷時間表；
- c. 財務評估要求造成的潛在影響；
- d. 未來預測與比較（包括預支現金總額、美元成本總額、剩餘資產淨值及年平均利率總額）；及
- e. 貸款和年金組合（顧問可以向客戶提供附錄一中標題為「使用反向抵押貸款購買年金」的小冊子，並告訴他們不需要購買保險、年金或其他類似產品）。

客戶的疑慮與問題

反向抵押貸款諮詢會議後的後續步驟和行動

在可能的情況下，顧問必須做出合理努力與客戶進行後續溝通，以確保客戶逐步實現自己的住房目標，修改或終止住房諮詢，並瞭解和匯報結果。對於所有反向抵押貸款諮詢客戶，顧問必須確保後續行動符合第三章的要求，並記錄在案，以反映客戶是否需要額外幫助，是否獲得了反向抵押貸款，或是否使用了諮詢會議期間討論的其他選項。

顧問必須向客戶解釋後續流程和後續步驟，包括：

- a. 持續利用顧問和其他資源；
- b. 指示客戶保存所有文件副本；

- c. 辦理貸款和預期時間表；及
 - d. 若已提供 HECM 諮詢，則需要顧問簽署的 HECM 諮詢證書副本（HUD-92902 表格）。
3. 反向抵押貸款打印件：除了貸方提供的任何打印件之外，顧問還必須利用並向客戶提供由 HUD 指定的所有 HECM 顧問均可使用的線上工具生成的電腦打印件。HUD 指定的計算軟件（如附錄一所述）對借款人可用的最大資金進行獨立且公正的計算，提供付款計劃選項、攤銷時間表和年度貸款總成本計算。

使用 HUD 指定的計算軟件，顧問將能夠向客戶展示不同反向抵押貸款產品的差異會如何影響客戶獲得資產淨值、攤銷時間表、貸款餘額和/或貸款成本。HUD 指定的計算軟件不會生成任何特定專有反向抵押貸款產品的本金限額。

顧問可以討論貸方向客戶提供的貸款打印件和攤銷時間表。顧問應回答有關貸款打印件和產品功能的問題。透過僅提供單獨定制的貸款打印件，顧問應就下列方面向客戶提供平衡的觀點：

- a. 大多數 HECM 貸方均可提供的 HECM 貸款；
- b. 反向抵押貸款貸方廣泛提供的專有反向抵押貸款產品（如有）；及
- c. 反向抵押貸款貸方提供給客戶的專有反向抵押貸款或 HECM 產品。

打印件應包括：

- a. 基於客戶指定的信用額度提取，對未來剩餘信用額度的預測（如客戶選擇信用額度）；
- b. 交割時預計貸款細節的比較；

- c. 未來不同期間的預期貸款比較，包括就已收到的現金總額、剩餘現金以及以總的美元金額和總的年平均利率表示的總成本做出的預計數字；及
- d. 選定產品的攤銷預測以及逐年詳細資料（隨著貸款餘額增加、資產淨值減少，貸款會產生負攤銷）。

向客戶發送文件時，顧問可以透過普通郵件、優先郵件、傳真或電子郵件發送，同時要注意保護敏感的客戶訊息，並根據需要為殘疾人士提供合理調整措施。

F. 預防詐欺和虐待老年人：顧問必須教育潛在的反向抵押貸款借款人如何避免成為詐欺的受害者。顧問必須向反向抵押貸款客戶介紹以下內容：

1. 借款人可能會遇到抵押貸款詐欺現象；
2. 借款人取得貸款資金的標準方式；
3. 警告不要將資金轉交給信貸員或參與抵押交易的其他各方；
4. 辨識並舉報掠奪性貸款行為；及
5. 辨識潛在的虐待老年人行為，並向有關當局舉報。

HUD 可以透過績效評估、神秘購物者 (mystery shoppers) 和其他工具來監控合規性。

G. 緊急諮詢：緊急諮詢是指在客戶未提前預約或未收到反向抵押貸款資訊包的情況下進行的反向抵押貸款諮詢。

顧問必須在客戶檔案中記錄關於滿足下列緊急諮詢要求的相關狀況。以下是允許進行緊急諮詢僅有的情況。若屬以下情況，則客戶可以透過任何批准的諮詢方法接受緊急諮詢：

- 客戶面臨馬上失去房屋的危險，並且可以提供證明文件；或

- 客戶馬上需要治療或緊急家庭護理，如果不能從反向抵押貸款中獲得貸款收益，客戶將無法獲得治療或護理。

H. 禁止傳播有關特定貸款產品成本的資訊：顧問不得提供任何個別貸方就反向抵押貸款收取的具體費用資訊。費用可能會因市場狀況和個體客戶的狀況等變數而異。

顧問應該告訴客戶，有關貸方收取的發放費、服務費以及第三方結算費用，最好是直接詢問貸方。如果客戶向顧問提供了多個貸方提供的各種貸款的詳細資訊，顧問可以幫助客戶比較成本，但必須保持公正，不得推薦任何產品。

HUD 對 HECM 的第三方收費確有限制。有關 HECM 收費限制的資訊，請參閱附錄一第 V.C 節：「HECM 協議，貸款特點」。

I. 貸方的引導和披露：住房諮詢機構必須根據對客戶個人情況的評估提供毫無偏見和公正的建議。住房顧問不得為任何特定貸方宣傳、代理、推薦或代言，也不得推測客戶是否想要與某一貸方聯絡。

根據客戶要求，顧問可以向客戶提供一份按地域調整的 HUD 批准的反向抵押貸款貸方名單。根據第三章第 3-2 段的要求，顧問可以將替代的或專有的反向抵押產品納入清單中。顧問不應提供有關哪些貸方提供特定 HECM 變體或專有產品的任何資訊。

機構必須向反向抵押貸款客戶提供一份披露表，確認機構與任何貸方之間的任何關係或協議，並將其保留在客戶檔案中。披露表必須符合本手冊第六章中概述的所有披露要求。

J. 貸方引導顧問：顧問應注意，反向抵押貸款貸方不得引導、指導、推薦或以其他方式鼓勵客戶尋求任何特定的顧問或諮詢機構的服務。

K. 反向抵押貸款客戶文件記錄的保留：本手冊第五章列出了反向抵押貸款客戶檔案中必須保存的所有資訊以及記錄保留期限。HUD 建議，如果顧問知道客戶案件涉及訴訟問題，則該檔案應予以保留直至訴訟結束。

- L. 關於反向抵押貸款貸方或顧問的疑慮或投訴：如果消費者、貸方、顧問或住房行業代表對住房諮詢有任何問題，應透過該電子郵件地址 (Housing.Counseling@hud.gov) 與 HUD 住房諮詢辦公室聯繫。

有關 HECM 貸方（發放或服務）的投訴，應送至該電子郵件地址：

Answers@hud.gov；或撥打電話：1-800-225-5432。此外，還可以透過該網頁 (consumerfinance.gov/complaint) 向消費者金融保護局 (CFPB) 提交投訴，或致電 855-411-2372。

- 4-2 HECM：本節提供有關 HECM 的一般指導。除了第 4-1 節中詳述的反向抵押貸款諮詢要求外，提供 HECM 諮詢的顧問還必須遵守本章和附錄一中的 HECM 相關政策：「HECM 協議」以及 FHA 和/或 HUD 辦公室發布的任何更新指南。

- A. HECM 的特點：FHA 為一種稱為「房產淨值轉換抵押貸款」(HECM) 的反向抵押貸款提供保險。《國家住房法》第 255(d) 條規定，在獲得 HECM 之前，所有潛在的 HECM 借款人和非借款配偶都必須接受符合《國家住房法》第 255(f) 條（載於《美國聯邦法規》第 24 篇第 206.41 節）規定的反向抵押貸款諮詢。

此類諮詢必須由列於 HUD 批准的 HECM 顧問名冊上並為參與機構工作的顧問來提供。只有 HECM 顧問名冊上登記有效的顧問才能簽發 [《HUD-92902 表格：HECM 諮詢證書》](#)。

- B. HECM 諮詢提供方

1. 住房諮詢機構：提供 HECM 諮詢的機構必須僱用一名 HECM 顧問，並將 HECM 諮詢納入其 HUD 批准的住房諮詢工作計劃中，包括機構將提供此類諮詢的特定地理區域。HECM 顧問還必須遵守《美國聯邦法規》第 24 篇第 214.103(n) 節規定的認證要求。

機構可以在全國範圍內開展電話諮詢，但必須將其納入住房諮詢工作計劃，並應符合本章第 4-1(C) 項的要求。所有機構都必須滿足適用的州和地方要求。例如，有些州要求必須面對面進行諮詢，或者諮詢機構必須位於本州境內。

HUD 可能會將「神秘購物」以及其他評估住房諮詢服務質量的方法納入機構質量控制措施，訓練有素的人員將以潛在客戶的身份進行評估。HUD 還會採取 HUD 所確定的其他措施。

2. HUD 的 HECM 顧問：只有在 HUD 的 HECM 顧問名冊上登記有效的顧問才能提供 HECM 諮詢並頒發 [《HUD-92902 表格：HECM 諮詢證書》](#)。

要列入 HECM 顧問名冊，顧問必須符合以下監管標準：

- a. 受僱於 HUD 批准的住房諮詢機構，或 HUD 批准的中介機構的附屬機構，或州立住房金融機構；
- b. 在過去三年內成功通過 HUD 或 HUD 選定一方舉辦的標準化 HECM 顧問考試；
- c. 過去兩年內接受過與 HECM 相關的訓練和教育；
- d. 具備技術支持，以便 HUD 能夠追蹤每一位 HECM 客戶接受諮詢的結果；
- e. 未被列入下列名單：
 1. 聯邦總務管理局的暫停或禁止名單，或排除方名單；
 2. HUD 的有限拒絕參與名單；或
 3. HUD 的信用警報互動回應系統。
- f. 順利通過 HUD 住房諮詢認證考試；及
- g. 符合州或地方當局的註冊、許可或認證要求（如適用）。

- C. HECM 顧問的繼續教育和培訓：要保留在 HUD 批准的 HECM 名冊上，顧問必須：

- a. 受僱於 HUD 批准的住房諮詢機構，或 HUD 批准的中介機構的附屬機構，或州立住房金融機構；
- b. 每兩年向 HUD 提供 HECM 相關培訓或繼續教育證明；及

- c. 每三年通過一次 HECM 考試。

這些時間範圍自顧問被批准並被 HECM 名冊接受之日起生效。顧問有責任知道自己的名冊批准日期。

HECM 顧問無需重新參加《美國聯邦法規》第24篇第203.214(n)節要求的 HUD 住房顧問認證考試。

就滿足監管培訓和教育要求而言，繼續教育課程應滿足以下標準才可以接受：

- a. 涵蓋與 HECM 相關的主題，包括諮詢、貸款的發放與服務或 HECM 違約問題；
- b. 擁有追蹤課程出勤和完成情況的方法；
- c. 為參加者頒發結業證書；
- d. 可以在課堂上或透過其他線上形式進行；及
- e. 可能包括一個課程期末考試。

- D. 使用「FHA Connection」來管理名冊：參與機構和顧問必須使用「FHA Connection」來管理自己的 HUD 認證和 HECM 名冊狀態。
- E. 申請 HECM 顧問名冊：有關如何申請 HECM 顧問名冊的詳細說明，請訪問該網站：[住房諮詢辦公室 HECM 網站](#)。
- F. 維護 HECM 顧問名冊簡介資料：所有顧問都必須維護 HUD HECM 顧問名冊上的個人資料。這包括負責在第五章規定的時間範圍內更新以下內容（如適用）：
 - 完成的繼續教育課程；
 - 為其工作的 HUD 核准的諮詢機構；及
 - 聯絡訊息，包括最新的電子郵件地址。

有關如何更新顧問資料的詳細說明，請訪問該網站：[住房諮詢辦公室 HECM 網站](#)。

- G. 從 HECM 顧問名冊中除名：HUD 可以出於某種原因將顧問從名冊中刪除，其中原因可能包括：
1. 提供虛假陳述或欺詐性陳述；
 2. HECM 考試期間有不當行為；
 3. 宣傳、代表或推薦某一特定貸方；
 4. 未通過 HUD 住房顧問認證考試；
 5. 未遵守教育培訓要求；
 6. 未能在合理時間內回覆 HUD 的詢問和文件請求；
 7. 未能遵守適用的公平住房和公民權利要求；
 8. 未能遵守適用的法律、法規或 HUD 要求；
 9. 未能向客戶提供下列有關資訊：
 - a. HECM 以外的選項；
 - b. HECM 的財務影響；
 - c. HECM 的稅務後果；及
 - d. HUD 或申請人所要求的任何其他資訊。
 10. 未能遵守適用的州或地方當局的註冊、許可或認證要求；
 11. 未能向 HECM 申請人提供令人滿意的諮詢；或
 12. HUD 認為嚴重到足以採取行政行動的任何其他原因。

HUD 將向 HECM 顧問提供建議除名的書面通知，並說明建議除名的原因和持續時間。自收到通知之日起，顧問有 30 天的時間提交書面上訴，並可根據需要提交會議請求。

HUD 將在收到上訴後 30 天內審查上訴，並做出答复；或者，如果 HECM 顧問要求召開會議，則將在會議後 30 天內做出答复。

如果顧問沒有對 HUD 提議的除名通知及時提交書面答复，則除名將在 HUD 首次除名通知之日起 31 天後生效。如果顧問提交了書面答复，並且除名決定因此而得到確認或修改，則除名將於 HUD 發出確認或修改初始除名決定的通知之日生效。

從名冊中除名的最長期限為自除名生效之日起十二個月。被除名的顧問必須在除名期限屆滿後申請恢復列入 HECM 名冊。HUD 可能要求顧問重新參加並通過 HECM 考試。

- H. 貸方引導 HECM 顧問：HECM 顧問應注意，貸方不得引導、指導、推薦或以其他方式鼓勵客戶尋求任何特定顧問或諮詢機構的服務。

HECM 貸方必須提供符合 HUD 手冊 4000.1 II.B.1.a 中規定的某些要求的清單。「HECM 諮詢所需轉介」。

如果顧問確定貸方在引導、指示、推薦或鼓勵客戶尋求貸方本身或貸方機構的服務，顧問必須通知住房諮詢辦公室。

- I. 團體教育或推廣和宣傳：機構可以透過團體教育或推廣和宣傳向客戶提供反向抵押貸款（包括 HECM）的一般計劃資訊。

機構不得向僅參加團體教育或推廣和宣傳課程的客戶頒發《HUD-92902 表格：HECM 諮詢證書》，而只能在按照下文第 4-2(J) 和 (K) 段所述規定進行所需的一對一諮詢之後才可以頒發證書。

- J. 面對面的一對一諮詢：為了滿足獲得 HECM 的法定要求，需要諮詢的潛在借款人和其他各方必須接受一對一的 HECM 諮詢，並獲得《HUD-92902 表格：HECM 諮詢證書》。頒發《HUD-92902 表格：HECM 諮詢證書》的顧問必須在 FHA HECM 的名冊上。

允許並鼓勵顧問向潛在借款人的繼承人提供 HECM 諮詢。雖然 FHA 希望所有潛在的 HECM 借款人和非借款配偶都能參加 HECM 顧問主持的面對面訪談，但這一程序可能會給某些潛在借款人帶來困難，特別是那些生活在農村地區或行動不便的借款人。

HUD 允許潛在的 HECM 借款人選擇利用第 4-1D 部分（「反向抵押諮詢方法」）中描述的方法來完成強制性諮詢。

顧問應針對可以接受的 HECM 諮詢方法查看州和地方的有關要求。同樣，在與 HUD 批准的 HECM 貸方合作完成貸款發放活動時，HUD 允許潛在的 HECM 借款人使用 HUD 批准的替代溝通選項。

K. 一對一的諮詢內容：HECM 顧問必須符合第三章第 3-1 段（「基本要求」）和第三章第 3-5 段（「諮商服務」）的要求。此外，HECM 顧問必須符合附錄一「HECM 協議」的要求。

L. HECM 諮詢證書：《HUD-92902 表格：HECM 諮詢證書》是有關 HECM 的諮詢證書。HECM 諮詢證書透過 HUD 指定的系統頒發，以向貸方證明已提供法定要求的諮詢。不得對該表格進行任何修改。

頒發證書並不表示諮詢機構是否推薦客戶申請 HECM 或專有反向抵押貸款。

其他反向抵押貸款產品和計劃也可能需要反向抵押貸款諮詢認證。諮詢機構頒發 HECM 諮詢證書僅證明客戶參與了所需的 HECM 諮詢，HECM 顧問就 HECM 提供了法定要求的諮詢，但 HECM 諮詢并非旨在滿足其他專有反向抵押貸款的諮詢要求。

4-3 HECM 和反向抵押貸款的諮詢費用：HUD 批准的提供 HECM 和反向抵押貸款諮詢的住房諮詢機構、HUD 核准的中介機構的附屬機構或州立住房金融機構可以就這些諮詢服務收取費用，只要費用符合以下條件：

- 合理且符合慣例；
- 與所提供的服務相稱；
- 不會給客戶造成經濟困難；

- 若是為違約或無家可歸者提供諮詢服務，則應符合第七章第 7-5 段「住房諮詢及相關服務費用」的要求；及
- 若是 HECM 諮詢，則應符合 HECM 法規的其他要求。

第五章：記錄保存與報告

- 5-1 簡介：所有參與機構都必須遵守適用的記錄保存和報告要求，包括：《美國聯邦法規》第 24 篇第 214.315 節和第 214.317 節；《美國聯邦法規》第二篇第 200 節；以及適用的「資助機會通知」(NOFO)、補助金協議和美國住房與城市發展部（以下簡稱「HUD」）向參與機構發出的住房通知中包含的報告要求。所有用戶檔案都必須易於 HUD 使用，以進行監督和審計。
- 5-2 記錄保存系統：每個參與機構都必須維護一個記錄保存系統，以便可以審查客戶檔案（電子或電子和紙本的組合），並可以驗證、報告和分析機構的年度活動資料。該系統必須易於 HUD 訪問所有的必要資訊，以進行完整的績效評估。該系統必須滿足《美國聯邦法規》第二篇第 200 節、《美國聯邦法規》第 24 篇第 1.6 節（「合規資訊」）和《美國聯邦法規》第 24 篇第 121 節（「資料收集」）的要求。
- 5-3 客戶管理系統 (CMS)：客戶管理系統是一種現有的線上工具，可自動執行大部分住房諮詢流程，包括客戶受理、檔案維護、財務和住房負擔能力分析、宣傳、客戶通知和報告，請參閱本手冊第一章第 1-4 (D) 段。所有參與機構都必須使用與 HUD 資料庫連接的客戶管理系統，以收集和報告機構和客戶級資料。
- 為了與 HUD 的資料庫連接，每個參與機構都必須使用具有以下功能的客戶管理系統：
- A. 所需數據：取得 HUD 住房諮詢網站上列出的所有強制性資料元素，以進行一種或多種獨特類型的諮詢和教育。此資料清單可以在最新的[介面控製文件](#)中找到。
 - B. 文字欄位：包括顧問可輸入活動記錄和客戶行動計劃的文字欄位；及
 - C. 檔案存取：允許 HUD 與參與機構協調進行現場唯讀訪問，以審查整個電子客戶檔案，進行機構監督。
- 5-4 檔案保留要求：電子和紙本形式的財務記錄、證明文件、統計記錄和所有其他相關記錄都必須自住房諮詢案件檔案終止之日起保留三年。

如果參與機構是 HUD 住房諮詢補助金的受助者，則屬於住房諮詢補助金的客戶檔案必須自 HUD 支付最終補助金發票之日起保留三年。

HUD 保留要求提供與遵守本手冊要求相關文件的權利。

- 5-5 客戶資料收集：種族、民族、宗教、性別、家庭狀況、收入、殘障資料。《公平住房法》（參閱《美國法典》第 42 篇第 3608(e)(6) 節）相關部分規定，HUD 部長應每年「向国会报告，并向公众提供有关个人和家庭的种族、肤色、宗教、性别（包括性取向和性别认同）、国籍、年龄、残疾和家庭特征的数据，这些个人和家庭是该部門計劃的申請人、參與者或受益人以及潛在受益人。」

為使 HUD 部長能夠滿足這項要求：

- A. 種族、民族和收入數據：參與機構必須向 HUD 報告諮詢和教育接受者的種族、民族和收入數據，無論所提供服務的資金來自何處。除非法律另有要求，否則參與機構必須維護有關諮詢客戶和教育參與者的種族、民族和收入之最新且準確的資料庫。
- B. 英語能力有限 (LEP)：英語能力有限的個人是指由於國籍原因英語不是其主要語言，並且在英語的說、讀、寫或理解能力方面有限的人士。參與機構必須向 HUD 報告所有諮詢和教育接受者的英語能力有限狀況，無論資金來自何處。
- C. 農村地區狀況：根據美國農業部 (USDA) 的規定（參閱《美國聯邦法規》第七篇第 3550.10 節），無論資金來自何處，為農村客戶提供服務的參與機構都必須向 HUD 報告所有諮詢和教育接受者的資料。

5-6 記錄和信用報告的保密性

- A. 機密性：無論資訊是從客戶還是其他來源收到，參與機構都必須採取積極措施保護客戶個人和財務資訊的機密性，包括電子和紙本記錄、客戶管理系統或其他電子系統資料以及信用報告。客戶檔案的硬拷貝必須保存在上鎖的文件櫃中，電子文件必須妥善保管，只有授權人員才能存取。

每一個參與機構都必須確保，除授權機構人員和 HUD 或法律另有要求之外，機構及其客戶管理系統供應商均不得向任何人透露任何機密的客戶資訊。參與

機構還必須確保其客戶管理系統也維護資訊的機密性。請注意，接受住房諮詢服務的人員可以明確授權披露原本需要保密和受保護的資訊。

除授權的 HUD 人員之外，HUD 的工作人員不得向任何人透露個人案例檔案中包含的資訊，這些資訊可能是監督抽查的一部分或報告的一部分。

未能對信用報告保密或不當使用信用報告可能會使機構根據《美國聯邦法規》第 24 篇第 16 節的規定受到處罰。

- B. 信用報告資訊的使用：如果參與機構與信用報告機構簽訂了信用報告合同，則是否可以進行披露取決於參與機構與信用報告機構之間的合約條款。

在訂購信用報告之前，顧問必須獲得客戶授權。

- C. 違反保密規定：參與機構必須遵守所有適用的隱私權法，並在需要的情況下尋求相關法律的法律諮詢。參與機構還必須提供保證，確保除 HUD、參與機構或法律要求的其他聯邦機構之外，不會與其他實體共享機密數據，除非得到客戶本人的明確指示；以及在涉及機構資訊的情況下，除非得到住房諮詢機構的明確指示。

1. 個人識別資訊 (PII)：參與機構不得向未經授權的接收者洩露「個人識別資訊」。

a. 個人識別資訊指的是可以用來區分或追蹤個人身份的訊息，例如姓名、社會安全號碼等。無論是單獨使用或與其他個人或識別資訊（如出生日期和地點、母親的婚前姓名等）結合使用，這些資訊都與特定個人相關聯或可以關聯到某一特定個人。

b. 敏感個人識別資訊是指遺失、外洩或外洩時可能對個人造成重大損害的個人識別資訊。例如，社會安全號碼、駕駛執照號碼，以及銀行帳號或信用卡號碼。

2. 合規性：參與機構應採取以下步驟來確保遵守《隱私權法》要求和其他適用的隱私權相關法律：

- a. 限制個人識別資訊的收集和使用。未經適當授權，不得創建、使用、收集或保存敏感個人識別資訊。應僅收集用於收集目的的個人識別資訊。個人識別資訊的保存期限必須僅限於實現目的所需的期限；
- b. 管理對敏感個人識別資訊的存取；
- c. 僅與那些需要知道以履行公務的人員分享或討論敏感個人識別資訊；
- d. 不向其他人分發或發布敏感個人識別資訊，除非擁有授權向某些特定個人發布；
- e. 對於涉及多方的客戶檔案，在與客戶共享文件之前應刪除敏感個人識別資訊和個人識別資訊；
- f. 在通過電話討論敏感個人識別資訊之前，應確認客戶指定的個人或授權人的身份，並告知他們討論將包括敏感個人識別資訊。不要在語音信箱中留下包含敏感個人識別資訊的訊息；
- g. 如果附近有未經授權的人員可能會無意中聽到談話，應避免討論敏感個人識別資訊；
- h. 若會議討論涉及敏感個人識別資訊，應在安全的空間進行；
- i. 確保包含敏感個人識別資訊的硬拷貝和電子文件的機密性。清楚標記所有包含敏感個人識別資訊的文件，並將含有敏感個人識別資訊的硬拷貝文件鎖在安全文件櫃中。不得將敏感個人識別資訊留在無人看管的公共區域。粉碎銷毀個人識別資訊硬拷貝。電子文件的保護包括加密、實施增強的身份驗證機制（例如，二因素身份驗證）、限制允許存取文件的人數；透過清空電腦「回收站」刪除電子個人識別資訊；及
- j. 確保透過傳真、電子郵件等電子方式傳送敏感個人識別資訊的機密性。透過傳真發送時，應確認收件人是否可以收到。透過電子郵件或其他不安全的資訊系統發送敏感個人識別資訊時，應確保對資訊和附件加密。透過電子郵件向 HUD 人員傳輸敏感個人識別資訊時必須進行加密。

3. 通知和事件回應：參與機構必須立即向 HUD 聯絡人 (POC) 和 HUD 國家服務台報告所有可疑的個人識別資訊或敏感個人識別資訊洩露。電話：1-888-297-8689。

5-7 諮詢檔案：如《美國聯邦法規》第 24 篇第 214.300 節和本手冊第三章所述，住房諮詢機構必須保存一份單獨的機密檔案，記錄向客戶提供的每一項獨特的諮詢服務。客戶檔案可以針對個人或家庭，也可以針對具有相同住房需求的一組客戶，例如對房東有相同投訴的公寓大樓租戶。檔案可以是紙本文件或電子文件，或兩者組合。此類檔案必須包含以下內容：

- A. 所需數據：所有必填欄位均列在住房諮詢網站上。客戶管理系統網站包含了機構報告模塊 (ARM) 要求的所有必填數據字段清單；
- B. 檔案編號：針對提供的獨特具體諮詢服務設立的檔案號；
- C. 財務和住房負擔能力分析：根據本手冊第三章第 3-5 (D) 段規定，客戶的獨特財務和住房負擔能力狀況的分析證據必須保留在客戶檔案中。
- D. 活動日誌/客戶端歷史日誌：代表客戶或由客戶執行的每次互動或活動的日期、時間、持續時間和描述的記錄。
- E. 行動計劃：除反向抵押貸款諮詢之外，所有的諮詢客戶檔案都必須包含一份行動計畫。由住房顧問準備個人的住房諮詢行動計畫。計畫應清楚確定客戶的需求或問題，並簡要說明機構和客戶將採取哪些措施來滿足客戶的住房目標。必須向客戶提供行動計畫的副本，並將其保存在客戶的檔案中。
- F. 後續行動：根據本手冊第三章第 3-5(F) 段的要求，與客戶的所有後續溝通都必須保存記錄。文件還應包括在可能的情況下為進行後續會議而聯繫客戶的所有書面和口頭嘗試的記錄。在某些情況下，若無法對客戶進行後續跟進，則客戶檔案應包含說明無法進行後續跟進原因的文件。
- G. 相關文件：相關文件是指從客戶收到的或代表客戶創建的與所提供的住房諮詢服務相關的記錄或信件的副本（包括電子或紙本）。

- H. 機構向客戶披露的資訊：向每一位客戶提供的披露聲明副本或在即時視訊或電話諮詢期間口頭提供披露聲明的日期註釋。披露聲明的措詞必須符合本手冊第 6 章第 6-1(G) 段的規定。
- I. 終止：當住房諮詢服務終止時，參與機構必須在客戶的檔案中保持記錄。住房顧問必須在客戶的檔案中註明終止的日期、原因或解釋。客戶端檔案不得無限期保持開放。（有關客戶端終止的更多資訊，請參閱本手冊第三章第 3-5(H) 段）。
- J. 結果：諮詢結果的記錄。
- K. 費用：如適用，參與機構必須記錄客戶或其他方（例如貸方）支付的費用金額和來源，HECM 貸方除外。請參閱《國家住房法》(NHA) 第 255(d)(2) 條。在每一位收費客戶的諮詢檔案中，必須記錄在提供諮詢服務之前已告知客戶住房諮詢費的金額以及機構減少或免除費用的政策。文件還必須證明諮詢機構評估了客戶的支付能力，並根據機構之 HUD 批准的住房諮詢工作計劃中規定的書面程序在必要時減少或免除費用。如果客戶不願意提供評估支付能力所需的資訊，顧問必須在客戶檔案保留記錄，以反映客戶拒絕提供所需資訊的情況。有關住房諮詢和相關服務費用的更多資訊，請參閱第七章第 7-5 段。
- L. HUD 住房諮詢補助金活動：如果客戶的住房諮詢服務是部分或全部由 HUD 住房諮詢補助金資助，請將資金來源、諮詢所用時間以及諮詢活動金額保持記錄。補助金受助者不得為同一諮詢活動重複接收付款。若向客戶收取費用，檔案中必須記錄收取的費用金額，以及 HUD 資助和其他資金來源（如適用）的收費金額。
- M. 替代方案的討論：與客戶討論過的任何服務提供者、產品供應商、產品、特點、服務或物業的清單（參閱第六章第 6-1(I) 段）。
- N. 客戶授權訂購信用報告：表明客戶授權訂購信用報告的文件（若適用）。
- O. 雜項：在受理和隨後的住房諮詢會議期間獲得的與向客戶提供的住房諮詢服務相關但尚未在前面提及的其他資訊。
- P. 反向抵押貸款諮詢：反向抵押貸款客戶檔案所需的文件：

1. 除借款人之外參加反向抵押貸款諮詢會議的人員名單以及他們與客戶關係的說明；
2. 簽署並註明日期的 HECM 諮詢證書（如適用）；
3. 客戶授權。如適用，文件應包括客戶授權將諮詢證書副本發送給第三方（例如貸方）的文件。顧問不得將客戶直接或間接地引向或貌似引向某一特定貸方；
4. 授權委託書或其他與法律能力有關的文件（如適用）；及
5. 年度貸款總成本分析
 - a. 反向抵押貸款選項的攤銷時間表；
 - b. 有關反向抵押貸款的流程、程序、時間表、反向抵押貸款機構和/或向客戶提供的反向抵押貸款替代方案的任何小冊子或講義的註釋；及
 - c. 證明已提供了所有必需的諮詢內容和資訊（請參閱第四章）的文件。

Q. HUD 認證：客戶檔案必須包含 HUD 認證住房顧問的姓名和認證 ID 號碼。此外，提供 HECM 諮詢的 HUD 認證住房顧問還必須滿足《美國聯邦法規》第 24 篇第 206 節 E 子部分以及本手冊第四章中簡要說明的 HECM 名冊認證要求。

5-8 **團體教育檔案：**參與機構必須為所提供的每一門課程保留單獨的機密檔案。檔案可以是電子文件或紙本文件，或兩者兼而有之。檔案必須包含以下列出的項目。不需要為每一個團體教育參加者建立單獨檔案。但是，如果客戶已有個人檔案並參加了團體教育研討會，則客戶參加研討會的情況必須記錄在他們的諮詢檔案中。

A. **團體檔案號：**標識團體教育研討會會議的文件編號。

B. **數據：**所有必填欄位均可在 HUD 網站上最新的「介面控制文件」中找到。

C. **HUD 住房諮詢補助金活動：**由 HUD 住房諮詢計劃補助金資助的活動和金額的記錄（若適用）。如有任何費用是用此類資金支付的，須記錄資金來源及其金

額，以及歸因於團體活動的金額。如果補助金受助者同時向 HUD 住房諮詢計劃補助金和團體教育的其他資金來源收取費用，則團體檔案必須清楚地表明活動的總成本以及向每一項資金來源收取的金額。

