

## ÍNDICE

<u>Capítulo</u>	<u>Número de página</u>
CAPÍTULO 1. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL PROGRAMA .....	3
1-1    Facultades legislativas y reglamentarias.....	3
1-2    Descripción del programa.....	4
1-3    Cumplimiento de los requisitos del programa.....	5
1-4    Definiciones.....	5
1-5    Responsabilidades del programa de HUD.....	12
CAPÍTULO 2. CÓMO OBTENER LA APROBACIÓN DE HUD .....	14
2-1    Aprobación de HUD.....	14
2-2    Criterios de aprobación.....	16
2-3    Proceso de solicitud.....	22
2-4    Conferencia <i>in situ</i> .....	24
2-5    Aprobación de la solicitud.....	24
2-6    Reaprobación.....	25
CAPÍTULO 3. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASESORÍA DE VIVIENDA.....	26
3-1    Requisitos básicos.....	26
3-2    Plan de trabajo de asesoría de vivienda .....	29
3-3    Admisión del cliente.....	35
3-4    Difusión de información y correspondencia.....	35
3-5    Servicios de asesoría.....	35
3-6    Temas de asesoría, educación y difusión de vivienda aprobados.....	38
3-7    Requisitos de vivienda justa y derechos civiles.....	40
3-8    Iniciativas de publicidad y difusión.....	44
3-9    Difusión activa de la equidad en la vivienda.....	45
3-10   Manejo o liquidación de deudas .....	45
3-11   Conocimiento de los programas de HUD.....	45
3-12   Recomendaciones con recursos comunitarios .....	45
3-13   Discusión de las entidades con fines de lucro .....	45
3-14   Encuesta de satisfacción del cliente.....	46
CAPÍTULO 4. ASESORÍA DE VIVIENDA SOBRE HIPOTECAS INVERSAS.....	47
4-1    Hipotecas inversas .....	47
4-2    Hipotecas de conversión sobre el valor de la vivienda (HECM) .....	56
4-3    Cargos de asesoría sobre HECM e hipotecas inversas .....	61
CAPÍTULO 5. MANTENIMIENTO DE REGISTROS Y PRESENTACIÓN DE INFORMES... 63	
5-1    Introducción.....	63
5-2    Sistema de mantenimiento de registros .....	63
5-3    Sistema de gestión de clientes (CMS).....	63
5-4    Requisitos de conservación de archivos .....	63
5-5    Recopilación de datos del cliente .....	63
5-6    Confidencialidad de registros e informes de crédito .....	63
5-7    Expediente de asesoría.....	67

5-8	Expediente de educación de grupo .....	70
5-9	Registros financieros .....	71
5-10	Documentación de respaldo.....	71
5-11	Informes para HUD. ....	71
5-12	Notificación de actualizaciones de la agencia, acciones que requieren aprobación previa y divulgaciones obligatorias. ....	72
5-13	No cumplir con los requisitos de mantenimiento de registros y presentación de informes	74
5-14	Revisión y análisis de informes de agencias por parte de HUD.....	74
<b>CAPÍTULO 6. CRITERIOS DE DESEMPEÑO Y MONITOREO .....</b>		<b>76</b>
6-1	Criterios de desempeño .....	76
6-2	Conflictos de intereses.....	80
6-3	Revisiones de desempeño .....	82
6-4	Resultados de una revisión de desempeño .....	83
6-5	Estado inactivo .....	84
6-6	Estado terminado .....	86
6-7	Suspensión, terminación, exclusión y denegación limitada de participación.....	87
6-8	Retiro de la agencia .....	87
6-9	Requisitos posteriores a la terminación y al retiro .....	87
<b>CAPÍTULO 7. FINANCIAMIENTO .....</b>		<b>88</b>
7-1	Subvenciones de asesoría de vivienda de HUD .....	88
7-2	Administración de subvenciones .....	90
7-3	Fuentes de financiamiento alternativas.....	92
7-4	Servicios de asesoría financiados por prestamistas .....	92
7-5	Cargos de asesoría de vivienda y servicios relacionados .....	93
7-6	Cargos de servicios de gestión de deudas.....	94
<b>CAPÍTULO 8. APELACIONES .....</b>		<b>95</b>
8-1	Derecho a apelar .....	95
8-2	Proceso de apelación .....	95
8-3	Puntualidad de las apelaciones .....	95
8-4	Otra acción.....	95
<b>APÉNDICE 1: Protocolo para la asesoría de HECM .....</b>		<b>96</b>

## CAPÍTULO 1. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL PROGRAMA

- 1-1 Facultades legislativas y reglamentarias. En esta sección se identifican las facultades legales y reglamentarias que atañen a la función del Departamento en la prestación de servicios de asesoría de vivienda.
- A. Sección 106 de la ley de Vivienda y Desarrollo Urbano de 1968. La facultad principal del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD, por sus siglas en inglés) de prestar servicios de asesoría de vivienda se refleja en el Programa de Asesoría de Vivienda del Departamento, bajo autorización de la Sección 106 de la ley de Vivienda y Desarrollo Urbano de 1968 (§ 1701x del 12 del Código de los Estados Unidos o U.S.C., por sus siglas en inglés), y sus enmiendas. La Sección 106 autoriza a HUD para proveer, adjudicar subvenciones o contratar organizaciones públicas o privadas para prestar una amplia gama de servicios de asesoría de vivienda a propietarios e inquilinos con el fin de ayudarlos a mejorar sus condiciones de vivienda y a cumplir con sus responsabilidades de inquilinato o como propietarios. La Subsección 106(a)(1)(iii) establece que el Secretario está autorizado a proporcionar asesoría y consejo a los inquilinos y propietarios de vivienda con respecto al mantenimiento de la propiedad, la administración financiera y otros temas que pudieran ser apropiados para ayudarlos a mejorar sus condiciones de vivienda y a cumplir con sus responsabilidades de inquilinato o como propietarios.
- B. Sección 255 de la ley Nacional de Vivienda (§ 1715z-20(d)(2)(B) del 12 del U.S.C.). La Sección 255(d)(2)(B) de la ley Nacional de Vivienda (§1715z-20 (d)(2)(B) del 12 del U.S.C.) establece que, para satisfacer los requisitos de seguro, un deudor hipotecario de la tercera edad cualificado que recibió “asesoría adecuada” por parte de un tercero independiente que “no tiene relación con, ni es compensado por”, una parte involucrada en la apertura, administración o financiamiento de la hipoteca, debe suscribir una hipoteca de conversión sobre el valor de la vivienda (HECM, por sus siglas en inglés). La Subsección 255(f) establece que el Departamento proporcionará, o verá que otras entidades que no sean el prestamista proporcionen, asesoría de vivienda de HECM para satisfacer los requisitos. Los deudores hipotecarios también pueden renunciar al requisito de asesoría de vivienda para una hipoteca proporcionada para refinanciar una HECM ya existente cuando se cumplan las condiciones especificadas en la subsección 255(k)(3) de la ley Nacional de Vivienda y el reglamento de HUD que se establece en la § 206.53 del 24 del Código de Regulaciones Federales (CFR, por sus siglas en inglés). De conformidad con la subsección 255(f), la asesoría de vivienda de HECM debe incluir ciertos temas, como se describe en el Manual 4235.1 para las HECM; este manual; y cualquier carta y aviso de vivienda subsiguiente emitido por el acreedor hipotecario acerca de la asesoría de HECM.
- C. § 5.100 del 24 del CFR. Esta sección incorpora definiciones para “asesoría de propiedad de vivienda” y “asesoría de alquiler”, y añade una definición aclaratoria para “asesoría de vivienda”, implementada a través de la regla definitiva de HUD titulada “Asesoría de vivienda: nuevos requisitos de certificación”, núm. 90632 del

volumen 81 del Registro Federal (FR, por sus siglas en inglés), que corresponden para todos los programas de HUD que brindan consejería de vivienda, de conformidad con la parte 214 del 24 del CFR.

- D. Parte 214 del 24 del CFR. Esta parte del reglamento de HUD implementa el programa de Asesoría de Vivienda que autoriza la sección 106 de la ley de Vivienda y Desarrollo Urbano de 1968 (§ 1701x del 12 del U.S.C.). El reglamento contenido en esta parte prescribe los procedimientos y requisitos que se siguen para administrar el programa de Asesoría de Vivienda.
- E. Parte 206 del 24 del CFR. Esta parte del reglamento de HUD implementa el programa de Seguro Hipotecario de Conversión sobre el Valor de la Vivienda que autoriza la Sección 255 de la ley Nacional de Vivienda, y la enmienda a la misma introducida por la ley de Modernización de la Administración Federal de Vivienda (FHA, por sus siglas en inglés), cuyo Título I de la División B de la ley de Vivienda y Recuperación Económica de 2008 exige que asesores que satisfagan los estándares de cualificación y sean terceros independientes no relacionados con, ni compensados por, entidades encargadas de la apertura o administración de préstamos, brinden una asesoría adecuada a los deudores hipotecarios. El reglamento de la § 206.41(a) del 24 del CFR exige que un deudor hipotecario de HECM, cualquier cónyuge no prestatario y cualquier propietario no prestatario reciban asesoría de vivienda, y la subparte E de la parte 206 del 24 del CFR establece los requisitos de la Lista de Asesores de HECM.
- F. Otros requisitos. Además de los requisitos de la parte 214 del 24 del CFR, el programa de Asesoría de Vivienda está sujeto a otros requisitos federales aplicables como, entre otros, los de no discriminación, igualdad de oportunidades y equidad en la vivienda que se establecen en la § 5.105(a) del 24 del CFR, y los del inciso 3-7 del Capítulo 3 de este Manual.

1-2 Descripción del programa. Este programa apoya la prestación de una amplia variedad de servicios de asesoría de vivienda a compradores, propietarios, inquilinos y personas que viven en el desamparo. El objetivo principal del programa es educar a las personas y las familias para ayudarlas a tomar decisiones educadas con respecto a mejorar su situación de vivienda, y cumplir con sus responsabilidades de inquilinato y propiedad. Los asesores de vivienda certificados de HUD también ayudan a los prestatarios a evitar avalúos inflados, tasas de interés excesivamente altas, condiciones de pago inasequibles, y otras condiciones que pudieran acarrear una pérdida de la plusvalía, un aumento de la deuda, un incumplimiento y la posible ejecución de la hipoteca. Los asesores también pueden brindar asesoría sobre hipotecas inversas a los propietarios de vivienda de la tercera edad que procuran convertir la plusvalía de su casa con el fin de pagar mejoras para el hogar, costos médicos, gastos de subsistencia u otros gastos. Además, los asesores de vivienda también pueden distribuir y ser un recurso para obtener información sobre equidad en la vivienda y prácticas de préstamo equitativas. El Programa de Asesoría de Vivienda es fundamental para la consecución de la misión de HUD. Los efectos de gran alcance del programa apoyan a numerosos programas departamentales, como, entre otros, los de

Sociedades de Inversión, Subvención en Bloque para el Desarrollo Comunitario, Vivienda de Interés Social e Indígena, y Vivienda Unifamiliar de FHA.

1-3 Cumplimiento de los requisitos del programa. La Sección 106 de la ley de Vivienda y Desarrollo Urbano de 1968 autoriza a HUD para proveer, adjudicar subvenciones o contratar organizaciones públicas o privadas para prestar una amplia gama de servicios de asesoría de vivienda a propietarios e inquilinos con el fin de ayudarlos a mejorar sus condiciones de vivienda y a cumplir con sus responsabilidades de inquilinato o como propietarios. El reglamento de las §§ 5.100 y 5.111 del 24 del CFR prescribe orientación para todos los programas de HUD aplicables, incluido el requisito de que toda la asesoría de vivienda aprobada por HUD deben proporcionarla asesores de vivienda certificados por el Departamento. El reglamento contenido en las partes 206 y 214 del 24 del CFR prescribe los procedimientos y requisitos que se siguen para administrar el programa de Asesoría de Vivienda. De acuerdo con la § 214.1 del 24 del CFR, todas las agencias que participan en el Programa de Asesoría de Vivienda de HUD deben cumplir con los requisitos descritos en el reglamento del programa de Asesoría de Vivienda que se establece en la parte 214 del 24 del CFR. Además, los participantes deben acatar este manual; otros documentos rectores aplicables, como las cartas para los acreedores hipotecarios; el reglamento de la Oficina de Administración y Presupuesto (OMB, por sus siglas en inglés) que rige a los recipientes de subvenciones federales; otros requisitos federales aplicables, como, entre otros, los de no discriminación e igualdad de oportunidades que se establecen en la § 5.105(a) del 24 del CFR y los del inciso 3-7 del Capítulo 3 de este Manual; y, si corresponde, los acuerdos de subvención.

1-4 Definiciones.

- A. Plan de acción. El plan de acción describe lo que la agencia de asesoría de vivienda y el cliente harán para cumplir con los objetivos de vivienda del segundo, y, cuando corresponda, abordar sus problemas de vivienda.
- B. Afiliado. Un afiliado se define como una organización sin fines de lucro que participa en el programa de Asesoría de Vivienda de HUD de un intermediario o agencia estatal de financiamiento de vivienda. El afiliado se incorpora por separado del intermediario o de la agencia estatal de financiamiento de vivienda. Un afiliado: (1) existe y está debidamente organizado como una organización sin fines de lucro exenta de impuestos; (2) está en regla según las leyes del estado en el que está ubicada la organización; y (3) está autorizado para operar en los estados en los que presta o propone prestar servicios de asesoría de vivienda.
- C. Sucursal u oficina satélite. La sucursal u oficina satélite es una unidad organizativa y subordinada de una agencia local de asesoría de vivienda, organización multiestatal, intermediario o agencia estatal de financiamiento de vivienda, no incorporada ni organizada por separado, que participa en el programa de Asesoría de Vivienda de HUD. Una sucursal u oficina satélite debe estar en regla según las leyes del estado donde preste o proponga prestar servicios de asesoría de vivienda. Una sucursal u oficina satélite no puede ser un subadjudicatario o afiliado.

- D. Sistema de gestión de clientes (CMS, por sus siglas en inglés). Un sistema de gestión de clientes es una aplicación de asesoría de vivienda en línea de carácter comercial o desarrollada internamente que se necesita para interactuar con el Sistema de Asesoría de Vivienda (HCS, por sus siglas en inglés) de HUD. Un CMS automatiza gran parte del proceso de asesoría de vivienda, como la admisión de los clientes, la creación y mantenimiento de los expedientes; junto con la recopilación y notificación de la información a nivel del cliente, como, entre otros, los datos financieros y demográficos, los servicios de asesoría prestados, y los resultados. Los CMS también proporcionan a los asesores calculadoras sofisticadas y otras herramientas con las que pueden analizar el crédito, evaluar la preparación para ser propietario de una vivienda, y comparar los productos y características de los préstamos.
- E. Clientes. Los clientes son individuos u hogares que procuran la ayuda de una agencia que participa en el programa de Asesoría de Vivienda de HUD para satisfacer una necesidad o resolver un problema de vivienda.
- F. Asesoría de asistencia para casos de desastre. La asesoría de asistencia para casos de desastres es la prestación de servicios educativos y de asesoría, donde la necesidad de los servicios la genera un desastre ocurrido o por ocurrir. Un desastre puede ser un percance natural o provocado por el hombre, de magnitud local, regional o nacional.
- G. Educación. A los efectos del programa de Asesoría de Vivienda de HUD, la educación se define como clases formales, con un plan de estudios establecido y metas de instrucción, proporcionadas en un grupo o aula, u otro formato aprobado por HUD, que abarcan temas tales como, entre otros: (1) los derechos del inquilino; (2) el proceso de compra de una vivienda; (3) cómo mantener una vivienda; (4) la presupuestación; (5) la vivienda justa y los derechos civiles; (6) cómo identificar y denunciar prácticas de préstamo usureras; y (7) la importancia de tener un buen crédito. Importante: El tema educativo de la “vivienda justa” incluye el fomento y protección de los derechos civiles en lo que respecta a garantizar la igualdad de oportunidades de vivienda; los derechos de los solicitantes con antecedentes penales, crediticios o de desalojo negativos; los beneficios de, y la ayuda para mudarse a, zonas de oportunidad con abundancia de recursos; y los derechos de vivienda de los sobrevivientes de la violencia intrafamiliar, la violencia durante los encuentros amorosos, las agresiones sexuales o el acoso. Dichas sesiones educativas pueden incluir temas tales como identificar y denunciar políticas, prácticas y procedimientos discriminatorios; los derechos de las personas con discapacidades; y las prácticas de préstamo equitativas.
- H. Administración Federal de Vivienda (FHA). La Administración Federal de Vivienda es la unidad organizativa del HUD que proporciona seguro hipotecario para los préstamos otorgados por prestamistas aprobados por FHA de todo el país.
- I. FHA Connection (FHAC o Conexión con FHA). FHA Connection es la plataforma de internet que alberga la base de datos para los asesores de HUD, como los de la

lista de HECM y los de vivienda certificados por el Departamento. Una vez que el asesor ha tomado y aprobado el examen escrito de Certificación de Asesor de Vivienda de HUD, la persona solicita la certificación a través de FHA Connection. Del mismo modo, los asesores de HECM también deben solicitar su certificado a través de FHA Connection.

- J. Coordinador de solicitudes de FHAC. El coordinador de solicitudes de FHAC es cualquier persona designada por la agencia participante de HUD para verificar que el asesor trabaje en la agencia y gestionar los datos sobre su situación laboral en el futuro.
- K. Acuerdo de subvención. Un acuerdo de subvención es un instrumento legal que describe los términos y condiciones que la agencia de asesoría de vivienda aprobada por HUD debe cumplir cuando recibe una subvención de asesoría de vivienda del Departamento. La agencia y el funcionario de subvenciones de HUD o la persona designada autorizada firman el acuerdo.
- L. Adjudicatario. Un adjudicatario es una agencia de asesoría de vivienda aprobada por HUD o una agencia estatal de financiamiento de vivienda que recibe fondos de asesoría de vivienda del Departamento. El término “adjudicatario” incluye las sucursales u oficinas satélites de la agencia identificadas en la solicitud de subvención.
- M. Funcionario de subvenciones (GO, por sus siglas en inglés). El GO es el funcionario de HUD que representa la autoridad designada para la adjudicación y administración de las subvenciones de HUD.
- N. Asesoría de propiedad de vivienda. Asesoría de propiedad de vivienda significa asesoría de vivienda relacionada con la propiedad de vivienda y los préstamos hipotecarios residenciales cuando se proporciona en relación con el Programa de Asesoría de Vivienda de HUD, o se exige o proporciona en conexión con los programas de HUD, como se define en la § 5.111 del 24 del CFR. La asesoría de propiedad de vivienda es aquella que comprende la decisión de comprar; la selección y compra; los problemas que surgen durante, o afectan el período de propiedad (incluyendo el financiamiento, el refinanciamiento, el incumplimiento, la ejecución hipotecaria y otras decisiones financieras); y la venta u otra forma de disposición de una vivienda.
- O. Asesoría de vivienda. La asesoría de vivienda constituye una forma de consejo independiente y experta que se ajusta a la necesidad del consumidor de superar los obstáculos de vivienda y ayudar a la consecución de sus objetivos de vivienda, y debe incluir los siguientes procesos: admisión; análisis financiero y de asequibilidad de vivienda; un plan de acción, excepto para la asesoría de hipoteca inversa; y un esfuerzo razonable por tener una comunicación de seguimiento con el cliente siempre que sea posible. El contenido y el proceso de la asesoría de vivienda deben cumplir con los estándares descritos en la parte 214 del 24 del CFR. La de propiedad de vivienda y la de alquiler son tipos de asesoría de vivienda.

- P. Fondos de subvención para la asesoría de vivienda. Los fondos de subvención para la asesoría de vivienda se adjudican a las agencias participantes al amparo de la sección 106 de la ley de Vivienda y Desarrollo Urbano de 1968 (12 USC § 1701x). En el pasado, HUD ha adjudicado subvenciones con el propósito de financiar actividades integrales de asesoría de vivienda, así como para una capacitación diseñada para mejorar y estandarizar la calidad de la asesoría que proporcionan los asesores de vivienda.
- Q. Sistema de Asesoría de Vivienda (HCS, por sus siglas en inglés). El HCS es una aplicación de internet en tiempo real que permite a las agencias verificar cierta información e informes, como los datos a nivel de cliente, enviados desde su CMS. Las agencias también utilizan el HCS para verificar la información de perfil de la agencia, como los cambios de dirección, número de teléfono y datos de contacto. HUD puede usar el HCS para administrar el programa de asesoría de vivienda, incluyendo calificar las solicitudes de subvención y calcular los montos de subvención. Al sistema se accede a través de la página web de Asesoría de Vivienda.
- R. Plan de trabajo de asesoría de vivienda. El plan de trabajo de asesoría de vivienda es el que establece una agencia participante e incluye, entre otras cosas: (1) las necesidades y problemas del grupo objetivo; (2) cómo la agencia atenderá una o más de estas necesidades y problemas con los recursos que tiene disponibles; (3) el tipo de servicios de asesoría de vivienda que se ofrecen, como los de alquiler o de propiedad de vivienda, según corresponda; (4) la estructura de precios, si corresponde; (5) la zona geográfica de atención a la que se prestará servicio; y (6) los resultados que se anticipa lograr. El plan de trabajo de asesoría de vivienda de una agencia también debe incluir, si corresponde, entornos y formatos alternativos para la prestación de servicios de asesoría de vivienda. Los formatos alternativos pueden incluir asesoría telefónica o sistemas de asesoreamiento a distancia diseñados con tecnología de videoconferencia por internet. Los planes para un intermediario, una agencia estatal de financiamiento de vivienda y una organización multiestatal incluyen información similar para su red de agencias o sucursales afiliadas.
- Los cambios o enmiendas al plan de trabajo deben hacerse en conformidad con el inciso 3-2 (B) del Capítulo 3 de este Manual.
- S. Objetivo de vivienda. Un objetivo de vivienda es un objetivo realista a corto o largo plazo establecido por el cliente, con el consejo de un asesor de vivienda.
- T. Agencia de asesoría de vivienda aprobada por HUD. Las agencias de asesoría de vivienda aprobadas por HUD son organizaciones sin fines de lucro tanto privadas como públicas que están exentas del pago de impuestos en virtud de la sección 501(a) (de conformidad con la sección 501(c) del Código de Rentas Internas de 1996, §§ 501(a) y 501(c) del 26 del U.S.C.), y aprobadas por HUD, de acuerdo con esta parte y con la sección 106(e) de la ley de Vivienda y Desarrollo Urbano de 1968 (§ 1701x (e) del 12 del U.S.C.), para prestar servicios de asesoría de vivienda a los clientes directamente, o a través de sus afiliados o sucursales, y que cumplen con los requisitos establecidos en la parte 214 del 24 del CFR.

- U. Asesor de vivienda certificado por HUD. Un asesor de vivienda certificado por HUD es un asesor de vivienda que aprobó el examen de certificación del Departamento, trabaja para una agencia participante y está certificado por HUD como competente para prestar servicios de asesoría de vivienda.
- V. Certificado de asesor de vivienda certificado por HUD. El certificado de asesor de vivienda certificado por HUD es uno que el Departamento extiende a una persona que aprobó el examen de certificación, trabaja para una agencia participante y está certificado por HUD como competente para prestar servicios de asesoría de vivienda.
- W. Documento de control de interfaz (ICD, por sus siglas en inglés). El ICD es una guía técnica para ayudar a los proveedores del CMS contratados por agencias de asesoría de vivienda a entablar una interfaz con la base de datos de HUD para la presentación de datos a nivel del cliente y de la agencia.
- X. Intermediario. Un intermediario es una organización aprobada por HUD que presta servicios de asesoría de vivienda de forma indirecta a través de sus sucursales o afiliados, para quienes ejerce control sobre la calidad y el tipo de servicios de asesoría de vivienda prestados. El Programa de Asesoría de Vivienda reconoce dos tipos de intermediarios:
1. Intermediario nacional. Un intermediario nacional presta, en varias regiones de los Estados Unidos: (a) servicios de asesoría de vivienda, a través de sus sucursales o afiliados, o ambos; y (b) servicios administrativos y de apoyo a su red de afiliados o sucursales, como, entre otros, de supervisión, subadjudicación de fondos, capacitación y asistencia técnica.
  2. Intermediario regional. Un intermediario regional presta, en una región generalmente reconocida de los Estados Unidos, como el suroeste, el Atlántico medio, Nueva Inglaterra: (a) servicios de asesoría de vivienda, a través de sus sucursales o afiliados, o ambos; y (b) servicios administrativos y de apoyo a su red de afiliados o sucursales, como, entre otros, de supervisión, subadjudicación de fondos, capacitación y asistencia técnica.
- Y. Agencia local de asesoría de vivienda (LHCA, por sus siglas en inglés). Es una agencia local de asesoría de vivienda que presta servicios directos de asesoría de vivienda. Una LHCA puede tener una oficina principal y una o más sucursales, en no más de dos estados contiguos.
- Z. Publicidad y divulgación. La publicidad y la divulgación son el suministro de información para generar conciencia sobre temas cruciales de vivienda, tales como los préstamos usureros, las prácticas de préstamo equitativas y los problemas de equidad en la vivienda, como la manera de presentar una denuncia por discriminación, y la disponibilidad de asesoría de vivienda y otras formas de asistencia. La publicidad y la divulgación incluyen la distribución de impresos;

presentaciones en eventos comunitarios; la realización de campañas informativas, tales como anuncios de servicio público (PSA, por sus siglas en inglés); propaganda; u otros tipos de campañas en los medios, incluidas las redes sociales, y la promoción con prestamistas y otros colaboradores del sector.

- AA. Organización multiestatal (MSO, por sus siglas en inglés). Una organización multiestatal presta servicios de asesoría de vivienda a través de una oficina principal y sucursales en dos o más estados.
- BB. Organización sin fines de lucro. Tal como se utiliza el término en este manual, organización sin fines de lucro tendrá el significado establecido en la § 12704(5) del 42 del U.S.C., excepto que, de conformidad con la §1701x (h)(1) del 12 del U.S.C., el subinciso (D) de dicha sección no se aplicará.
- CC. Aviso de oportunidad de financiamiento (NOFO, por sus siglas en inglés). El NOFO es el anuncio de oportunidad de financiamiento de HUD que se publica para anunciar la disponibilidad de fondos de subvención de asesoría de vivienda por licitación. Este establece las instrucciones con respecto a la preparación y presentación de una solicitud de subvención de asesoría de vivienda.
- DD. Persona de contacto de la Oficina de Asesoría de Vivienda (OHC POC, por sus siglas en inglés). La POC OHC es un empleado de HUD que supervisa y da seguimiento a las actividades de las agencias participantes, como, entre otras, las actividades de subvención de los adjudicatarios y el acuerdo de subvención para asesoría de vivienda de la agencia.
- EE. Otros programas de HUD. Toda asesoría de vivienda exigida o prestada en conexión con un programa administrado por HUD deben proporcionarla asesores de vivienda certificados por HUD que trabajen para una agencia aprobada para participar en el programa del Departamento. A los efectos de esta definición, exigido o prestado en conexión con un programa administrado por HUD significa asesoría de vivienda:
1. exigida por ley, por un reglamento, por un NOFO o de otro modo que HUD requiera;
  2. financiada por un programa de HUD;
  3. exigida por un adjudicatario o subadjudicatario de un programa de HUD como condición para recibir asistencia al amparo del programa del Departamento; o
  4. que un adjudicatario o subadjudicatario del programa de HUD recomiende para una familia que recibe asistencia al amparo de un programa del Departamento.
- FF. Agencia participante. Las agencias participantes son, todas, organizaciones intermediarias y de asesoría de vivienda que participan en el programa de Asesoría de Vivienda de HUD, como las aprobadas por HUD; los afiliados y las sucursales de

intermediarios aprobados por HUD; las MSO aprobadas por HUD; y las agencias estatales de financiamiento de vivienda.

- GG. Persona en un puesto de confianza. Esta persona en un puesto de confianza es el empleado (incluido el personal tanto remunerado como voluntario), consultor, directivo, director, o funcionario por nombramiento o elección de una agencia participante, cualquier miembro de su familia inmediata, o cualquier persona que esté en posición de influir en el proceso de toma de decisiones de una agencia participante o que tenga acceso a la información confidencial del cliente de la agencia.
- HH. Prácticas de préstamo usureras. Las prácticas de préstamo usureras describen los actos inescrupulosos de prestamistas, valuadores, corredores hipotecarios, contratistas de mejoras para el hogar y otros participantes del sector que se aprovechan de los deudores hipotecarios y pueden acarrear una pérdida de la plusvalía, más deuda, el incumplimiento y una posible ejecución de la hipoteca. Algunos ejemplos son: vender propiedades por más de lo que valen usando valuaciones falsas; aconsejar a los prestatarios que mientan sobre sus ingresos, gastos o efectivo disponible para el enganche a fin de obtener un préstamo; prestar deliberadamente más dinero del que un prestatario puede pagar; cobrar tasas de interés más altas a los prestatarios por su raza u origen nacional, y no de acuerdo con su historial de crédito; o cobrar cargos por productos y servicios innecesarios o inexistentes.
- II. Asesoría de vivienda de alquiler. La asesoría de vivienda de alquiler es la relacionada con el alquiler de propiedades residenciales, que puede incluir asesoría relacionada con futuras oportunidades de propiedad de vivienda, cuando se proporciona en relación con el Programa de Asesoría de Vivienda de HUD, o se exige o proporciona en conexión con los programas de HUD, como se define en la § 5.111 del 24 del CFR. La asesoría de vivienda de alquiler también puede incluir la decisión de alquilar, las responsabilidades de inquilinato, la asequibilidad del alquiler y la prevención del desalojo.
- JJ. Hipoteca inversa. Una hipoteca inversa es aquella que paga a un propietario de vivienda réditos de un préstamo extraídos de la plusvalía acumulada de la vivienda y no requiere su reembolso sino hasta un momento futuro.
- KK. Estado. Es cada uno de los varios estados, el Estado Libre Asociado de Puerto Rico, el Distrito de Columbia, el Estado Libre Asociado de las Islas Marianas Septentrionales, Guam, las Islas Vírgenes, la Samoa Americana o cualquier otro territorio de los Estados Unidos.
- LL. Agencia estatal de financiamiento de vivienda (SHFA, por sus siglas en inglés). Una SHFA se define como el organismo, agencia o instrumentalidad de carácter público creado mediante un acto específico de una legislatura estatal, facultado para financiar actividades diseñadas para proporcionar vivienda y otros servicios relacionados (por ejemplo, de adquisición de tierras, construcción o rehabilitación) en todo un estado. Las SHFA pueden prestar servicios de asesoría directo o subadjudicar fondos de

asesoría de vivienda, o ambas cosas, a agencias de asesoría de vivienda afiliadas dentro del estado al que pertenezcan dichas SHFA. “Estado” incluye los varios estados, Puerto Rico, el Distrito de Columbia, Guam, el Estado Libre Asociado de las Islas Marianas Septentrionales, la Samoa Americana y las Islas Vírgenes Estadounidenses.

MM. Subadjudicatario. Es el afiliado de un intermediario aprobado por HUD o una SHFA que recibe una subadjudicación de fondos de asesoría de vivienda proporcionados al amparo de una subvención de asesoría de vivienda de HUD.

NN. Unidad de gobierno local. Es cualquier ciudad, condado, poblado, pueblo, municipio, distrito, delegación, circunscripción, villa, aldea u otra subdivisión política de propósito general de un estado.

#### 1-5 Responsabilidades del programa de HUD.

- A. Subsecretario auxiliar adjunto (DAS, por sus siglas en inglés) de la Oficina de Asesoría de Vivienda. El DAS es el jefe de la Oficina de Asesoría de Vivienda y administra el programa.
- B. Personal de la Oficina de Asesoría de Vivienda. El personal de asesoría de vivienda se encuentra en la sede, las oficinas regionales y las oficinas locales de HUD, y apoya al DAS en la administración del programa de Asesoría de Vivienda. Estas oficinas verifican a las agencias para su aprobación, evalúan las solicitudes de subvención y vigilan el desempeño de las agencias participantes en relación con el Programa de Asesoría de Vivienda. El personal elabora e instaura la política y los procedimientos del programa. El personal también proporciona asistencia técnica y capacitación en relación con el programa de Asesoría de Vivienda de HUD. Se puede comunicar con el personal del Programa de Asesoría de Vivienda escribiendo a: [housing.counseling@hud.gov](mailto:housing.counseling@hud.gov).
- C. Comunicación con las agencias participantes. HUD comunica la información del programa de Asesoría de Vivienda principalmente a través de correos electrónicos y publicaciones en internet.
  - 1. Housing Counseling Today. Housing Counseling Today es una publicación enfocada en acrecentar el conocimiento, las destrezas y la capacidad de las agencias de asesoría de vivienda de HUD participantes, los asesores y sus colaboradores del sector.
  - 2. Asesoría de vivienda a través de govdelivery. La persona de contacto de la agencia participante para HUD que esté registrada en el HCS recibirá automáticamente las novedades sobre el Programa de Asesoría de Vivienda del Departamento. Esta persona de contacto debe tener una dirección de correo electrónico válida para recibir estas novedades y es responsable de asegurarse de que la dirección proporcionada a HUD sea válida. Algunos ejemplos de anuncios

son: actualizaciones del sistema, prórrogas para presentar los informes, publicación de NOFO y avisos de capacitación.

3. Portal de asesoría de vivienda. Esta página web proporciona información pertinente para los asesores de vivienda, como la información sobre el programa de Asesoría de Vivienda y las HECM, los kits de herramientas, el acceso al HCS y las oportunidades de capacitación.

## CAPÍTULO 2. CÓMO OBTENER LA APROBACIÓN DE HUD

- 2-1 Aprobación de HUD. Una agencia local de asesoría de vivienda, una organización multiestatal o un intermediario de asesoría de vivienda pueden ser aprobados por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD, por sus siglas en inglés) para participar en el programa de Asesoría de Vivienda en cuanto cumplan con los requisitos enumerados en la parte 214 del 24 del Código de Regulaciones Federales (CFR, por sus siglas en inglés) y en este capítulo del manual. Para que una agencia participe en el Programa de Asesoría de Vivienda de HUD, todas las personas que brindan asesoría de vivienda, incluidas la de propiedad de vivienda y la de vivienda de alquiler, deben ser asesores de vivienda certificados por HUD. La agencia también debe completar y enviar toda la documentación necesaria para la solicitud descrita en el [Formulario HUD-9900](#).

La aprobación de una agencia de asesoría de vivienda no crea ni implica que HUD garantice o respalde a dicha agencia ni a sus empleados, incluidos los asesores de vivienda, ante un posible cliente, o ante cualquier otra organización o individuo. Tampoco representa una garantía de asesoría de vivienda alguna prestada por la agencia. La aprobación solo significa que la agencia ha cumplido con las condiciones y requisitos prescritos por HUD.

- A. Solicitantes que satisfacen los requisitos. HUD aceptará una solicitud de una agencia de asesoría de vivienda admisible que funja como una organización sin fines de lucro de carácter público o privado, una unidad de gobierno local, municipal o estatal (incluidas las administraciones de vivienda de interés social) y cumplen con los criterios que se describen a continuación en el inciso 2-2 de este Capítulo.
- B. Organizaciones comunitarias y religiosas. HUD se compromete a la plena implementación de la [orden ejecutiva 13279](#), de “Igualdad ante la ley para las organizaciones religiosas y comunitarias”. Esta orden ejecutiva estableció principios y criterios de formulación de políticas fundamentales para orientar a las agencias federales en la formulación y establecimiento de políticas que tengan implicaciones para las organizaciones religiosas y comunitarias, a fin de garantizar una igualdad ante la ley para estas organizaciones en los programas de servicios sociales que reciben asistencia financiera federal. El reglamento de HUD dispuesto en la § 5.109 del 24 del CFR establece una política general sobre la participación de las organizaciones religiosas en los programas del Departamento: “Las organizaciones religiosas tienen derecho, en las mismas condiciones que cualquier otra organización, a participar en los programas y actividades. Ni el gobierno federal, ni uno local o estatal, ni ninguna otra entidad que administre programa o actividad algunos de HUD, discriminará a una organización por su afiliación o carácter religioso”.
- C. Agencias estatales de financiamiento de vivienda (SHFA, por sus siglas en inglés). Las SHFA no están obligadas a presentar una solicitud de aprobación para participar en el Programa de Asesoría de Vivienda de HUD, siempre y cuando tengan la autoridad legal necesaria para proporcionar asesoría de vivienda en todo su estado y

acaten todos los requisitos del programa que se describen en la parte 214 del 24 del CFR, este manual y otros documentos rectores.

Para participar en el programa de Asesoría de Vivienda de HUD, las SHFA deben:

1. presentar una solicitud de subvención satisfactoria o recibir una subvención de asesoría de vivienda de HUD; o
  2. presentar una solicitud y proporcionar a HUD una lista de sus afiliados, si corresponde, y asegurarse de que cumplan con todos los requisitos del programa. Las SHFA que no tengan pensado presentar una solicitud de subvención para asesoría de vivienda o que no recibieron financiamiento de HUD, pero aún están interesados en participar en el Programa de Asesoría de Vivienda del Departamento, deben presentar la información requerida para las SHFA en el formulario HUD-9900, Solicitud del programa de Asesoría de Vivienda.
- D. Sucursales y afiliados. Ni los afiliados del programa de HUD de intermediarios aprobados por el Departamento ni las SHFA tienen la obligación de ser aprobados directamente por HUD. Además, no todas las sucursales de un intermediario o una organización multiestatal tienen que participar en la parte del programa de la entidad central correspondiente a HUD. Sin embargo, para participar en el programa de Asesoría de Vivienda de HUD, ya sea es que esté financiado o no, las sucursales y los afiliados deben cumplir con todos los requisitos programáticos y de aprobación que se describen en la parte 214 del 24 del CFR, este manual y otros documentos rectores. Es responsabilidad de la entidad central evaluar la elegibilidad inicial y continua, así como garantizar el cumplimiento. Si desea que su sucursal aparezca listada en el sitio web de HUD como aprobada, la agencia, incluida una agencia local de asesoría de vivienda (LHCA, por sus siglas en inglés), deberá comunicarse con su persona de contacto en HUD.
- E. Financiamiento de la subvención para asesoría de vivienda de HUD. Una organización aprobada por HUD para participar en el Programa de Asesoría de Vivienda no recibe fondos automáticamente del Departamento. Las subvenciones para la prestación directa de servicios de asesoría están supeditadas a las asignaciones de fondos por parte del Congreso y a un proceso de subvención por licitación. Las agencias aprobadas que deseen licitar para obtener financiamiento deben presentar una propuesta en respuesta a un aviso de oportunidad de financiamiento (NOFO, por sus siglas en inglés) que describa los criterios de solicitud, junto con las políticas y reglamentaciones tanto federales como de HUD correspondientes.

El financiamiento de HUD no está destinado para sufragar todos los costos incurridos por la agencia en la prestación de los servicios de asesoría ni para garantizar que los asesores estén debidamente capacitados. Consulte el Capítulo 7 para obtener más información sobre los requisitos de la subvención para asesoría de vivienda de HUD.

2-2 Criterios de aprobación. Los siguientes criterios de aprobación corresponden para todas las agencias, incluidas: todas las agencias locales de asesoría de vivienda (LHCA), las organizaciones multiestatales (MSO, por sus siglas en inglés) y los intermediarios, así como todas las sucursales y afiliados del programa de HUD que se incluyan en una solicitud:

- A. Condición como una organización sin fines de lucro y exenta de impuestos. Una agencia de asesoría de vivienda debe fungir como una organización de carácter público o privado sin fines de lucro, o ser una unidad del gobierno local, municipal o estatal (incluidas las administraciones de vivienda de interés social). La agencia debe presentar pruebas de su condición como entidad sin fines de lucro exenta de impuestos en virtud de la sección 501(a) y de conformidad con la sección 501(c) del Código de Rentas Internas de 1996 (§§ 501 (a) y (c) del 26 del Código de los Estados Unidos o U.S.C., por sus siglas en inglés).

Las unidades de gobierno locales, municipales o estatales (incluidas las administraciones de vivienda de interés social) deben presentar un comprobante de su autorización para prestar servicios de asesoría de vivienda y cumplir con los requisitos que se describen en el [formulario HUD-9900, Solicitud del Programa de Asesoría de Vivienda.](#)

- B. Experiencia. Una LHCA, una MSO, una SHFA o un intermediario deben haber administrado un Programa de Asesoría de Vivienda por lo menos durante un año. Un intermediario debe haber operado en la calidad de tal por lo menos durante un año. Además, antes de unirse a una red, los afiliados y las sucursales deben haber administrado de forma satisfactoria un programa de asesoría de vivienda por lo menos durante un año.
- C. Cumplimiento de las leyes de Vivienda Justa y Derechos Civiles. (1) Las agencias de asesoría deben cumplir con todos los requisitos aplicables de vivienda justa y derechos civiles que se establecen en la § 5.105 (a)(1) del 24 del CFR. Una agencia es inadmisiblesi: (a) ha sido acusada por HUD en relación con una contravención sistémica de la ley de Vivienda Justa o la recepción de una determinación de motivos fundados por parte de una agencia de vivienda justa local o estatal sustancialmente equivalente con respecto a una violación sistémica de una ley de vivienda justa local o estatal sustancialmente equivalente que prohíba la discriminación por motivos de raza, color de piel, religión, sexo (incluida la orientación sexual y la identidad de género), origen nacional, discapacidad o situación familiar; o (b) es la parte acusada en una demanda entablada al amparo de la ley de Vivienda Justa por los Estados Unidos alegando una pauta o práctica continua de discriminación o denegación de derechos contra un grupo de personas que planteen un problema de importancia para el público en general, en virtud de la § 3614(a) del 42 del U.S.C.; (c) es la parte acusada en cualquier otra demanda que entable o a la que se sume el Departamento de Justicia, o en la que este haya intervenido, o presentado un escrito o una declaración de interés en el carácter de amigo del tribunal, alegando un patrón o una práctica de contravención sistémica al Título VI de la ley de Derechos Civiles de 1964, la

Sección 504 de la ley de Rehabilitación de 1973, la Sección 109 de la ley de Vivienda y Desarrollo Comunitario de 1974, la ley de Estadounidenses con Discapacidades, la ley Contra la Violencia Hacia la Mujer, o una reclamación al amparo de la ley de Reclamaciones Fraudulentas relacionada con la equidad en la vivienda, la no discriminación o los derechos civiles en general, incluido un presunto incumplimiento con la promoción activa de la equidad en la vivienda; (d) ha recibido una carta de determinaciones que identifica un incumplimiento sistémico continuo con el Título VI de la ley de Derechos Civiles de 1964, la Sección 504 de la ley de Rehabilitación de 1973, la Sección 109 de la ley de Vivienda y Desarrollo Comunitario de 1974, la ley Contra la Violencia Hacia la Mujer o la ley de Estadounidenses con Discapacidades; o (e) ha recibido una determinación de motivos fundados de una agencia de vivienda justa local o estatal sustancialmente equivalente en relación con una contravención sistémica de las disposiciones de una ley local o estatal que prohíba la discriminación en la vivienda por motivos de orientación sexual, identidad de género o fuente lícita de ingresos, y la acusación, demanda o carta de determinaciones mencionada antes en los subincisos (a), (b), (c), (d) o (e) no se ha resuelto a satisfacción de HUD. HUD determinará si las medidas tomadas para resolver la acusación bastan para ello. Dichas acciones pueden incluir, entre otras: (i) la observancia actual de un acuerdo de cumplimiento voluntario firmado por todas las partes; (ii) el cumplimiento actual con un acuerdo de conciliación aprobado por HUD y firmado por todas las partes; (iii) el cumplimiento actual con un acuerdo de conciliación firmado por todas las partes y aprobado por la agencia administrativa local o del gobierno estatal con jurisdicción sobre la cuestión; (iv) el cumplimiento actual con una orden de conformidad o un decreto de acuerdo mutuo; o (v) el cumplimiento actual con un fallo judicial, o con una decisión o fallo contencioso-administrativo; o (vi) la desestimación de las acusaciones.

(2) Promoción activa de la equidad en la vivienda. De conformidad con la sección 808(e)(5) de la ley de Vivienda Justa, HUD tiene el deber legal de promover de forma activa la equidad en la vivienda en todas sus actividades. Los recipientes de los fondos deben promover de forma activa la equidad en la vivienda para todas las categorías que protege la ley de Vivienda Justa, como la raza, el color de piel, el origen nacional, la religión, el sexo (incluida la orientación sexual o la identidad de género), la discapacidad y la situación familiar. Se espera que las agencias de asesoría de vivienda ayuden a remediar la discriminación en la vivienda, y promuevan los derechos y la elección de vivienda justa. Con algunas excepciones para las tribus indígenas reconocidas por el gobierno federal y los organismos que las representan, la solicitud debe explicar cómo es que el solicitante llevará a cabo las actividades propuestas de una manera que promueva de forma activa la equidad en la vivienda de conformidad con la ley de Vivienda Justa y su reglamento de implementación, y cómo cumplirá con los requisitos de la definición de “promoción activa de la equidad en la vivienda” (AFFH, por sus siglas en inglés) que se establece en la § 5.151 del 24 del CFR. Los solicitantes pueden proponer actividades que coincidan con el análisis de impedimentos (AI) de su jurisdicción, una evaluación de equidad en la vivienda (AFH, por sus siglas en inglés) u otros medios de planificación de la equidad en la vivienda que respalden de manera significativa su certificación de AFFH. Si el

- solicitante llevará a cabo actividades propuestas en una jurisdicción con una AFH, dichas actividades deben ser congruentes con los objetivos de equidad en la vivienda de la AFH y con las estrategias de equidad en la vivienda especificadas en el plan consolidado o en el plan de la agencia de vivienda popular de la jurisdicción.
- D. Participantes no subvencionables. Las agencias participantes deben mantener políticas y procedimientos para identificar a los participantes no subvencionables. Una agencia (incluidos todos sus directores, colaboradores, ejecutivos, funcionarios o empleados) no debe ser:
1. suspendida, inhabilitada o de otro modo restringida por el Departamento ni en virtud de ningún otro reglamento federal;
  2. encausada o condenada por un delito penal que se refleje en la responsabilidad, integridad o capacidad de la agencia para participar en actividades de asesoría de vivienda (algunos ejemplos de tales delitos son , entre otros: fraude, soborno, corrupción, malversación de fondos, usurpación de identidad, lavado de dinero, etc. Estos incluyen delitos penales que pueden ser procesados a nivel local, estatal o federal. Antes de que una persona sea considerada no subvencionable debido a sus antecedentes penales, se le debe dar la oportunidad de disputar la exactitud o pertinencia de la información en la que se apoya la agencia participante y la oportunidad de aportar pruebas de factores atenuantes, como el tiempo, la naturaleza y la gravedad del delito o los delitos, y cualquier prueba de rehabilitación. Un arresto, por sí solo, no constituye una prueba de que se cometió un delito penal); ni
  3. sujeta a determinaciones inconclusas debido a una auditoría o investigación de HUD o de otra dependencia gubernamental.
- E. Base comunitaria. Una agencia de asesoría de vivienda y sus sucursales y afiliados del programa de HUD deben haber operado durante al menos un año en las zonas geográficas en las que la fungirá como una agencia participante, según lo establecido en su plan de trabajo de asesoría de vivienda.
- F. Mantenimiento de registros y presentación de informes. La agencia debe tener establecido un sistema de mantenimiento de registros para que los expedientes tanto físicos como electrónicos de los clientes puedan consultarse y mantenerse en la confidencialidad, y los datos sobre las actividades anuales de la agencia puedan verificarse, analizarse y darse a conocer.
1. Los expedientes de los clientes, tanto físicos como electrónicos, deben mantenerse en la confidencialidad, de acuerdo con la § 214.315 del 24 del CFR. Este sistema debe cumplir con los requisitos de las §§ 1.6 y 8.55, y la parte 121, del 24 del CFR, y debe ser de fácil acceso para HUD, para todos los fines de seguimiento y auditoría (§ 214.315 del 24 del CFR).

- G. Confidencialidad. Las agencias participantes deben tomar medidas activas para proteger la confidencialidad de la información personal y financiera de cada cliente, incluidos los registros tanto físicos como electrónicos, el sistema de gestión de clientes (CMS, por sus siglas en inglés) u otros sistemas de datos electrónicos y calificaciones de crédito, ya sea que la información se reciba del cliente o de otra fuente. No mantener la confidencialidad las calificaciones de crédito o usarlas de forma indebida puede acarrear sanciones para la agencia en virtud de la ley de Informes de Crédito Justos (§ 1681 del 14 del U.S.C., y las siguientes). Las copias impresas del expediente del cliente deben guardarse en un archivador bajo llave y su expediente electrónico debe mantenerse seguro y con acceso únicamente para los empleados autorizados.
- H. Sistema de gestión de clientes (CMS, por sus siglas en inglés). Todas las agencias participantes utilizarán un sistema automatizado de gestión de clientes de asesoría de vivienda para la recopilación y difusión de la información a nivel del cliente, como, entre otra, sus datos financieros y demográficos, los servicios de asesoría prestados, y los resultados. Las agencias deben utilizar un sistema de gestión de clientes que satisfaga los requisitos de HUD y establezca una interfaz con las bases de datos de HUD.
- I. Recursos de asesoría de vivienda. La agencia debe contar con los siguientes recursos para implementar el plan de trabajo de asesoría de vivienda propuesto:
1. Financiamiento. Prueba de contar con fondos inmediatamente disponibles o el compromiso por escrito de recibirlos, para cubrir el costo de operar el plan de trabajo de asesoría de vivienda durante el período inicial de doce meses de aprobación o participación en el programa de HUD.
  2. Personal. La agencia debe emplear a personal capacitado en asesoría de vivienda. Todo el personal que la agencia proponga para proporcionar asesoría de vivienda debe estar certificado por HUD. Por lo menos la mitad de los asesores debe tener al menos 6 meses de experiencia en el trabajo que desempeñarán para el programa de asesoría de vivienda de la agencia.
  3. Destrezas lingüísticas. De conformidad con la § 214.103(g)(3) del 24 del CFR, la agencia de asesoría de vivienda debe contar con uno o más asesores de vivienda que hablen con fluidez el o los idiomas de los clientes a los que atiende, o utilizar los servicios de un intérprete; o hacer un esfuerzo razonable por recomendar al cliente con otra agencia que pueda satisfacer sus necesidades. La agencia debe tomar medidas razonables para asegurarse de que las personas con un dominio limitado del idioma inglés (LEP, por sus siglas en inglés) tengan un acceso significativo a sus programas y actividades, acorde con las [pautas de HUD](#). Para obtener más orientación, consulte la [“Final Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons”](#) (Guía definitiva para los recipientes de asistencia financiera federal con respecto a la prohibición del Título VI contra la discriminación por motivos de origen nacional que afecta a

las personas con un dominio limitado del idioma inglés), publicada en el Registro Federal el 22 de enero de 2007, o una versión actualizada.