- D. 課程說明：課程名稱、課程大綱或既定課程；及教學目標。
 - E. 輔導員：每一位住房顧問、輔導員或演講者的姓名。
 - F. 課程後勤：每次會議的日期、地點和持續時間。
 - G. 參與者資訊：參與家庭清單以及每個家庭的種族、民族、收入數據、有限英語能力狀態和農村地區狀況。
 - H. 機構向客戶披露的資訊：向每個家庭提供的與會議主題相關的披露聲明（參閱第六章第 6-1 (G) 段）。
 - I. 費用：參與機構可以對團體教育收取合理且符合慣例的費用，只要費用不會對客戶造成財務困難。參與機構的費用表必須張貼在客戶易於查看的顯眼位置，並可供 HUD 審查。若適用，透過團體教育費支付的金額以及向客戶提供的收據副本。此外，記錄其他方（例如貸方）為支付費用而提供的資金金額和來源。
- 5-9 財務記錄：參與機構必須保留並根據要求向 HUD 提供證據，證明參與機構補助金申請中引用的槓桿資金實際上已提供給機構。參與機構還必須提供證據，證明機構報告的住房諮詢預算總額是準確的，並且是用於住房諮詢目的。
- 5-10 證明文件：參與機構必須保存並根據要求向 HUD 提供營運費用文件（例如時間表、已付發票和工資記錄），以支持與 HUD 住房諮詢補助金相關的費用。住房諮詢補助金或次級補助金受助者必須保存額外的文件，並且必須遵守「資助機會通知」和補助金協議中確定的適用要求。
- 5-11 向 HUD 提交報告：參與機構必須提交完整、準確和及時的活動報告。報告必須按照 HUD 規定的格式、日期和方式透過參與機構的客戶管理系統提交。那些同時也是 HUD 補助金受助者的參與機構必須按照補助金協議中的規定提交額外報告。

參與機構必須遵守本手冊的報告要求。如果參與機構未能遵守報告要求，則違規行為將作為調查結果記錄在機構的績效評估報告或 HUD 的機構官方文件中。如果機構未能提交所需的報告，則機構可能會被終止或列為非活動狀態。在機構不遵守報告要求的情況下，HUD 可能會採取其他被視為適當的糾正措施。

A. 所需報告：參與機構必須提交以下報告：

1. 住房諮詢機構活動報告：[HUD-9902 表格](#) 收集客戶等級和計畫活動資料。所有參與機構都必須按照 HUD 的指示在每個季度提交這一報告。另請參閱「住房諮詢 9902 在綫工具包」，以協助填寫 HUD-9902 表格。
2. 客戶級資料：反映所有資金來源的諮詢和團體教育活動，必須在每個季度透過參與機構的客戶管理系統傳送給 HUD。參與機構透過其客戶管理系統傳輸的客戶級資料將在 HUD 的住房諮詢系統 (HCS) 中進行編制和匯總，並且必須由參與機構進行驗證。
3. 獨立審計：在績效評估期間，必須向 HUD 提供參與機構財務記錄的最新獨立審計結果。住房諮詢補助金的受助者應遵守《美國聯邦法規》第二篇第 200.501 節中包含的審計要求，並且必須在完成後 30 天內向 HUD 提交獨立審計報告的副本。
4. 其他報告：HUD 可能要求參與機構提交本手冊中明確說明的附加報告。

B. 住房諮詢補助金受助者需要提交的附加報告

補助金受助者的活動報告：HUD 住房諮詢補助金的受助者必須按照 HUD 規定的格式並在相關的「資助機會通知」和補助金協議要求的指定時間範圍內報告補助金項下的活動。

- 5-12 有關機構更新、需要事先批准的行動以及必要披露的通知：參與機構必須以書面形式將任何所需的披露、計畫或組織簡介方面的變更以及影響機構宗旨或職能的變更通知 HUD。這些通知必須以書面形式出具，並由參與機構的授權官員或指定代理人發出。

- A. 認證顧問的雇傭狀況：每當 HUD 認證住房顧問受聘、終止或以其他方式離職時，參與機構都必須在 15 天之內向 HUD 報告。參與機構還必須在同一個 15 天期限內更新「FHA Connection」，以反映人員變動。
- B. 機構簡介變更：參與機構必須確保其目前的聯絡資訊和個人資料資訊都包含在住房諮詢系統資料庫中。對此類資訊的任何變更都必須透過機構的客戶管理系統提交給住房諮詢系統資料庫。除了透過其客戶管理系統報告聯絡人和個人資料資訊的變更之外，參與機構還必須在事件發生後 15 天內透過由機構的授權官員或代理人簽署的書面通信將這一變更通知 HUD 聯絡人。參與機構必須報告以下各項：
1. 機構失去或改變其非營利或免稅地位。
 2. 機構不再遵守住房諮詢計畫的要求或任何其他聯邦、州或地方法律。
 3. 下列任何一項變更：
 - a. 參與機構總公司的實際地址和郵寄地址，和/或其分支機構或附屬機構的地址，包括辦公室關閉或搬遷；
 - b. 總公司、附屬機構和/或分支機構的電話號碼；或
 - c. 負責管理住房諮詢服務的工作人員，例如住房顧問、管理人員、新員工、辭職或終止住房顧問。當 HUD 認證的住房顧問不再受僱於機構時，參與機構必須更新 FHA Connection，並通知 HUD 聯絡人。
 4. 參與機構的任何其他目的或職能方面，可能會影響其遵守 HUD 住房諮詢計畫要求或任何適用的資助機會通知或資助協議條款和條件的能力。
- C. 需要通知 HUD 或需要 HUD 事先批准的機構變更：所有參與機構必須事先通知 HUD 任何以下變更：
1. 合併、收購或其他形式或組織結構的變更，必須在實施此類變更之前至少六十 (60) 天向 HUD 聯絡人報告。

在合併的情況下，新的或合併後的實體可能有資格獲得向原補助金受助者提供的補助金，前提是它們符合住房諮詢補助金的資助機會通知要求，並且能夠作為住房諮詢機構獲得 HUD 的批准。

- a. 新的或合併的實體須證明，其申請、住房諮詢工作計劃、目標社區和人員能夠向所識別的群體提供補助金所規定的服務，並且必須符合參與機構的監管規定和資助機會通知標準。

補助金受助者注意事項：如果補助金受助者更改名稱或申請「經商」(doing-business-as) 稱號，但未更改業務結構或組織文件的任何其他方面，HUD 可能會修改補助金以反映組織的新名稱。

2. 如第六章第 6-2 節所述，任何由《美國聯邦法規》第 24 篇第 214.303(f) 節所列人員（例如董事、僱員、管理人員、志工）引起的潛在利益衝突，此類衝突可能導致或貌似導致出於個人或私人利益而運營住房諮詢業務，都必須在事發後十五（15）天內報告。
3. 住房諮詢工作計畫：參與機構住房諮詢工作計畫的變更必須符合第三章第 3-2(B) 段的規定。對於中介機構和州立住房金融機構 (SHFA)，機構的住房諮詢網絡、分支機構和附屬機構的任何變更，無論是否由 HUD 住房諮詢補助金資助，都必須向 HUD 聯絡人報告。

那些不申請 HUD 住房諮詢資金或未收到 HUD 住房諮詢補助金的州立住房金融機構必須將其繼續參與 HUD 住房諮詢計劃的意圖通知 HUD 聯絡人，並通過該電子郵件 (housing.counseling@hud.gov) 向住房諮詢辦公室提交一份「HUD-9900 住房諮詢計劃申請表」。

- 5-13 未遵守記錄保存和報告要求：未遵守 HUD 的任何住房諮詢記錄保存和報告要求可能會導致以下後果：延遲支付 HUD 住房諮詢補助金凭证；補助金受助者喪失補助金帳戶中所有的剩餘資金；由於未能遵守要求，補助金受助者在未來的住房諮詢補助金申請中會得到不利評價；被列為非活動狀態；或終止機構的批准或參與狀態；並從 HUD 批准和參與機構清單中刪除。如需進一步說明，請參閱第二章第 2-2 段。

5-14 HUD 對機構報告的審查與分析：HUD 住房諮詢辦公室將按以下方式使用機構報告：

- A. 監督：HUD 住房諮詢辦公室會保留所有報告，用於審查和監督機構的計劃參與情況以及 HUD 住房諮詢補助金計劃的合規性（若適用）。
- B. 績效指標和計畫撥款：HUD 住房諮詢辦公室每年都會透過 HUD 網站向公眾提供有關計劃活動的數據。

從機構報告中獲得的數據將用於：證明住房諮詢計劃的影響；證明年度撥款的合理性；制定並報告績效指標和效率措施。

- C. 補助金申請評分：機構報告將用於對 HUD 住房諮詢補助金的申請進行評分。

第六章：績效標準與監督

6-1 **績效標準：**除了必須始終符合《美國聯想法規》第 24 篇第 214.103 節和第二章第 2-2 節中規定的申請批准標準之外，直接提供住房諮詢和教育服務的參與機構還必須滿足以下績效標準。如果機構未能遵守本手冊中規定的績效標準，則不合規問題將記錄在機構的檔案中，或記錄在機構績效評估報告的調查結果中。此外，如果機構未能糾正違規問題，則機構可能會被終止住房諮詢計劃或被置於不活躍狀態。

A. **工作量：**在每一個為期 12 個月的期間，參與機構必須根據《美國聯想法規》第 24 篇第 214 節的規定提供住房諮詢。那些僅提供反向抵押貸款（包括房屋淨值轉換抵押貸款 (HECM)）的住房諮詢服務機構不受每年 30 名最低客戶要求的約束。

B. **機構的住房諮詢工作計畫：**參與機構必須按照第三章第 3-2(A) 段的規定制定一個住房諮詢工作計畫，並證明合理地實現了美國住房與城市發展部（以下簡稱「HUD」）批准的成果目標。如果自 HUD 批准工作計畫後機構對活動進行了修改，或者沒有完全實施工作計畫，HUD 將不會無條件地重新批准（前提是所有其他方面的審查均可接受）或允許繼續參與，直到機構遵守下面確定的兩個選項之一：

1. 在 HUD 向機構發出書面通知後六十 (60) 天內，機構開始全面實施工作計畫，並書面通知 HUD，機構已經合規；或
2. 在審查人員向機構發出書面通知後十五 (15) 天之內，機構準備並向 HUD 提交修訂後的工作計畫。HUD 預計，隨著時間的推移，工作計畫將需要修改，以適應機構提供住房諮詢服務的目標區域或地理區域內住房市場狀況的變化。在收到指明糾正的行動計畫已被接受的信函之後，機構可以立即開始按照修訂後的計畫運作。

工作計畫的任何方面都可以按照第三章第 3-2(B) 段的規定進行修改。這包括：就機構如何解決目標群體的需求和問題所提議的變動；將提供的服務；費用結構；以及地理邊界。

C. 非歧視性做法：機構必須根據 1964 年《民權法》第六章、《公平住房法》、《第 11063 號行政命令》、1973 年《康復法》第 504 條、《美國殘疾人法》、1972 年《教育修正案》第九章以及 1975 年《年齡歧視法》的有關規定來管理住房諮詢活動。這些法律禁止基於種族、膚色、宗教、性別（包括性取向或性別認同）、國籍、殘疾、家庭狀況或年齡進行歧視。

所有住房諮詢機構都必須按照本手冊第三章第 3-7 段中詳述的 HUD 法規積極推動公平住房。

D. HUD 和其他參與機構的客戶轉介：除本段所述之外，必須為所有因這些轉介而與機構聯繫的客戶提供服務。若屬於下列情況，則機構必須將客戶轉介給另一個參與機構，最好是位於客戶所在地區的機構：機構不提供客戶要求的獨特服務；無法與客戶進行有效溝通；沒有足夠資源；僅根據其他 HUD 計劃要求為某些客戶提供服務；或者客戶不在機構的地理管轄範圍內。如果沒有可用的參與機構，機構必須做出合理的努力，將客戶轉介給另一個可以幫助他們滿足需求的機構。

E. 《房地產結算程序法》：參與機構必須嚴格遵守 1974 年《房地產結算程序法》(RESPA) 的有關規定（參閱《美國法典》第 12 篇第 2601 條及相關章節）。

F. 利益衝突：參與機構必須遵守第六章第 6-2 段有關利益衝突的規定，並有責任確保其董事、員工、管理人員、承包商和代理人理解並遵守這些要求。

G. 向客戶披露：參與機構必須向客戶提供一份披露聲明，聲明應確認機構身份並明確說明機構提供的各種類型的服務，以及機構與任何其他行業合作夥伴之間與客戶相關的任何排他財務關係或其他關係。顧問應首先確定哪些披露與客戶的服務計畫相關。然而，在進行績效評估時，HUD 的工作人員將對文件進行評估，以確定所做的披露是否適當。

披露必須明確說明：客戶沒有義務為接受住房諮詢服務而接受、購買或使用該組織或其獨家合作夥伴提供的任何其他服務。對於機構與其進行面談的客戶，必須提供書面披露。對於透過其他形式（例如電話或視訊諮詢）接受諮詢的客戶，機構必須以口頭或電子方式提供符合本段要求的披露。

披露聲明必須保留在諮詢或團體教育文件中。所有接受諮詢的人的檔案中都必须保留註明口頭披露日期或電子披露文件的註釋。

H. 費用表：在提供住房諮詢服務之前，參與機構必須將任何費用表/結構以及機構減少或免除費用的政策告知接受諮詢和教育的客戶。此外，機構的費用表必須張貼在機構的辦公室或網站上的顯眼位置，以便客戶查看；並且，參與機構還應直接向客戶口頭說明費用。如客戶無力支付費用，機構不得拒絕提供諮詢服務。

在諮詢或教育檔案中保存此類溝通記錄，例如書面的費用表副本和有關溝通的說明，包括機構已對客戶的支付能力做了評估，並在必要情況下減少或免除了費用。在所有接受諮詢的人的檔案中，還必須保留註明口頭費用表披露日期的註釋或電子的費用表披露文件。HUD 可能會審查機構的費用結構，以確保符合本手冊和《美國聯邦法規》第 24 篇第 214 條中的所有計劃要求。

I. 有關服務或產品的替代資訊：如果顧問提供有關特定服務、計劃、功能或產品的資訊，顧問還必須提供第三章第 3-5(B) 段中所述的相關替代方案的資訊。顧問必須在客戶檔案中記錄向客戶提供的有關其他可用產品的資訊。

J. 員工的經驗和認證：機構必須配備一名或多名 HUD 認證的住房顧問來提供住房諮詢服務。機構工作人員必須接受過住房諮詢培訓，並且至少有一半的顧問必須在機構住房諮詢計劃中擁有至少六個月的工作經驗。此外，在績效評估期間，如果 HUD 發現在機構的顧問中只有不到一半的人具有所需的經驗，這將作為調查結果記錄在機構的績效評估報告中，並記錄在 HUD 的機構官方檔案中。如果機構未能保持經過認證且經驗豐富的員工，則機構可能會被終止或被置於不活躍狀態，直到達到所需的人員配備水準。

K. 員工監督：住房顧問的主管必須與住房顧問一起審查客戶檔案，以監督住房顧問的工作並確定住房諮詢的充分性和有效性。主管還必須核實顧問是否符合 HUD 住房諮詢計劃的規定和要求，包括根據本手冊第三章第 3-5 段的要求提供諮詢，並根據第五章第 5-7 段所述的計劃要求維護客戶檔案。機構必須記錄這些監督活動，並根據要求向 HUD 提供此類文件。

L. 資金：無論是否接受 HUD 資助，機構都必须維持一定的資金水平，使其能夠至少每年向客戶提供所需的住房諮詢。

M. 審計：根據《美國聯邦法規》第二篇第 200 節 F 子部分規定，在聯邦補助中一年支出 75 萬美元或以上的補助金受助者和次級補助金受助者必須對該年度進行單一或特定計劃的財務審計。受此要求約束的參與住房諮詢機構必須提交該財政年度由機構的獨立公共會計師進行的財務審計報告，以證明機構：對聯邦補助保持內部控制；遵守適用法律法規以及合約或補助金條款；並準備了適當的財務報表。審計必須依照《美國聯邦法規》第二篇第 200 節 F 子部分的規定進行。機構應參考《美國聯邦法規》第二篇第 200 節，以瞭解其他要求。

使用聯邦補助金但每年少於 75 萬美元的住房諮詢機構可以提交單一或特定計劃的審計，也可以向住房諮詢辦公室聯絡人 (OHC POC) 發送其他經審計的財務報表。住房諮詢機構必須滿足立即可用資金的持續要求，或提供書面的資金承諾，以支付實施 12 個月工作計劃的費用，請參閱《美國聯邦法規》第 24 篇第 214.103(g)(1) 節。補助金受助者可能需要遵守補助金協議中的其他要求。在聯邦補助金支出中每年低於 75 萬美元的住房諮詢機構不能使用住房諮詢補助金來支付單一或特定項目的財務審計費用。

不使用聯邦補助金的住房諮詢機構仍必須滿足立即可用資金的持續要求，或提供書面的資金承諾，以支付實施 12 個月工作計劃的費用，請參閱《美國聯邦法規》第 24 篇第 214.103(g)(1) 節。為了證明符合這一要求，機構可以提交的文件範例包括但不限於：單一或特定計劃的審計；其他經審計的財務報表；和/或顯示書面承諾的資助函。

必須在完成後 30 天內向 HUD 提供所有的審計報告副本。

N. 培訓：參與機構應要求住房顧問參加正式的培訓課程。有關培訓的資訊可在住房諮詢網頁上查找。

O. 報告：如《美國聯邦法規》第 24 篇第 214.317 節和本手冊第五章第 5-11 段所述，機構必須向 HUD 提交完整、準確和及時的活動報告。

6-2 利益衝突：根據《美國聯邦法規》第 24 篇第 214.303(f) 節的規定，參與機構的董事、員工、管理人員、承包商或代理人不得參與可以帶來真實或貌似真實的利益衝突的活動。

利益衝突是指機構的董事、員工、管理人員、承包商或代理人的私人或個人利益與他們對諮詢機構及其客戶的信託義務和責任之間真實或貌似真實的不相容。

A. 處於受信任職位的人員包括參與機構的董事、員工、管理人員、承包商或代理人，他們必須避免採取任何可能導致或造成貌似出於個人或私人利益而開展住房諮詢業務的行為。

若上述任何一方對任何組織或個人提供優惠待遇，或採取行動妨礙機構確保遵守本文所述的利益衝突要求，並妨礙為客戶的最佳利益提供服務，均構成利益衝突。

B. 直接利益：就本節而言，直接利益的定義是為了個人或私人利益開展住房諮詢業務。這包括，就與客戶接受諮詢事項相關的任何上述服務獲取任何有價之物，包括基於佣金的報酬。

但是，這不應妨礙代表參與機構提供多種經濟適用住房服務的董事、員工或管理人員從該參與機構獲得合理工資的補償。

如果參與機構的董事、員工、管理人員、承包商或代理人，或任何擔任上述信託職位個人的配偶、子女或商業夥伴，或這些人作為員工的任何組織（參與諮詢機構除外），或正在與他們洽談未來雇傭的任何人，因其角色而對客戶有直接利益，則會產生利益衝突：

1. 作為客戶的房東；
2. 作為客戶的房地產代理人或經紀人；
3. 作為客戶的債權人；
4. 作為客戶的抵押貸款經紀人；
5. 貸款發行人；對客戶物業的抵押擁有經濟利益、提供服務或承保；
6. 擁有或購買客戶尋求租賃或購買的房產；
7. 擔任客戶的抵押貸款人、房東或債權人的收款代理。

如果參與機構或顧問直接或間接參與「房屋淨值轉換抵押貸款」(HECM)的發放或服務、為「房屋淨值轉換抵押貸款」貸款提供資金，或出售年金、投資、提供長期護理保險或任何其他類型的金融或保險產品，則應禁止該參與機構或其顧問向潛在借款人提供房屋淨值轉換抵押貸款的諮詢服務。

C. 轉介：若參與機構的董事、員工、管理人員、承包商或代理人將客戶轉介給為客戶提供服務的實體，而這一服務與客戶正在接受諮詢的事務相關，並且他們或其配偶、子女或普通合夥人在這些實體中擁有經濟利益，則構成利益衝突，包括但不限於：

1. 房東；
2. 房地產代理人或經紀人；
3. 債權人；
4. 抵押貸款經紀人；
5. 貸款發放人；
6. 業主，尋求出售或出租給客戶；或
7. 客戶的抵押貸款人、房東或債權人的收款代理。

對參與機構的董事、員工、管理人員、承包商或代理人來說，若為接受任何費用或其他考量以獲取個人或私人利益而將住房諮詢客戶轉介給上述任何一方，或從破產受託人處購得客戶財產，或為接受任何費用或其他考量將客戶轉介給上述任何一方，均構成利益衝突。

D. HUD 可以對機構的做法進行調查，並可以採取行動取消或終止機構住房諮詢計劃的批准或參與。

E. 在發現利益衝突後，參與機構必須在 15 個日曆日之內將利益衝突的相關情況通知 HUD，並向 HUD 報告為解決衝突而採取的糾正措施。利益衝突報告必須透過信件或電子郵件以書面形式提交給參與機構的 HUD 聯絡人。如果參與機

構未能遵守本計畫要求，機構可能會被終止或置於不活躍狀態，直到機構採取糾正措施來解決相關的利益衝突問題。

6-3 績效評估：HUD 可能會對所有參與機構進行定期的現場績效評估或案頭績效評估。績效評估包括對參與機構是否遵守計畫要求（包括適用的民權要求）以及機構提供優質諮詢服務的能力進行審查。HUD 可以利用 HUD-9910 表格或其他電子媒介上提供的答覆來評估參與機構是否遵守此類要求。預定接受績效評估的機構可能會收到有關評估範圍的預先通知。對機構的評估可能包括但不限於第六章第 6-1 和 6-2 段中規定的要求。

- A. 獲取資訊：參與機構必須允許 HUD 工作人員獲取完成績效評估所需的資訊，並提供 HUD 要求的任何資訊。在就這些目的需要資訊的情況下，聯絡人通常會透過正式信函索取資訊，並註明規定的提交日期和時間。負責評估參與機構住房諮詢活動的 HUD 工作人員可能會要求機構提供特定的客戶文件和團體教育文件以供審查。這些文件必須以紙本或電子格式或組合形式提供給 HUD 審核員。可能要求提供的其他文件包括但不限於：最近的住房諮詢工作計劃；資金籌措證據；財務報表；證明提取或分配補助金或次級補助金的文件；以及審計報告。當進行評估的 HUD 辦公室提出要求時，參與機構還必須提供客戶的姓名、地址和其他的獨特識別資訊。HUD 工作人員將在現場進行績效評估時查看大多數的資訊和文件。但在有些情況下，HUD 工作人員可能會要求機構在現場評估之前或為案頭評估做準備之前向 HUD 聯絡人發送所需的資訊或文件。
- B. 客戶記錄的保密性：進行審查的 HUD 工作人員將對機構保存的所有客戶記錄進行機密。HUD 工作人員不會向 HUD 以外的任何個人或實體或非 HUD 代理人披露資訊，除非法院等正式成立的法律機構或正在進行正式調查的 HUD 監察長辦公室或類似執法機構指示這樣做。唯一的例外在下面第 6-3 (D) 段中註明。
- C. 偽造記錄或欺詐：實施評估的 HUD 辦公室可能會將表明可能存在偽造記錄或欺詐的負面調查結果上報給相應的監察長辦公室和負責住房諮詢的副助理部長。

6-4 績效評估結果：根據績效評估，HUD 可以決定：是否續約；無條件或有條件地繼續參與；暫時將狀態改為不活躍；或終止對機構的批准或參與。此外，績效評估的結果也可以作為確定機構未來獲得住房諮詢計劃補助金資格的基礎。

- A. 附屬組織無條件的重新批准或繼續參與：如果機構完全符合計劃要求，HUD 可以無條件地重新批准機構的資格，有效期最長為三年，或允許其附屬組織繼續參與。HUD 會將重新批准或繼續參與的決定通知機構。
- B. 附屬組織有條件的重新批准或繼續參與：如果機構未能遵守計畫要求，但並未嚴重損害機構依照本手冊和適用法規的要求提供諮詢的能力，HUD 可能會延長機構的批准期限或允許其繼續參與最多一百二十 (120) 個日曆日。HUD 會將有條件的批准或參與通知機構。
1. 只有在機構同意在延期期限之內糾正計劃缺陷的情況下，HUD 才可以批准有條件延期。否則的話，HUD 可能會終止機構的批准或繼續參與。HUD 將通知機構並再次指出缺陷。
 2. 一旦 HUD 收到一封認為可以接受的信函，其中記錄了所需的缺陷糾正措施，HUD 則可能會進行後續審查，以確定缺陷是否已得到糾正。如果缺陷得到糾正，HUD 可能會無條件地批准或允許繼續參與。HUD 將透過以下方式確定缺陷是否已得到糾正：對機構的回應進行審查；提交的文件；現場後續審查；或上述各項的任意組合。如果 HUD 確定缺陷已經得到更正，HUD 將向機構發送重新核准函和新的核准證書，或給與繼續參與的訊息。
 3. 如果機構未能在期限內提供答复，或者 HUD 確定提供的答復並不充分，HUD 可以終止對機構的批准或參與，通知機構並再次指出缺陷。
- C. 不活躍狀態：HUD 可能會暫時將機構的狀態改為不活躍。有關此狀態的更多資訊，請參閱下面的第 6-5 段。
- D. 終止 HUD 批准或參與狀態和補助金協議：HUD 可以終止機構的批准或參與。有關這一狀態的更多資訊，請參閱下面的第 6-6 段。

6-5 不活躍狀態：根據《美國聯邦法規》第 24 篇第 214.200 節的規定，如果機構出現妨礙其遵守住房諮詢工作計劃的情況，HUD 可以在不終止 HUD 批准的狀態或不從 HUD 批准的機構列表中將其刪除的情況下，將參與機構的狀態改為不活躍。機

構的狀態可能會根據具體情況改為不活躍狀態，期限不超過六個月，除非 HUD 提供延期。HUD 可以透過向 HUD 提交的請求或根據本部門獲得的資訊來更改任何機構的狀態。

A. 採取這一行動的條件：考慮將機構改為不活躍狀態的一些條件包括但不限於：

1. 機構缺乏經過認證的顧問；
2. 因天災造成設施損壞，致使機構無法正常運作；
3. 重大的意外資金損失；
4. 機構搬遷；
5. 因機構無法控制的原因所造成的其他情況；
6. 績效評估結果；
7. 機構反應遲鈍；
8. HUD 發現了可疑的商業行為或利益衝突；或
9. 違反公平住房法規。

B. 請求不活躍狀態的流程：請求不活躍狀態的機構必須向 HUD 提交書面請求。如果可能的話，機構必須連同請求一起，提交有關導致無法實施住房諮詢工作計劃的證據文件。

C. HUD 的響應：收到請求後，HUD 將進行審查，並將批准或拒絕的決定通知機構。如獲批准，機構的名稱和聯絡資訊將暫時從 HUD 批准的機構、參與機構網路清單以及電話轉介系統中刪除。

D. 臨時發生的情況得到糾正：在準備恢復營運時或最遲在不活躍期結束之前，機構必須以書面形式通知 HUD，並提供支持文件或證據。在 HUD 審核

並接受之後，機構的聯絡資訊會恢復到 HUD 認可的參與機構網路列表中，並重新納入免費電話轉介系統中。

E. 延期：根據 HUD 的判斷，如果六個月後情況仍然存在，則可以考慮延長不活躍期，或者可以終止機構資格或將其從住房諮詢計劃中刪除。HUD 會將相關決定以書面形式通知機構。

F. 並非應機構要求而採取的行動：如果 HUD 獲知可能有暫時阻礙機構遵守住房諮詢計劃的情況，或者 HUD 被告知存在可疑的商業行為，HUD 可能會將機構狀態改為不活躍，直到全面調查完成。HUD 將以書面形式通知機構，並說明機構可以采取的回應方式。有關機構上訴權的資訊，請參閱第八章。

6-6 終止狀態：若 HUD 確定機構的計畫缺陷嚴重損害了機構遵守本手冊或適用法規（包括任何非歧視或公平住房要求）的能力，HUD 可能會終止對機構的批准或參與。當機構未能糾正在審查期間發現的缺陷時，HUD 也可能會終止批准或參與。HUD 會向機構發送一份終止批准或參與的決定通知。如第八章所述，如果 HUD 不恢復批准或終止參與的話，機構可以提出上訴。

在確認以下任何理由的情況下，HUD 可以：終止某個機構的批准；撤銷州立住房金融機構 (SHFA) 或其他的地方、縣或州政府單位；從中介機構、多州組織 (MSO) 或州立住房金融機構的住房諮詢計劃中，移除一個或多個隸屬於 HUD 部分的分支機構或附屬機構；並終止任何補助金協議（如適用）：

1. 不遵守所有的計劃和監管要求，包括不遵守住房顧問的認證要求；
2. 不遵守聯邦公平住房和公民權利要求；
3. 未能全部或部分地執行經機構批准的住房諮詢工作計劃；未將機構住房諮詢工作計劃的變更通知 HUD；或未能接受 HUD 有關工作計劃的決定；
4. 缺乏能力實施批准的住房諮詢工作計畫中所述的住房諮詢活動；
5. 未能實現工作計畫所規定的成果；

6. 濫用補助金；
7. 向因違反與聯邦公職選舉有關的聯邦法律而被定罪的組織提供補助金，或與因此類罪行而被定罪的個人簽訂合同或向僱傭此類個人的組織提供補助金；或
8. HUD 確定的其他正當理由。

無論機構以何種方式違反了住房諮詢計劃要求，一旦確定，HUD 即可終止機構的批准或參與，並可根據《美國聯邦法規》第二篇第 180 節和第 2424 節的規定實施制裁。

- 6-7 暫停、終止、禁止和有限拒絕參與：如果 HUD 發現有欺詐、構成重大違法行為的資金濫用、違反選舉法、提供虛假陳述或任何 HUD 認定不滿意的其他行為或活動，HUD 可以根據《美國聯邦法規》第二篇第 180 節 和第 2424 節的規定行使權力，暫停、禁止、終止或有限拒絕計劃參與者的參與。
- 6-8 機構退出：參與機構可以隨時退出住房諮詢計劃。機構必須以書面形式將退出意圖通知 HUD。必須退回未過期的機構批准證書，且不得繼續展示（如適用）。
- 6-9 終止後和退出後的要求：HUD 的所有終止或機構的退出都必須以書面形式進行溝通。在終止或退出時，機構必須將其「批准證書」返還給 HUD 聯絡人。已被終止或被置於不活躍狀態的機構不得繼續展示證書。HUD 也將停止在其網站上將機構顯示為 HUD 批准的住房諮詢機構，並更新機構在住房諮詢系統中的狀態。如果 HUD 決定終止某機構參與住房諮詢計劃的資格但該機構不願自動退出的話，則 HUD 可以遵循《美國聯邦法規》第二篇第 180 節和 2424 節的規定採取行動。

第七章：資金

7-1 HUD 住房諮詢補助金

- A. 住房諮詢補助金計畫的資助機會通知 (NOFO)：若有競爭性發放的資金可用，美國住房與城市發展部（以下簡稱「HUD」）將透過《聯邦公報》中的「資助機會通知」以及網路或其他電子媒體通知公眾。資助機會通知將列出申請說明。住房諮詢機構應負責確認資助機會通知的發布時間。
- B. 誰可以申請：
- HUD 核准的「地方住房諮詢機構」(LHCA)；
 - HUD 核准的國家及地區中介機構；
 - HUD 核准的多州組織 (MSO)；及
 - 州立住房金融機構 (SHFA)。
- C. 如何申請
1. Grants.gov：HUD 要求住房諮詢補助金申請人以電子方式通過該網站提交申請：[grants.gov](https://www.grants.gov)。
 2. SAM.gov：補助金申請人必須在「獎勵管理系統」(SAM.gov) 中擁有當前註冊，才能向聯邦政府申請補助。申請人必須確認機構是否有權提交申請，並且其 SAM.gov 註冊不會在申請截止日期之前過期。
- D. HUD 的批准或計畫參與並不保證 HUD 提供資金：住房諮詢計畫的資金取決於收到國會撥款，並根據聯邦法律和 HUD 援助計畫的管理法規和政策通過競爭發放給申請人，相關法規包括 1989 年《住房和城市發展部改革法》第 102 和 103 條（參閱《美國法典》第 42 篇第 3535(d) 節、3537a 節和 3545 節）。
- E. 機構計畫資金：根據資助機會通知發放的 HUD 住房諮詢資金並非旨在支付機構提供住房諮詢服務所產生的全部費用。所有接受 HUD 住房諮詢補助金的機

構都應利用其他資金來源（私人和公共）來補充 HUD 補助金。補助金受助者必須證明已向該機構提供了籌措資金。

- F. 重複計費：補助金受助者不得要求 HUD 報銷 HUD 住房諮詢補助金下的全部或部分住房諮詢服務費用，並就向同一客戶提供的同一服務（全部或部分）向其他資金來源收取費用。更多的相關規定，請在適用的資助機會通知和補助金協議中查找。計費範例包括但不限於：
1. 機構可以使用多種資金來源支付特定顧問或特定諮詢活動的費用，前提是資金總額不能超過實際費用。例如，如果某一非 HUD 撥款計劃按照每個接受諮詢的家庭的固定費率報銷，且報銷金額不足以涵蓋實際的諮詢費用，則機構可以向 HUD 申請報銷費用餘額。
 2. 如果某機構向客戶收取住房諮詢服務費用，且所收取的費用不能涵蓋諮詢會議的全部費用，則只有費用未涵蓋的諮詢會議部分可以計入 HUD 住房諮詢補助金。
- G. 因違反選舉法而限制資金分配：參與機構不得僱用因違反聯邦公職選舉相關聯邦法律而被定罪的個人。此外，資金不得分配給：
1. 因違反聯邦公職選舉之相關聯邦法律而被定罪的任何組織，或僱用適用個人的任何組織。就本節而言，適用個人是指以下個體：
 - a. 以永久或臨時身份受僱於此類組織；
 - b. 由此類組織合同聘用或保留；或
 - c. 代表此類組織或在此類組織明確或貌似明確的授權下行事；及
 - d. 因違反與聯邦公職選舉有關的聯邦法律已被定罪。
 - e. 就本 (G)(1) 段而言，違反與聯邦公職選舉相關的聯邦法律的行為包括但不限於違反以下一項或多項與聯邦選舉欺詐、選民威脅和選民壓制相關的法律規定：《美國法典》第 18 篇第 241-242 節、第

245(b)(1)(A) 節和第 592-611 節，以及《美國法典》第 42 篇第 1973 節。

f. 有關選舉法的更多資訊，請訪問聯邦選舉委員會網站。

H. 缺乏 HUD 認證的資金分配限制：若顧問未按照《美國聯邦法規》第 24 篇第 214.103(n) 節的規定取得 HUD 認證，則提供住房諮詢服務的相關機構無法獲得住房諮詢補助資金。

I. 資金濫用：如果 HUD 確定任何接受住房諮詢計劃資金的參與機構以嚴重違反適用法律和法規的方式使用資金，或以違反提供此類資金的任何要求或條件使用資金：

1. 在確定此類濫用行為之日起 12 個月內，HUD 將要求相關機構向 HUD 償還此類被濫用的金額，並向 HUD 退還任何尚未使用或分配的此類金額；及
2. 自嚴重濫用行為被確定之日起，此類機構將沒有資格申請或接受任何住房諮詢計劃資金。
3. 上述 (1) 和 (2) 條列出的處理措施是對法律規定的任何其他處理措施的補充。

在考慮濫用住房諮詢計劃補助金是否構成重大違規行為時，HUD 將依賴於相關事實、適用法規、資助機會通知、HUD 手冊、其他政策指導以及 HUD 住房諮詢計劃補助金協議。

7-2 補助金的管理：HUD 住房諮詢辦公室負責管理發放給以下各類機構的住房諮詢補助金：地方住房諮詢機構、多州組織、州立住房金融機構，以及國家和地區中介機構。獲得本部門住房諮詢計劃補助金的機構必須遵守本手冊、適用的補助金協議、《美國聯邦法規》第 24 篇第 214 節、《美國聯邦法規》第二篇第 200 節以及相關資助機會通知中規定的所有資金要求。

A. 指定聯絡人 (POC)：聯絡人負責管理補助金。有關聯絡人的定義，請參考第一章第 1-4 段。

- B. 申請 HUD 住房諮詢補助金報銷：住房諮詢補助金協議提供了有關如何透過 HUD 管理的支付系統向 HUD 申請住房諮詢補助金報銷的具體說明。
- C. 聯絡人核准憑證：只有聯絡人或其指定人員可以批准補助金受助者提交的付款請求憑證。
- D. 憑證請求的批准：只有在機構遵守補助金協議的情況下，聯絡人或其指定人員才可以批准補助金付款請求。有關提取資金的具體要求，請參閱適用的補助金協議。
- E. 不批准：根據適用的補助金協議，若有到期未完成的報告或不正確的報銷憑證，聯絡人或其指定人員即有理由不批准報銷憑證。
- F. 尋求憑證進展資訊的補助金受助者必須與聯絡人或其指定人員聯絡。
- G. HUD 向補助金受助者付款：HUD 直接向補助金受助者的金融機構存款。補助金發放流程的一部分包括補助金受助者填寫《1199A 標準表格》(SF-1199A)、即「直接存款註冊表」。可以在該[連結](#)獲取此表格，也可以在當地銀行機構獲取《1199A 標準表格》。
- H. 費用文件：補助金受助者必須保留相關費用的原始文件（發票、取消的支票、工資報告等），以便為所有的付款請求提供證明。若有要求，必須向 HUD 提供此類資訊。財務記錄、證明文件、統計記錄和所有其他相關記錄（無論是電子或紙本）都應自住房諮詢案件的檔案終止之日起保留三 (3) 年。自 HUD 支付的最後一筆補助金發票之日起，住房諮詢補助金受助者必須將文件（財務記錄、證明文件、統計記錄和其他相關記錄）保留三 (3) 年。
- I. 特殊條件：除了《美國聯邦法規》第24篇第214節中規定的標準之外，HUD 還可能會根據《美國聯邦法規》第二篇第 200 節的規定對補助金受助者施加額外要求或特殊條件，這些要求或條件符合《美國聯邦法規》第二篇第 200.208節中所述的特徵或行為。如適用，此類特殊條件將納入補助金協議中。
- J. 違規行為和糾正措施：有關違規和糾正措施的具體資訊，請參閱「補助金協議」。

- K. 審計：住房諮詢補助金受助者和次級受助者應遵守《美國聯邦法規》第二篇第 200 節的審計要求。在審計結束後30天之內，必須向 HUD 提供一份審計副本。
- L. 1988 年《無毒品工作場所法案》：該法案要求聯邦機構的補助金受助者明確表示將提供無毒工作場所。每一個潛在的補助金受助者都必須保證，他們將遵守《美國聯邦法規》第24篇第21節規定的無毒工作場所要求。有關具體要求，請參閱《美國聯邦法規》。

7-3 替代資金來源：HUD 建議批准的機構和參與機構從其他潛在資金來源尋求並獲得資金，其中可能包括地方和州政府、私人基金會、貸款或房地產組織以及個人捐贈。機構還必須確保此類安排不會違反《美國聯邦法規》第24篇第 214.303(f) 節和本手冊第六章第 6-2 段所述的有關利益衝突的規定。

7-4 貸方資助的諮詢服務

除反向抵押貸款諮詢外，貸方可以一次性或逐案向機構支付諮詢服務費用，前提是付款水平不超過與所提供服務相稱的合理水平，就所在地區來說是合理和符合慣例的，並且不違反聯邦法律的要求，包括《國家住房法》和《房地產結算程序法》（參閱《美國法典》第12篇第2601節及相關章節）。這些交易和關係必須依照《美國聯邦法規》第24篇第214.303(g) 節和第六章第 6-1(G) 段的要求向客戶披露。機構還必須確保，此類安排不會違反《美國聯邦法規》第24篇第214.303(e)節和本手冊第六章第 6-2 段所述的有關利益衝突的規定。

《房地產結算程序法》(RESPA) 規定了在抵押貸款交割過程中對消費者的披露和保護。如需更多資訊，請訪問 [消費者金融保護局 \(CFPB\) 網站](#)。

如果住房諮詢機構決定與特定貸方建立關係，HUD 要求住房諮詢機構簽訂一份由雙方簽署的協議，以正式確定這一關係。協議的目的是說明雙方的期望。應對協議條款加以說明，以確保符合《房地產結算程序法》的要求。此外，機構的協議應明確指出，顧問將提供三種類似產品的資訊，並且費用收入是基於所提供的服務，而不是貸款金額。

7-5 住房諮詢和相關服務的費用

參與機構可以就住房教育和諮詢服務（包括房屋淨值轉換抵押貸款諮詢，請參閱下面的附加指南）收取合理且符合慣例的費用，只要此類費用不會對客戶造成財務困難。參與機構必須評估客戶的家庭收入和每月支出，以確定向客戶收取服務費是否

會造成財務困難。機構應考慮包括但不限於家庭收入和債務義務等因素，以確定客戶支付諮詢服務費用的能力，包括在滿足合理調整要求時所帶來的額外服務。如果客戶不願意提供這些資訊，則機構沒有義務提供減免的諮詢費用。

如果機構為其家庭年收入等於或低於聯邦貧窮線 200% 的客戶提供服務，機構應考慮完全免除費用或將費用降低到客戶可以負擔的金額水平。

此外，不得對以下服務領域提供的教育或諮詢收取費用：抵押貸款拖欠、違約或無家可歸。

機構的費用表必須張貼在顯著位置，方便客戶查看，並且必須可供 HUD 審查。在提供服務之前，機構必須將費用結構告知客戶。如果不會給客戶造成困難，機構可以要求客戶報銷獲取客戶信用報告副本的費用。如果機構獲得信用報告費用折扣，則必須將折扣轉讓給客戶。如果機構對信用報告收取費用，這些費用必須明確記錄在費用表中。此外，在提供服務之前，必須將收費標準以口頭方式告知所有潛在的諮詢和教育接受者。

有收費標準的機構必須在諮詢或教育檔案中保持有關收費標準的溝通記錄。

如果向客戶收取的費用不足以涵蓋諮詢或教育課程的全部費用，則只能將未包括在費用中的部分計入 HUD 住房諮詢的資助機會通知補助金。不能向客戶收取客戶最初受理費用（請參閱第三章第 3-3 段）。只能向客戶收取第三章所述的住房諮詢和教育服務費用。

A. 若機構選擇收費，則必須遵守以下準則：

1. 為無力負擔費用的人提供免費諮詢；
2. 費用必須與所提供的服務水準相稱，並且就所在地區而言是合理且符合慣例的；
3. 機構不得就已由 HUD 補助金資助的同一部分或整個服務向客戶收取費用；及
4. 在開始諮詢服務之前，機構必須口頭披露將向客戶收取或可能向客戶收取的所有費用。

B. 關於房屋淨值轉換抵押貸款客戶費用的額外指導：根據《美國聯邦法規》第24篇第214.313節的規定，聯邦住房管理局 (FHA) 已經確定，參與 HUD 住房諮詢計劃的機構可以就房屋淨值轉換抵押貸款諮詢服務收取費用，只要費用合理且符合慣例，不會給客戶造成經濟困難，並滿足其他的法規要求。住房諮詢機構必須確定客戶的支付能力，其中應包括但不限於收入和債務義務等因素。住房諮詢機構必須制定書面程序來確定支付能力。此類程序應支持基於客觀標準的決定，而非主觀的決定。在每一位被收取費用的客戶的諮詢檔案中，都應包括證明此類費用不會造成財務困難的文件。

不得因客戶無力付款而拒絕提供服務。此外，住房諮詢機構不得以未支付費用為由拒絕提供諮詢或房屋淨值轉換抵押貸款諮詢證書。請參閱「房屋淨值轉換抵押貸款協議」第 1.4 節。

- 7-6 債務管理服務費：**HUD 將債務管理服務視為一項與住房諮詢流程相關但又獨立的活動。它涉及客戶將資金轉交給機構，然後機構透過機構支票將資金分配給債權人。本章第 7-3 段不適用於債務管理服務的收費，即使客戶同時也是住房諮詢客戶。如果向同一客戶即收取債務管理費也收取住房諮詢費，則機構必須對這兩者做出明確區分。

第八章：上訴

- 8-1 上訴權：若美國住房與城市發展部（以下簡稱「HUD」）就以下事項做出任何不利決定，根據《美國聯邦法規》第24篇第214.205節的規定，機構有權對此類不利決定提出上訴：機構提出批准申請；已獲批准的機構或參與機構尋求重新批准或繼續參與；機構收到終止 HUD 批准或參與的信函；或機構被非自願地置於非活躍狀態。
- 8-2 上訴程序：上訴必須以書面形式提出，除非因殘疾相關需求而獲准采用合理調整措施。申請人或參與機構可以按照不利決定函件中的說明提出正式的書面上訴。上訴可以包括要求與相應的 HUD 工作人員會面。
- 8-3 上訴的時效性：HUD 必須在 HUD 向申請機構發出決定函之日起 30 個日曆日之內收到上訴通知。若截止日期恰逢是週六、週日或聯邦假日，則在下一個工作日收到的通知仍然可以接受。HUD 沒有義務審查在這一期限之後收到的上訴。
- 8-4 其他措施：本節中的任何內容均不禁止 HUD 根據《美國聯邦法規》第24篇第24節的「政府範圍內的禁用和暫停（非採購活動）」對機構採取其他措施，也不禁止 HUD 根據法律或通過其他途徑尋求對機構采取任何其他的糾正措施。

附錄一：房屋淨值轉換抵押貸款諮詢協議

目錄

第一章：房屋淨值轉換抵押貸款諮詢的目標	88
第二章：HECM 顧問的角色與職責	90
A. HECM 顧問的角色	90
B. HECM 顧問的職責	90
第三章：HECM 諮詢會議	95
A. 建立 HECM 諮詢流程	95
B. HECM 諮詢流程步驟	103
C. 諮詢會議協議	103
第四章：客戶的需求和狀況	121
A. 物業價值對可用資產淨值的影響	121
B. 借款人的年齡對資格的影響	121
C. 收入要求：對反向抵押貸款的影響	122
D. 信用要求：對反向抵押貸款的影響	122
E. 在家居住的時間長度：對成本和義務的影響	122
F. 付款計劃選項及其對當前和未來財務義務的影響	123
G. 非借款配偶	124
H. 借款人的繼承人和遺產	124
第五章：反向抵押貸款的特點	126
A. 反向抵押貸款計劃和產品特點概述	126
B. HECM 的資格	128
C. 貸款特點	130
D. 交割之後	141
第六章：HECM 購房貸款	143
A. HECM 購房貸款計畫指南	143
B. 諮詢必須包含的主題	143
C. 其他的物業留置權	144

D. 投資要求：對 HECM 購房貸款的影響.....	144
第七章：財務替代方案和補充	144
A. 售房及搬家.....	145
B. 透過老齡網路提供的服務.....	146
C. 州和地方計劃	147
D. 公共福利	147
第八章：反向抵押貸款諮詢工具	149
A. 軟件.....	149
B. 產品打印件與討論	149
第九章：為 HECM 再融資	150
A. HECM 再融資的成本考量因素	150
B. 貸方提供的文件.....	150
C. HECM 再融資住房諮詢豁免.....	150
第十章：HECM 物業費違約諮詢.....	151
A. 物業費違約.....	151
B. 提供違約諮詢的資格	151
C. HECM 違約諮詢會議協議	151
第十一章：HECM 協議附件.....	155
附件 A：顧問資源.....	156
附件 B：客戶所需的資訊手冊	162

第一章：房屋淨值轉換抵押貸款諮詢的目標

本協議的目的是根據《國家住房法》第 255(f) 條（參見《美國法典》第12篇第1715z-20 條）的要求，為「房屋淨值轉換抵押貸款」（以下簡稱「HECM」）顧問提供有關聯邦住房管理局（以下簡稱「FHA」）HECM 諮詢的標準化指導。顧問必須遵守本指南才能頒發「HECM 諮詢證書」。

除非另有說明，否則本協議中提及的顧問適用於「HECM 名冊」上的顧問。該協議對 HECM 之外的反向抵押貸款討論提供了有限的指導。

HECM 諮詢的目標是就以下事項對客戶進行培訓：

- HECM 和其他專有反向抵押貸款如何運作；
- HECM 或其他反向抵押貸款的影響和替代方案；及
- 考慮接受諮詢的客戶獨特的個人和財務狀況，HECM 或其他反向抵押貸款是否適合他們。

一般而言，顧問在每一次 HECM 諮詢課程中都必須全面涵蓋以下主題：

1. 客戶的需求和相關情況；
2. 反向抵押貸款的特點；
3. 借款人和物業符合 HECM 和其他反向抵押貸款的資格；
4. 除 HECM 或其他反向抵押貸款之外房主可獲得的選項，包括住房、社會服務以及健康和金融選項；
5. 房主可用或可能可用的房屋淨值轉換選項。例如，其他的反向抵押貸款、HECM 購房、售後回租融資、延期付款貸款和物業稅延期；
6. HECM 借款人和非借款配偶 (Non-Borrowing Spouse) 的責任；
7. 獲得 HECM 或其他反向抵押貸款的成本；
8. 簽訂 HECM 或其他反向抵押貸款的財務影響；
9. 有關 HECM 和其他反向抵押貸款可能會對以下各項產生影響的聲明：稅務；聯邦和州計畫的援助資格；房主的遺產及繼承人；
10. 房主是否與遺產規劃服務公司簽署了合約或協議，要求或聲稱要求借款人在交割時或交割後支付可能超出部長或美國住房與城市發展部（以下簡稱為「HUD」）的規定（參見《美國聯邦法規》第24篇第206部分）所允許的金額；

11. 根據遺產規劃合同或協議提供的服務在多大程度上可能並不需要，或可能從其他來源（包括貸方）以名義費用或免費獲得；
12. 關於潛在的 HECM 和反向抵押貸款或保險詐欺計劃以及虐待老年人的警告；及
13. 貸款交割問題和償還所需的時間安排。

附件 A 中還為顧問提供了一些其他資料。

附件 B 含有客戶所需的資訊手冊。

第二章：HECM 顧問的角色與職責

A. HECM 顧問的角色

HECM 顧問是經 HUD 認證的住房顧問，他們符合被列入「HUD HECM 顧問名冊」的規範要求（請參閱《美國住房與城市發展部手冊》第四章第7610.1條）。

HECM 顧問的職責是向客戶介紹 HECM 和反向抵押貸款的特點，以及 HECM、反向抵押貸款或其他金融選項是否適合客戶的需求。顧問不應告訴客戶是否應使用 HECM 或反向抵押貸款的決定，或應使用哪一種反向抵押貸款產品，而應提供指導和資源，使客戶能夠做出明智的決定。顧問必須在整個過程中為客戶提供持續的支持並進行跟進。

B. HECM 顧問的職責

遵守 HECM 協議和 HUD 指南

在為客戶提供諮詢時，顧問必須遵守本協議規定。顧問必須確保客戶收到 HUD 所要求的資訊手冊（列入附件 B「客戶所需的資訊手冊」中）以及客戶在決策過程中需要的任何其他資訊。機構還必須在其住房諮詢計劃中同意 HUD 的質量控制措施，其中可能包括神秘顧客調查 (mystery shopping)、績效評估或 HUD 確定的其他行動。

顧問還應負責瞭解並遵守相關的 HECM 計劃要求，包括《美國聯邦法規》第24篇第206部分的規定、「HUD 手冊」和「抵押權人信函」。

客戶教育：HECM、反向抵押貸款以及相關的金融和住房選項

為了提供最合適的住房選項，顧問必須按照附件 A.5：「使用客戶預算和資源識別工具」(CBRIT) 的要求來評估客戶的財務狀況。

顧問必須在客戶的財務狀況背景下，與客戶討論 HECM、反向抵押貸款產品以及其他金融、社會服務和住房選項。顧問必須就「反向抵押貸款的特點」部分中所涵蓋的反向抵押貸款特點向客戶提供諮詢，並對「財務替代方案和補充」中提供的財務和/或住房替代方案給予說明。

對於那些對 HECM 和反向抵押特點有詳細瞭解的客戶，顧問可以提供所需主題的概要介紹。顧問必須確保客戶理解他們感興趣的 HECM 或反向抵押貸款的具體特點。

客觀，無利益衝突

在討論適合客戶的選項時，顧問必須考慮每一位客戶的獨特需求和情況。在討論這些產品和選項時，顧問必須保持客觀，不得將客戶引向某一特定方向。

顧問不得以房地產經紀人、信貸員、評估師或以銷售長期健康保險或年金代理人的身份參與銷售或借貸交易。《國家住房法》第 255(o) 條（參閱《美國法典》第 12 篇第 1715z-20(o) 條）禁止貸方或任何其他方要求 HECM 借款人作為獲得 HECM 貸款的要求或條件來購買保險、年金或其他類似產品，除非是產權保險、災害保險、洪水保險或其他根據第 (c) 小節規定的常規和正常產品，以及部長認定的其他產品。顧問不得提供或提議提供任何與客戶的最佳經濟利益相衝突或貌似相衝突的服務。

對客戶狀況的敏感性

顧問必須對客戶參與諮詢會議的狀況保持敏感。如果顧問認為客戶因聽力缺陷、缺乏語言理解力或其他嚴重障礙而無法從諮詢課程中受益，則顧問必須向陪同的家人、值得信賴的朋友或其他人建議，重新安排諮詢課程，直到機構可以提供輔助性協助或其他所需的合理調整措施（口譯、筆譯服務等）。顧問還應對任何干擾客戶對諮詢課程理解的文化問題保持敏感，並確保為英語能力有限的客戶提供適當的語言協助。在類似問題妨礙客戶從諮詢中受益的情況下，顧問不得向其頒發證書。

所有溝通均應包括如何透過 TTY、中繼服務或其他針對聽力障礙人士的輔助方式與機構進行聯繫的說明。所有溝通均應告知客戶和潛在客戶有關筆譯或口譯服務的資訊。此外，所有溝通都應詢問客戶和潛在客戶是否需要提供針對行動障礙、視力或聽力障礙或其他殘疾的幫助。如果客戶需要口譯或筆譯服務，HUD 鼓勵各機構使用由本機構直接控制的服務。

頒發 HECM 諮詢證書

顧問可以向那些完成了 HECM 諮詢並對其表示滿意的客戶頒發《HUD-92902 表格：HECM 諮詢證書》。有關證書的資訊和流程，請參閱附錄第三條。

若顧問有理由認為客戶有以下情況，則必須暫緩發放 HECM 諮詢證書：

1. 對 HECM、HECM 對客戶獨特情況的影響以及他們作為 HECM 借款人的責任沒有充分理解，這表現為客戶在第一次諮詢會議中未能正確回答十個問題中的五個問題；
2. 在被迫獲取 HECM；或
3. 是潛在的詐欺受害者。

檢視客戶的理解程度

為檢視客戶對 HECM 的理解，顧問必須根據本 HECM 協議第 III.C.2 條第二步：「主持諮詢會議」的內容，在整個會議期間提問十個問題。這些問題必須與客戶的情況相關，並涵蓋下列內容：

1. HECM 和其他反向抵押貸款的基本機制、要求和影響；
2. 客戶感興趣的特定貸款對客戶個人財務狀況的影響；
3. 客戶在抵押貸款下的責任和居住要求；
4. 客戶支付所有物業費用的責任，包括稅金、地租、洪水和災害保險費以及特別評估；及
5. 若適用，客戶的非借款配偶的責任。

如果客戶在第一次會議中無法正確回答十個問題中的五個，顧問應暫緩發放證書，並在客戶檔案中註明暫緩發放證書的原因。然後，顧問必須向客戶提供以下的一個替代方案：

1. 提議在其他時間回電給客戶，例如第二天的不同時間，
2. 詢問客戶是否可以帶上他們信任的其他人，或讓信任的人參加實時視頻或電話通話；或
3. 建議客戶與其他顧問面對面交流，並協助客戶尋找另一位 HECM 顧問。

在用盡所有選項而客戶仍然無法正確回答十個問題中五個問題的情況下，顧問應為其提供額外時間來進一步瞭解 HECM。除非客戶在一次會議中正確回答了十個問題中的五個，否則不應頒發 HECM 諮詢證書。

跟進客戶

顧問必須跟進客戶，回答任何其他問題並確定諮詢會議的結果。顧問必須付出合理努力來跟進客戶，以確保他們在朝著住房目標前進並滿足其財務需求，修改或終止住房諮詢，瞭解情況並向 HUD 報告結果。本 HECM 協議的第三節「諮詢會議」提供了與客戶跟進的更多細節和時間表。

檢測和預防詐欺和虐待老年人現象

識別虐待老年人的行為

虐待老年人的跡象可能包括身體、情緒、性或經濟剝削方面的虐待，包括忽視或遺棄的情況在內。

經濟剝削可能包括非法或不當使用個人的資金、物業或資產，也可能包括非法或不當使用照管權、監護權或授權書。

顧問需要採取的行動

許多州都要求某些團體（包括公共服務專業人員）報告涉嫌虐待老年人的行為，包括經濟剝削。所有的州都為善意舉報問題的人提供法定豁免權。

顧問必須對客戶獲得反向抵押貸款的意圖以及客戶的特殊需求和狀況保持敏感。顧問應提醒客戶不要將資金轉交給信貸員或參與抵押貸款交易的其他相關方，並確保客戶瞭解獲得貸款收益的標準途徑。

如果顧問認為客戶受到家庭成員、貸方、投資或財務顧問、保險代理人或任何其他方的壓力，顧問可以要求在 HECM 或反向抵押貸款中沒有經濟利益的其他人（例如家人、律師、值得信賴的顧問等）出席諮詢會議，以保護客戶的最大利益。顧問必須提醒客戶，獲取 HECM 或反向抵押貸款是他們自己的決定，而不是其他人的決定。

如果顧問懷疑照管權、監護權或授權書可能無效，或者存在對老年人進行欺詐、虐待、剝削或脅迫的行為，顧問必須與 HUD 住房諮詢辦公室或 HUD 監察長辦公室（見 HECM 協議 II.B.9「報告可疑的 HECM 諮詢做法」）以及根據州或地方法律所要求的其他主管機關聯繫。

顧問應向客戶提供客戶所在州的反虐待老年人熱線電話。熱線電話號碼可在國家反虐待老年人中心網站找到：ncea.acl.gov。

報告可疑的 HECM 諮詢做法

該議定書規定了必須向 HUD 或 HUD 監察長辦公室報告的具體情況，包括涉嫌對老年人進行欺詐、虐待、剝削或脅迫。顧問應聯繫 HUD 以取得所需的進一步政策指導，並視情況而定與地方當局聯繫。

聯絡方式：住房諮詢辦公室：housing.counseling@hud.gov

有關 HUD 監察長辦公室的更多信息，請訪問網站：[熱線 | 住房及城市發展部監察長辦公室 \(hudoig.gov\)](#)。

可透過該網頁舉報：[熱線表格 | 住房及城市發展部監察長辦公室 \(hudoig.gov\)](#)。

如需聯絡 HUD 監察長辦公室熱線，請撥打免費電話 (800) 347-3735。聽力或言語障礙人士可以通過 TDD/TTY（電話文字傳輸機）撥打 (800) 877-8339 TTY/ASCII（美國標準信息交換碼）。

第三章：HECM 諮詢會議

顧問必須理解 HECM 和反向抵押貸款產品，並隨時瞭解市場趨勢。他們還必須能夠與具有不同教育程度和金融素養的不同潛在借款人群體合作。每一次諮詢會議必須根據客戶的具體能力、需求和財務目標，量身定制地討論 HECM 和反向抵押貸款的特點。

本節內容：

- A. 建立 HECM 諮詢流程；
- B. HECM 諮詢流程的步驟；
- C. 「HECM 諮詢會議協議」（顧問必須遵循的程序，以設立、召集和跟進反向抵押諮詢會議）。

A. 建立 HECM 諮詢流程

支付諮詢費用

確定費用

諮詢機構可以為 HECM 諮詢建立一個費用結構，只要費用：

- 1. 合理且符合慣例；
- 2. 不會造成客戶經濟困難；
- 3. 與所提供的諮詢服務相符；並且
- 4. 不用於支付已由 HUD 住房諮詢補助金或任何其他用於 HECM 或違約諮詢的資金資助的相同部分或整項服務的費用。

住房諮詢機構必須制定書面程序來確定客戶的支付能力。這些程序必須以一致且非歧視的方式應用於每一位客戶，包括需要提供額外服務來滿足合理調整要求。收費的諮詢機構必須：

- 1. 使用客觀標準制定書面政策，根據客戶的以下情況確定客戶的支付能力：
 - a. 收入；
 - b. 債務義務；及
 - c. 其他費用。
- 2. 描述困難政策如何在住房諮詢工作計畫中實施和監督；及

3. 在客戶的檔案中記錄下列事項：
 - a. 在客戶檔案中確定支付能力；
 - b. 向客戶告知貸款交割時可能向客戶收取的諮詢費用；
 - c. 向客戶披露其困難政策；及
 - d. 如果客戶要求基於困難的費用減免，機構為做出決定所審閱的資訊。

機構可以收取的最高金額是諮詢的實際費用。HECM 諮詢機構可以根據實際費用調整諮詢費用，只要費用合理且符合慣例。機構可以對需要多次、長時間或上門諮詢的客戶收取更高的費用，但此類費用必須與提供的服務相符。但是，這種更高的收費應僅涵蓋實際提供的服務成本。如果客戶因殘疾需要多次、長時間或上門諮詢才能充分獲得 HECM 諮詢，則機構必須提供必要的合理調整措施。

所有收取 HECM 諮詢費用的機構都必須在客戶檔案中記錄提供諮詢會議的實際費用。

參加 HECM 諮詢會議其他人的費用

對於所有與客戶相關的其他方（包括配偶、子女、受託人和信託受益人）參加的 HECM 諮詢會議，機構可以每次收取合理且符合慣例的費用，無論這些人是選擇參加還是被要求參加會議。

如果相關方的諮詢與客戶的諮詢在同一會議中進行，機構只能收取一次性諮詢費用。若客戶要求與其他相關方參加同一會議，則機構必須為其安排同一會議。

如果為相關方提供的諮詢與客戶的諮詢分開進行，則收取的費用必須合理，並且可以針對每次單獨進行的諮詢收取費用。

收取費用

機構必須在提供服務之前將費用結構告知客戶。住房諮詢機構必須根據包括但不限於收入和債務義務在內的因素來確定客戶的支付能力。諮詢機構不得因為客戶實際或預期無法支付費用而拒絕提供服務。

選擇收取 HECM 費用的諮詢機構可以在預定會議之前收取諮詢費。但是，機構不得根據客戶預付諮詢服務費用的能力提供費用折扣。以收益來支付諮詢服務費用的客戶不得因此而受懲罰。

機構不應就諮詢會議向收入低於聯邦貧窮線 200% 的客戶收取費用。客戶應負責提供證明其收入低於聯邦貧困水平 200% 的文件，例如社會保障金支付單、所得稅申報表或其他收入證明。如果客戶在諮詢期間已被告知費用金額，機構可以在交易結束時向客戶收取 HECM 諮詢費。

HECM 諮詢費可以透過兩種方式支付：

1. HECM 諮詢客戶或相關方可以直接向機構支付諮詢費用。可以在會議開始或結束時收取費用。
2. 客戶可以用 HECM 貸款收益支付諮詢費。在這種情況下，貸方、借款人和諮詢機構均必須同意，由交割代理人負責在交割時向諮詢機構支付費用。付款必須反映在「交割揭露」文件中。

提供諮詢，HECM 諮詢證書以及費用支付

參與機構不得因客戶無法支付費用而延遲或以其他方式影響諮詢的可用性，也不得因此而扣留 HECM 諮詢證書。

貸方支付費用

提供資金或 HECM 貸款服務的 HECM 貸方不得直接或間接地支付 HECM 發放諮詢費用。

客戶隱私和溝通

無論其來源如何，諮詢機構都必須對所有的客戶資訊嚴格保密。

為進一步保護客戶隱私，顧問不得：

1. 接受任何「代表」消費者的諮詢請求，但經合法授權代表諮詢客戶的人員除外；及
2. 未經客戶事先明確簽署許可（如顧問在客戶記錄中記錄的那樣），向任何人提供有關任何諮詢案件的日程安排、進展或結果的資訊。

向客戶發送文件時，顧問可以透過普通郵件、優先郵件、傳真或電子郵件發送這些文件，並應注意保護敏感的客戶資訊。

與貸方合作

HUD 的政策和規定對貸方對 HECM 借款人的行為進行限制。在提供諮詢之前，顧問必須瞭解貸方行為的適當性和不適當性，以便向客戶提供如何避免掠奪性行為的建議。

貸方的責任

任何貸方或與貸方有關聯或代表貸方行事的一方均不得代表客戶聯繫諮詢機構。

貸方及其代表（包括經紀人及其代理人在內）不得出席或參加諮詢會議。貸方不得提前向客戶提供有關借款人之審查問題的答案副本，這些問題用於評估客戶是否完全理解 HECM 貸款。