4. Formatos alternativos. La agencia debe tomar las medidas pertinentes para asegurarse de sostener una comunicación eficaz con las personas con discapacidades. Estas personas y organizaciones deben tomar las medidas apropiadas que pudieran necesitarse para asegurar que la comunicación con las personas con discapacidades sea tan eficaz como la comunicación con las personas sin ellas. En general, la comunicación eficaz se proporciona mediante el uso de los medios y servicios auxiliares de ayuda debidos. Todos los centros deben ofrecer facilidades de acceso o hacer adaptaciones especiales alternativas para las personas con discapacidades, de conformidad con la Sección 504 de la ley de Rehabilitación de 1973 (§ 794 del 29 del U.S.C.), las partes 8 y 9 del 24 del CFR, y la ley de Estadounidenses con Discapacidades (§ 12101 del 42 del U.S.C., y las siguientes).
- J. Conocimiento de los programas de HUD y del mercado local de vivienda. El personal de asesoría de vivienda de la agencia debe poseer un conocimiento práctico de los programas de seguro hipotecario unifamiliar y de vivienda de HUD, como la FHA, otros programas de vivienda locales y estatales disponibles en la comunidad, los planes consolidados municipales locales y estatales, incluidas las evaluaciones de equidad en la vivienda, y el mercado de vivienda local. El personal también debe estar familiarizado con los programas de vivienda ofrecidos por los prestamistas hipotecarios convencionales y otros programas de vivienda o relacionados que pudieran ayudar a sus clientes. Como condición para la aprobación o participación, HUD puede exigir una capacitación, que incluye, por ejemplo, capacitación sobre los productos y programas de FHA.
- K. Contratos o acuerdos para prestar servicios de asesoría de vivienda admisibles. Una agencia y sus sucursales, subadjudicatarios o afiliados deben realizar todas las actividades de asesoría de vivienda establecidas en su plan de trabajo de asesoría de vivienda. No está permitido contratar servicios de asesoría de vivienda, excepto en las siguientes situaciones:
  1. En zonas geográficas donde se demuestre que existe una necesidad de recibir servicios de asesoría de vivienda y no haya una agencia de asesoría de vivienda aprobada por HUD ni sucursales, afiliados o subadjudicatarios de la misma. Si identifica una zona geográfica desatendida y propone proporcionar asesoría en ella a través de un contrato de servicio, la agencia de asesoría de vivienda debe presentar una justificación para ello ante HUD. La solicitud será evaluada y, posteriormente, aprobada o denegada por HUD. Al amparo de esta excepción, si se aprueba la solicitud de uso de servicios contractuales para la zona identificada, el contrato debe definir las responsabilidades respectivas del Programa de Asesoría de Vivienda para las partes contratantes, la agencia que presta los servicios (el contratista) debe cumplir con los estándares de aprobación y de certificación de asesoría de vivienda de HUD. Las personas que brinden asesoría

de vivienda para el contratista deben haber aprobado el examen de asesor de vivienda certificado por HUD y su empleo debe ser verificado por la agencia aprobada por HUD en FHA Connection. Además, la agencia contratante debe recibir la aprobación previa por escrito de HUD.

2. Los intermediarios y las SHFA pueden suscribir acuerdos con afiliados para prestar servicios de asesoría de vivienda.
  - a. Los acuerdos con los afiliados pueden ser en la forma de un intercambio de cartas o de un contrato que defina las responsabilidades respectivas que el programa de Asesoría de Vivienda imponga a cada una de las partes.
  - b. Los acuerdos deben ser lo suficientemente detallados como para establecer la responsabilidad y permitir un monitoreo adecuado, de conformidad con la parte 200 del 2 del CFR.
3. Con la aprobación previa de HUD, y a su discreción, las organizaciones intermediarias pueden participar en su Programa de Asesoría de Vivienda con una red de asesores afiliados, en lugar de agencias de asesoría afiliadas, si la estructura está diseñada para satisfacer una necesidad especial de asesoría de vivienda identificada por el Departamento.
- L. Recursos comunitarios. La agencia de asesoría de vivienda debe demostrar que ha establecido relaciones de trabajo con recursos comunitarios locales tanto como públicos privados a los que pueda remitir a los clientes que necesiten una ayuda que la agencia no pueda ofrecer. Una descripción de estas colaboraciones y relaciones de trabajo debe documentarse en la solicitud de la agencia para la aprobación del programa y en su solicitud de fondos de la subvención para asesoría de vivienda.
- M. Requisitos locales y estatales. De acuerdo con la § 214.103(k) del 24 del CFR, una agencia, y sus sucursales y afiliados, deben cumplir con todos los requisitos locales y estatales para su funcionamiento.
- N. Centros. De conformidad con la § 214.103(l) del 24 del CFR, todos los centros de asesoría de vivienda de la agencia, y sus sucursales, afiliados y subadjudicatarios, deben satisfacer los siguientes criterios:
  1. Tener una oficina clara y debidamente identificada, con espacio disponible para la prestación de servicios de asesoría de vivienda. Debe haber un letrero permanente que identifique la oficina de asesoría de vivienda.
  2. La oficina debe funcionar durante el horario normal de atención y ofrecer horarios extendidos cuando sea necesario. Sin embargo, está permitido hacer una excepción a este requisito para ciertas sucursales que solo tengan los recursos necesarios para operar a tiempo parcial, cuando los servicios de asesoría sean cruciales para la comunidad en la que se encuentren establecidas.

3. Ofrecer privacidad para la asesoría en persona y la confidencialidad de los registros de los clientes.
  4. Ofrecer facilidades de acceso o hacer adaptaciones especiales alternativas para las personas con discapacidades, de conformidad con la Sección 504 de la ley de Rehabilitación de 1973 (§ 794 del 29 del U.S.C.), las partes 8 y 9 del 24 del CFR, y la ley de Estadounidenses con Discapacidades (§ 12101 del 42 del U.S.C., y las siguientes).
- O. Plan de trabajo de asesoría de vivienda. La agencia debe presentar un plan de asesoría de vivienda detallado, pero conciso, que sea congruente con los requisitos descritos en la parte 214 del 24 del CFR y con el inciso 3-2 del Capítulo 3 de este manual. La agencia también debe describir los resultados que se anticipa lograr dentro del período de aprobación inicial. Los intermediarios y las SHFA deben exigir que sus afiliados que participan en su Programa de Asesoría de Vivienda de HUD mantengan un plan de trabajo.
- P. Requisitos de divulgación y conflictos de intereses. La agencia debe divulgar cualquier conflicto de intereses que exista, ya sea real o aparente, y describir cómo habrán de mitigarse tales conflictos, incluida cualquiera divulgación que se hará a los clientes. Consulte los incisos 6-1 y 6-2 del Capítulo 6 de este manual para obtener más información sobre los requisitos de divulgación y los conflictos de intereses.
- 2-3 Proceso de solicitud. Para la aprobación inicial, todos los solicitantes deben llenar el [formulario HUD-9900](#), y enviar la solicitud y toda la documentación de apoyo a la Oficina de Asesoría de Vivienda. Hay dos formas de participar en el Programa de Asesoría de Vivienda de HUD:
- A. Las organizaciones pueden presentar una solicitud directamente ante HUD como una de las siguientes: una agencia local de asesoría de vivienda (LHCA), un intermediario (regional o nacional) y una organización multiestatal (MSO).
  - B. Los afiliados también pueden presentar una solicitud a través de un intermediario o una SHFA aprobados por HUD. Los intermediarios y las SHFA brindan a los afiliados servicios de apoyo cruciales, como capacitación, herramientas y plantillas; subadjudicación de fondos; y asistencia técnica. También supervisan sus redes para asegurarse de que los servicios cumplan con los estándares del programa y satisfagan con eficacia las necesidades de sus clientes.
  - C. Antes de solicitar su participación en el Programa de Asesoría de Vivienda de HUD, el Departamento recomienda que el solicitante consulte lo siguiente:
    - Manual de Asesoría de Vivienda de HUD 7610.1
    - Parte 214 del 24 del CFR
    - Sitio web de la Oficina de Asesoría de Vivienda de HUD

- Cómo convertirse en un sitio web de la agencia de asesoría de vivienda aprobada por HUD
  - Herramienta de elegibilidad: Para determinar si una organización está lista para presentar una solicitud, use la Herramienta de elegibilidad de la agencia de asesoría de vivienda en el sitio web de HUD Exchange. La herramienta permite a las organizaciones determinar si satisfacen los criterios básicos de cualificación para solicitar convertirse en una agencia de asesoría de vivienda aprobada por HUD. Las organizaciones que reciban un resultado de “lista para presentar su solicitud” luego de usar la herramienta deben comunicarse con un asesor de solicitudes escribiendo a: [housing.counseling@hud.gov](mailto:housing.counseling@hud.gov).
- D. Aviso de aprobación. Si la solicitud satisface todos los requisitos descritos en la § 214.103 del 24 del CFR y el inciso 2-2 de este Capítulo, HUD aprobará a una agencia por un período de hasta tres años. HUD informará a la agencia de su aprobación a través de una carta de aprobación remitida a su oficina principal. Consulte el inciso 2-5 del este capítulo para obtener más información.
- E. Deficiencia. Si la solicitud no satisface todos los requisitos para su aprobación y se necesita información adicional para evaluarla, HUD emitirá una carta de deficiencia. La carta identificará las deficiencias y brindará al solicitante la oportunidad de presentar información adicional en apoyo de la solicitud dentro de un período de tiempo específico. HUD puede, a su discreción, solicitar aclaraciones o información adicional a una agencia a fin de determinar su elegibilidad para participar en el Programa de Asesoría de Vivienda.
- F. Denegación. Si, tras responder a una carta de deficiencia, una solicitud no satisface todos los requisitos de la § 214.103 del 24 del CFR y el inciso 2-2 de este capítulo, HUD denegará la aprobación y dará a la agencia las razones para ello por escrito. En un plazo de 30 días naturales a partir de emitida la notificación de la denegación por escrito, la agencia puede presentar una solicitud corregida o apelar la decisión por escrito ante HUD, como se establece en la § 214.205 del 24 del CFR. Si decide presentar una solicitud corregida, la agencia puede consultar con HUD para determinar cuáles son las medidas específicas necesarias para subsanar las deficiencias. Consulte el Capítulo 8 para obtener información adicional sobre el proceso de apelación.
- G. Falta de respuesta de HUD. La agencia debe escribir a [housing.counseling@hud.gov](mailto:housing.counseling@hud.gov), con “Application Approval” (Aprobación de la solicitud) como el asunto, si la agencia no recibe:
1. un acuse de recibo de su solicitud en un plazo de 30 días a partir de remitida para determinar si HUD la recibió; o
  2. una carta de aprobación, deficiencia o denegación en un plazo de 90 días a partir de remitida la solicitud para determinar el progreso de la evaluación de la solicitud.

2-4 Conferencia in situ. Antes de que emitir la carta de aprobación a un solicitante, HUD puede pedir que se tenga una conferencia en la oficina principal de la agencia, o en una o más de sus sucursales o sus oficinas afiliadas.

La oficina de HUD puede exentar de la visita *in situ* a su discreción. En tal caso, HUD puede pedir que se realice una conferencia en una oficina del Departamento, o la agencia puede solicitar que se realice una conferencia telefónica o por videollamada en vivo a expensas de HUD. Cuando el personal de HUD no puede realizar una visita *in situ*, se le puede pedir a la agencia que envíe fotografías y planos del edificio para demostrar que las instalaciones cumplen con los requisitos programáticos.

Durante la conferencia *in situ*, en una oficina de HUD, o vía telefónica o por videollamada en vivo, el personal del Departamento puede:

- A. responder las preguntas de la agencia, si alguna, acerca de este manual y sus anexos, así como las preguntas generales sobre las oportunidades de financiamiento de HUD y el proceso de NOFO que anuncia la disponibilidad de fondos de subvención para asesoría de vivienda. (tenga en cuenta que, como las subvenciones de asesoría de vivienda se administran a través de un proceso de adjudicación por licitación, el personal solo proporcionará información que sea de conocimiento público general);
- B. identificar las necesidades de capacitación del personal de la agencia;
- C. evaluar que el centro satisfaga los requisitos enumerados en el inciso 2-2(N) (Centros); y
- D. realizar consultas, solicitar información o brindar asistencia técnica sobre cualquier tema que atañe al proceso de aprobación o al cumplimiento de los requisitos programáticos.

2-5 Aprobación de la solicitud. La Oficina de Asesoría de Vivienda de HUD enviará la carta de aprobación a la oficina principal de la agencia. La carta indicará el periodo de aprobación.

- A. Sitio web de agencias de asesoría de vivienda aprobadas por HUD. Las agencias de asesoría de vivienda aprobadas por HUD deben proporcionar al Departamento el nombre de la agencia y los datos de contacto para recibir las recomendaciones de clientes. Esta información está disponible en el sitio web público de HUD, en una base de datos de las agencias que participan en el Programa de Asesoría de Vivienda. Además, los nombres y direcciones de todas las agencias participantes que prestan servicios de asesoría de vivienda están disponibles para el público a través de la herramienta de localización de HUD.

Todos los clientes que acudan a la agencia como producto de estas recomendaciones deben ser atendidos o recomendados con otra agencia participante, como se describe en el inciso 3-1(L) del Capítulo 3.

- 2-6 Reaprobación. Al final del período de aprobación, y tras una evaluación del desempeño satisfactoria, de realizarse, HUD aprobará de nuevo a las agencias, como se describe en el Capítulo 6; no es necesario presentar una solicitud para la reaprobación.

### CAPÍTULO 3. PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASESORÍA DE VIVIENDA

- 3-1 Requisitos básicos. Este capítulo detalla los procedimientos y requisitos del Programa de Asesoría de Vivienda, según lo dispuesto en la parte 214 del 24 del Código de Regulaciones Federales (CFR, por sus siglas en inglés), y otros reglamentos y leyes aplicables, incluidos los requisitos de derechos civiles y de vivienda justa correspondientes. Una agencia participante que no cumpla con estos requisitos programáticos básicos puede enfrentar consecuencias, como, entre otras, la revocación de la aprobación de una agencia para participar en el programa de asesoría de vivienda, su designación como en la condición de inactiva, la suspensión del acceso a la disposición de los fondos, la incautación de los fondos restantes de la subvención y la denegación del acceso a los recursos de capacitación de asesoría de vivienda del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD, por sus siglas en inglés).

Los requisitos básicos son los siguientes:

- A. Asesoría de vivienda. Las agencias participantes deben proporcionar asesoría de vivienda, como se define en el inciso 1-4 (O) del Capítulo 1 de este Manual, en lugar de solo educación, como se define en el inciso 1-4 (G) del Capítulo 1 de este manual, a los propietarios o inquilinos tanto actuales como potenciales para ayudarlos a mejorar sus condiciones de vivienda y a cumplir con sus responsabilidades de propiedad o inquilinato. Las agencias participantes deben proporcionar asesoría sobre uno o más de los temas descritos en el inciso 3-6 de este capítulo.
- B. Requisito de certificación. La asesoría de vivienda exigida o prestada en relación con los programas de HUD deben proporcionarla exclusivamente asesores de vivienda certificados que trabajen para las agencias participantes al amparo del Programa de Asesoría de Vivienda del Departamento. Para certificarse, una persona debe aprobar un examen estandarizado por escrito que abarque seis campos temáticos principales y trabajar para una agencia aprobada para participar en el Programa de Asesoría de Vivienda de HUD. Los servicios de asesoría de vivienda los debe prestar un asesor de vivienda certificado por HUD, de conformidad con las §§ 214.303 (a) y 103(n) del 24 del CFR.
- C. Educación. Todas las agencias participantes que ofrezcan educación de grupo también deben poder ofrecer servicios de asesoría individual sobre los mismos temas.
- D. Lugar/formato: Los servicios de asesoría pueden prestarse en el espacio de la oficina de la agencia de asesoría de vivienda, en una ubicación alternativa (por ejemplo, en el hogar del cliente) o a través de un formato alternativo, siempre y cuando el lugar o el formato sean mutuamente aceptables tanto para el asesor de vivienda como para el cliente. Los formatos alternativos pueden incluir asesoría telefónica o sistemas de asesoramiento a distancia diseñados con tecnología de videoconferencia por internet. Estos sistemas tecnológicos también se pueden utilizar para impartir talleres y sesiones educativas de grupo. Sin embargo, de ser posible, todas las agencias participantes que presten servicios directos deben ofrecer y proporcionar asesoría en

- persona a los clientes que prefieran este formato. Al proporcionar servicios de asesoría en persona y en formatos alternativos, una agencia participante debe asegurarse de establecer una comunicación eficaz con las personas que tienen discapacidades, como con la prestación de servicios y medios auxiliares de ayuda apropiados. Ver las §§ 214.103(l)(3) y 8.6 del 24 del CFR.
- E. Plan de trabajo de asesoría de vivienda. Una agencia participante debe cumplir y prestar servicios educativos y de asesoría de vivienda de acuerdo con su plan de trabajo de asesoría de vivienda aprobado, como se exige en la § 214.103(m) del 24 del CFR y se describe en el inciso 3-2 a continuación.
- F. Ámbito geográfico. Independientemente del lugar o el formato, las actividades de asesoría deben limitarse a la zona geográfica especificada en el plan de trabajo de asesoría de vivienda aprobado de la agencia, y todas las agencias participantes deben continuar cumpliendo con los requisitos de las §§ 214.103(d), 214.103(g) y 214.103(h) del 24 del CFR, y el inciso 2-2 del Capítulo 2 de este manual. Por ejemplo, las agencias solo pueden ofrecer asesoría telefónica a los clientes dentro de su zona geográfica aprobada. El ámbito geográfico puede ampliarse o reducirse a solicitud de la agencia, como se describe en el inciso 3-2 a continuación.
- G. Derechos civiles. Todas las agencias participantes deben administrar sus programas de asesoría de vivienda de acuerdo y en cumplimiento con las reglamentaciones y directrices departamentales correspondientes, y con los siguientes requisitos reglamentarios y legislativos de combate a la discriminación:
1. Título VI de la ley de Derechos Civiles de 1964, § 2000d-1 del 42 del Código de los Estados Unidos (U.S.C., por sus siglas en inglés), parte 1 del 24 del CFR;
  2. la ley de Vivienda Justa, §§ 3601 a 3619 del 42 del U.S.C., partes 100 y 103 del 24 del CFR;
  3. orden ejecutiva 11063, de *No discriminación e igualdad de oportunidades en la vivienda*, parte 107 del 24 del CFR;
  4. Sección 504 de la ley de Rehabilitación de 1973, § 794 del 29 del U.S.C., parte 8 del 24 del CFR;
  5. ley Contra la Discriminación Etaria de 1975, §§ 6101 a 6107 del 42 del U.S.C., parte 146 del 24 del CFR;
  6. ley de Estadounidenses con Discapacidades, § 12131 del 42 del U.S.C. y las siguientes, parte 35 del 28 del CFR;
  7. Título IX de las enmiendas educativas de 1972, §§ 1681 a 1683 y 1685 a 1688 del 20 del U.S.C., parte 3 del 24 del CFR;

8. orden ejecutiva 13166, de *Mejoramiento del acceso a los servicios para las personas con un dominio limitado del idioma inglés*;
9. orden ejecutiva 13985, de *Fomento de la equidad racial y apoyo a las comunidades desatendidas a través del gobierno federal*; y
10. orden ejecutiva 14091, de *Fomento de la equidad racial y apoyo a las comunidades desatendidas a través del gobierno federal*.

Estos requisitos están diseñados para evitar la discriminación en la prestación de beneficios y servicios por motivos de raza, color de piel, religión, sexo (incluida la identidad de género y la orientación sexual), origen nacional, edad, situación familiar o discapacidad.

- H. Promoción activa de la equidad en la vivienda. De conformidad con la § 3608(e)(5) del 42 del U.S.C., las agencias participantes deben promover de forma activa la equidad en la vivienda. Esto significa que se espera que las agencias participantes tomen medidas significativas, además de combatir la discriminación, que rompan con los patrones de segregación y fomenten la creación de comunidades incluyentes y sin obstáculos que restrinjan el acceso a las oportunidades por motivo de características protegidas.
- I. Accesibilidad y centros. De conformidad con la § 214.103 del 24 del CFR, todas las agencias participantes, sus sucursales, afiliados y subadjudicatarios deben: (1) tener una oficina claramente identificada con espacio disponible para la prestación de servicios de asesoría de vivienda, operar durante el horario normal de atención y ofrecer horarios ampliados cuando sea necesario; (2) ofrecer privacidad para la asesoría en persona y confidencialidad para los expedientes de los clientes; (3) ofrecer facilidades de acceso o hacer adaptaciones especiales alternativas para las personas con discapacidades, de conformidad con la Sección 504 de la ley de Rehabilitación de 1973 (§ 794 del 29 del U.S.C.), las partes 8 y 9 del 24 del CFR, y la ley de Estadounidenses con Discapacidades (§ 12101 del 42 del U.S.C., y las siguientes); y (4) cumplir con los requisitos de los números (2) y (3) cuando los servicios de asesoría se presten en otro lugar que no sean las oficinas de la agencia participante. Este requisito no corresponde para la asesoría prestada en el domicilio de un cliente u otra ubicación solicitada por este.
- J. Discriminación e influencia religiosa. Las agencias, y sus afiliados y sucursales, tienen prohibido: (1) discriminar en nombre o en contra de segmento alguno de la población en la prestación de servicios o en la difusión, incluidos los de otras afiliaciones religiosas; y (2) exigir instrucción o asesoría religiosa, celebrar misas o servicios religiosos obligatorios, participar en actividades de proselitismo religioso y ejercer influencia religiosa alguna en la prestación de asistencia al amparo del programa de asesoría de vivienda de la agencia, o a través de sus afiliados o sucursales.
- K. Dominio limitado del idioma inglés (LEP). La agencia participante debe tomar medidas razonables para asegurarse de que las personas con un dominio limitado del

idioma inglés (LEP, por sus siglas en inglés) tengan un acceso significativo a sus programas y actividades con la prestación de asistencia lingüística. Consulte la “[\*Final Guidance to Federal Financial Assistance Recipients Regarding Title VI Prohibition Against National Origin Discrimination Affecting Limited English Proficient Persons\*](#)” (Guía definitiva para los recipientes de asistencia financiera federal con respecto a la prohibición del Título VI contra la discriminación por motivos de origen nacional que afecta a las personas con un dominio limitado del idioma inglés), publicada en el Registro Federal (FR, por sus siglas en inglés) el 22 de enero de 2007, (2732 del 72 del FR), para determinar el alcance de la asistencia que la agencia debe ofrecer, de acuerdo con sus propias circunstancias.

- L. Recomendaciones. Para fines de recomendación de los clientes, las agencias participantes que prestan servicios de asesoría de vivienda directos deben proporcionar a HUD el nombre y los datos de contacto de la agencia. Esta información puede estar disponible en el sitio web de HUD, en una base de datos de las agencias que participan en el Programa de Asesoría de Vivienda. Además, los nombres y direcciones de todas las agencias participantes que prestan servicios de asesoría de vivienda directos pueden ponerse a disposición del público a través de la línea directa gratuita de asesoría de vivienda de HUD.

Todos los clientes que acudan a la agencia como producto de estas recomendaciones deben ser atendidos. En los casos en que no ofrezca los servicios de asesoría solicitados por el cliente, no pueda comunicarse de manera eficaz con él, no tenga los recursos suficientes o se le exija atender a ciertos clientes exclusivamente de conformidad con otros requisitos del programa de HUD, la agencia debe recomendar al cliente con otra agencia participante, preferiblemente ubicada en la misma zona. Si no hay ninguna agencia participante disponible, la agencia debe hacer un esfuerzo razonable por recomendar al cliente con otra agencia que pueda ayudarlo a satisfacer sus necesidades.

- 3-2 Plan de trabajo de asesoría de vivienda. Este es un plan de asesoría de vivienda detallado, pero conciso, que explica: (1) las necesidades y problemas del grupo objetivo; (2) cómo la agencia atenderá una o más de estas necesidades y problemas con los recursos que tiene disponibles; (3) los requisitos de equidad en la vivienda y cómo la agencia pretende promover de forma activa esa equidad; (4) el tipo de servicios de asesoría de vivienda ofrecidos, especificando la zona geográfica de atención; (5) cómo y cuándo la agencia abarcará el proceso entero relacionado con la propiedad de vivienda; (6) cómo la agencia proporcionará materiales de inspección de vivienda a los clientes de precompra; (7) el formato para la prestación de los servicios de asesoría y educación sobre vivienda; (8) el efecto y el alcance de los servicios de asesoría personalizados; (9) garantizar el acceso para las personas con discapacidades; (10) el plan de la agencia para la comunicación de seguimiento con el cliente; (11) cómo la agencia atiende a los clientes que no hablan inglés o que tienen un dominio limitado de este idioma; (12) la estructura de precios, si corresponde; (13) la supervisión y su monitoreo; (14) cómo la agencia monitoreará y documentará el almacenamiento de la información digital e impresa del cliente; y (15) la seguridad en cuanto al plomo. El tipo de servicios de asesoría identificados en el plan de

trabajo de la agencia debe coincidir con las declaraciones de asesoría de vivienda para sus clientes y con los servicios identificados en el Sistema de Asesoría de Vivienda de HUD.

Las agencias que prestan servicios directos de asesoría de vivienda deben incluir todos los elementos a continuación en su plan de trabajo. El plan de un intermediario, una agencia estatal de financiamiento de vivienda (SHFA, por sus siglas en inglés) o una organización multiestatal (MSO, por sus siglas en inglés) incluye información similar con respecto a los servicios que proponen prestar a la red de agencias o sucursales afiliadas. Los intermediarios, las SHFA y las MSO deben proporcionar los planes de trabajo individuales de sus afiliados y subadjudicatarios. El plan de control de calidad para un intermediario y una SHFA debe incluir sus actividades y responsabilidades en relación con la gestión de sus afiliados y subadjudicatarios.

A. Componentes necesarios del plan de trabajo de asesoría de vivienda. El plan de trabajo debe incluir los siguientes componentes:

1. Comunidad objetivo. El plan de trabajo de asesoría de vivienda debe describir los datos demográficos, las necesidades y problemas de vivienda, y los confines geográficos de la zona o zonas objetivo en las que la agencia piensa ofrecer sus servicios de asesoría de vivienda, así como incluir los códigos postales para cada zona propuesta.
2. Necesidades y prioridades de vivienda. Describa los problemas de vivienda específicos del grupo objetivo, los obstáculos que enfrenta y los problemas que son exclusivos de la población que atiende la agencia. Cite fuentes específicas y actuales para su información.
3. Promoción activa de la equidad en la vivienda. HUD exige que todas las agencias participantes promuevan de forma activa la equidad en la vivienda (AFFH, por sus siglas en inglés). *Promover de manera activa la equidad en la vivienda* significa tomar medidas significativas, además de combatir la discriminación, que venzan los patrones de segregación y fomentar comunidades incluyentes que estén libres de obstáculos que restrinjan el acceso a las oportunidades por motivo de características protegidas. En particular, fomentar la equidad en la vivienda de una manera activa significa tomar medidas significativas que, de conjunto, corrijan disparidades importantes en las necesidades de vivienda y en el acceso a las oportunidades, reemplazando patrones de vida segregados con otros verdaderamente integrados y equilibrados, transformando las zonas con cierta concentración étnica o racial de pobreza en zonas de oportunidad, y fomentando y manteniendo el respeto a los derechos civiles y el cumplimiento de las leyes de vivienda justa. El deber de promover de manera activa la equidad en la vivienda se extiende a todos los programas y actividades del participante del programa relacionados con la vivienda y el desarrollo urbano.

Las agencias participantes deben diseñar un plan activo de publicidad y difusión como parte del plan de trabajo de asesoría de vivienda de la agencia, que incluya:

- a. las actividades específicas que la agencia usará para vencer los obstáculos a la equidad en la vivienda;
- b. cómo la agencia se comunicará y pondrá los servicios a disposición de los clientes menos familiarizados con los servicios de asesoría que se beneficiarían de recibirla dentro de la zona de un mercado específico; y
- c. cómo la agencia mide el efecto que tienen sus actividades de publicidad y difusión.

Iniciativas de publicidad y difusión. Esto incluye proporcionar información general y materiales sobre las oportunidades y los problemas de vivienda; labores para llegar a los grupos y comunidades que necesitan servicios y que de otro modo es poco probable que sepan de ellos o que los reciban; emprender campañas informativas; abogar por que los proveedores y los prestamistas de vivienda adopten prácticas que amplíen las oportunidades de vivienda (por ejemplo, mediante el uso de estándares de préstamo no tradicionales, o aceptando vales de elección de vivienda u otras formas de asistencia para la vivienda; o de políticas de selección de inquilinos que tengan en cuenta la naturaleza, gravedad, antigüedad y cualquier otra circunstancia atenuante de un antecedente negativo); y generar conciencia sobre temas de vivienda clave (por ejemplo, derechos y recursos de vivienda justa, préstamos usureros y fraudes hipotecarios, seguridad en cuanto al plomo, opciones de eficiencia energética para reducir los costos de electricidad de los propietarios, etc.).

Las iniciativas publicitarias y de difusión deben seguir los principios activos de publicidad, e ir dirigidas a los grupos con menos probabilidades de procurar los servicios de asesoría o la información publicitada, como los de un origen racial, religioso o nacional que normalmente no son atendidos por la agencia auspiciadora, así como a las personas con discapacidades o con un dominio limitado del inglés (LEP). Para ello, tal vez sea necesario ampliar las zonas objetivo o proporcionar servicios de traducción e interpretación en idiomas distintos del inglés para llegar a una mayor variedad de grupos étnicos y raciales. También puede que exija proporcionar servicios de difusión y en formatos alternativos para las personas con discapacidades (por ejemplo, Braille, tipo grande de letra, intérpretes de lenguaje de señas, audio, dispositivos de asistencia auditiva, etc.).

4. Servicios de asesoría. El plan de trabajo debe identificar los servicios de asesoría de vivienda que se prestarán en respuesta a una o más de las necesidades de las comunidades y las zonas geográficas objetivo donde la agencia, y sus sucursales y afiliados, brinden estos servicios. Solo los servicios de asesoría de vivienda descritos en el plan de trabajo deberán verificarse en el perfil de la agencia que consta en el Sistema de Asesoría de Vivienda de HUD. El plan de trabajo de asesoría de vivienda de una agencia debe cumplir con los requisitos descritos en

la § 214.300 del 24 del CFR, y en los incisos 3-1, 3-5 y 3-6 de este capítulo. La educación de grupo, así como las estrategias de publicidad y difusión, también deben identificarse en el plan de trabajo de asesoría de vivienda de la agencia.

5. Asesoría de propiedad de vivienda. Para aquellas agencias que brindan cualquier tipo de asesoría sobre propiedad de vivienda a sus clientes, como el previo y el posterior a la compra (sin un incumplimiento de por medio), el de morosidad hipotecaria, y el de apertura de una hipoteca de conversión sobre el valor de la vivienda (HECM, por sus siglas en inglés), el plan de trabajo debe explicar cómo y cuándo la agencia abordará los temas del proceso de propiedad pertinentes para ellos.
6. Materiales de inspección de vivienda. Cada cliente que reciba servicios de asesoría de propiedad de vivienda y cuyas necesidades puedan satisfacerse mediante, o que exprese interés en, la compra de una, debe recibir copias de todos los documentos que HUD exige con respecto a la disponibilidad y la importancia de tener una inspección de vivienda. El plan de trabajo de la agencia debe describir los procedimientos implementados para que los clientes acusen recibo de los materiales de inspección de vivienda. La Oficina de Asesoría de Vivienda no requiere que los expedientes de los clientes individuales documenten la distribución de los materiales de inspección ni la discusión de cada tema pertinente en una asesoría de propiedad de vivienda, siempre y cuando el plan de trabajo de la agencia describa con claridad cómo esta cumplirá con esos requisitos.
7. Modos alternativos para la prestación de los servicios de asesoría de vivienda. El plan de trabajo de asesoría de vivienda de una agencia debe incluir los formatos para la prestación de servicios de asesoría de vivienda. El plan de trabajo debe describir las opciones en las que la agencia y el cliente acuerden mutuamente la necesidad de contar con un lugar o un formato alternativos. Los formatos alternativos pueden incluir asesoría telefónica o sistemas de asesoramiento a distancia, tales como de videoconferencia, u otros sistemas electrónicos o telefónicos. Si la agencia y el cliente no pueden acordar mutuamente un lugar o formato alternativos para la prestación de los servicios, debe recomendarse al cliente con otra agencia de asesoría de vivienda aprobada por HUD.
8. Efecto y alcance de los servicios de asesoría personalizados. Las agencias pueden usar el formulario HUD-9902 para ofrecer proyecciones. Los servicios seleccionados en las secciones 8 y 9 deben coincidir con los tipos de asesoría descritos en el plan de trabajo. Además, la agencia debe identificar los tipos de efectos esperados, como se identifica en la sección 10 del formulario HUD-9902 para el año fiscal en curso.
9. Garantizar el acceso para las personas con discapacidades. La agencia debe estar preparada para hacer adaptaciones especiales razonables que garanticen la igualdad de oportunidades para que las personas con discapacidades accedan a los programas, servicios y actividades. La agencia debe estar preparada para proporcionar servicios y medios auxiliares de ayuda, como documentos en

diferentes formatos a las personas con discapacidades. Esto incluye hacer adaptaciones especiales para las personas con discapacidades auditivas o de la vista, u otras relacionadas con la comunicación, así como para las que tienen impedimentos de movilidad. Las adaptaciones pueden incluir, entre otras, formatos alternativos (tales como documentos en Braille), así como adaptaciones físicas (una ubicación con facilidades de acceso, asesoría por medios telefónicos y electrónicos, etc.). El plan de trabajo debe incluir una descripción por escrito de todas las adaptaciones dispuestas por la agencia.

10. Seguimiento. El plan de trabajo de asesoría de vivienda debe detallar el plan de la agencia para la comunicación de seguimiento con el cliente. La agencia debe hacer esfuerzos razonables por sostener una comunicación de seguimiento con el cliente, cuando sea posible, dentro de los primeros 60 días de no tener contacto con él, a fin de tratar de confirmar que esté haciendo progreso hacia la consecución de su objetivo de vivienda, modificar o suspender la asesoría de vivienda, y conocer e informar de los resultados. Las labores de seguimiento deben documentarse en el expediente del cliente. Este plan debe cumplir con los requisitos descritos en la § 214.300 del 24 del CFR y en el inciso 3-5(F) de este capítulo.
11. Estructura de precios. El plan de trabajo de asesoría de vivienda también debe describir, si corresponde, la estructura de precios de la agencia para los servicios de asesoría y educación de vivienda, y cómo se determinan estos precios. Además, debe describir cómo se comunicará esta estructura de precios al cliente. El plan de trabajo también debe explicar cómo los precios cobrados cumplen con los requisitos de HUD, de conformidad con la § 214.313 del 24 del CFR y el Capítulo 7 de este manual, incluida la forma en que la agencia evalúa la asequibilidad y la capacidad de pago. Si no se cobra ningún cargo, el plan de trabajo debe indicarlo.
12. Dominio limitado del idioma inglés. El plan de trabajo de asesoría de vivienda debe describir cómo la agencia atiende a las personas que no hablan inglés, o a los clientes con una capacidad limitada para leer, escribir, hablar o entender el inglés, y cómo garantiza que tengan un acceso significativo. La orden ejecutiva 13166, de Mejoramiento del acceso a los servicios para las personas con un dominio limitado del idioma inglés (LEP), procura mejorar el acceso a los servicios, programas y beneficios que reciben asistencia del gobierno federal para las personas con un dominio limitado del inglés. Las agencias que participan en el Programa de Asesoría de Vivienda deben tratar de proporcionar acceso a los beneficios e información del programa a las personas LEP a través de servicios de ayuda en su idioma, de conformidad con la Guía definitiva para los recipientes de asistencia financiera federal con respecto a la prohibición del Título VI contra la discriminación por motivos de origen nacional que afecta a las personas con un dominio limitado del idioma inglés, publicada en el Registro Federal el 22 de enero de 2007 (2732 del 72 del FR).

13. La supervisión y su monitoreo. El plan de trabajo de asesoría de vivienda debe incluir procedimientos para el monitoreo de la supervisión y el control de la calidad. Los intermediarios y las SHFA deben abordar las actividades y responsabilidades relacionadas con la gestión de sus afiliados y subadjudicatarios. Los procedimientos para el monitoreo de la supervisión y el control de la calidad deben incluir lo siguiente:
- a. mantener informes y procedimientos de monitoreo para asegurar que se tengan registros de las determinaciones de control de calidad y de las medidas tomadas;
  - b. informar de todas las deficiencias a la alta dirección;
  - c. medidas correctivas inmediatas eficaces por parte de la alta dirección y documentadas cuando se identifican deficiencias;
  - d. documentación de la evaluación del porcentaje mensual de los expedientes de los clientes del asesor o los asesores por parte de la alta dirección; e
  - e. información adicional, según sea necesaria.

Este plan también debe cumplir con los requisitos descritos en la § 214.303(h) del 24 del CFR y el inciso 6-1(K) del Capítulo 6 de este manual.

14. Documentación para cumplir con el plan de protección de la información . El plan debe incluir la supervisión para incorporar los requisitos básicos de la ley Gramm-Leach-Bliley (GLB) de 1999 a fin de garantizar la protección y confidencialidad de la información del cliente. La información incluye todas las copias físicas y digitalmente almacenadas de la información del cliente. El plan debe incluir formas de monitorear y documentar los campos principales descritos en la ley GLB.

Este plan debe cumplir con los requisitos descritos en la § 214.315(e) del 24 del CFR y el inciso 5-6(C) del Capítulo 5 de este manual.

15. Seguridad en cuanto al plomo. Cuando la asesoría de vivienda abarque el alquiler o la compra de una vivienda que pudiera incluir una construida antes de 1978, el plan de trabajo debe incluir informar a los clientes sobre sus derechos y los procedimientos que establece la [Regla de divulgación del plomo](#) (subparte A de la parte 35 del 24 del CFR) y la [Regla de renovación, reparación y pintura \(RRP\) de la Agencia de Protección Ambiental \(EPA, por sus siglas en inglés\)](#) (subparte E de la parte 745 del 40 del CFR). Si la asesoría de vivienda abarcará el alquiler o la compra de una vivienda que pudiera ser una construida antes de 1978 y que recibe asistencia de HUD, sus derechos y los procedimientos que establece la Regla de Vivienda Libre de Plomo (subpartes B, R y, según corresponda, F a la M de la parte 35 del 24 del CFR).

- B. Modificación del plan de trabajo. Con la aprobación de HUD por escrito, cualquier aspecto del plan de trabajo puede enmendarse. Si la agencia no es un subadjudicatario o está afiliado a un intermediario o una SHFA, el aviso y el plan deben enviarse a la persona de contacto (POC, por sus siglas en inglés) de HUD para su aprobación. Sin embargo, si la agencia es un subadjudicatario, o está afiliada a un intermediario o una SHFA, entonces el aviso debe enviarse a este último con el que está afiliado. El intermediario o la SHFA debe verificar y confirmar que el plan de trabajo cumpla con los requisitos de la Oficina de Asesoría de Vivienda (OHC, por sus siglas en inglés) y luego enviar una copia a la POC de HUD para su aprobación final. HUD puede aceptar o rechazar las modificaciones al plan de trabajo propuestas por la agencia participante y exigir que esta ajuste el plan de trabajo propuesto como condición para la aprobación o participación en el programa de asesoría de vivienda. La aprobación del plan de trabajo de una agencia dependerá de la capacidad de esta, de la demanda de servicios y de otros factores. Además, HUD exigirá una capacitación especializada o certificaciones antes de aprobar ciertos servicios de asesoría de vivienda, como la asesoría de HECM. Consulte los capítulos 5 y 6 para obtener más información sobre cómo notificar a HUD los cambios en el plan de trabajo.
- 3-3 Admisión del cliente. Un asesor de vivienda u otro empleado de la agencia que esté capacitado en cuanto a los requisitos de la ley de Privacidad de 1974 (§ 552a del 5 del U.S.C.) puede obtener información básica para determinar si la agencia puede ayudar a un cliente potencial, concertar una cita con un asesor de vivienda o recomendar a ese cliente con otros recursos. La admisión del cliente *en sí misma* no constituye una asesoría de vivienda y no tiene realizarla un asesor de vivienda certificado por HUD. Esta evaluación inicial no constituye asesoría de vivienda y no debe informarse al HUD dentro de la categoría de actividades de asesoría de vivienda.
- 3-4 Difusión de información y correspondencia. De conformidad con las §§ 8.6 y 214.103 (l)(3) del 24 del CFR, las agencias participantes deben proporcionar a los clientes instrucciones sobre cómo acceder a la información a través de medios alternativos para asegurarse de que aquellos que tienen impedimentos auditivos, de la vista o de movilidad, u otra discapacidad, tengan el mismo acceso al disfrute de los beneficios del programa. Estas instrucciones se pueden proporcionar mediante correspondencia impresa difundida a los clientes tanto actuales como potenciales o en el sitio web de la agencia, o de ambas formas.
- 3-5 Servicios de asesoría. Para que un cliente sea clasificado como asesorado conforme al programa de Asesoría de Vivienda de HUD, los asesores de vivienda certificados por HUD deben brindar y documentar la asesoría de acuerdo con los requisitos de la § 214.300 (a) y (b) del 24 del CFR. Toda asesoría de vivienda exigida o prestada en conexión con un programa administrado por HUD la proporcionarán asesores de vivienda certificados por el Departamento.
- A. Asesoría de vivienda. El cliente debe haber recibido asesoría sobre al menos uno de los temas descritos en el inciso 3-6 a continuación, que le permita tomar decisiones educadas y razonables para lograr su objetivo de vivienda.

- B. Discusión de las alternativas. La asesoría debe incluir una discusión razonable de los servicios, programas, opciones y productos alternativos disponibles para el cliente.

Por ejemplo, este tipo de discusión puede darse si un receptor de asesoría comprada de antemano pregunta sobre un producto de préstamo o característica específicos, o si el consejero siente que tener información sobre un producto, característica, propiedad o programa específicos es lo mejor para el cliente. Sin embargo, si un asesor habla de productos, características, propiedades o programas específicos, también deberá proporcionar al menos otras tres alternativas razonables y comparables, si están disponibles, y documentar el expediente del cliente. Por lo tanto, en el ejemplo proporcionado, el asesor debió dar al cliente la oportunidad de sopesar los productos de por lo menos tres prestamistas diferentes.

Los asesores no deben promocionar ni predisponer a los clientes por productos, características o programas específicos. Cualquier discusión de las opciones alternativas debe documentarse en el expediente del cliente. Las salvaguardas y declaraciones de divulgación deben usarse como se describe en los incisos 6-1 (F), (G) y (H) del Capítulo 6 de este manual para evitar conflictos de intereses. Consulte los incisos 4-1(I) y (J), y 4-2 (H), del Capítulo 4 de este manual para obtener más información sobre cómo hablar de los prestamistas con los clientes de hipotecas inversas.

- C. Plan de acción. A excepción de la asesoría sobre hipotecas inversas, los asesores de vivienda y los clientes deben establecer un plan de acción, como se define en el inciso 1-4 del Capítulo 1 de este manual. El plan de acción describe lo que la agencia de asesoría de vivienda y el cliente harán para cumplir con los objetivos de vivienda del segundo, y, cuando corresponda, atender sus necesidades de vivienda.

- D. Análisis financiero y de asequibilidad de vivienda. Cada sesión de asesoría de vivienda requiere de un análisis financiero y de asequibilidad de vivienda sobre la situación financiera del cliente.

1. El análisis financiero y de asequibilidad de vivienda debe incluir la mayor cantidad de información posible sobre el cliente para analizar sus finanzas y ayudarlo a alcanzar sus objetivos de vivienda.
2. El asesor debe asegurarse de que su proceso de asesoría sea apropiado para las circunstancias y congruente con los requisitos de HUD. Establecer un presupuesto es parte del análisis financiero y de asequibilidad de vivienda necesario para la mayoría de los tipos de asesoría de vivienda. Por lo general, un presupuesto del hogar incluye una verificación de los ingresos, los gastos, el historial de gastos, los activos y el uso de crédito por parte del cliente, y debe personalizarse según su situación actual, incluyendo cualquier ajuste que deba hacer para alcanzar sus objetivos de vivienda.
3. Al realizar un análisis financiero y de asequibilidad de vivienda, el asesor puede determinar que un presupuesto no es apropiado para las circunstancias. En tal

caso, el asesor debe proporcionar una justificación detallada con sustento en su análisis financiero y de asequibilidad de vivienda para el expediente del cliente. Algunas situaciones en las que un presupuesto pudiera no ser apropiado son:

- a. Personas desamparadas que carecen de fuentes de ingresos.
  - b. Clientes de asesoría de alquiler que procuren consejo sobre un problema con el arrendador que no implique un problema financiero; por ejemplo, de reparaciones.
  - c. Clientes de asistencia para la recuperación en casos de desastre, dependiendo de la magnitud y el tipo de emergencia.
- E. Recomendaciones. Las agencias participantes deben proporcionar recomendaciones con recursos locales, estatales y federales, de necesitarse. Las recomendaciones realizadas por los asesores deben documentarse en el expediente del cliente. Cualquier recomendación de asesoría de vivienda debe hacerse con una agencia participante que tenga uno o más asesores de vivienda certificados por HUD.
- F. Seguimiento. Las agencias participantes deben hacer un esfuerzo razonable por establecer una comunicación de seguimiento con el cliente, cuando sea posible, para asegurarse de que esté haciendo progreso hacia la consecución de su objetivo de vivienda, modificar o suspender la asesoría de vivienda, y conocer e informar de los resultados, de acuerdo con la § 214.300(c) del 24 del CFR. El seguimiento del cliente debe realizarlo un asesor de vivienda certificado. El asesor debe hacer esfuerzos razonables por realizar un seguimiento dentro de los primeros 60 días que no tenga contacto con el cliente. Si no lo logra después de dos intentos de seguimiento, el asesor debe escribir una carta o un correo electrónico al cliente indicando que se han realizado tales esfuerzos e informándole de la necesidad de establecer una comunicación de seguimiento. La carta o el correo deben pedirle al cliente que se comunique con la agencia de asesoría de vivienda a más tardar 30 días después de la fecha de la carta. La comunicación de seguimiento permite a la agencia evaluar si los servicios adicionales para el cliente son necesarios o si los deben suspenderse. Hacer encuestas para evaluar los resultados de vivienda no satisface del todo el requisito de darle seguimiento al cliente. Está prohibido contratar a una agencia externa para prestar los servicios de seguimiento.
- G. Expediente del cliente. La agencia de asesoría de vivienda debe establecer un expediente confidencial del cliente que documente las actividades exigidas por esta sección y que contenga la documentación exigida en el Capítulo 5 de este manual.
- H. Terminación de la consejería. La agencia de asesoría de vivienda debe documentar en el expediente del cliente cuando se den por terminados los servicios de asesoría de vivienda. El asesor de vivienda debe anotar en el expediente del cliente la fecha y el o los motivos de la terminación. El expediente del cliente no debe permanecer abierto de forma indefinida. Los asesores de vivienda deben hacer esfuerzos razonables por celebrar una sesión de seguimiento, como se describió antes en el inciso 3-5(F). Si no

tiene ningún contacto con el cliente o actividad en su expediente en 90 días, la agencia no debe facturar ni contar a ese cliente como un expediente activo para ningún período de facturación futuro, a menos que el contacto se restablezca.

La terminación de los servicios de asesoría puede darse por las siguientes razones:

1. el cliente satisface su necesidad o resuelve el problema de vivienda;
2. la agencia determina que recibir más asesoría de vivienda no satisfará la necesidad ni resolverá el problema de vivienda del cliente;
3. la agencia intenta, pero no consigue ponerse en contacto con el cliente;
4. el cliente no sigue el plan de acción acordado;
5. el cliente, por su propia parte, da por terminada la asesoría de vivienda;
6. el cliente no se presenta a las citas de asesoría de vivienda o no responde a las preguntas de la agencia sobre su progreso en la satisfacción de su necesidad o la resolución de su problema de vivienda; u
7. otra circunstancia fuera del control de la agencia participante o del cliente, tal como un desastre natural que pudiera impedir que la asesoría continúe.

El expediente del cliente debe reflejar con precisión los tipos de asesoría de vivienda prestados, y cuándo comienzan y terminan los servicios.