在 HECM 諮詢開始之前，貸方可以進行以下活動：

1. 解釋 HECM 程序或專有產品；
2. 討論潛在借款人是否有資格獲得 HECM 融資；
3. 提供有關 HECM 和反向抵押貸款的費用和收費信息；
4. 說明 HECM 或反向抵押貸款的潛在財務影響；
5. 向潛在借款人提供 HECM 擔保工具、票據和貸款協議的副本；
6. 訂購有限（但不是全面）的產權調查，調查自調查日期開始進行；
7. 查詢至最新的記錄契約；
8. 使用自動估價模型 (AVMs) 對作為反向抵押貸款擔保的物業進行初步估值。但是，自動估價模型不能取代評估。無論潛在借款人是否完成 HECM，潛在借款人均不得因自動估價而被收取費用；和/或
9. 訂購信用報告。

在諮詢完成之前，貸方不得進行以下活動：

1. 開始辦理貸款申請；
2. 訂購評估；
3. 從調查日期起，要求進行全面的產權調查，查詢至原始契約；
4. 取得 FHA 案件編號；和/或
5. 收取任何申請費或任何其他與 HECM 相關的服務費。

諮詢會議結束且顧問向客戶提供了 HECM 諮詢證書之後，如果貸方收到客戶的口頭或書面許可，則可以與顧問進行溝通。此類溝通必須限於以下內容：

1. 用於「FHA CONNECTION」案件編號來源欄位的姓名和物業地址；
2. 用於傳送簽署的HECM諮詢證書的傳真號碼；或
3. 初次受理時未透露的有關虐待老年人的擔憂，以便酌情轉介給地方當局、HUD或國家反虐待老年人中心。

此外，貸方不應向借款人施加壓力，要求他們繼續進行HECM融資或其他反向抵押貸款，也不應阻止家庭或值得信賴的顧問參與。貸方也不得向借款人交叉銷售其他金融商品。具體而言，貸方不得引導客戶選擇特定產品，也不得鼓勵客戶用貸款收益來購買年金等特定投資產品。

在客戶是由貸方推薦的情況下，顧問的責任

客戶必須直接親自聯繫諮詢機構，以啟動諮詢流程並安排預約。

顧問必須明確：

1. 是他們而非貸方與客戶建立關係，客戶和顧問之間的討論是保密的；
2. 顧問的角色與貸方的角色是分開的；及
3. 顧問的工作是不帶偏見地提供資訊。

未經客戶許可，顧問不得代表客戶直接接受貸方提出的諮詢請求，也不得向貸方提供有關任何諮詢會議的安排、進度或結果的資訊。

如果客戶已經與貸方取得了聯繫，顧問必須尊重已建立的關係，既不鼓勵也不阻止繼續維持這種關係。顧問應注意，客戶沒有義務從最初接受申請或在完成諮詢之前與他們討論HECM計劃的貸方那裡尋求HECM貸款。顧問應根據客戶的情況來討論產品特點。顧問必須持續專注客戶的獨特財務狀況。顧問必須使用反向抵押貸款比較工具將提議的產品與其他可用的抵押貸款進行比較。顧問必須與客戶討論比較結果，不得引導客戶選擇或排斥特定的貸方或特定的反向抵押貸款產品。

顧問必須確認客戶理解：在貸方收到客戶簽署的諮詢證書副本之前，貸方可以接受貸款申請，但不得辦理申請或收取任何與申請相關的服務費用。

貸方與顧問之間的溝通

貸方不得宣傳、鼓勵或以其他方式向顧問施壓，以推薦HECM或其他反向抵押貸款。貸方應僅提供顧問所要求的資訊。

貸方不得就以下活動與顧問或諮詢機構聯繫：

1. 為潛在客戶安排諮詢會議；
2. 未經客戶許可，討論客戶的個人資訊，包括諮詢的時間或安排；
3. 索取諮詢會議涵蓋主題的資訊；
4. 打聽諮詢進度；或
5. 鼓勵或推動顧問支持或推薦客戶取得 HECM 融資。

如果貸方代表客戶直接與諮詢機構聯繫安排預約，顧問必須告知貸方禁止進行此類活動，如果此類活動繼續進行，顧問應聯繫住房諮詢辦公室。

要舉報貸方試圖影響諮詢會議結果的情況，顧問應聯繫 HUD 監察長辦公室，該辦公室的聯絡方式列於本 HECM 協議第 II.B.9 節「報告可疑做法」。

顧問可以主動與貸方聯繫，前提是：

1. 獲得客戶授權，與貸方溝通並查看借款人的記錄，且授權已被貸方接受；
2. 只能聯絡客戶明確指定的貸方；
3. 顧問必須記錄與貸方聯絡的原因。不得例行公事地要求所有客戶取得與貸方聯繫的許可；及
4. 聯繫必須有正當理由。

顧問應確保，顧問和貸方之間的所有溝通以及任何簽署的授權均存在客戶的檔案中。

受理之後顧問與貸方的溝通

在完成客戶受理之後，顧問可以聯繫貸方以獲取更多資訊。HECM 顧問必須將與貸方之間的討論限於獲取進行 HECM 諮詢會議所需的具體信息。這些資訊可能包括但不限於：

1. 根據要求，HECM 諮詢證書上使用的姓名和物業地址與「FHA CONNECTION」案件編號請求相符；
2. 貸方在受理客戶時所使用的初始估計物業價值（如果無法從其他來源取得）；
3. 任何其他可能需要諮詢的個人的身份。例如，非借款配偶、授權代理人、信託受益人或遺產繼承人；
4. 可能影響貸方財務評估的潛在信用問題；
5. 可能需要設立全額或部分資金的備用金或修繕托管帳戶。

未經客戶許可，顧問不得在任何諮詢前討論期間向貸方提供以下資訊：

1. HECM 諮詢會議的日期和時間；
2. 打算與客戶一起參加諮詢會議的其他各方的姓名；
3. 有關向客戶收取的費用或是否會免除諮詢費的資訊；或
4. 客戶個人資訊。

諮詢之後顧問與貸方的溝通

在諮詢會議日期之後和貸款交割之前，顧問可以在諮詢後階段聯繫客戶指定的貸方，以獲取在預諮詢電話期間未提供的其他資訊（如有進行預諮詢電話），或澄清在諮詢期間提供的資訊。

未經客戶許可，顧問不得透露諮詢期間討論的任何信息，除非該信息與要求的額外信息或澄清有關。如果貸款發放後出現問題，顧問可以根據客戶要求聯繫貸方。

禁止貸方引導

貸方引導是指引導客戶聯繫、選擇或避開特定的貸方。貸方的引導會為諮詢機構或顧問帶來實際或貌似的利益衝突。

顧問必須向客戶提供附件 B.2 中的資訊手冊：「有關房屋淨值轉換抵押貸款和其他反向抵押貸款顧問的重要信息」，此外還要遵守以下準則：

顧問不得：

1. 宣傳、代表或推薦任何特定的貸方；
2. 以下列方式代表貸方談論對客戶收取的貸款發放費、服務費或第三方交割費用；
 - a. 提供任何有關特定貸方收取的具體貸款發放費或服務費的資訊；
 - b. 建議客戶不要支付超過任何特定金額（HUD 規定的最高金額除外）的貸款發放費、服務費或第三方交割費用；或
 - c. 提供基於顧問確認的特定貸款發放或服務費用或第三方結算費用的貸款打印資料，這些費用為任何特定貸方目前收取的費用，除非客戶已自行獲取此資訊並要求將其納入。
3. 假定客戶想要聯絡特定貸方。
4. 誘導客戶聯繫特定的貸方。例如，若客戶沒有就尋找貸方要求提供協助的話，則諮詢機構不得向客戶提供貸方名稱或名單，也不得與客戶提起先前曾與某些特定貸方打交道的任何經驗。

顧問必須向客戶說明：

1. 顧問不宣傳、代表或推薦任何特定的貸方。
2. 顧問不得代表任何貸方提起他們向客戶收取的貸款發放費、服務費用或第三方交割費用，也不得提供任何貸方收取的具體貸款發放費、服務費用或第三方交割費用的資訊。有關貸方收取的貸款發放費、服務費以及第三方交割費用，最好直接詢問貸方。
3. 所有貸方均可對 HECM 貸款收取相同的抵押貸款保險費 (MIP)。
4. HECM 和其他反向抵押貸款產品的利率、貸款發放費和服務費以及第三方交割費用可能因不同貸方而異，也可能因不同借款人而異，並且是可以協商的。
5. HECM 貸款發放費和服務費不得超過 HUD 規定的最高金額，顧問應提供這些限額資訊。
6. HUD 將第三方交割費用限制在特定區域的「通常和慣例」費用範圍之內。客戶必須收到所有此類費用的當前估計總額，並注意任何給定貸方實際收取的總額可能「與估值大致相當，但可能高於或低於該金額」。

HUD 的 HECM 貸方可在 HUD 網站上找到：[HUD 貸方列表 | HUD.gov / 美國住房與城市發展部](#)

貸方推薦的影響和市場狀況

顧問必須瞭解客戶對 HECM 和其他反向抵押貸款的瞭解程度，以及客戶對一般反向抵押貸款或任何特定產品可能存在的任何偏見或擔憂。

面對面諮詢

HUD 鼓勵進行面對面諮詢，某些州要求所有考慮獲取 HECM 或其他反向抵押貸款的借款人接受面對面諮詢。與客戶進行面談的顧問可能會更好地評估客戶的需求和理解。無法與客戶面對面交流而進行實時視頻或電話諮詢的顧問必須特別注意客戶對會議的參與程度以及對所涵蓋主題的理解。

電話諮詢

客戶可以透過電話和實時視頻接受諮詢，除非其所在州禁止此類諮詢。在客戶收到 HUD 所規定的資訊手冊（附件 B）並有足夠時間審閱之前，不得開始電話和實時視頻諮詢。由於顧問可能難以衡量客戶對諮詢會議的參與程度，因此顧問必須對客戶的理解程度特別敏感。在諮詢期間和諮詢結束之後，顧問必須主動詢問客戶是否有問題、担忧或困惑。

顧問必須進行評估：客戶是否有足夠能力參加諮詢會議；客戶是否能夠根據顧問提供的資訊做出合理決定；以及客戶是否能夠理解他們關於 HECM 的決定的風險和後果。顧問必須讓客戶瞭解各種輔助設備和服務，以便他們能夠順利撥打電話。

緊急諮詢

HUD 允許無需事先預約即可進行緊急諮詢。緊急諮詢是無需客戶提前預約即可進行的 HECM 諮詢。只有在以下情況下，客戶才可以透過電話、實時視頻或面對面接受緊急諮詢：

- 客戶面臨馬上失去住房的危險；或
- 客戶需要獲得資金用於面臨的醫療費用，若不從 HECM 獲得收益，他們就無法獲得這些資金。

HUD 要求借款人提供必要文件，以證明緊急諮詢的必要性。文件應顯示客戶的房屋面臨被取消抵押品贖回權的危險，或客戶需要立即接受治療。

HUD 意識到，在緊急情況下，客戶不太可能收到 HUD 所要求的資訊手冊。因此，與預定的面對面、實時視頻或電話諮詢不同，提供緊急諮詢的顧問不需要在諮詢之前向客戶提供所需材料。儘管顧問可能能夠在整個會議期間向客戶說明產品功能，但客戶不會獲得 HECM 或其他反向抵押貸款的資料，除非貸方在此之前已經提供。因此，顧問必須在諮詢期間或諮詢結束之後立即向所有接受緊急諮詢的客戶提供 HUD 所要求的資訊手冊和其他資料。客戶所需的資訊手冊位於本 HECM 協議的附件 B 中。

B. HECM 諮詢流程步驟

諮詢過程有四個必要步驟：

- I. 受理
- II. 諮詢會議
- III. 客戶檔案更新
- IV. 跟進

C. 諮詢會議協議

第一步：客戶受理

諮詢過程的第一步是初步篩選客戶並受理客戶資訊。受理可由受過訓練的助理或顧問完成，且必須包括以下方面：

客戶資訊

1. 客戶姓名、地址、出生日期
2. 房屋估價、地點、類型
3. 現有房屋債務
4. 任何未償還的聯邦債務

客戶的目標

1. 確定客戶研究反向抵押貸款的主要原因
2. 討論客戶的個人和財務目標

顧問的披露信息

1. 顧問必須在諮詢開始時或受理時披露諮詢會議的費用結構。
2. 顧問必須確定支付 HECM 費用是否會導致客戶經濟困難，並告知客戶，機構不能因諮詢時無法支付費用而拒絕提供諮詢服務或 HECM 諮詢證書。

客戶需要協助進行的討論

1. 聽力、視力或其他可能需要合理調整措施的殘疾
2. 英語能力有限
3. 法律行為能力
4. 授權委託書

諮詢流程概述

顧問必須告知客戶顧問的角色以及反向抵押貸款諮詢所涵蓋的主題。顧問必須告知客戶，他們可以選擇進行面對面諮詢、實時視頻或電話諮詢。選擇應記錄在客戶的案例檔案中。

個人化訊息

顧問應在受理時指出，客戶必須在諮詢會議之前收到並仔細閱讀下面的「客戶所需資訊手冊」。

貸款打印件必須與客戶的情況相關，以方便諮詢會議。顧問還可以提供 HUD 的 HECM 網站連結：[HECM | HUD.gov / 美國住房與城市發展部 \(HUD\)](https://www.hud.gov/hecm)。

顧問必須確定客戶在諮詢前已收到並審閱了教育資料，並在客戶檔案中予以註明。

除需要緊急諮詢之外，客戶在收到所需的資訊包（來自顧問或反向抵押貸方）並有足夠時間審閱之前，不得開始進行諮詢。如果客戶接受了緊急諮詢，顧問必須在諮詢結束後立即寄出資料。

HECM 諮詢會議的參與者

以下是關於誰必須參加以及誰可以從參加 HECM 諮詢會議中受益的指南。重要的是，顧問應將這些資訊傳達給每一位客戶，以便客戶可以在適當的時候向朋友或家人尋求額外幫助。

誰必須接受 HECM 諮詢並簽署 HECM 證書：

1. 潛在借款人，包括非借款配偶和非借款業主：借款人、任何非借款配偶和任何非借款業主均必須接受諮詢。
2. 當前的信託受益人：當前的信託受益人或符合 HECM 借款人資格並尋求 HECM 貸款的個人必須參加反向抵押貸款諮詢並簽署 HECM 證書。
3. 借款人的法律代表（無行為能力的借款人）：對於任何無法律決策能力的潛在借款人（由法院判定），諮詢會議必須由持有授權書的人士或由法院指定的監護人或保護人代表房主參加。
4. 持久授權書：諮詢課程可以由持有持久授權書的人士進行，該授權書針對喪失行為能力的人士而設計。
5. 監護權：若法院判定房主無法律行為能力，則可以由法院指定的監護人/監管人簽署貸款文件，並可以在監護人/監管人在場的情況下進行反向抵押貸款諮詢。
6. 顧問必須取得一份持久授權書或法院命令的副本，作為客戶檔案的一部分。在住房諮詢機構收到授權書之前，不應開始進行諮詢。
7. 如果顧問懷疑授權書是欺詐性的或代理人濫用授權書，則必須根據第 II.B.8 節「欺詐和老年人虐待的檢測與預防」向適當方面轉介。

誰可以接受 HECM 諮詢：

借款人可以選擇：允許或禁止可選參與者參加諮詢會議。

可選參與者包括：

1. 對物業擁有未來權益的人，或受託人和信託受益人：對於在物業中擁有未來權益的人，或不是 HECM 借款人的受託人和信託受益人，不要求進行諮詢。FHA 強烈建議這些人尋求反向抵押諮詢。以下是適用規定：
 - a. 如果對物業擁有未來權益的人或受託人和信託受益人提出要求，則顧問應提供諮詢。
 - b. 對於對物業擁有未來權益的人或受託人和信託受益人，可以選擇到 HUD 批准的住房諮詢機構尋求諮詢。
 - c. 為這些個人提供的諮詢不必在向原客戶提供反向抵押貸款諮詢的同一機構進行。
 - d. 當向對物業擁有未來權益的人士、受託人及信託受益人（非 HECM 借款人）提供諮詢服務時，他們不需要簽署 HECM 證書。
 - e. 對物業擁有未來權益的人士、受託人及信託受益人，即使未參加反向抵押貸款諮詢，仍應瞭解 FHA 承保的 HECM 的計劃要求。
2. 房主的子女
3. 對於不符合 HECM 申請資格但目前居住在該物業的潛在的 HECM 借款人子女，或名字列在反向抵押貸款相關物業的契約上但在交割前將被移除的子女，雖然不要求他們接受反向抵押貸款諮詢，但他們可以並且應該參加諮詢。顧問應在客戶檔案中註明家庭成員的出席情況。如果需要，HECM 諮詢將由 HUD 批准的住房諮詢機構提供。為潛在借款人的子女提供的諮詢不一定要在向借款人提供反向抵押貸款諮詢的同一機構進行。
4. 房主要求出席的人員：房主的家庭成員、房主的律師、房主的朋友以及其他來自 HUD 批准的住房諮詢機構的工作人員，如果經房主要求且不受其他限制，也可以參加住房諮詢會議。

禁止參加者：

貸方不得參加 HECM 諮詢會議。貸款實體的任何代表或參與 HECM 貸款之任何發放和處理的第三方不得直接或間接參與借款人的諮詢會議。一旦諮詢會議開始，顧問不得與貸方聯繫。

諮詢前客戶所需的資訊手冊

除緊急諮詢或本議定書另有規定的情況之外，機構必須在 HECM 諮詢會議之前向客戶提供一個資訊包，以便客戶在諮詢會議之前至少有一天的時間查看資料並準備相關問題。若需要緊急諮詢，顧問必須在完成諮詢後立即將資訊發送給客戶，並將緊急諮詢的原因記錄

在案。顧問必須記錄向客戶提供資訊包的時間。顧問必須確認客戶已收到並審閱了提前提供的資訊。

必備資訊

資訊包中必須包含以下資訊：

1. 反向抵押貸款諮詢機構披露表和收費表；
2. 「準備諮詢會議」以及本 HECM 協議附件 B 中的其他所需資訊手冊；
3. 貸款比較的打印件。貸款打印件必須與客戶的情況相關，以方便諮詢會議的進行；
4. 年度總貸款成本 (TALC) 的打印件：該計算可在 HUD 指定的計算工具上完成，顧問使用這一工具準備貸款報表和年度總貸款成本報表；
5. 貸款攤銷表；
6. 由 HUD 指定的小冊子，提供硬拷貝或線上版本。請在「HUD Exchange」上獲取目前版本的小冊子，並提供給客戶。

這些條目必須由顧問提供，與貸方的文件無關。

附加資訊

除了向客戶提供必需的資訊手冊外，HUD 還鼓勵顧問向客戶提供以下任何資訊手冊，作為必需資訊手冊的補充。這些資訊可以在諮詢之前、諮詢期間或諮詢之後提供給客戶。在附件 B 中為客戶提供的資訊手冊包括：

1. 有關 HECM 和其他反向抵押貸款顧問的重要信息；
2. 反向抵押貸款資格要求；
3. HECM 貸款流程步驟；
4. 消費者的反向抵押貸款注意事項；
5. 向貸方詢問有關 HECM 和其他反向抵押貸款的問題；
6. HECM 借款人的義務；
7. 反向抵押貸款借款人的義務：借款人清單；
8. 使用反向抵押貸款購買年金；
9. 反向抵押貸款諮詢常見問題；
10. 如何透過反向抵押貸款獲得房屋淨值：付款方式。

第二步：舉行諮詢會議

顧問需要討論每一個協議要素，並注意每一個要素與客戶具體情況的相關性。顧問必須確保客戶理解每一個要素及其意義。

考慮到 HECM 計畫的複雜性，顧問應花費不少於 60 分鐘的時間進行諮詢。如果顧問根據下文詳述政策在 60 分鐘內完成了一次諮詢會議，則顧問必須在客戶檔案中解釋為什麼會議沒有持續至少 60 分鐘。

確認客戶資料

收集初次客戶受理時未予以記錄的任何其他客戶數據，並確認先前記錄的客戶資料。

瞭解客戶對 HECM 和其他反向抵押貸款的關注點和興趣

1. 確定瞭解反向抵押貸款的主要原因。
2. 討論可能影響申請反向抵押貸款決策的個人和財務目標。
3. 幫助客戶瞭解 HECM 或其他反向抵押貸款會如何影響其財務狀況，包括收入、資產、負債和債務以及當前或潛在的支出。有些客戶可能不願意討論他們的財務狀況。如果是這樣，顧問應向客戶解釋，某些財務資訊對於討論反向抵押貸款和其他替代方案是必要的。
4. 解決有關保護資產的問題。
5. 討論客戶打算在家中居住的時間長度。
6. 討論房屋狀況以及是否需要維修或改造。
7. 討論可能需要的行動能力/健康相關問題，以及未來的維護。
8. 確定客戶是否打算透過反向抵押貸款獲得投資或年金。
9. 通知客戶，貸方和 HUD 不需要遺產規劃服務即可獲得 HECM。
10. 根據客戶的收入、資產、債務和支出製定預算。
11. 討論對公共福利資格的潛在影響，並建議客戶根據需要尋求額外的財務或稅務建議。
12. 提供有關公平住房、公平貸款、掠奪性貸款以及第 3-7 條（「公平住房和公民權利要求」）中詳述的其他適當主題的資訊。

討論客戶的需求和狀況

1. 本節介紹許多最常見的客戶狀況。所有顧問都應該熟悉這些常見問題和潛在的解決方案。無需將本節的全部內容與客戶一起審閱。
2. 顧問應使用 HUD 線上工具的打印件（請參閱附件 A.4：「HECM 計算軟件和附件」；附件 A.5：「使用客戶預算和資源識別工具」），引導客戶瞭解他們的首選貸款範例。他們應該幫助客戶瞭解：反向抵押貸款的要求；反向抵押貸款的付款時間；貸款的目的和好處；並討論其他相關範例。如果客戶僅尋求一般信息，那麼顧問應該使用貸款範例。如果客戶對特定貸款或貸款特點感興趣，則顧問除了提供具有不同特點的貸款範例進行比較之外，還應使用此資訊。

討論客戶和物業的資格

雖然顧問可以一般性地描述 HECM 或其他反向抵押貸款的基本借款人、合格的非借款配偶和物業資格要求，但只有合格的貸方有權做出資格決定。

1. 借款人相關要求，包括年齡和物業限制；
2. 授權書和監管人或監護人（若適用）；
3. HECM 或其他反向抵押貸款的物業資格要求
 - a. 物業費用包括但不限於物業稅、災害保險、房屋所有權費和其他物業評估。借款人有責任審閱報表並監控物業費用的支付。
 - b. 必須說明借款人以及非借款配偶（若適用）對支付物業費用的責任，包括部分或全額壽命預期預留基金 (LESA) 的可用性。
 - c. 顧問必須涵蓋借款人的責任，以確保貸方已支付評估費用，以及在撥備金額完全使用後繼續支付的義務。
4. 居住權、因健康原因允許離開的時間、在度假屋度過的時間。
5. 所需的維修，包括（若適用）15% 規則；
6. 信託物業（若適用）；
7. 合格非借款配偶的 HECM 義務和延期期限（若適用）；及
8. 貸方需要遵守財務評估要求，以及當客戶情況顯示可能需要時，部分和全額壽命預期預留基金的目的說明：
 - a. 部分資金的壽命預期預留基金是為了協助借款人自己支付物業費用。
 - b. 全額資金的壽命預期預留基金是由貸方代表客戶支付物業費用。

介紹反向抵押貸款的一般功能

1. 債務上升/淨值下降；
2. 所有權的保留；
3. 可能導致 HECM 到期應付的義務，包括當借款人不再以該物業作為主要住宅，或當物業中不再有符合資格的借款人或非借款配偶時；
4. 封閉式或開放式資助；
5. 確定主要限額的因素；
6. 付款計畫選項，包括借款人在貸款期限內隨時要求變更支付計畫的能力，前 12 個月內的初始限制除外（僅適用於可調利率抵押貸款）；
7. 剩餘資產，對借款人及非借款配偶及繼承人的影響（若適用）；
8. 貸款餘額；
9. 支付計畫的增長率；
10. 個人貸款負攤銷表；

11. 未來的預測與比較；
12. 無追索權融資。

討論 HECM 和其他反向抵押貸款的成本

1. 貸款發放費；
2. 抵押貸款保險費；
3. 第三方交割費用，包括評估費、信用報告及產權查詢；
4. 服務費及預留金；
5. 利率；
6. 貸款成本；
7. 諮詢費以及預付或從貸款收益中支付的選擇。

討論交割後的持續責任和反向抵押貸款影響

1. 維修；
2. 稅金和保險，以及若適用，在延緩期間，符合條件的非借款配偶繼續支付稅費和保險的要求。（HUD 並不將非借款配偶必須擁有或展示獲得良好且可交易的房產所有權或終身居住權的能力作為合格非借款配偶延緩期間的條件）；
3. 財務影響；
4. 借款人關係的變化，包括與非借款配偶的關係。

提供有關財務替代方案的信息

1. 出售和搬家；
2. 延期付款和房屋維修貸款；
3. 房屋淨值貸款；
4. 社會服務替代方案；
5. 物業稅延期減免；
6. 補充保障收入 (SSI) 和醫療補助計劃 (Medicaid)；
7. 聯邦醫療保險 (QMB/SLMB、D 部分等)；
8. 其他住房選項（團體住宅、輔助生活等）；
9. 如果適用於客戶的個人情況和需求，購房的整個過程。

提供有關反向抵押貸款再融資的信息

1. 再融資以獲得較低利率；
2. 再融資以利用物業增值，並獲取更多的資產淨值；
3. 有關再融資的更多信息，請參閱第 IX 條「HECM 再融資」。

提供有關 HECM 購房貸款的資訊（若適用）

1. 在與有興趣透過 HECM 購房的客戶進行會談時，顧問應參考：
2. HUD 手冊 4000.1 中規定的借款人和物業要求；及
3. 本 HECM 協議中第六部分：HECM 購房所需的諮詢主題。

討論透過 HECM 或其他反向抵押貸款購買年金

年金

一般來說，年金是買方和保險公司之間的一種合約。

關於年金顧問應採取的行動

如果所有 HECM 或其他反向抵押貸款收益都將用於償還遠期抵押貸款，則此步驟是可選的。

顧問必須詢問客戶是否正在考慮使用貸款收益購買年金，並應準備好解釋這些產品。

如果客戶在考慮年金的話，則顧問必須與客戶討論：

1. 年金的特點和目的；
2. 反向抵押貸款以外其他取得年金的方式；
3. 以反向抵押貸款收益購買年金的成本和影響；
4. 抵制保險代理人、金融顧問或其他個人施加的壓力，避免將貸款收益用於購買年金或投資於高風險項目；只有反向抵押貸款借款人自己才能決定如何使用貸款收益。

如果客戶仍然表示有興趣以貸款收益購買年金，則顧問必須向客戶提供附件 B.9「使用反向抵押貸款購買年金」的副本。

所需文件

《聯邦真實貸款法案》(TILA) 認識到對用於購買年金之反向抵押貸款總成本進行評估時的特殊困難。顧問必須向正在考慮年金的客戶提供本協議附件 B.9 中的文件，以補充這兩部分交易的專門《聯邦真實貸款法案》成本披露。

審閱客戶對會議內容的理解

顧問的部分職責是在每次諮詢期間和結束時審閱客戶是否已充分瞭解情況並具有一定程度的理解，表明客戶掌握了 HECM 的基本事實。瞭解產品功能至關重要。顧問必須向客戶透露，在諮詢期間將會提問，以確定客戶是否理解所討論的資訊。

為了評估客戶的理解程度，顧問必須回顧會議主題，並向客戶詢問下列開放式問題，或從 HUD 指定軟件中的 10 個問題功能中選擇問題。這些問題有助於確保客戶理解資訊，並能夠做出知情決定。

HUD 設計這些問題是希望在整個會議過程中穿插進行。因此，顧問應該在諮詢過程中隨時提出問題進行回顧，而不是在會議結束時進行考試，以避免使客戶感到恐懼或不快。

在選擇和提問時，顧問必須：

1. 包括與客戶具體情況相關的內容。例如，具有非借款配偶的 HECM 客戶，除了其他一般問題外，還必須詢問該清單上的問題。
2. 詢問有關使用「壽命預期預留基金」的一般問題。
3. 除非客戶要求安排，否則不要以書面測試進行提問。
4. 不要將問題設為客戶必須「答對」才能獲得貸款。這即是說，顧問必須熟悉所提供的一系列問題，以便能夠以對話的方式提出問題，並對會議期間提出的最重要的概念進行回顧。這也使顧問能夠強調反向抵押貸款的一些關鍵方面。例如第一題：
「您什麼時候需要償還 HECM？」如果客戶沒有答對的話，顧問可以進一步討論這個概念，並再次提出這個問題；
5. 盡可能避免是/否問題。

在這十個問題中，客戶應正確回答不少於五個才能獲得 HECM 諮詢證書。

為客戶量身定制問題

在提出問題時，顧問應留意財務知識豐富的客戶，並採用適當的語氣和提問方式。

對於那些似乎記憶資訊有困難的客戶，顧問可以給予提示，幫助回答問題。如果客戶答錯或只答對了一部分，顧問應該使用提示或重新提問，看是否有幫助，然後在繼續下一個問題之前簡要回顧一下正確答案。

檢視多個客戶的理解

如果有兩個或更多借款人，顧問可以要求每一個客戶輪流回答問題。此外，如果某客戶在諮詢過程中顯得比較安靜且較少參與，顧問可以直接集中向這位客戶提問，同時要求其他客戶給這位客戶提供回答的機會。如果其中一位客戶無法回答，那麼顧問可以允許另一位客戶回答問題。顧問必須避免讓一位客戶完全主導問答過程。

檢視非借款人在場時的理

當為有成年子女的客戶提供諮詢或在其他非借款顧問在場的情況下，顧問必須向房主提問，並要求其他人允許房主回答問題。在某些情況下，可能有必要請其他人離開會場，以便更好地瞭解客戶是否已理解 HECM 的基本特點。

如果客戶有法定代理人（例如，擁有持久授權書的人）陪同，請盡可能向客戶提出問題，並要求代理人讓客戶有機會回應。若客戶無法做出適當回應，則證書應僅由法定代理人簽署，並應註明客戶無法充分參與諮詢。

問題清單

如果顧問認為對客戶有益，則可以提問清單中的其他問題：

有關 HECM 和其他反向抵押貸款的一般問題

1. 當您擁有 HECM 時，誰擁有您的房屋（產權/契約上是誰的名字）？什麼時候償還貸款？
2. 接收 HECM 收益有多種選項。您對哪一種選項感興趣以及如何使用？如果您後來改變主意並想要更改付款計劃，該怎麼辦？
3. 當您擁有 HECM 時，貸方可以要求您每月還款嗎？
4. HECM 需要何時償還？

有關 HECM 或其他反向抵押貸款的財務影響問題

1. 獲得 HECM 後，您作為房主必須繼續承擔哪些責任？如果您不履行這些責任會怎麼樣？
2. 在交割時，HECM 可能需要設立一個部分或全部的壽命預期預留基金，以支付災害保險、物業稅和其他物業評估。設立壽命預期預留基金帳戶從何處獲得資金？這將對可用的總的 HECM 收益產生何種影響？如果您有一個壽命預期預留基金帳戶且所有資金都已用盡，誰負責繼續支付物業費用？
3. 如果您用完 HECM 提供的所有資金該怎麼辦？（使用根據客戶情況量身定制的範例。例如，「如果您不再有任何剩餘的 HECM 收益該怎麼辦？」或「您可以談一談您將如何支付物業費、維護費和維修費，以使房屋能夠安全宜居嗎？」）
4. 如果您要搬到另一棟房子，您對 HECM 貸款有什麼責任？當您的房子售出並且還清 HECM 之後，淨收益是否能讓您有能力支付搬家費用？

針對有潛在或已知非借款配偶的客戶的問題

1. 假設您的配偶是 HECM 和契約上的非借款配偶，那麼在借款人因任何原因離開後，這將如何影響他們在房屋中繼續居住的權利？
2. 借款人死後，非借款配偶是否可以使用壽命預期預留基金繼續支付物業費？

3. 如果借款人死亡或永久安置在醫療機構，非借款配偶是否會獲得剩餘貸款資金、貸款收益或剩餘本金限額？（請注意，HECM 貸款餘額與出售物業的淨收益不同）。
4. 抵押人過世後，尚存的非借款配偶應對哪些抵押條款負責？