3-6 Temas de asesoría, educación y difusión de vivienda aprobados. Las agencias participantes pueden proporcionar (o discutir con los clientes) asesoría o educación de grupo sobre los siguientes temas:

- A. Asesoría de propiedad de vivienda. La asesoría de propiedad de vivienda es aquella relacionada con la propiedad de vivienda y los préstamos hipotecarios residenciales, debe abordar el proceso de propiedad entero, incluida la decisión de comprar, la selección y compra, los problemas que surgen durante o que afectan el período de propiedad, y la venta u otra forma de enajenación de una vivienda. Algunos tipos de asesoría de propiedad de vivienda incluyen los siguientes: de compra o previa a la compra de una vivienda, de subsanación o prevención de la morosidad o el incumplimiento de hipotecas inversas o a plazo, de no morosidad después de la compra, de hipotecas inversas, de asistencia para personas desamparadas, de vivienda de alquiler, y de asistencia para casos de desastre o de emergencia nacional.
- B. De compra o previa a la compra de una vivienda. Incluye, entre otras cosas, la asesoría sobre la preparación para convertirse en propietario de vivienda; el financiamiento asegurado por la Administración Federal de Vivienda (FHA, por sus siglas en inglés); la selección y movilidad de vivienda; la asistencia para la búsqueda;

- la equidad en la vivienda, las prácticas de préstamo equitativas y los préstamos usureros; la presupuestación y el crédito; la comparación de productos y características de préstamo; los procedimientos para la compra y los costos de cierre; la administración del dinero (no incluye programas de planes de manejo de deudas); la selección de un agente inmobiliario; la inspección de vivienda; las fuentes alternativas de crédito hipotecario; la asistencia para el pago del enganche; la localización de viviendas que proporcionan una visibilidad y diseño universales; cómo solicitar la participación en los programas que están disponibles para los compradores de vivienda potenciales; cómo comprar una vivienda con el Programa de Vale de Elección de Vivienda (HCV, por sus siglas en inglés); y las recomendaciones con servicios comunitarios y agencias reguladoras.
- C. De subsanación o prevención de la morosidad o el incumplimiento de hipotecas inversas o a plazo. Incluye, entre otras, la asesoría sobre las consecuencias del incumplimiento y la ejecución hipotecaria, la mitigación de pérdidas, la presupuestación y el crédito, la reestructuración de la deuda, la importancia de pagar los impuestos prediales, la obtención de una recertificación para un subsidio hipotecario, y el establecimiento de planes de pago. También puede incluir ayudar a los clientes afectados por préstamos usureros, estrategias de prevención de la ejecución hipotecaria, desastres o emergencias nacionales, explicar el proceso de ejecución hipotecaria, recomendar con otras fuentes y ayudar a los clientes a encontrar una vivienda alternativa.
- D. De no morosidad después de la compra. Implica el mantenimiento de la vivienda y gestión financiera para los propietarios de viviendas, como los fondos en cuentas de custodia, la presupuestación, el refinanciamiento, la plusvalía de la vivienda, las mejoras para el hogar, los costos de los servicios públicos, las mejoras en la eficiencia energética, los impuestos prediales, y los derechos y obligaciones de los propietarios de vivienda, las opciones de préstamo y de subvención, los códigos y procedimientos de cumplimiento de vivienda, los códigos de accesibilidad y cómo diseñar elementos que ofrezcan facilidades de acceso a las personas con discapacidades, los préstamos y el financiamiento no discriminatorios para las personas que modifican su vivienda a fin de adaptarla a una discapacidad, la visibilidad y diseño universales, cómo especificar y licitar obras de construcción, y cómo suscribir y gestionar contratos de construcción, incluidas las medidas para abordar el incumplimiento de los contratistas.
- E. De hipotecas inversas. Es la asesoría relacionada con la apertura relacionada con hipotecas inversas. El producto de hipoteca inversa de la Administración Federal de Vivienda es la hipoteca de conversión sobre el valor de la vivienda. Consulte el Capítulo 4 de este manual.
- F. De asistencia para personas desamparadas. Esta incluye información sobre albergues de emergencia, otros servicios de emergencia y vivienda provisoria.
- G. De vivienda de alquiler. Es la asesoría relacionada con el alquiler de propiedades residenciales, que puede incluir asesoría relacionada con futuras oportunidades de

propiedad de vivienda, cuando se proporciona en conexión con el Programa de Asesoría de Vivienda de HUD, o se exige o proporciona en conexión con los programas de HUD, como se define en la § 5.111 del 24 del CFR. La asesoría de vivienda de alquiler también puede incluir la decisión de alquilar, las ventajas de mudarse a zonas de oportunidad con buenos recursos, las obligaciones de inquilinato, la asequibilidad del alquiler y la prevención del desalojo. Los temas de alquiler pueden incluir los programas de alquiler y subsidio para el pago del alquiler de HUD; otra asistencia local, estatal o federal para el pago del alquiler; la equidad en la vivienda; la asistencia para la búsqueda de vivienda; las leyes que rigen las relaciones entre arrendadores e inquilinos; las condiciones de los contratos de arriendo; la morosidad en el pago del alquiler; la presupuestación para el pago del alquiler; y la asistencia para encontrar una vivienda alternativa. El pago de la asistencia para el pago del alquiler en nombre de un cliente y el cobro de alquileres o préstamos, en sí mismos, nunca se han categorizado como asesoría de vivienda.

- H. De asistencia para casos de desastre o de emergencia nacional. Incluye servicios educativos y de asesoría, donde la necesidad de recibir los servicios la genera un desastre o una emergencia nacional, ya sea inminente o ya ocurrida. Un desastre puede ser un percance natural o provocado por el hombre, de magnitud local, regional o nacional. Estos servicios pueden ser de preparación (antes del desastre) o de recuperación (después del desastre). Las agencias participantes pueden ofrecer estos servicios a través de talleres de grupo o de asesorías individuales, o de ambos tipos. La duración de dicha asesoría de vivienda puede ser de corto o largo plazo.
1. Asesoría y educación de vivienda sobre asistencia para la preparación. Incluye educación de preparación y asesoría de vivienda para antes de un desastre. Puede consistir en educación de grupo o asesoría individual, o ambas cosas. Esta asesoría educativa y de vivienda proporciona a los clientes las herramientas y la información necesarias para preparar e implementar un plan de preparación para casos de emergencia en el hogar y para la familia.
  2. Asesoría de vivienda sobre asistencia para la recuperación. Incluye educación y asesoría de vivienda sobre asistencia para la recuperación que tiene lugar después de un desastre. Puede consistir en educación de grupo o en asesoría individual. La asesoría de vivienda sobre la asistencia para la recuperación se centrará en el proceso de reubicación, realojamiento y reconstrucción para aquellos clientes afectados por un desastre.

### 3-7 Requisitos de vivienda justa y derechos civiles

- A. La no discriminación, de conformidad con la §§ 5.105 y 214.503 del 24 del CFR. Todas las agencias participantes deben acatar las leyes federales de derechos civiles y vivienda justa, así como el reglamento de implementación de HUD, los cuales protegen contra la discriminación por motivos de raza, color de piel, religión, sexo (incluida la orientación sexual y la identidad de género), origen nacional, situación familiar, edad y discapacidad (§ 5.105 del 24 del CFR). Además, las agencias deben

saber que la ley Contra la Violencia Hacia la Mujer (“VAWA”, por sus siglas en inglés) protege a las sobrevivientes de la violencia intrafamiliar, la violencia en las citas amorosas, las agresiones sexuales y el acecho en los programas de vivienda contemplados en los que sus clientes pudieran participar o solicitar hacerlo (§ 12491(a)(3) del 34 del U.S.C.).

- B. Fomento de la equidad en la vivienda y protección de los derechos civiles. Todas las agencias participantes deben promover de forma activa la equidad en la vivienda.

Los esfuerzos de las agencias participantes por promover de forma activa la equidad en la vivienda deben incluir actividades publicitarias y de difusión dirigidas a aquellos grupos con menos probabilidades de procurar servicios de asesoría. Las actividades de publicidad y difusión activa incluyen, entre otras: los anuncios de servicio público, la celebración de sesiones informativas con organizaciones comunitarias y en edificios públicos (como bibliotecas o ayuntamientos), y publicidad directa para personas con menos probabilidades de conocer de la existencia y disponibilidad de vivienda, así como de los servicios relacionados con ella, en mercados de vivienda específicos. Las personas con menos probabilidades de conocer o procurar oportunidades de vivienda en una zona específica del mercado de vivienda probablemente son las que más necesitan los servicios de asesoría.

Algunos ejemplos de componentes de un plan de publicidad y difusión activa son: anunciar la disponibilidad de los servicios con acento en ciertos grupos (como la traducción de anuncios publicitarios a varios idiomas) a través de internet, las redes sociales, estaciones de radio, volantes, periódicos, televisión pública, tableros de mensajes y seminarios que se sabe utilizan esos grupos dentro de una zona de mercado; difusión a organizaciones locales de toda la zona de mercado que tengan lazos con una amplia gama de personas, tales como lugares de reunión comunitarios (por ejemplo, bibliotecas, escuelas, centros recreativos, centros de la tercera edad, iglesias, etc.), empleadores, comunidades religiosas, prestadores de servicios sociales, y otras organizaciones comunitarias y de defensoría que publiciten y realicen labores de difusión en otros idiomas que no sean el inglés a fin de garantizar un acceso significativo para las personas con un dominio limitado del inglés (LEP); publicidad y difusión a través de formatos alternativos y medios auxiliares de ayuda para garantizar una comunicación eficaz con las personas con discapacidades; y publicitar oportunidades de vivienda y servicios relacionados con la vivienda a grupos de defensoría, tales como organizaciones de equidad en la vivienda y grupos de personas con discapacidades o veteranos de guerra, en cuanto a la disponibilidad de viviendas o servicios de vivienda.

Además de la publicidad y la difusión, algunas medidas razonables para promover de forma activa la equidad en la vivienda pueden ser la asesoría de vivienda para que las personas conozcan cuáles son las prácticas discriminatorias, la educación sobre el diseño o la construcción de viviendas con el fin de mejorar el acceso para las personas con discapacidades, los servicios de ayuda en su idioma para las personas con un dominio limitado del inglés (en función del origen nacional), la publicitación

activa de la equidad en la vivienda, o la invitación y la ayuda a los clientes a que busquen una vivienda en lugares que ofrezcan una mayor elección de vivienda, o acceso a oportunidades educativas, de servicios o de empleo. Para conocer más ejemplos de servicios de asesoría de vivienda que pudieran promover de forma activa la equidad en la vivienda, consulte el inciso 3-7(C) a continuación.

1. **Presentación de informes:** Las agencias participantes deben mantener registros de sus actividades para promover de forma activa la equidad en la vivienda. Tales registros deben describir las actividades que se realizaron y, en la medida de lo posible, el efecto que tuvieron. Las agencias participantes están obligadas a mantener registros sobre la raza, el origen étnico, la condición como una persona con una discapacidad y la situación familiar de los beneficiarios de los programas del Sistema de Asesoría de Vivienda (HCS, por sus siglas en inglés).
- C. Actividades de asesoría, educación y difusión de la equidad en la vivienda. Los siguientes son ejemplos de temas de asesoría, educación y difusión de la equidad en la vivienda que las agencias participantes pueden ofrecer y abordar con los clientes, de conformidad con el reglamento de HUD que se establece en la § 214.300 del 24 del CFR, especialmente los clientes de grupos que han experimentado una discriminación sistemática u otros impedimentos para la elección de vivienda justa:
1. compra o precompra de vivienda, incluyendo, entre otras cosas: la asesoría de preparación, los derechos de vivienda justa de los solicitantes y los clientes, la identificación de la discriminación en materia de vivienda y préstamo, y los préstamos usureros;
  2. subsanación o prevención de la morosidad hipotecaria, que incluye, entre otras cosas: la prevención del incumplimiento y la ejecución de la hipoteca; los derechos del prestatario; la identificación de condiciones de préstamo discriminatorias o usureras, o de programas de modificación; la mitigación de pérdidas; la asistencia presupuestaria; y el crédito;
  3. mantenimiento de vivienda y gestión financiera para propietarios, que incluye, entre otras cosas: el mantenimiento de las facilidades de acceso de una vivienda; y los recursos locales, estatales o federales disponibles para mejorar las condiciones medioambientales (por ejemplo, la calidad del aire, el moho, la pintura con plomo, la eficiencia energética, etc.) o la resiliencia de una vivienda ante un desastre; y
  4. temas de alquiler, como, entre otros: los programas de alquiler y subsidio para el pago del alquiler de HUD; otra asistencia local, estatal o federal; las ventajas de, y consejos para, encontrar una vivienda en zonas de oportunidad con buenos recursos; cómo apelar las denegaciones de solicitudes de alquiler, incluidas las hechas en función del crédito, un desalojo o antecedentes penales; las leyes de vivienda justa y de derechos civiles; la asistencia para la búsqueda de vivienda; las leyes que rigen las relaciones entre arrendadores e inquilinos; los derechos de

vivienda de los sobrevivientes de la violencia intrafamiliar, la violencia durante los encuentros amorosos, las agresiones sexuales o el acecho; las condiciones de los contratos de arriendo; los derechos de los solicitantes y los clientes; la morosidad en el pago del alquiler; y las modificaciones y las adaptaciones especiales razonables para las personas con discapacidades.

D. Responsabilidades de los intermediarios y los adjudicatarios. Los recipientes de subvenciones financiadas por HUD, incluidos los subadjudicatarios, están obligados, por diversas leyes, a no discriminar en la administración de ninguna vivienda, servicio, u otro programa o actividad, ya sea de forma directa o indirecta, por motivos de raza, color de piel, religión, sexo (incluida la orientación sexual y la identidad de género), edad, origen nacional, situación familiar o discapacidad. El reglamento de HUD exige, además, que los beneficiarios de asistencia financiera federal cumplan con los requisitos programáticos relacionados con los derechos civiles (CRRPR, por sus siglas en inglés) que afectan casi todos los aspectos de cada programa (en el caso de las agencias de asesoría de vivienda participantes, estas deben cumplir con estos CRRPR, ya sea que reciban o no asistencia financiera federal como condición para su participación en el Programa de Asesoría de Vivienda de HUD; § 5.105 del 24 del CFR). Todos los intermediarios y subadjudicatarios están sujetos a las mismas responsabilidades de no discriminación e igualdad de oportunidades de los recipientes directos de fondos o recursos del programa de Servicios de Asesoría de Vivienda, como, entre otras:

1. mantener registros y medidas tomadas (consulte los incisos 5-13 del Capítulo 5 de este manual);
2. capacitación del personal con las leyes de derechos civiles pertinentes y sus aplicaciones (consulte el inciso 3-7(A) anterior); y
3. actividades de educación y difusión (consulte el inciso 3-7(C) anterior).

Los contratos y acuerdos entre las agencias participantes y sus afiliados o subadjudicatarios deben incluir condiciones a este efecto.

E. Cómo presentar una denuncia de discriminación ante HUD. Para las denuncias presentadas al amparo de la ley de Vivienda Justa (§ 3601 del 42 del U.S.C., y las siguientes) (no discriminación por motivos de raza; color de piel; origen nacional; sexo ,incluida la orientación sexual o la identidad de género; religión; discapacidad; o situación familiar), los clientes de las agencias participantes pueden presentar una denuncia de discriminación si creen haber sido objeto de un acto discriminatorio ilícito. Las agencias participantes o el representante del cliente pueden presentar una denuncia en nombre de él. Para las presentadas ante HUD, la denuncia debe entablarse a más tardar un año después de ocurrido el presunto acto discriminatorio más reciente.

Si tiene un cliente que necesita asistencia de equidad en la vivienda, la agencia participante debe remitirlo a HUD, o a una agencia de vivienda justa municipal, estatal o del condado. Las denuncias de discriminación surgidas en una jurisdicción que administre una ley que HUD haya certificado como sustancialmente equivalente a la ley de Vivienda Justa serán remitidas por el Departamento a la agencia gubernamental local o estatal respectiva. Para estas agencias certificadas, el período de prescripción para presentar una denuncia puede variar.

Para otras denuncias de derechos civiles, tales como las contempladas en el Título VI de la ley de Derechos Civiles, § 2000d 42 del U.S.C., y las siguientes; parte 1 del 24 del CFR (que prohíbe la discriminación por motivos de raza, color de piel y origen nacional); la Sección 504 de la ley de Rehabilitación de 1973, § 794 del 29 del U.S.C.; parte 8 del 24 del CFR, o la ley de Estadounidenses con Discapacidades, § 12131 del 42 del U.S.C., y las siguientes; parte 35 del 28 del CFR (que prohíben, ambas, la discriminación por motivos de discapacidad); y la ley Contra la Violencia Hacia la Mujer de 2022 (VAWA), § 12291 del 34 del U.S.C., y las siguientes; subparte L de la parte 5 del 24 del CFR (que prohíbe la discriminación por motivos de violencia intrafamiliar, violencia en las citas amorosas, agresiones sexuales y acoso); la ley Contra la Discriminación Etaria, §§ 6101-6107 del 42 del U.S.C. (que prohíbe la discriminación por motivos de edad); el Título IX de la Ley de Enmiendas de Educación de 1972, §§ 1681-83 y 1685-88 del 20 del U.S.C. (que prohíbe la discriminación por motivos de sexo, orientación sexual e identidad de género en las actividades y programas educativos), los clientes de las agencias participantes pueden presentar una denuncia de discriminación si creen haber sido objeto de un acto discriminatorio ilícito. Las agencias participantes o el representante del cliente pueden presentar una denuncia en nombre de él.

Si bien las denuncias presentadas de conformidad con el Título VI de la ley de Derechos Civiles, la Sección 504 de la ley de Rehabilitación de 1973, la ley de Estadounidenses con Discapacidades, la ley Contra la Discriminación Etaria y el Título IX deben presentarse en un plazo de 180 días a partir de cometido el presunto acto de discriminación, HUD puede extender el tiempo para presentar y aceptar una denuncia más allá de los 180 días.

HUD ofrece varias maneras de presentar una denuncia. El cliente, la agencia o un representante pueden: (1) presentar una denuncia por escrito ante la oficina de HUD más cercana; (2) llamar a la oficina de HUD más cercana; o (3) usar el enlace siguiente para acceder al formulario de denuncia de Vivienda Justa de HUD para presentar una en línea: [Presente una denuncia](#).

Comuníquese con la Oficina de Vivienda Justa e Igualdad de Oportunidades (FHEO, por sus siglas en inglés) de HUD para obtener información adicional. Encontrará una lista de las oficinas locales de HUD y sus datos de contacto en: [Comuníquese con FHEO](#).

3-8 Iniciativas de publicidad y difusión. Las agencias participantes pueden llevar a cabo actividades publicitarias y de difusión, como ofrecer información general sobre las

oportunidades de vivienda, emprender campañas informativas y generar conciencia sobre temas cruciales de vivienda, como préstamos usureros y temas de equidad en la vivienda.

- 3-9 Difusión activa de la equidad en la vivienda. La difusión debe dirigirse a los grupos con menos probabilidades de tener acceso a los servicios de asesoría. Para ello, tal vez sea necesario ampliar las zonas objetivo. Las agencias deben garantizar un acceso significativo para las personas con un dominio limitado del inglés proporcionando servicios de traducción e interpretación en idiomas distintos del inglés para llegar a una mayor variedad de grupos étnicos y raciales. Consulte los incisos 3-2 y 3-7 anteriores para obtener más información. La difusión debe garantizar una comunicación eficaz con las personas que tienen discapacidades, como a través de la prestación de servicios y medios auxiliares de ayuda apropiados. Ver las §§ 214.103(l)(3) y 8.6 del 24 del CFR.
- 3-10 Manejo o liquidación de deudas. HUD considera el servicio de manejo o liquidación de deudas como una actividad aparte del proceso de asesoría de vivienda. HUD reconoce que un cliente puede suscribir un plan de manejo de deudas como resultado de la asesoría de vivienda. La administración de los planes de manejo de deudas de los clientes no constituye asesoría de vivienda y no debe incluirse en el plan de trabajo de asesoría de vivienda ni en los informes de actividades de asesoría de una agencia.
- 3-11 Conocimiento de los programas de HUD. Los asesores de vivienda de la agencia deben tener un conocimiento práctico de los programas de vivienda y equidad en la vivienda de HUD, como los programas de hipotecas unifamiliares de FHA, otros programas locales y estatales disponibles en la comunidad, los planes consolidados y el mercado de vivienda local. El personal debe estar familiarizado con los programas de vivienda ofrecidos por los prestamistas hipotecarios convencionales y otros programas de vivienda o relacionados que pudieran ayudar a sus clientes, de conformidad con la § 214.103(h) del 214 del CFR. El personal de HUD puede evaluar someramente el conocimiento del personal de una agencia sobre los programas del Departamento realizando evaluaciones de desempeño sobre el terreno.
- 3-12 Recomendaciones con recursos comunitarios. Las agencias deben demostrar que han establecido relaciones de trabajo con agencias de servicios tanto públicas como privadas para ayudar a los clientes cuando se necesiten servicios adicionales que las agencias no ofrezcan.
- 3-13 Discusión de las entidades con fines de lucro. Ayudar a los clientes a resolver sus problemas de vivienda puede incluir una discusión sobre ciertas entidades con fines de lucro, como prestamistas o profesionales inmobiliarios. Si un cliente solicita información sobre entidades con fines de lucro relacionadas con la vivienda o pregunta sobre una entidad con fines de lucro en particular, o si el asesor considera que tener información sobre una entidad con fines de lucro específica es lo mejor para el cliente, la agencia puede discutir la entidad, pero también debe identificar y discutir un mínimo de tres entidades con fines de lucro alternativas razonables, si están disponibles.

Los asesores no deben aconsejar ni predisponer a los clientes por ninguna entidad con fines de lucro específica. Su función es simplemente explicar a los clientes sus opciones.

Las salvaguardas y declaraciones de divulgación deben usarse como se describe en los incisos 6-1 (F), (G) y (H) del Capítulo 6 de este manual para evitar conflictos de intereses. Consulte los incisos 4-1(I) y (J), y 4-2 (H), del Capítulo 4 de este manual para obtener más información sobre cómo hablar de los prestamistas con los clientes de hipotecas inversas.

- 3-14 Encuesta de satisfacción del cliente. HUD puede administrar una encuesta a los clientes de asesoría de vivienda para solicitar sus comentarios sobre su experiencia con los servicios de las agencias participantes de HUD recibidos. Los clientes pueden responder de forma anónima a las preguntas sobre el servicio de la agencia recibido.

## CAPÍTULO 4. ASESORÍA DE VIVIENDA SOBRE HIPOTECAS INVERSAS

- 4-1 Hipotecas inversas. Una hipoteca inversa es una hipoteca que paga al propietario de una vivienda los fondos del préstamo extraídos del valor acumulado de la misma y que no requiere ningún reembolso hasta un momento futuro.

La asesoría sobre hipotecas inversas ayuda a los clientes que desean convertir el valor de sus viviendas en ingresos que se puedan utilizar para cualquier propósito, como, entre otros, impuestos sobre la propiedad en curso, seguro de propiedad, reparaciones y mejoras del hogar, costos médicos y gastos de manutención.

Los requisitos de esta sección se aplican a la asesoría de vivienda sobre hipotecas inversas en general. Los requisitos específicos adicionales relacionados con la asesoría sobre hipotecas de conversión sobre el valor la vivienda (HECM) aseguradas por la FHA (Administración Federal de Vivienda) se presentan en la Sección 4-2 a continuación y se cubren en detalle en el Apéndice 1: Protocolo de HECM.

- A. Tipos de hipotecas inversas. Hay tres tipos de hipotecas inversas que se muestran en el cuadro a continuación.

Hipoteca inversa de propósito único	Generalmente lo ofrecen las agencias gubernamentales estatales y locales para usarse de una sola manera específica, por ejemplo, reparaciones del hogar.
Hipoteca inversa privada	Una hipoteca inversa que no está asegurada por la Administración Federal de Vivienda.
Hipoteca de conversión sobre el valor de la vivienda (HECM)	Una hipoteca inversa asegurada por la Administración Federal de Vivienda.

- B. Proveedores de asesoría sobre hipotecas inversas. Toda asesoría de vivienda, incluido la asesoría sobre hipotecas inversas, proporcionado por las agencias participantes debe ser realizado por un asesor de vivienda certificado por HUD (Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano). Si bien los asesores certificados por HUD pueden brindar información a los clientes sobre hipotecas inversas privadas y brindar asesoría sobre el incumplimiento de las hipotecas inversas, solo los asesores que están certificados por HUD y en la lista de HECM pueden brindar asesoría de HECM y emitir un [Formulario HUD-92902, Certificado de Asesoría de HECM](#).
- C. Educación de grupo o publicidad y difusión. Las agencias participantes pueden proporcionar educación de grupo general sobre programas de financiamiento de hipotecas inversas. Se alienta a las agencias a realizar actividades de publicidad y difusión para educar a los clientes sobre las distintas opciones de vivienda.

La agencia participante no utilizará la educación de grupo para abordar necesidades individuales de clientes que requieran confidencialidad y uso prudente de la información privada.

Los asesores de HECM no pueden emitir un Certificado de Asesoría de HECM a un cliente por participar únicamente en una sesión de educación de grupo, sino que solo pueden emitirlo después de completar la asesoría individual, como se establece en el inciso 4-2 (J) y (K), a continuación.

- D. Métodos de asesoría sobre hipotecas inversas. Todas las agencias participantes que brindan asesoría sobre hipotecas inversas deben tener la capacidad de realizar asesoría en persona. Los asesores deben estar familiarizados con los requisitos estatales y locales para la asesoría sobre hipotecas inversas. Todas las agencias deben proporcionar una sesión exhaustiva y completa que cubra todos los requisitos descritos en este manual.

La agencia debe indicar las metodologías de servicio que proporcionará en su plan de trabajo aprobado de asesoría de vivienda, como se describe en el inciso 3-2 del Capítulo 3 de este manual.

Las agencias están obligadas a realizar las adaptaciones razonables que puedan ser necesarias para las personas con discapacidades, incluso con respecto al método de asesoría. Por ejemplo, una persona puede tener una necesidad relacionada con una discapacidad de un tipo específico de reunión virtual si no hay asesoría en persona disponible, como una reunión por video.

Además, las agencias deben tomar las medidas apropiadas para garantizar una comunicación efectiva con las personas con discapacidades, lo que significa tomar las medidas apropiadas que puedan ser necesarias para garantizar que las comunicaciones con las personas con discapacidades sean tan efectivas como la comunicación con las personas sin discapacidades. Esto se consigue a menudo mediante el uso de ayudas y servicios auxiliares adecuados.

Las agencias también deben tomar medidas razonables para garantizar un acceso significativo a los programas asistidos para personas con un dominio limitado del idioma inglés (LEP). Las medidas razonables incluyen la prestación de asistencia lingüística significativa, que puede incluir la traducción de documentos y servicios de interpretación.

1. En persona, cara a cara. Los clientes pueden elegir reunirse en:
  - a. La oficina de la agencia;
  - b. El domicilio del cliente si la agencia tiene ese servicio disponible; o
  - c. Un sitio alternativo acordado mutuamente, por ejemplo, oficinas locales para la tercera edad, oficinas municipales, etc.

Si la agencia no puede atender una solicitud de asesoría en persona, el asesor debe derivar al cliente a una agencia local que brinde asesoría en persona sobre hipotecas inversas.

Los asesores deben documentar la elección del cliente sobre la ubicación en el expediente del cliente.

2. Asesoría telefónica, incluido el uso de proveedores de reuniones virtuales. Las agencias participantes también deberán definir dentro de su plan de trabajo el área geográfica en la que realizarán la asesoría. HUD permite la asesoría a nivel nacional si está definido en el plan de trabajo aprobado de la agencia. Las agencias participantes deben asegurarse de que cualquier método virtual o remoto utilizado permita que la sesión se lleve a cabo en privacidad.

Los asesores deben documentar el método de comunicación preferido del cliente en el expediente del cliente, incluyendo cualquier adaptación razonable solicitada, como ayudas auxiliares, subtítulos, servicios de traducción, etc.

- E. Contenido de la asesoría sobre apertura de hipotecas inversas. Los asesores que brinden asesoría personalizado sobre hipotecas inversas deben cumplir con los requisitos de los incisos 3-1 (requisitos básicos) y 3-5 (servicios de asesoría) del Capítulo 3, y con esta sección de este manual, con la excepción de la creación de un plan de acción por escrito, que no es necesario para la asesoría sobre hipotecas inversas.

HUD alienta a los asesores a garantizar que toda la asesoría individual sobre hipotecas inversas cumpla con las políticas relacionadas con HECM en este capítulo y en el Apéndice 1: Protocolo de HECM. Esto garantiza que, aunque se le brindan al cliente opciones en una variedad de productos de hipotecas inversas, el cliente recibirá el formulario HUD-92902, Certificado de asesoría de HECM como prueba de que se completó la asesoría de HECM, en caso de que el cliente decida solicitar una HECM.

1. Paquete informativo previo a la asesoría sobre hipotecas inversas. Las agencias deben proporcionar a los clientes un paquete de información antes de la sesión de asesoría sobre hipotecas inversas. El cliente debe tener al menos un día para revisar los materiales y preparar preguntas antes de la sesión de asesoría. En los casos en que sea necesaria una asesoría de emergencia (consulte el inciso 4-1(G) a continuación), el asesor debe enviar la información al cliente inmediatamente después de completar la sesión de asesoría y documentar en el expediente el motivo de la sesión de emergencia. El asesor debe documentar cuándo proporcionó el paquete de información al cliente. Los asesores deben confirmar la recepción y revisión por parte del cliente de la información anticipada.

Todas las comunicaciones deben incluir instrucciones sobre cómo comunicarse con la agencia a través de un teléfono de texto (TTY), retransmisión u otros medios de asistencia para personas con discapacidad auditiva. Todas las comunicaciones también deben informar a los clientes y posibles clientes sobre los servicios de traducción o interpretación. Además, en todas las comunicaciones se debe preguntar a los clientes y posibles clientes si necesitan asistencia por problemas de movilidad, visuales o auditivos u otras discapacidades. En

situaciones donde un cliente necesita un intérprete o traductor, las agencias deben utilizar uno que esté bajo el control directo de la agencia.

El paquete de información se puede enviar por correo ordinario, correo prioritario, fax o correo electrónico.

La siguiente información debe estar en el paquete de información:

- a. Formulario de divulgación de la agencia y escala de precios para asesoría sobre hipotecas inversas;
- b. “Preparación para su sesión de asesoría”: consulte los archivos adjuntos del protocolo de HECM;
- c. Hoja impresa de comparaciones de préstamos pertinentes a la situación del cliente, para facilitar la sesión de asesoría;
- d. Hoja impresa del costo anual total del préstamo (TALC) disponible en el software de cálculo designado por HUD que los asesores utilizan para preparar las hojas impresas de los préstamos y las hojas impresas de TALC;
- e. Programa de amortización de hipotecas inversas; y
- f. Folleto de hipoteca inversa designado por HUD, en formato impreso o en línea. Se debe proporcionar al cliente acceso al folleto actual en HUD Exchange.

Estos elementos deben ser proporcionados por el asesor, independientemente de los documentos de los prestamistas.

2. Información requerida durante la asesoría. Los asesores deben facilitar a los clientes toda la información que se detalla a continuación. El papel del asesor es explicar los conceptos de una hipoteca inversa y responder cualquier pregunta que pueda tener el cliente y discutir otras opciones.

A menos que la agencia de asesoría de vivienda sea un proveedor de servicios legales o de asistencia legal sin fines de lucro y el asesor esté autorizado para ejercer la abogacía en la jurisdicción en cuestión, no debe brindar asesoría legal sobre ningún tema durante el curso de la prestación de la asesoría. En tales circunstancias, el asesor debe remitir al cliente a otra asistencia según corresponda conforme al inciso 3-5 del Capítulo 3, Servicios de asesoría.

Las agencias deben asegurarse de que su divulgación aborde las limitaciones de la asesoría legal y financiero.

## **Alternativas y opciones**

El asesor revisará la información sobre las otras opciones del cliente según estén disponibles y sean apropiadas en función de las necesidades del cliente a corto y largo plazo.

### **Información sobre hipotecas inversas**

El asesor revisará la siguiente información básica sobre hipotecas inversas con cada cliente según corresponda a la situación particular del cliente:

- a. Este es un préstamo que debe ser devuelto;
- b. Aumento de la deuda, caída del capital;
- c. Requisitos de reembolso, incluyendo cuándo y cuánto;
- d. Obligaciones, especialmente los impuestos sobre la propiedad y el seguro (Proporcione una copia de las “Obligaciones del prestatario de hipoteca inversa” en el Apéndice 1);
- e. Obligaciones del cónyuge no prestatario elegible y período de aplazamiento (si corresponde);
- f. Cónyuges no prestatarios no elegibles (si corresponde);
- g. Primas del seguro hipotecario, cargos y financiamiento de cargos;
- h. Límites de no recurso (la capacidad de un prestamista de emprender acciones legales contra el prestatario por incumplimiento del préstamo);
- i. Capital restante (implicaciones para el prestatario y el cónyuge no prestatario, si corresponde, y sus herederos);
- j. Factores que determinan los montos y límites de los préstamos;
- k. Reserva de dominio y otras cuestiones de título;
- l. Impacto en los beneficios públicos, utilizando el software basado en web designado por HUD;
- m. Refinanciamiento de una hipoteca inversa (si corresponde);
- n. Uso de hipotecas inversas para la compra (si corresponde); y
- o. Temas relevantes de asesoría sobre la propiedad de vivienda, incluido el suministro de materiales de inspección de vivienda, si corresponde.

## **Implicaciones financieras**

El asesor revisará las implicaciones financieras de las hipotecas inversas para ayudar a los clientes a evaluar si los fondos de la hipoteca inversa serán suficientes para cumplir con sus obligaciones financieras, incluidos los impuestos y cualquier seguro requerido.

El asesor puede hacer referencia a hojas impresas, que pueden incluir comparaciones de préstamos privados si dichos productos están disponibles, según corresponda. Los temas de descripción general y hojas impresas financieras pueden incluir:

- a. Avance de dinero, incluyendo limitación de desembolsos iniciales y costos detallados;
- b. Programa(s) de amortización de préstamos individuales;
- c. Impacto potencial debido a los requisitos de evaluación financiera;
- d. Proyecciones futuras y comparaciones (incluidos los avances de dinero totales, los costos totales en dólares, el capital restante y las tasas promedio anuales totales); y
- e. Combinaciones de préstamos y anualidades (los asesores pueden entregar a los clientes el folleto titulado “Cómo usar una hipoteca inversa para comprar una anualidad” en el Apéndice 1 y advertirles que no están obligados a comprar un seguro, una anualidad u otro producto similar).

## **Inquietudes y preguntas de los clientes**

### ***Próximos pasos y seguimiento después de la sesión de asesoría sobre hipotecas inversas***

Los asesores deben hacer un esfuerzo razonable para tener una comunicación de seguimiento con el cliente, cuando sea posible, para asegurar que el cliente esté progresando hacia su objetivo de vivienda, para modificar o finalizar la asesoría de vivienda y para conocer e informar de los resultados. Para todos los clientes de asesoría sobre hipotecas inversas, el asesor debe asegurarse de que el seguimiento cumpla con los requisitos del Capítulo 3 y esté documentado para reflejar si el cliente necesita asistencia adicional, obtuvo una hipoteca inversa o utilizó otras opciones discutidas durante la sesión de asesoría.

El asesor debe explicar al cliente el proceso de seguimiento y los próximos pasos, incluyendo:

- a. acceso continuo a asesores y otros recursos;

- b. instrucciones al cliente para que haga y conserve copias de todos los documentos;
  - c. procesamiento de préstamos y plazos previstos; y
  - d. la copia firmada por el asesor del Certificado de asesoría de HECM, formulario HUD-92902, si se prestó asesoría de HECM.
3. Hojas impresas de hipotecas inversas. Además de cualquier hoja impresa proporcionada por el prestamista, los asesores deben utilizar y proporcionar al cliente hojas impresas de computadora generadas por herramientas en línea designadas por HUD y disponibles para todos los asesores de HECM. El software de cálculo designado por HUD, como se describe en el Apéndice 1, proporciona cálculos independientes e imparciales sobre los fondos máximos disponibles para los prestatarios, proporciona opciones de planes de pago, programas de amortización y cálculos del costo anual total del préstamo (TALC).

Al utilizar el software de cálculo designado por HUD, los asesores podrán mostrar a los clientes cómo las variaciones en los diferentes productos de hipotecas inversas pueden afectar el acceso de los clientes al capital, los programas de amortización, los saldos de los préstamos y/o los costos de los préstamos. El software de cálculo designado por HUD no generará los límites de capital para ningún producto hipotecario inverso privado específico.

Los asesores pueden discutir las hojas impresas de préstamos y los programas de amortización entregados por los prestamistas a los clientes. Los asesores deben responder preguntas sobre las hojas impresas del préstamo y las características del producto. Los asesores deben ofrecer una visión equilibrada proporcionando únicamente a los clientes hojas impresas de préstamos personalizadas e individuales sobre:

- a. préstamos de HECM que están ampliamente disponibles en la mayoría de los prestamistas de HECM;
- b. productos hipotecarios inversos privados, si están disponibles, que son ampliamente ofrecidos por prestamistas hipotecarios inversos; y
- c. Productos de hipoteca inversa privados o de HECM que un prestamista hipotecario inverso le ha ofrecido a ese cliente.

Las hojas impresas deben incluir:

- a. proyecciones de líneas de crédito restantes futuras basadas en los giros de líneas de crédito especificados por el cliente (si el cliente selecciona una línea de crédito);

- b. una comparación de los detalles estimados del préstamo al cierre;
- c. comparaciones de préstamos proyectados en varios momentos futuros, incluidas las cifras proyectadas de efectivo total recibido, efectivo restante y costo total expresado en términos de dólares totales y una tasa promedio anual total; y
- d. proyecciones de amortización para productos seleccionados con detalles año a año (los préstamos se amortizan negativamente a medida que el saldo del préstamo aumenta y el patrimonio disminuye).

Al enviar documentos al cliente, el asesor puede enviar estos documentos por correo postal, correo prioritario, fax o correo electrónico, teniendo cuidado de proteger la información confidencial del cliente y haciendo las adaptaciones razonables según sea necesario para las personas con discapacidades.

- F. Prevención del fraude y el abuso a personas mayores. Los asesores deben educar a los posibles prestatarios de hipotecas inversas sobre cómo evitar convertirse en víctimas de fraude. Los asesores deben cubrir lo siguiente con sus clientes de hipotecas inversas:
- 1. la posibilidad de fraude hipotecario por parte de los prestatarios;
  - 2. las formas estándar en que los prestatarios pueden acceder al dinero de sus préstamos;
  - 3. advertencias contra la cesión de sus fondos a agentes de préstamos u otras partes involucradas en la transacción hipotecaria;
  - 4. reconocer y denunciar prácticas crediticias abusivas; y
  - 5. reconocer y denunciar posibles casos de abuso a personas mayores ante las autoridades correspondientes.

HUD puede monitorear el cumplimiento a través de evaluaciones de desempeño, clientes secretos y otras herramientas.

- G. Asesoría de emergencia. La asesoría de emergencia es una asesoría sobre hipotecas inversas que se realiza sin que el cliente programe una cita o reciba el paquete de información sobre hipotecas inversas con anticipación.

El asesor debe documentar el expediente del cliente respecto al cumplimiento de los requisitos para la asesoría de emergencia que se detallan a continuación. Las circunstancias que se enumeran a continuación son las únicas situaciones de asesoría de emergencia permitidas. El cliente puede recibir asesoría de emergencia mediante cualquier método de asesoría aprobado si:

- el cliente está en peligro inminente de perder su vivienda y puede proporcionar documentación de respaldo; o
- el cliente requiere un tratamiento médico inminente o atención domiciliaria de emergencia y no puede obtener el tratamiento o la atención sin obtener el dinero del préstamo de una hipoteca inversa.

H. Prohibición de difusión de información sobre costos de productos crediticios específicos. Un asesor no debe proporcionar información sobre los costos específicos que cobra cualquier prestamista individual en hipotecas inversas. Los costos pueden variar debido a variables como las condiciones del mercado y las circunstancias individuales del cliente.

El asesor debe informar al cliente que el prestamista es la mejor fuente de información sobre los cargos de apertura y servicio y los costos de cierre de terceros que cobran. Si un cliente presenta a un asesor información detallada sobre una variedad de préstamos ofrecidos por múltiples prestamistas, el asesor puede ayudar al cliente a comparar los costos, pero debe permanecer imparcial y no hacer recomendaciones de productos.

HUD tiene limitaciones sobre los cargos de terceros para las HECM. Consulte la Sección V.C del Apéndice 1: Protocolo de HECM, Características del préstamo para obtener información sobre las limitaciones de los cargos en las HECM.

I. Dirigir al cliente a prestamistas y divulgación. Las agencias de asesoría de vivienda deben proporcionar asesoría imparcial y objetivo basado en una evaluación de las circunstancias individuales del cliente. Los asesores de vivienda no deben promover, representar, recomendar ni hablar en nombre de ningún prestamista específico, ni presumir que el cliente desea ponerse en contacto con un prestamista.

A solicitud del cliente, el asesor puede proporcionar una lista de prestamistas hipotecarios inversos aprobados por HUD que se ajuste geográficamente para el cliente. El asesor también podrá incluir en la lista productos hipotecarios inversos alternativos o propios, sujetos a los requisitos del inciso 3-2 del Capítulo 3. Los asesores no deben proporcionar ninguna información sobre qué prestamistas ofrecen variaciones específicas de HECM o productos privados.

La agencia debe proporcionar a los clientes de hipotecas inversas un formulario de divulgación que reconozca cualquier relación o acuerdo entre la agencia y cualquier institución crediticia y conservarlo en los archivos del cliente. Esta divulgación debe cumplir con todos los requisitos de divulgación descritos en el Capítulo 6 de este manual.

J. Prestamistas que dirigen a sus clientes a un asesor en particular. Los asesores deben tener en cuenta que los prestamistas de hipotecas inversas no pueden dirigir, indicar, recomendar o alentar de otro modo a un cliente a buscar los servicios de un asesor o agencia de asesoría en particular.

- K. Conservación de documentos del expediente del cliente de hipoteca inversa. En el Capítulo 5 de este manual se enumera toda la información que debe mantenerse en el expediente del cliente de hipoteca inversa y la duración de la conservación de los documentos. HUD recomienda que cuando el asesor tenga conocimiento de un caso de un cliente que esté involucrado en un litigio, el expediente se mantenga hasta que concluya el litigio.
- L. Inquietudes o quejas sobre un prestamista o asesor de hipotecas inversas. Si un consumidor, prestamista, asesor o representante de la industria de la vivienda tiene una inquietud con respecto al asesoría de vivienda, debe comunicarse con la Oficina de Asesoría de Vivienda de HUD en [Housing.Counseling@hud.gov](mailto:Housing.Counseling@hud.gov).

Las quejas sobre prestamistas de HECM (de apertura o administración del préstamo) deben enviarse a [Respuestas@hud.gov](mailto:Respuestas@hud.gov) o 1-800-225-5432. Además, las quejas deben presentarse ante CFPB en [consumerfinance.gov/complaint](http://consumerfinance.gov/complaint) o llamando al 855-411-2372.

- 4-2 Hipotecas de conversión sobre el valor de la vivienda (HECM). Esta sección proporciona orientación general sobre las HECM. Además de los requisitos para la asesoría sobre hipotecas inversas detallados en la Sección 4-1, los asesores que brindan asesoría sobre HECM deben cumplir con las políticas relacionadas con HECM en este capítulo y en el Apéndice 1: Protocolo HECM y cualquier guía actualizada publicada por FHA o la Oficina de Asesoría de Vivienda de HUD.

- A. Características de las HECM. La FHA asegura un tipo de hipoteca inversa conocida como hipoteca de conversión sobre el valor de la vivienda (HECM). La Sección 255(d) de la ley Nacional de Vivienda establece que todos los posibles prestatarios de HECM y los cónyuges no prestatarios deben recibir asesoría sobre hipotecas inversas de acuerdo con la información requerida en la § 255(f) de la NHA, según se implementa en la § 206.41 del 24 del CFR antes de que los prestatarios obtengan una HECM.

Esta asesoría debe ser proporcionada por asesores que estén en la lista de asesores de HECM aprobados por HUD y que trabajen para una agencia participante. Solo los asesores activos en la lista de asesores de HECM pueden emitir un [formulario HUD-92902, Certificado de Asesoría de HECM](#).

- B. Proveedores de asesoría de HECM
1. Agencias de asesoría de vivienda. Para que una agencia proporcione asesoría de HECM, dicha agencia debe emplear a un asesor de HECM e incluir la asesoría de HECM en su plan de trabajo de asesoría de vivienda aprobado por HUD, incluidas las áreas geográficas específicas en las que la agencia proporcionará dicha asesoría. Los asesores de HECM también deben cumplir con los requisitos de certificación que figuran en la § 214.103(n) del 24 del CFR.

Una agencia puede proporcionar asesoría telefónica en todo el país siempre que esto esté incluido en el plan de trabajo de asesoría de vivienda, pero debe cumplir con los requisitos del inciso 4-1(C) de este capítulo. Todas las agencias deben cumplir con los requisitos estatales y locales aplicables. Por ejemplo, algunos estados exigen que la asesoría se realice en persona o que la agencia de asesoría tenga su domicilio dentro del estado.

HUD puede incluir, como parte de sus medidas de control de calidad de la agencia, “clientes secretos” y otros métodos para evaluar la calidad de los servicios de asesoría de vivienda en los que personal capacitado actúa como cliente potencial, y otras acciones según lo determine HUD.

2. Asesores de HECM de HUD. Solo los asesores activos en la lista de asesores de HECM de HUD pueden brindar asesoría de HECM y emitir el [formulario HUD-92902, Certificado de Asesoría de HECM](#).

Para ser incluido en la lista de asesores de HECM, un asesor debe cumplir con los siguientes criterios reglamentarios:

- a. está empleado por una agencia de asesoría de vivienda aprobada por HUD o una filial de un intermediario aprobado por HUD o una agencia estatal de financiamiento de vivienda;
  - b. ha aprobado con éxito el examen estandarizado de Asesor de HECM administrado por HUD o por un tercero seleccionado por HUD dentro de los tres años anteriores;
  - c. recibió capacitación y educación relacionada con HECM dentro de los dos años anteriores;
  - d. tiene acceso a tecnología que permite a HUD realizar un seguimiento de los resultados de la asesoría ofrecido a cada cliente de HECM;
  - e. no figura en:
    1. la Lista de suspensiones o inhabilitaciones o lista de partes excluidas de la Administración de Servicios Generales,
    2. la lista limitada de denegación de participación de HUD, o
    3. el sistema de respuesta interactiva de alerta de crédito de HUD;
  - f. aprobó el examen de certificación de asesoría de vivienda de HUD; y,
  - g. cumple con los requisitos de registro, licencia o certificación de la autoridad estatal o local, según corresponda.
- C. Educación continua y capacitación de los Asesores de HECM. Para permanecer en la lista de HECM aprobada por HUD, un asesor debe:

- a. estar empleado por una agencia de asesoría de vivienda aprobada por HUD o una filial de un intermediario aprobado por HUD o una agencia estatal de financiamiento de vivienda;
- b. proporcionar a HUD prueba de capacitación o educación continua relacionada con HECM cada dos años; y
- c. aprobar el examen de HECM cada tres años.

Estos plazos entran en vigor a partir de la fecha en que el asesor es aprobado y aceptado para la lista de HECM. Es responsabilidad del asesor estar al tanto de la fecha de su aprobación para la lista.

Los asesores de HECM no están obligados a volver a tomar el examen de certificación de Asesor de Vivienda de HUD requerido por la § 203.214(n) del 24 del CFR.

Para que un curso de educación continua sea aceptable a los efectos de cumplir con el requisito reglamentario de capacitación y educación, el curso debe cumplir los siguientes criterios:

- a. cubrir temas relacionados con las HECM en las áreas de asesoría, apertura de préstamos, administración del préstamo o incumplimiento de HECM;
- b. disponer de un método para realizar el seguimiento de la asistencia y finalización del curso;
- c. emitir un certificado de finalización para los asistentes;
- d. puede realizarse en un aula o en un formato alternativo en línea; y
- e. puede incluir un examen final del curso.

- D. Uso de FHA Connection para administrar la lista de personal. Las agencias y asesores participantes deben usar FHA Connection para administrar su certificación de HUD y el estado de la lista de HECM.
- E. Solicitud para incluirse en la lista de asesores de HECM. Las instrucciones detalladas sobre cómo solicitar la inclusión en la lista de asesores de HECM están disponibles en el [sitio web de HECM de la Oficina de Asesoría de Vivienda](#).
- F. Mantener el perfil en la lista de asesores de HECM. Todos los asesores deben mantener sus perfiles en la lista de asesores de HECM de HUD. Esto incluye la responsabilidad de realizar actualizaciones a lo siguiente dentro de los plazos establecidos en el Capítulo 5, cuando corresponda:

- cursos completados de educación continua;
- la agencia de asesoría aprobada por HUD donde están empleados; e
- información de contacto, incluida la dirección de correo electrónico más actualizada.

Las instrucciones detalladas sobre cómo actualizar los perfiles de los asesores están disponibles en el [sitio web sobre HECM de la Oficina de Asesoría de Vivienda](#).

G. Eliminación de la lista de asesores de HECM. HUD puede eliminar a los asesores de la lista por motivos que pueden incluir:

1. hacer declaraciones falsas o engañosas;
2. mala conducta durante el examen de HECM;
3. promocionar, representar o recomendar a un prestamista específico;
4. no aprobar el examen de certificación de asesores de vivienda de HUD;
5. no cumplir con los requisitos de educación y capacitación;
6. no responder a las consultas y solicitudes de documentación de HUD dentro de un tiempo razonable;
7. no cumplir con los requisitos aplicables en materia de vivienda justa y derechos civiles;
8. no cumplir con los estatutos, reglamentos o requisitos correspondientes de HUD;
9. no proporcionar información a los clientes sobre:
  - a. opciones distintas a las HECM,
  - b. las implicaciones financieras de una HECM,
  - c. las consecuencias fiscales de una HECM, y
  - d. cualquier otra información requerida por HUD o solicitada por el solicitante;
10. no cumplir con los requisitos de registro, licencia o certificación de la autoridad estatal o local correspondiente;
11. no proporcionar asesoría satisfactoria a los solicitantes de HECM; o
12. cualquier otra razón que HUD considere lo suficientemente grave como para justificar una acción administrativa.

HUD proporcionará al asesor de HECM una notificación por escrito de la eliminación propuesta con el motivo y la duración de esta. El asesor tiene 30 días a partir de la

fecha de recepción de la notificación para presentar una apelación por escrito y, si lo desea, una solicitud de conferencia.

HUD revisará la apelación y responderá dentro de los 30 días posteriores a la recepción de la apelación, o si el asesor de HECM ha solicitado una conferencia, dentro de los 30 días posteriores a la conferencia.

Si el asesor no presenta una respuesta escrita oportuna al aviso de eliminación propuesta de HUD, la eliminación entrará en vigor 31 días después de la fecha del aviso inicial de eliminación de HUD. Si el asesor presenta una respuesta por escrito y, como resultado, se confirma o modifica la decisión de eliminación, la eliminación será efectiva en la fecha del aviso de HUD que confirme o modifique la decisión de eliminación inicial.

El plazo máximo para la eliminación de la lista es de doce meses a partir de la fecha efectiva de la eliminación. Un asesor que haya sido eliminado debe solicitar su reincorporación a la lista de HECM después de que haya expirado el período de eliminación. HUD puede requerir que el asesor vuelva a tomar y apruebe el examen de HECM.

- H. Prestamistas que dirigen al cliente a un asesor de HECM en particular. Los asesores de HECM deben tener en cuenta que los prestamistas no pueden dirigir, indicar, recomendar o alentar de otro modo a un cliente a buscar los servicios de un asesor o agencia de asesoría en particular.

Los prestamistas de HECM deben proporcionar una lista que cumpla con ciertos requisitos establecidos en el Manual 4000.1, II.B.1.a. de HUD. Remisión obligatoria de la asesoría de HECM.

Si el asesor determina que un prestamista está dirigiendo, indicando, recomendando o alentando a un cliente a buscar sus servicios o los de sus agencias, el asesor debe notificar a la Oficina de Asesoría de Vivienda.

- I. Educación de grupo o publicidad y difusión. Las agencias pueden proporcionar información general sobre programas de hipotecas inversas, incluidas las HECM, a los clientes a través de educación de grupo o publicidad y difusión.

La agencia no emitirá el Certificado de Asesoría de HECM, formulario HUD-92902, a un cliente que asista únicamente a una sesión de grupo de educación o de publicidad y difusión, sino que solo podrá emitirlo después de la asesoría individual requerido, según lo dispuesto en el inciso 4-2(J) y (K), a continuación.

- J. Asesoría individual en persona. Para cumplir con los requisitos legales para obtener una HECM, el posible prestatario y otras partes que requieran asesoría deben recibir asesoría de HECM personalizado y se les debe emitir el formulario HUD-92902,

Certificado de asesoría de HECM. El asesor que emite el Certificado de Asesoría de HECM debe estar en la lista de HECM de FHA.

Se permite y se alienta a los asesores a brindar asesoría de HECM a los herederos de un posible prestatario. Si bien la FHA prefiere que todos los posibles prestatarios de HECM y sus cónyuges no prestatarios participen en entrevistas cara a cara con un asesor de HECM, este procedimiento puede crear dificultades para algunos posibles prestatarios, en particular aquellos que viven en áreas rurales o con movilidad limitada.

HUD permitirá a los posibles prestatarios de HECM la opción de utilizar los métodos descritos en 4-1D, Métodos de asesoría sobre hipotecas inversas, para completar la asesoría obligatoria.

Los asesores deben consultar los requisitos estatales y locales con respecto a los métodos aceptables de asesoría de HECM. De manera similar, HUD permitirá a los posibles prestatarios de HECM opciones alternativas de comunicación aprobadas por HUD cuando trabajen con prestamistas de HECM aprobados por HUD para completar actividades de apertura de préstamos.

- K. Contenido de la asesoría individual. Los asesores de HECM deben cumplir con los requisitos de los incisos 3-1 (requisitos básicos) y 3-5 (servicios de asesoría) del Capítulo 3. Además, los asesores de HECM deben cumplir con los requisitos del Apéndice 1, Protocolo de HECM.
- L. Certificado de asesoría de HECM. El formulario HUD-92902, Certificado de asesoría de HECM, se utiliza para el Certificado de asesoría de HECM. Un Certificado de asesoría de HECM se emite a través de un sistema designado por HUD, para demostrar al prestamista que se proporcionó la asesoría requerida por ley. No se autorizan modificaciones a este formulario.

La emisión de un certificado no indica si la agencia de asesoría recomienda o no al cliente para una HECM o una hipoteca inversa privada.

Otros productos y programas de hipotecas inversas también pueden requerir una certificación de asesoría sobre hipotecas inversas. La emisión de un Certificado de Asesoría de HECM por parte de la agencia de asesoría solo da fe del hecho de que el cliente asistió y participó en la asesoría de HECM requerido, que el asesor de HECM brindó la asesoría requerida por ley para una HECM y no tiene como objetivo satisfacer los requisitos de asesoría para otras hipotecas inversas de privadas.

- 4-3 Cargos de asesoría sobre HECM e hipotecas inversas. Una agencia de asesoría de vivienda aprobada por HUD o una afiliada de un intermediario aprobado por HUD o una agencia estatal de financiamiento de vivienda que brinde asesoría sobre HECM e hipotecas inversas puede cobrar un cargo por estos servicios de asesoría, siempre que el costo:

- sea razonable y habitual;

- sea proporcional a los servicios prestados;
- no crea una dificultad financiera para el cliente;
- si se trata de servicios de asesoría por incumplimiento o para personas sin hogar, cumple con los requisitos del inciso 7-5 del Capítulo 7, Cargos de asesoría de vivienda y servicios relacionados; y
- si es para asesoría de HECM, cumple con los demás requisitos de la normativa de HECM.

## CAPÍTULO 5. MANTENIMIENTO DE REGISTROS Y PRESENTACIÓN DE INFORMES

- 5-1 Introducción. Todas las agencias participantes deben cumplir con los requisitos correspondientes de mantenimiento de registros y presentación de informes, incluidos en la § 214.315, §214.317 del 24 del CFR y en la parte 200 del 2 del CFR, así como los requisitos de presentación de informes contenidos en los NOFO (Avisos de oportunidad de financiamiento) correspondientes, los acuerdos de subvención y los Avisos de Vivienda de HUD a las agencias participantes. Todos los archivos del cliente deben ser de fácil acceso para HUD para fines de monitoreo y auditoría.
- 5-2 Sistema de mantenimiento de registros. Cada agencia participante debe mantener un sistema de mantenimiento de registros para que se puedan revisar los archivos de los clientes (electrónicos o una combinación de electrónicos y en papel) y para que los datos de la actividad anual de la agencia se puedan verificar, presentar y analizar. El sistema debe permitir que HUD acceda fácilmente a toda la información necesaria para una revisión completa del desempeño. Este sistema debe cumplir con los requisitos de la parte 200 del 2 del CFR, y § 1.6 (Información de cumplimiento) y parte 121 (Recopilación de datos) del 24 del CFR.
- 5-3 Sistema de gestión de clientes (CMS). Un CMS es una herramienta en línea existente que automatiza gran parte del proceso de asesoría de vivienda, incluida la admisión de clientes, el mantenimiento de archivos, el análisis financiero y de asequibilidad de la vivienda, la difusión, la notificación a los clientes y la presentación de informes. Consulte el inciso 1-4 (D) del Capítulo 1 de este manual. Todas las agencias participantes deben utilizar un CMS que interactúe con las bases de datos de HUD para la recopilación y presentación de informes de los datos a nivel de agencia y cliente.

Para interactuar con la base de datos de HUD, cada agencia participante debe utilizar un CMS con las siguientes capacidades:

- A. Datos requeridos. Captar todos los elementos de datos obligatorios enumerados en el sitio web de Asesoría de vivienda de HUD para uno o más tipos únicos de asesoría y educación. Este listado de datos se puede encontrar en el último [documento de control de interfaz](#).
- B. Campos de texto. Incluir los campos de texto en los que los asesores puedan ingresar un registro de actividades y un plan de acción para el cliente; y
- C. Acceso a archivos. Permitir a HUD acceso in situ, de solo lectura, en coordinación con las agencias participantes, para revisar archivos electrónicos completos de clientes con el propósito de realizar el monitoreo de la agencia.
- 5-4 Requisitos de conservación de archivos. Los registros financieros, documentos de respaldo, registros estadísticos y todos los demás registros pertinentes, tanto en formato electrónico como en papel, deben conservarse durante un período de tres años a partir de la fecha en que se dio por terminado el expediente del caso de asesoría de vivienda.

Si la agencia participante es beneficiaria de una subvención de asesoría de vivienda de HUD, entonces los archivos del cliente atribuidos a la subvención de asesoría de vivienda deben conservarse durante un período de tres años a partir de la fecha en que HUD pagó la factura final de la subvención.

HUD se reserva el derecho de solicitar documentación relacionada con el cumplimiento de los requisitos de este manual.

- 5-5 Recopilación de datos del cliente. Datos sobre raza, etnia, religión, sexo, estado familiar, ingresos y discapacidad. La ley de Equidad en la Vivienda, en la § 3608(e)(6) del 42 del U.S.C., en la parte pertinente, establece que el Secretario de HUD deberá anualmente “informar al Congreso y poner a disposición del público datos sobre la raza, el color de piel, la religión, el sexo (incluida la orientación sexual y la identidad de género), el origen nacional, la edad, la discapacidad y las características familiares de las personas y los hogares que son solicitantes, participantes o beneficiarios o potenciales beneficiarios de los programas administrados por el Departamento.

Para que el Secretario pueda cumplir con este requisito:

- A. Datos sobre raza, etnicidad e ingresos. Las agencias participantes deben informar a HUD los datos sobre raza, etnicidad e ingresos de los beneficiarios de asesoría y educación, independientemente de la fuente de financiamiento para el servicio prestado. Las agencias participantes deben mantener bases de datos actualizadas y precisas sobre la raza, etnicidad e ingresos de sus clientes de la asesoría y participantes en la educación, a menos que no lo exija la ley.
- B. Dominio limitado del inglés (LEP): Las personas con dominio limitado del inglés son personas que, como resultado de su origen nacional, no hablan inglés como su lengua principal y que tienen una capacidad limitada para hablar, leer, escribir o comprender inglés. Las agencias participantes deben informar a HUD el estado LEP de todos los beneficiarios de asesoría y educación, independientemente de la fuente de financiamiento.
- C. Estatus de área rural. Las agencias participantes que atienden a la clientela rural, según lo definido por el Departamento de Agricultura de los EE. UU. (USDA) en la § 3550.10 del 7 del CFR, están obligadas a informar estos datos a HUD para todos los destinatarios de asesoría y educación, independientemente de la fuente de financiamiento.
- 5-6 Confidencialidad de registros e informes de crédito.

- A. Confidencialidad. Las agencias participantes deben tomar medidas afirmativas para proteger la confidencialidad de la información personal y financiera de sus clientes, incluidos los registros electrónicos y en papel, los datos de CMS u otros sistemas electrónicos y los informes de crédito, independientemente de que la información se reciba del cliente o de otra fuente. Las copias impresas de los archivos de los clientes

deben guardarse en archivadores cerrados con llave y los archivos electrónicos deben mantenerse seguros y solo personas autorizadas deben poder acceder a ellos.

Cada Agencia Participante debe asegurarse de que ni la agencia ni su proveedor de CMS revelen ninguna información confidencial del cliente a nadie, excepto al personal autorizado de la agencia y HUD, o a menos que la ley exija lo contrario. Las agencias participantes también deben asegurarse de que su CMS mantenga la confidencialidad de esta información. Téngase en cuenta que los destinatarios de servicios de asesoría de vivienda pueden otorgar expresamente permiso para divulgar información que de otro modo sería confidencial y protegida.

El personal de HUD no puede revelar a nadie, excepto al personal autorizado de HUD, la información contenida en los archivos de casos individuales que puedan muestrearse como parte del monitoreo o recibirse como parte de un informe.

El no mantener la confidencialidad de los informes de crédito o el uso indebido de los mismos puede exponer a la agencia a penalidades de conformidad con la parte 16 del Título 24 del CFR.

- B. Uso de la información del informe de crédito. Si una Agencia Participante contrata a una agencia de información crediticia, el hecho de que se pueda o no divulgar dicha información depende de los términos del contrato entre la Agencia Participante y la agencia de información crediticia.

Los asesores deben obtener la autorización del cliente antes de solicitar un informe de crédito.

- C. Violación de la confidencialidad. Las agencias participantes deben cumplir con todas las leyes de privacidad aplicables y, si es necesario, buscar asesoría legal sobre las leyes pertinentes. Las agencias participantes también deben proporcionar garantías de que los datos confidenciales no se compartirán con ninguna entidad que no sea HUD, la agencia participante u otras agencias federales según lo requiera la ley, a menos que el propio cliente lo indique explícitamente y, en el caso de la información de la agencia, la agencia de asesoría de vivienda.

1. Información de identificación personal. Las agencias participantes no podrán divulgar Información de identificación personal a destinatarios no autorizados.
  - a. Información de identificación personal (PII) significa información que puede usarse para distinguir o rastrear la identidad de un individuo; por ejemplo, nombre, número de Seguro Social, etc., solo o cuando se combina con otra información personal o de identificación que está vinculada o puede vincularse a un individuo específico, como fecha y lugar de nacimiento, apellido de soltera de la madre, etc.

- b. Información de identificación personal sensible (SPII) significa PII que, cuando se pierde, se ve comprometida o se divulga, podría perjudicar sustancialmente a una persona; por ejemplo, números de Seguro Social o de licencia de conducir y números de cuentas bancarias o de tarjetas de crédito.
2. Cumplimiento. Las agencias participantes deben tomar las siguientes medidas para ayudar a garantizar el cumplimiento de los requisitos de la ley de Privacidad y otras leyes aplicables relacionadas con la privacidad:
- a. limitar la recopilación y el uso de PII. No cree, use, recopile ni mantenga información de identificación personal sensible sin la debida autorización. Recopile únicamente la información PII que sea necesaria para los fines para los cuales se recopila. La PII solo debe conservarse durante el tiempo que sea necesario para lograr el propósito;
  - b. administre el acceso a información PII sensible;
  - c. solo comparta o discuta la SPII con aquellos que tengan necesidad de conocerla para realizar sus funciones oficiales;
  - d. no distribuya ni divulgue la SPII a otros, excepto cuando exista autorización para divulgarla a personas específicas;
  - e. para los archivos de clientes en los que intervienen varias partes, elimine la información SPII/PII antes de compartir el archivo con el cliente o clientes;
  - f. antes de discutir sobre la SPII por teléfono, confirme la identidad de la persona individual o autorizada especificada por el cliente e infórmele que la discusión incluirá la SPII. No deje mensajes que contengan la SPII en el correo de voz;
  - g. evite discutir la SPII si hay personas no autorizadas en áreas adyacentes que puedan escuchar la conversación;
  - h. celebre las reuniones en espacios seguros si se va a hablar de la SPII;
  - i. garantice la confidencialidad de los archivos impresos y electrónicos que contienen información PII sensible. Etiquete claramente todos los archivos que contengan SPII y guarde bajo llave los archivos impresos que contengan SPII en archivadores seguros. No deje la SPII sin supervisión en áreas abiertas. Destruya la información PII en forma impresa triturándola. La protección de los archivos electrónicos incluye el cifrado; la implementación de mecanismos de autenticación mejorados, como la autenticación de dos factores; la limitación del número de personas a las que se les permite acceder a los archivos; y la eliminación de PII electrónica mediante el vaciado de la “papelera de reciclaje” de la computadora; y

- j. asegúrese de la confidencialidad de la transmisión electrónica de PII sensible por fax, correo electrónico, etc. Al enviarla por fax, verifique que el destinatario previsto esté disponible. Al enviar SPII por correo electrónico u otro sistema de información no seguro, asegúrese de que la información y los archivos adjuntos estén cifrados. El cifrado es obligatorio para la transmisión de SPII por correo electrónico al personal de HUD.

- 3. Notificación y respuesta a incidentes. Las agencias participantes deben informar de inmediato sobre cualquier sospecha de compromiso de PII o SPII a su punto de contacto (POC) de HUD y al servicio de asistencia nacional de HUD al 1-888-297-8689.

5-7 Expediente de asesoría. La agencia de asesoría de vivienda debe mantener un expediente confidencial separado que documente cada prestación única y distinta de servicios de asesoría proporcionados a un cliente, como se describe en la § 214.300 del 24 del CFR y el Capítulo 3 de este manual. El expediente del cliente puede ser de un individuo o de un hogar o de un grupo de clientes con la misma necesidad de vivienda, como por ejemplo inquilinos de un complejo de apartamentos con la misma queja contra su arrendador. El expediente puede ser en papel o electrónico, o una combinación de ambos. El expediente debe incluir los siguientes elementos:

- A. Datos requeridos. Todos los campos obligatorios figuran en el sitio web de Asesoría de Vivienda. El sitio web de CMS contiene el listado de requisitos del Módulo de presentación de informes de la agencia (ARM) de todos los campos de datos requeridos;
- B. Número de expediente. Un número de expediente para el servicio de asesoría específico y único proporcionado.
- C. Análisis financiero y de asequibilidad de vivienda. La evidencia de un análisis de la situación única financiera y de asequibilidad de vivienda del cliente debe documentarse en el expediente del cliente de acuerdo con el inciso 3-5(D) del Capítulo 3 de este manual.
- D. Registro de actividad/Registro de historial del cliente. Un registro de la fecha, hora, duración y descripción de cada interacción o actividad realizada en nombre del cliente y por este.
- E. Plan de acción. Para cualquier asesoría, excepto el de hipotecas inversas, el expediente del cliente debe incluir un plan de acción. El asesor de vivienda prepara un plan de acción individual de asesoría de vivienda. El plan identifica claramente la necesidad o el problema del cliente y describe lo que la agencia y el cliente harán para alcanzar los objetivos de vivienda del cliente. Se deberá entregar una copia del plan de acción al cliente y mantenerla en su expediente.

- F. Hacer un seguimiento. Se debe documentar un registro de todos los esfuerzos de comunicación de seguimiento con el cliente, como se describe en el inciso 3-5(F) del Capítulo 3 de este manual. Esta documentación también debe incluir un relato de todos los intentos escritos y verbales realizados para contactar a los clientes, cuando sea posible, a fin de realizar sesiones de seguimiento. En ciertos casos, si no es posible hacer seguimiento con un cliente, el expediente del cliente debe incluir documentación que indique por qué no fue posible hacerlo.
- G. Documentos pertinentes. Los documentos pertinentes se refieren a copias (electrónicas o en papel) de registros o correspondencia recibidos del cliente o creados en su nombre y relacionados con los servicios prestados de asesoría de vivienda.
- H. Divulgación de la agencia a los clientes. Una copia de la declaración de divulgación proporcionada a cada cliente individual o una anotación de la fecha en que la declaración de divulgación se proporcionó verbalmente durante la asesoría telefónica o por video en vivo. La redacción de la declaración de divulgación debe cumplir con lo establecido en el inciso 6-1(G) del Capítulo 6 de este manual.
- I. Terminación. La Agencia Participante debe documentar en el expediente del cliente cuándo se terminan los servicios de asesoría de vivienda. El asesor de vivienda debe anotar en el expediente del cliente la fecha y la causa o explicación de la terminación. Los expedientes de clientes no deben permanecer abiertos indefinidamente (consulte el inciso 3-5(H) del Capítulo 3 de este manual para obtener información adicional sobre la terminación del contrato del cliente).
- J. Resultados. Documentación de los resultados de la asesoría.
- K. Cargos. Si corresponde, las agencias participantes deben documentar el monto y la fuente de los cargos pagados por los clientes u otras partes, como los prestamistas, excepto en el caso de los prestamistas de HECM. Consulte la sección 255(d)(2) de la NHA. El expediente de asesoría de cada cliente al que se le cobran cargos debe documentar que se le informó al cliente el monto del cargo de asesoría de vivienda y la política de la agencia para una reducción o exención de cargos antes de la prestación de los servicios de asesoría. El expediente también debe demostrar que la agencia de asesoría evaluó la capacidad de pago del cliente y redujo o eximió el cargo si fue necesario, de acuerdo con los procedimientos escritos establecidos en el plan de trabajo de asesoría de vivienda aprobado por HUD de la agencia. Si el cliente no está dispuesto a proporcionar la información necesaria para evaluar su capacidad de pago, el asesor debe documentar el expediente del cliente para reflejar la negativa del cliente a facilitar la información solicitada. Para obtener más información sobre los cargos de la asesoría para la vivienda y servicios relacionados, consulte el inciso 7-5 del Capítulo 7.
- L. Actividad de subvención de la asesoría para la vivienda de HUD. Si los servicios de asesoría para la vivienda del cliente fueron financiados parcial o totalmente mediante una subvención de asesoría para la vivienda de HUD, documente las fuentes de

- financiamiento, el tiempo dedicado a la asesoría y los montos a los que se atribuye la actividad de asesoría. Los beneficiarios tienen prohibido recibir pagos duplicados por la misma actividad de asesoría. Si a un cliente se le cobra un cargo, el expediente también debe indicar el monto cobrado además del monto cobrado a la subvención de HUD y otras fuentes de financiamiento, cuando corresponda.
- M. Discusión de alternativas. Una lista de todos los proveedores de servicios, vendedores de productos, productos, características, servicios o propiedades sobre los cuales se discutió información con el cliente (consulte el inciso 6-1(I) del Capítulo 6).
- N. Autorización del cliente para solicitar informes de crédito. Documentación que acredite la autorización del cliente para solicitar el informe de crédito, si corresponde.
- O. Varios. Otra información obtenida durante la admisión y las sesiones de asesoría para la vivienda posteriores no mencionadas anteriormente, que sea pertinente para los servicios de asesoría para la vivienda prestados al cliente.
- P. Asesoría sobre hipotecas inversas. Documentación adicional requerida para los expedientes de clientes de hipoteca inversa:
1. lista de personas distintas del/de los prestatario(s) que asistieron a la sesión de asesoría sobre hipotecas inversas y una descripción de su relación con el cliente(s);
  2. certificado de asesoría de HECM firmado y fechado, si corresponde;
  3. autorización del cliente. Si corresponde, el expediente debe incluir documentación de la autorización del cliente para enviar una copia del certificado de asesoría a un tercero, como un prestamista. El asesor no debe dirigir ni parecer dirigir, directa o indirectamente, al cliente hacia un prestamista en particular;
  4. carta poder u otros documentos relativos a la competencia legal, si corresponde; y
  5. análisis del costo total anual del préstamo
    - a. Programas de amortización para opciones de préstamos hipotecarios inversos;
    - b. Anotación de cualquier folleto o material distribuido al cliente sobre el proceso de préstamo de hipoteca inversa, procedimientos, plazos, prestamistas de hipotecas inversas y/o alternativas a una hipoteca inversa, y
    - c. Documentación que demuestre que se proporcionó todo el contenido e información de asesoría requeridos (consulte el Capítulo 4).
- Q. Certificación HUD. El expediente del cliente debe incluir el nombre y el número de identificación de certificación del asesor de vivienda certificado por HUD. Además,

los asesores de vivienda certificados por HUD que brindan asesoría de HECM también deben cumplir con los requisitos de certificación de la lista de HECM que figuran en la subparte E de la § 206 del 24 del CFR, y como se describe en el Capítulo 4 de este manual.

- 5-8 Expediente de educación de grupo. La Agencia Participante debe mantener un expediente confidencial separado para cada curso impartido. El expediente puede ser electrónico o en papel, o ambos. El expediente debe incluir los elementos identificados a continuación. No es necesario establecer un expediente individual para cada asistente al programa de educación de grupo. Sin embargo, si un cliente tiene un expediente individual existente y asiste a un taller de educación de grupo, la participación del cliente en el taller debe documentarse en su expediente de asesoría.
- A. Número de expediente de grupo. Un número de expediente que identifica la sesión del taller de educación de grupo.
  - B. Datos. Todos los campos obligatorios que se pueden encontrar en el sitio web de HUD en el último Documento de control de interfaz.
  - C. Actividad de subvención de la asesoría para la vivienda de HUD. Un registro de la actividad y el monto financiado por fondos de subvención del Programa de Asesoría de Vivienda de HUD, cuando corresponda. Si se pagaron costos con dichos fondos, documente la fuente o fuentes de financiamiento y los montos a los que se atribuye la actividad del grupo. Si el beneficiario cobra tanto la subvención del Programa de Asesoría de Vivienda de HUD como otra fuente de financiamiento para la educación de grupo, el expediente del grupo debe demostrar claramente el costo total de la actividad y los montos cobrados a cada fuente de financiamiento.
  - D. Descripción del curso. Título del curso, descripción general del curso o plan de estudios establecido; y objetivos de instrucción.
  - E. Instructores. Nombre de cada asesor de vivienda, instructor o ponente.
  - F. Logística del curso. La fecha, lugar y duración de cada sesión.
  - G. Información de los participantes. Lista de hogares participantes y datos de raza, etnia, ingresos, estado de dominio limitado del inglés (LEP) y estado de área rural para cada hogar.
  - H. Divulgación de la agencia al cliente. La declaración de divulgación proporcionada a cada hogar que sea relevante al tema de la sesión (consulte el inciso 6-1(G) del Capítulo 6).
  - I. Cargos. Las agencias participantes pueden cobrar cargos razonables y habituales por la educación de grupo, siempre que el costo no genere dificultades financieras para el cliente. La lista de cargos de una Agencia Participante debe publicarse en un lugar

destacado que los clientes puedan ver fácilmente y estar disponible para que HUD la revise. Si corresponde, el importe pagado por concepto de cargos de educación de grupo y copia del recibo entregado a los clientes. Además, documente el monto y la fuente de financiamiento de otras partes para cubrir el gasto de cargos (por ejemplo, prestamistas).

- 5-9 Registros financieros. Las agencias participantes deben mantener y poner a disposición de HUD, cuando se solicite, el comprobante de que los fondos apalancados citados en la solicitud de subvención de la agencia participante fueron efectivamente proporcionados a la agencia. Las agencias participantes también deben proporcionar comprobante de que el presupuesto total de asesoría para la vivienda declarado por la agencia fue exacto y se utilizó para fines de asesoría para la vivienda.
- 5-10 Documentación de respaldo. Las agencias participantes deben mantener y poner a disposición de HUD, cuando se solicite, la documentación de gastos operativos, como planillas de horas, facturas pagadas y registros de nómina, en respaldo de los gastos evaluados para una subvención de asesoría para la vivienda de HUD. Los beneficiarios de subvenciones o concesiones de los fondos de las subvenciones para asesoría en materia de vivienda deben mantener documentación adicional y cumplir con los requisitos identificados en el Aviso de oportunidad de financiamiento (NOFO) y el acuerdo de subvención correspondientes.
- 5-11 Informes para HUD. Las agencias participantes deben presentar informes de actividades completos, precisos y oportunos. Los informes deben presentarse a través del CMS de la agencia participante en el formato, antes de la fecha y de la manera prescrita por HUD. Las agencias participantes que también son beneficiarias de fondos de subvención de HUD deben presentar informes adicionales tal como se describe en sus acuerdos de subvención.

Las agencias participantes deben cumplir con los requisitos de presentación de informes de este manual. Si una Agencia Participante no cumple con los requisitos de presentación de informes, el incumplimiento se documentará como una determinación en el informe de revisión de desempeño de la agencia o en el expediente oficial de la agencia mantenido por HUD. Si la agencia no presenta los informes requeridos, se la puede dar por terminada o colocar en estado inactivo. HUD puede tomar otras medidas correctivas que considere apropiadas cuando las agencias no cumplan con los requisitos de presentación de informes.

A. Informes requeridos. Las agencias participantes deberán realizar los siguientes informes:

1. Informe de actividades de la agencia de asesoría de vivienda. Este informe del [formulario HUD-9902](#) recopila datos a nivel de cliente y de actividad del programa. Todas las agencias participantes deben presentar este informe trimestralmente según lo indique HUD. Consulte también el Kit de herramientas en línea de asesoría para la vivienda 9902 con el fin de obtener ayuda para completar el formulario HUD-9902.

2. Datos a nivel de cliente. Reflejan la actividad de asesoría y educación de grupo con todas las fuentes de financiamiento, que debe transmitirse a HUD trimestralmente a través del Sistema de Gestión de Clientes (CMS) de la agencia participante. Los datos a nivel de cliente transmitidos por la agencia participante a través de su CMS se compilarán y agregarán en el Sistema de Asesoría de Vivienda (HCS) de HUD, donde deberán ser verificados por la agencia participante.
  3. Auditoría independiente. La auditoría independiente más reciente de los registros financieros de la Agencia Participante debe estar disponible para HUD durante una revisión de desempeño. Los beneficiarios del financiamiento de subvenciones para asesoría para la vivienda estarán sujetos a los requisitos de auditoría contenidos en la § 200.501 del 2 del CFR y deberán presentar al HUD una copia del informe de auditoría independiente dentro de los 30 días posteriores a su finalización.
  4. Otros informes. HUD puede requerir que las agencias participantes presenten informes adicionales según se aclara en este manual.
- B. Se requieren informes adicionales para los beneficiarios de asesoría para la vivienda.

Informes de actividades de los beneficiarios. Los beneficiarios de las subvenciones de asesoría para la vivienda de HUD deben informar sobre las actividades realizadas en el marco de la subvención en un formato prescrito por HUD y dentro de los plazos designados requeridos por el NOFO y el acuerdo de subvención correspondientes.

5-12 Notificación de actualizaciones de la agencia, acciones que requieren aprobación previa y divulgaciones obligatorias. Las agencias participantes deben notificar a HUD por escrito sobre cualquier divulgación requerida, cambios en el programa o perfil organizacional o cambios que afecten el propósito o la función de la agencia. Estas notificaciones deben realizarse por escrito y deben ser realizadas por el funcionario autorizador o el agente designado de la agencia participante.

- A. Estado de empleo del asesor certificado. Las agencias participantes deben informar a HUD siempre que un Asesor de vivienda Certificado por HUD sea contratado, despedido o haya dejado su empleo en los últimos 15 días. Las agencias participantes también deben actualizar FHA Connection para reflejar este cambio de personal dentro del mismo período de 15 días.
- B. Cambios en el perfil de la agencia. Las agencias participantes deben asegurarse de que su información de contacto y perfil actual esté incluida en la base de datos de HCS. Cualquier cambio en dicha información debe enviarse a la base de datos de HCS a través del CMS de la agencia. Además de informar los cambios en la información de contacto y perfil a través de su CMS, las agencias participantes también deben notificar a su punto de contacto (POC) de HUD sobre los cambios a través de una comunicación escrita firmada por un director o agente autorizado de la agencia en los 15 días posteriores a la ocurrencia del cambio. Las agencias participantes deben informar de todo lo siguiente:

1. La agencia pierde o cambia su estatus de organización sin fines de lucro o de exención de impuestos.
  2. La agencia ya no cumple con los requisitos del Programa de Asesoría de Vivienda ni con ninguna otra ley federal, estatal o local.
  3. Cambios en cualquiera de los elementos siguientes:
    - a. Dirección(es) física(s) y postal(es) de la oficina principal de la Agencia Participante, y/o la(s) dirección(es) de sus Sucursales o Afiliadas. Esto incluye cierres o reubicaciones de oficinas,
    - b. Números de teléfono de la oficina principal, Afiliadas y/o Sucursales, o
    - c. Personal responsable de la administración de los servicios de asesoría para la vivienda, como los asesores de vivienda, el personal administrativo, los nuevos empleados, las renunciaciones o los despidos de los asesores de vivienda. La agencia participante debe actualizar FHA Connection cuando un asesor de vivienda certificado por HUD ya no sea empleado de la agencia y notificar al POC de HUD.
  4. Cualquier otro aspecto del propósito o funciones de la agencia participante que pueda perjudicar su capacidad para cumplir con los requisitos del Programa de Asesoría de Vivienda de HUD, o cualquier término o condición aplicable de un NOFO o acuerdo de subvención.
- C. Cambios de la agencia que requieren notificación a HUD o aprobación previa de HUD. Todas las agencias participantes deben notificar a HUD con anticipación sobre cualquiera de los siguientes cambios:
1. Fusiones, adquisiciones u otros cambios en la forma o estructura organizacional deben informarse a más tardar sesenta (60) días antes de la implementación de dichos cambios al POC de HUD.

En el caso de una fusión, la entidad nueva o fusionada puede ser elegible para recibir los fondos de subvención otorgados al beneficiario original, siempre que cumpla con los requisitos NOFO de la subvención de asesoría para la vivienda y pueda recibir la aprobación de HUD como agencia de asesoría para la vivienda.

- a. La entidad nueva o fusionada demuestra que su solicitud, el plan de trabajo de asesoría de vivienda, la comunidad objetivo y el personal brindan los servicios para los cuales se otorgó la subvención a la población identificada y deben cumplir con los estándares reglamentarios y NOFO para una Agencia Participante.

Nota para los beneficiarios de la subvención: Si un beneficiario cambia su nombre o solicita una designación de “razón comercial” pero no cambia ningún otro aspecto de la estructura comercial o los documentos organizacionales, HUD puede modificar la subvención para reflejar el nuevo nombre de la organización.

2. Cualquier posible conflicto de intereses por parte de una persona incluida en la § 214.303(f) del 24 del CFR (por ejemplo, director, empleado, encargado, voluntario) que pudiera llevar a administrar la operación de asesoría para la vivienda para beneficio personal o privado, o crear la apariencia de ello, como se describe en el inciso 6-2 del Capítulo 6, en los quince (15) días posteriores a la ocurrencia.
3. plan de trabajo de asesoría de vivienda. Los cambios al plan de trabajo de asesoría de vivienda de una agencia participante deben realizarse de acuerdo con el inciso 3-2(B) del Capítulo 3. Para los intermediarios y las agencias estatales de financiamiento de viviendas (SHFA), debe informarse al POC de HUD cualquier cambio en la red de la agencia de asesoría para la vivienda, sus sucursales y afiliadas, independientemente de que estén financiadas por una subvención de asesoría para la vivienda de HUD.

Las SHFA que no soliciten a HUD fondos de asesoría para la vivienda o no reciban de HUD fondos de subvención de asesoría para la vivienda deben notificar al Punto de contacto (POC) de HUD sobre su intención de continuar participando en el Programa de asesoría para la vivienda de HUD y enviar un formulario HUD-9900 Solicitud del Programa de asesoría para la vivienda a la Oficina de Asesoría de Vivienda por correo electrónico a [housing.counseling@hud.gov](mailto:housing.counseling@hud.gov).

- 5-13 No cumplir con los requisitos de mantenimiento de registros y presentación de informes. El incumplimiento de cualquiera de los requisitos de mantenimiento de registros y presentación de informes de asesoría para la vivienda de HUD podría resultar en un retraso en el pago de los vales bajo una subvención de asesoría para la vivienda de HUD; la pérdida por parte del beneficiario de todos los fondos restantes en la cuenta de subvención; la calificación negativa de las futuras solicitudes de subvención de asesoría para la vivienda del beneficiario debido a este incumplimiento; la colocación en estado inactivo o la terminación del estatus aprobado o participante de la agencia y la eliminación de la lista de agencias aprobadas y participantes de HUD. Para obtener más orientación, consulte el inciso 2-2 del Capítulo 2.
- 5-14 Revisión y análisis de informes de agencias por parte de HUD. La Oficina de Asesoría de Vivienda de HUD utilizará los informes de las agencias de la siguiente manera:
- A. Monitoreo. La Oficina de Asesoría de Vivienda de HUD conserva todos los informes para revisar y monitorear la participación y el cumplimiento del programa de la agencia en virtud de un programa de subvenciones de asesoría para la vivienda de HUD, si corresponde.

- B. Indicadores de desempeño y asignaciones programáticas. Anualmente, la Oficina de Asesoría de Vivienda de HUD puede poner a disposición del público, a través del sitio web de HUD, datos sobre la actividad del programa.

Los datos obtenidos de los informes de la agencia se utilizarán para demostrar el impacto del programa de asesoría para la vivienda, justificar las asignaciones anuales y desarrollar e informar sobre indicadores de desempeño y medidas de eficiencia.

- C. Puntuación de las solicitudes de subvenciones. Los informes de la agencia se utilizarán para calificar las solicitudes de subvenciones de asesoría para la vivienda de HUD.

## CAPÍTULO 6. CRITERIOS DE DESEMPEÑO Y MONITOREO

6-1 Criterios de desempeño. Además de seguir cumpliendo con los criterios de aprobación de la solicitud establecidos en la § 214.103 del 24 del CFR y el inciso 2-2 del Capítulo 2, una agencia participante que brinda servicios de educación y asesoría de vivienda directamente debe cumplir con los siguientes criterios de desempeño. Si una agencia no cumple con los criterios de desempeño establecidos en este manual, el problema de incumplimiento se documentará en el expediente de la agencia o se documentará como una determinación en el informe de revisión de desempeño de la agencia. Además, si la agencia no corrige el problema de incumplimiento, se la puede expulsar del Programa de Asesoría de Vivienda o colocarla en estado inactivo.

A. Carga de trabajo. Durante cada período de 12 meses, la agencia participante debe proporcionar asesoría de vivienda de acuerdo con la parte 214 del título 24 del CFR. Las agencias que ofrecen únicamente servicios de asesoría de vivienda limitados a hipotecas inversas, incluidas las hipotecas de conversión sobre el valor de la vivienda (HECM), están exentas del requisito mínimo anual de 30 clientes.

B. Plan de trabajo de asesoría de vivienda de la agencia. La agencia participante debe implementar su plan de trabajo de asesoría de vivienda como se describe en el inciso 3-2(A) del Capítulo 3 y demostrar un logro razonable de los objetivos de resultados aprobados por HUD. Si la agencia ha modificado sus actividades desde que HUD aprobó el plan de trabajo, o no implementó el plan de trabajo en su totalidad, HUD no emitirá una nueva aprobación incondicional (siempre que todos los demás aspectos de la revisión sean aceptables) ni una participación continua, hasta que la agencia cumpla con una de las dos opciones identificadas a continuación:

1. La agencia comienza la implementación completa del plan de trabajo dentro de los sesenta (60) días posteriores a la notificación por escrito de HUD a la agencia a tal efecto y notifica a HUD por escrito que ha cumplido, o
2. La agencia prepara y entrega a HUD un plan de trabajo revisado a más tardar quince (15) días después de la notificación escrita del revisor a la agencia a tal efecto. HUD espera que, con el tiempo, los planes de trabajo se modifiquen para adaptarse a los cambios en las condiciones del mercado inmobiliario dentro del área objetivo de una agencia o el área geográfica donde se brindan sus servicios de asesoría de vivienda. La agencia puede comenzar a operar bajo su plan revisado inmediatamente después de recibir una carta que indique que el plan de acción correctiva ha sido aceptado.

Cualquier aspecto del plan de trabajo puede modificarse según lo descrito en el inciso 3-2(B) del Capítulo 3. Esto incluye cambios propuestos en cómo la agencia abordará las necesidades y problemas de la población objetivo; los servicios que se ofrecerán; la estructura de precios; y los límites geográficos.

C. Prácticas no discriminatorias. La agencia debe administrar sus actividades de asesoría de vivienda de conformidad con el Título VI de la ley de Derechos Civiles de 1964, la ley de Vivienda Justa, la Orden Ejecutiva 11063, la Sección 504 de la ley de Rehabilitación de 1973, la ley de Estadounidenses con Discapacidades, el Título IX de la ley de Enmiendas de Educación de 1972 y la ley Contra la Discriminación Etaria de 1975. Estas leyes prohíben la discriminación por motivos de raza, color de piel, religión, sexo (incluida la orientación sexual o la identidad de género), origen nacional, discapacidad, estado familiar o edad.

Todas las agencias de asesoría de vivienda deben promover afirmativamente la vivienda justa de conformidad con la reglamentación del HUD”, como se especifica en el inciso 3-7 del Capítulo 3 de este manual.

D. Remisiones de clientes de HUD y otras agencias participantes. Salvo lo descrito en este inciso, todos los clientes que se comuniquen con la agencia como resultado de estas remisiones deben ser atendidos. En los casos en que la agencia no ofrezca los servicios únicos solicitados por el cliente, no pueda comunicarse efectivamente con el cliente o no tenga recursos suficientes, está obligada a atender a ciertos clientes solo según otros requisitos del programa de HUD o si el cliente está fuera de la jurisdicción geográfica de la agencia, la agencia debe remitir al cliente a otra agencia participante, preferiblemente una agencia en el área del cliente. Si no hay una agencia participante disponible, la agencia debe hacer un esfuerzo razonable para remitir al cliente a otra agencia que pueda ayudarlo a satisfacer sus necesidades.

E. Ley de Procedimientos de Liquidación de Bienes Raíces. Una agencia participante debe cumplir plenamente con la ley de Procedimientos de Liquidación de Bienes Raíces de 1974 (§ 2601 del 12 del U.S.C., y las siguientes) o RESPA.

F. Conflictos de intereses. La agencia participante debe cumplir con las disposiciones sobre conflicto de intereses del inciso 6-2 del Capítulo 6 y es responsable de garantizar que sus directores, empleados, encargados, contratistas y agentes entiendan y cumplan con estos requisitos.

G. Divulgación a los clientes. Una agencia participante debe proporcionar a los clientes una declaración de divulgación que identifique a la agencia y describa explícitamente los diversos tipos de servicios proporcionados por la agencia, así como cualquier relación exclusiva, financiera o de otro tipo entre esta agencia y cualquier otro socio de la industria, que sea relevante para el cliente. El asesor deberá determinar inicialmente qué divulgaciones son relevantes para el plan de servicio del cliente. Sin embargo, al realizar las evaluaciones de desempeño, el personal de HUD evaluará los expedientes para determinar si se realizaron las divulgaciones adecuadas.

Las divulgaciones deben indicar claramente que el cliente no está obligado a recibir, comprar o utilizar ningún otro servicio ofrecido por la organización o sus socios exclusivos para recibir servicios de asesoría de vivienda. Para los clientes con

quienes la agencia se reúne cara a cara, se debe proporcionar una divulgación por escrito. Para los clientes que reciben asesoría a través de otro formato, por ejemplo, asesoría telefónica o por video, la agencia debe proporcionar verbal o electrónicamente una divulgación que cumpla con los requisitos de este inciso.

Las declaraciones de divulgación deben conservarse en el expediente de asesoría o educación de grupo. Se debe conservar en los expedientes de todos los asesorados una nota que indique la fecha de la divulgación verbal o la documentación de la divulgación electrónica.

H. Tarifas. Las agencias participantes deben informar a los clientes de asesoría y educación sobre cualquier estructura de precios y la política de la agencia para reducir o eximir de los cargos antes de brindar servicios de asesoría de vivienda. Además, las tarifas de una agencia deben publicarse en un lugar destacado en la oficina de la agencia o en el sitio web de la agencia que los clientes puedan ver fácilmente; sin embargo, las agencias participantes también deben comunicar verbalmente las tarifas directamente a los clientes. Las agencias no deben negarse a proporcionar servicios de asesoría si un cliente no puede pagar las tarifas.

Documente esta comunicación en el expediente de asesoría o educación; por ejemplo, con una copia de las tarifas por escrito y una nota que indique la comunicación, incluyendo que la agencia evaluó la capacidad de pago del cliente y redujo o eximió de la tarifa, si fue necesario. También se debe conservar en los expedientes de todos los asesorados una nota que indique la fecha de divulgación verbal de las tarifas, o la documentación de la divulgación electrónica de las tarifas. HUD puede revisar la estructura de precios de la agencia para garantizar el cumplimiento de todos los requisitos del programa descritos en este manual y la parte 214 del título 24 del CFR.

I. Información alternativa sobre servicios o productos. Si el asesor proporciona información sobre un servicio, programa, característica o producto específico, el asesor también debe proporcionar información sobre alternativas relevantes como se describe en el inciso 3-5(B) del Capítulo 3. El asesor deberá documentar en el expediente del cliente la información proporcionada al cliente sobre los productos adicionales disponibles.

J. Experiencia y certificación del personal. La agencia debe tener uno o más asesores de vivienda certificados por HUD en plantilla para brindar servicios de asesoría de vivienda. El personal de la agencia debe estar capacitado en asesoría de vivienda, y al menos la mitad de los asesores deben tener al menos seis meses de experiencia en el puesto que ocupan en el programa de Asesoría de Vivienda de la agencia. Además, si HUD descubre durante una evaluación de desempeño que menos de la mitad de los asesores de la agencia tienen la experiencia requerida, esto se documentará en el informe de evaluación de desempeño de la agencia como una determinación y se documentará en el expediente oficial de la agencia mantenido por HUD. Si la agencia

no mantiene personal certificado y experimentado, se la puede despedir o colocar en estado inactivo hasta que se alcancen los niveles de personal requeridos.

K. Supervisión del personal. Los supervisores de los asesores de vivienda deben supervisar el trabajo de los asesores de vivienda revisando los expedientes de los clientes con el asesor de vivienda para determinar la idoneidad y eficacia de la asesoría de vivienda. Los supervisores también deben verificar que el asesor cumpla con las normas y los requisitos del Programa de Asesoría de Vivienda de HUD, incluida la prestación de la asesoría según lo requerido en el inciso 3-5 del Capítulo 3, y el mantenimiento de los expedientes de los clientes de acuerdo con los requisitos del programa tal como se describe en el inciso 5-7 del Capítulo 5 de este manual. La agencia debe documentar estas actividades de monitoreo y poner la documentación a disposición de HUD cuando se la solicite.

L. Fondos. La agencia debe mantener un nivel de fondos que le permita brindar asesoría de vivienda al menos a la carga de trabajo requerida de clientes cada año, independientemente de que la agencia reciba o no fondos de HUD.

M. Auditoría. De acuerdo con la Parte 200, Subparte F del Título 2 del CFR, los beneficiarios de subvenciones y de concesiones de los fondos de las subvenciones que gasten \$750,000 o más en un año en adjudicaciones federales deben someterse a una auditoría financiera única o específica del programa realizada para ese año. Las agencias de asesoría de vivienda participantes que estén sujetas a este requisito deben presentar para dicho año fiscal una auditoría financiera realizada por el Contador Público Independiente de la agencia, que certifique que la agencia mantiene controles internos sobre las adjudicaciones federales; cumple con las leyes, reglamentos y disposiciones contractuales o de subvención correspondientes; y prepara estados financieros apropiados. La auditoría debe realizarse de conformidad con las disposiciones previstas en la Parte 200 del Título 2 del CFR, Subparte F. Las agencias deben consultar la Parte 200 del Título 2 del CFR para conocer requisitos adicionales.

Las agencias de asesoría de vivienda que gastan fondos de subvenciones federales pero menos de \$750,000 en subvenciones federales por año pueden presentar una auditoría única o específica del programa o pueden enviar a su OHC POC otros estados financieros auditados. Las agencias de asesoría de vivienda deben cumplir con el requisito permanente de tener fondos disponibles de inmediato o proporcionar un compromiso escrito de fondos para cubrir el costo de llevar a cabo su plan de trabajo durante 12 meses. Consulte la § 214.103(g)(1) del 24 del CFR. Los beneficiarios pueden estar sujetos a requisitos adicionales descritos en el acuerdo de subvención. Las agencias de asesoría de vivienda que gastan menos de \$750,000 por año en fondos de subvenciones federales no pueden usar los fondos de subvenciones de asesoría de vivienda para pagar una auditoría financiera única o específica de un programa.

Las agencias de asesoría de vivienda que no gastan fondos de subvenciones federales aún deben cumplir con el requisito continuo de tener fondos disponibles de inmediato o proporcionar un compromiso de fondos por escrito para cubrir el costo de llevar a cabo su plan de trabajo durante 12 meses. Consulte la § 214.103(g)(1) del 24 del

CFR. Para demostrar el cumplimiento de este requisito, los ejemplos de documentación que las agencias pueden presentar pueden incluir, entre otros, una auditoría única o específica del programa, otros estados financieros auditados y/o cartas de financiamiento que muestren compromisos escritos.

Se debe proporcionar a HUD una copia de todos los informes de auditoría dentro de los 30 días posteriores a su finalización.

N. Capacitación. Se anima a las agencias participantes a enviar a sus asesores de vivienda a cursos de capacitación formal. La información sobre capacitación está disponible en la página web de Asesoría de Vivienda.

O. Presentación de informes. La agencia debe presentar a HUD informes de actividad completos, precisos y oportunos como se describe en la § 214.317 del 24 del CFR y el inciso 5-11 del Capítulo 5 de este manual.

6-2 Conflictos de intereses. De conformidad con la § 214.303(f) del 24 del CFR, un director, empleado, encargado, contratista o agente de una agencia participante no participará en actividades que creen un conflicto de intereses real o aparente.

Conflicto de intereses significa una incompatibilidad real o aparente entre los intereses privados o personales de un director, empleado, funcionario, contratista o agente de la agencia, y sus deberes y responsabilidades fiduciarios hacia la agencia de asesoría y sus clientes.

A. Una persona en una posición de confianza incluyendo un director, empleado, encargado, contratista o agente de una agencia participante, debe evitar cualquier acción que pudiera llevar a administrar la operación de asesoría de vivienda para beneficio personal o privado, o crear la apariencia de ello.

Constituye un conflicto de intereses para cualquiera de las partes antes mencionadas brindar un trato preferencial a cualquier organización o persona, o emprender cualquier acción que pueda comprometer la capacidad de la agencia de garantizar el cumplimiento de los requisitos de conflicto de intereses aquí establecidos y de servir a los mejores intereses de sus clientes.

B. Interés directo. Para los efectos de esta sección, un interés directo se definirá como la administración de la operación de asesoría de vivienda para beneficio personal o privado. Esto incluiría recibir cualquier cosa de valor, incluida una compensación basada en una comisión, por cualquiera de los servicios antes mencionados al cliente relacionados con el asunto sobre el cual el cliente está recibiendo asesoría.

Sin embargo, esto no impedirá que un director, empleado o encargado que proporcione múltiples servicios de vivienda asequible en nombre de la agencia participante sea compensado en forma de un salario razonable por parte de esa agencia participante.

Un conflicto de intereses surgiría si el director, empleado, encargado, contratista o agente de una agencia participante, o el cónyuge, hijo o socio comercial de cualquier persona que ocupe estos puestos de confianza o cualquier organización en la que estas personas se desempeñen como empleados (que no sean la agencia de asesoría participante), o con quien esté negociando un empleo futuro, tiene un interés directo en el cliente en virtud de su función:

1. como arrendador del cliente;
2. como agente o corredor de bienes raíces del cliente;
3. como acreedor del cliente;
4. como corredor hipotecario del cliente;
5. originador de préstamos; que tiene un interés financiero en la propiedad del cliente o brinda servicio o suscribe una hipoteca sobre la propiedad del cliente;
6. ser propietario o comprador de una propiedad que el cliente desea alquilar o comprar; o
7. actuar como agente de cobranza para el prestamista hipotecario, el arrendador o el acreedor del cliente.

Las agencias participantes o sus asesores tienen prohibido brindar servicios de asesoría de HECM a un posible prestatario si la agencia participante o el asesor está, directa o indirectamente, involucrado en la apertura o servicio de la HECM, el financiamiento del préstamo de HECM o la venta de anualidades, inversiones, seguro de atención a largo plazo o cualquier otro tipo de producto financiero o de seguro.

C. Remisiones. Es un conflicto de intereses que un director, empleado, encargado, contratista o agente de una Agencia Participante remita a clientes a entidades que brindan un servicio al cliente relacionado con el asunto sobre el cual el cliente está siendo asesorado y en el que ellos, o su cónyuge, hijo o socios generales, tienen un interés financiero, incluyendo, entre otros:

1. arrendadores;
2. agentes de bienes raíces o corredores inmobiliarios;
3. acreedores;
4. corredores hipotecarios;

5. originadores de préstamos;
6. propietarios que desean vender o alquilar a clientes; o
7. agentes de cobranza para el prestamista hipotecario, el arrendador o el acreedor del cliente.

También constituye un conflicto de intereses que el director, empleado, encargado, contratista o agente de una agencia participante acepte un honorario o cualquier otra contraprestación para beneficio personal o privado por recomendar a su(s) cliente(s) de asesoría de vivienda a cualquiera de esas partes, o que adquiera la propiedad del cliente del síndico de quiebras, o que acepte un honorario o cualquier otra contraprestación por recomendar a un cliente a las partes mencionadas anteriormente.