再融資問題

1. 如果您為目前的 HECM 再融資，您還需要支付 FHA 的抵押貸款保險嗎？您怎樣理解該保險的計算方式？
2. 如果您決定再融資，將帶來哪些額外費用？

HECM 購房貸款問題

1. 當您使用 HECM 購房時，HECM 是在您現有的房屋還是您新購的房屋上？
2. 如何確定 HECM 購房貸款的交割成本？當您透過 HECM 購房並支付交割費用時，允許使用哪些資金（金錢）來源？
3. 為什麼房屋檢查很重要？
4. 關於透過 HECM 購買的物業（評估、HOA），您想向房地產專業人士詢問哪些問題？

檢視結果

顧問必須使用「HECM 貸款計算器和核准工具」(HLCUT) 的 10 個問題功能詳細記錄客戶對問題的回答，或在機構的客戶管理系統 (CMS) 電子檔案或紙本檔案中的相應部分做注釋。此類註釋應包括客戶在回答問題時遇到任何困難的資訊。當客戶的答案不完整或不正確時，這一點尤其必要，因為這將有助於做出任何拒絕頒發或延遲頒發證書的決定。

複習題旨在評估最基本的 HECM 概念。在客戶正確回答 10 個問題中的 5 個問題之前，顧問不應頒發 HECM 諮詢證書。

客戶無法表現出對產品的理解

如果客戶無法對 10 個問題中的至少 5 個問題提供完整或正確的答案，則該客戶可能在就 HECM 做出充分知情決策的能力方面有問題。如果結論是這樣的話，則顧問不應在第一次諮詢後就頒發諮詢證書，而必須提出其他方法來幫助客戶獲得必要知識。例如：

1. 另外安排會議，以便有更多時間複習重要主題，並且可能在一天中的不同時間進行；或
2. 幫助客戶安排與原顧問或另一位顧問進行面對面諮詢；或
3. 詢問客戶是否可有其他人一起參加電話或實時視頻諮詢會議，並安排另一次會議以包括此人在內；或
4. 詢問客戶在諮詢期間是否可以提供任何合理調整措施為其提供支持。

這些選項必須滿足客戶的具體需求。

如果客戶明顯無法理解資料，顧問可以中斷諮詢，不頒發 HECM 諮詢證書。

在任何額外的諮詢期間，顧問將再次就這些習題提問。如果客戶還是無法正確回答 10 個問題中的 5 個的話，顧問應詢問客戶是否需要更多時間，並邀請他們花費更多時間學習材料之後再來繼續進行。

討論跟進步驟

1. 推薦：顧問可以向客戶提供有關已批准的貸方的資訊。有關已批准的 HECM 貸方列表，可以在 HUD 網站查找：[HUD 貸方列表](#)。
2. 資源：顧問必須提供客戶額外的資訊或資源，以幫助客戶決定是否尋求反向抵押貸款還是其他替代方案。有關這些資源清單，請見附件 B。
3. 顧問不能就特定的貸方提出任何具體建議或進行推薦。

第三步：完成客戶端檔案

顧問必須在諮詢結束時完成客戶檔案。可以使用電子檔案。諮詢機構必須為每一位客戶保留一份單獨的機密文件。顧問必須確保安全存儲紙本和電子文件，只有授權人員才能存取。顧問必須確保檔案包含以下所有內容：

1. 檔案編號：有關諮詢互動唯一的檔案編號；
2. 財務分析/預算：與 HECM 或其他反向抵押貸款相關的客戶獨特財務和信用狀況的分析證據；
3. 必需資料：「客戶管理系統」介面控制文件 (ICD) 中列出的所有必填字段；
4. 活動日誌：記錄與客戶或代表客戶以及由客戶執行的每次互動或活動的日期、時間、持續時間和描述；
5. 跟進：必須記錄與客戶之間所有的後續溝通。該文件還必須包括所有嘗試聯繫客戶以進行後續會議的記錄；
6. 諮詢參與者：除借款人之外參加 HECM 諮詢會議的人員名單，以及他們與借款人關係的說明；
7. 諮詢證書：簽署並註明日期的 HECM 諮詢證書；若未頒發證書，給出拒絕頒發證書的原因；
8. 機構披露聲明：必須在面對面的情況下向每一位客戶提供披露聲明副本，或在實時視頻或電話諮詢期間以口頭或電子方式提供披露聲明的日期註釋。披露聲明應確認機構，並明確說明機構所提供的各種類型的服務。它必須明確聲明：客戶沒有義務

為了獲得諮詢服務而接受、購買或使用該組織或其獨家合作夥伴提供的任何其他服務。對於接受實時視頻或電話諮詢的客戶，機構必須以口頭或電子方式提供滿足這些要求的披露聲明；

9. 授權書或與代表潛在借款人行事的第三方授權有關的其他文件（若適用）；
10. 年度貸款總成本：評估反向抵押貸款的年度總成本，包括利息和其他需要支付的費用；
11. 反向抵押貸款選項的攤銷時間表；
12. 反向抵押貸款的貸款比較估算：HECM 產品以及專有反向抵押產品（若適用）的客戶特定貸款比較，顯示貸款詳細資訊的範例，包括利率、本金限額、費用、交割成本和可用資金；
13. 證明已提供所有必需的諮詢內容和資訊的註釋/文件；
14. 註釋：向客戶提供的有關一般反向抵押貸款流程、程序或時間表；反向抵押貸款機構；和/或反向抵押貸款替代方案的其他小冊子或資訊手冊；
15. 文件：包括從客戶收到的或代表客戶創建的記錄或信件的副本（電子或紙本），包括本節中未提及的、在受理和隨後的住房諮詢會議期間獲得的雜項信息；
16. 終止文件：詳細說明住房諮詢機構終止服務的時間。住房顧問必須在客戶檔案中註明終止的日期和原因/解釋。客戶檔案應在適當時間內關閉；
17. 有關諮詢結果的文件；
18. 收取的費用，或是否曾提出困難豁免（若適用）申請并獲批准；通過客戶費用支付的金額以及提供給客戶的收據副本；
19. HUD 撥款活動（若適用），註明該活動是否部分或全部由 HUD 住房諮詢撥款或次級撥款資助；及
20. 替代方案討論：列出為之向客戶提供過資訊的任何服務提供者、產品供應商、產品、功能、服務或屬性。

第四步：跟進

住房諮詢工作計畫必須詳細說明機構與客戶進行後續溝通的程序，以確認客戶正在實現住房目標，瞭解結果，並確定機構是否應該修改或終止對客戶的諮詢。

顧問必須跟進客戶；禁止委託第三方機構提供跟進服務。

顧問應盡合理努力在諮詢結束後 60 天內進行口頭跟進（面對面、實時視頻或電話）。如果顧問嘗試多次口頭跟進未獲成功，顧問必須寫信或發送電子郵件給客戶，說明已嘗試跟進，並告知客戶後續溝通的必要性。信函或電子郵件必須要求客戶在發送之日起 30 天內聯繫住房諮詢機構，以幫助機構評估是否需要額外的客戶服務來幫助客戶實現其住房目

標，或者機構是否應終止諮詢服務。請參閱附件 A.2，獲取「跟進信函」範本。發布調查問卷以評估住房結果不符合客戶跟進的要求。

跟進電話

如果顧問成功透過電話聯繫到客戶，顧問必須審閱諮詢期間討論的資訊以及提供給客戶的資料。顧問必須強調，客戶可以在初次通話後與顧問聯繫，提出問題或疑慮。

緊急諮詢的跟進

當顧問進行緊急諮詢並且客戶在諮詢期間或諮詢結束後收到資訊包時，顧問應等待 24 至 48 小時才能聯繫客戶。這樣可以讓客戶有時間審閱資料並考慮他們的選擇。再說一遍，顧問必須強調，客戶可以就其他問題或疑慮與顧問聯繫。

結案或結果通知函

在客戶完成反向抵押貸款後的適當時間內，顧問必須致函客戶，提醒客戶的借款人義務。一般來說，信函應在諮詢會議後三到六個月發出。顧問必須提醒客戶使用反向抵押貸款收益購買年金的成本和影響，以及貸款收益的其他用途可能不符合客戶的最佳利益。

信函必須鼓勵客戶致電顧問，詢問任何其他問題或疑慮。信函應包括一項調查，供客戶報告諮詢結果。如果顧問已經致電客戶進行後續追蹤並記錄了結果（例如，客戶已結束貸款；客戶沒有其他問題；或客戶不會繼續進行反向抵押貸款），則不需要結果通知函。

第五步：準備並發送 HECM 諮詢證書

諮詢證書要求概述

所有借款人均須持有 HECM 諮詢證書才能進行 HECM 貸款申請。

借款人成功完成諮詢課程之後，顧問將頒發 HECM 諮詢證書 (HUD-92902)。證書並不代表諮詢機構對客戶是否適合反向抵押貸款的意見或決定。相反，它只是一份證明，證明客戶已經：

- 收到 HUD 所要求的資訊手冊；
- 接受了諮詢；
- 討論了他或她的需求和狀況，以及反向抵押貸款滿足這些需求的可能性；及
- 對反向抵押貸款有了基本瞭解。

HECM 諮詢證書僅適用於 HECM 諮詢，並不為其他反向抵押貸款產品的諮詢提供任何保證。

該證書包括一份在頒發證書之前顧問必須與客戶詳細討論的具體條目清單。清單包括：

1. 除 HECM 之外，房主還可以獲得其他選擇，包括其他的住房、社會服務、健康和財務選擇；
2. 房主可以獲得或可能獲得的其他房屋淨值轉換選項。例如，其他類型的反向抵押貸款、售後回租融資、延期付款貸款和物業稅遞延；
3. 獲得房屋淨值轉換抵押貸款的財務影響；
4. 披露房屋淨值轉換抵押貸款可能：1) 產生稅務後果；2) 影響聯邦和州計畫的援助資格；3) 影響房主的遺產和繼承人；
5. 一份通知：房主無需支付遺產規劃師服務費即可獲得 HECM 貸款；及
6. 在沒有剩餘借款人在抵押物業居住的情況下，或在違反抵押貸款其他約定條款的情況下，HECM 到期應付的通知（借款人是指簽署票據和抵押合同或信託契約的各方）。

準備 HECM 諮詢證書

顧問應僅在 FHA Connection 中生成證書，而不是從任何其他來源生成證書。當貸方提交貸款投保時，FHA 僅接受通過 FHA Connection 生成的 HECM 諮詢證書。

顧問必須在證書上記錄下列資訊：

1. 顧問姓名；
2. 諮詢機構名稱；
3. 諮詢實體的雇主房屋諮詢系統 (HCS) ID；
4. 顧問和所有潛在借款人註明日期並簽名；
5. 客戶完成諮詢的日期；
6. 顧問出具的證書有效期限；
7. 諮詢類型（面對面或電話）；
8. 諮詢會議的持續時間；及
9. 若適用，客戶法定代理人的簽名。

顧問必須確保 HECM 諮詢證書由客戶簽署，並且所有相關資訊均已填寫。

HECM 諮詢證書上的地址必須反映客戶在諮詢時的地址。證書上的地址不需要與將作為 FHA 保險 HECM 貸款擔保的物業地址相匹配。

HECM 諮詢證書所需簽署人

只有那些必須參加 HECM 諮詢會議的個人才需要簽署 HECM 諮詢證書。

當持有持久授權書的人或法院指定的保護人或監護人代表借款人參加諮詢時，這些參加 HECM 諮詢會議的個人必須簽署 HECM 諮詢證書。

如果借款人有受託人，則受託人必須根據需要簽署抵押貸款，以創建有效的第一筆抵押貸款和第二筆抵押貸款（若適用），但受託人不需要參加諮詢，除非受託人也是貸款受益人或 HECM 借款人。

參與會議的其他個人不需要簽署證書。例如，這包括兒童或產權上未列出的其他個人。

但是，其他人為證明參與了諮詢而在證書上簽名是允許的。當借款人的能力受到質疑且借款人的法律代表出席諮詢會議時，貸方可以要求這樣做。

向客戶和貸方提供 HECM 諮詢證書

諮詢結束後，顧問可以根據客戶要求，透過郵寄、傳真或 PDF 格式的電子郵件將 HECM 諮詢證書發送給客戶和/或直接發送給貸方。這種方法不會預先判斷諮詢的結果，也不會承擔以貸方意願取代客戶意願的風險。

如果透過傳真發送證書，顧問必須遵循以下步驟：

1. 如果在諮詢結束後的任何時間客戶要求顧問將證書傳真給貸方，則顧問必須遵守客戶的要求。
2. 請求不必以書面形式提出。如果客戶提出口頭要求，顧問必須在客戶記錄中註明這一點。顧問應在客戶記錄中註明傳真日期和對方的傳真號碼。
3. 如果客戶在諮詢完成之前提出此類請求，顧問必須確認收到請求。在諮詢完成後，顧問應詢問客戶是否仍希望將證書傳真給貸方。
4. 只有客戶或其合法授權代表可以要求顧問將證書傳真給貸方。

如果是實時視頻或電話諮詢，顧問必須遵循以下步驟：

1. 顧問必須將經顧問簽署的證明副本傳真給貸方；
2. 然後，顧問必須將證書副本郵寄給客戶；
3. 客戶必須簽署證書，然後將簽署副本傳真或郵寄給貸方；
4. 一旦貸方收到這兩份副本，貸方可以將其合併，作為代表客戶簽發的完整 HECM 諮詢證書。

貸方收到 HECM 顧問證書的要求

在收到由顧問和客戶雙方簽署的證書之前，貸方不得收取任何費用或繼續辦理 HECM 貸款申請。

顧問必須將這項要求告知客戶，以便客戶知道：在適當簽署和傳送證書之前，不得以任何方式開始貸款辦理。

HECM 諮詢證書的有效期限

HECM 諮詢證書的有效期限為諮詢完成之日起 180 個日曆日。

第四章：客戶的需求和狀況

在進行諮詢時，顧問必須考慮客戶的不同需求和狀況。顧問需要能夠根據客戶的具體情況討論以下主題。

A. 物業價值對可用資產淨值的影響

客戶物業的價值決定了透過反向抵押貸款可以獲得多少資產淨值。居住在具有高物業價值房屋的客戶能夠透過專有反向抵押貸款產品獲得比 HECM 更高的收益，因為 HECM 貸款受到 FHA 貸款限額的約束。此外，較舊的房屋可能具有較低的評估價值，並且有些房屋可能需要進行一定維修才有資格獲得反向抵押貸款。在為客戶提供有關 HECM 的諮詢時，顧問必須提供有關專有反向抵押貸款產品（如當前貸款市場上有）的信息，並提供成本和收益的比較。

專有反向抵押貸款不受聯邦政府保障。

顧問應確保客戶瞭解 FHA 抵押貸款保險的好處。

B. 借款人的年齡對資格的影響

HECM 適用於 62 歲或以上的老年人以及其中一人年滿 62 歲的已婚夫婦。其他反向抵押貸款產品可能有不同的年齡要求。有關 HECM 計劃的要求，請參閱《HUD 單戶手冊》第 4000.1 部分。

對獲得資產淨值的影響

就 HECM 而言，FHA 將壽命預期預留基金納入確定反向抵押貸款收益的公式中。年齡較大的借款人通常有資格獲得較高的本金初始限額。如果有多位借款人或非借款配偶，FHA 要求貸方使用最年輕借款人的年齡來計算 HECM 貸款。

其他反向抵押貸款產品可能會根據借款人或多個借款人的年齡使用不同的計算來確定收益。

C. 收入要求：對反向抵押貸款的影響

HECM 計劃沒有收入資格要求。根據財務評估要求，貸方將審閱客戶的資源，以確定客戶以記錄的收入和資產履行財務義務的能力。貸方可能會要求客戶提供報稅表、薪資單、社會保障金收入證明、銀行對帳單、退休帳戶或其他記錄收入的驗證來源。貸方將從每月總收入中扣除每月費用總額，以確定客戶的剩餘收入。

如果客戶的剩餘收入不足且沒有可以接受的補償因素，客戶仍可能透過設立壽命預期預留基金來滿足 HECM 的資格，用於支付物業稅、保險和其他必要的物業費用。貸方負責根據財務評估來確定客戶是否有資格獲得貸款。

顧問應審閱財務評估要求，並注意可能影響客戶的潛在領域，例如需要部分或全額壽命預期預留基金，或可能拒絕獲得 HECM。為此，顧問必須使用 HUD 工具：附件 A.4：「HECM 計算軟件」和附件 A.5：「使用客戶預算和資源識別工具」。

顧問必須明確說明，HECM 的資格由貸方決定。

其他反向抵押貸款產品可能具有不同的收入要求，這些要求會影響反向抵押貸款的條件。

D. 信用要求：對反向抵押貸款的影響

貸方將審核客戶，以確定客戶支付財務義務的意願。在做出這一決定時，貸方將審核客戶的信用報告以及先前的稅收和保險付款歷史。如果客戶有不良信用記錄，貸方可以請客戶做出解釋。客戶將有機會提供有關任何導致不良信用記錄之情有可原狀況的文件。對於那些具有不良信用記錄的客戶，即使沒有可以接收的情有可原的理由，只要提供全部或部分資助的預期壽命預留金用於支付必要的物業費用，也可能有資格獲得 HECM。

可能還有其他的反向抵押貸款產品，並對客戶信用有不同的規定。

E. 在家居住的時間長度：對成本和義務的影響

反向抵押貸款的費用通常是在前期支付的。與遠期抵押貸款（其成本會摺合進每月的抵押貸款還款中分期支付）不同，反向抵押貸款的費用是作為貸款發放的一部分付款（並且可以融資）。因此，視貸款金額而定，貸款的總貸款發放費隨著時間的推移而降低。因此，顧問必須和客戶討論客戶預計在物業中居住的時間長度。打算很快搬遷的客戶可能會發

現，反向抵押貸款的費用高於直接出售房屋的費用。相較之下，計劃長期在物業居住的客戶更有可能從 HECM 或其他反向抵押貸款中獲得長期收益。

客戶還必須考慮反向抵押貸款對其義務和債務的影響。例如，他們是否能夠繳納稅款和保險並仍能保持房屋？如果需要，他們是否能夠支付居家護理費用？

F. 付款計劃選項及其對當前和未來財務義務的影響

就 HECM 而言，客戶可以在多種付款計劃選項中進行選擇。顧問應注意：HECM 計劃將初始提款限制為不超過本金限額的 60% 或強制性義務的總和加上本金限額的 10%。除了單一的一次性支付選項外，其他所有選項的剩餘貸款餘額在貸款交割日期後的 12 個月內均不能提取。

以下是適用於 HECM 的付款計劃。專有反向抵押貸款可能有不同的付款計劃選項。

1. 信用額度
2. 終身支付
3. 期限支付
4. 信貸額度計畫與終身支付或期限支付計畫的結合
5. 一次性付款

有關付款計劃的更多信息，請參閱第五節「反向抵押貸款的特點」。

還清現有抵押貸款和所有其他留置權

HECM 收益必須至少足以償還房屋的所有現有留置權。有些客戶考慮使用 HECM 來消除現有的抵押貸款和其他債務。

經常性費用和未來費用

顧問必須幫助客戶考慮客戶的經常性和未來費用，以及客戶目前的收入如何滿足現有和未來的需求。客戶可以使用反向抵押貸款的收益來支付這些費用。在審查客戶的經常性費用和未來費用時，顧問還應考慮通貨膨脹因素。

經常性費用包括但不限於：

1. 物業稅、評估費、房主協會費和公寓費
2. 災害保險
3. 住房維護及維修

未來費用可能包括但不限於：

1. 內部和外部易用性修改
2. 家庭醫療保健或援助
3. 其他與健康相關的費用

客戶的公共福利

顧問必須確定客戶是否獲得公共福利（例如，補充保障收入、聯邦醫療保險和醫療補助計劃）。如果沒有，顧問必須告知客戶他們可能有資格獲得此類福利。顧問可以使用 HUD 指定的網絡軟件，該軟件允許用戶查看經常使用的公共福利計劃資格。如果客戶的收入等於或低於聯邦貧窮線的 200% 或是殘疾人，顧問必須運行 HUD 指定的網絡軟件，告知客戶可能有資格參加的計劃，並向客戶提供適當的表格或轉介。

反向抵押貸款可能是對老年人公共福利的一項實質性補充。但是，顧問必須讓客戶意識到，如果他們允許貸款收益累積，反向抵押貸款可能會影響他們享受某些公共福利的資格。顧問應建議客戶就各種公共福利的潛在影響尋求法律或財務建議。有關公共福利、財務替代方案和補充信息的更多資訊，請參閱附件 B.9。

G. 非借款配偶

在 HECM 借款人有符合 HUD 4000.1 手冊 II.B 章節要求的合格非借款配偶的情況下，HUD 允許延遲到期應付狀態。顧問必須說明，在 HECM 到期應付的情況下非借款配偶繼續住在物業中的影響和義務。

顧問必須對借款人取得 HECM 之後再婚的情況以及對新配偶的影響做出說明。在類似情況下，顧問必須告知客戶，新的配偶將是「不符合資格的非借款配偶」。

顧問必須告知客戶，當不符合資格的非借款配偶年滿 62 歲時，可以透過 HECM 再融資將其添加到新的 HECM 貸款中。顧問必須表明，再婚客戶的 HECM 再融資不是可以保證的，這將取決於客戶資格、物業的價值和剩餘淨值，以及根據財務評估要求進行承保的貸方。

H. 借款人的繼承人和遺產

有些客戶可能擔心將遺產留給繼承人的問題。在家居住多年的反向抵押貸款借款人可以使用房產淨值的相當一部分，減少留給繼承人的金額。然而，反向抵押貸款借款人不必使用

透過反向抵押貸款提供的所有資產淨值。不同的付款方式使借款人能夠保留不同數量的資產淨值。

顧問必須告知客戶，隨著時間的推移，其物業價值的波動可能會增加或減少他們的資產淨值。此外，年紀最輕的借款人或合格的非借款配偶的年齡是計算 **HECM** 貸款允許本金額的一個因素。

第五章：反向抵押貸款的特點

A. 反向抵押貸款計劃和產品特點概述

顧問必須討論那些與客戶狀況或利益相關的 HECM 或反向抵押貸款的特點。

客戶還必須考慮 HECM 對其義務和債務的影響。例如，他們是否能夠繳納稅款和保險並仍然保持房屋？若需要的話，他們是否能夠支付居家護理費用？

合格

1. 借款人和非借款配偶的資格
2. 授權書及保護人/監護人（若適用）
3. 滿足財務評估要求
4. 物業資格
5. 所需維修
6. 信託物業（若適用）
7. 財務評估標準

貸款特點

1. 貸款限額
2. 本金限額
3. 貸款利率鎖定的影響
4. 付款方式
5. 信用額度
6. 終身支付
7. 期限支付
8. 組合付款計劃
9. 一次付清
10. 利率
11. 年度可調利率
12. 每月可調利率
13. 固定利率
14. 可調利率抵押貸款的利率上限
15. 利差/指數

16. 預期利率
17. 票據利率
18. 剩餘淨值
19. 抵押貸款保險
20. 所有權的保留

貸款成本

1. 抵押貸款保險費（初始和年度）
2. 服務費及預留
3. 維修
4. 財務評估要求
5. 全部壽命預期預留基金
6. 部分壽命預期預留基金
7. 第三方費用（評估、信用報告和手續費）
8. 貸款發放費
9. 融資交割成本
10. 付款計畫變更費用
11. 年度貸款總成本

交割後

1. 資金撥付
2. 撤銷權
3. 借款人義務及非借款配偶義務（若適用）
4. 稅收和災害保險
5. 持續維修和/或維護
6. 繼續居住
7. 應付貸款事件/債務償還
8. 預付款項
9. 壽命預期預留基金（全部和部分）
10. 對公共福利的影響
11. 所得稅影響
12. 更改付款方式的能力
13. 所需維修
14. 債務償還

B. HECM 的資格

借款人資格

所有 HECM 借款人均必須年滿 62 歲。

不符合最低年齡要求的配偶可能被視為非借款配偶。

在正式申請 HECM 之前，所有對 HECM 感興趣的借款人均必須從為 HUD 參與機構工作的 HUD HECM 顧問那裡接受諮詢。

借款人必須將擔保 HECM 貸款的物業作為主要居所。相關物業必須是至少一位借款人的主要居所。借款人可能只有一處主要居所。如果借款人計劃離開主要居所預計超過兩個月，則借款人必須提前通知貸方。持有房屋抵押貸款的借款人必須在獲得 HECM 之前還清貸款，或在交割時使用 HECM 的收益償還。如果 HECM 貸款的結算收益不足以償還物業的現有留置權，則借款人不得承擔額外的財務義務（例如，信用卡現金預支或通過房屋淨值貸款新增的產權留置權）來償還現有的留置權。

按照 FHA 規定，為獲得 HECM 貸款，借款人不應有尚未償還的聯邦財務義務或對物業留置權。

為獲得 HECM 購房貸款資格，客戶必須能夠在交割時進行所需的貨幣投資。投資是 HECM 貸款的本金限額與物業的銷售價格或其評估價值（以較低者為準）之間的差額。客戶可以使用手頭現金或出售現有物業或出售個人資產（如退休帳戶和股票）獲得的資金來滿足貨幣投資要求。客戶不得使用「缺口融資」或其他臨時融資，例如信用卡現金預支、賣方融資或任何其他在交割時無法履行的財務義務。此外，除降低銷售價格外，賣家不得提供任何優惠。

顧問必須告知客戶，貸方將在申請過程中核實客戶的資金來源並進行信用檢查。

其他反向抵押貸款產品的資格要求可能與 HECM 的資格要求有所不同。

物業資格

對於 HECM 貸款，符合條件的物業類型包括：

1. 單戶住宅（一至四個單位的物業）
2. 預製房（1976年6月後建造）

3. 公寓
4. 計劃開發的物業，以及
5. 聯排別墅

生前信託持有的物業也有資格用作 HECM 貸款的擔保。

此外，物業必須是擁有簡單地權的一到四單位的房產，或是可續期的租賃權，租期至少為 99 年，或至少不短於最年輕借款人 100 歲生日當日起的 50 年。

僅當地方當局頒發了「居住證書」或同等文件時，新建物業才符合資格。

顧問必須瞭解 HUD 計劃中有關不同物業類型資格的變化，因為這些要求可能會隨著時間的推移而變化。客戶必須向貸方確認物業資格。

不符合 HECM 資格的物業包括：

1. 合作社單位；
2. 寄宿處；
3. 民宿；
4. 未經 HUD 批准的公寓項目；
5. 1976年6月15日之前建造的預製房；
6. 缺乏 HUD 認證標籤，且地基不符合 HUD 預製房永久地基要求的預製房。

此外，以下類型的物業不符合使用 HECM 購房貸款的資格：

1. 非登記產權所有人出售的物業；
2. 物業在上次出售後 90 天或更少天內再次出售；
3. 物業在上次出售後的 91 至 180 天內重新出售，並且新的售價超過了之前售價的 100%，且沒有其他文件來驗證物業的價值。

註：銷售時間限制有些例外情況。潛在借款人必須與貸方合作，確定這些銷售限制是否適用於其特定物業。

根據 HECM 購房貸款計劃，借款人必須在交割之日起 60 天內開始在物業居住。

有關此類要求的更多說明，請參閱 HUD 手冊第 4000.1.II.B 部分。

改進和所需的維修

借款人必須考慮到，需要哪些改進才能確保房屋隨著年齡增長而依舊適合居住。例如，可能需要添加坡道、浴缸中的穩定桿或寬門以方便輪椅出入。客戶必須考慮反向抵押貸款的收益是否足以支付這些與健康相關的改進費用。

某些涉及住房適居性和安全性的維修可能是滿足物業 HECM 貸款資格的必要條件。如果維修的預估費用不超過最高索賠額的 15%，則可以在修繕完成之前辦理 HECM 貸款。

預估費用低於最高索賠額 15% 的必要修繕可以在貸款完成後使用「維修預留金」進行。

根據 HECM 的維修預留金規定，相當於維修費用 150% 的資金加上管理費將從貸款中預留。在維修完成之前，無法提取這筆資金。如果費用超過預留金，借款人必須直接支付維修費用或使用 HECM 信貸額度中的任何可用資金來支付維修費用。維修必須在交割時貸款文件上規定的時間內完成（通常為 6 個月）。否則的話，貸方必須停止所有貸款付款，直到維修完成。

信託持有物業

如果為了借款人的利益或其他個人（例如借款人的繼承人）的未來利益而將客戶的物業存放在生前信託中，如果物業符合所有其他資格標準的話，則可能有資格獲得 HECM。

HECM 申請流程與非信託物業的申請流程相同。FHA 並未要求信託是可撤銷的，然後財產才有資格獲得 HECM。除了 FHA 批准反向抵押貸款的規定之外，貸方還可以對信託施加額外的限制。

財務評估

要獲得 HECM 資格，客戶的收入、信用記錄和物業費用支付記錄必須符合某些標準。如果不符合這些標準，客戶可能需要從貸款收益中建立一個全部或部分資助的壽命預期預留基金賬戶，以支付最年輕借款人之預期壽命的稅款和保險。

C. 貸款特點

遠期抵押貸款和反向抵押貸款

在遠期抵押貸款中，借款人每月向貸方付款，逐漸增加物業中的資產淨值。在反向抵押貸款中，貸方以每月付款或信用額度的形式向借款人付款，如果資金可用，借款人可以選擇提取。借款人繼續持有物業的所有權，這是貸款的擔保。

反向抵押貸款分為三種：

1. 由 FHA 承保的反向抵押貸款：HECM 是聯邦政府透過 FHA 承保的反向抵押貸款。FHA 為參與貸方的 HECM 貸款損失提供保險，並設計和實施貸方和借款人的資格管理以及 HECM 貸款的使用準則。借款人對貸款收益的使用沒有任何限制。
2. 專有反向抵押貸款產品：私人貸方提供此類反向抵押貸款，不受聯邦政府承保。借款人可以將貸款收益用於多種目的。
3. 單一目的反向抵押貸款：州和地方政府機構通常提供此類貸款產品，借款人只能以特定方式使用收益。例如，借款人可以將收益款項用於房屋維修或納稅。

貸款限額

HECM 貸款限額由法律規定。HECM 的最高貸款金額是 FHA 抵押貸款限額和房屋評估價值之間的較小者。

HECM 購房貸款的貸款限額是 FHA 抵押貸款限額、評估價值以及銷售價格之間的較小者。

專有反向抵押貸款的貸款限額可能比 HECM 更高，或根本沒有限制。如果客戶擁有物業價值較高的房產，則可以考慮專有產品。顧問必須告知客戶，專有產品可能比 HECM 費用更高，或貸款價值比率顯著較低。

本金限額

就 HECM 而言，主要限制是借款人可以透過 HECM 取得的金額。本金限額由以下方式確定：將最大的 FHA 保險索賠金額（這是物業的評估價值和 FHA 貸款上限之間的較低者）乘以一個基於最年輕的借款人或非借款配偶的年齡及預期利率的因子，預期利率不得低於 5.5%。在確定 HECM 借款人有非借款配偶的情況下，貸方必須根據最年輕的借款人或非借款配偶的年齡來確定本金限額。

淨本金限額在交割時計算，每月增加數額為票據利率與每月按揭保險費率之和的十二分之一。

付款方式

貸方透過借款人選擇的付款計劃向借款人支付 HECM 貸款收益，其中包括：期限支付、終身支付、信貸額度、信貸額度與期限支付或終身支付的組合（分別為「修改的期限支付」或「修改的終身支付」），或一次性付款。

除一次性付款之外，HECM 借款人可以在貸款期間隨時要求更改付款計劃。根據 HUD 計劃要求，貸方可能會收取更改付款計劃的費用。借款人可以更改付款期限、接收計劃外付款、暫停付款、建立或終止信用額度或一次性收到全部淨本金限額（當前本金限額與未償貸款餘額之間的差額）。顧問應建議客戶對更改付款計劃的任何要求或費用進行核實。

就 HECM 而言，貸方通過使用淨本金限額、以月為單位的期限長度（對於終身支付選項，100 年減去當前借款人的年齡）以及票據利率來製定每月向借款人付款的計劃（期限支付或終身支付）。對於這些計劃中的任一計劃，借款人都可以選擇每月領取少於該計劃允許的最高付款額，而剩餘的資金將放入信用額度中。

如果貸方敦促客戶購買年金或其他投資，則顧問應建議客戶向財務顧問諮詢。若顧問懷疑貸方對 HECM 收益的使用有不當影響，應向住房諮詢辦公室和監察長辦公室報告。

以下是適用於 HECM 的付款計劃。

信用額度

信用額度允許借款人以不定期的時間間隔提取不同數量的資金，直到信用額度用完。客戶還可以選擇在交易交割時提取所有可用資金，但計劃限額不得超過本金限額的 60%，其中包括所有強制性義務。剩餘資金在貸款交割後 12 個月內可用。

當貸款餘額等於淨本金限額時，信用額度即告用完。與任何 HECM 付款計劃一樣，擁有信用額度且用盡全部本金限額的借款人可以繼續在家居住，只要他們繼續繳納房主保險房地產稅並進行任何必要的房屋維修。顧問必須提醒客戶，如果不是立即需要，不應在交易交割時提取所有資金。客戶在交割時提取所有收益將使貸款餘額產生利息，且不會從信用額度增長功能中受益。

信用額度中剩餘的可用資金將隨著票據利率的調整而增長，隨著時間的推移，客戶可以獲得更大的信用額度。顧問絕對不可以告訴客戶 HECM 信用額度可以「賺取利息」，因為信用額度的增長只是增加借貸能力，類似於信用卡信用額度的增加。

開放式 HECM 付款計劃選項的本金增長受到票據利率的限制，而不僅僅是信用額度的增長。

顧問應告知客戶，專有反向抵押貸款的信用額度增長率可能較低，或根本沒有信用額度增長，這將影響借款人在貸款期限內可用的現金金額。

期限支付

根據期限付款選項，借款人選擇一個固定的時間段，在此期間他們每月收到等額還款。期限結束時，只要借款人履行抵押貸款條款規定的義務，他們就可以繼續在家居住。這包括但不限於繳納物業稅和災害保險、支付物業評估以及維護房屋。

該計劃為那些知道自己將在家居住多久的客戶提供收入保障。由於可用資金可能會在較短時間內支付，因此客戶可能每月收到比終身支付計劃更多的付款。

終身支付

根據終身支付選項，只要借款人將相關物業作為主要住所，借款人就會每月收到等額付款。即使貸款餘額超過貸款本金限額，借款人仍將繼續收到付款。終身支付付款的計算方法是從 100 年中減去最年輕借款人的年齡，儘管借款人如果活過 100 歲，他或她仍將繼續收到付款。對於打算長期在其物業居住的客戶來說，該計劃特別有益。

組合付款計劃

借款人可以將信用額度選項與期限或終身付款選項結合。只要借款人仍在家中居住，「修改的終身支付」可以將信用額度與每月付款結合在一起。而「修改的期限支付」則將信貸額度與借款人確定的固定期限內的每月付款加以合併。

對於那些每月需要固定金額並希望為意外費用預留資金的客戶來說，這個選項特別有利。顧問應提醒客戶，他們仍然必須遵守 **60%** 的可用本金限額，包括強制性義務。

單次總額支付

此付款選項僅限於貸款交割時的單次付款，且不得超過本金限額的 **60%** 或強制性義務加上本金限額的 **10%**，以較高者為準。

票據利率

顧問必須確保客戶瞭解貸方對 **HECM** 或其他反向抵押貸款收取的利率。

對於可調利率或固定利率貸款，較低的利率可能會被較高的貸款發放費抵銷。顧問應告知客戶，較高的貸款發放費（就 **HECM** 而言，須遵守 **HUD** 允許的最高成本）和交割成本融資可能意味著借款人可用的現金較少。

1. 可調利率：可調式貸款利率由指數利率加保證金組成。每月調整的利率往往會更為及時地反映經濟狀況。隨著經濟狀況的變化，可調利率將上升或下降至最高上限或最低下限。
2. 對於可調利率抵押貸款，淨本金限額將以當前利率增長，每月或每年波動，以借款人的選擇為準。
3. HECM 可調利率抵押貸款是基於國債利率（調整為一個月或一年的固定期限；也稱為「常數到期國債」(Constant Maturity Treasury) 指數）或「有擔保隔夜融資利率」(SOFR) 指數。請參閱 HUD 手冊第 4000.1 部分，查看可調利率 HECM 貸款的合格指數類型的說明。
4. 保證金：保證金是貸方在指數中添加的金額，以確定可調利率抵押貸款的票據利率。票據利率是指數和保證金的組合，會影響借款人支付貸款餘額的金額以及本金限額的增長。保證金也用於確定預期利率，會影響初始本金限額的計算。
5. 利率越高，本金限額越低。
6. 保證金可能因貸方和產品而異。
7. 利率上限：就 HECM 而言，利率上限是 HUD 設定的貸方可以在可調利率貸款的初始利率上添加的最高金額。
8. 上限可能會根據所選的可調產品而有所不同。
9. 年度可調利率 HECM 貸款的年度上限為 2%，終身上限為 5%。
10. 固定利率：有些貸方提供固定利率的 HECM。
11. 對於固定利率 HECM，借款人必須在貸款交割時一次性支付。本金限額和貸款餘額將按交割時確定的利率增長，但借款人將來無法額外提取。
12. 顧問應告誡客戶，在交割時提取全部貸款餘額可能會使借款人面臨風險，包括未來無法從信貸額度增長中獲得貸款收益。此外，一旦全額提取，借款人將在貸款期間支付貸款餘額的利息，如果借款人在交割時並不需要所有資金，這樣做可能會產生大量不必要的費用。
13. 在大多數情況下，固定利率的利息最初會高於可調利率，因為固定利率會為貸方帶來更大風險。由於可調利率貸款的利率可能會隨時間的推移而增加，因此可調利率貸款實際上可能為某些借款人提供更強的借貸能力。
14. 預期平均抵押貸款利率：預期平均抵押貸款利率是指用於計算交割時確定的本金限額的利率。貸方在發放貸款時計算這一利率，並用它來確定本金限額和預留的服務費（若適用）。
15. 對於固定利率 HECM 貸款，預期平均抵押貸款利率與固定利率相同，並且與票據利率相同。一旦 HUD 批准下限，則預期平均抵押貸款利率越高，本金限額就越低。

16. 對於可調利率貸款，預期平均抵押貸款利率是貸方保證金加上調整為十年固定期限的美國國債周平均收益率之和。HUD 透過抵押權人信函來確定利率指數下限。

17. 票據利率：票據利率等於當前利率（目前指數加保證金）。貸方使用票據利率來計算在任何給定時間的貸款餘額、信貸額度增長以及可用貸款資金。

剩餘淨值儲備

當借款人獲得 HECM 時，房屋的一部分淨值會被保留，以降低貸方和 FHA 的風險。預留金額由貸款本金限額與房屋淨值金額的比率決定。

抵押貸款保險

HECM 由聯邦政府承保。借款人在交割時和每個月都需支付抵押貸款保險費。FHA 為 HECM 貸款提供保險，以便在貸款到期應付且貸款餘額超過物業價值的情況下，保護貸方免受損失。如果銷售收入不足以支付所欠金額，FHA 將向貸方支付差額。由於貸方受到 FHA 保險的保護，可以免受損失，因此他們能夠提供更好的貸款條件，包括更高的本金限額和更低的借款人成本。

FHA 保險也直接為借款人提供保護。在貸方未能向借款人支付應付款項的情況下，FHA 將向借款人支付這些款項。

所有權保留

在整個反向抵押貸款期限內，借款人保留對房屋的所有權。在房屋出售之前，相關物業的產權保留在借款人或借款人的遺產繼承人名下。

償還債務

以下任何原因都可能使 HECM 貸款到期應付：

1. 最後一位借款人去世，沒有符合 HECM 計劃資格屬性和要求的非借款配偶；
2. 物業不再是借款人的主要住所。這是指借款人全年大部分時間居住的住宅。
3. 最後一位借款人和/或符合資格的非借款配偶因身體或精神疾病而未能連續12個月以上在該主要住所實際居住；
4. 借款人和/或符合資格的非借款配偶未能履行抵押貸款義務，例如繳納稅款和支付災害保險以及維護物業。

貸方將向借款人的遺產繼承人、繼承人或擁有擔保 HECM 物業合法所有權的其他方發送通知，其中包含以下選項：

- 清償 HECM 貸款餘額；

- 以低於未償還貸款餘額或評估價值 95% 的價格出售物業；或
- 向貸方提供「代替止贖的產權契約」。

請參閱 HUD 手冊第 4000.1 部分，瞭解有關 HECM 到期應付要求的補充管理說明。

「開放式」信用貸款允許償還部分或全部本金，借款人可以在未來某個日期重新借款。「封閉式」信用貸款不允許借款人重新借用已支付的貸款本金。通常情況下，固定利率 HECM 是封閉式信用貸款。

關於貸款到期應付的時間，其他反向抵押貸款可能有不同的規定。

無追索權特點

「無追索權」是指：如果貸方對借款人拖欠貸款採取法律行動，借款人沒有法律義務向貸方支付超過貸方出售物業所能獲得的金額。就 HECM 而言，在出售物業以償還未償還貸款的情況下，此還款標準也適用於借款人的繼承人或遺產繼承人。

但是，如果繼承人或遺產繼承人希望保留物業，則繼承人可以購買該物業。繼承人必須通知貸方，他們打算以下列兩者中的較低金額來購買該物業：

1. 未償還的 HECM 餘額；或
2. 物業評估價值的 95%，基於貸方要求的及時評估。

就 HECM 而言，貸方可以向繼承人或遺產繼承人提供六個月的時間來償還貸款。如果繼承人或遺產繼承人能夠證明他們正在積極出售物業，貸方可以請求 HUD 批准最多兩次 90 天的延期。延期請求必須在最初六個月或之前的延長期限到期之前提出。貸方必須立即確認繼承人或遺產繼承人的意圖，要么將物業出售給第三方，要么保留物業並全額支付貸款餘額。在未提供任何資訊的情況下，貸方將別無選擇，只能啟動止贖程序。

貸款成本

顧問必須熟悉 HECM 和反向抵押貸款的成本，並必須能夠向客戶解釋下列內容：

1. 在貸款期限開始時，反向抵押貸款的成本最高；
2. 反向抵押貸款的年平均成本通常會隨著時間的推移而下降；
3. 一般來說，反向抵押貸款最適合那些打算長期在家居住的借款人，這樣可以使貸款的平均成本隨著時間的推移而降低。

儘管顧問可以向客戶提供反向抵押貸款成本的大體概述，但只有貸方才可以向客戶提供具體產品的實際成本，也只有客戶自己才可以權衡反向抵押貸款的成本和收益，以確定貸款能否滿足他們的需求並適應他們的狀況。

HECM 和反向抵押貸款的各項成本

貸方經常透過強調貸款的各項成本來向消費者介紹反向抵押貸款產品，其中包括：

1. 申請費和貸款發放費
2. HECM 貸款的預付抵押貸款保險費 (MIP)
3. 每月抵押貸款保險費（或 HECM 貸款）
4. 第三方交割費用
5. 第三方物業稅核查費
6. 服務費及服務費預留
7. 壽命預期預留基金
8. 利息

然而，這些成本並非總是能讓消費者判斷一種產品是否比另一種產品更昂貴或更便宜。為了比較貸款產品，消費者必須收集除各項成本之外的更多信息，以評估產品現在和未來的效益和價值。

申請費和貸款發放費

這些費用用於補償貸方處理、承銷和準備貸款文件的費用。就 HECM 而言，貸方的貸款發放費用不得超過 2500 美元或 20 萬美元的百分之二，加上最大索賠金額大於 20 萬美元之任何部分的百分之一。HECM 的最高發放費為 6000 美元。這些費用可能會透過 HUD 的通知做出更改。

抵押貸款保險費

借款人必須為 FHA 提供的保險支付預付款和每月保費。

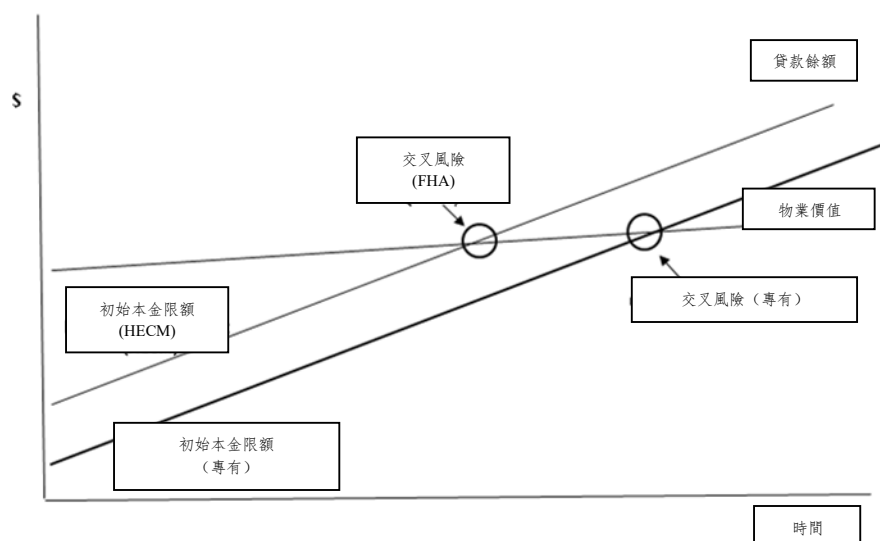
這些保險費在交割時計算。抵押貸款保險費在整個貸款期間內向借款人收取，且不予退還。

透過另一項 HECM 進行再融資的 HECM 借款人有資格獲得預付抵押貸款保險費減免。新的 HECM 所支付的保險費是透過將舊的最高索賠額與新的最高索賠額之間的差額乘以 2% 來計算的。HECM 購房貸款不是再融資，因此即使借款人之前持有 HECM 抵押貸款，初始保險費也不會降低。

FHA 收取保險費以防范交叉風險，即當貸款餘額超過房產價值時的風險。對於交叉風險可能大於 HECM 的專有產品，貸方可以透過將初始本金限額設定為低於 HECM 的水平來保護自己（如下圖所示）。

HECM 貸款通常提供較高的本金限額與房屋淨值的比率，並且由於抵押貸款保險計劃而降低了成本。這些貸款還為貸款人和借款人提供了由聯邦政府完全擔保的安全保障。

專有反向抵押貸款產品可能受其他抵押貸款保險政策的限制。



第三方交割費用

這些費用包括與獲得抵押貸款相關的通常和慣例費用，包括評估、信用報告、產權搜尋和產權保險。這些費用取決於為貸方執行活動的第三方，而不取決於抵押貸款的類型。客戶必須在交割前從貸方那裡取得一份預估交割成本清單。顧問不得報出任何具體的交割費用，但可以討論通常或慣常的費用範圍。顧問必須告知客戶，在諮詢完成之前，不得支付與這些第三方發放活動相關的任何費用。在向貸方提交並完成反向抵押貸款申請之前，客戶不得為此類服務開出支票或支付現金。

第三方物業稅核實費

「第三方物業稅核實費」是第三方向貸方收取的費用，用於核實借款人的物業稅繳納歷史以及特定物業每年應繳納的物業稅金額。就 HECM 而言，這筆費用可以由借款人支付，只要費用金額合理並符合慣例，且不超過貸方實際支付的金額。

貸方不得就 HECM 收取稅務服務費，這是與取得和監控稅單以及交割後納稅相關的服務費用。

服務費和服務費預留

服務費是每月向貸方支付的貸款管理費用，例如每月預付現金和處理付款計劃變更。這些費用被添加到貸款成本中，並在交割時從可用資產淨值中撥出。

對於年度調整和固定利率 HECM 貸款，這些費用每月不得超過 30 美元。對於每月調整的 HECM，費用上限為 35 美元。貸方的收費可能低於 FHA 設定的最高限額。這些費用可能會根據 HUD 的通知進行更改。

就 HECM 而言，預留的服務費是指目前的一筆資金，足以支付在借款人年滿 100 歲之前所有的月費。此計算可確保留出足夠的貸款收益，以便服務機構可以收取每月的服務費。從本金限額中減去該金額即可得出交易交割時可用的淨本金限額。為這些未來付款預留的金額不屬於貸款餘額的一部分，不會產生利息，並且在支付費用之前不會成為消費者的成本。

付款計劃變更費用

借款人可以選擇隨時更改 HECM 付款計劃類型，費用不超過 HUD 規定的金額（目前為 20 美元）。在申請反向抵押貸款時，借款人應詢問貸方有關更改還款計畫的程序。擬議的付款計劃變更不得超過 HUD 規定的 HECM 提款限額。

壽命預期預留基金

所有 HECM 借款人都必須接受財務評估。該評估用於確定他們是否有足夠資源來支付持續的物業費用，包括但不限於物業稅、保險、房主協會費以及適用的市、縣或州物業評估。HECM 收益的使用將被視為支付這些成本的資源。財務評估將決定貸款是否需要全部或部分的壽命預期預留基金。貸方將最終決定是否需要壽命預期預留基金作為貸款承銷的一部分。

年度貸款總成本

與遠期抵押貸款的年利率類似，年度總貸款成本是透過包含所有貸款成本並考慮未來貸款餘額（包括所有貸款預付款）來顯示 HECM 真實成本的利率。它是根據借款人獲得貸款的期限、借款人提取貸款收益的方式以及假設的房地產增值率所做的預測。在所有貸款成本都必須包含在利率中的情況下，年度總貸款成本即是利率。年度貸款總成本會隨著借款人持有 HECM 的時間延長而下降，因為貸款的相關費用會在更長的時間內平均攤分。

年度總貸款成本利率取決於以下因素：

1. 付款方式以及預支貸款的時間和金額；
2. 貸款期限；及
3. 房屋升值或貶值。

年度總貸款成本利率：付款方式與預支貸款時間

貸款初期的年度總貸款成本利率較高，因為前期成本佔所欠總金額的很大一部分。早年較小的預支貸款會產生較高的年度總貸款成本利率，因為前期成本佔貸款餘額的很大一部分。然而，當這些前期成本分攤到更多年份時，它們佔貸款餘額的比例就會變小。較大的貸款預付款會降低年度總貸款成本利率，因為它可以減少前期成本的影響。

年度總貸款成本利率隨時間變化：付款計劃比較

下面的圖表顯示了付款選項和付款時間如何影響信用額度反向抵押貸款和終身支付計劃反向抵押貸款的年度總貸款成本利率。

終身支付貸款的前期成本為 6500 美元，借款人每月可獲得 562 美元。然而，兩年後，借款人已支付了 9751 美元以獲得 13488 美元。隨著借款人收到貸款收益並且前期成本佔貸款餘額的比例越來越小，年度總貸款成本利率會隨著時間的推移而下降。

貸款交割	貸款 A：信用額度	貸款 B：終身支付
借款人淨現金	70,298 美元	每月 562 美元
總融資成本	6500 美元	6500 美元
貸款餘額	76,798 美元	7062 美元

兩年後	貸款 A：信用額度	貸款 B：終身支付
借款人淨現金	70,298 美元	每月 562 美元
總成本	21,464 美元	9751 美元
貸款餘額	91,762 美元	23,239 美元
年度總貸款成本利率	13.4%	49.5%

經過的時間	貸款 A：信用額度	貸款 B：終身支付
兩年	13.4%	49.5%
12 年	10.0%	10.8%
17 年	8.3%	9.0%
22 年	7.3%	6.5%

年度總貸款成本利率與房產升值

1. 貸款餘額隨時間推移達到本金限額；
2. 隨著時間的推移，房產價值不斷升值，增加的貸款餘額不太可能超過本金限額或物業價值；
3. 隨著房產價值在時間的推移中升值，年度總貸款成本利率會變得更高。

下面的圖表顯示了不同的增值率如何影響年度總貸款成本利率。

經過的時間	0% 升值		4% 升值		8% 升值	
	信用額度	終身支付	信用額度	終身支付	信用額度	終身支付
兩年	13.4%	49.5%	13.4%	49.5%	13.4%	49.5%
12 年	5.9%	8.4%	10.0%	10.8%	10.0%	10.8%
17 年	4.1%	2.2%	8.3%	9.0%	9.7%	11.0%

融資交割成本

借款人可以透過在貸款交割時提取資金來支付抵押貸款保險費、貸款發放費和第三方費用，以涵蓋這些初始成本。借款人也可以用自己的可用資金來支付交割費用。

D. 交割之後

HECM 撤銷權

交割之後，借款人可以有三個工作日來取消 HECM 貸款。如果借款人決定不接受 HECM，他們必須立即將此決定通知貸方。如果借款人行使撤銷權，則有權獲得所有費用的退款。除非州法律另有規定，否則在大多數情況下，HECM 購房貸款不提供撤銷權。

HECM 資金的支付

初始支付僅限於 HECM 可用收益的 60%（包括強制性義務）。貸方在每一個月的第一個工作日支付通過期限支付和終身支付的付款。貸方必須在收到借款人的書面資金請求後五個工作日內支付信貸額度付款。如果貸方未遵守付款期限，則需繳納相當於付款金額 10% 的滯納金（最高 500 美元）。借款人必須從信用額度中提取的金額沒有最低限制。

HECM 借款人義務

借款人必須支付物業稅、災害保險和其他物業評估費用。根據財務評估，貸方將確定借款人是否需要就 HECM 設立全部或部分的壽命預期預留基金。使用壽命預期預留基金的最

終決定由貸方根據財務評估承銷決定。如果壽命預期預留基金用完，借款人和/或符合資格的非借款人配偶有責任確保支付稅款、保險和其他物業評估。

借款人必須維護物業的良好狀況。如果借款人未能使物業保持良好狀況，貸方可以將不良狀況通知借款人，並指明所需的維修。如果借款人在 60 天內沒有開始維修，貸方可以宣布貸款到期應付。

借款人必須將相關物業作為其主要住所。

壽命預期預留基金

當 HECM 貸款到期應付時，無論抵押人的付款計劃如何，壽命預期預留基金中剩餘的任何資金均不得支付給抵押人、遺產繼承人或非借款配偶。有資格在相關房產居住的非借款配偶沒有資格從反向抵押貸款中獲得任何資金，包括為支付物業稅和保險而設立的預留賬戶中剩餘的任何資金。在任何適用的延期時間內，不得向符合資格的非借款配偶支付壽命預期預留基金。

對公共福利的影響

HECM 不會影響借款人基本的社會保障金和聯邦醫療保險福利，因為這些計劃的資格不是基於收入和資產。然而，HECM 可能會影響從基於需求的政府援助計劃（如補充保障收入、醫療補助計劃和食品券）中獲得福利的資格。一般來說，這些計劃不會將貸款預付款視為收入。然而，如果借款人在收到貸款的月底之後以隨時可用的形式（即銀行賬戶）保留貸款預付款，則該收益將被視為“流動資源”，並可能使借款人失去獲得基於需求的政府福利的資格。

有關「補充保障」計劃中目前允許的流動資產限制，請訪問該網站：www.ssa.gov。如果借款人的資產超過這些限制，則這一福利將被終止。

所得稅影響

美國國稅局不將 HECM 的貸款預付款視為應稅收入，而是將其視為債務。在透過貸款預付款或還清貸款實際支付之前，HECM 的利息不可免稅。

第六章：HECM 購房貸款

A. HECM 購房貸款計畫指南

在與有興趣透過 HECM 購買住宅的客戶進行會談時，顧問應參考「抵押權人信函 2009-11」中提供的計畫指南。

B. 諮詢必須包含的主題

HECM 購房貸款計畫要求顧問不僅要滿足客戶的典型 HECM 諮詢要求，還要滿足該產品的一些獨特功能。

顧問必須與潛在的 HECM 購房借款人討論以下主題：

1. 房地產專業人士的角色；
2. 購買住房的決定；
3. 房屋的選擇與購買；
4. 房屋的出售或處置；
5. 具有法律約束力銷售合約的重要性；
6. 購房過程中房屋檢查的重要性，提供「為了保護您的利益，請務必進行房屋檢查（《HUD 表格 92564-CN》）」和「10個重要問題」文件；
7. 能夠根據滿意的房屋檢查和融資提出報價；
8. 購買協議中包含維修費用；
9. 評估在購買過程中的作用；
10. 與需要重大維修物業相關的費用；
11. 未來不太可能在 HECM 購房貸款中提取 HECM 收益；
12. 交割前隨時取消交易的有限權利；及
13. 交割披露表。

顧問還必須就以下主題向客戶提供建議：

1. 房地產專業人士必須向客戶提供「FHA 修正條款和房地產認證」（載於 HUD 手冊第 4000.1 II.A.1 部分的「發放/處理」節）。除非有州法律要求，否則 HECM 購房抵押貸款沒有三天的撤銷權；
2. 如果評估報告指出房產價值“有條件”或需修復各種缺陷，則這些修復必須在交割前完成；
3. 如果借款人支付修復費用，則必須從借款人的個人資產中支付；及

4. 借款人不得借款以完成交割。所有交割所需資金均須來自借款人的個人資產，且必須在交割時可用。

顧問必須就以下事項提醒客戶注意：

1. 客戶無需使用 HECM 購買物業；
2. 取消抵押品贖回權和賣空的物業可能需要進行大量維修才能居住，並且可能需要在反向抵押貸款交割之前進行這些維修。若是如此且由借款人支付維修費用的話，則付款必須來自借款人的個人資產，而非 HECM 資金；
3. 客戶不得急於購買物業；及
4. 顧問必須向住房諮詢辦公室和/或 HUD 監察長辦公室報告涉嫌詐欺行為。

C. 其他的物業留置權

如果客戶目前在其物業上擁有 HECM，則必須在 FHA 批准新的 HECM 購房貸款之前滿足該留置權。借款人不得同時擁有兩筆 HECM 抵押貸款。

D. 投資要求：對 HECM 購房貸款的影響

對透過 HECM 貸款購買新物業感興趣的客戶應接受有關交割時所需貨幣投資的諮詢。交割時，HECM 借款人必須提供貨幣投資，即 HECM 本金限額與物業銷售價格之間的差額，加上任何不可為之融資的 HECM 貸款相關費用，減去誠意金、首付金額，或同時減去兩者。借款人可以提供一筆更大的投資金額，以保留 HECM 收益的一部分用於將來的付款或提款。

「抵押權人信函 2009-11」包含資金來源可以和不可以用於滿足貨幣投資要求的資訊。

第七章：財務替代方案和補充

顧問必須評估客戶的財務狀況，以便提供最合適的住房選項。為了評估 HECM 滿足客戶需求的程度，顧問必須詢問客戶以下問題：

1. 您的財務需求是什麼？HECM 如何為您提供幫助？這可能包括大額醫療費用或房屋維修費用。

2. 您打算在家裡住多久？例如，對於那些計劃在未來兩年內搬家的人來說，反向抵押貸款可能沒有意義。
3. 您什麼時候需要貸款？隨著年齡的增長和房屋價值的增加，客戶可能有資格透過反向抵押貸款獲得更多資金。
4. 縮小住房規模是更好的選項嗎？檢視其他住房選項可以幫助客戶衡量留在現有住房與搬到更實惠住房（包括租房選項）的成本和收益。
5. 您的財務需求是什麼？HECM 如何為您提供幫助？
6. 是否有其他潛在借款人，包括配偶、非借款配偶或家庭成員？

有關這些選項的更多詳細資訊和資源如下。

A. 售房及搬家

對於許多客戶來說，將房屋出售並搬進一套較便宜或更適合身體需求的住宅可能是最合適的選擇。客戶必須考慮房地產交易的成本，通常包括房地產經紀人費用、搬家費用，也可能還有其他費用。探討其他居住安排的過程可以幫助客戶做出決定：是購買另一個住房還是繼續在現有住房居住，並最終對 HECM 或其他類型的反向抵押貸款的優勢做出評估。

顧問必須討論以下選項：

1. 替代的所有權安排；
2. 退休社區；
3. 退休社區可以提供多種服務，例如膳食、家事服務、交通和活動。居民可以保持自己的獨立性，同時免除房屋所有權所帶來的大部分繁重責任；
4. 共住安排 (Home-sharing arrangements)；
5. 客戶也許可以找到另一位年長者共同居住，這可以透過非正式的社交網絡來實現，或在某些社區中，透過專門的機構進行篩選來匹配潛在的共住者；
6. 銷售；
7. 稅金、保險或其他物業費用可能會過於昂貴；
8. 房子太大，客戶想要縮小居住面積；
9. 房屋的維護負擔太重或成本太高；
10. 房屋需要維修或升級，而客戶無力負擔；
11. 客戶相信，售房和出租會比較省錢；
12. 租賃；
13. 補貼或經濟適用的老年公寓：補貼住房通常提供給 62 歲或以上且低於一定收入水準的人。州和聯邦計劃都提供這種類型的住房，為每月租金提供資金。通常情

況下，老年人支付的費用不超過其調整後總收入的 30%。補貼部分將在確定的公平市場租金標準範圍內涵蓋其餘部分。如果有資格獲得補貼住房的老年人的收入穩定，他們的租金就不會隨著時間推移而大幅上漲。穩定的住房費用往往對居住在低價值房屋或背負巨額債務的房屋中的老年人有吸引力。老年人必須意識到，出售房屋的收益或任何其他收入的大幅增長可能會影響他們獲得補貼住房的資格；

14. 無補貼租金：許多社區為 55 歲或以上的老年人提供無補貼住房。當居住在非資助租賃房屋時，居民在擁有的資產數量方面有更大的靈活性，因為資產不會影響他們在社區居住的資格。然而，租金可能會隨著時間的推移而增加，可能每年都會增加。在考慮長期無補貼租賃住房時，老年人必須考慮到潛在的增長；
15. 其他財務選項；
16. 房屋淨值貸款：房屋淨值貸款用借款人的房屋淨值作為抵押品。由於房屋是抵押品，一旦發生違約，人們就有可能失去房屋並喪失抵押品贖回權。在有些情況下，房屋淨值貸款有助於支付意外的房屋維修費用、醫療費用和其他用途。房屋淨值貸款對借款人的房屋產生一個初級留置權。HECM 和房屋淨值貸款之間的主要區別在於，與 HECM 不同，借款人必須在房屋淨值貸款交割後立即按預定還款期限還清本金和利息。借款人必須有足夠的收入並滿足貸方的審核要求，才能符合房屋淨值貸款的資格；
17. 個人退休帳戶：許多客戶可能擁有個人退休帳戶 (IRA)，可以作為額外收入來源。有幾種不同的個人退休帳戶，包括但不限於：傳統個人退休帳戶、羅斯個人退休帳戶 (Roth IRA)、簡單個人退休帳戶 (SIMPLE IRA) 和簡易雇主退休金帳戶 (SEP IRA)。結合定期繳款時可能的稅務優惠，個人退休帳戶可能是個人稅務管理的重要工具。根據退休時的收入，個人可能能夠在工作期間透過免稅繳款適應較低的稅級，同時在退休期間仍享有較低的稅級。投資個人退休帳戶的老年人應該與金融機構聯繫，以瞭解有關提取這些帳戶資金的更多信息；
18. 現有遠期抵押貸款的再融資：如果客戶目前擁有一項遠期抵押貸款，他們也許能夠對其進行再融資，以獲得條件更好的貸款，包括較低的利率。在某些情況下，客戶也許能夠償還現有抵押貸款，並透過物業的額外淨值借款來獲得資金。借款人必須擁有足夠收入並滿足貸方的要求才有資格獲得抵押貸款再融資。

B. 透過老齡網路提供的服務

聯邦資金透過「老齡網路」(Aging Network) 為地方社區的服務提供支持。聯邦資金主要惠及以下三個領域：

1. 資訊與轉介：這些計畫旨在幫助老年人及其看護者找到有關老年人可用計畫的具體資訊。許多資訊與轉介計畫還發布資源目錄或維護一個網站，其中包含有關老年人社區資源的資訊。
2. 老年人中心：許多老年人中心都提供各種運動計畫、健康檢查、社交和娛樂機會、諮詢服務、熱餐以及其他服務和活動。
3. 營養服務：《美國老年人法案》中規定的很大一部分資金專門用於在老年人中心、教會和其他方便的地點提供熱午餐，也可以提供送餐上門服務。

C. 州和地方計畫

州和地方政府層級的地方公共機構或非營利組織可能會提供各種其他服務和計畫。例如：

1. 房屋維修和改造服務：為小型房屋維修、建造輪椅坡道以及為老年人安裝安全設施提供補貼資金；
2. 家庭照護、料理家務和家務服務：為那些需要家務、雜貨購物或個人照護等幫助的人提供公共援助；
3. 成人日托：對於需要持續監督的成年人，團體照護計畫可以替代昂貴的一對一居家照護；
4. 交通：透過公共計畫或志工團體提供的援助；
5. 志工協調計畫：協助庭院修理、房屋粉刷、屋頂維修、雜貨購物、交通、社交和其他需求；
6. 企業計畫：企業老年人照護計畫可以為員工提供資訊和推薦，以及更具體的支持，例如使用企業的貨車送餐；
7. 當地醫院：提供免費血壓檢查和營養健身資料的健康活動或健康諮詢活動；
8. 教會：支持教會成員「探訪」行動不便、居家养老的年長者；及
9. 民間團體：為老年人提供服務的慈善活動。