- D. HUD puede investigar las prácticas de la agencia y puede tomar medidas para inactivar o finalizar la aprobación o participación de la agencia en el programa de Asesoría de Vivienda.
- E. Las agencias participantes deben notificar a HUD sobre los conflictos de intereses a más tardar 15 días naturales después de que se descubra el conflicto e informar a HUD sobre las medidas correctivas tomadas para solucionar el conflicto. El informe del conflicto de intereses descubierto debe presentarse por escrito mediante carta o correo electrónico al POC de HUD de la agencia participante. Si la agencia participante no cumple con este requisito del programa, la agencia puede ser cancelada o colocada en estado inactivo hasta que implemente una acción correctiva para abordar el conflicto de intereses.

6-3 Revisiones de desempeño. HUD puede realizar revisiones periódicas del desempeño en el sitio o en el escritorio de todas las agencias participantes. La revisión del desempeño consiste en una revisión del cumplimiento de la agencia participante con los requisitos del programa, incluidos los requisitos de derechos civiles correspondientes, y la capacidad de la agencia para brindar servicios de asesoría de calidad. HUD puede evaluar el cumplimiento de una agencia participante con dichos requisitos utilizando las respuestas proporcionadas en el formulario HUD-9910 u otro medio electrónico. Las agencias que tengan programada una revisión de desempeño pueden recibir una notificación previa sobre el alcance de la revisión. La revisión de la agencia puede consistir, sin carácter limitativo, en los requisitos establecidos en los incisos 6-1 y 6-2 del Capítulo 6.

- A. Acceso a la información. La agencia participante debe permitir que el personal de HUD obtenga la información necesaria para completar las revisiones de desempeño y proporcionar cualquier información que HUD solicite. Cuando se necesita información para esos fines, el POC generalmente solicitará la información mediante correspondencia oficial con las fechas y horas requeridas para su presentación. El

miembro del personal de HUD asignado para revisar las actividades de asesoría de vivienda de una agencia participante puede solicitar a la agencia expedientes de clientes específicos y expedientes de educación de grupo para su revisión. Estos archivos, en formato papel o electrónico, o una combinación de ellos, deben proporcionarse al revisor de HUD. Otra documentación que se puede solicitar incluye, sin carácter limitativo, el plan de trabajo de asesoría de vivienda más reciente; evidencia de apalancamiento; estados financieros; documentación que respalde los retiros o asignaciones de subvenciones o concesiones de los fondos de las subvenciones; e informes de auditoría. Las agencias participantes también deben proporcionar los nombres, direcciones y otra información de identificación única de los clientes cuando así lo solicite la oficina de HUD que realiza la revisión. El personal de HUD revisará la mayoría de la información y los archivos mientras realiza las revisiones de desempeño en el lugar. Sin embargo, en ocasiones el personal de HUD puede solicitar a una agencia que envíe la información o los archivos requeridos al POC de HUD antes de una revisión en el sitio o como preparación para una revisión de escritorio.

- B. Confidencialidad de los registros de clientes. El personal de HUD que realice la revisión protegerá la confidencialidad de todos los registros de clientes que mantenga la agencia. El personal de HUD no revelará información a ninguna persona o entidad fuera de HUD ni a ninguna persona que no sea un agente de HUD, a menos que así lo ordene una autoridad legal debidamente constituida, como un tribunal de justicia, o si se está llevando a cabo una investigación oficial con la Oficina del Inspector General de HUD o una agencia similar del orden público. La única excepción se señala en el inciso 6-3 (D) a continuación.
- C. Registros falsificados o fraude. La oficina revisora del HUD puede informar las determinaciones negativas que indiquen la posibilidad de registros falsificados o fraude a la Oficina del Inspector General correspondiente y al Subsecretario Adjunto de Asesoría de Vivienda.

6-4 Resultados de una revisión de desempeño. Con base en la revisión del desempeño, HUD puede determinar si renovará la aprobación o continuará la participación de manera incondicional, condicional, cambiará temporalmente el estado a inactivo o terminará la aprobación o participación de la agencia. Además, los resultados de una revisión de desempeño también pueden servir como base para determinar la elegibilidad de la agencia para futuras subvenciones para el Programa de Asesoría de Vivienda.

- A. Reaprobación incondicional o participación continua de organizaciones afiliadas. Si la agencia cumple plenamente con los requisitos programáticos, HUD puede volver a aprobar la agencia incondicionalmente por hasta tres años o permitir la participación continua de la organización afiliada. HUD notificará a la agencia sobre su nueva aprobación o participación continua.
- B. Reaprobación condicional o participación continua de organizaciones afiliadas. Si la agencia no cumple con los requisitos programáticos, pero el incumplimiento no afecta

gravemente la capacidad de asesoría de la agencia según lo exige este manual y las reglamentaciones aplicables, HUD puede extender la aprobación de la agencia o permitir la participación continua por hasta ciento veinte (120) días naturales. HUD notificará a la agencia sobre su aprobación o participación condicional.

1. HUD puede otorgar esta extensión condicional solo si la agencia acepta intentar corregir las deficiencias de su programa dentro del período de la extensión. De lo contrario, HUD puede terminar la aprobación o la participación continua de la agencia. HUD notificará a la agencia y nuevamente especificará las deficiencias.
2. Una vez que HUD recibe lo que considera una carta aceptable que documenta las correcciones requeridas de las deficiencias, HUD puede realizar una revisión de seguimiento para determinar si se han corregido las deficiencias. HUD puede otorgar aprobación incondicional o participación continua si se han corregido las deficiencias. HUD determinará si las deficiencias se han corregido mediante: una revisión de la respuesta de la agencia; los documentos presentados; una revisión de seguimiento en el sitio o una combinación de cualquiera de estos. Si HUD determina que se han corregido las deficiencias, enviará una carta de nueva aprobación y un nuevo certificado de aprobación a la agencia o una comunicación otorgando la participación continua.
3. Si la agencia no responde dentro del plazo o si HUD determina que la respuesta es inadecuada, HUD puede terminar la aprobación o participación de la agencia, notificar a la agencia y especificar nuevamente las deficiencias.

C. Estado inactivo. HUD puede cambiar temporalmente el estado de una agencia a inactivo. Consulte el inciso 6-5 a continuación para obtener más información sobre este estado.

D. Terminación del estado de participación o aprobación de HUD y acuerdos de subvención. HUD puede terminar la aprobación o participación de la agencia. Consulte el inciso 6-6 a continuación para obtener más información sobre este estado.

6-5 Estado inactivo. Según la § 214.200 del 24 del CFR, HUD puede cambiar el estado de una Agencia Participante a inactivo, en lugar de terminar el estado aprobado por HUD o eliminarla de la lista de agencias aprobadas por HUD, si una agencia está experimentando ciertas circunstancias que pueden impedirle temporalmente cumplir con su plan de trabajo de asesoría de vivienda. El estado de una agencia puede cambiarse a inactivo caso por caso por un período que no exceda los seis meses, a menos que HUD proporcione una extensión. HUD puede cambiar el estado de cualquier agencia a través de una solicitud enviada a HUD o como resultado de la información obtenida por el Departamento.

A. Condiciones para esta acción. Algunas de las condiciones bajo las cuales se puede considerar el estado inactivo incluyen, entre otras:

1. La agencia carece de asesor(es) certificado(s);
2. Daños a las instalaciones por desastres naturales que impidan que la agencia funcione adecuadamente;
3. Pérdida significativa e inesperada de financiamiento;
4. Reubicación de la agencia;
5. Otras circunstancias causadas por razones ajenas a la voluntad de la agencia;
6. Resultados de la revisión de desempeño;
7. Agencias que no responden;
8. HUD detecta prácticas comerciales cuestionables o conflictos de intereses; o
9. Infracciones de vivienda justa.

B. Proceso para solicitar el estado inactivo. Las agencias que deseen el estado inactivo deben presentar una solicitud por escrito al HUD. Junto con la solicitud, si es posible, se debe presentar documentación que evidencie la(s) condición(es) que hicieron que la agencia fuera incapaz de llevar a cabo su plan de trabajo de asesoría de vivienda.

C. Respuesta del HUD. Al recibir la solicitud, HUD la revisará y notificará a la agencia sobre su aprobación o rechazo. Si se aprueba, el nombre de la agencia y la información de contacto se eliminarán temporalmente de la lista web de agencias aprobadas por HUD y de las agencias participantes y del sistema de remisión telefónica.

D. Se remediaron las condiciones temporales. La agencia debe notificar a HUD por escrito y proporcionar documentación de respaldo o evidencia cuando esté lista para reanudar sus operaciones o a más tardar al final del período de inactividad. Después de la revisión y aceptación por parte de HUD, la información de contacto de la agencia puede restaurarse a la lista web de agencias participantes y aprobadas por HUD y al sistema de remisión telefónica gratuita.

E. Extensiones. A discreción de HUD, si las condiciones aún existen después de seis meses, se puede considerar una extensión del período de inactividad o se puede dar por terminada la agencia o eliminarla del programa de Asesoría de Vivienda. HUD notificará a la agencia por escrito su decisión.

- F. Acción no solicitada por la agencia. Si HUD obtiene información sobre circunstancias que pueden impedir temporalmente que una agencia cumpla con su plan de asesoría de vivienda, o si HUD tiene conocimiento de prácticas comerciales cuestionables, HUD puede iniciar un cambio de estado de agencia a inactivo hasta que se pueda completar una investigación integral. La notificación a la agencia se realizará por escrito y proporcionará la forma en que la agencia puede responder. Consulte el Capítulo 8 para obtener información sobre los derechos de apelación de una agencia.
- 6-6 Estado terminado. Cuando HUD determina que las deficiencias del programa de la agencia perjudican gravemente la capacidad de la agencia para cumplir con este manual o las reglamentaciones aplicables, incluidos los requisitos de no discriminación o de Vivienda Justa, HUD puede dar por terminada la aprobación o participación de la agencia. HUD también puede terminar la aprobación o participación cuando la agencia no corrige las deficiencias identificadas durante la revisión. HUD envía un aviso a la agencia sobre la determinación de terminar la aprobación o participación. Si HUD no restablece la aprobación o termina la participación, la agencia puede presentar una apelación, como se analiza en el Capítulo 8.

HUD puede terminar la aprobación de una agencia, eliminar una SHFA u otras unidades del gobierno local, del gobierno del condado o del gobierno estatal, eliminar una o más sucursales o afiliadas de la parte de HUD de un intermediario, una organización multiestatal (MSO) o un programa de asesoría de vivienda de SHFA, y rescindir cualquier acuerdo de subvención (si corresponde) tras la confirmación de cualquiera de las siguientes razones:

1. incumplimiento de todos los requisitos reglamentarios y del programa, incluido el incumplimiento de los requisitos de certificación de asesores de vivienda;
2. incumplimiento de los requisitos federales en materia de vivienda justa y derechos civiles;
3. no implementar total o parcialmente el plan de trabajo de asesoría de vivienda aprobado por la agencia; no notificar a HUD sobre cambios en el plan de trabajo de la agencia de asesoría de vivienda; o no aceptar las decisiones de HUD con respecto al plan de trabajo;
4. falta de capacidad para llevar a cabo las actividades de asesoría de vivienda descritas en su plan de trabajo aprobado de asesoría de vivienda;
5. no lograr los resultados descritos en el plan de trabajo;
6. mal uso de los fondos de subvención;
7. proporcionar fondos de subvención a una organización que haya sido condenada por una infracción de la ley federal relacionada con una elección para

un cargo federal, o cualquier organización que contrate o emplee a personas condenadas por tales delitos; o

8. HUD determina que existe otro motivo fundado.

Si se determina que la agencia infringió los requisitos del programa de asesoría de vivienda de alguna manera, HUD puede terminar la aprobación o participación de la agencia y puede imponer sanciones de conformidad con las partes 180 y 2424 del título 2 del CFR.

- 6-7 Suspensión, terminación, exclusión y denegación limitada de participación. En los casos en que HUD haya encontrado fraude, mal uso de fondos que constituya una infracción sustancial, transgresiones de la ley electoral, tergiversación o cualquier otro acto o actividad que HUD determine que es insatisfactorio, HUD puede ejercer su capacidad bajo las partes 180 y 2424 del título 2 del CFR para suspender, inhabilitar, terminar o imponer una denegación limitada de la participación de un participante del programa.
- 6-8 Retiro de la agencia. La agencia participante puede retirarse del programa de Asesoría de Vivienda en cualquier momento. La agencia debe notificar a HUD por escrito su intención de retirarse. Los certificados de aprobación de la agencia que no hayan vencido deben devolverse y no pueden seguir exhibiéndose, si corresponde.
- 6-9 Requisitos posteriores a la terminación y al retiro. Todas las terminaciones por parte de HUD, o el retiro de una agencia, deben comunicarse por escrito. Cuando se produce una terminación o retiro, la agencia debe devolver su “Certificado de Aprobación” al POC de HUD. Una agencia terminada o inactiva no puede seguir mostrando el certificado. HUD también dejará de mostrar la agencia como agencia de asesoría de vivienda aprobada por HUD en el sitio web de HUD y actualizará su estado en HCS. Si HUD ha determinado que una agencia dejará de participar en el programa de Asesoría de Vivienda y la agencia no se retira voluntariamente, entonces HUD puede seguir las disposiciones que se encuentran en las partes 180 y 2424 del título 2 del CFR.

## CAPÍTULO 7. FINANCIAMIENTO

### 7-1 Subvenciones de asesoría de vivienda de HUD.

- A. Aviso de oportunidad de financiamiento (NOFO) del Programa de subvenciones para asesoría de vivienda. Si hay fondos disponibles que se otorgarán de manera competitiva, HUD notificará al público a través de un Aviso de oportunidad de financiamiento (NOFO) en el [Registro Federal](#) y por medio de Internet u otros medios electrónicos. El NOFO indicará las instrucciones para la solicitud. Es responsabilidad de la agencia de asesoría de vivienda determinar cuándo se realiza la publicación del NOFO.
- B. Quién puede hacer la solicitud:
- agencias locales de asesoría de vivienda (LHCA) aprobadas por HUD;
  - intermediarios nacionales y regionales aprobados por HUD (Intermediarios);
  - organizaciones multiestatales (MSO) aprobadas por HUD; y
  - agencias estatales de financiamiento de vivienda (SHFA).
- C. Cómo hacer la solicitud
1. Grants.gov. HUD requiere que los solicitantes de subvenciones de asesoría de vivienda envíen sus solicitudes electrónicamente a través de [grants.gov](#).
  2. SAM.gov. Los solicitantes de subvenciones deben tener un registro vigente en el Sistema de Gestión de Subvenciones, SAM.gov, para poder solicitar subvenciones al gobierno federal. Los solicitantes deben verificar que la agencia esté autorizada a presentar la solicitud y que su registro en SAM.gov no caduque antes de la fecha límite de solicitud.
- D. La aprobación de HUD o la participación en el programa NO garantizan el financiamiento de HUD. El financiamiento para el programa de Asesoría de Vivienda depende de la recepción de asignaciones del Congreso y se otorga de manera competitiva conforme a la ley federal, y al reglamento y las políticas del HUD que rigen los programas de asistencia, incluidas las Secciones 102 y 103 de la ley de Reforma del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de 1989 (§§ 3535(d), 3537a y 3545 del 42 del U.S.C.).
- E. Fondos del programa de la agencia. Los fondos de asesoría de vivienda de HUD otorgados bajo un NOFO NO están destinados a cubrir todos los gastos incurridos por una agencia para brindar servicios de asesoría de vivienda. Se espera que todas las agencias que reciben fondos de subvenciones de asesoría de vivienda de HUD utilicen otras fuentes de financiamiento, tanto privadas como públicas, para complementar el financiamiento de las subvenciones de HUD. Los beneficiarios deberán demostrar que se proporcionaron fondos apalancados a la agencia.

- F. Facturación duplicada. Los beneficiarios no deben solicitar al HUD el reembolso de los costos totales o parciales de los servicios de asesoría de vivienda bajo una subvención de asesoría de vivienda del HUD y cobrar a otras fuentes de financiamiento por el mismo servicio total o parcial al mismo cliente. Se puede obtener orientación adicional en los NOFO y acuerdos de subvención correspondientes. Los ejemplos de facturación incluyen, entre otros:
1. La agencia puede utilizar múltiples fuentes de financiamiento para pagar a un asesor específico o actividades de asesoría específicas, siempre que el financiamiento combinado no exceda el costo real. Por ejemplo, si un programa de subvenciones que no es de HUD reembolsa a una tasa fija por cada hogar asesorado, y el reembolso no cubre el costo real de la asesoría, la agencia puede facturar a HUD el saldo del costo.
  2. Si una agencia cobra a un cliente un cargo por un servicio de asesoría de vivienda y el cargo cobrado no cubre el costo total de la sesión, solo la parte de la sesión no cubierta por el cargo se puede facturar a la subvención de Asesoría de Vivienda de HUD.
- G. Limitación en la distribución de fondos debido a infracciones de la ley electoral. Las agencias participantes no emplearán a una persona que haya sido condenada por una infracción de la ley federal relacionada con una elección para un cargo federal. Además, no se distribuirán fondos a:
1. Ninguna organización que haya sido condenada por una infracción de la ley federal relacionada con una elección para un cargo federal ni a ninguna organización que emplee a las personas aplicables. A los efectos de esta sección, se entiende por persona aplicable una persona que:
    - a. está empleada por la organización de manera permanente o temporal;
    - b. está contratada o retenida por la organización; o
    - c. actúa en nombre de la organización o con la autoridad expresa o aparente de esta; y
    - d. ha sido condenada por una infracción de la ley federal relacionada con una elección para un cargo federal.
    - e. Para los efectos de este inciso (G)(1), una infracción prevista en la ley federal relacionada con una elección para un cargo federal incluye, sin carácter limitativo, una infracción de una o más de las siguientes disposiciones legales relacionadas con el fraude electoral federal, la intimidación de votantes y la supresión de votantes: §§ 241-242, 245(b)(1)(A) y 592-611 del 18 del U.S.C., y § 1973 del 42 del U.S.C.

- f. Para obtener más información sobre las [leyes electorales, visite el sitio web de la Comisión Federal Electoral.](#)
- H. Limitación en la distribución de fondos por falta de certificación de HUD. No se distribuirán fondos de subvención para asesoría de vivienda a una agencia participante que brinde servicios de asesoría de vivienda a través de asesores que no sean asesores de vivienda certificados por HUD de conformidad con la § 214.103(n) del 24 del CFR.
- I. Uso indebido de fondos. Si HUD determina que alguna agencia participante que recibe fondos bajo el Programa de Asesoría de Vivienda ha utilizado los fondos de una manera que constituye una infracción sustancial de los estatutos y reglamentos aplicables, o de cualquier requisito o condición bajo los cuales se proporcionaron dichos fondos:
1. HUD exigirá que, dentro de los 12 meses siguientes a la fecha de determinación de dicho uso indebido, la agencia reembolse a HUD por dichos montos mal utilizados y devuelva a HUD todos los montos que permanezcan sin usar o no estén comprometidos para su uso; y
  2. Dicha agencia no será elegible, en ningún momento después de la fecha de dicha determinación de uso indebido sustancial, para solicitar o recibir fondos adicionales bajo el Programa de Asesoría de Vivienda.
  3. Los recursos enumerados en (1) y (2) anteriormente se suman a cualquier otro recurso que pueda estar disponible por ley.

El que HUD considere que un uso indebido de los fondos de la subvención del Programa de Asesoría de Vivienda constituye una infracción sustancial dependerá de los hechos, junto con los estatutos aplicables, el Aviso de oportunidad de financiamiento (NOFO), los manuales de HUD y otras orientaciones políticas, y el acuerdo de subvención del Programa de Asesoría de Vivienda de HUD.

7-2 Administración de subvenciones. La Oficina de Asesoría de Vivienda de HUD administra las subvenciones de asesoría de vivienda otorgadas a los siguientes tipos de agencias: Agencias locales de asesoría de vivienda (LHCA), organizaciones multiestatales (MSO), agencias estatales de financiamiento de vivienda (SHFA), así como intermediarios nacionales y regionales. Las agencias que reciben fondos de subvención bajo el programa de Asesoría de Vivienda del Departamento deben cumplir con todos los requisitos de financiamiento provistos en este manual, el acuerdo de subvención correspondiente, la parte 214 del 24 del CFR, la parte 200 del 2 del CFR y el aviso de oportunidad de financiamiento (NOFO) correspondiente.

- A. Designación de Puntos de Contacto (POC). Los puntos de contacto (POC) son responsables de la administración de las subvenciones. Para la definición de POC consulte el inciso 1-4 del Capítulo 1.

- B. Solicitud de reembolso de HUD en virtud de una subvención de asesoría de vivienda. El acuerdo de subvención de asesoría de vivienda proporciona instrucciones específicas sobre cómo solicitar el reembolso a HUD por el pago de una subvención de asesoría de vivienda a través de un sistema de pago administrado por HUD.
- C. Punto de contacto (POC) para la aprobación de vales. Solo el POC o su designado pueden aprobar los vales de solicitud de pago presentados por los beneficiarios.
- D. Aprobación de solicitud de vale. El POC o su designado puede aprobar la solicitud de pago del vale de subvención solo si la agencia cumple con el acuerdo de subvención. Consulte el acuerdo de subvención correspondiente para conocer los requisitos específicos relativos a la retirada de fondos.
- E. No aprobación. De conformidad con el acuerdo de subvención correspondiente, si hay informes pendientes de entrega o si un vale es incorrecto, ello es motivo para que el POC o su designado no apruebe el vale.
- F. Los beneficiarios que buscan información sobre el estatus de un vale, debe comunicarse con el POC o su designado.
- G. Pagos de HUD a los beneficiarios. HUD realiza pagos mediante depósito directo a la institución financiera del beneficiario. Parte del proceso de concesión de la subvención incluye que el beneficiario complete el Formulario estándar 1199A (SF-1199A), Formulario de inscripción para depósito directo. Se puede acceder a este formulario en este [enlace](#). El SF-1199A también está disponible en instituciones bancarias locales.
- H. Documentación de gastos. Los beneficiarios deben mantener la documentación fuente de los costos (facturas, cheques cancelados, informes de salarios, etc.) para respaldar todas las solicitudes de pago. Esta información deberá ponerse a disposición de HUD si se la solicita. Los registros financieros, documentos de respaldo, registros estadísticos y todos los demás registros pertinentes, tanto electrónicos como en papel, se conservarán durante un período de tres (3) años a partir de la fecha en que se dio por terminado el expediente del caso para asesoría de vivienda. Los beneficiarios de la subvención de asesoría de vivienda deben conservar los expedientes (registros financieros, documentos de respaldo, registros estadísticos y otros registros pertinentes) durante tres (3) años a partir de la fecha en que HUD pagó la factura final de la subvención.
- I. Condiciones específicas. Además de los criterios previstos en la parte 214 del título 24 del CFR, HUD puede imponer requisitos adicionales o condiciones especiales a un beneficiario, sujeto a la parte 200 del título 2 del CFR, que demuestre las características o el comportamiento especificado en la § 200.208 del título 2 del CFR. Si corresponde, dichas condiciones específicas se documentarán en el acuerdo de subvención.

- J. Incumplimiento y recursos. Consulte el Acuerdo de subvención para obtener detalles sobre el incumplimiento y los recursos.
- K. Auditoría. Los beneficiarios y subbeneficiarios de subvenciones de asesoría de vivienda estarán sujetos a los requisitos de auditoría contenidos en la parte 200 del título 2 del CFR. Se debe proporcionar a HUD una copia del informe de auditoría dentro de los 30 días posteriores a su finalización.
- L. Ley de Lugares de Trabajo Libres de Drogas de 1988. La ley exige que los beneficiarios de las agencias federales aclaren que proporcionarán lugares de trabajo libres de drogas. Cada posible beneficiario debe certificar que cumplirá con los requisitos de un lugar de trabajo libre de drogas de acuerdo con la parte 21 del título 24 del CFR. Consulte el CFR para conocer los requisitos específicos.
- 7-3 Fuentes de financiamiento alternativas. HUD recomienda que las agencias aprobadas y las agencias participantes busquen y obtengan financiamiento de varias otras fuentes de financiamiento potenciales que pueden incluir gobiernos locales y estatales, fundaciones privadas, organizaciones de préstamos o bienes raíces y donaciones individuales. Las agencias también deben garantizar que dichos acuerdos no infrinjan las disposiciones sobre conflictos de intereses descritas en la § 214.303(f) del 24 del CFR y en el inciso 6-2 del Capítulo 6.
- 7-4 Servicios de asesoría financiados por prestamistas.  
Con excepción de la asesoría para hipotecas inversas, los prestamistas pueden pagar a las agencias por los servicios de asesoría, a través de una suma global o caso por caso, siempre que el nivel de pago no exceda un nivel que sea acorde con los servicios prestados, sea razonable y habitual para el área y no infrinja los requisitos de la ley federal, incluida la ley Nacional de Vivienda y la ley de Procedimientos de Liquidación de Bienes Raíces (§ 2601 del 12 del U.S.C., y las siguientes). Estas transacciones y relaciones deben ser reveladas al cliente según lo exige la § 214.303(g) del 24 del CFR y el inciso 6-1(G) del Capítulo 6. Las agencias también deben asegurarse de que dichos acuerdos no infrinjan las disposiciones relativas a los conflictos de intereses descritas en la § 214.303(e) del 24 del CFR y en el inciso 6-2 del Capítulo 6.

[La ley de Procedimientos de Liquidación de Bienes Raíces y de procedimiento para la liquidación de bienes inmuebles](#) proporciona información y protección para los consumidores durante el proceso de cierre de un préstamo hipotecario. Para obtener información adicional, visite la [Oficina de Protección Financiera del Consumidor \(CFPB\)](#).

Si una agencia de asesoría de vivienda ha decidido entablar una relación con un prestamista en particular, HUD requiere que la agencia de asesoría de vivienda celebre un acuerdo, firmado por ambas partes, para formalizar la relación. El propósito del documento es delinear las expectativas de ambas partes. Los términos del acuerdo deben describirse para garantizar el cumplimiento de los requisitos de RESPA. Además, el acuerdo de la agencia debe especificar que el asesor proporcionará información sobre tres productos

comparables y que los ingresos por cargos se basan en los servicios prestados, no en el monto del préstamo.

7-5 Cargos de asesoría de vivienda y servicios relacionados.

Las agencias participantes pueden cobrar cargos razonables y habituales por servicios de educación y asesoría de vivienda (incluida la asesoría de HECM, consulte la orientación adicional a continuación) siempre que el costo no genere dificultades financieras para el cliente. Las agencias participantes deben evaluar los ingresos del hogar y los gastos mensuales de un cliente para determinar si cobrarle un cargo por el servicio le creará dificultades financieras. La agencia debe examinar factores que incluyen, entre otros, los ingresos del hogar y las obligaciones de deuda para determinar la capacidad de un cliente para pagar los servicios de asesoría, incluso cuando se requieren servicios adicionales para cumplir con las solicitudes de adaptación razonable. Si el cliente no está dispuesto a proporcionar esta información, la agencia no está obligada a ofrecer un cargo de asesoría reducido.

Si una agencia atiende a un cliente con unos ingresos del hogar anuales iguales o inferiores al 200 por ciento del Nivel Federal de Pobreza, la agencia deberá considerar eliminar el cargo en su totalidad o reducirlo a un monto que el cliente pueda pagar.

Además, no se deben cobrar cargos por la educación o la asesoría brindados en las siguientes áreas de servicio: morosidad hipotecaria, incumplimiento o falta de vivienda.

La lista de cargos de una agencia debe publicarse en un lugar destacado, fácilmente visible para los clientes, y debe estar disponible para que HUD la revise. Las agencias deben informar a los clientes sobre la estructura de precios antes de prestar servicios. Las agencias pueden solicitar a un cliente el reembolso del costo de obtener una copia de su informe crediticio si esto no le causa dificultades. Si una agencia recibe un descuento en el costo de los informes de crédito, este descuento debe trasladarse al cliente. Si una agencia cobra cargos por informes de crédito, dichos cargos deben estar claramente documentadas en las tarifas. Además, las tarifas deben comunicarse verbalmente a todos los posibles destinatarios de asesoría y educación antes de la prestación de los servicios.

Las agencias que tienen tarifas deben documentar la comunicación sobre estas en el expediente de asesoría o educación.

Solo la parte de la sesión de asesoría o educación no cubierta por los cargos se puede cargar a la subvención NOFO de asesoría de vivienda de HUD si los cargos cobrados al cliente no cubren el costo total de la sesión. A los clientes no se les puede cobrar por la admisión inicial de un cliente (consulte el inciso 3-3 del Capítulo 3). A los clientes solo se les puede cobrar un cargo por los servicios prestados de asesoría y educación para la vivienda como se describe en el Capítulo 3.

A. Si decide cobrar cargos, la agencia debe cumplir con las siguientes pautas:

1. brindar asesoría gratuita a personas que no pueden pagar los cargos;

2. los cargos deben ser proporcionales al nivel de servicios prestados y ser razonables y habituales para la zona;
3. las agencias no pueden imponer cargos a los clientes por la misma parte o por la totalidad de un servicio que ya esté financiado con fondos de subvención de HUD; y
4. la agencia debe revelar verbalmente todos los cargos que se cobrarán o pueden cobrarse al cliente, antes del inicio de los servicios de asesoría.

B. Orientación adicional sobre cargos para clientes de HECM: de acuerdo con el reglamento establecido en la § 214.313 del 24 del CFR, la Administración Federal de Vivienda (FHA) ha determinado que las agencias que participan en el programa de Asesoría de Vivienda de HUD pueden cobrar un cargo por los servicios de asesoría de HECM siempre que el costo sea razonable y habitual, no cree una dificultad financiera para el cliente y cumpla con los demás requisitos del reglamento. La agencia de asesoría de vivienda debe tomar una determinación sobre la capacidad de pago de un cliente, que debe incluir factores como, entre otros, los ingresos y las obligaciones de deuda. La agencia de asesoría de vivienda debe tener procedimientos escritos para determinar la capacidad de pago. Estos procedimientos deben garantizar que una determinación se base en criterios objetivos y no en una determinación subjetiva. El expediente de asesoría de cada cliente al que se le cobran cargos debe incluir documentación que demuestre que el costo no crea una dificultad financiera.

No se debe rechazar a un cliente por no poder pagar. Además, la agencia de asesoría de vivienda no puede retener la asesoría o el Certificado de Asesoría de HECM por falta de pago. Consulte la Sección 1.4 del Protocolo de HECM.

- 7-6 Cargos de servicios de gestión de deudas. HUD considera el servicio de gestión de deudas como una actividad relacionada con el proceso de asesoría de vivienda, pero separada del mismo. Implica que el cliente entregue fondos a la agencia, que luego los distribuye a los acreedores mediante cheques de la agencia. El inciso 7-3 de este capítulo no se aplica a los cargos por servicios de gestión de deudas incluso si los clientes también son clientes de asesoría de vivienda. Si se cobran al mismo cliente cargos de gestión de deudas y cargos de asesoría de vivienda, la agencia debe diferenciar claramente entre ambas.

## CAPÍTULO 8. APELACIONES

- 8-1 Derecho a apelar. Si HUD emite alguna decisión adversa debido a que una agencia realiza una solicitud de aprobación, una agencia aprobada o participante desea una nueva aprobación o participación continua, una agencia a la que se le emitió una carta terminando la aprobación o participación de HUD, o una agencia colocada en estado inactivo involuntariamente, la agencia tendrá el derecho, según la § 214.205 del 24 del CFR, de apelar esa decisión adversa.
- 8-2 Proceso de apelación. Una apelación debe hacerse por escrito, a menos que se conceda una adaptación razonable para una necesidad relacionada con una discapacidad. Un solicitante o agencia participante puede presentar una apelación formal por escrito siguiendo las instrucciones incluidas en la carta de decisión adversa. La apelación puede incluir una solicitud de una reunión con el personal correspondiente de HUD.
- 8-3 Puntualidad de las apelaciones. HUD debe recibir notificación de una apelación dentro de los 30 días calendario a partir de la fecha de la carta de decisión de HUD a la agencia solicitante. Si la fecha de vencimiento cae en sábado, domingo o feriado federal, la notificación se aceptará si se recibe el siguiente día hábil. HUD no está obligado a revisar las apelaciones recibidas después de este período.
- 8-4 Otra acción. Nada de lo dispuesto en esta sección prohíbe a HUD tomar cualquier otra acción contra una agencia según lo dispuesto en la parte 24 del Título 24 del CFR, Inhabilitación y Suspensión a Nivel Gubernamental (No Adquisición) o solicitar cualquier otro recurso contra una agencia disponible para HUD por estatuto o de otro modo.

## APÉNDICE 1: Protocolo para la asesoría de HECM

### Índice

I.	<u>Objetivos de asesoría de HECM</u> .....	98
II.	<u>Funciones y responsabilidades del asesor de HECM</u> .....	100
	II.A. <u>Función del asesor de HECM</u> .....	100
	II.B. <u>Responsabilidades del asesor de HECM</u> .....	100
III.	<u>La sesión de asesoría de HECM</u> .....	105
	III.A. <u>Establecimiento de los procesos de asesoría de HECM</u> .....	105
	III.B. <u>Pasos del proceso de asesoría de HECM</u> .....	113
	III.C. <u>Protocolo para la sesión de asesoría</u> .....	113
IV.	<u>Necesidades y circunstancias del cliente</u> .....	131
	IV.A. <u>Efecto del valor de la propiedad sobre la plusvalía disponible</u> .....	131
	IV.B. <u>Edad del prestatario</u> .....	131
	IV.C. <u>Requisitos de ingresos: efecto sobre las hipotecas inversas</u> .....	131
	IV.D. <u>Requisitos de crédito: efecto sobre las hipotecas inversas</u> .....	132
	IV.E. <u>Tiempo de permanencia en la vivienda: efecto sobre los costos y obligaciones</u> .....	132
	IV.F. <u>Planes pago y su efecto sobre las obligaciones financieras actuales y futuras</u> .....	133
	IV.G. <u>Cónyuges no prestatarios</u> .....	134
	IV.H. <u>Herederos y patrimonio del prestatario</u> .....	134
V.	<u>Características de una hipoteca inversa</u> .....	135
	V.A. <u>Descripción de los programas de hipoteca inversa y características del producto</u> ...	135
	V.B. <u>Elegibilidad para las HECM</u> .....	136
	V.C. <u>Características del préstamo</u> .....	139
	V.D. <u>Después del cierre</u> .....	150
VI.	<u>HECM para compra</u> .....	152
	VI.A. <u>Guía sobre el Programa de HECM para Compra</u> .....	152
	VI.B. <u>Temas de asesoría obligatorios</u> .....	152
	VI.C. <u>Otros gravámenes que pesen sobre la propiedad</u> .....	153
	VI.D. <u>Requisito de inversión: efecto sobre la HECM para compra</u> .....	153
VII.	<u>Alternativas y complementos financieros</u> .....	154
	VII.A. <u>Vender y mudarse</u> .....	154
	VII.B. <u>Servicios prestados a través de la Red de la Senectud</u> .....	156
	VII.C. <u>Programas locales y estatales</u> .....	156
	VII.D. <u>Prestaciones sociales</u> .....	157
VIII.	<u>Herramientas de asesoría sobre hipotecas inversas</u> .....	158
	VIII.A. <u>Software</u> .....	158
	VIII.B. <u>Extractos y discusión de los productos</u> .....	158
IX.	<u>Cómo refinanciar una HECM</u> .....	159
	IX.A. <u>Consideraciones sobre el costo de refinanciar una HECM</u> .....	159
	IX.B. <u>Documentos proporcionados por el prestamista</u> .....	159
	IX.C. <u>Exención de la asesoría de vivienda para el refinanciamiento de una HECM</u> .....	159
X.	<u>Asesoría sobre el incumplimiento de pago de las tasas catastrales de una HECM</u> .....	160
	X.A. <u>Incumplimiento de pago de las tasas catastrales</u> .....	160

<u>X.B.</u>	<u>Elegibilidad para proporcionar asesoría sobre incumplimiento</u>	160
<u>X.C.</u>	<u>Protocolo para las sesiones de asesoría sobre incumplimientos de pago de HECM</u>	160
<u>XI.</u>	<u>Anexos relacionados con el protocolo para las HECM</u>	165
	<u>Anexo A: Recursos para asesores</u>	166
	<u>Anexo B: Impresos obligatorios para los clientes</u>	171

## Objetivos de asesoría de HECM

---

El propósito de este protocolo es brindar orientación estandarizada a los asesores que proporcionan asesoría acerca de las hipotecas de conversión sobre el valor de la vivienda (HECM, por sus siglas en inglés) de la Administración Federal de Vivienda (FHA, por sus siglas en inglés), como exige la Sección 255(f) de la ley Nacional de Vivienda (12 U.S.C. 1715z-20). Los asesores deben acatar esta guía para emitir un Certificado de Asesoría de HECM.

Las referencias que se hacen a los asesores en este protocolo son a los incluidos en la Lista de HECM, a menos que se indique lo contrario. Este protocolo ofrece orientación limitada sobre la discusión de otras hipotecas inversas que no sean HECM.

El objetivo de la asesoría de HECM es educar a los clientes acerca de:

- cómo funcionan las HECM y otras hipotecas inversas privadas;
- las implicaciones de las HECM u otras hipotecas inversas y las alternativas a ellas; y
- la conveniencia de una HECM u otra hipoteca inversa para los clientes que reciben asesoría, teniendo en cuenta su situación personal y financiera individual.

Por lo general, durante cada sesión de HECM, los asesores deben abordar a fondo los siguientes temas:

1. las necesidades y circunstancias del cliente;
2. las características de las hipotecas inversas;
3. la elegibilidad del prestatario y de la propiedad para una HECM u otra hipoteca inversa;
4. las opciones disponibles para el propietario, aparte de una HECM u otra hipoteca inversa, en materia de vivienda, servicios sociales, salud y finanzas;
5. las opciones de conversión sobre el valor de la vivienda que tenga o pudiera tener disponibles el propietario, como otras hipotecas inversas, una HECM para compra, un financiamiento de venta con arrendamiento, un préstamo de pago diferido y un aplazamiento de pago del impuesto predial;
6. las responsabilidades del prestatario y del cónyuge no prestatario (NBS, por sus siglas en inglés) con una HECM;
7. el costo de obtener una HECM u otra hipoteca inversa;
8. las implicaciones financieras de suscribir una HECM u otra hipoteca inversa;
9. una advertencia de que las HECM y otras hipotecas inversas pueden tener consecuencias fiscales, y afectar la elegibilidad para recibir asistencia al amparo de programas estatales y federales, así como el patrimonio y a los herederos de los propietarios de vivienda;
10. si el propietario ha firmado o no un contrato o acuerdo con una empresa de servicios de planificación patrimonial que exija o pretenda exigir que, al momento del cierre o después, el prestatario pague un cargo que pudiera exceder los montos que permita el Secretario de Vivienda y Desarrollo Urbanos o la Parte 206 del reglamento del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD, por sus siglas en inglés) que consta en el 24 del Código de Regulaciones Federales (CFR, por sus siglas en inglés);
11. la medida en que los servicios prestados en virtud de un contrato o acuerdo de planificación patrimonial pudieran no ser necesarios, o estar disponibles sin costo o a un costo nominal de otras fuentes, incluido el prestamista;
12. advertencias sobre posibles estafas relacionadas con HECM e hipotecas inversas o seguros, y maltratos a personas mayores; y

13. los problemas al término de un préstamo y el plazo de amortización necesario.

En el Anexo A encontrará recursos adicionales para asesores.

Los impresos obligatorios para los clientes se encuentran en el Anexo B.

## **Funciones y responsabilidades del asesor de HECM**

---

### **Función del asesor de HECM**

Un asesor de HECM es un asesor de vivienda autorizado por HUD que cumple y mantiene los requisitos reglamentarios para ser incluido en la Lista de Asesores de HECM del Departamento (consulte el Capítulo 4 del Manual 7610.1 de HUD).

La función del asesor de HECM es educar al cliente sobre las características de las HECM y las hipotecas inversas, así como acerca de la conveniencia de una HECM, una hipoteca inversa u otras opciones financieras que satisfagan sus necesidades. El asesor no debe decirle al cliente si debe o no proceder con una HECM o una hipoteca inversa, ni qué hipoteca inversa específica usar, sino ofrecerle orientación y recursos que le permitan tomar una decisión educada. El asesor debe brindar apoyo continuo al cliente y darle seguimiento a todo lo largo del proceso.

### **Responsabilidades del asesor de HECM**

#### **Cumplimiento con el protocolo para las HECM y las guías de HUD**

Los asesores deben seguir este protocolo al asesorar a sus clientes. Los asesores deben asegurarse de que los clientes reciban los impresos que exige HUD (enumerados en el Anexo B, Impresos obligatorios para los clientes) y cualquier información adicional que necesiten para ayudarlos en la toma de decisiones. La agencia, en su plan de asesoría de vivienda, también debe estar de acuerdo con las medidas de control de calidad de HUD, las cuales pueden incluir compradores encubiertos, verificaciones de desempeño u otras medidas que determine el Departamento.

Los asesores también son responsables de entender y cumplir con los requisitos pertinentes del programa HECM, incluido el reglamento de la parte 206 del 24 del CFR, los manuales de HUD y las cartas para los acreedores hipotecarios.

#### **Educación del cliente sobre las HECM, las hipotecas inversas, y otras opciones financieras y de vivienda pertinentes**

Para ofrecer las opciones de vivienda más adecuadas, el asesor debe evaluar la situación financiera del cliente con apego a los requisitos del Anexo A.5: Uso de la Herramienta de Identificación de Recursos y Presupuesto del Cliente (CBRIT, por sus siglas en inglés).

El asesor debe abordar con el cliente las HECM, los productos de hipoteca inversa y otras opciones financieras, sociales y de vivienda dentro del marco de su situación financiera. El asesor debe aconsejar al cliente en cuanto a las características de una hipoteca inversa abarcadas en la sección “Características de las hipotecas inversas” y ofrecer una descripción general de las alternativas financieras o de vivienda que se mencionan en “Alternativas y complementos financieros”.

Los clientes que demuestren tener un conocimiento detallado sobre las características de las HECM y las hipotecas inversas pueden recibir un resumen general de los temas necesarios. El asesor debe asegurarse de que el cliente entienda las características de la HECM o hipoteca inversa específica de su interés.

## **Objetividad, sin conflictos de intereses**

El asesor debe atender a las necesidades y circunstancias individuales de cada cliente al abordar las opciones apropiadas para él o ella. El asesor debe mantener la objetividad al hablar de estos productos y opciones, y no debe predisponer al cliente para que siga una dirección en particular.

Los asesores no deben participar en transacciones de venta o préstamo como valuadores ni como agentes de bienes raíces o de préstamo, ni tampoco como agentes que vendan anualidades o pólizas de seguro de salud a largo plazo. La sección 255(o) de la ley Nacional de Vivienda (12 U.S.C. 1715z-20 (o)) prohíbe a los prestamistas o a cualquier otra parte exigir a los prestatarios de HECM que compren seguros, anualidades o cualquier otro producto similar como requisito o condición de elegibilidad para recibir un préstamo de HECM, a excepción de los seguros de desgravamen, contra riesgos, contra inundaciones o multirriesgos, así como otros productos tales de contratación habitual y normal en virtud del inciso (c), según lo determine el Secretario. Los asesores no deben prestar, ni ofrecerse a prestar, ningún servicio que entre en conflicto, o que parezca hacerlo, con lo que sea en el mejor interés financiero del cliente.

## **Sensibilidad a las circunstancias de los clientes**

Los asesores deben ser sensibles a la participación de un cliente en la sesión de asesoría. Si cree que el cliente no se está beneficiando de la sesión de asesoría debido a deficiencias auditivas, falta de comprensión del idioma u otro impedimento significativo, el asesor debe recomendar que se re programe con la participación de un familiar, un amigo de confianza o un asesor que lo acompañe, o hasta que la agencia pueda proporcionar medios auxiliares de ayuda u otra adaptación especial necesaria (un intérprete, servicios de traducción, etc.). Los asesores también deben ser sensibles a cualquier problema cultural que interfiera con la comprensión del cliente de la sesión de asesoría y asegurarse de proveer ayuda en su idioma adecuada a los clientes con un dominio limitado del inglés. El asesor no debe emitir un certificado cuando estos problemas impidan que el cliente se beneficie de la orientación.

Toda comunicación debe incluir instrucciones sobre cómo comunicarse con la agencia por teléfono de texto (TTY), retransmisión de telecomunicaciones u otros medios de asistencia para personas con problemas del oído. Toda comunicación también debe informar a los clientes, tanto actuales como potenciales, sobre los servicios de traducción o interpretación. Además, toda comunicación deben preguntar a los clientes, tanto actuales como potenciales, si necesitan asistencia para atender discapacidades de movilidad, de la vista, del oído o de otro tipo. En situaciones en las que un cliente necesita un intérprete o traductor, HUD insta a las agencias a emplear uno que esté bajo su control directo.

## **Emisión del Certificado de Asesoría de HECM**

Los asesores pueden emitir el formulario HUD-92902, Certificado de Asesoría de HECM, a los clientes que concluyan satisfactoriamente la sesión de asesoría de HECM (ver la información y los procesos de certificación en el Artículo III de este Apéndice).

Los asesores deben retener el certificado si creen, dentro de lo razonable, que el cliente:

1. no tiene una comprensión adecuada de lo que es una HECM, lo que implica para su situación individual y sus responsabilidades como prestatario de una HECM, según lo demuestre el hecho de no responder correctamente a cinco de las diez preguntas de la primera sesión de asesoría;
2. está siendo coaccionado para obtener una HECM; o
3. es una posible víctima de fraude.

### **Verificación del nivel de comprensión del cliente**

Para revisar la comprensión que tiene un cliente de las HECM, los asesores deben hacerle diez preguntas intercaladas a lo largo de la sesión, de conformidad con la guía de la Sección III.C.2, Paso 2: Realización de la sesión de asesoría, de este protocolo para las HECM. Estas preguntas deben atañer a la situación del cliente y comprenderán:

1. la mecánica básica, los requisitos y las implicaciones de una HECM y de otras hipotecas inversas;
2. el efecto que tiene sobre su situación financiera personal el préstamo específico en el que está interesado;
3. sus responsabilidades y los requisitos para la residencia en virtud de la hipoteca;
4. su responsabilidad de pagar todas las tasas catastrales, que consisten en impuestos, alquileres de terrenos, primas de seguro contra riesgos e inundaciones, y tasaciones especiales; y
5. de corresponder, las responsabilidades de su cónyuge no prestatario.

Si el cliente no puede responder correctamente cinco de las diez preguntas en la primera sesión, el asesor debe retener el certificado, y anotar en el expediente del cliente que este fue retenido y por qué. El asesor debe ofrecer una de las siguientes alternativas al cliente:

1. llamarlo en otro momento (por ejemplo, al día siguiente a una hora diferente);
2. preguntar si hay alguien más de confianza que pudiera acompañarlo, o participar con él en una conversación telefónica o videollamada en vivo; o
3. sugerirle que se reúna en persona con otro asesor de HECM y ayudarlo a encontrar uno.

Una vez agotadas todas las opciones, si el cliente aún no puede responder correctamente a cinco de las diez preguntas, el asesor le dará más tiempo para entender mejor las HECM. No se debe emitir un Certificado de Asesoría de HECM hasta que el cliente responda correctamente cinco de las diez preguntas durante una sesión.

### **Seguimiento con los clientes**

El asesor debe dar seguimiento a los clientes para responder a cualquier otra pregunta que tengan y determinar el resultado de la sesión de asesoría. Los asesores deben hacer un esfuerzo razonable por darle seguimiento a los clientes para asegurarse de que están progresando en la consecución de sus objetivos de vivienda y satisfaciendo sus necesidades financieras, para modificar o dar por terminada la asesoría de vivienda, y para conocer e informar de los resultados a HUD. La Sección III, La sesión de asesoría, de este protocolo para las HECM proporciona más detalles y los plazos de seguimiento al cliente.

## **Detección y prevención de fraudes y maltratos a personas mayores**

### **Identificación de maltratos a personas mayores**

Entre las señales de maltrato a personas mayores están: maltrato físico, emocional, sexual o de explotación financiera, así como situaciones de descuido o abandono.

La explotación financiera puede incluir el uso ilegal o indebido de los fondos, bienes o activos de una persona, o de las potestades que confiere una tutela, curatela o carta poder.

### **Actuación del asesor**

Muchos estados exigen que ciertas partes, incluidos los profesionales que prestan servicios sociales, denuncien las sospechas de maltrato a personas mayores, incluida la explotación financiera. Todos los estados confieren inmunidad legal a quienes denuncian de buena fe un problema.

El asesor debe ser sensible a las intenciones del cliente de obtener una hipoteca inversa, así como a sus necesidades y circunstancias particulares. Los asesores deben advertir a los clientes que no entreguen sus fondos a los agentes de préstamo ni otras partes involucradas en la transacción hipotecaria, y asegurarse de que entiendan las formas corrientes en que pueden acceder a los fondos de su préstamo.

Si cree que el cliente está siendo presionado por un familiar, un prestamista, un asesor financiero o de inversiones, un agente de seguros, o cualquier otra parte, el asesor puede solicitar que otras personas que no tengan ningún interés financiero en la HECM o la hipoteca inversa estén presentes durante la sesión de asesoría (por ejemplo, un familiar, un abogado, un asesor de confianza, etc.) para proteger el interés del cliente. El asesor debe recordarle al cliente que es su decisión proseguir con una HECM o una hipoteca inversa, y de nadie más.

Si sospecha que una tutela, curatela o carta poder pudieran no ser válidos, o que se está cometiendo un fraude, maltrato contra una persona mayor, explotación o coerción, el asesor debe acudir a la Oficina de Asesoría de Vivienda o la Oficina del Inspector General de HUD que se indican en el protocolo para las HECM II.B.9, Denuncia de prácticas de asesoría de HECM cuestionables, y a otras autoridades que exija la legislación local o estatal.

El asesor debe proporcionar a los clientes el número de la línea directa de denuncia de maltrato a personas mayores de su estado; estos números están disponibles en el sitio web del Centro Nacional Contra el Maltrato a Personas Mayores, en: [ncea.acl.gov](http://ncea.acl.gov).

### **Denuncia de prácticas de asesoría de HECM cuestionables**

El protocolo ofrece casos específicos, como de sospecha de fraude, maltrato contra una persona mayor, explotación o coerción, que deben denunciarse ante HUD o ante la Oficina del Inspector General del Departamento. Los asesores deben acudir a HUD para obtener la orientación adicional necesaria sobre las políticas y a las autoridades locales, según corresponda.

Escriba a la Oficina de Asesoría de Vivienda, a [housing.counseling@hud.gov](mailto:housing.counseling@hud.gov).

Para obtener más información sobre la Oficina del Inspector General de HUD, visite: [Línea directa | Oficina del Inspector General del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano \(hudoig.gov\)](#).

Las denuncias pueden presentarse usando el [Formulario de la línea directa | Oficina del Inspector General del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano \(hudoig.gov\)](#).

Para comunicarse con la línea directa de la Oficina del Inspector General de HUD, llame gratis al (800) 347-3735. Las personas con problemas de audición o del habla pueden acceder a este número usando un dispositivo de telecomunicación para sordos o un teléfono de texto (TDD/TTY, por sus siglas en inglés) y marcando el (800) 877-8339 TTY/ASCII (Código Estándar Estadounidense para el Intercambio de Información).

## **La sesión de asesoría de HECM**

---

Los asesores deben entender como funcionan las HECM y las hipotecas inversas, y mantenerse al corriente de las tendencias del mercado. También deben ser capaces de trabajar con un grupo diverso de prestatarios potenciales con diferentes niveles de educación y conocimientos financieros. *Cada sesión de asesoría debe consistir en una discusión sobre las características de las HECM y las hipotecas inversas que se adapten a las capacidades, necesidades y objetivos financieros específicos del cliente.*

Esta sección abarca lo siguiente:

- A. Establecimiento de los procesos de asesoría de HECM
- B. Pasos del proceso de asesoría de HECM
- C. Protocolo para la sesión de asesoría de HECM (los procedimientos que los asesores deben seguir para establecer, realizar y dar seguimiento a la sesión de asesoría sobre hipotecas inversas)

### **Establecimiento de los procesos de asesoría de HECM**

#### **Pago de la asesoría**

#### **Establecimiento de los precios**

Las agencias de asesoría pueden establecer una estructura de precios para la asesoría de HECM, siempre y cuando:

1. sean razonables y los acostumbrados;
2. no generen dificultades económicas para el cliente;
3. sean proporcionales a los servicios de asesoría prestados; y
4. no se cobren para pagar el mismo servicio, o parte de uno, que ya se haya financiado con fondos de subvención para asesoría de vivienda de HUD o con cualesquier otros fondos recibidos para asesoría de HECM o de morosidad.

La agencia de asesoría de vivienda debe establecer procedimientos por escrito para determinar la capacidad de pago del cliente. Estos procedimientos deben aplicarse de manera sistemática y sin discriminación para todos los clientes, incluso cuando se necesiten servicios adicionales para atender las solicitudes de adaptaciones especiales razonables. Las agencias de asesoría que cobren algún costo deben:

1. Utilizar criterios objetivos a fin de establecer una política por escrito para determinar la capacidad de pago de un cliente en función de:
  - a. sus ingresos;
  - b. sus obligaciones; y
  - c. otros gastos.
2. Describir cómo se implementará y supervisará esta política para las dificultades económicas en su plan de trabajo sobre asesoría de vivienda.
3. En el expediente del cliente, documentar:
  - a. la determinación de su capacidad de pago;
  - b. que se le informó del costo de la asesoría que podría cobrarse a la firma del préstamo;
  - c. que se le informó de su política sobre las dificultades económicas; y

- d. si solicitó una exención de pago por dificultades económicas, la información que la agencia analizó para tomar esa decisión.

El importe máximo que puede cobrar una agencia es el costo real de la asesoría. Las agencias de asesoría de HECM pueden ajustar los precios de acuerdo con los costos reales, siempre y cuando sean razonables y los acostumbrados. Las agencias pueden cobrar un precio más alto a los clientes que necesitan sesiones de asesoría prolongadas, a domicilio o varias de ellas, si es proporcional al servicio prestado. Sin embargo, este precio más alto solo puede cubrir el costo real de los servicios prestados. Si un cliente tiene una necesidad de sesiones tales relacionada con una discapacidad para obtener un acceso significativo a la asesoría de HECM, las agencias deben proporcionar las adaptaciones especiales razonables que sean necesarias.

Toda agencia que cobre por la asesoría de HECM debe documentar en el expediente del cliente el costo real de ofrecer la sesión de asesoría.

### **Precios para otras personas que participen en una sesión de asesoría de HECM**

Las agencias pueden cobrar un precio razonable y acostumbrado por cada sesión de asesoría de HECM que se proporcione a todas las demás partes relacionadas con el cliente, como cónyuges, hijos, fideicomisarios y beneficiarios de un fideicomiso, que elijan participar en la sesión o que estén obligadas a hacerlo.

Si la asesoría para estas partes relacionadas se realiza durante la misma sesión que la del cliente, la agencia la cobrará una sola vez. A solicitud del cliente, las agencias deberán ofrecer una sola sesión para él y para las demás partes.

Si la asesoría para estas partes relacionadas se realiza en sesiones independientes de la del cliente, el precio debe considerarse como razonable y puede cobrarse por cada una de estas sesiones aparte.

### **Cobro**

Las agencias deben informar a los clientes de la estructura de precios antes de prestar los servicios. La agencia de asesoría de vivienda debe tomar una determinación sobre la capacidad de pago de un cliente en función de factores como, entre otros, sus ingresos y sus obligaciones. Las agencias de asesoría no deben rechazar a los clientes debido a una incapacidad real o potencial para pagar.

Las agencias que opten por cobrar la asesoría de HECM pueden hacerlo antes de la sesión programada, pero no deben ofrecer ningún descuento en función de la capacidad del cliente para pagar los servicios de asesoría por adelantado. Los clientes que paguen los servicios de asesoría con los fondos del préstamo no deben ser penalizados por ello.

Las agencias no deben cobrarle a un cliente cuyos ingresos se ubiquen por debajo del 200 por ciento del nivel federal de pobreza al momento de la sesión de asesoría. Es responsabilidad de los clientes demostrar que sus ingresos están por debajo del 200 por ciento del nivel federal de pobreza proporcionando comprobantes de ingresos, tales como talones de pago del Seguro Social, declaraciones de impuestos u otras formas de verificación de ingresos. Las agencias

pueden cobrar a estos clientes la asesoría de HECM al momento del cierre si se les informó de su costo durante la sesión de asesoría.

La asesoría de HECM se puede pagar de dos maneras:

1. El cliente de asesoría de HECM o las partes relacionadas pueden pagar la asesoría directamente a la agencia; el costo puede cobrarse al comienzo o al término de la sesión.
2. Los clientes pueden pagar la asesoría con los fondos del préstamo de la HECM. En este caso, el prestamista, el prestatario y la agencia de asesoría deben acordar que el agente de cierre asume la responsabilidad de remitir el pago a la agencia de asesoría al momento del cierre. Este pago debe reflejarse en la Notificación de Cierre.

### **Prestación y pago de la asesoría de HECM, y certificado**

Las agencias participantes no pueden postergar ni afectar negativamente la disponibilidad de la asesoría ni retener el Certificado de Asesoría de HECM por una la incapacidad del cliente para pagar.

### **Pago por parte del prestamista**

Un prestamista que financie o administre el préstamo de HECM no pagará por la asesoría de emisión de una HECM, ni de forma directa ni indirecta.

### **Privacidad y comunicación con el cliente**

La agencia de asesoría debe mantener en estricta confidencialidad toda la información del cliente, independientemente de la fuente o fuentes de las que se reciba.

Para salvaguardar aun más la privacidad de sus clientes, los asesores no deben:

1. aceptar solicitudes de asesoría de ninguna persona que lo haga “en nombre del” consumidor, a excepción de aquellas legalmente autorizadas para representar al cliente asesorado; ni
2. proporcionar información sobre la calendarización, el progreso ni el resultado de un caso de asesoría a persona alguna sin el permiso expreso previamente firmado por el cliente, según lo documente el asesor en su expediente.

Al enviar documentos al cliente, el asesor puede hacerlo por correo postal (ya sea ordinario o prioritario) o electrónico, o por fax, teniendo cuidado de proteger la información confidencial del cliente.

### **Colaboración con los prestamistas**

La política y el reglamento de HUD restringen las actividades de los prestamistas con respecto a los prestatarios de HECM. Los asesores deben tener una comprensión de cuáles actividades del prestamista son apropiadas y cuáles no antes de ofrecer la asesoría, para que puedan indicar a los clientes cómo evitar las prácticas predatorias.

### **Responsabilidades del prestamista**

Ningún prestamista, o parte relacionada con él o que actúe en su nombre, puede comunicarse con una agencia de asesoría en nombre de un cliente.

Los prestamistas y sus representantes, incluidos los corredores y sus agentes, no pueden estar presentes ni participar en las sesiones de asesoría. Los prestamistas no proporcionarán de antemano a los clientes copias de las respuestas a las preguntas de verificación del prestatario utilizadas para evaluar si entienden bien el préstamo de HECM.

Los prestamistas pueden realizar las siguientes actividades antes de la asesoría de HECM:

1. explicar el programa o los productos de HECM privados;
2. discutir si el posible prestatario tiene o no derecho a recibir financiamiento de HECM;
3. proporcionar información sobre los costos y los cargos que conllevan las HECM y las hipotecas inversas;
4. describir las posibles implicaciones financieras de una HECM o una hipoteca inversa;
5. proporcionar al posible prestatario copias del instrumento de garantía, el pagaré y el acuerdo de préstamo de la HECM;
6. ordenar una búsqueda limitada (pero no completa) del título de propiedad, desde la fecha de la búsqueda hasta remontarse a la escritura más reciente registrada;
7. utilizar modelos automatizados de valoración (MAV) para realizar una estimación preliminar del valor del inmueble que servirá de garantía para la hipoteca inversa. Sin embargo, el MAV no sustituye una valuación. Independientemente de si firma o no el acuerdo para una HECM, al posible prestatario no se le debe cobrar el MAV; o
8. solicitar una calificación de crédito.

Los prestamistas tienen prohibido realizar las siguientes actividades antes de llevar a cabo la asesoría:

1. iniciar el trámite de una solicitud de préstamo;
2. ordenar un avalúo;
3. solicitar una búsqueda completa del título de propiedad desde la fecha de la búsqueda hasta remontarse a la escritura original;
4. obtener un número de caso de FHA; o
5. cobrar una tasa de solicitud o cualquier otro cargo de servicio relacionado con la HECM.

Una vez concluida la sesión de asesoría y que el asesor haya proporcionado al cliente un Certificado de Asesoría de HECM, el prestamista puede comunicarse con el asesor si recibe el permiso verbal o por escrito del cliente para ello. Esta comunicación debe limitarse a lo siguiente:

1. el nombre y dirección de la propiedad que se utilizarán en el campo de emisión del número de caso en FHA Connection (Conexión con FHA);
2. el número de fax para transmitir el Certificado de Asesoría de HECM ya firmado; o
3. cualquier inquietud relacionada con el maltrato a personas mayores que no se haya dado a conocer al momento de la admisión, para su posible remisión a las autoridades locales, a HUD o al Centro Nacional Contra el Maltrato a Personas Mayores, según corresponda.

Además, un prestamista no debe presionar al prestatario para que proceda con el financiamiento de una HECM u otra hipoteca inversa ni desalentar la participación de familiares o asesores de confianza. Los prestamistas tampoco pueden vender de forma cruzada otros productos financieros a los prestatarios. Específicamente, los prestamistas no pueden aconsejar a los clientes productos específicos ni motivarlos a comprar productos de inversión específicos, tales como anualidades, con los fondos del préstamo.

### **Responsabilidades del asesor cuando un prestamista recomienda a un cliente**

Los clientes deben acudir directamente y en persona a una agencia de asesoría para iniciar el proceso y hacer una cita.

Los asesores deben dejar claro que:

1. tienen una relación con el cliente, no con el prestamista, y que las conversaciones entre ellos y el cliente son confidenciales;
2. su función está separada de la del prestamista; y
3. su trabajo es proporcionar información sin sesgos.

Los asesores no deben aceptar solicitudes de asesoría directamente de los prestamistas en nombre de los clientes ni proporcionarles información sobre la calendarización, el progreso o el resultado de una sesión de asesoría sin el permiso del cliente.

Si un cliente ya ha estado en comunicación con un prestamista, el asesor debe respetar esa relación ya establecida al no alentar ni desalentar que continúe. Los asesores deben tener en cuenta que el cliente no está obligado a proceder con un préstamo de HECM con el prestamista que haya recibido la solicitud inicial o hablado del programa de HECM con ellos antes de completar la asesoría. Lo apropiado es que los asesores aborden las características presentadas en la medida en la que atañan al cliente. El asesor debe continuar enfocándose en las circunstancias financieras individuales del cliente. Los asesores deben utilizar una herramienta de comparación de préstamos hipotecarios inversos para comparar los productos propuestos con otras hipotecas disponibles. Los asesores deben abordar los resultados de la comparación con los clientes y no recomendar ni vetar prestamistas o productos de hipoteca inversa específicos.

Los asesores deben confirmar que los clientes entienden que el prestamista puede recibir, pero no tramitar una solicitud de préstamo ni cobrar por servicio alguno relacionado con la solicitud, hasta que reciba una copia firmada del certificado de asesoría del cliente.

### **Comunicación entre el prestamista y el asesor**

Los prestamistas tienen prohibido promover, alentar o de otro modo presionar al asesor para que recomiende una HECM u otro préstamo de hipoteca inversa. Los prestamistas únicamente proporcionarán la información solicitada por el asesor.

El prestamista no se pondrá en contacto con un asesor o agencia de asesoría con el fin de:

1. programar una sesión de asesoría para uno o más clientes potenciales;
2. discutir la información personal de un cliente, incluido el momento o la fecha de la asesoría, sin su permiso;
3. solicitar información sobre los temas tratados en una sesión de asesoría;
4. comprobar el progreso de la sesión de asesoría; ni
5. interceder para que los asesores apoyen o recomienden que el cliente obtenga financiamiento para una HECM ni instarlos a hacerlo.

Si un prestamista se comunica directamente con una agencia de asesoría para concertar una cita en nombre de un cliente, el asesor debe advertirle que esta actividad está prohibida y, de persistir, acudir a la Oficina de Asesoría de Vivienda.

Para denunciar casos en los que el prestamista intenta influir en el resultado de la sesión de asesoría, el asesor debe acudir a la Oficina del Inspector General de HUD, como se indica en la Sección II.B.9, Denuncia de prácticas cuestionables, de este protocolo para las HECM.

Un asesor puede iniciar el contacto con el prestamista, siempre y cuando:

1. el prestamista obtenga y acepte la autorización del cliente para comunicarse con él y para acceder a los registros del prestatario;
2. solo contacte al prestamista específicamente identificado por el cliente;
3. documente el motivo de su contacto con él (no debe pedirse permiso a todos los clientes de forma rutinaria para contactar a los prestamistas); y
4. exista un motivo válido para ello.

El asesor debe asegurarse de documentar toda comunicación, así como cualquier autorización firmada, entre él y el prestamista en el expediente del cliente.

### **Comunicación del asesor con el prestamista después de la admisión**

Un asesor puede comunicarse con el prestamista para obtener información adicional después de completar el proceso de admisión del cliente. El asesor de HECM debe limitar cualquier discusión con el prestamista a la obtención de información específica considerada como necesaria para celebrar la sesión de asesoría de HECM. Esta información puede incluir, entre otra:

1. el nombre y dirección de la propiedad que aparecerán en el Certificado de Asesoría de HECM, según sea necesario para que coincida con la solicitud del número de caso en FHA Connection;
2. el valor inicial estimado de la propiedad que el prestamista utiliza para la admisión del cliente, si no está disponible de otras fuentes;
3. la identidad de cualquier otra persona que pudiera necesitar asesoría, como un cónyuge no prestatario, un apoderado, el beneficiario de un fideicomiso o un nudo propietario;
4. un posible problema de crédito que pudiera afectar la evaluación financiera que realice el prestamista; o
5. La posible necesidad de tener una cuenta de custodia para reparaciones o de reserva que esté parcial o totalmente financiado.

Los asesores no proporcionarán la siguiente información a los prestamistas durante ninguna conversación previa a la asesoría sin el permiso del cliente:

1. la fecha y hora de la sesión de asesoría de HECM;
2. el o los nombres de otras partes que esté programado que asistan a la sesión de asesoría junto con el cliente;
3. la información relativa a los cargos que se cobrarán al cliente o si se le exentará de pagar la asesoría; o
4. los datos personales del cliente.

### **Comunicación del asesor con el prestamista tras prestarse la asesoría**

Después de la fecha de la sesión de asesoría y antes del cierre del préstamo, los asesores pueden comunicarse con el prestamista designado por el cliente durante la etapa posterior a la asesoría

para obtener información adicional que no se proporcionó durante una llamada previa a la asesoría, de haberse realizado una, o para aclarar la proporcionada durante la sesión de asesoría.

Los asesores no revelarán ninguna información abordada durante la sesión de asesoría sin el permiso del cliente y a menos que atañe a la solicitud de información o aclaración adicionales. Los asesores pueden comunicarse con el prestamista si el cliente lo solicita en caso de que surjan dudas después de la emisión del préstamo.

### **Prohibición para no predisponer a los prestamistas**

Predisponer a los prestamistas significa inducir a un cliente a seleccionar, evitar o acudir a un prestamista o prestamistas específicos. Esta predisposición por parte de un asesor o de una agencia de asesoría crea un conflicto de intereses, real o aparente.

Los asesores deben proporcionar a sus clientes el impreso del Anexo B.2, Información importante sobre la hipoteca de conversión sobre el valor de la vivienda (HECM) y otros asesores de hipoteca inversa, además de cumplir con los siguientes criterios:

Los asesores no deben:

1. promover, representar ni recomendar a ningún prestamista o prestamistas específicos;
2. hablar en nombre de ningún prestamista o prestamistas sobre lo que cobran a los clientes como cargos de apertura o administración, o como costos de cierre de terceros:
  - a. al proporcionar información sobre los cargos de apertura o administración específicos que cobra un prestamista o prestamistas específicos;
  - b. al sugerir que un cliente no acepte pagar más de una cantidad específica (que no sean los máximos establecidos por HUD) por los cargos de apertura o administración, o por los costos de cierre de terceros, o
  - c. al proporcionar extractos de préstamos basados en los cargos de apertura o administración específicos, o en los costos de cierre de terceros, que un asesor identifique como los montos que actualmente cobra algún prestamista o prestamistas específicamente identificados, a menos que el cliente haya obtenido esta información de forma independiente y solicitado su inclusión;
3. suponer que un cliente desea ponerse en contacto con prestamistas específicos; ni
4. inducir a un cliente a acudir a un prestamista o prestamistas específicos. Por ejemplo, las agencias de asesoría no deben proporcionar el nombre de un prestamista ni una lista de prestamistas a un cliente que no haya pedido ayuda para encontrar uno, ni discutir con él ninguna experiencia previa que haya tenido con prestamistas específicos.

Los asesores deben explicar a sus clientes que:

1. Los asesores no promueven, representan ni recomiendan ningún prestamista o prestamistas específicos.
2. Los asesores no hablan en nombre de ningún prestamista o prestamistas sobre lo que cobran a los clientes por concepto de cargos de apertura o administración ni acerca de los costos de cierre de terceros, ni proporcionan información sobre tales cargos y costos que cobran los prestamistas; estos últimos son la mejor fuente de información al respecto.
3. Todos los prestamistas pueden cobrar la misma prima de seguro hipotecario (MIP, por sus siglas en inglés) en los préstamos de HECM.

4. Las tasas de interés de las HECM y otros productos de hipoteca inversa, los cargos de apertura y administración, y los costos de cierre de terceros pueden variar de un prestamista a otro. También pueden variar de un prestatario a otro y pueden ser negociables.
5. Los cargos de apertura y administración de una HECM no excederán los montos máximos establecidos por HUD, mismos que el asesor también proporcionará.
6. HUD limita los costos de cierre de terceros a lo que es “normal y acostumbrado” en una zona dada. El cliente debe recibir un estimado actualizado del total de todos esos costos, señalando que el total realmente cobrado por cualquier prestamista dado puede “aproximarse más o menos al estimado, pero podría ser mayor o menor que esa cantidad”.

La lista de prestamistas de HECM de HUD está disponible en: [Lista de prestamistas de HUD | HUD.gov](http://HUD.gov) / [Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los EE. UU. \(HUD\)](http://HUD.gov).

### **Impacto de las recomendaciones de los prestamistas y las condiciones del mercado**

Los asesores deben conocer el nivel de conocimiento que tiene el cliente acerca de las HECM y otras hipotecas inversas, así como cualquier sesgo o preocupación que pudiera tener con respecto a las hipotecas inversas en general o a cualquier producto específico.

### **Asesoría presencial**

HUD aconseja la asesoría presencial y ciertos estados la exigen para todos los prestatarios que estén considerando la posibilidad de solicitar una HECM u otra hipoteca inversa. Los asesores que se reúnen con los clientes en persona pueden evaluar mejor las necesidades y el nivel de comprensión del cliente. Los asesores que no pueden reunirse con los clientes en persona y que, en cambio, realizan asesorías telefónicas o por videollamada en vivo deben estar especialmente atentos a la participación del cliente en la sesión y su comprensión de los temas tratados.

### **Asesoría telefónica**

Los clientes pueden recibir asesoría por teléfono y por videollamada en vivo, a menos que tales modalidades estén prohibidas en su estado. El asesoría telefónica y por videollamada en vivo no debe iniciarse sino hasta que el cliente haya recibido los impresos obligatorios de HUD (ver el Anexo B) y tenido el tiempo necesario para leer los documentos. Como pudiera tener dificultad para evaluar la participación del cliente durante la sesión de asesoría, el asesor debe ser particularmente sensible al nivel de comprensión del cliente; debe preguntarle si tiene preguntas, inquietudes o cosas que desee aclarar durante y después de la sesión.

Los asesores deben evaluar si un cliente tiene la capacidad necesaria para participar en la sesión de asesoría, tomar decisiones razonables con sustento en la información proporcionada por ellos, y entender los riesgos y consecuencias de sus decisiones en relación con una HECM. Los asesores deben informar a los clientes sobre los diversos medios auxiliares de ayuda y servicios que tienen disponibles para acceder a una llamada telefónica.

### **Asesoría de emergencia**

HUD permite ofrecer asesoría de emergencia sin cita previa. Esta es la asesoría de HECM prestada sin que el cliente haga una cita por adelantado. El cliente puede recibir asesoría de emergencia por teléfono o videollamada en vivo, o en persona, solo si:

- corre un peligro inminente de perder su casa; o
- necesita acceder a fondos para pagar por un tratamiento médico inminente y no puede hacerlo sin los fondos de una HECM.

HUD exige que los prestatarios proporcionen documentación que demuestre que la asesoría de emergencia es necesaria. Esta documentación debe indicar que la vivienda del cliente corre el peligro inminente de verse sujeta a una ejecución hipotecaria o que el cliente necesita tratamiento médico inmediato.

HUD reconoce que, en circunstancias de emergencia, es poco probable que el cliente haya recibido los impresos que exige HUD. Por lo tanto, a diferencia de la asesoría programada en persona, o por teléfono o videollamada en vivo, los asesores que ofrecen asesoría de emergencia no están obligados a proporcionar los materiales necesarios a los clientes antes de la sesión. Aunque los asesores pudieran describir las características del producto a los clientes durante el transcurso de la sesión, estos no tendrán los materiales sobre las HECM u otras hipotecas inversas, a menos que un prestamista se los haya proporcionado previamente. Asimismo, los asesores deben proporcionar a todos los clientes que reciben asesoría de emergencia los impresos que exige HUD y demás materiales sobre los recursos disponibles, ya sea durante o inmediatamente después de la sesión. Los impresos obligatorios para los clientes se encuentran en el Anexo B de este protocolo para las HECM.

### **Pasos del proceso de asesoría de HECM**

El proceso de asesoría contempla cuatro pasos necesarios:

- I. La admisión
- II. La sesión de asesoría
- III. La actualización del expediente del cliente
- IV. El seguimiento

### **Protocolo para la sesión de asesoría**

#### **Paso 1: Admisión del cliente**

El primer paso del proceso de asesoría es una evaluación inicial del cliente y la admisión de sus datos. La admisión la puede llevar a cabo un asistente capacitado o el asesor y debe incluir lo siguiente:

#### **Los datos del cliente**

1. Nombre, dirección y fecha de nacimiento del cliente o los clientes
2. Valor estimado, ubicación y tipo de vivienda
3. Adeudo que pese sobre la vivienda
4. Cualquier deuda federal sin pagar

#### **Los objetivos del cliente**

1. Determine el o los motivos principales del cliente para indagar acerca de las hipotecas inversas
2. Aborde los objetivos personales y financieros del cliente

#### **Las declaraciones del asesor**

1. Los asesores deben declarar la estructura de precios para la sesión de asesoría al inicio de la sesión o al momento de la admisión.

2. Los asesores deben determinar si los cargos relacionados con la HECM le acarrearán dificultades económicas al cliente y advertirle a este que las agencias no pueden retener la asesoría ni el Certificado de Asesoría de HECM por una incapacidad de pago al momento de prestar dicha asesoría.

### **Una explicación de la asistencia disponible para el cliente**

1. Discapacidades auditivas, visuales o de otra índole para las que pudieran necesitarse adaptaciones especiales
2. Dominio limitado del idioma inglés
3. Personalidad jurídica y personería
4. Cartas poder

### **Descripción del proceso de asesoría**

El asesor debe informar al cliente de su función y de los temas a tratar durante la asesoría sobre las hipotecas inversas. También debe informarle que tiene la opción de que la sesión de asesoría sea en persona, o por teléfono o videollamada en vivo. Esta elección debe documentarse en el expediente del cliente.

### **Información individualizada**

Al momento de la admisión, el asesor debe recalcar los beneficios de que el cliente reciba y lea los materiales de la sección “Impresos obligatorios para los clientes” a continuación antes de la sesión de asesoría.

Los extractos de préstamo deben atañer a la situación del cliente para facilitar la sesión de asesoría. El asesor también puede proporcionar los enlaces al sitio de HUD sobre las HECM, disponibles en: [HECM | HUD.gov / Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los EE. UU. \(HUD\)](https://www.hud.gov/Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los EE. UU. (HUD)).

El asesor debe establecer que el cliente ha recibido y leído los impresos educativos antes de la sesión de asesoría, y anotarlo en el expediente del cliente.

Excepto en situaciones en las que sea necesaria una asesoría de emergencia, los clientes no procederán a la sesión de asesoría sino hasta que hayan recibido el paquete informativo obligatorio (ya sea del asesor o de un prestamista especializado en hipotecas inversas) y tenido tiempo suficiente para leerlo. Si recibió la asesoría de emergencia, el asesor deberá enviar los materiales inmediatamente después de completar la sesión.

### **Participantes de las sesiones de asesoría de HECM**

Las siguientes son los criterios sobre **quién tiene que asistir** a una sesión de asesoría de HECM y **quién puede beneficiarse de hacerlo**. Es importante que los asesores comuniquen esta información a cada cliente para que puedan procurar la ayuda adicional de amigos o familiares, cuando así lo amerite.

Quién debe recibir asesoría de HECM y firmar el certificado:

1. Prestatarios potenciales, incluidos los cónyuges y los propietarios no prestatarios: el prestatario, y cualquier cónyuge o propietario no prestatario, deben recibir asesoría.

2. Beneficiarios actuales de un fideicomiso: los beneficiarios actuales de un fideicomiso o los prestatarios de una HECM que satisfacen los requisitos y que procuran obtener un préstamo de HECM deben asistir a una asesoría sobre hipotecas inversas y firmar el certificado de HECM.
3. Apoderado legal del prestatario (para un prestatario que sea incompetente): para cualquier posible prestatario que carezca de la capacidad legal necesaria para tomar decisiones (según lo determine un tribunal de justicia), la sesión de asesoría deberá celebrarse con la participación de una persona que tenga una carta poder, o de un tutor o curador designado por el tribunal, en nombre y representación del propietario.
4. Poder de representación legal por tiempo indefinido: la sesión de asesoría puede celebrarse con la participación de una persona que tenga un poder de representación legal por tiempo indefinido diseñado específicamente para sobrellevar una incapacidad.
5. Curatela: si un juez ha declarado al propietario como legalmente incompetente, los documentos del préstamo los puede firmar un tutor/curador designado por el juez y la asesoría sobre hipotecas inversas puede celebrarse con dicho tutor/curador estando presente.
6. El asesor debe obtener una copia del poder de representación legal por tiempo indefinido o de la orden judicial como parte del expediente del cliente. La asesoría no debe prestarse sino hasta que la agencia de asesoría de vivienda reciba la carta poder.
7. Si sospecha que la carta poder es fraudulenta o que el agente está abusando de ella, el asesor debe remitir el asunto a quien corresponda, de conformidad con la Sección II.B.8., Detección y prevención de fraudes y maltratos a personas mayores.

Quién puede recibir asesoría de HECM:

El prestatario tiene la opción de permitir o no que haya participantes opcionales en la sesión de asesoría.

Los participantes opcionales incluyen:

1. Las personas con un interés futuro en la propiedad o fideicomisarios y beneficiarios de un fideicomiso: la asesoría no es necesaria para las personas con un interés futuro en la propiedad o fideicomisarios y beneficiarios de un fideicomiso que no sean prestatarios de una HECM. FHA recomienda encarecidamente a estas personas que procuren recibir asesoría sobre hipotecas inversas. En este sentido, se establece que:
  - a. Los asesores deben brindar asesoría si lo solicitan personas con un interés futuro en la propiedad o fideicomisarios y beneficiarios de un fideicomiso.
  - b. Las personas con un interés futuro en la propiedad o los fideicomisarios y beneficiarios de un fideicomiso pueden acudir a una agencia de asesoría de vivienda aprobada por HUD de su elección.
  - c. La asesoría para estas personas no tiene que llevarse a cabo con la misma agencia que proporcionó la asesoría sobre las hipotecas inversas al cliente original.
  - d. Al prestarse servicios de asesoría a personas con un interés futuro en la propiedad o a fideicomisarios y beneficiarios de un fideicomiso que no sean prestatarios de una HECM, estos no necesitan firmar el certificado de HECM.
  - e. Las personas con un interés futuro en la propiedad o los fideicomisarios y beneficiarios de un fideicomiso que no asistan a una asesoría sobre hipotecas inversas, de cualquier modo deben conocer los requisitos del programa para la HECM asegurada por FHA.

2. Los hijos del propietario
3. Los hijos de un posible prestatario de una HECM que no satisfagan los requisitos para obtener una HECM pero que actualmente residan en la propiedad, o que estén incluidos en la escritura en virtud de la hipoteca inversa, pero que serán eliminados de ella antes del cierre, no están obligados a recibir asesoría sobre las hipotecas inversas, pero tienen permitido y se les recomienda encarecidamente que asistan a la asesoría. Los asesores deben anotar la asistencia de los miembros de la familia en el expediente del cliente. Si se solicita, la asesoría de HECM estará disponible a través de una agencia de asesoría de vivienda aprobada por HUD. La asesoría para los hijos de un posible prestatario no tiene que llevarse a cabo con la misma agencia que proporcionó la asesoría sobre las hipotecas inversas al prestatario.
4. Las personas cuya asistencia es solicitada por el propietario: los miembros de la familia del propietario, su abogado, sus amigos y otros empleados de la agencia de asesoría de vivienda aprobada por HUD pueden asistir a la sesión de asesoría de vivienda si así lo solicita el propietario y no está de otro modo prohibido.

#### Participantes prohibidos:

Los prestamistas tienen prohibido participar en la sesión de asesoría de HECM. NINGÚN representante de la entidad prestamista, y NINGÚN tercero involucrado en la apertura y trámite del préstamo de una HECM, pueden participar, ya sea de forma directa o indirecta, en la sesión de asesoría de un prestatario. Los asesores no se comunicarán con el prestamista una vez que la sesión de asesoría haya comenzado.

#### **Impresos obligatorios para los clientes antes de la asesoría**

Excepto en los casos de asesoría de emergencia o según lo dispuesto en este protocolo, las agencias deben proporcionar a los clientes un paquete de información **antes** de la sesión de asesoría de HECM para que tengan por lo menos un día para leer los materiales y preparar sus preguntas. En los casos en que sea necesaria una asesoría de emergencia, el asesor debe enviar la información al cliente inmediatamente después de completar la sesión y documentar en el expediente el motivo para recurrir a la sesión de emergencia. El asesor debe documentar cuándo proporcionó el paquete de información al cliente. Los asesores deben confirmar que el cliente recibió y leyó de la información recibida con anticipación.

#### **Información obligatoria**

El paquete informativo debe incluir la siguiente información:

1. el formulario de divulgación de la agencia y las tarifas de asesoría sobre hipotecas inversas;
2. los impresos obligatorios de “Cómo prepararse para su sesión de asesoría” y otros que se incluyen en el Anexo B de este protocolo para las HECM;
3. una copia impresa de las comparaciones de préstamos (los extractos de préstamo deben atañer a la situación del cliente para facilitar la sesión de asesoría); y
4. el extracto del costo total anual del préstamo (TALC, por sus siglas en inglés; este cálculo puede hacerse con la herramienta de cálculo designada por HUD para que los asesores preparen los extractos de préstamos y del TALC);
5. el plan de amortización del préstamo; y
6. el impreso designado por HUD, ya sea en forma impresa o en línea (acceda al impreso actual que se proporcionará al cliente en la plataforma de internet HUD Exchange).

El asesor debe proporcionar estos documentos, de forma independiente de los documentos de los prestamistas.

### **Información opcional**

Además de los impresos obligatorios para los clientes, HUD aconseja a los asesores que les proporcionen cualquiera de los impresos siguientes a los clientes como complemento. Esta información se puede proporcionar a los clientes antes, durante o después de la asesoría. Estos impresos para los clientes se incluyen en el Anexo B:

1. Información importante sobre la hipoteca de conversión sobre el valor de la vivienda (HECM) y otros asesores de hipoteca inversa
2. Requisitos de elegibilidad de una hipoteca inversa
3. Pasos del proceso de préstamo para una HECM
4. Consideraciones sobre las hipotecas inversas para los consumidores
5. Preguntas a hacer a su prestamista sobre las HECM y otras hipotecas inversas
6. Obligaciones del prestatario de una HECM
7. Obligaciones del prestatario de una hipoteca inversa; una lista de verificación para los prestatarios
8. Cómo usar una hipoteca inversa para comprar una anualidad
9. Preguntas más frecuentes acerca de la asesoría sobre las hipotecas inversas
10. Cómo puede uno acceder a la plusvalía de su vivienda con una hipoteca inversa: opciones de pago

### **Paso 2: Realización de la sesión de asesoría**

El asesor debe abordar cada uno de los elementos del protocolo, prestando atención a la pertinencia de cada elemento para la situación específica del cliente. El asesor debe asegurarse de que el cliente entienda cada elemento y sus implicaciones.

Teniendo en cuenta la complejidad del programa de HECM, los asesores deben dedicar no menos de 60 minutos a la sesión de asesoría. Si lleva a cabo una sesión de asesoría de acuerdo con las políticas que se detallan a continuación en menos de 60 minutos, el asesor debe incluir en el expediente del cliente una explicación de por qué no duró por lo menos ese tiempo.

### **Confirme los datos del cliente**

Recopile cualquier dato adicional del cliente que no se haya registrado durante su admisión inicial y confirme todo dato tal previamente registrado.

### **Determine las inquietudes e intereses del cliente en relación con las HECM y otras hipotecas inversas**

1. Determine el o los motivos principales para investigar las hipotecas inversas.
2. Aborde los objetivos personales y financieros que pudieran afectar las decisiones en cuanto a la solicitud de una hipoteca inversa.
3. Ayudar al cliente a entender cómo una HECM u otra hipoteca inversa puede afectar su situación financiera, incluidos sus ingresos, activos, pasivos y deudas, y los gastos actuales o potenciales. Algunos clientes pueden sentirse incómodos hablando de su situación financiera. Si es así, el asesor debe explicarle al cliente que es necesaria cierta información financiera para abordar las hipotecas inversas y otras alternativas.

4. Atienda las preocupaciones sobre cómo conservar los activos.
5. Aborde el tiempo que el cliente piensa permanecer en su vivienda.
6. Aborde las condiciones de la vivienda y si se deben o no hacerse reparaciones o modificaciones.
7. Hable de los problemas relacionados con la movilidad/salud, así como del mantenimiento futuro que probablemente sea necesario.
8. Determine si el cliente pretende asegurar una inversión o anualidad con el préstamo de la hipoteca inversa.
9. Notifique al cliente que los prestamistas y HUD no exigen que contrate servicios de planificación patrimonial para obtener una HECM.
10. Establezca un presupuesto en función de los ingresos, los activos, las deudas y los gastos del cliente.
11. Hable del posible efecto sobre la elegibilidad para recibir prestaciones sociales y sugiera al cliente que procure obtener asesoría financiera o fiscal adicional, según sea necesario.
12. Proporcione información sobre equidad en la vivienda, prácticas de préstamo equitativas, préstamos usureros y, según corresponda, otros temas detallados en la sección 3-7 (Requisitos de equidad en la vivienda y derechos civiles).

### **Discuta las necesidades y circunstancias del cliente**

1. Esta sección presenta muchas de las situaciones más comunes de los clientes. Todos los asesores deben familiarizarse con estos problemas comunes y las posibles soluciones. No es necesario repasar toda esta sección con el cliente.
2. Los asesores deben usar los extractos obtenidos con las herramientas en línea de HUD (ver el Anexo A.4: Software de cálculo de HECM, y el Anexo A.5: Uso de la Herramienta de Identificación de Recursos y Presupuesto del Cliente [CBRIT]) para guiar a sus clientes a través de sus ejemplos de préstamos preferidos; estos deben ayudar a los clientes a entender lo que exige una hipoteca inversa, el plazo para los pagos de una hipoteca inversa, y los propósitos y beneficios del préstamo, así como a abordar otros ejemplos pertinentes. Si el cliente solo busca información general, entonces el asesor debe usar ejemplos de préstamos, pero si lo que le interesa es un préstamo o característica de préstamo en particular, debe usar esta información, además de proporcionar ejemplos de préstamos con diferentes características, para hacer la comparación.

### **Hable sobre la elegibilidad del cliente y de la propiedad**

Si bien el asesor generalmente puede describir los requisitos básicos de elegibilidad para el prestatario, el cónyuge no prestatario admisible y la propiedad en la obtención de una HECM u otra hipoteca inversa, solo un prestamista que satisface los requisitos está autorizado para hacer determinaciones de elegibilidad.

1. los requisitos relacionados con el prestatario, como las restricciones etarias y a la propiedad;
2. la carta poder y el tutor o curador (si corresponde);
3. los requisitos básicos de elegibilidad para la obtención de una HECM u otra hipoteca inversa:
  - a. las tasas catastrales como y otras, el impuesto predial, el seguro contra riesgos, los cargos relacionados con la propiedad de vivienda y otras (es responsabilidad del prestatario consultar los estados de cuenta y hacer un seguimiento a los desembolsos por concepto de cargos prediales),
  - b. los asesores deben abordar la responsabilidad del prestatario y, si corresponde, del cónyuge no prestatario, de pagar las tasas catastrales, como la disponibilidad de

- una cuenta de reserva acorde a la esperanza de vida total o parcialmente proveída de fondos, y
- c. el asesor debe explicar la responsabilidad del prestatario de asegurarse de que el prestamista haya pagado la tasación, así como la obligación de continuar con los pagos después de haberse gastado por completo la reserva;
4. la residencia y el tiempo permitido para ausentarse por motivos de salud, así como el tiempo que se pase en una casa vacacional;
  5. las reparaciones necesarias, incluyendo (si corresponde) la regla del 15 por ciento;
  6. las propiedades mantenidas en un fideicomiso (si corresponde);
  7. las obligaciones del cónyuge no prestatario admisible y el período de exclusión para las HECM (si corresponde); y
  8. los requisitos para el prestamista de cumplir con la evaluación financiera y una explicación del propósito de la cuenta de reserva acorde a la esperanza de vida total o parcialmente proveída de fondos cuando las circunstancias del cliente indiquen que pudiera necesitarse:
    - a. las cuentas de reserva acorde a la esperanza de vida parcialmente proveídas de fondos son para ayudar al prestatario a pagar las tasas catastrales por su propia cuenta, y
    - b. las cuentas de reserva acorde a la esperanza de vida totalmente proveídas de fondos son para que el prestamista pague las tasas catastrales en nombre del cliente.

#### **Explique las características generales de la hipoteca inversa**

1. Deuda creciente/plusvalía decreciente
2. Retención del título de propiedad
3. Obligaciones que pudieran volver exigible y pagadera la HECM , incluso cuando el prestatario ya no ocupe la vivienda como su residencia principal, o cuando ya no haya un prestatario o un cónyuge no prestatario admisibles en la propiedad
4. Financiamiento limitado o ilimitado
5. Factores que determinan el límite principal
6. Opciones de planes de pago, como la posibilidad de que el prestatario solicite algún cambio en cualquier momento durante la vigencia del préstamo, con excepción de las limitaciones iniciales de los primeros 12 meses (solo corresponde para las hipotecas con tasa de interés variable)
7. Plusvalía remanente (implicaciones para el prestatario, y para el cónyuge no prestatario y los herederos, si corresponde)
8. Saldo pendiente del préstamo
9. Tasa de crecimiento de los planes de pago
10. Plan(es) de amortización negativa de préstamos individuales
11. Comparaciones y proyecciones futuras
12. Financiamiento sin aval de recursos

#### **Aborde la HECM y otros costos de los préstamos de hipoteca inversa**

1. Cargos por apertura
2. Prima de seguro hipotecario
3. Costos de cierre de terceros, como los del avalúo, la calificación de crédito y la búsqueda catastral

4. Cargo de administración y cuenta de reserva
5. Tasa de interés
6. Costos del préstamo
7. Costos de asesoría y la opción de pagar por adelantado o con los fondos del préstamo

### **Aborde las responsabilidades permanentes y las implicaciones de la hipoteca inversa después del cierre**

1. Reparaciones
2. Impuestos y seguros, y, si corresponde, el requisito de que los cónyuges no prestatarios admisibles continúen pagando impuestos y seguro durante un período de exclusión (HUD no exige, como condición de un período de exclusión para los cónyuges no prestatarios admisibles, que estos tengan o demuestren tener la capacidad para obtener un título válido y negociable de la propiedad o el derecho legal de permanecer en ella de por vida)
3. Repercusiones económicas
4. Cambios en las relaciones con los prestatarios, incluidas aquellas con cónyuges no prestatarios

### **Proporcione información sobre las alternativas financieras**

1. Vender y mudarse
2. Préstamos de pago diferido y para reparación de vivienda
3. Préstamos con garantía hipotecaria
4. Alternativas de servicios sociales
5. Exclusión y desgravación del impuesto predial
6. Seguridad de Ingreso Suplementario y Medicaid
7. Medicare (programa para Derechohabiente de Medicare Cualificados [QMB, por sus siglas en inglés]/Derechohabientes de Medicare de Bajos Ingresos [SLMB, por sus siglas en inglés], Parte D, etc.)
8. Otras opciones de vivienda (institucional, asistencial, etc.)
9. Si corresponde para las circunstancias y necesidades individuales del cliente, el proceso entero de convertirse en propietario de vivienda

### **Proporcione información sobre el refinanciamiento de una hipoteca inversa**

1. Refinanciamiento a una tasa de interés más baja
2. Refinanciamiento para aprovechar la apreciación del valor de una vivienda y el acceso a una mayor plusvalía
3. Usted encontrará más información sobre el refinanciamiento en la Sección IX, Cómo refinanciar una HECM

### **Proporcione información sobre la HECM para la compra, si corresponde**

1. Los asesores que celebren sesiones con clientes que estén interesados en comprar una residencia con una HECM deben consultar:
2. los requisitos para el prestatario y la propiedad que se establecen en el Manual 4000.1 de HUD; y
3. los temas obligatorios de asesoría de la sección VI., HECM para compra, de este protocolo para las HECM.

## **Aborde la compra de una anualidad con una HECM u otra hipoteca inversa**

### Anualidades

En general, una anualidad es un contrato entre un comprador y una compañía de seguros.

### Acción del asesor con respecto a las anualidades

Este paso es opcional si todos los fondos de una HECM u otra hipoteca inversa se usarán para liquidar la hipoteca a plazo.

El asesor debe preguntarle al cliente si está considerando la posibilidad de usar los fondos del préstamo para comprar una anualidad y debe estar preparado para explicar estos productos.

Si el cliente está considerando la posibilidad de comprar una anualidad, el asesor debe explicar al cliente:

1. las características y el propósito de una anualidad;
2. otros métodos para obtener una anualidad que no sean a través de una hipoteca inversa;
3. los costos e implicaciones de comprar una anualidad con los ingresos de una hipoteca inversa; y
4. cómo resistir la presión de los agentes de seguros, los asesores financieros u otras personas con respecto al uso de los fondos del préstamo para comprar una anualidad o invertir en una empresa arriesgada; solo los prestatarios de hipotecas inversas pueden determinar cómo usar esos fondos.

Si el cliente sigue expresando interés en comprar una anualidad con los fondos del préstamo, el asesor debe darle una copia del Anexo B.9, Cómo usar una hipoteca inversa para comprar una anualidad.

### Documentación necesaria

La ley federal de Veracidad en las Operaciones de Préstamo (TILA, por sus siglas en inglés) reconoce la dificultad única de evaluar el costo total de una hipoteca inversa que se usa para comprar una anualidad. Los asesores deben complementar las declaraciones especializadas de costos que exige la TILA para estas transacciones bipartitas dando a los clientes que piensan comprar anualidades el documento del Anexo B.9 de este protocolo.

### **Verifique la comprensión del cliente del contenido de la sesión**

Parte de la función del asesor es verificar, durante y al final de cada sesión, si el cliente ha sido adecuadamente informado y tiene un nivel de comprensión que indique que entiende los datos fundamentales de una HECM. La comprensión de las características del producto es fundamental. El asesor debe divulgar al cliente que durante la sesión de asesoría se harán preguntas para determinar si entiende la información que se está abordando.

Para evaluar la comprensión del cliente, el asesor debe repasar los temas de la sesión y hacer al cliente las preguntas abiertas que se enumeran a continuación o las que elija de las 10 preguntas de HUD que están disponibles a través del software designado por el Departamento. Estas preguntas ayudan a asegurarse de que el cliente entienda la información y pueda tomar una decisión educada.

La intención de HUD es que estas preguntas se intercalen a lo largo de la sesión. Por lo tanto, el asesor hará preguntas como repasso a lo largo de la sesión de asesoría, en lugar de un examen al final, para no intimidar o insultar al cliente.

Al seleccionar y hacer las preguntas, el asesor debe:

1. incluir las relativas a la situación específica del cliente (por ejemplo, a los clientes que tal vez estén considerando la posibilidad de solicitar una HECM con un NBS se les deben hacer preguntas de esa lista, además de otras preguntas generales);
2. hacer preguntas generales sobre el uso de una cuenta de reserva acorde a la esperanza de vida;
3. evitar hacer las preguntas como si fuera una prueba escrita, a menos que el cliente solicite ese tipo de adaptación especial;
4. evitar presentar las preguntas como una prueba que el cliente tiene que “pasar” para obtener el préstamo. Esto significa que los asesores deben estar familiarizados con el conjunto de preguntas proporcionadas de tal manera que puedan hacerlas a modo de conversación, exponiéndolas como un repaso de los conceptos más importantes presentados durante la sesión. Esto también le ofrece al asesor una manera de recalcar algunos de los aspectos clave de una hipoteca inversa. Esta es la pregunta número 1: “¿Cuándo tendrá que saldar su HECM?” Si un cliente responde incorrectamente, el asesor puede explicar el concepto más a fondo y volver a hacer la pregunta; y
5. evitar las preguntas de sí o no, siempre que sea posible.

Los clientes deben responder correctamente no menos de cinco de las diez preguntas para recibir el Certificado de Asesoría de HECM.

#### Adapte las preguntas según el cliente

Los asesores deben prestar atención a los clientes con conocimientos financieros al momento de plantear las preguntas, y adoptar el tono y enunciación adecuados.

Para los clientes que parecen tener problemas para recordar la información, el asesor puede ofrecer recordatorios para ayudarlos a responder. Si el cliente responde mal una pregunta o solo de manera parcialmente correcta, el asesor debe tratar de refrescarle la memoria o replantear la pregunta para ver si eso ayuda, y luego repasar brevemente la respuesta correcta antes de pasar a la siguiente.

#### Verificación de la comprensión de varios clientes

Si hay dos o más prestatarios, el asesor puede solicitar que cada cliente tome turnos para responder a las preguntas. Además, si un cliente parece ser más callado y menos participativo durante la sesión, el asesor puede dirigir las preguntas totalmente a ese cliente, mientras le pide al otro que le dé oportunidad para responder. Si uno de los clientes no puede responder, entonces puede permitir que el otro responda la pregunta. El asesor no debe permitir que un cliente acapare por completo el intercambio de preguntas y respuestas.

#### Verificación de la comprensión cuando hay no prestatarios presentes

Al asesorar a un cliente en compañía de un hijo adulto o en presencia de otro asesor que no sea un prestatario, el asesor debe dirigir las preguntas al propietario y pedirle a la otra persona que le permita responder. En algunos casos, tal vez haya que pedirle a la otra persona que abandone la

sesión para tener una buena idea de si el cliente ha entendido o no las características básicas de las HECM.

Si al cliente lo acompaña un apoderado legal (por ejemplo, alguien que tenga un poder de representación legal por tiempo indefinido), dirija las preguntas al cliente siempre que sea posible, pidiéndole al apoderado que le dé oportunidad para responder. Si el cliente no puede responder como es debido, el certificado lo debe firmar únicamente el apoderado legal e incluir una anotación indicando que el cliente no pudo participar plenamente en la asesoría.

### Lista de preguntas

Los asesores pueden hacer preguntas adicionales de la lista si lo consideran beneficioso para el o los clientes:

#### Preguntas generales sobre las HECM y otras hipotecas inversas

1. Cuando tiene una HECM, ¿quién es el propietario de la casa (la persona cuyo nombre aparece en el título/la escritura)? ¿Cuándo hay que saldar el préstamo?
2. Existen varias opciones para recibir los fondos de la HECM. De ellas, ¿cuál es la que le interesa y cómo funciona? ¿Qué pasa si cambia de parecer más tarde y quiere cambiar su plan de pago?
3. Cuando tiene una HECM, ¿puede el prestamista exigirle que realice pagos mensuales?
4. ¿Cuándo hay que terminar de pagar la HECM?