D. 公共福利

許多中低收入房主並不知道他們有資格從一些主要的公共計畫中獲得福利，例如：

- 補充保障收入：補充保障收入每月向符合資格的65歲及以上低收入人士提供現金支付。
- 醫療補助計畫：醫療補助計畫是一項針對低收入者的健康保險計畫，由聯邦和州資金共同支付。有關醫療補助計畫資格的準則因州而異。

- 聯邦醫療保險處方藥計劃：聯邦醫療保險處方藥計劃（聯邦醫療保險 D 部分）是常規聯邦醫療保險健康計劃的一個可選附加項目。在大多數情況下，老年人可以註冊該計劃來節省藥品費用（與完全零售價相比）。
- 地方稅延期或免稅計畫：許多社區為無法付款的老年人提供地方稅延期計畫。這些計畫通常旨在允許老年人推遲支付房屋的部分或全部物業稅。
- 老齡網路：老齡網絡是一個負責實施《美國老年人法案》(OAA) 的公共和私人的非營利機構和組織的系統。《美國老年人法案》於 1965 年頒布，制定了改善和維持美國老年人生活品質的目標。
- 州老齡事務部門：州老齡事務部門 (SUA) 是為老年人提供服務的指定州立機構。他們協調相關的州級活動並管理州一級的聯邦資金。有關更多信息，請參閱該網站：[州老齡事務部門 \(acl.gov\)](http://acl.gov)。
- 地區老齡機構：地區老齡機構 (AAA) 協調提供各種服務，以滿足老年人口的需求，包括資訊和轉介、宣傳、交通、家庭護理、法律和保護服務、諮詢、社交、娛樂和教育。

HECM 顧問和機構應為所有客戶使用「客戶預算和資源識別工具」，將其作為幫助老年人確定計劃和機構的資源。顧問應鼓勵客戶利用這些州和地方資源來滿足他們的需求。

第八章：反向抵押貸款諮詢工具

A. 軟件

顧問必須使用 HUD 的計算軟件（請參閱附件 A.4：「HECM 線上比較工具」）產生貸款打印件、攤提時間表和年度貸款總成本，並對其進行討論。只有 HECM 顧問名冊上的顧問才可以使用此軟件。

HECM 計算軟件可以提供以下功能：

1. 根據客戶指定的信用額度提取，預測未來的剩餘信用額度（如果客戶選擇信用額度）；
2. 交割時估算貸款細節比較；
3. 未來不同時間點的預期貸款比較，包括已收到現金總額、剩餘現金以及以美元總額和總年平均利率表示的總成本的預計數字；
4. 所選產品的攤銷預測，包括逐年的詳細資料（貸款會發生負攤銷：隨著貸款餘額的增加，房產淨值減少）；
5. HECM 購房貸款所需投資。

B. 產品打印件與討論

顧問應與客戶討論貸方提供的貸款印刷品、產品特性和攤銷計劃表。但是，在幫助客戶分析和比較他們所考慮的貸款選項之財務影響時，顧問必須保持敏感。顧問必須針對客戶獨特的財務狀況，幫助客戶瞭解哪些功能最適合他們。

顧問必須向客戶解釋，打印件是概括性的，因為貸款的實際成本和定價會上下波動，並且取決於貸款產品。由於禁止引導行為，他們應提供平衡的觀點，透過提供客製化的貸款打印件（如果有的話），向客戶說明以下內容：

HECM 貸方提供的 HECM 貸款和專有產品；

HECM 貸方已向該客戶提供的特定專有或 HECM 產品。

第九章：為 HECM 再融資

A. HECM 再融資的成本考量因素

有些客戶可能希望對現有的 HECM 貸款進行再融資，以充分利用更低的利率、房產增值或提高的貸款限額。在做出再融資的最終決定時，還必須考慮到這些與交易相關的成本。

當為現有 HECM 進行再融資時，抵押貸款保險費將減少至僅涵蓋原始最高索賠金額與新最高索賠金額之間差額的 2%。

B. 貸方提供的文件

如果進行 HECM 再融資，HECM 借款人應注意，貸方必須向他們提供以下資訊：

1. 「HECM 防止重複貸款操作披露」：HUD 表格 92901；
2. HECM 再融資的總成本；
3. 本金限額的增加是透過估算的待保險抵押貸款的初始本金限額減去再融資的 HECM 當前本金限額來衡量的。

貸方必須提供借款人可用資金減去任何成交費用和其他費用的最佳估計，確保向借款人提供信息，幫助他們瞭解對現有 HECM 再融資之後可用的新的資金數額。

C. HECM 再融資住房諮詢豁免

對於 HECM 再融資，如果滿足以下所有三個條件，HUD 將免除諮詢要求：

1. HECM 借款人已收到所需的「HECM 防止重複貸款操作披露」；
2. 借款人本金限額的增加（由貸方估計並通過防止重複貸款操作披露表提供給借款人）超過再融資總成本，相當於交易成本的五倍；
3. 從原 HECM 貸款的交割到再融資申請的時間不得超過五年。

在「抵押權人信函 2009-11」中，提供了有關 HECM 再融資的資訊。

第十章：HECM 物業費違約諮詢

A. 物業費違約

根據 HECM 條款，借款人必須自行或透過全部或部分的壽命預期預留基金來繳納物業稅、災害保險和其他物業評估。壽命預期預留基金的使用由貸方根據財務評估承保情況自己決定。

物業費包括：

1. 房地產稅（來自學校、城市、縣、州等稅務機關）；
2. 物業保險（房主/災害或洪水保險）；
3. 其他物業費用或特別評估，例如公寓和計畫單位開發費或業主協會會費；
4. 地租；及
5. 市政府或州法律規定的其他評估。

B. 提供違約諮詢的資格

HECM 違約諮詢的機構參與

顧問不必在 HECM 名冊上即可提供 HECM 違約諮詢。列入 HECM 名單是法律規定的 HECM 貸款發放必需的條件。

要提供 HECM 違約諮詢，住房諮詢機構必須執行以下操作：

1. 檢視 HUD 工作計畫和報告，以確保反映當前流程和未來擴大業務的意圖；
2. 如果需要，修改工作計畫以確定：
 - a. 提供 HECM 違約諮詢服務的顧問數量；
 - b. 機構目前提供的這一服務；
 - c. 其他地理區域（如果希望將來擴大範圍）；
 - d. 獲得 HUD 對修訂後的工作計劃的批准。

C. HECM 違約諮詢會議協議

以下詳細說明了 HECM 具體的行動，這些行動是在住房顧問一對一違約諮詢實踐之外需要執行的。

提供 HECM 違約諮詢的顧問必須意識到，HECM 和反向抵押貸款可用的損減選項可能與長期抵押貸款不同。可用於反向抵押貸款借款人的選擇可能較少，而且在通常情況下，貸方不需要向所有借款人提供某些選項。

如果發生影響 HECM 發放和服務的災難或其他事件，HUD 可能會提供額外指導來幫助借款人。

客戶受理

在收集潛在客戶的基本資訊時，機構工作人員應瞭解：

1. 有關物業稅、逾期金額以及預計的年度物業稅金額的所有現狀；
2. 房屋保險狀況，包括預計年保費；
3. 估計的房屋價值：如果顧客不知道，顧問可以使用房屋估價網站來估計當前的房屋價值；
4. 現有房屋債務、HECM 和其他債務或留置權；
5. 與借款人同住的其他人的姓名、關係及電話號碼；
6. HECM 的 FHA 案件編號（如果知道）。

諮詢會議

顧問應確定客戶是：HECM 借款人；非借款配偶；還是具有授權書的代理人。

1. 客戶是 HECM 借款人嗎？
2. 客戶目前是否居住在抵押物業內？為瞭解決違約問題，借款人必須履行所有 HECM 義務，包括將抵押物業作為其主要居所。取決於 FHA 案件編號分配給 HECM 的日期，某些例外情況會適用。因此，顧問應與借款人討論居住變更的原因和持續時間。
3. 借款人是否符合「風險」借款人的定義？在以下情況下，可以提供特定的 HUD 住房保留選項：
4. 在世最年輕的借款人年滿80歲；及
5. 借款人有嚴重情況，例如患有絕症、經證實的長期身體殘疾或「獨特」的居住需求（例如，在住所居住的家庭成員患有絕症需要護理）；
6. 客戶是否是非借款配偶？HUD 住房保留選項不適用於非借款配偶。顧問應討論搬離住房的可用資源；
7. 客戶是否是擁有授權書的代理人，想要代表 HECM 借款人行事？
8. 授權書必須是持久性授權書（專門設計為在客戶失能的情況下仍然有效），並包括財務事項；

9. 如果代理人代表客戶聯繫顧問，顧問應聯絡服務機構，以確定授權書是否已在服務機構存檔；
10. 如果是，顧問即可開始進行諮詢；
11. 如果不是，顧問、代理人和服務機構應制定最佳方法，以確保代理人能夠代表客戶辦理 HECM 事宜。

顧問將解釋 HECM 止贖流程以及不解決借款人拖欠物業費用的後果。

財務分析

作為每一位客戶所需的財務分析的一部分，顧問應根據借款人的財務信息來確定是否有足夠資金償還服務機構的任何預付款，並為未來的稅款和保險費用以及其他物業開支預留資金。

1. 與客戶一起審核：
 - a. 借款人的收入、費用、無擔保債務和其他債務，包括學生貸款債務、所需的房屋維修、醫療費用和其他物業費用（例如業主協會會費、公寓費、評估費。請注意：在擁有超級留置權規定的州 (super lien states)，物業費用可以優先於其他費用以及其他大額開支)；
 - b. 額外的家庭成員：額外的家庭成員對家庭收入有貢獻嗎？借款人是否為任何人提供經濟支持？
 - c. 減少的就業收入或失業；
 - d. 借款人的資產：儲蓄和支票帳戶、債券、年金、退休帳戶、人壽保險（現金價值）、存款證、其他不動產、股票和任何其他金融資產；
 - e. 擬議的家庭預算，確定借款人目前或未來可能面臨的任何預算赤字或其他財務困難。
2. 利用客戶預算和資源識別工具對聯邦、州和地方計畫進行分析，這些計畫可以作為反向抵押貸款的替代方案或補充，並審查借款人的資格；
3. 如果客戶預算和資源識別工具分析顯示借款人可能有資格獲得福利，顧問則應該：
 - a. 協助借款人填寫所有適當福利計畫申請表，並將表格發送至適當的社會服務機構；或
 - b. 若無法協助填寫福利計畫申請表，將借款人轉介到地區老齡機構。
4. 告知借款人其他的收入或援助來源：
 - a. 州或地方政府對反向抵押貸款物業費用短缺和違約的資助；
 - b. 室友配對計畫；
 - c. 當地物業稅協助；
 - d. 房屋保險選擇；

- e. 債務管理計劃；
- f. 其他可以提供經濟援助的家人或朋友；
- g. 破產，作為處理無擔保債務的選擇，以及有關當地法律援助服務的信息；
- h. 其他資源，例如美國退休人員協會 (AARP)、處方援助夥伴關係、當地食品部門和其他服務（參見：[老年人照顧查詢網頁 \(acl.gov\)](http://acl.gov)）。

與服務機構溝通

如果借款人有能力繼續在家居住

顧問應與服務機構討論可用的房屋保留選項，例如：

1. 將違約的 HECM 重新融資為新的 HECM；
2. 付款計劃，用於償還因物業費違約而產生的未償還公司預付款；
3. 由於借款人符合「風險」要求，服務機構向 HUD 請求延長止贖期限；或
4. 服務機構提供的任何其他選項。

顧問將協助借款人提供服務機構所需的房屋保留選項文件。

如果服務機構提供付款計劃，顧問應瞭解並與借款人溝通以下資訊：

1. 最短/最長還款時間；
2. 如何匯出資金；
3. 需要什麼文件；
4. 如何向服務機構提交文件。

如果借款人無法或不願解決違約問題

顧問與借款人和服務機構合作，為借款人確定解決違約問題的適當策略，包括出售房屋。

如果借款人需要更廣泛的支持，例如一位專案經理親自協助安全過渡到其他住房，顧問應協助借款人聯繫當地的地區老齡機構尋求協助。

諮詢後

顧問應向借款人提供：

1. 一份書面「行動計劃」，概述實現目標的步驟，並附有諮詢會議摘要和給出的建議；
2. 預算分析，並就如何騰出收入來支付物業費提出建議；
3. 若用客戶預算和資源識別工具對公共福利資格進行分析，則應印出包含借款人可能有資格獲得的福利資訊；

4. 當地的地區老齡機構以及其他州和地方機構的聯絡資訊可在老年人照顧查詢網頁上找到，也可以撥打老年人照顧查詢網頁的電話號碼：(800-677-1116)。

如果在借款人許可的情況下與服務機構建立聯繫，顧問將向服務機構告知諮詢會議的結果，並提供借款人行動計畫副本。

跟進

顧問應在六十天內與借款人安排跟進預約，以確定借款人是否在完成諮詢會議中提議的任務。

根據客戶需要，顧問應該：

1. 協助客戶填寫所有適當的福利計畫申請表，並提交給適當的社會服務機構；
2. 協助客戶與當地機構安排預約以獲取協助，並在客戶允許的情況下，轉交相關資訊；
3. 在諮詢會議後30天聯繫借款人（如果期間沒有聯繫），以回答問題並提供額外服務。

第十一章：HECM 協議附件

附件 A.1：機構抬頭的預約確認函範本

附件 A.2：跟進信函範本

附件 A.3：反向抵押貸款資料

附件 A.4：HECM 線上比較工具

附件 A.5：使用客戶預算和資源識別工具

附件 A：顧問資源

附件 A.1：機構抬頭的預約確認函範本

<日期>

<房主姓名> <房主地址>

<房主的城市、州、郵遞區號>

尊敬的房主：

感謝您透過<機構名稱>請求房屋淨值轉換抵押貸款 (HECM) 諮詢。我們將為您提供所需的獨立信息，以便您就各種反向抵押貸款和其他可能提供的替代方案做出最佳決定。請注意，本機構不為任何反向抵押貸款或貸方進行宣傳或推薦。透過涵蓋這些貸款的成本、收益和財務影響，諮詢過程向您說明反向抵押貸款的主要特點，並就反向抵押貸款的替代方案為您提供對您來說更有利的相关信息。

您的諮詢會議安排在<工作日><日期><時間>。為了就本次諮詢會議做好準備，請查看隨附的資料<請在此處註明 HUD 所需文件以及您選擇發送給客戶的可選文件>以及可能與您的情況相關的其他資訊。請準備好這些資料以進行諮詢。在諮詢期間，您將與顧問討論您當前的財務狀況，即收入、資產和債務，以便根據您的獨特情況來檢視反向抵押貸款的替代方案。您還需要準備好紙和鉛筆來做筆記。諮詢會議將持續約一小時，或在必要情況下延長。

諮詢順利結束以後，您將收到「HECM 諮詢證書」。當您簽署此證書時，您將證實您已接受了我的諮詢。如果您決定在接下來的六個月內申請聯邦保險的 HECM，您需要向貸方提供一份簽署的證書副本。我期待在 <日期> <時間> 與您交談。

真摯地，

<顧問姓名>

住房顧問，<機構名稱>

附件：

HUD 為諮詢會議做好準備

貸款比較打印件

年度總貸款成本計算打印件

貸款攤銷時間表

HUD 指定的反向抵押貸款小冊子

附件 A.2: 跟進信函範本

<日期>

<房主姓名> <房主地址>

<房主的城市、州、郵遞區號>

尊敬的房主:

感謝您參加於 <日期> 舉行的房屋淨值轉換抵押貸款 (HECM) 諮詢會議。在對您的財務未來做出任何決定之前，請花些時間仔細閱讀我與您分享的資訊。如果您需要更多資訊或有任何其他問題，請隨時給我打電話。

隨附 HECM 諮詢證書的兩份副本，證明您已完成並理解 HECM 諮詢的基礎知識。請將其中一份副本留作您的個人記錄。如果您在接下來的六個月內申請 HECM 貸款，請在 HECM 諮詢證書的第二份副本上簽名並將其提供給您的 HECM 貸方。貸方需要這份簽署副本來驗證您在貸款申請前六個月內已接受諮詢。如果您申請 HECM 以外的其他反向抵押貸款產品，請詢問您選擇的貸方是否也需要為產品提供此證書。

從現在起<顧問致電客戶所需的時間>後，我會打電話給您，詢問您是否還有其他問題，或者您是否已經對 HECM 貸款、反向抵押貸款或其他可供選擇的替代方案做出了決定。

若需要任何進一步協助，請隨時撥打 <電話號碼> 與我聯絡。

真摯地，

<顧問姓名>

住房顧問，<機構名稱> 附件

附件 A.3: 反向抵押貸款資源

一般反向抵押貸款資源

有關 HUD 一般資源的清單以及反向抵押貸款計劃的信息，請訪問網站：[HECM | HUD.gov / 美国住房與城市發展部 \(HUD\)](#)。

消費者金融保護局：[反向抵押貸款 | 消費者金融保護局 \(consumerfinance.gov\)](#)。

美國退休人員協會：[反向抵押貸款：抵押貸款利率、抵押貸款債務和管理 \(aarp.org\)](#)。

全國老年人協會 (National Council on Aging)：關於健康、獨立問題、老年人的志工機會以及老年人可獲得的福利：[全國老年人協會 \(ncoa.org\)](#)。

全國反向抵押貸方協會網站主頁：[反向抵押貸款主頁](#)。

貸方資源

HUD 的 HECM 貸方名單：[HUD 貸方名單 | HUD.gov / 美國住房與城市發展部 \(HUD\)](#)。

有關 HECM 貸方或顧問的投訴，應向 HUD 住房諮詢辦公室報告：housing.counseling@hud.gov。

附件 A.4: HECM 線上比較工具

基於網路的「HECM 貸款計算器和核准工具」是 HUD 的指定計算軟件。HECM 貸款計算器和核准工具根據不同指數和保證金的不同利率計算 HECM 變化的本金限制。HECM 貸款計算器和核准工具就下列各項生成單獨的貸款攤銷表和並排比較：

1. 預計總本金限額；
2. 總費用；
3. 剩餘信用額度資金；
4. 剩餘淨值；及
5. 與客戶剩餘的壽命預期預留基金相關的未來各個時間點的年平均百分比費用總額。

它不會生成任何專有反向抵押貸款產品的計算。

此線上工具的其他功能包括能夠生成：

1. 可以打印或透過電子郵件發送給客戶的資訊包；
2. 貸款比餅圖，可以直觀地比較兩種類型的貸款，向客戶展示它們之間的差異；
3. 將客戶生命中兩個不同階段使用相同貸款類型的情況進行比較；及
4. 根據客戶房產當前價值，提供定制的打印材料，說明出售房產對他們的影響。

這些資訊可以保存在工具中，並可以為每一個客戶以及顧問和客戶之間有關具體反向抵押貸款功能的任何問題和對話進行未來檢索。

HECM 貸款計算器和核准工具僅適用於 HUD HECM 顧問名冊上的顧問。

附件 A.5: 使用客戶預算和資源識別工具

客戶預算和資源識別工具

顧問必須使用從客戶獲得的財務訊息，利用客戶預算和資源識別工具為每一位客戶完成預算。

使用客戶預算和資源識別工具完成預算的目的是向客戶說明他們當前的財務狀況，並確定 HECM 或其他反向抵押貸款如何幫助他們滿足其需求和目標。

使用客戶預算和資源識別工具，顧問將就該工具生成的問題提問，幫助客戶報告收入、債務和支出。顧問不應為使用客戶預算和資源識別工具而要求客戶核實收入、債務和費用。

客戶預算和資源識別工具可協助顧問評估客戶當前的預算問題，並識別可能影響他們使用反向抵押貸款實現長期個人目標之能力的其他風險。客戶預算和資源識別工具可以有助於與諮詢客戶討論生活因素，例如健康狀況下降、家庭環境限制或近期的生活轉變（如喪偶），這些因素可能使他們難以繼續在家裏居住。客戶預算和資源識別工具可以就這些因素提供總結，幫助顧問確認那些可能適合滿足客戶目標的反向抵押貸款特點，評估隨著時間的推移財務需求對剩餘資產淨值的影響，並考慮反向抵押貸款的替代選項。

無論預算結果如何，獲得反向抵押貸款與否都是客戶自己的決定。

此外，客戶預算和資源識別工具還可以幫助顧問引導 HECM 客戶獲得非 HECM 資源，包括聯邦、州和地方計劃，這些計劃有可能是反向抵押貸款的重要替代方案或補充。客戶預算和資源識別工具可用於檢視客戶資格，並提供有關使用這些資源的說明。顧問應向客戶指出，最終的計劃資格決定只能由管理計劃的機構做出。

附件 B：客戶所需的資訊手冊

附件 B 中的資料適用於潛在的 HECM 借款人以及為客戶提供諮詢的顧問。附件 B.1（「為諮詢課程做準備」）是強制性的，必須在 HECM 諮詢會議之前提供給客戶。鼓勵添加附件 B.2 至 B.11，並且可在諮詢之前、期間或之後發送。在客戶要求的情況下，必須提供這些附件。

為客戶提供的資訊手冊從下頁開始。這些手冊包括：

- 附件 B.1：為諮詢課程做準備
- 附件 B.2：有關 HECM 和其他反向抵押貸款顧問的重要信息
- 附件 B.3：反向抵押貸款資格要求
- 附件 B.4：HECM 貸款流程步驟
- 附件 B.5：有關反向抵押貸款消費者應注意的事項
- 附件 B.6：有關 HECM 和其他反向抵押貸款應向貸方詢問的問題
- 附件 B.7：HECM 借款人義務
- 附件 B.8：反向抵押貸款借款人義務：借款人清單
- 附件 B.9：使用反向抵押貸款購買年金
- 附件 B.10：反向抵押貸款諮詢常見問題
- 附件 B.11：如何透過反向抵押貸款獲得房屋淨值：付款方式



為諮詢會議做準備

獲得反向抵押貸款是一個重要決定。HUD 和 FHA 希望確保您能夠做出明智的決定，並選擇能夠滿足您需求的行動方案。因此，需要針對 HUD 的 HECM 提供房屋諮詢。諮詢必須由 HUD HECM 名冊上經 HUD 認證的住房顧問提供。

本節的目的是提供有關諮詢和 HECM 計劃的介紹性信息，以幫助您為諮詢會議做好準備。諮詢結束後，您將對下列各項有更好的理解：HECM 的特點；HECM 對您的具體情況所產生的影響；及除 HECM 或其他反向抵押貸款之外，其他服務或計劃是否可以更好地滿足您的需求。

您從 HECM 顧問那裡可以得到什麼

對於 HECM 顧問的期望是設定您對諮詢會議期望的重要的第一步。請記住，只有您本人可以決定反向抵押貸款是否適合您的情況。顧問會提供資訊來幫助您做出這項決定。

1. 顧問負責協助您瞭解 HECM、是否適合您的具體需求以及 HECM 或其他反向抵押貸款產品的替代方案。
2. HECM 顧問將與您討論：繼續住在家中的財務和其他需求；HECM 的特點及其運作方式；您擁有 HECM 應付的責任；HECM 對您和您的繼承人的影響；以及您可能需要的其他幫助的可用性。
3. 顧問的工作不是「勸告」或指導您使用某一特定解決方案、特定產品或特定貸方。此外，HECM 顧問不是財務顧問，可能無法為您提供具體的財務建議。若需要更多信息，請考慮與財務或稅務專業人士交談。

HECM 顧問必須遵循特定的做法，這些做法旨在確保您獲得優質的諮詢服務並免受欺詐和濫用。HUD 要求 HECM 顧問採取以下步驟：

1. 在諮詢會議之前向您發送所需的材料（即此資料包）；
2. 進行諮詢時遵循既定協議；及
3. 會議結束後與您保持聯繫。

HECM 諮詢流程

第一步：安排預約。諮詢過程始於安排諮詢會議預約。您必須直接與諮詢機構聯繫以安排預約。您的貸方既不能發起也不能參與諮詢會議。會議透過即時視頻或電話進行。但是，如果可能的話，HUD 建議您與顧問面對面交流，以便從諮詢中更多收益。

第二步：顧問將與您聯繫並發送訊息。一旦您安排了預約，機構將向您發送一個訊息包，以便您為會議做好準備。在與顧問會面之前，請務必通讀這些資料，這一點非常重要。

另外，在開始之前，您應該知道有些機構會收取諮詢費用。如果您無法支付這筆費用，您應該在會議開始時告知該機構您無法支付費用，以瞭解您的選項。

第三步：顧問將收集您的姓名、聯絡方式和其他關鍵資訊，包括您對獲得反向抵押貸款的興趣，以供諮詢會議使用。您提供給顧問的資訊越完整，諮詢會議對您來說就會越有效。顧問會根據您的具體需求量身定制會議議程。

第四步：諮詢會議。顧問將與您討論您的需求和相關狀況；提供有關 HECM、反向抵押貸款以及您可能獲得的其他替代類型和援助來源的資訊。在會議期間，您將與顧問一起，使用線上工具對您當前的財務狀況進行評估。這將幫助您確定一個最佳行動方案。您應該準備好討論您的收入、債務和支出。顧問還將幫助您更多地瞭解，您是否有資格從本地區獲得資金和服務。

第五步：HECM 諮詢證書。一旦您完成諮詢，並且您和您的顧問都確信您掌握了 HECM 的要點，顧問將頒發證書，向貸方證明您已順利完成諮詢。在您提供簽署的 HECM 諮詢證書之前，貸方不得接受您的申請費用。

第六步：跟進。顧問將與您跟進聯絡，以瞭解您是否需要進一步的幫助以及您是否理解諮詢會議的結果。您也可以諮詢結束後致電顧問，尋求進一步的協助。

諮詢機構必須為殘疾人提供可能是必要的合理調整措施。如果您需要與 HECM 諮詢相關的合理調整措施，請與正在安排或已安排預約的諮詢機構聯絡。

反向抵押貸款如何運作

在開始諮詢之前，如果您瞭解一些有關反向抵押貸款的基礎知識將會很有幫助。以下內容適用於 HUD 的 HECM 產品。其他的反向抵押貸款產品可能有不同的特點。

一般而言，反向抵押貸款能夠使 62 歲或以上的房主將其房屋淨值轉換為可用現金，即貸方根據您房屋的淨值向您預支資金（貸款）。您有資格獲得的金額一般取決於您的房屋淨值金額以及您獲得貸款時的年齡。在使用反向抵押貸款的情況下，您仍然是房屋的所有人。您必須繼續繳納物業稅和房屋保險，並負責保持房屋的良好狀況。

只要您在家中居住，您就不必償還貸款餘額。您可以隨時選擇透過出售物業或提前償還貸款的方式來還清貸款，而無需繳納罰款。您的遺產繼承人可以透過償還貸方確定的貸款餘額來保留物業的所有權。

反向抵押貸款的類型

反向抵押貸款分為三種類型，如下圖所示。

單一目的反向抵押貸款	通常由州和地方政府機構提供，僅用於一種特定方式，例如家庭維修。
专有反向抵押貸款	可用於任何目的，適合那些透過私人產品獲得更多資金的借款人，或其反向抵押貸款或房產可能不符合 HUD 指南的借款人。
HECM	可用於任何目的，並由聯邦住房管理局承保。

付款計劃選項

HECM 貸款計劃有多種類型，包括每月和每年調整利率貸款以及固定利率貸款。借款人可以決定採用具有靈活提款選項的信貸額度、在指定年限內每月固定還款的定期貸款、終身付款擔保的終身支付計劃，或這些選項的組合，或一次性支付。

選擇反向抵押貸款來滿足您的需求

HECM 付款計劃具有靈活性。最適合您的付款計劃將取決於您當前和未來的財務需求和情況。例如：

如果您目前的抵押貸款仍有少量餘額並希望透過反向抵押貸款還清，則信用額度計劃可以讓您在貸款交割時提取所有資金，並還清當前的抵押貸款。

如果您知道您在不久的將來將有一些大額醫療保健費用，並且希望在需要時可以獲得可用資金，則信用額度也可能會滿足您的需求。

如果您每月需要一定金額的資金來補充收入以幫助滿足每月開支，那麼終身付款計劃或期限付款計劃可能是適合您的選擇。

HECM 顧問將與您討論 HECM 或其他反向抵押貸款產品的目標，並向您解釋可以協助滿足您需求的不同選項。

獲得 HECM 的成本

與 HECM 相關的成本與用於購買房屋的「遠期」抵押貸款的成本相同。這些成本包括貸方發放抵押貸款的費用、持續管理貸款的服務費以及您使用貸款資金所產生的利息。還有交割成本，其中包括與獲得抵押貸款相關的所有常見費用，例如評估、產權調查和保險。HECM 還包括 FHA 的抵押貸款保險費用。

對稅收和社會服務福利的影響

反向抵押貸款預付款無需納稅，也不會影響社會保障金或聯邦醫療保險福利。但是，您必須注意，您所保留的任何貸款收益不得超過補充保障收入和醫療補助計劃的每月流動資源限額。建議您諮詢財務專業人士，以獲取更多信息。

HECM 或其他反向抵押貸款的替代方案

HECM 顧問還將協助您考慮除反向抵押貸款以外其他可以滿足您需求的方案。這些選項包括：

1. 賣掉住房，搬進更合適的住所；
2. 租賃以及其他金融選項；及
3. 您所在社區可能提供的支援服務和公共福利。

與做出任何重大財務決策一樣，HUD 鼓勵您在決定使用反向抵押貸款之前考慮所有選項。以下列出的是您可以使用的資源，以瞭解更多關於反向抵押貸款和老年護理的信息。

消費者金融保護局為消費者提供有關反向抵押貸款的資訊：[反向抵押貸款 | 消費者金融保護局 \(consumerfinance.gov\)](https://www.consumerfinance.gov)。

美國退休人員協會網站 (www.aarp.org/money/revmort) 提供了有關反向抵押貸款和計算器的更多信息，提供您可能從反向抵押貸款中收到金額的一般估計。您也可以致電與美國退休人員協會聯絡：1 (800) 424-3410。

全國反向抵押貸方協會在該網頁 ([反向抵押貸款指南](#)) 提供消費者信息，您也可以致電與該組織聯繫：(866) 264-4466。

附件 B.2: 有關 HECM 和其他反向抵押貸款顧問的重要信息

在 HUD 的反向抵押貸款諮詢計劃中，HECM 名冊顧問的作用是與您討論相關信息，幫助您做出有關獲得反向抵押貸款和其他可用替代方案的決定。顧問可以幫您決定反向抵押貸款是否適合您，以及根據您的財務狀況哪些選項可能最合適。

HECM 顧問不會推銷、代理或推薦任何特定的貸方或貸款。但他們會就您在選擇貸方或貸款時可能需要考慮的因素方面提供一般信息。

HECM 顧問可以告訴您：

1. 反向抵押貸款所需的成本類型（HECM 和專有產品）；
2. 哪些類型的反向抵押貸款成本可能因貸方而異；及
3. HUD 允許 HECM 貸方就某些貸款成本收取的最高金額。

顧問不提供任何貸方或信貸員收取價格的資訊。貸方或信貸員在某個時間向某一借款人收取的價格可能與他們在另一時間向另一位借款人收取的價格不同。其他可用的反向抵押貸款產品的費用也不盡相同。

關於貸方和信貸員收取的價格和提供的貸款產品的信息，最好是直接詢問他們本人；而顧問可以幫助您理解向您提供的任何反向抵押貸款。

附件 B.3: 反向抵押貸款資格要求

通常情況下，要獲得反向抵押貸款，您必須滿足以下資格要求：

最低年齡

您必須滿足反向抵押貸款產品的最低年齡要求。就 HECM 貸款而言，最低年齡要求為 62 歲。

請注意：如果借款人的配偶年齡未滿 62 歲，則根據 HECM 規定，該配偶可能被視為非借款配偶。如果借款配偶去世或因其他原因失去資格，HECM 可能成為到期應付；並且，如果不能繼續滿足抵押貸款條款要求，則非借款配偶可能必需搬出。其他反向抵押貸款產品可能對不符合最低年齡要求的配偶有不同的政策要求。