#### Preguntas sobre las implicaciones financieras de una HECM u otra hipoteca inversa

1. ¿Qué responsabilidades debe mantener como propietario de vivienda después de obtener una HECM? ¿Qué puede pasar si no cumple con estas responsabilidades?
2. Para una HECM, puede necesitarse una cuenta de reserva acorde a la esperanza de vida (LESA, por sus siglas en inglés) parcial o totalmente proveída de fondos al momento del cierre, y diseñada para cubrir el seguro de riesgos, los impuestos prediales y otras tasas catastrales. ¿De dónde provendrán los fondos para establecer la LESA y cómo afectará esto los fondos generales de la HECM disponibles? Si tiene una LESA y todos los fondos se han agotado luego del plazo previsto, ¿quién es responsable de continuar pagando las tasas catastrales?
3. ¿Qué pasa si usa todo el dinero disponible de la HECM? (Utilice ejemplos adaptados a las circunstancias del cliente; por ejemplo, “¿Qué pasa si ya no tiene acceso a los fondos restantes de la HECM?” O “¿Puede decirme cómo pagaría las tasas catastrales, el mantenimiento y las reparaciones necesarias para que su casa sea segura y habitable?”).
4. Si se mudara a otra vivienda, ¿cuáles son sus responsabilidades en relación con el préstamo de HECM? Cuando su casa se venda y la HECM quede saldada, ¿podrá pagar la mudanza con los ingresos netos?

#### Preguntas para los clientes con un cónyuge no prestatario (NBS), ya sea potencial o que se conozca

1. Si su cónyuge es el NBS que consta en la HECM y en la escritura, ¿cómo afectará eso su capacidad para permanecer en la casa si el prestatario se va por algún motivo?
2. ¿Se permitirá que el NBS use los fondos de la LESA para seguir pagando las tasas catastrales a la muerte del prestatario?
3. Si el prestatario fallece o se le ingresa de forma permanente en un centro de salud, ¿hay alguna circunstancia en la que el NBS reciba los fondos restantes del préstamo, los ingresos

del préstamo o el límite del principal restante? (Tenga en cuenta que el saldo del préstamo de HECM es diferente de los ingresos netos derivados de la venta de la propiedad).

4. ¿Qué condiciones de la hipoteca es responsable de mantener el NBS sobreviviente al fallecer el deudor hipotecario?

#### Preguntas para los refinanciamientos

1. Si refinancia su HECM actual, ¿aún tendrá que pagar el seguro hipotecario de FHA? ¿Cómo entiende que se calculará este seguro?
2. ¿Cuáles son algunos de los costos adicionales en los que incurrirá si decide refinanciar?

#### Preguntas sobre las HECM para compra

1. Al comprar una casa con una HECM, ¿pesará la HECM sobre su casa ya existente o sobre la recién comprada?
2. ¿Cómo se determinan los costos de cierre de una HECM para compra? ¿Qué fuentes de financiamiento (dinero) está permitido usar al comprar una casa con una HECM y pagar los costos de cierre?
3. ¿Por qué es importante realizar una inspección de la vivienda?
4. ¿Cuáles son algunas de las preguntas que le gustaría hacerle a un profesional inmobiliario sobre una propiedad (sobre tasaciones, asociaciones de propietarios de vivienda, etc.) comprada con una HECM?

#### Resultados de la verificación

Los asesores deben tomar notas detalladas de las respuestas de los clientes a las preguntas utilizando la función de 10 preguntas de la Calculadora de Préstamos y Herramienta de Suscripción de HECM (HLCUT, por sus siglas en inglés), o en la sección del expediente electrónico de la agencia para el Centro de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS, por sus siglas en inglés) o en su expediente físico. Dichas notas deben indicar cualquier dificultad que el cliente tenga para responder a las preguntas. Esto es particularmente necesario cuando las respuestas del cliente sean incompletas o incorrectas, ya que esto ayudará a respaldar cualquier decisión tomada en cuanto a retrasar la emisión del certificado o retenerlo.

El propósito de las preguntas de verificación es evaluar los conceptos más básicos sobre las HECM. El asesor no debe emitir un Certificado de Asesoría de HECM sino hasta que el cliente responda correctamente 5 de 10 preguntas.

#### Clientes que no pueden demostrar una comprensión del producto

Si el cliente no puede proporcionar respuestas completas o correctas a por lo menos cinco de diez preguntas, puede haber preocupaciones acerca de su capacidad para tomar una decisión debidamente educada sobre la HECM. Si esa es la determinación, el asesor no debe emitir el certificado de asesoría después de la primera sesión, sino proponer formas adicionales para ayudar al cliente a adquirir los conocimientos necesarios, tales como:

1. programar una sesión adicional para tener más tiempo de repasar temas importantes, posiblemente a una hora diferente del día;
2. ayudar al cliente a programar una sesión de asesoría en persona con el asesor original o con otro;
3. preguntar al cliente si hay alguna otra persona que pudiera acompañarlo o conectarse a una sesión de asesoría por teléfono o videollamada en vivo y programar otra sesión para incluirla; o

4. preguntar al cliente si hay alguna adaptación que pudiera hacerse para apoyarlo durante la sesión.

Estas opciones deben satisfacer las necesidades específicas del cliente.

El asesor puede suspender la sesión sin emitir el Certificado de Asesoría de HECM si es claro que el cliente no puede entender el material.

Durante cualquier sesión adicional de asesoría, el asesor volverá a hacer las preguntas de repaso. Si, nuevamente, el cliente no puede responder correctamente a 5 de las 10 preguntas, el asesor le preguntará si desea tiempo adicional y lo invitará a regresar en una fecha posterior después de que haya tenido más tiempo para estudiar los materiales.

### **Aborde los próximos pasos a dar**

1. Recomendaciones: los asesores pueden proporcionar a los clientes información sobre los prestamistas aprobados. La lista de prestamistas de HECM aprobados está disponible en el sitio portal de HUD, en la [Lista de prestamistas de HUD](#).
2. Recursos: Los asesores deben proporcionar a los clientes información o recursos adicionales que puedan ayudarlos a decidir si desean o no procurar una hipoteca inversa u otras alternativas. La lista de estos recursos está disponible en el Anexo B.
3. Los asesores no pueden recomendar ni referirse a ningún prestamista específico en particular.

### **Paso 3: Cómo completar el expediente del cliente**

El asesor debe completar el expediente del cliente al final de la sesión. El uso de un expediente electrónico es aceptable. Las agencias de asesoría deben mantener un expediente separado y confidencial para cada cliente. El asesor debe asegurarse de que los expedientes tanto físicos como electrónicos se almacenen de forma segura y solo sean accesibles para las personas autorizadas. El asesor debe asegurarse de que el expediente contenga todo lo siguiente:

1. un número de expediente: es un número de expediente exclusivo para las interacciones de asesoría;
2. un análisis financiero/presupuesto: son comprobantes de que se analizaron las circunstancias financieras y crediticias individuales del cliente en relación con la HECM u otra hipoteca inversa;
3. los datos necesarios: llenando todos los campos obligatorios enumerados en el documento de control de interfaz (ICD, por sus siglas en inglés) del sistema de gestión de clientes;
4. una bitácora de actividades: es un registro de la fecha, hora, duración y descripción de cada interacción o actividad realizada con, en nombre de y a favor del cliente;
5. un seguimiento: hay que documentar toda comunicación de seguimiento con el cliente (esta documentación también debe incluir una relación de todos los intentos por contactar a los clientes para realizar sesiones de seguimiento);
6. los participantes de la asesoría: es una lista de las personas, aparte del prestatario, que asistieron a la sesión de asesoría de HECM y una descripción de su relación con el prestatario;
7. un certificado de asesoría: es el Certificado de Asesoría de HECM firmado y fechado (si no se emitió un certificado, el motivo por el cual se retuvo);

8. una declaración de divulgación de la agencia: cada uno de los clientes debe recibir una copia de la declaración de divulgación en persona o una anotación de la fecha en que la declaración se proporcionó de forma verbal o electrónica durante una asesoría telefónica o por videollamada (la declaración de divulgación identifica a la agencia y describe explícitamente los diferentes tipos de servicios que presta; debe indicar claramente que el cliente no está obligado a recibir, comprar ni utilizar ningún otro servicio que ofrezcan la organización o sus socios exclusivos para poder recibir los servicios de asesoría; y, para los clientes que reciben asesoría telefónica o por videollamada, la agencia debe proporcionar una divulgación verbal o electrónica que satisfaga estos requisitos);
9. una carta poder u otro documento relativo a la autoridad de un tercero para actuar en nombre y representación del posible prestatario, si corresponde;
10. el costo total anual del préstamo (TALC): es una evaluación de los costos anuales totales de una hipoteca inversa, incluidos los pagos de intereses y otras tasas que haya que pagar;
11. los planes de amortización de las diferentes opciones de préstamo para una hipoteca inversa;
12. una estimación comparativa de préstamos para hipotecas inversas: son comparaciones de préstamos dirigidos a productos de HECM específicos para un cliente y, según corresponda, productos de hipotecas inversas privados, que muestran ejemplos de detalles de préstamo tales como tasas de interés, límites de principal, cargos, costos de cierre y fondos disponibles.
13. anotaciones/documentación verificando que se proporcionó todo el contenido e información de asesoría necesarios;
14. anotaciones de otros impresos o volantes proporcionados al cliente sobre el proceso general de un préstamo de hipoteca inversa, los procedimientos o los plazos; los prestamistas que ofrecen hipotecas inversas; o las alternativas a una hipoteca inversa;
15. los documentos, incluidas copias (electrónicas o impresas) de registros o correspondencia recibida del cliente o creada en su nombre, como la información varia obtenida durante la admisión y las sesiones de asesoría de vivienda subsiguientes, que no se mencionan en esta sección;
16. la documentación de cese que detalla cuándo la agencia de asesoría de vivienda dio por terminados los servicios (el asesor de vivienda debe anotar en el expediente del cliente la fecha y la causa/explicación del cese; el expediente del cliente no debe permanecer abierto de forma indefinida);
17. la documentación de los resultados de la(s) sesión(es) de asesoría;
18. los cargos cobrados al cliente o si se solicitó y aprobó una exención por dificultades económicas, si corresponde, y el importe pagado mediante esos cargos, así como copia del/de los recibo(s) proporcionado(s) al cliente;
19. la actividad de subvención de HUD, si corresponde, indicando si la actividad fue financiada en todo o en parte con una subvención primaria o secundaria de HUD para asesoría de vivienda; y
20. una conversación sobre las alternativas, enumerado los prestadores de servicios, los proveedores de productos, los productos, las características, los servicios o las propiedades acerca de los cuales se abordó la información con el cliente.

#### **Paso 4: Seguimiento**

El plan de trabajo de asesoría de vivienda debe detallar los procedimientos de la agencia para la comunicación de seguimiento con el cliente a fin de confirmar que el cliente está progresando

hacia la consecución de sus objetivos de vivienda, conocer los resultados y determinar si la agencia debe modificar o cesar la asesoría para el cliente. El asesor debe darle seguimiento al cliente; está prohibido contratar a una agencia externa para prestar los servicios de seguimiento.

El asesor debe hacer esfuerzos razonables por realizar un seguimiento verbal en un plazo de 60 días a partir de la sesión de asesoría (en persona, telefónica o por videollamada). Si el asesor hace varios intentos de seguimiento verbal, sin éxito, el asesor debe escribir una carta o enviar un correo electrónico al cliente indicando que intentó darle seguimiento e informarlo de la necesidad de tener una comunicación de seguimiento. La carta o el correo deben pedirle al cliente que se comunique con la agencia de asesoría de vivienda a más tardar 30 días a partir de la fecha de envío, para ayudar a la agencia a evaluar si el cliente necesita servicios adicionales para lograr sus objetivos de vivienda o si debe dar por terminados los servicios de asesoría. Remítase a la carta de seguimiento de muestra del Anexo A.2. Hacer encuestas para evaluar los resultados de vivienda no satisface el requisito de darle seguimiento al cliente.

### **Llamada telefónica de seguimiento**

Si logra comunicarse con el cliente por teléfono, el asesor debe repasar la información abordada durante la sesión de asesoría y los materiales proporcionados. El asesor debe recalcar que el cliente puede comunicarse con él después de esta llamada inicial si tiene alguna pregunta o inquietud.

### **Seguimiento de la asesoría de emergencia**

Cuando el asesor ofrece asesoría de emergencia y el cliente recibe el paquete de información durante o después de la sesión de asesoría, los asesores deben esperar de 24 a 48 horas para comunicarse con el cliente. Esto le da al cliente tiempo para leer los materiales y sopesar sus opciones. Nuevamente, el asesor debe recalcar que el cliente puede comunicarse con él si tiene alguna pregunta o inquietud.

### **Carta de cierre o de resultado**

Después de que haya pasado el tiempo suficiente para que el cliente cierre un préstamo de hipoteca inversa, el asesor debe enviarle una carta para recordarle cuáles son las obligaciones del prestatario. En general, esto debe ocurrir de tres a seis meses después de la sesión de asesoría. El asesor debe recordarle al cliente los costos e implicaciones de comprar una anualidad con los fondos de una hipoteca inversa y otros usos del dinero del préstamo que tal vez no sean lo mejor para él o ella.

La carta debe aconsejar al cliente que llame al asesor si tiene alguna otra pregunta o inquietud e incluir una encuesta para que informe del resultado de la sesión. No es necesaria extender una carta de resultado si el asesor ya llamó al cliente para darle seguimiento y registró el resultado (por ejemplo, el cliente cerró el préstamo, el cliente no tiene ninguna otra pregunta adicional o el cliente no procederá con la obtención de una hipoteca inversa).

## **Paso 5: Preparación y envío del Certificado de Asesoría de HECM**

### **Descripción general de los requisitos del certificado de asesoría**

Todos los prestatarios deben tener un Certificado de Asesoría de HECM para proceder con una solicitud de préstamo de HECM.

Los asesores emiten el Certificado de Asesoría de HECM (HUD-92902) después de que el prestatario completa con éxito la sesión de asesoría. El certificado no representa una opinión o decisión de la agencia de asesoría sobre la idoneidad de una hipoteca inversa para el cliente; más bien, certifica que el cliente:

- recibió los impresos que exige HUD;
- recibió asesoría;
- discutió cuáles son sus necesidades y circunstancias, y el potencial de que una hipoteca inversa satisfaga dichas necesidades; y
- tiene un entendimiento básico de qué son las hipotecas inversas.

El Certificado de Asesoría de HECM corresponde solo para la asesoría de HECM y no tiene como propósito hacer ninguna garantía acerca de la asesoría para otros productos de hipoteca inversa.

El certificado incluye una lista de aspectos específicos que el asesor debe abordar a detalle con el cliente antes de emitir el certificado, como:

1. otras opciones que no sean una HECM y que pudieran estar disponibles para el o los propietarios, incluidas otras opciones de vivienda, de servicios sociales, de salud y financieras;
2. otras opciones de conversión sobre el valor de la vivienda que tengan o pudieran tener disponibles el o los propietarios, tales como otros tipos de hipotecas inversas, financiamiento de venta con arrendamiento, préstamos de pago diferido y aplazamientos de pago del impuesto predial;
3. las implicaciones financieras de suscribir una hipoteca de conversión sobre el valor de la vivienda;
4. una declaración al efecto de que una hipoteca de conversión sobre el valor de la vivienda puede: 1) tener consecuencias fiscales; 2) afectar la elegibilidad para recibir asistencia al amparo de programas estatales y federales; y 3) afectar el patrimonio y a los herederos del propietario o los propietarios de vivienda;
5. un aviso de que el propietario no tiene que pagar los servicios de un planificador patrimonial para obtener un préstamo de HECM; y
6. un aviso de que la HECM es exigible y pagadera cuando no quede ningún prestatario que viva en la propiedad hipotecada o cuando se haya contravenido algún otro convenio de la hipoteca (los prestatarios son aquellas partes que firmaron el pagaré y la hipoteca o escritura fiduciaria).

### **Elaboración del Certificado de Asesoría de HECM**

Los asesores generan el certificado exclusivamente en FHA Connection y no de ninguna otra fuente. FHA solo aceptará Certificados de Asesoría de HECM generados en FHA Connection cuando el prestamista presente el préstamo para su aseguramiento.

El asesor debe anotar en el certificado:

1. el nombre del asesor;
2. el nombre de la agencia de asesoría;
3. el número de empleador de la entidad asesora en el HCS (Sistema de Asesoría de Vivienda);
4. la fecha y firma tanto del asesor como de todos los prestatarios potenciales;
5. la fecha en que el cliente completó la asesoría;
6. la fecha de vencimiento del certificado proporcionado por el asesor;

7. el tipo de asesoría prestada (en persona o por teléfono);
8. la duración de la sesión o sesiones de asesoría; y
9. en su caso, la firma del apoderado legal del cliente.

El asesor debe asegurarse de que el cliente firme el Certificado de Asesoría de HECM y que se recopile toda la información pertinente.

La dirección en el Certificado de Asesoría de HECM debe reflejar la del cliente al momento de prestarse la asesoría, pero no tiene que coincidir con la dirección de la propiedad que servirá como garantía para el préstamo de HECM asegurado por FHA.

### **Firmantes obligatorios del Certificado de Asesoría de HECM**

Solo quienes deben asistir a la sesión de asesoría de HECM tienen que firmar el Certificado de Asesoría de HECM.

Cuando una persona con un poder de representación legal por tiempo indefinido, o un tutor o curador designado por el tribunal, asiste a la sesión de asesoría de HECM en nombre y representación del prestatario, dicho individuo debe firmar el Certificado de Asesoría de HECM.

Cuando el prestatario tiene un fideicomisario, este último debe firmar la hipoteca, según sea necesario para crear una primera hipoteca válida y una segunda, si corresponde, pero no tiene que asistir a asesoría, a menos que sea también el recipiente del préstamo o un prestatario de HECM.

Los demás participantes de la sesión no tienen que firmar el certificado. Esto incluye, por ejemplo, niños u otras personas que no figuren en el título.

Sin embargo, otras personas tienen permitido firmar el certificado para documentar su presencia en la sesión de asesoría. Los prestamistas pueden solicitar esto cuando la competencia del prestatario esté en tela de juicio y su apoderado legal esté presente para la sesión de asesoría.

### **Cómo proporcionar el Certificado de Asesoría de HECM al cliente y al prestamista**

El asesor puede enviar el Certificado de Asesoría de HECM al cliente o directamente al prestamista por correo, fax o correo electrónico en formato PDF, según lo solicite el cliente **después** de concluida la asesoría. Esto no predetermina el resultado de la asesoría ni acarrea el riesgo de que los deseos de un prestamista se vean sustituidos por los del cliente.

Los asesores deben seguir estos pasos si envían el certificado por fax:

1. Si, en algún momento después de concluida la asesoría, un cliente le pide que envíe un certificado a un prestamista por fax, el asesor debe acatar esta petición.
2. La petición no tiene que ser por escrito. Si el cliente hace una petición verbal, el asesor debe anotar esto en su expediente. El asesor debe anotar en el expediente del cliente la fecha del envío por fax y el número al que se envió.
3. Si un cliente hace una petición tal antes de completar la asesoría, el asesor debe confirmar que recibió su petición y, luego, una vez completada la asesoría, preguntarle si aún quiere que le envíe el certificado por fax a un prestamista.

4. Solo el cliente o su representante legalmente autorizado pueden solicitar que el asesor envíe el certificado por fax al prestamista.

En el caso de una asesoría telefónica o por videollamada en vivo, el asesor debe seguir estos pasos:

1. enviar por fax una copia del certificado firmado por él al prestamista;
2. luego, enviar por correo una copia del certificado al cliente;
3. ver que el cliente firme el certificado y envíe una copia firmada del mismo por fax o correo postal al prestamista; y
4. ver que, una vez que reciba ambas copias, el prestamista pueda incorporarlas y considerarlas como el Certificado de Asesoría de HECM completo y emitido en nombre y representación del cliente.

**Recibo obligatorio del certificado del asesor de HECM por parte del prestamista**

El prestamista no impondrá ningún cargo ni continuará con el trámite de la solicitud de préstamo de HECM hasta que reciba el certificado firmado tanto por el asesor como por el cliente.

El asesor debe informar al cliente de este requisito para que sepa que el préstamo no procederá en modo alguno sino hasta que el certificado haya sido debidamente firmado y transmitido.

**Periodo de vigencia del Certificado de Asesoría de HECM**

El Certificado de Asesoría de HECM es válido por 180 días naturales a partir de la fecha de compleción.

## **Necesidades y circunstancias del cliente**

---

Los asesores deben atender a las diversas necesidades y circunstancias de los clientes al realizar la sesión de asesoría. También deben ser capaces de abordar los siguientes temas con referencia a las circunstancias específicas de los clientes.

### **Efecto del valor de la propiedad sobre la plusvalía disponible:**

El valor de la propiedad del cliente determina cuánto de la plusvalía pudiera tener disponible a través de una hipoteca inversa. Los clientes que viven en viviendas de alto valor pueden obtener un importe mayor a través de productos de hipoteca inversa privados que a través de una HECM, ya que los préstamos de HECM están sujetos a un límite de préstamo de FHA. Además, las casas más antiguas pueden tener avalúos más bajos y otras pueden requerir ciertas reparaciones para satisfacer los requisitos de una hipoteca inversa. Al asesorar a los clientes en cuanto a solicitar una HECM, el asesor debe proporcionar información sobre los productos de hipoteca inversa privados, si están actualmente disponibles en el mercado de crédito, así como una comparación de costos y beneficios.

Las hipotecas inversas privadas no están aseguradas por el gobierno federal.

Los asesores deben asegurarse de que los clientes entiendan los beneficios de un seguro hipotecario de FHA.

### **Edad del prestatario**

#### **Efecto sobre la elegibilidad**

Las HECM están disponibles para personas de 62 años en adelante y para parejas casadas con una persona que tiene por lo menos 62 años de edad. Otros productos de hipoteca inversa pueden tener diferentes requisitos etarios. Consulte los requisitos del Programa de HECM en el Manual de Vivienda Unifamiliar 4000.1 de HUD.

#### **Efecto sobre el valor de la propiedad**

Para las HECM, FHA incluye la esperanza de vida en la fórmula para determinar el importe de la hipoteca inversa. Los prestatarios de mayor edad suelen satisfacer los requisitos para recibir límites iniciales más altos sobre el principal. Si hay más de un prestatario o un cónyuge no prestatario, FHA exige que el prestamista use la edad del prestatario más joven para los cálculos del préstamo de HECM.

Otros productos de hipoteca inversa pueden utilizar cálculos diferentes para determinar el importe en función de la edad de uno o varios prestatarios.

#### **Requisitos de ingresos: efecto sobre las hipotecas inversas**

El Programa de HECM no tiene un requisito de elegibilidad según los ingresos. Conforme a los requisitos de la evaluación financiera, los prestamistas analizarán los recursos de un cliente para determinar su capacidad de cumplir con sus obligaciones financieras con los ingresos y activos que tiene documentados. El prestamista puede pedir a los clientes declaraciones de impuestos,

recibos de nómina, comprobantes de ingresos del Seguro Social, estados de cuenta bancarios, cuentas de jubilación u otras fuentes de verificación para documentar sus ingresos. El prestamista deducirá los gastos mensuales totales de los ingresos mensuales totales para determinar sus ingresos residuales.

Si los ingresos residuales de un cliente no son suficientes y no tienen factores de compensación aceptables, un cliente aún puede satisfacer los requisitos para la HECM con una cuenta de reserva acorde a la esperanza de vida para pagar los impuestos prediales, los seguros y otras tasas catastrales obligatorias. Los prestamistas son responsables de determinar si un cliente satisface o no los requisitos para recibir un préstamo en función de una evaluación financiera.

Los asesores deben repasar los requisitos de la evaluación financiera y destacar los posibles aspectos que pudieran afectar al cliente, como la necesidad de contar con una cuenta de reserva acorde a la esperanza de vida total o parcialmente proveída de fondos, o la posible denegación de una HECM. Para ello, el asesor debe utilizar la herramienta de HUD que consta en el Anexo A.4: Software de cálculo de HECM y el Anexo A.5: Uso de la Herramienta de Identificación de Recursos y Presupuesto del Cliente (CBRIT).

El asesor debe dejar en claro que la idoneidad para obtener una HECM la determina el prestamista.

Otros productos de hipoteca inversa pueden tener otros requisitos de ingresos que afecten la hipoteca.

#### **Requisitos de crédito: efecto sobre las hipotecas inversas**

Los prestamistas analizarán a los clientes para determinar su disposición a pagar sus obligaciones financieras. El prestamista analizará la calificación de crédito del cliente, y su historial de pago de impuestos y seguros, al momento de tomar esa determinación. Si el cliente un monto significativo de créditos incobrables, el prestamista puede pedirle una explicación. El cliente tendrá la oportunidad de proporcionar documentación sobre cualquier circunstancia de fuerza mayor que haya contribuido a generar los créditos incobrables. Los clientes con créditos incobrables y sin circunstancias atenuantes aceptables, pueden satisfacer los requisitos para obtener una HECM con una cuenta de reserva acorde a la esperanza de vida total o parcialmente proveída de fondos que cubra las tasas catastrales necesarias.

Es posible que haya otros productos de hipoteca inversa disponibles que sigan pautas diferentes para determinar la solvencia del cliente.

#### **Tiempo de permanencia en la vivienda: efecto sobre los costos y obligaciones**

Los costos de una hipoteca inversa se cargan por adelantado. A diferencia de una hipoteca a plazo, en la que los costos se incorporan a las mensualidades de la hipoteca y se pagan con el tiempo, los costos de una hipoteca inversa se pagan (y pueden financiarse) como parte de los cargos de apertura. Por consiguiente, el costo total de apertura del préstamo en relación con su importe disminuye con el tiempo. Por lo tanto, el asesor debe discutir con el cliente cuánto tiempo prevé permanecer en la vivienda. Los clientes que piensan mudarse pronto pueden toparse con que los costos de la hipoteca inversa superan los de vender directamente la casa. Y, por el contrario, los que piensan permanecer en su vivienda por un período más largo tienen más probabilidades de beneficiarse a largo plazo con la HECM u otro préstamo de hipoteca inversa.

Los clientes también deben tomar en consideración las implicaciones de una hipoteca inversa para con sus obligaciones y deudas; por ejemplo, ¿podrán pagar sus impuestos y seguros, y seguir conservando la vivienda?, ¿podrán pagar atención médica domiciliaria si se convierte en una necesidad?

### **Planes pago y su efecto sobre las obligaciones financieras actuales y futuras**

Para las HECM, los clientes pueden elegir entre varias opciones de planes de pago. Se recuerda a los asesores que el programa de HECM limita las disposiciones iniciales de fondos a no más del 60 por ciento del límite principal o la suma de las obligaciones requeridas más el diez por ciento del límite principal. Para todas las demás opciones que no sean la de un solo pago global, no se puede disponer del saldo restante del préstamo sino hasta 12 meses después de la fecha de cierre.

Los siguientes son los planes de pago disponibles para las HECM (las hipotecas inversas privadas pueden tener diferentes opciones de pago):

1. Línea de crédito
2. Tenencia
3. A plazo
4. Combinación de un plan de línea de crédito con uno de tenencia o a plazo
5. Un solo pago global

Consulte la Sección V. Características de una hipoteca inversa, para obtener más información sobre los planes de pago.

### **Pago de la hipoteca existente y todos los demás gravámenes**

El importe de la HECM debe bastar al menos para pagar todos los gravámenes que pesen sobre la vivienda. Algunos clientes consideran la posibilidad de usar una HECM para saldar otras hipotecas ya existentes y otras deudas.

### **Gastos recurrentes y futuros**

El asesor debe ayudar al cliente a tomar en consideración sus gastos recurrentes y futuros, y cómo sus ingresos actuales satisfacen las necesidades tanto actuales como futuras. El cliente puede usar el dinero de una hipoteca inversa para pagar esos gastos. Los asesores también deben tomar en consideración la inflación al momento de analizar los gastos recurrentes y futuros de los clientes.

Los gastos recurrentes incluyen, entre otros:

1. Impuestos prediales, tasas, y cuotas de asociaciones de propietarios y de condóminos
2. Seguro contra riesgos
3. Mantenimiento y reparaciones de vivienda

Los gastos futuros pueden incluir, entre otros:

1. Modificaciones tanto interiores como exteriores para facilitar el acceso
2. Atención o asistencia médica domiciliaria
3. Otros gastos de salud

### **Disponibilidad de prestaciones sociales para el cliente**

Los asesores deben determinar si el cliente recibe o no prestaciones sociales (por ejemplo, Seguridad de Ingreso Suplementario, Medicare y Medicaid). De lo contrario, deben informar a

los clientes sobre su posible elegibilidad para recibir dichos beneficios. Los asesores utilizarán el software de internet designado por HUD que permite a los usuarios verificar su elegibilidad para participar en programas sociales frecuentemente utilizados. Si el cliente tiene un ingreso igual o inferior al 200 por ciento del nivel federal de pobreza o tiene una discapacidad, los asesores usar el software de internet para informarle sobre los programas cuyos requisitos podría satisfacer y proporcionarles los formularios o recomendaciones apropiados.

Una hipoteca inversa puede representar un complemento considerable a las prestaciones sociales que reciben las personas de la tercera edad; sin embargo, los asesores deben informar a los clientes que una hipoteca inversa puede afectar su elegibilidad para recibir algunas de estas prestaciones si permiten que los fondos de su préstamo se acumulen. Los asesores deben recomendar que los clientes procuren asesoría legal o financiera con respecto a los posibles efectos de varias prestaciones sociales. Consulte el Anexo B.9 para obtener más información sobre las prestaciones sociales, las alternativas financieras y los complementos.

### **Cónyuges no prestatarios**

HUD permite la exclusión de un estado de exigible y pagadero cuando el prestatario de HECM tiene un cónyuge no prestatario admisible que satisface los requisitos del Departamento establecidos en la sección II.B del Manual 4000.1. Los asesores deben abordar los efectos y las obligaciones de los cónyuges no prestatarios de permanecer en la propiedad cuando la HECM deviene en exigible y pagadera.

El asesor debe abordar la situación en la que un prestatario se vuelve a casar después de obtener una HECM y su efecto sobre el nuevo cónyuge. En estas situaciones, los asesores deben informar a los clientes que el nuevo cónyuge sería un “cónyuge no prestatario sin derecho”.

El asesor debe informar al cliente que el cónyuge no prestatario sin derecho puede incluirse en un nuevo préstamo de HECM, cuando alcance los 62 años de edad, mediante un refinanciamiento de HECM. El asesor debe indicar que el refinanciamiento de una HECM en el que los clientes se han vuelto a casar no está garantizada; dependerá de la elegibilidad de los clientes, el valor y la plusvalía restante de su propiedad, y los prestamistas que suscriban al amparo del requisito de evaluación financiera.

### **Herederos y patrimonio del prestatario**

A algunos clientes puede que les preocupe dejar una herencia a sus herederos. Los prestatarios de hipotecas inversas que permanecen en la vivienda durante muchos años pueden aprovechar una gran parte de su plusvalía, reduciendo así el monto que pueden dejar a sus herederos. Sin embargo, los prestatarios de hipotecas inversas no tienen que usar toda la equidad disponible a través de la hipoteca inversa; las diferentes opciones de pago les permiten conservar cantidades variables de plusvalía.

Los asesores deben advertir a los clientes que las fluctuaciones en el valor de la propiedad a lo largo del tiempo pueden aumentar o reducir la plusvalía. Además, la edad del prestatario más joven o del cónyuge no prestatario admisible es un factor para calcular el monto del principal permisible de un préstamo de HECM

## **Características de una hipoteca inversa**

---

### **Descripción de los programas de hipoteca inversa y características del producto**

Los asesores deben abordar las características de la HECM o hipoteca inversa que atañan a la situación o interés de sus clientes.

Los clientes también deben tomar en consideración cuáles son las implicaciones de una HECM para sus obligaciones y deudas; por ejemplo, ¿podrán pagar sus impuestos y seguros, y seguir conservando la vivienda?, ¿podrán pagar atención médica domiciliaria si se convierte en una necesidad?

#### **Elegibilidad**

1. Elegibilidad del prestatario y del cónyuge no prestatario
2. Carta poder y tutor/curador (si corresponde)
3. Cumplir con los requisitos de la evaluación financiera
4. Elegibilidad de la propiedad
5. Reparaciones necesarias
6. Propiedades mantenidas en fideicomiso (si corresponde)
7. Criterios para la evaluación financiera

#### **Características del préstamo**

1. Límite del préstamo
2. Límite del principal
3. Efecto de fijar la tasa de interés del préstamo
4. Opciones de pago
5. Línea de crédito
6. Tenencia
7. A plazo
8. Planes de pago combinados
9. Un solo pago global
10. Tasa de interés
11. Tasas de interés anual variables
12. Tasas de interés mensual variables
13. Tasas de interés fijas
14. Tope a la tasa de interés para una ARM (hipoteca con tasa de interés variable)
15. Margen/índice
16. Tasa esperada
17. Tasa nominal
18. Plusvalía remanente
19. Seguro hipotecario
20. Reserva del título de la propiedad

#### **Costos del préstamo**

1. Prima del seguro hipotecario (inicial y anual)
2. Cargo de administración y cuenta de reserva
3. Reparación
4. Requisitos para la evaluación financiera

5. Cuenta de reserva acorde a la esperanza de vida
6. Cuenta de reserva acorde a la esperanza de vida parcialmente proveída de fondos
7. Costos de terceros (avalúo, calificación de crédito y cargos de tramitación)
8. Cargo por apertura
9. Costos de cierre del financiamiento
10. Cargos por cambio de plan de pago
11. costo total anual del préstamo (TALC)

Después del Cierre.

1. Desembolso de los fondos
2. Derecho de rescisión
3. Obligaciones del prestatario y, si corresponde, del cónyuge no prestatario
4. Impuestos y seguro contra riesgos
5. Reparaciones o mantenimiento continuos
6. Ocupación continua
7. Actos de préstamo pagaderos/Amortización de deuda
8. Anticipos
9. Cuenta de reserva acorde a la esperanza de vida (LESA) (total o parcial)
10. Efecto sobre las prestaciones sociales
11. Implicaciones del impuesto sobre la renta
12. Capacidad para cambiar las opciones de pago
13. Reparaciones necesarias
14. Amortización de deuda

## **Elegibilidad para las HECM**

### **Elegibilidad del prestatario**

Todos los prestatarios de HECM deben ser mayores de 62 años.

Un cónyuge que no satisfaga el requisito de edad mínima puede ser considerado como un cónyuge no prestatario.

Todos los prestatarios interesados en obtener una HECM deben ser asesorados por un asesor de HECM de HUD que trabaje para una agencia participante del Departamento antes de presentar una solicitud formal.

Los prestatarios deben mantener su residencia principal en la propiedad que garantiza el préstamo de HECM. La propiedad debe ser la del residente principal por lo menos para un prestatario. Los prestatarios solo pueden tener una residencia principal. Si piensa ausentarse de su residencia principal por un período esperado de más de dos meses, el prestatario debe notificar a su prestamista con antelación. Los prestatarios que tengan una hipoteca ya existente que pese sobre su vivienda deberán pagarla antes de obtener una HECM o usar los fondos de esta al momento del cierre. Si los fondos del cierre del préstamo de HECM no bastan para pagar los gravámenes que pesen sobre la propiedad, el prestatario no puede incurrir en obligaciones financieras adicionales, como un anticipo de efectivo de su tarjeta de crédito o un gravamen adicional contra la propiedad de un préstamo con garantía hipotecaria, para pagar los gravámenes existentes.

El reglamento de FHA exige que los prestatarios no tengan obligaciones financieras federales pendientes ni gravámenes que pesen sobre su propiedad para obtener un préstamo de HECM.

Para tener derecho a obtener una HECM para compra, los clientes deben poder realizar la aportación monetaria necesaria al momento del cierre. Esta aportación es la diferencia entre el límite principal del préstamo de HECM y, ya sea el precio de venta de la propiedad, o el valor del avalúo, el que sea menor. Los clientes pueden usar efectivo disponible, o fondos de la venta de su propiedad existente o de la venta de activos personales, como cuentas de jubilación y acciones, para satisfacer el requisito de aportación monetaria. Los clientes no pueden usar “préstamos complementarios” ni otra forma de financiamiento provisional, tales como anticipos de efectivo de su tarjeta de crédito, financiamiento del vendedor o cualquier otra obligación financiera que no pueda satisfacerse al momento del cierre. Además, los vendedores no pueden ofrecer ninguna concesión, excepto reducir el precio de venta.

Los asesores deben advertir al cliente que los prestamistas verificarán las fuentes de sus fondos y realizarán una verificación de crédito durante el trámite de la solicitud.

Los requisitos de elegibilidad para otros productos de hipoteca inversa pueden diferir de los de una HECM.

### **Requisitos para la propiedad**

Para los préstamos de HECM, algunos tipos de propiedad admisibles son:

1. viviendas unifamiliares (propiedades de una a cuatro unidades);
2. casas prefabricadas (construidas después de junio de 1976);
3. condominios;
4. propiedades en complejos habitacionales planificados; y
5. casas adosadas (*townhouses*).

Las propiedades mantenidas en un fideicomiso activo también satisfacen los requisitos para usarse como garantía de un préstamo de HECM.

Además, deben ser propiedades de una a cuatro unidades mantenidas en pleno dominio, o en arrendamientos que duren por lo menos 99 años de duración o no menos de 150 años después de la fecha de nacimiento del prestatario más joven.

Las propiedades de reciente construcción solo son admisibles si las autoridades locales emitieron una cédula de habitabilidad o su equivalente.

Los asesores deben estar al tanto de los cambios en el programa de HUD con respecto a la elegibilidad de los diferentes tipos de propiedad, ya que estos requisitos pueden cambiar con el tiempo. Los clientes deben confirmar la elegibilidad de su propiedad con su prestamista.

Algunas propiedades que no satisfacen los requisitos de una HECM son:

1. Unidades cooperativas
2. Casas de huéspedes
3. Establecimientos de *bed and breakfast* (alojamiento con desayuno incluido)
4. Complejos de condominios que no están aprobados por HUD

5. Casas prefabricadas que fueron construidas antes del 15 de junio de 1976
6. Casas prefabricadas que carecen de las etiquetas de certificación de HUD y con cimientos que no cumplen con el requisito de cimientos permanentes de HUD para este tipo de casas

Además, los siguientes tipos de propiedades no son admisibles para su compra con una HECM:

1. Propiedades vendidas por alguien que no sea el propietario registrado
2. Propiedades revendidas hasta 90 días después de la venta anterior
3. Las propiedades que se revenden entre 91 y 180 días después de la venta anterior, cuyo nuevo precio de venta supera el 100 por ciento del precio de venta anterior, y que carecen de documentación adicional que valide su valor

Importante: La restricción de tiempo para las ventas tiene ciertas excepciones. Los prestatarios potenciales deben trabajar de la mano con sus prestamistas para determinar si estas restricciones a las ventas corresponden para su propiedad específica.

Según el programa de HECM para compra, los prestatarios deben ocupar la propiedad en un plazo de 60 días a partir de la fecha del cierre.

Para obtener más orientación sobre los requisitos, consulte el Manual 4000.1.II.B. de HUD.

### **Modificaciones y reparaciones necesarias**

Los prestatarios deben considerar qué modificaciones pudieran ser necesarias para garantizar la habitabilidad de la vivienda conforme envejecen. Por ejemplo, puede que haya que añadir rampas, barras de estabilidad en las bañeras o puertas de acceso más anchas para las sillas de ruedas. Los clientes deben tomar en consideración si los fondos de la hipoteca inversa cubrirán o no los costos de estas modificaciones de salud.

Es posible que haya que hacer ciertas reparaciones que afectan la habitabilidad y seguridad de la vivienda para que una propiedad satisfaga los requisitos de un préstamo de HECM. La firma de la HECM puede hacerse antes de concluir las reparaciones necesarias si el costo estimado de estas no excede el 15 por ciento del monto máximo para una reclamación.

Las reparaciones necesarias que se estime que costarán menos del 15 por ciento del monto máximo para una reclamación se pueden concluir después de la firma del préstamo utilizando una cuenta de reserva para reparaciones.

Con una cuenta de reserva para reparaciones para una HECM, se reserva el equivalente de un 150 por ciento del costo de las reparaciones, más la comisión de administración, de los fondos del préstamo. Los fondos no se retirarán sino hasta concluir las reparaciones. Si los costos exceden los fondos reservados, el prestatario debe pagar las reparaciones directamente o con cualesquier fondos de una línea de crédito de HECM que tenga disponibles. Las reparaciones deben completarse dentro del plazo indicado en los documentos del préstamo al momento de cierre (por lo general, 6 meses). De lo contrario, el prestamista debe suspender todos los pagos del préstamo hasta que se concluyan las reparaciones.

### **Propiedades mantenidas en fideicomiso**

Si se mantiene en un fideicomiso activo para beneficio del prestatario o interés futuro de otras personas (como los herederos del prestatario), la propiedad de un cliente puede satisfacer los

requisitos de una HECM si cumple con todos los demás criterios de elegibilidad. El proceso de solicitud para una HECM es el mismo que para las propiedades que no se mantienen en un fideicomiso. La FHA no exige que un fideicomiso sea revocable para que la propiedad satisfaga los requisitos de una HECM. Los prestamistas pueden imponer restricciones adicionales al fideicomiso más allá de los criterios que sigue FHA para aprobar una hipoteca inversa.

### **Evaluación financiera**

Para satisfacer los requisitos de una HECM, los ingresos, historial de crédito e historial de pago de las tasas catastrales del cliente deben satisfacer ciertos criterios. Si no se satisfacen estos criterios, es posible que el cliente tenga que establecer una LESA total o parcialmente proveída de fondos con el dinero del préstamo para pagar los impuestos y seguros mientras viva el prestatario más joven.

### **Características del préstamo**

#### **Hipotecas a plazo e hipotecas inversas**

En una hipoteca a plazo, el prestatario realiza pagos mensuales al prestamista, aumentando gradualmente la plusvalía de la propiedad. En una hipoteca inversa, el prestamista realiza pagos al prestatario en la forma de un pago mensual o de una línea de crédito, de haber fondos disponibles, que este puede utilizar a su elección. El prestatario continúa reteniendo el título de la propiedad, que constituye la garantía del préstamo.

Existen tres tipos de hipotecas inversas:

1. Hipoteca inversa asegurada por la Administración Federal de Vivienda (FHA): La hipoteca de conversión sobre el valor de la vivienda (HECM) es una hipoteca inversa asegurada por el gobierno federal a través de FHA. FHA asegura a los prestamistas participantes contra pérdidas en un préstamo de HECM, y diseña y administra los lineamientos que rigen la elegibilidad del prestamista y del prestatario, así como el uso de los préstamos de HECM. No hay restricciones para los prestatarios sobre el uso que hagan de los fondos del préstamo.
2. Productos de hipoteca inversa privados: Los prestamistas privados ofrecen este tipo de hipoteca inversa, el cual no está asegurada por el gobierno federal. Los prestatarios pueden utilizar los fondos del préstamo para diversos propósitos.
3. Hipoteca inversa de propósito único: Por lo general, las agencias de gobierno locales y estatales ofrecen este tipo de préstamo, en el que el prestatario puede usar los fondos de una sola manera específica. Por ejemplo, el prestatario puede usar los fondos para hacer reparaciones a la vivienda o para pagar impuestos.

### **Límites de préstamo**

La ley establece los límites de préstamo para las HECM. El monto máximo del préstamo de HECM es el menor entre el límite del préstamo hipotecario de FHA o el valor del avalúo de la vivienda.

El límite de préstamo de una HECM para compra es el menor entre el límite de préstamo hipotecario de FHA, el valor del avalúo o el precio de venta.

Las hipotecas inversas privadas pueden tener límites de préstamo más altos que los de las HECM, o no tener límites en absoluto. Los clientes podrían considerar la adquisición de productos privados si tienen una vivienda de alto valor. Los asesores deben informar a los clientes que los productos privados pueden tener costos más altos o relaciones de préstamo-valor considerablemente más bajas que las de las HECM.

### **límite principal**

Para las HECM, el límite principal es el monto de dinero que un prestatario puede acceder a través de una HECM. El límite principal se determina multiplicando el monto máximo para una reclamación de seguro de FHA (que es el menor entre el valor del avalúo de la propiedad o el límite del préstamo de FHA) por un factor que depende de la edad del prestatario o del cónyuge no prestatario más joven y la tasa de interés esperada, que no puede ser inferior al 5.5 por ciento. Cuando un prestatario de HECM ha identificado a un cónyuge no prestatario, el prestamista debe basar el límite principal en la edad del prestatario o del cónyuge no prestatario más joven.

El límite principal neto se calcula al momento del cierre y aumenta cada mes en una doceava parte de la suma de la tasa nominal y la tasa mensual de la prima del seguro hipotecario.

### **Opciones de pago**

El prestamista desembolsa los fondos del préstamo de HECM al prestatario a través del plan de pago de su elección: plazo, tenencia, línea de crédito, una combinación de línea de crédito y plazo o tenencia (“plazo modificado” o “tenencia modificada”, respectivamente), o un solo pago global.

Para los planes de pago que no sean de un solo pago global, un prestatario de HECM puede solicitar el cambio de su plan en cualquier momento durante la vigencia del préstamo. El prestamista puede cobrar una carga, sujeto a los requisitos del programa de HUD, por el cambio. Un prestatario puede cambiar el plazo de los pagos, recibir un pago no programado, suspender los pagos, establecer o cancelar una línea de crédito, o recibir todo el límite principal neto (la diferencia entre el límite actual al principal y el saldo pendiente del préstamo) en un solo pago. El asesor debe aconsejar al cliente que verifique cualquier requisito o cargo necesarios para cambiar su plan de pago.

Para las HECM, el prestamista establece planes con mensualidades para el prestatario (a plazo o de tenencia) utilizando el límite principal neto, la duración del plazo en meses (para la opción de tenencia, 100 años menos la edad del prestatario actual) y la tasa nominal. Para cualquiera de estos planes, los prestatarios pueden optar por recibir menos del pago mensual máximo permitido por el plan, en cuyo caso los fondos restantes se ponen en una línea de crédito.

Los asesores deben sugerir a los clientes que consulten con un asesor financiero si un prestamista los insta a comprar una anualidad u otra inversión. Los asesores que sospechen una influencia indebida por parte del prestamista en el uso de los fondos de la HECM deben denunciarlo ante la Oficina de Asesoría de Vivienda y a la Oficina del Inspector General.

Los siguientes son los planes de pago disponibles para las HECM.

### **Línea de crédito**

La línea de crédito le permite al prestatario retirar montos variables de dinero a intervalos no programados hasta agotar la línea de crédito. Los clientes también pueden optar por retirar todos los fondos disponibles al momento del cierre, ciñéndose a los límites del programa de no más del 60 por ciento del límite principal, que incluyen todas las obligaciones requeridas. Los fondos restantes estarán disponibles 12 meses después del cierre del préstamo.

La línea de crédito se agota cuando el saldo del préstamo es igual al límite principal neto. Como con cualquier plan de pago de HECM, un prestatario con una línea de crédito que agote todo el límite principal puede permanecer en la vivienda mientras continúe pagando los impuestos prediales del seguro de vivienda y realice las reparaciones necesarias. Los asesores deben advertir a los clientes que no retiren todos los fondos al momento del cierre si no tienen una necesidad inmediata de hacerlo. Los clientes que retiren todos los fondos al momento del cierre acumularán intereses sobre el saldo del préstamo y no se beneficiarán de la opción de aumento de la línea de crédito.

Los fondos disponibles restantes de la línea de crédito crecerán a la tasa nominal conforme vaya ajustándose con el tiempo, proporcionando al cliente acceso a una línea de crédito mayor con el tiempo. Los asesores no deben decir a los clientes que las líneas de crédito de las HECM “devengan intereses”, porque el aumento de la línea de crédito no representa sino un mayor acceso a la capacidad de endeudamiento, comparable a un aumento en el límite de crédito de una tarjeta de crédito.

Las opciones de plan de pago de HECM abiertas experimentan un crecimiento del límite principal a la tasa nominal y no solo la línea de crédito.

Los asesores deben informar a los clientes que las hipotecas inversas privadas pueden tener un ritmo de aumento de la línea de crédito más lento, o ninguno en absoluto, lo que afectará el monto del efectivo disponible para el prestatario durante la vigencia del préstamo.

### **Plazo**

Con la opción a plazo, los prestatarios eligen un período fijo de tiempo durante el cual reciben pagos mensuales iguales. Al término del plazo, los prestatarios podrán permanecer en la vivienda, siempre y cuando cumplan con las obligaciones que les imponen las condiciones de la hipoteca. Esto incluye, entre otras cosas, pagar sus impuestos prediales, el seguro contra riesgos, las tasas catastrales y el mantenimiento de la vivienda.

Este plan brinda ingresos seguros a los clientes que saben cuánto tiempo permanecerán en su vivienda. Como los fondos disponibles pueden desembolsarse en el transcurso de un período más corto, los clientes pueden recibir mensualidades más grandes de lo que recibirían con un plan de tenencia.

### **Tenencia**

Con la opción de tenencia, el prestatario recibe mensualidades iguales, siempre y cuando mantenga su residencia principal en esa vivienda. Incluso si el saldo del préstamo excede el límite principal del préstamo, el prestatario continuará recibiendo pagos. El pago de tenencia se calcula restando la edad del prestatario más joven a 100 años, aunque continuará recibiendo

pagos si vive más de 100. Este plan es particularmente útil para los clientes que pretenden permanecer en su vivienda por un período de tiempo prolongado.

### **Planes de pago combinados**

Los prestatarios pueden combinar una opción de línea de crédito con opciones de pago a plazo o de tenencia. La tenencia modificada combina una línea de crédito con pagos mensuales mientras el prestatario permanezca en la vivienda. La opción a plazo modificada combina una línea de crédito con pagos mensuales por un período fijo de tiempo determinado por el prestatario.

Esta opción es beneficiosa para los clientes que necesitan una cantidad fija de dinero cada mes y que desean reservar fondos para gastos imprevistos. Los asesores deben recordar a los clientes que siguen estando sujetos **al 60 por ciento del límite principal disponible, incluidas las obligaciones requeridas.**

### **Un solo pago de desembolso total**

Esta opción de pago se limitará a un solo desembolso al momento del cierre del préstamo, que no puede exceder lo que sea mayor del 60 por ciento del límite principal o las obligaciones requeridas más el 10 por ciento del límite principal.

### **Tasa nominal**

Los asesores deben asegurarse de que los clientes entiendan la tasa de interés que cobra el prestamista por la HECM u otras hipotecas inversas.

Para los préstamos a tasa variable o fija, los costos de apertura más altos pueden contrarrestar las tasas de interés más bajas. Los asesores deben informar a los clientes que los costos de apertura más altos (sujetos a los costos máximos permitidos por HUD para las HECM) y el financiamiento de los costos de cierre pueden traducirse en menos efectivo disponible para el prestatario.