居住權

為保持 HECM 貸款，您必須將房產作為您的主要住所。這通常是專有貸款的要求，但某些貸款產品可能沒有此要求。

您的房屋沒有抵押貸款債務

如果您因現有的抵押貸款而擁有房屋債務，則必須在獲得反向抵押貸款之前還清債務，或使用反向抵押貸款即時預支現金來還清債務。如果您沒有提前還清債務，或沒有資格獲得足夠的預支現金還清債務，您則無法獲得反向抵押貸款。

HECM 購房的投資要求

交割時，您必須提供貨幣投資。貨幣投資是您從 HECM 收到的金額與您目前物業的銷售價格之間的差額，加上任何未融資的貸款相關費用。您的貸方將核實：您用於完成購買的資金是來自出售房屋、手頭現金或出售個人資產。您不可以借錢（例如，透過信用卡預支現金）或使用臨時貸款來交割 HECM 貸款。

注意：FHA 法規要求，在與 HECM 交易相關的房產上，您不能有尚未償還的財務義務。

諮詢

HECM 借款人必須接受由 HECM 名冊上的顧問提供的 HECM 諮詢，顧問受僱於 HUD 批准的住房諮詢機構。有些州和專有產品要求進行反向抵押貸款諮詢。

FHA 物業要求

您的物業必須符合 FHA 的某些要求。

附註：對於 *HECM* 貸款，符合條件的物業類型包括單戶住宅、2-4 單元物業、預製房（1976 年 6 月後建造）、公寓和聯排別墅。作為房主，您應該與貸方確認您物業類型的資格。

附件 B.3: HECM 的特點

HECM 是一項貸款，允許 62 歲或以上的房主將其房屋淨值轉換為可用現金。HECM 是一種反向抵押貸款，其運作方式與傳統抵押貸款非常相似，只是反向的。反向抵押貸款是「債務增加，淨值減少」的貸款，因為隨著債務增加，房屋淨值在下降。如果您選擇的話，貸方可以每月向您發送貸款預付款，而不是每月向貸方付款。與傳統的房屋淨值貸款不同，只要您住在自己的房子裡，反向抵押貸款不需要償還任何本金、利息或服務費。您可以將從反向抵押貸款中獲得的現金用於任何目的。

房屋所有權

透過 HECM，您仍然是房屋的所有人。與任何房屋一樣，您必須繼續繳納物業稅和購買房屋保險。或者，您也可以安排貸方支付稅款和保險，並從您的反向抵押貸款收益中扣除這筆金額。您還將負責維護房屋並進行必要維修。

債務清償

HECM 必須是第一筆抵押貸款。如果您目前有抵押貸款，則必須在交割前還清或在交割時用您從 HECM 收到的資金還清。對於 HECM 來說，針對您物業的任何額外留置權都是次要的。

本金限額

您有資格借到的金額取決於您的年齡、房屋價值以及利率。通常情況下，您的年齡越大，您能夠收到的現金就越多。此外，房屋價值越高或利率越低，您能夠收到的現金就越多。您是否有非借款配偶可能會該金額產生影響。

貸款成本

HECM 通常涉及以下成本：

1. 貸款發放費；
2. 交割費用和其他第三方費用；
3. 服務費；及
4. 抵押貸款保險費。

您可以將這些費用添加到貸款餘額中，並作為貸款的一部分融資。您的貸方必須在貸款交割前向您提供您予以考慮的任何貸款的年度貸款總成本資訊。您的貸方也許能夠免除某些貸款成本。

利率

所有您收到的資金以及已融資的貸款成本（即，加入貸款餘額的部分）都會產生利息。您可以選擇固定利率或每月、每年調整的浮動利率。然而，並非所有貸方都提供所有選項，但貸方必須根據不同的利率情境為您提供相關數據。貸方必須向您提供浮動利率的指數、利差以及定期和終身利率上限。

付款計劃

您可以透過多種方式從 HECM 接受現金。只要您符合抵押貸款的條款和條件，您就可以透過信用額度或每月固定付款的方式收到資金。您可以選擇透過信用額度或不同選項的組合按您選擇的時間和金額接收資金，但須遵守 HUD 限制。付款計劃選項包括：

1. 固定利率付款計畫：一次性付款
2. 可調利率付款計劃
 - a. 選項 1：終身付款計劃
 - b. 選項 2：期限付款計劃
 - c. 選項 3：信用額度
 - d. 選項 4：修改的終身計劃
 - e. 選項 5：修改的期限計劃

HECM 貸款預付款不需繳稅但也不可免稅，一般情況下也不會影響到社會保障金或聯邦醫療保險福利。但您必須注意，您保留的任何貸款收益不得超過補充保障收入和醫療補助計劃的每月流動資源限額。請諮詢金融專業人士，以瞭解 HECM 的影響。

一般來說，您可以隨時付費更改付款計劃類型（不超過 HUD 限額）。您應該向貸方詢問未來更改付款計劃的程序。

取消

HECM 交割之後，作為借款人，您可以在三天內取消抵押貸款（如果您願意）。這也稱為「撤銷期」，是為保護消費者而採取的一項重要措施。如果您在撤銷期內取消，您有權獲得除評估費用之外的所有費用。

如果您透過 HECM 購置一個新物業，則不會有三天的取消期限。交割將是最終的。

當 HECM 到期並應付時

當最後一位借款人去世、房屋出售或不再將該物業作為主要居所時，HECM 便會到期應付。您可以隨時部分或全部償還貸款餘額。HECM 沒有預付款罰金。繼續符合 HECM 條款和條件的非借款配偶可能有資格在家居住。

有些產品允許「開放式」信貸：您可以償還部分或全部貸款，然後在其他時間重新借錢（信貸額度）。其他產品具有「封閉式」信貸，這意味著您無法再次借用已償還的本金。請向貸方詢問您的貸款屬於哪種信貸類型。

HECM 貸款償還

當貸款到期並應付時，您或您的遺產繼承人必須償還所有現金預支、作為貸款一部分的任何費用或成本，以及所有已累計的利息。貸款在以下情況發生時到期並應付：

1. 最後一位借款人過世；
2. 物業不再是借款人的主要住所；
3. 在世的最後借款人因身體或精神疾病而無法連續居住12個月以上；
4. 借款人出售或以其他方式轉讓物業所有權；或
5. 借款人不履行抵押貸款義務。

繼續符合 HECM 條款和條件的非借款配偶可能有資格繼續在物業居住。

當貸款到期並應付時，您可以選擇全額償還 HECM 貸款，或至少以當前評估價值 95% 的價格出售房產，或向貸方提供代替喪失抵押品贖回權的契約，或者以其他方式糾正導致 HECM 貸款到期應付的問題。如果借款人去世，繼承人或遺產繼承人將有選擇保留房屋的權利，他們可以選擇償還 HECM 貸款，金額為全部債務或當前評估價值的 95%，以較低者為準。他們也可以出售物業，或向貸方提供代替喪失抵押品贖回權的契約。

抵押貸款借款人的義務

交割之後，您必須繼續確保，透過您本人或全部或部分的壽命預期預留基金來繳納物業稅、災害保險和其他物業評估。

您必須維護物業的良好狀況並將其作為您的主要住所。請參閱抵押貸款文件，瞭解任何其他義務。

附件 B.4: HECM 貸款流程步驟

申請

在貸方辦理您的 HECM 貸款申請之前，您必須先接受諮詢。

申請時，系統會要求您選擇付款計劃：信用額度；每月預付款（期限或終身）；信用額度和每月預付款的組合；或一次性付款。可能會要求您在固定利率和每月、每年可調利率之間進行選擇。您還可能需要選擇是否希望透過貸款預付款來直接支付物業稅和房屋保險。

您需要提供貸方所要求的信息，其中可能包括：

1. 附有照片的身份證件；
2. 社會安全號碼證明；
3. 房屋契約副本；
4. 有關房屋任何現有債務（留置權）的信息；及
5. 您的 HECM 諮詢證書。

您可能需要支付貸款申請費及其他費用，包括房屋評估費用和信用查詢費用。貸方會根據相應的計劃指南來確定您成為 HECM 或反向抵押貸款借款人的資格。

辦理過程

貸方會要求進行評估、產權調查和保險、留置權清償以及完成貸款所需的任何其他服務。評估師會上門評估房屋價值和實際狀況。如果評估師發現可能影響您健康和安全的結構缺陷或狀況，需要進行維修才有資格獲得貸款，您則必須聘請承包商進行維修。如果修繕工作相對較小，可能會在您獲得貸款後才進行。您可能有資格從您的 HECM 貸款中預留修繕資金。

貸方會將所有必要資訊提交給貸方的核准部門。他們將確定有關交割貸款所需的一切是否已正確完成。

交割

當您的貸款獲得承銷商批准後，就會確定貸款交割日期並準備最終貸款文件。交割是您簽署所有貸款文件的會議，一般由產權公司或貸方主持。有些州要求交割時律師在場。

交割之後，您可以在三個工作日內取消貸款，除非您是透過 HECM 購買房屋。當這三個工作日結束後，您即開始從貸款中獲得資金，並可以根據需要使用這些資金，包括根據需

要償還任何現有的房屋債務。您的房屋將獲得兩項新的留置權，用於擔保反向抵押貸款（「常見問題」資訊手冊對這兩項留置權做瞭解釋）。然後，您的貸款將被送到「服務」部門，或另一家專門提供反向抵押貸款服務的公司。

交割後

除非您已安排直接從貸款收益中支付稅款和房屋保險，否則**您仍有責任**支付這些款項。貸方可能要求為這些付款提供部分或全部的壽命預期預留基金。

如果您沒有繳納所需的稅費和保險費，或您的壽命預期預留基金已用完，貸方可以使用貸款收益為您付款。如果沒有剩餘的貸款收益，您必須知道，由於未繳稅和保險，**整個貸款可能會到期應付**。

此外，房地產稅務機關（即，市或縣）可以因未繳稅款而出售您的房屋。

如果您選擇了每月付款計劃，貸方將在每月的第一個工作日向您付款。

如果您選擇了信用額度，貸方將等待您的請求，然後再發送貸款預付款。您應該從貸方收到有關如何申請信用額度資金的說明。

除非您選擇一次性付款，否則您可以在貸款期間隨時要求更改付款計劃。貸方可能會因更改付款計劃而收取費用，但不得超過 HUD 對 HECM 借款人的限額。您可以更改付款期限、接收計劃外付款、暫停付款，或建立或終止信用額度。

附件 B.5: 有關反向抵押貸款消費者應該注意的事項

作為消費者，您必須特別小心以下列出的反向抵押貸款流程的幾個方面。

貸方參與

在您對反向抵押貸款產品有一般瞭解之前，如果貸方引導您選擇或避免某種特定的反向抵押貸款產品，則應保持警覺。貸方不能出席諮詢會議，也不需要參與您購買反向抵押貸款的決定。

您還應該謹慎對待貸方關於如何使用貸款收益的建議，特別是如果他們建議昂貴的年金或其他投資。

顧問引導的貸方或產品

當心顧問對貸方或產品的引導。在諮詢過程中，應確保顧問已經向您介紹了可能的各種選擇和替代方案。顧問不應推薦特定的行動方案，而應協助您考慮所有可用的選項（例如，出售房屋或尋求其他財務協助來源）。顧問不應告訴您哪些特定的貸款產品可能合適，而應只是一般性地告知您所有反向抵押貸款的功能。

收入和福利

請留意您的收入來源，尤其是如果您在領取以收入為基礎的政府福利（如補充保障收入或醫療補助計劃）。如果您將反向抵押貸款款項累積成流動資產，可能會影響您的福利。

借款人的義務

在您獲得貸款後，您應該瞭解您和您配偶（若適用）的反向抵押貸款義務。您應該知道一旦您開始每月收到貸款付款後會發生什麼以及您的責任。考慮建立每月和每年清單，其中應包括您的義務，例如每月付款和正常維護要求。

反向抵押貸款經紀人的角色

反向抵押貸款經紀人不是貸方。經紀人是代表貸方接受貸款申請並與消費者打交道的獨立代理人。就 HECM 而言，經紀人必須獲得 FHA 批准。經紀人不為貸款提供資金，也不向借款人提供資金。經紀人不負責設立或償還貸款付款。因此，請勿將資金簽署給經紀人來為您設定信用額度。

服務貸方

服務貸方負責您貸款的日常管理，包括發送帳單和提供客戶服務。服務貸方可能與辦理HECM申請的原始貸方不同。大多數原始貸方會將貸款轉移給另一家公司以提供服務。請妥善保存服務貸款機構的信息和您的反向抵押貸款文件，以便在對貸款有疑問時能夠隨時查閱。

附件 B.6: 向貸方詢問有關 HECM 和其他反向抵押貸款的問題

以下問題和指南可以協助您與貸方討論 HECM 和其他反向抵押貸款產品。顧問應該向您介紹所有的反向抵押貸款功能，包括如何根據您的獨特財務需求和情況來選擇利率（固定利率與可調利率）和付款計劃。您還將瞭解下面提到的各種產品、成本和問題的含義和影響。

從以下方面瞭解每一個產品：

1. 評估費是多少？
2. 交割費用是多少？
3. 貸款發放費是多少？（貸款發放費必須涵蓋所有發放活動。HECM 產品將貸款發放費定義為 2500 美元或抵押貸款最高索賠金額（最高索賠金額為 20 萬美元）的 2%，再加上超過 20 萬美元之最高索賠金額任何部分的 1%，以較高者為準。貸款發放費總額不得超過 6000 美元。在適當的情況下，貸方可以接受較低的發放費。
4. 服務費是多少？（HUD 規定了 HECM 的最高服務費。每月可調整的 HECM 為每月 35 美元，每年可調整或固定費率的 HECM 為每月 30 美元）。
5. 房貸保險費是多少？（就 HECM 而言，初始抵押保險費為最高索賠金額的 2%，每年抵押保險費為貸款餘額的 0.5%）。
6. 目前的利率是多少？預期利率是多少？
7. 利率是按月調整還是按年調整？你們有提供固定利率的產品嗎？
8. 為購買物業，我需要多少錢才能完成 HECM 或反向抵押貸款交割？
9. 你們提供哪些付款方式？根據法律規定，貸方必須為 HECM 提供所有付款選項：期限支付、終身支付、信用額度，或任意組合。
10. 如果有信用額度支付選項，信用額度增長率是多少？
11. 更改付款計畫需要付費嗎？
12. 就反向抵押貸款而言，我每月有哪些義務？
13. 就反向抵押貸款而言，我每年有哪些義務？
14. 我有資格獲得反向抵押貸款嗎？我的配偶有資格嗎？
15. 我的房屋有資格申請反向抵押貸款嗎？
16. 我可以預留稅金和保險費，以便讓您代我支付嗎？

附件 B.7: HECM 借款人義務

本資訊手冊涵蓋了您在 HECM 或其他反向抵押貸款下的義務。請與貸方核實，您的配偶（若適用）應如何履行這些義務，以及專有反向抵押貸款產品政策是否有所不同。

繳納物業稅

1. 借款人應按時繳納物業稅，否則可能會失去房屋，因為這被視為抵押貸款協議違約。
2. 您必須自行繳納物業稅，或者也可以要求貸方用反向抵押貸款的資金為您代繳。
3. 在使用期限支付計劃、終身支付計劃或修改的付款計劃的情況下，貸方會估算年度成本，並將這一金額加到貸款餘額中，然後每月支付。
4. 如果是信用額度計劃，您可以要求貸方在稅款到期時使用信用額度提款來繳納稅款。
5. 如果您選擇信用額度計劃但信用額度已用完的話，則貸方將無法繼續代您付款。在這種情況下，您需要負責直接支付稅金和保險。
6. 請注意：如果您在信用額度耗盡後沒有留下足夠資金來支付稅款和保險的話，您可能無法履行貸款義務，並可能會失去房屋。
7. 貸方可能會收取少量費用來代您繳稅和購買保險。您應該向貸方詢問具體費用。從長遠來看，為這項服務支付象徵性費用可能有助於您保住住房。
8. 如果您目前、即將或預計無法支付物業費，請與貸方或 HUD 認證的房屋顧問聯絡。

支付房屋保險

如果您的房屋因火災或暴風雨而損壞或毀壞，房屋保險可以保護您和貸方免受損失。

HECM 借款人必須及時支付房屋保險費。就 HECM 而言，如果物業位於洪水區，則還需要洪水保險，否則可能會失去房屋。

1. 身為借款人，您有責任保持有效的房屋保險。房屋保險與抵押貸款保險不同。
2. 您可以直接繳交保險費，也可以要求貸方用您的貸款資金支付。
3. 即使您離開住房一段時間，也必須保持有效保險。
4. 如果您的房屋位於洪水區，您則需要購買洪水保險。例如，一旦有些地區被重新劃定為洪水區，則會首次要求購買洪水保險。有些保險公司也改變了提供保險的地理區域。您應該檢查您的房屋保險和洪水保險單的狀態和費用。您也可能在貸方進行年度重新認證或物業狀況檢查期間發現您的房屋處於洪水區。

如果貸方發現物業沒有必要的災害保險時，則可以使用強制保險。貸方的保險可能比借款人自己購買的保險更貴。

定期審閱貸款文件

HECM 可調利率將根據借款人選擇的期限每月或每年進行調整，許多其他的反向抵押貸款產品也是如此。就 HECM 而言，在向貸款收取新利率之前至少 25 天，貸方會將此變更通知您。查看通知是您的責任。

提供服務的貸方（在貸款轉交的情況下有可能是 HUD）需要發送一份對您的抵押貸款活動做出總結的對帳單。HECM 的帳單至少每年發布一次，有些貸方可能會更頻繁地發布。收到對帳單時，您應仔細查看。

維護物業

您的物業必須至少保持在發放反向抵押貸款時的狀態。在貸方發放 HECM 之前，他們必須確保 HECM 物業符合最低的物業要求和標準，以保證物業的安全、穩固和可靠。

貸方可以進行「路過式」檢查。如發現問題，您需要採取補救措施。建議您建立一份正常維護程序清單，並每年查看清單四次，以確保您的房屋處於良好狀態。您的顧問也許能夠幫您制定一份適合您物業的維護程序清單。

預付款

預付款政策可能因不同的反向抵押貸款產品而異。您應該與貸方討論預付款政策。您可以提前償還全部或部分貸款，而無需支付罰款。

- 對於 HECM，您可以隨時預付全部或部分未清餘額，而無需支付罰款。全額預付款將終止貸款協議。
- 如果選擇了按月付款的付款計劃，您可以選擇部分預付款以保留更多的物業淨值，或增加每月付款。
- 大多數產品允許「開放式」信貸：您可以償還部分貸款餘額，然後在其他時間重新借錢。
- 其他產品具有「封閉式」信貸，這表示您不能重新借用貸款中預付的本金。
- 一般來說，您可以隨時更改您的付款計劃。與此變更相關的費用將計入貸款餘額。

貸款到期應付時

通常情況下，在最後一位借款人或符合條件的非借款配偶去世之前，或者在房屋被出售之前，或不再是借款人或非借款配偶的主要住所之前，HECM 不會到期應付。其他專有反向抵押貸款可能有不同的還款條件。在發生到期應付事件時，借款人和非借款配偶（若適用）應負責通知貸方。

一般來說，當 HECM 到期應付時，您或您的繼承人或遺產繼承人必須按照 HUD 規則還清服務貸方確定的最終金額。HECM 和大多數專有反向抵押貸款產品都可以透過多種方式償還。貸款可以用出售房屋的收益一次性支付。或者，您的繼承人也可以就住房獲得另一項抵押貸款，並用這些資金償還貸款，或者他們可能有其他可用資金來償還貸款。貸方也可以接受代替喪失抵押品贖回權的契約。

貸方並不擁有房屋，並且在借款人或非借款配偶去世時也不會「獲得」房屋。這是消費者的一個常見誤解。與遠期抵押貸款一樣，借款人在反向抵押貸款的整個期間都擁有房屋和所有權。

HECM 貸款不得由家庭成員或其他方承擔。

HECM 是無追索權貸款。這意味著，即使抵押物業不足以償還全部的 HECM 餘額，貸方也不得要求物業以外的任何其他擔保。

附件 B.8: 反向抵押貸款借款人義務清單

反向抵押貸款交割之後，您需要做並考慮很多事情。例如，未能及時支付稅款和保險可能會使反向抵押貸款立即到期應付。以下的清單可以幫助您按時支付反向抵押貸款，將其保持良好狀態。

- 按時繳納各項物業費用（例如物業稅、災害保險費、特別評估費和房主協會費用）；
- 購買洪水保險（僅適用於房屋位於洪水區的情況）；
- 保持物業狀況良好，並進行必要維修；
- 查閱利率變動通知；
- 查閱年度房貸對帳單；
- 保持將物業作為您的主要住所；
- 更改付款計劃（如需要）；
- 提前償還貸款（若適用）；
- 查看是否有適用於老年人、殘障人士或低收入家庭的物業稅減免（若適用）。

附件 B.9: 使用反向抵押貸款購買年金

年金是保險公司出售的一份合同，旨在定期向退休人員提供付款。

如果您在考慮使用 HECM 或其他反向抵押貸款購買年金，以下是您需要瞭解的一些事實和特點：

- 您的貸款選項
- 年金福利
- 年金費用
- 公共福利
- 年金選項

HECM 顧問可能會為您提供有關年金的基礎知識。請考慮諮詢財務專業人士，以獲取更多信息，包括遞延年金和死亡撫卹金的可用性。請注意，有些金融專業人士也可能同時從事年金銷售業務。

您的貸款選項

您可以選擇反向抵押貸款的付款方式。這些選項可能包括：

1. 立即預支現金；
2. 信用額度帳戶，可讓您以您選擇的時間和金額提取現金預支；
3. 在特定年限內或您在物業居住期間，每月的固定預支現金；及
4. 即時現金、信用額度或每月預付款的組合。

顯然，購買年金以獲得每月預支現金並不總是必要的。您可以直接從反向抵押貸款中獲得此類付款計劃。

年金福利

無論您住在哪裡，年金都可以為您提供終身的每月現金預支。相比之下，反向抵押貸款僅限於您在物業居住的期間。如果您出售物業或搬家，您的反向抵押貸款就會到期應付。在考慮年金時，您應該考慮到您預計在物業的居住時間。

- 固定年金：如果您希望每月預付相同金額的年金，請務必要求「固定」年金。無論您住在哪裡，每月固定年金預付款將持續終身。這些預付款可能小於您在物業居住期間從反向抵押貸款中獲得的每月固定貸款預付款。
- 可變年金：「可變」年金的現金預支可能取決於股票市場或其他風險較大或波動性較大的投資。儘管可變年金可能在一段時間內會提供固定的每月預付款，但在保證期結束後，「可變」年金可能會導致每月預付款減少。

貸方可以告訴您每月可以從反向抵押貸款中獲得多少金額。您可能需要將這一月度貸款預付款與您可以獲得的年金預付款進行比較。

您可能還需要考慮這樣一個事實：如果您要搬進療養院並有資格享受醫療補助計劃的話，則大部分年金預付款和出售房屋的收益將用於支付療養院的費用。

年金費用

通常情況下，使用反向抵押貸款購買年金比每月獲得反向抵押貸款預付款更昂貴。如果您使用貸款收益購買年金，您將擁有更大的即時貸款餘額。這意味著更高的利息費用，尤其是在貸款的最初幾年。但如果您的壽命超過了預期壽命，則反向抵押貸款/年金組合可能會比單獨的 HECM 更便宜。

如果貸方知道您打算透過反向抵押貸款購買年金，他們需要向您披露包含年金在內的年度貸款總成本資訊。請與貸方跟進聯絡，確保您收到包含年金在內的年度總貸款成本披露資訊。

向您出售年金的任何人都將從您用於購買年金的資金中獲得銷售佣金。如果您想知道他們將獲得多少報酬，請詢問他們的銷售佣金是多少。另外，詢問年金是否包含「退保」費用，如果您以後決定停止年金，則必須支付這一費用。

公共福利

根據現行法律，年金收入不會影響您的社會保障金或聯邦醫療保險福利。但是，如果您有資格獲得補充保障收入，您則需要知道：年金收入可能會危及您從該計劃以及其他計劃（例如醫療補助計劃）中獲得的福利。

年金預付款被視為補充保障收入所得。因此，它們可能會以對應的美元數額減少補充保障收入福利，並可能使您失去參加其他計劃的資格。相比之下，HECM 預支貸款通常不被視為補充保障收入所得。

如果您目前加入了或預計有資格加入補充保障收入或類似計劃（例如醫療補助計劃），請確保您能準確理解年金收入和 HECM 預付款對您的資格和福利所產生的影響。

選擇年金

年金的安全性取決於提供年金的公司。您應該要求年金公司提供由評級公司出具的評級。A.M. Best、惠譽、穆迪和標準普爾等公司均提供評級服務。

許多年金計劃在您過世後向您的繼承人提供可選的現金退款（或「死亡撫卹金」）。這會降低您的遺產總成本，但也會減少您每月的年金預支金額。應慎重考慮這些選項。

有些年金在固定期限內提供每月預付款。如果您在考慮這種「確定期限」年金的話，您可能需要將其與在相同時間內透過反向抵押貸款的「定期」計劃所獲得的每月貸款預付款進行比較。您可能還需要比較在每種情況下您最終會欠多少錢。

結論

只有您本人才能決定什麼最適合您的需求。在考慮對您來說是全新選擇的重大財務決策時，須謹慎行事。您應該多花時間做好下列功課：

- 學習需要瞭解的東西；
- 獲得問題答案；
- 仔細比較您的選擇；並且
- 與您信任的人討論您的選擇，並確定這些人與您的決定沒有任何經濟利益關係。

以下資源可以為您提供更多資訊：

- [證券交易委員會 Investor.gov](https://www.investor.gov)
- [金融業監管局 \(FINRA\)](https://www.finra.org)
- 美國退休人員協會網站：www.aarp.org；電話：(888) 687-2277
- 全國保險專員協會網站：www.naic.org

附件 B.10: 反向抵押貸款諮詢常見問題解答

為什麼 HECM 和其他反向抵押貸款是屬於「債務上升，淨值下降」貸款？

反向抵押貸款之所以被稱為債務上升淨值下降貸款，是因為隨著債務增加，房屋淨值也在下降。當房屋出售時，貸方或購買貸款的投資者會收回這筆債務，即累積的本金和利息。

為什麼我需要評估？

需要進行評估來確定房屋的市場價值以及任何所需維修。物業必須符合最低的物業標準，以便為貸款提供足夠擔保。若需維修，則必須將其作為貸款批准的條件。評估服務必須由貸方安排，並由 HUD 批准的評估師完成。

房屋的評估價值用於確定最高索賠金額，這一金額等於房屋評估價值和您所在社區的 FHA 貸款限額之間的較低金額。評估價值和最高索賠金額將有助於確定您提取多少金額的資格。

貸款金額如何與貸方的估計不同？

交割時的貸款金額取決於房屋的評估價值和利率。

在申請貸款時，您和貸方可能並不知道您房屋的評估價值是多少。因此，當完成評估時，貸方給您的估計很可能會有所不同。

此外，無論借款人是鎖定利率還是讓利率「浮動」或隨市場變化，都會影響貸款金額。利率每週都會變動；但是，貸方可以在您簽署貸款申請時將利率鎖定 120 天。這可以防止利率在申請和交割之間發生變化。如果借款人選擇讓利率「浮動」或隨市場變化，而利率在申請和交割期間下降的話，則需要重新計算本金限額，並可能導致貸款金額發生變化。

如果在交割後我改變主意不再想要貸款，我該怎麼辦？我可以退出貸款嗎？

根據法律規定，您有三個工作日的時間改變主意並取消貸款。週六算工作日，週日不算。這稱為三天撤銷權。請務必向貸方詢問有關此流程的說明，因為取消貸款的流程可能因貸方而異。您應該取得適當人員的姓名、電話號碼、傳真號碼、地址或有關公司現有流程的書面說明。如果您決定退出，您可能仍需承擔部分貸款成本，例如評估費用。

請注意：若使用 HECM 購買房屋，在結束交易後，您沒有三天的考慮時間。貸款交易在交割時即已完成。

與這筆貸款相關的年度費用是多少？

您需要承擔的年度費用包括所有物業稅、洪水和災害保險費以及特殊評估費，例如房主協會費或公寓費。在某些情況下，這些費用的一部分由貸方託管，但應確保付款仍然是您的責任。重要的是，您需要在整個貸款期限內對這些費用進行預算，以便在還款到期時您有足夠的可用資金。例如，如果您的物業價值升值，您的年度物業稅可能會增加，因此請查看您的稅務報表，或與稅務專業人士討論。

貸款交割後，我多久才能獲得信用額度？

貸方可以在三天的撤銷權結束之後向您發放資金。付款日期將出現在您的「交割披露」中。

首次付款後，我多久可以提款一次？

首次付款後，貸方將在收到您的書面付款請求後五天內付款。從交易結束後的第一個月開始，期限支付和終身支付的款項將在每月的第一個工作日送出。

如果貸方要求我對物業進行維修，我必須在貸款交割後多久完成維修？

貸方決定貸款交割後您必須完成維修的時間長度。您需要完成所有維修的確切日期將在「貸款協議」所附的「維修附加條款」中註明。在貸款交割時，您將獲得這些文件的副本。

如果維修未在「維修附加條款」上指定的日期完成會怎樣？

如果所需維修未在「貸款協議」中「維修附加條款」規定的日期之前完成，貸方必須停止貸款付款。貸款將被凍結為信用額度狀態，僅可用於資助維修和強制性項目，例如物業費用和「抵押貸款保險費」。待維修工作圓滿完成後，貸款可以轉換回借款人選擇的付款方式。

是否需要進行任何維修檢查？

是的。貸方有責任確保在支付維修費用之前，由合格的檢查員對已完成的維修工作進行一次或多次檢查。在支付資金之前，貸方還必須填寫《HUD-92051 表格：合規檢查報告》。貸方可能會收取管理費和合規檢查費。

貸方如何支付超出維修費用的資金？

一旦貸方向供應商支付了維修費用，貸方會將任何餘額轉入信用額度，並通知您可用金額。屆時，如果您選擇的話，您可以向貸方發送書面請求，要求一份不超過可用金額的數

額，貸方會在收到您的書面資金請求後五天發送付款。否則的話，餘額將保留在信用額度中。

附件 B.11：如何透過反向抵押貸款獲得房屋淨值：支付選項

本手冊描述了不同的反向抵押貸款支付計劃。

支付選項概述

您可以透過各種付款計劃獲得反向抵押貸款收益，具體取決於您選擇的反向抵押貸款產品。

HECM 貸款允許以下支付計劃：

- 期限支付
 - 終身支付
 - 信用額度
 - 組合：修改的期限支付/修改的終身支付與信用額度
- 一次性總付

在 HECM 貸款期間，您還可以隨時更改付款計劃（直到您用完可用資金）。

並非所有這些選項都適用於專有（非 HECM）產品。此外，如果借款人決定更改專有產品的支付計劃，則可能需要支付費用。

若有其他問題，請詢問您的顧問。如果您想瞭解更多有關特定反向抵押貸款產品的詳細資訊、特定產品可用的支付計劃選項，或透過反向抵押貸款您可以獲得多少資產淨值，您應該與貸方聯絡。

HECM：期限支付

借款人可以選擇期限支付選項，使用該選項，借款人可以在自己選擇的固定期間內（例如五年或十年）每月收到相等的付款。在期限結束時，借款人將不再收到付款，但可以根據自己的選擇在家居住。

終身支付

根據終身支付選項，借款人只要住在家裡，就可以每月收到等額還款。每月支付額的計算方法是：用 100 減去借款人的年齡（或最年輕借款人的年齡），然後除以該時間段內反向抵押貸款提供的資金金額。即使貸款餘額超過房屋價值，或借款人已年滿 100 歲，只要借款人仍住在家中並履行貸款義務，他或她仍將繼續收到付款。

信用額度

您可以選擇將全部貸款放入信用額度。利用信用額度，您可以隨時提取資金，直到沒有剩餘資金為止。

對於 HECM 貸款，信用額度未使用的部分以「信用額度增長率」或「票據利率」增長。專有產品的信用額度增長率可能與 HECM 不同，這會影響您可用的現金金額。如果您在考慮專有產品的話，您應該向貸方詢問信用額度的特點。

組合

借款人還可以選擇預付款、信用額度、期限支付和終身支付選項的組合。只要借款人仍住在家中，修改的終身支付可以將信用額度與每月付款結合在一起。修改的期限支付將信貸額度與借款人確定的固定期限內的每月付款合併。

一次性付款

借款人可以選擇此付款方式，此選項僅限於貸款交割時的一次性付款，金額不得超過本金限額的 60% 或強制性義務（如貸款發放費）加上本金限額的 10%。