1. Tasa de interés variable: Las tasas de interés para los préstamos a tasa de interés variable se componen de una tasa indexada más un margen. Las tasas que se ajustan mensualmente tienden a reflejar las condiciones económicas de manera más oportuna. A medida que cambien las condiciones económicas, la tasa variable subirá o bajará hasta su límite máximo o mínimo.
2. Con una hipoteca a tasa variable, el límite principal neto crecerá a la tasa vigente, la cual fluctuará de forma mensual o anual, según elija el prestatario.
3. Las HECM de tasa variable están sujetas a las tasas del Tesoro (ajustadas a un plazo constante de un mes o un año, esto también se conoce como el índice de plazo constante [CMT, por sus siglas en inglés] del Tesoro) o al índice de la tasa de financiamiento garantizado a un día (SOFR, por sus siglas en inglés). Consulte las aclaraciones sobre los tipos de índices elegibles para los préstamos de HECM a tasa variable en el Manual 4000.1 de HUD.
4. Margen: El margen es un monto que el prestamista añade al índice para determinar la tasa nominal de la hipoteca de tasa variable. La tasa nominal, que es una combinación del índice y el margen, afecta lo que un prestatario paga del saldo del préstamo, así como el crecimiento del límite principal. El margen también se usa para determinar la tasa esperada, lo que afecta el cálculo del límite principal inicial.

5. Cuanto mayor sea la tasa, menor será el límite principal.
6. Los márgenes pueden variar de un prestamista a otro y de un producto a otro.
7. Tope a la tasa de interés: Para las HECM, el tope a la tasa de interés es el monto máximo establecido por HUD que el prestamista puede añadir a la tasa de interés inicial en un préstamo de tasa variable.
8. Estos topes pueden variar según sea el producto a tasa variable seleccionado.
9. Los préstamos de HECM de tasa variable anual tienen un tope anual del 2 por ciento y un tope del 5 por ciento a lo largo de su vida útil.
10. Tasa de interés fija: Algunos prestamistas ofrecen HECM con una tasa de interés fija.
11. Con una HECM de tasa fija, el prestatario debe recibir un solo pago global al momento del cierre del préstamo. El límite principal y el saldo del préstamo crecerán a la tasa de interés determinada al momento del cierre, pero el prestatario no podrá hacer retiros adicionales en adelante.
12. Los asesores deben informar a los clientes que retirar el saldo entero del préstamo al momento del cierre puede exponer al prestatario a riesgos, como la falta de una disponibilidad futura de fondos de préstamo derivados del aumento de la línea de crédito. Además, una vez retirado el monto total, el prestatario pagará intereses sobre el saldo de ese préstamo durante su vigencia. Esto puede crear un gasto considerable e innecesario si el prestatario no necesita todos los fondos al momento del cierre.
13. En la mayoría de los casos, la tasa de interés de una tasa fija será más alta (en un inicio) que una tasa variable, porque la primera conlleva un mayor riesgo para el prestamista. Como la tasa de interés de un préstamo de tasa variable puede aumentar con el tiempo, uno de tasa variable puede, de hecho, poner una mayor capacidad de endeudamiento a disposición de algunos prestatarios.
14. Tasa de interés hipotecaria promedio esperada: La tasa de interés hipotecaria promedio esperada es la tasa de interés utilizada para calcular el límite principal establecido al momento del cierre. El prestamista calcula esta tasa al momento de la apertura y la utiliza para determinar el límite principal y la cuenta de reserva para cargos administrativos (si corresponde).
15. Para un préstamo de HECM a tasa fija, la tasa de interés hipotecaria promedio esperada es la misma que la tasa fija, y la misma que la tasa nominal. Cuanto mayor sea la tasa de interés hipotecaria promedio esperada, menor será el límite principal una vez que HUD apruebe el tope mínimo.
16. Para un préstamo de tasa variable, la tasa de interés hipotecaria promedio esperada es la suma del margen del prestamista más el rendimiento promedio semanal de los valores del Tesoro de los Estados Unidos ajustados a un plazo constante de diez años. HUD establece un tope mínimo para el índice de la tasa de interés mediante una carta al acreedor hipotecario.
17. Tasa nominal: La tasa nominal equivale a la tasa de interés vigente (el índice vigente más un margen). El prestamista utiliza la tasa nominal para calcular el saldo del préstamo, el aumento de la línea de crédito y los fondos del préstamo disponibles en un momento dado.

### **Reserva de plusvalía remanente**

Cuando un prestatario obtiene una HECM, hay una parte de la plusvalía de la vivienda que se reserva para reducir el riesgo del prestamista y de FHA. El monto reservado lo determina la relación entre el límite principal del préstamo y la cantidad de plusvalía de la vivienda.

## **Seguro hipotecario**

Las HECM están aseguradas por el gobierno federal. El prestatario paga una prima de seguro hipotecario al momento del cierre y de forma mensual. FHA asegura los préstamos de HECM para proteger a los prestamistas contra pérdidas si el saldo del préstamo excede el valor de la propiedad al vencer el préstamo. Si los fondos de la venta no bastan para pagar el monto adeudado, FHA pagará la diferencia al prestamista. Como a los prestamistas los protege el seguro de FHA contra pérdidas, es posible que puedan proporcionar mejores condiciones de préstamo, como un límite principal más alto y costos menores para los prestatarios.

El seguro de FHA también protege directamente al prestatario. Si el prestamista no hace los pagos adeudados al prestatario, FHA los hará por él.

## **Retención del título de propiedad**

Por la duración de una hipoteca inversa, el prestatario retiene la propiedad de la vivienda. El título de la propiedad en cuestión permanecerá con el prestatario o con su patrimonio hasta que se venda la casa.

## **Amortización de deuda**

Un préstamo de HECM vence y es pagadero por cualquiera de las siguientes razones:

1. el último prestatario sobreviviente fallece y no hay un cónyuge no prestatario que cumpla con los requisitos y atributos de cualificación del programa de HECM;
2. la propiedad ya no es la residencia principal del prestatario (la vivienda en la que pasa la mayor parte del año civil);
3. durante un período de más de 12 meses consecutivos, el último prestatario sobreviviente o cónyuge no prestatario que satisface los requisitos no ocupa físicamente la residencia principal debido a una enfermedad física o mental; o
4. el prestatario o cónyuge no prestatario que satisface los requisitos no cumple con una obligación de la hipoteca, como pagar los impuestos y el seguro contra riesgos, o el mantenimiento de la propiedad.

El prestamista enviará al albacea del patrimonio, a sus herederos o a otras partes con derecho legal a la propiedad que garantiza la HECM un aviso, con opciones como las siguientes:

- saldar el préstamo de HECM;
- vender la propiedad por lo que sea menor del saldo pendiente del préstamo o el 95 por ciento del valor del avalúo; o
- proporcionar al prestamista una escritura de propiedad inmobiliaria en lugar de la ejecución de la hipoteca.

Para obtener orientación adicional sobre la gestión de los requisitos de vencimiento y pago para las HECM, consulte el Manual 4000.1 de HUD .

Los préstamos de crédito “abierto” permiten el reembolso de todo o parte del principal, mismo que el prestatario puede volver a pedir prestado en alguna fecha futura. Los préstamos de crédito “cerrado” no permiten que el prestatario vuelva a pedir prestado del principal pagado del préstamo. Por lo general, las HECM de tasa fija son préstamos de crédito cerrado.

Otras hipotecas inversas pueden tener diferentes condiciones para el vencimiento del préstamo.

### **Opción sin aval de recursos**

“Sin aval de recursos” significa que, si un prestamista toma medidas legales contra el prestatario por incumplimiento del préstamo, el prestatario no está legalmente obligado a pagarle más de lo que pudiera obtener por la venta de la propiedad. Para las HECM, esta norma de pago también corresponde para los herederos o el patrimonio del prestatario cuando la propiedad se vende para saldar el préstamo pendiente.

Sin embargo, si los herederos o el albacea del patrimonio desean conservar la propiedad, los herederos pueden comprarla. Los herederos deben notificar al prestamista su intención de comprar la propiedad a lo que sea menor de:

1. el saldo pendiente de la HECM; o
2. el 95 por ciento del valor de la propiedad, con sustento en un avalúo oportuno ordenado por el prestamista.

Para una HECM, el prestamista está limitado a seis meses que puede dar a los herederos o al albacea del patrimonio para saldar el préstamo. El prestamista puede solicitar la aprobación de HUD para hasta dos prórrogas de 90 días si los herederos o el albacea pueden demostrar que están anunciando activamente la propiedad. Las solicitudes de prórroga deben realizarse antes de que venzan los seis meses iniciales o el plazo ya antes prorrogado. El prestamista debe confirmar de inmediato la intención de los herederos o del albacea de vender la propiedad a un tercero o de conservarla y saldar el préstamo. Cuando no se haya proporcionado información, el prestamista no tendrá más remedio que iniciar la ejecución de la hipoteca.

### **Costos del préstamo**

Los asesores deben estar familiarizados con los costos de las HECM y las hipotecas inversas. Deben ser capaces de explicar a los clientes cómo:

1. las hipotecas inversas son más costosas al inicio del plazo del préstamo;
2. el costo anual promedio de una hipoteca inversa suele disminuir con el tiempo; y
3. en general, las hipotecas inversas son mejores para los prestatarios que pretenden permanecer en su vivienda por un período largo de tiempo, lo que permite que el costo promedio del préstamo disminuya con el tiempo.

Aunque el asesor puede proporcionar una descripción general de los costos de la hipoteca inversa a un cliente, solo un prestamista puede proporcionarle los costos reales de un producto específico. Solo el cliente puede sopesar los costos y ventajas de una hipoteca inversa para determinar si el préstamo satisfaría o no sus necesidades y circunstancias.

### **Costos desglosados de las HECM y las hipotecas inversas**

Los prestamistas suelen presentar productos de hipoteca inversa a los consumidores haciendo hincapié en el costo del préstamo desglosado, que incluye:

1. Cargos de solicitud y por apertura
2. Primas de seguro hipotecario (MIP) iniciales para préstamos de HECM
3. MIP mensual (o préstamos de HECM)

4. Costos de cierre de terceros
5. Cargo de verificación de impuestos prediales de terceros
6. Cargos administrativos y de cuentas de reserva para cargos administrativos
7. Cuentas de reserva acordes a la esperanza de vida
8. Interés

Sin embargo, estos costos no siempre permiten a los consumidores saber si un producto es más o menos caro que otro. Para comparar los productos de préstamo, un consumidor debe recopilar información más allá de los costos desglosados para evaluar el beneficio y el valor del producto, tanto ahora como en el futuro.

### **Cargos de solicitud y por apertura**

Estos cargos compensan al prestamista por el trámite, suscripción y preparación de los documentos del préstamo. Para las HECM, los cargos por apertura del prestamista se limitan a \$2,500 o al dos por ciento de \$200,000, más el uno por ciento de cualquier parte del monto máximo para una reclamación que rebase los \$200,000. El cargo máximo por apertura para las HECM es de \$6,000. Estos cargos pueden modificarse mediante una notificación de HUD.

### **Primas de seguro hipotecario**

Los prestatarios deben pagar una prima inicial y mensual por el seguro de FHA.

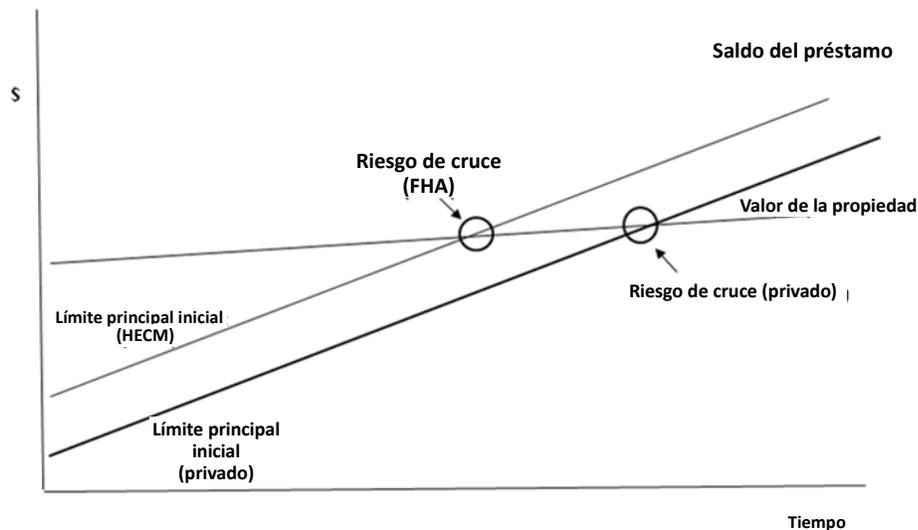
Estas primas se calculan al momento del cierre. Las primas de seguro hipotecario se cobran al prestatario durante toda la vigencia del préstamo y no son reembolsables.

Los prestatarios de HECM que refinancian con otra HECM tienen derecho a recibir una reducción en su prima de seguro hipotecario inicial. La prima pagada para la nueva HECM se calcula multiplicando la diferencia entre el antiguo máximo para una reclamación por 2 por ciento y el nuevo máximo. La HECM para compra no constituye un refinanciamiento y, por tanto, no se hace ninguna reducción inicial a la prima, incluso si el prestatario ya tenía antes una HECM.

FHA cobra una prima de seguro como protección contra el riesgo de cruce, que ocurre cuando el saldo del préstamo excede el valor de la propiedad. Con productos privados para los cuales la exposición al cruce puede ser mayor que con una HECM, los prestamistas pueden protegerse estableciendo el límite principal inicial en un nivel más bajo de lo que lo harían para una HECM (como se muestra en la tabla a continuación).

Por lo general, los préstamos de HECM ofrecen mayores proporciones de límite principal a plusvalía de la vivienda y costos menores como resultado del programa de seguro hipotecario. También brindan a los prestamistas y prestatarios la seguridad de contar con el respaldo total del gobierno federal.

Los productos de hipoteca inversa privados pueden estar sujetos a otras pólizas de primas de seguro hipotecario.



### **Costos de cierre de terceros**

Estos costos incluyen los gastos habituales y acostumbrados que conlleva la obtención de una hipoteca, como el avalúo, la calificación de crédito, la búsqueda catastral y el seguro de desgravamen. Los costos dependen de los terceros que realizan la actividad en nombre del prestamista, no del tipo de hipoteca. Los clientes deben obtener una lista de los costos de cierre estimados de su prestamista antes del cierre. Los asesores no deben cotizar ningún costo de cierre específico, pero sí pueden hablar de los márgenes habituales o acostumbrados. El asesor debe informar al cliente que ninguno de los cargos que conllevan estas actividades de apertura de terceros puede pagarse antes de concluir la asesoría. Un cliente no debe pagar con cheque ni efectivo por los servicios sino hasta que llene una solicitud de hipoteca inversa con el prestamista.

### **Cargo de verificación de impuestos prediales de terceros**

Un cargo de verificación de impuestos prediales de terceros es aquel que un tercero cobra al prestamista para verificar el historial de pago de impuestos prediales del prestatario y el importe anual de los impuestos prediales a pagar por una propiedad específica. Para las HECM, este cargo puede pagarlo el prestatario, siempre y cuando sea una cantidad razonable y acostumbrada, y no exceda el monto que de hecho pagó el prestamista.

Los prestamistas no pueden cobrar la gestión fiscal, que es un cargo por los servicios relacionados con la obtención y seguimiento de los recibos y pagos de impuestos después del cierre, para las HECM.

### **Cargos administrativos y de cuentas de reserva para cargos administrativos**

Los cargos administrativos son cargos mensuales que se pagan al prestamista por administrar el préstamo, tales como hacer anticipos mensuales de efectivo y tramitar cambios a los planes de pago. Estos se añaden al costo del préstamo y se apartan del valor de la plusvalía disponible al momento del cierre.

Para los préstamos de HECM a tasa fija y variable anual, estos cargos no pueden pasar de \$30 al mes; para los de tasa variable mensual, el tope es de \$35. Los prestamistas pueden cobrar menos

que el máximo establecido por FHA. Estos cargos pueden modificarse mediante una notificación de HUD.

Para las HECM, la cuenta de reserva para cargos administrativos es el monto de dinero que bastará al presente para pagar todos los cargos administrativos mensuales hasta que el prestatario cumpla los 100 años. Este cálculo garantiza que se reserven fondos suficientes del préstamo para que el administrador pueda cobrar el cargo administrativo mensual. Este monto se resta del límite principal para obtener el límite principal neto que estará disponible al momento del cierre. El monto reservado para estos pagos futuros no forma parte del saldo del préstamo, no devenga intereses y no constituye un costo para el consumidor hasta pagar ese cargo.

### **Cargos por cambio de plan de pago**

El prestatario tiene la opción de cambiar el tipo de plan de pago de la HECM en cualquier momento pagando un cargo que no excederá el monto establecido por HUD, (actualmente, de \$20). Los prestatarios deben preguntar a los prestamistas sobre los procedimientos para cambiar el plan de pago al solicitar una hipoteca inversa. Ningún cambio propuesto al plan de pago puede exceder los límites de retiro de la HECM establecidos por HUD.

### **Cuentas de reserva acordes a la esperanza de vida**

Todos los prestatarios de HECM deben someterse a una evaluación financiera (FA, por sus siglas en inglés). Esta evaluación se utiliza para determinar si tendrán los recursos suficientes para pagar las tasas catastrales recurrentes, como, entre otras, los impuestos prediales, el seguro, la cuota de la asociación de propietarios y las tasas catastrales correspondientes, ya sean municipales, del condado o estatales. El uso de los fondos de la HECM se considerará como un recurso para pagar estos costos. La FA determinará si se necesita una cuenta de reserva acorde a la esperanza de vida (LESA) total o parcial para el préstamo. El prestamista tomará la determinación final de si se necesita o no una LESA como parte de la suscripción del préstamo.

### **Costo total anual del préstamo (TALC)**

Al igual que la tasa de porcentaje anual de una hipoteca a plazo, el costo total anual del préstamo es la tasa de interés que muestra el costo real de una HECM al incluir todos los costos del préstamo y tomar en consideración su saldo futuro, incluidos todos los anticipos. Es una proyección sustentada en el tiempo que el prestatario tendrá el préstamo, cómo retira los fondos del mismo y la presunta tasa de apreciación de la propiedad. El TALC es lo que sería la tasa de interés si hubiera que incluir todos los costos del préstamo en la tasa de interés. El TALC disminuirá entre más tiempo tenga el prestatario la HECM, ya que los costos relacionados con el préstamo se promedian durante un período de tiempo más largo.

Las tasas del TALC dependen de:

1. la opción de pago, y el momento y tamaño de los anticipos del préstamo;
2. el plazo del préstamo; y
3. la apreciación o depreciación de la vivienda.

### **Tasas del TALC: opciones de pago y momento de los anticipos del préstamo**

Las tasas del TALC son altas al comienzo del préstamo porque los costos iniciales representan una buena parte del monto total adeudado. Los anticipos del préstamo más pequeños en los

primeros años generan tasas del TALC más altas porque los costos iniciales representan un porcentaje alto del saldo del préstamo. Sin embargo, cuando estos costos iniciales se distribuyen a lo largo de más años, se convierten en un porcentaje menor de ese saldo. Los anticipos del préstamo más grandes generan tasas del TALC más bajas porque reducen el impacto de los costos iniciales.

### Tasas del TALC a lo largo del tiempo: comparación de planes de pago

Las tablas siguientes muestran cómo las opciones y el momento del pago afectan las tasas del TALC para una hipoteca inversa con línea de crédito y una hipoteca inversa con plan de tenencia.

El préstamo de tenencia tuvo costos iniciales por \$6,500 para que el prestatario recibiera \$562 mensuales. Sin embargo, después de 2 años, el prestatario ha pagado \$9,751 para obtener \$13,488. Las tasas del TALC bajan con el tiempo, a medida que el prestatario recibe los fondos del préstamo y los costos iniciales devienen en un porcentaje menor del saldo.

Cierre del préstamo	Préstamo A: Línea de crédito	Préstamo B: Tenencia
Efectivo neto para el	\$70,298	\$562 al mes
Total de los costos financiados	\$6,500	\$6,500
Saldo del préstamo	\$76,798	\$7,062

Después de 2 años	Préstamo A: Línea de crédito	Préstamo B: Tenencia
Efectivo neto para el prestatario	\$70,298	\$562 al mes
Costos totales	\$21,464	\$9,751
Saldo del préstamo	\$91,762	\$23,239
Tasa del TALC	13.4 %	49.5 %

Tiempo transcurrido	Préstamo A: Línea de crédito	Préstamo B: Tenencia
2 años	13.4 %	49.5 %
12 años	10.0 %	10.8 %
17 años	8.3 %	9.0 %
22 años	7.3 %	6.5 %

### Tasas del TALC y apreciación de la vivienda

1. El saldo del préstamo alcanza el límite principal con el tiempo.
2. Con una apreciación más alta del valor de la vivienda con el transcurso del tiempo, es menos probable que el saldo creciente del préstamo exceda el límite principal o el valor de la propiedad.
3. A medida que el valor de la vivienda se aprecia con el tiempo, las tasas de TALC aumentan.

La tabla siguiente muestra cómo diferentes tasas de apreciación afectan las tasas de TALC.

Tiempo transcurrido	0 % de apreciación		4 % de apreciación		8 % de apreciación	
	Línea de crédito	Tenencia	Línea de crédito	Tenencia	Línea de crédito	Tenencia
2 años	13.4 %	49.5 %	13.4 %	49.5 %	13.4 %	49.5 %
12 años	5.9 %	8.4 %	10.0 %	10.8 %	10.0 %	10.8 %
17 años	4.1 %	2.2 %	8.3 %	9.0 %	9.7 %	11.0 %

### **Costos de cierre del financiamiento**

Los prestatarios pueden financiar la prima del seguro hipotecario, los cargos por apertura y los costos de terceros con un retiro al momento del cierre del préstamo para pagar estos costos iniciales. Los prestatarios también pueden pagar los costos de cierre con los fondos propios que tengan disponibles.

### **Después del cierre**

#### **Derecho de rescisión de la HECM**

Tras el cierre, los prestatarios tienen tres días hábiles para cancelar el préstamo de HECM. Si un prestatario decide no tomar la HECM, debe notificar al prestamista inmediatamente de esta decisión. Un prestatario tiene derecho al reembolso de todas las tasas en caso de que ejerza su derecho de rescisión. En la mayoría de los casos, una HECM para compra carece de un derecho de rescisión, a menos que la legislación estatal disponga lo contrario.

#### **Desembolso de los fondos de la HECM**

Los desembolsos iniciales se limitan al 60 por ciento de los fondos disponibles de la HECM, incluidas las obligaciones requeridas. El prestamista desembolsa los pagos de plazo y tenencia el primer día hábil de cada mes. Los prestamistas deben desembolsar los pagos de línea de crédito en un plazo de cinco días hábiles a partir de recibida la solicitud de fondos de un prestatario, por escrito. Los prestamistas están sujetos a recargos equivalentes al 10 por ciento del monto del desembolso (hasta \$500) si no cumplen con los plazos de pago. No hay un monto mínimo que el prestatario deba retirar de una línea de crédito.

#### **Obligaciones del prestatario de una HECM**

El prestatario debe pagar los impuestos prediales, el seguro contra riesgos y otras tasas catastrales. Con sustento en la evaluación financiera (FA), el prestamista determinará si un prestatario necesita una cuenta de reserva acorde a la esperanza de vida (LESA), ya sea total o parcialmente proveída de fondos, con su HECM. La decisión definitiva sobre el uso de una LESA corresponde al prestamista, con sustento en la suscripción de la FA. En caso de agotarse los fondos de la LESA, es responsabilidad del prestatario o del cónyuge no prestatario admisible garantizar el pago de los impuestos, seguros y otras tasas catastrales.

El prestatario debe mantener la propiedad en buenas condiciones. Si el prestatario no presta mantenimiento a la propiedad, el prestamista puede notificarle la condición deficiente, indicando las reparaciones necesarias. Si el prestatario no comienza las reparaciones en un plazo de 60 días, el prestamista puede declarar el préstamo como vencido y pagadero.

El prestatario debe prestar mantenimiento a la propiedad como su residencia principal.

#### **Fondos de la cuenta de reserva acorde a la esperanza de vida**

Cuando el préstamo de HECM vence, independientemente del plan de pago del deudor hipotecario, los fondos remanentes de una cuenta de reserva acorde a la esperanza de vida no se desembolsarán al deudor hipotecario, al albacea del patrimonio ni al cónyuge no prestatario. Los cónyuges no prestatarios que satisfagan los requisitos para permanecer en la vivienda no tienen

derecho a recibir dinero alguno de la hipoteca inversa, incluido el dinero remanente de una cuenta de reserva establecida para el pago de impuestos prediales y seguros. No se desembolsarán fondos de la LESA durante ningún período de exclusión que corresponda para un cónyuge no prestatario que satisfaga los requisitos.

### **Efecto sobre las prestaciones sociales**

Una HECM no afecta las prestaciones básicas del Seguro Social y Medicare de un prestatario porque la elegibilidad para estos programas no depende de los ingresos y los activos. Sin embargo, una HECM puede afectar la elegibilidad para recibir las prestaciones de los programas de asistencia gubernamental en función de las necesidades (es decir, Seguridad de Ingreso Suplementario, Medicaid y cupones para alimentos). Por lo general, estos programas no tratan los anticipos de los préstamos como ingresos. Pero, si el prestatario retiene los anticipos del préstamo de una forma inmediatamente disponible (es decir, en una cuenta bancaria) después del final del mes en que los recibió, entonces los fondos cuentan como un “recurso líquido” y pueden inhabilitarlo para recibir prestaciones gubernamentales en función de la necesidad. Para conocer los límites actuales a los recursos líquidos permitidos por el programa de Seguridad Suplementaria, visite [www.ssa.gov.es](http://www.ssa.gov.es). Si los recursos del prestatario exceden estos límites, la prestación será suspendida.

### **Implicaciones del impuesto sobre la renta**

El Servicio de Rentas Internas (IRS, por sus siglas en inglés) no considera los anticipos de préstamos de una HECM como ingresos gravables; IRS considera estos anticipos como deuda. Los intereses de una HECM no son deducibles de impuestos sino hasta pagarse de hecho mediante el pago anticipado o la liquidación del préstamo.

## **HECM para compra**

---

### **Guía sobre el Programa de HECM para Compra**

Los asesores que celebren sesiones con clientes que estén interesados en comprar una residencia con una HECM deben consultar la guía del programa proporcionada en la Carta para el Acreedor Hipotecario 2009-11.

### **Temas de asesoría obligatorios**

Las HECM para compra no solo exigen que los asesores aborden los requisitos típicos para la asesoría de HECM con los clientes, sino también varias características únicas de este producto.

Los asesores deben abordar con los posibles prestatarios de HECM para compra los siguientes temas:

1. la función del profesional inmobiliario;
2. la decisión de comprar una vivienda;
3. la selección y compra de una vivienda;
4. la venta o enajenación de una vivienda;
5. la importancia de los contratos de venta legalmente vinculantes;
6. la importancia de las inspecciones de vivienda en el proceso de compra, con la entrega de los documentos: “Para su protección: Reciba una inspección de vivienda” (formulario HUD 92564-CN) y “Diez preguntas importantes”;
7. la capacidad de redactar una oferta que esté supeditada a un financiamiento e inspección de vivienda satisfactorios;
8. la inclusión de los gastos de reparación en el contrato de compraventa;
9. la función del avalúo en el proceso de compra;
10. los gastos relacionados con propiedades que necesitan reparaciones considerables;
11. el retiro futuro de fondos de la HECM son poco probables en una HECM para compra;
12. el derecho limitado a cancelar la transacción en cualquier momento antes del cierre; y
13. el formulario de Notificación de Cierre

Los asesores también deben orientar a los clientes en cuanto a los temas siguientes:

1. los profesionales inmobiliarios deben proporcionar a los clientes la Cláusula Modificatoria de FHA y la Certificación de Bienes Raíces que constan en el Manual 4000.1 II.A.1, Apertura/Tramitación, de HUD (las HECM que se usan para una compra carecen de un derecho de tres días para rescindir, a menos que así lo exija la legislación estatal).
2. si el Informe del Avalúo establece que el valor de la propiedad “está sujeto” o condicionado a la reparación de varias deficiencias, tales reparaciones deben concluirse antes de realizar el cierre;
3. si el prestatario cubre las reparaciones, el pago debe provenir de sus activos personales; y
4. los prestatarios no pueden pedir dinero prestado para el cierre (todos los fondos para ello deben provenir de sus activos personales y estar disponibles al momento del cierre).

Los asesores deben advertir a los clientes sobre lo siguiente:

1. los clientes no están obligados a usar una HECM para comprar una propiedad;
2. es posible que las propiedades embargadas y vendidas al descubierto necesiten reparaciones considerables para ser habitables, y tal vez haya que realizar dichas reparaciones antes del cierre de la hipoteca inversa; de ser así, y si el prestatario está

pagando las reparaciones, entonces el pago debe provenir de sus activos personales y no de los fondos de la HECM;

3. no se debe apresurar a los clientes a comprar una propiedad; y
4. los asesores deben denuncia cualquier sospecha de fraude ante la Oficina de Asesoría de Vivienda, la Oficina del Inspector General de HUD, o ambas.

### **Otros gravámenes que pesen sobre la propiedad**

Si actualmente una HECM pesa sobre la propiedad del cliente, ese gravamen debe liquidarse antes de que FHA respalde la nueva HECM para compra. Un prestatario no puede tener dos HECM al mismo tiempo.

### **Requisito de inversión: efecto sobre la HECM para compra**

Los clientes interesados en una HECM para comprar una nueva propiedad deben recibir asesoría sobre la inversión monetaria necesaria al momento del cierre. Al momento del cierre, los prestatarios de HECM deben proporcionar una inversión monetaria, que es la diferencia entre el límite principal de HECM y el precio de venta de la propiedad, más cualquier cargo relacionado con el préstamo de HECM que no se financie, menos el monto del depósito de arras, el pago inicial, o ambos. Los prestatarios pueden proporcionar un monto mayor de inversión para retener una parte de los fondos de la HECM para pagos o retiros futuros.

La Carta para el Acreedor Hipotecario 2009-11 tiene información sobre cuáles fuentes de financiamiento se pueden utilizar para satisfacer el requisito de inversión monetaria y cuáles no.

## **Alternativas y complementos financieros**

---

Los asesores deben evaluar la situación financiera del cliente para ofrecer las opciones de vivienda más adecuadas. Estas son algunas preguntas que los asesores deben hacer a los clientes para evaluar qué tan bien una HECM satisface sus necesidades:

1. ¿Cuáles son sus necesidades financieras y cómo le ayudaría una HECM? Esto puede incluir gastos médicos o reparaciones de vivienda mayores.
2. ¿Cuánto tiempo piensa permanecer en su vivienda? Puede que una hipoteca inversa no tenga mucho sentido para, por ejemplo, alguien que piense mudarse dentro de dos años.
3. ¿Cuándo necesita el préstamo? Los clientes pueden satisfacer los requisitos para recibir más dinero al amparo de una hipoteca inversa conforme envejecen y el valor de su vivienda aumenta.
4. ¿Es una mejor opción mudarse a una vivienda más chica? Examinar otras opciones de vivienda puede ayudar a sus clientes a sopesar los costos y beneficios de permanecer en su hogar, en comparación con mudarse a una vivienda más asequible, lo cual pudiera incluir opciones de alquiler.
5. ¿Cuáles son sus necesidades financieras y cómo le ayudaría una HECM?
6. ¿Hay otros prestatarios potenciales, incluidos cónyuges, cónyuges no prestatarios o miembros de la familia?

A continuación encontrará detalles y recursos adicionales acerca de estas opciones.

### **Vender y mudarse**

Para muchos clientes, vender su casa y mudarse a una residencia menos costosa o que se adapte mejor a sus necesidades físicas puede ser la opción más adecuada. Los clientes deben tomar en consideración los costos de la transacción inmobiliaria, que normalmente incluyen los honorarios del corredor de bienes raíces y los gastos de mudanza, y también pueden incluir otros costos. El proceso de investigar otras formas de alojamiento ayudará a los clientes a determinar si deben comprar una vivienda diferente, o quedarse donde están y, en última instancia, evaluar las ventajas de una HECM u otro tipo de hipoteca inversa.

Los asesores deben abordar las siguientes opciones:

1. Acuerdos de propiedad alternativos.
2. Comunidades para jubilados.
3. Las comunidades para jubilados pueden ofrecer diversos servicios, como comidas, limpieza, transporte y actividades. Los residentes pueden mantener su independencia mientras se desprenden de la mayoría de las onerosas responsabilidades que conlleva ser un propietario de vivienda.
4. Acuerdos de vivienda compartida.
5. Los clientes pueden encontrar a otro adulto mayor con quien compartir una vivienda, ya sea a través de redes informales o, en algunas comunidades, mediante una agencia que se encargue de evaluar y emparejar a posibles compañeros de vivienda.
6. Vender.
7. Los impuestos, seguros y otras tasas catastrales pueden tornarse demasiado caros.
8. La casa es demasiado grande y el cliente quiere mudarse a una casa más chica.
9. El mantenimiento de la casa es demasiado oneroso o costoso.

10. La casa necesita reparaciones o mejoras que el cliente no puede pagar.
11. El cliente cree que ahorrará dinero vendiendo y alquilando una vivienda.
12. Alquilar.
13. Apartamentos subsidiados o asequibles para personas de la tercera edad: Por lo general, la vivienda subsidiada está disponible para personas de 62 años en adelante y por debajo de cierto nivel de ingresos. Los programas tanto estatales como federales ofrecen este tipo de vivienda, que proporciona fondos para pagar el alquiler mensual. Típicamente, las personas mayores no pagarían más del 30 por ciento de sus ingresos brutos ajustados. La porción subsidiada cubriría el resto, hasta los alquileres a precio justo de mercado establecidos. Las personas mayores que satisfacen los requisitos para acceder a una vivienda subsidiada están menos sujetas a aumentos drásticos de alquiler a lo largo del tiempo si sus ingresos se mantienen estables. Con frecuencia, la estabilización de los costos de vivienda es atractiva para las personas mayores que viven en viviendas de bajo valor o sujetas a una deuda muy grande. Las personas mayores deben ser conscientes de que los ingresos de la venta de su casa o cualquier otro gran aumento en sus ingresos pueden afectar su capacidad para cualificar para una vivienda subsidiada.
14. Alquileres no subsidiados: Hay muchas comunidades que ofrecen viviendas no subsidiadas para personas mayores de 55 años. Cuando viven en viviendas de alquiler no subsidiadas, los residentes tienen más flexibilidad con la cantidad de activos que mantienen, pues estos no afectan su elegibilidad para vivir en la comunidad. Sin embargo, los alquileres pueden aumentar con el tiempo, posiblemente cada año. Las personas de la tercera edad deben planificar para enfrentar los posibles aumentos al considerar la posibilidad de acceder a una vivienda de alquiler no subsidiada a largo plazo.
15. Otras obligaciones financieras.
16. Préstamos con garantía hipotecaria: Un préstamo con garantía hipotecaria usa la plusvalía de la vivienda del prestatario como garantía. Como la vivienda actúa como garantía, se corre el riesgo de perderla por ejecución de la hipoteca en caso de incumplimiento. Los préstamos con garantía hipotecaria a veces son útiles para ayudar a pagar reparaciones inesperadas de la vivienda, cuentas médicas, etc. Un préstamo con garantía hipotecaria genera un gravamen subordinado contra la vivienda del prestatario. Una diferencia importante entre una HECM y un préstamo con garantía hipotecaria es que, a diferencia de una HECM, los prestatarios deben hacer un plan de pago a plazos para pagar el principal y los intereses tan pronto como se cierre el préstamo. Los prestatarios deben tener ingresos suficientes y cumplir con los requisitos de suscripción del prestamista para tener derecho a un préstamo con garantía hipotecaria.
17. Cuentas de jubilación individuales: Muchos clientes pueden tener cuentas de jubilación individuales (IRA, por sus siglas en inglés) que pueden servir como fuentes de ingresos adicionales. Hay diferentes IRA, como, entre otras, IRA tradicionales, IRA Roth, IRA SIMPLE e IRA SEP. Combinadas con posibles ahorros fiscales al momento de la contribución, las IRA pueden ser valiosas herramientas de gestión fiscal para las personas. Dependiendo de sus ingresos al momento de la jubilación, una persona podría entrar en una categoría impositiva más baja, con contribuciones deducibles de impuestos, durante sus años laborales, disfrutando aún de una categoría impositiva más baja durante su jubilación. Las personas de la tercera edad que han invertido en IRA deben acudir a su institución financiera a fin de obtener más información sobre su capacidad para hacer retiros de estas cuentas.

18. Refinanciamiento de una hipoteca a plazo ya existente: Si un cliente tiene ya una hipoteca a plazo, es posible que pueda refinanciarla para obtener un préstamo con mejores condiciones, incluida una posible tasa de interés más baja. En algunos casos, es posible que el cliente pueda pagar la hipoteca existente y obtener fondos al pedir prestado contra la plusvalía adicional de la propiedad. Los prestatarios deben tener ingresos suficientes y cumplir con los requisitos del prestamista para tener derecho a una hipoteca de refinanciamiento.

### **Servicios prestados a través de la Red de la Senectud**

Los fondos federales apoyan la prestación de servicios en las comunidades locales a través de la Red de la Senectud. Tres ámbitos son los que se benefician más ampliamente del financiamiento federal:

1. Información y recomendación (I&R): Estos programas existen para ayudar a los adultos mayores y a los encargados de su cuidado a encontrar información específica sobre los programas que están disponibles para las personas de la tercera edad. Muchos programas de I&R también publican un directorio de recursos o mantienen un portal de internet con información sobre los recursos comunitarios para las personas mayores.
2. Centros de la tercera edad: Muchos centros para personas mayores ofrecen diversos programas de ejercicio, exámenes médicos, oportunidades sociales y recreativas, servicios de asesoría, comidas calientes, y otros servicios y actividades.
3. Servicios de nutrición: Una parte significativa de los fondos provistos al amparo de la ley para los Estadounidenses de Edad Avanzada va dirigida a proporcionar almuerzos calientes en centros para las personas de la tercera edad, iglesias y otros lugares convenientes. También puede hacer comidas a domicilio disponibles.

### **Programas locales y estatales**

Las agencias públicas locales o las agrupaciones sin fines de lucro pueden ofrecer una amplia gama de servicios y programas adicionales a los niveles local y estatal, tales como:

1. servicios de adaptación y reparación de vivienda: incluyen subsidios para hacer reparaciones domésticas menores, construir rampas para sillas de ruedas e instalar dispositivos de seguridad para los adultos mayores;
2. servicios domésticos, quehaceres y atención domiciliaria: hay asistencia pública disponible para quienes necesitan ayuda con tareas como la limpieza, la compra de comestibles o la higiene personal;
3. atención diurna para adultos: los programas de atención grupal pueden servir como una alternativa a la costosa atención domiciliaria personalizada para los adultos que necesitan una supervisión constante;
4. transporte: la asistencia se presta a través de programas sociales o grupos de voluntariado;
5. programas de coordinación de voluntarios: prestan ayuda con trabajos de jardinería, pintura de vivienda, reparación de techos, compra de comestibles, transporte, contacto social y otras necesidades;
6. programas corporativos: los programas corporativos de atención de personas mayores pueden proporcionar información y recomendaciones a sus empleados, así como un apoyo más tangible, tal como el uso de una camioneta corporativa para entregar comidas;
7. hospitales locales: organizan eventos de bienestar o ferias de salud que ofrecen mediciones de presión arterial gratuitas, e impresos sobre nutrición y acondicionamiento físico;
8. iglesias: brindan apoyo con “visitas amistosas” de otros miembros de la iglesia a personas de edad avanzada que están confinadas a su hogar; y
9. grupos cívicos: organizan eventos de beneficencia para atender a los adultos mayores.

## Prestaciones sociales

Muchos propietarios de vivienda de ingresos bajos a moderados no saben que tienen derecho a recibir prestaciones de programas sociales importantes, como:

- Seguridad de Ingreso Suplementario: La Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI, por sus siglas en inglés) proporciona pagos mensuales en efectivo a las personas de bajos ingresos mayores de 65 años que satisfacen los requisitos.
- Medicaid: Medicaid es un programa de seguro de salud para personas de bajos ingresos, pagado por una combinación de fondos estatales y federales; los criterios de elegibilidad del programa varían de un estado a otro.
- Programa de medicamentos de prescripción médica de Medicare: El Programa de medicamentos de prescripción médica de Medicare (Parte D de Medicare) es un complemento opcional al programa normal de seguro de salud de Medicare. En la mayoría de los casos, las personas mayores pueden ahorrar en el costo de sus medicamentos (en comparación con el precio de venta sin descuento) al inscribirse en este programa.
- Programas de exención o aplazamiento del pago de impuestos locales: Muchas comunidades ofrecen programas de aplazamiento del pago de los impuestos locales para las personas de la tercera edad que no pueden realizar los pagos. Normalmente, estos programas están diseñados para permitir a las personas mayores diferir el pago de parte o la totalidad de los impuestos prediales de su vivienda.
- La Red de la Senectud: La Red de la Senectud es el sistema de agencias y organizaciones públicas y privadas sin fines de lucro responsables de implementar la ley para los Estadounidenses de Edad Avanzada (OAA, por sus siglas en inglés). Promulgada en 1965, la OAA establece objetivos para mejorar y mantener la calidad de vida de los estadounidenses mayores.
- Unidades Estatales para la Senectud: Las Unidades Estatales para la Senectud (SUA, por sus siglas en inglés) son las agencias estatales designadas que atienden a las personas de la tercera edad. Coordinan las actividades estatales relacionadas y administran los fondos federales a nivel estatal. Para obtener más información, acuda a las [Unidades Estatales para la Senectud \(acl.gov\)](#).
- Agencias Regionales para la Senectud: Las Agencias Regionales para la Senectud (AAA, por sus siglas en inglés) coordinan la prestación de diversos servicios para satisfacer las necesidades de la población de la tercera edad, incluidos los de información y remisión, acercamiento, transporte, atención domiciliaria, legales y de protección, asesoría, socialización, recreación, y educación.

Se aconseja a los asesores y agencias de HECM a utilizar la Herramienta de Identificación de Recursos y Presupuesto del Cliente (CBRIT) para todos los clientes como un recurso para identificar programas y agencias que puedan ayudar a las personas mayores. Los asesores deben instar a los clientes a utilizar estos recursos locales y estatales para satisfacer sus necesidades.

## **Herramientas de asesoría sobre hipotecas inversas**

---

### **Software**

Los asesores deben generar y abordar los extractos de préstamo, los calendarios de amortización y el costo total anual del préstamo (TALC) utilizando el software de cálculo de HUD (Anexo A.4: Herramienta de comparación de HECM en línea). Solo los asesores de la lista de asesores de HECM pueden usar este software.

El software de cálculo de HECM puede ofrecer la siguiente información:

1. proyecciones de la línea de crédito remanente en función de los retiros especificados por el cliente (si el cliente selecciona una línea de crédito);
2. una comparación de los detalles del préstamo estimado al momento del cierre;
3. comparaciones proyectadas de préstamos en diferentes estadios en el futuro, incluidas las cifras anticipadas para el efectivo total recibido, el efectivo restante y el costo total expresado en dólares totales y una tasa promedio anual total;
4. proyecciones de amortización para productos selectos con detalles año por año (los préstamos tienen amortización negativa: a medida que el saldo del préstamo aumenta, la plusvalía disminuye); e
5. la inversión necesaria para los préstamos de HECM para compra.

### **Extractos y discusión de los productos**

Los asesores deben discutir los extractos de préstamo, las características de los productos y los calendarios de amortización que los prestamistas proporcionan a los clientes, pero deben ser sensibles al ayudar a estos a analizar y comparar las implicaciones financieras de las opciones de préstamo que están considerando. Los asesores deben ayudar a los clientes a comprender qué características son las más apropiadas para sus circunstancias financieras individuales.

Los asesores deben explicar a los clientes que los extractos son generalizados porque los costos y precios reales del préstamo fluctúan y dependen del producto de préstamo. Debido a la prohibición sobre el direccionamiento, deben proporcionar una perspectiva equilibrada al proporcionar extractos de préstamo personalizados, de estar disponibles, a los clientes, sobre: los préstamos y productos privados de HECM que ofrecen los prestamistas de HECM; y los productos privados o de HECM específicos que un prestamista de HECM le ha ofrecido a ese cliente.

## **Cómo refinanciar una HECM**

---

### **Consideraciones sobre el costo de refinanciar una HECM**

Algunos clientes tal vez quieran refinanciar un préstamo de HECM ya existente para aprovechar tasas de interés más bajas, un aumento en el valor de la vivienda o un aumento en los límites de préstamo. Los costos relacionados con esta transacción también deben tenerse en cuenta al momento de tomar una decisión definitiva con respecto a un refinanciamiento.

Al refinanciar una HECM ya existente, la prima del seguro hipotecario se reduce para cubrir solo el 2 por ciento de la diferencia entre el monto máximo original para una reclamación y el nuevo máximo.

### **Documentos proporcionados por el prestamista**

En el caso de un refinanciamiento de HECM, los prestatarios de HECM deben tener en cuenta que los prestamistas deben proporcionarles la siguiente información:

1. el formulario 92901 de HUD, Declaración contra el exceso de transacciones en las HECM;
2. el costo total del refinanciamiento de la HECM; y
3. el aumento en el límite principal, medido por el límite principal inicial estimado de la hipoteca a asegurar menos el límite principal actual de la HECM que se está refinanciando.

El prestamista debe proporcionar una mejor estimación de los fondos disponibles para el prestatario menos los costos de cierre y otras tasas. Esto asegura que el prestatario reciba información que lo ayude a entender el importe de los nuevos fondos que estarán disponibles después de refinanciar la HECM existente.

### **Exención de la asesoría de vivienda para el refinanciamiento de una HECM**

Para el refinanciamiento de HECM, HUD exentará del requisito de recibir asesoría si se cumplen las tres condiciones siguientes:

1. el prestatario de HECM recibió la Declaración contra el exceso de transacciones de HUD exigida;
2. el aumento en el límite principal del prestatario (según lo estimado por el prestamista e indicado al prestatario en la Declaración contra el exceso de transacciones) excede el costo total del refinanciamiento en un monto equivalente a cinco veces el costo de la transacción; y
3. el tiempo transcurrido entre el cierre de la HECM original que se va a refinanciar y la presentación de una solicitud de refinanciamiento no pasa de 5 años.

La información sobre el refinanciamiento de una HECM se proporciona en la Carta para el Acreedor Hipotecario 2009-11.

## **Asesoría sobre el incumplimiento de pago de las tasas catastrales de una HECM**

---

### **Incumplimiento de pago de las tasas catastrales**

Según las condiciones de la HECM, el prestatario debe pagar los impuestos prediales, el seguro contra riesgos y otras tasas catastrales de su bolsillo o a través de una LESA total o parcial. El uso de una LESA es exclusivamente decisión del prestamista, con sustento en la suscripción de una FA.

Las tasas catastrales incluyen:

1. los impuestos prediales (de autoridades fiscales como escuelas, municipios, condados, estados, etc.);
2. el seguro de la propiedad (seguro del propietario, contra riesgos o contra inundaciones);
3. otras tasas catastrales o tasaciones especiales, como cuotas de condominios y complejos habitacionales planificados o de asociaciones de propietarios;
4. los alquileres de terrenos; y
5. otros cargos impuestos por los municipios o por la legislación estatal.

### **Elegibilidad para proporcionar asesoría sobre incumplimiento**

#### **Participación de la agencia en la asesoría de HECM por defecto**

Los asesores no tienen que ser parte de la lista de HECM para proporcionar asesoría de HECM por defecto. Estar en la lista de HECM es obligatorio por ley para la apertura de una HECM.

Para ofrecer asesoría de HECM por defecto, las agencias de asesoría de vivienda deben hacer lo siguiente:

1. Revisar sus planes de trabajo e informes de HUD para asegurarse de que reflejen su proceso actual y sus intenciones futuras de ampliar sus operaciones.
2. De ser necesario, modifique sus planes de trabajo para que identifiquen:
  - a. el número de asesores que prestan servicios de HECM por defecto;
  - b. el lugar en el que la agencia presta actualmente este servicio;
  - c. otras zonas geográficas, si desean ampliar su alcance en el futuro; y
  - d. la obtención de la aprobación de HUD para el plan de trabajo modificado.

#### **Protocolo para las sesiones de asesoría sobre incumplimientos de pago de HECM**

A continuación se detallan las medidas de HECM específicas a tomar, además de las prácticas de asesoría por defecto individuales del asesor de vivienda.

Los asesores que prestan asesoría de HECM por defecto deben ser conscientes de que las opciones de mitigación de pérdidas disponibles para las HECM y las hipotecas inversas pueden ser diferentes a las de las hipotecas a plazo. Puede que haya menos opciones disponibles para los prestatarios de hipotecas inversas y, a menudo, los prestamistas no están obligados a ofrecer ciertas opciones a todos los prestatarios.

En caso de un desastre u otros acontecimientos que afecten la apertura y administración de la HECM, HUD puede brindar orientación adicional para ayudar a los prestatarios.

## Admisión del cliente

Al recopilar la información básica sobre el posible cliente, el personal de la agencia debe averiguar:

1. el estado de todos los impuestos catastrales, el importe vencido y el importe anual estimado del impuesto predial;
2. el estado del seguro del propietario, incluyendo la prima anual estimada;
3. el valor estimado de la vivienda (si el cliente lo desconoce, el asesor puede usar los sitios web de avalúo de viviendas para obtener una estimación del valor actual);
4. la deuda que pesa sobre la vivienda, la HECM y otras deudas o gravámenes;
5. los nombres, relaciones y números de teléfono de otras personas que residan con el prestatario; y
6. el número de caso de FHA para la HECM, de conocerlo.

## Sesión de asesoría

El asesor debe determinar si el cliente es un prestatario de HECM, un cónyuge no prestatario o un agente con una carta poder (POA).

1. ¿Es el cliente un prestatario de HECM?
2. ¿Reside el cliente actualmente en la propiedad hipotecada? Para subsanar el incumplimiento, el prestatario debe cumplir con todas las obligaciones de la HECM, incluido el mantenimiento de la propiedad hipotecada como su residencia principal. Existen ciertas excepciones, dependiendo de la fecha en que se asignó el número de caso de FHA a la HECM, por lo que el asesor debe discutir con el prestatario los motivos y la duración del cambio de residencia.
3. ¿Cumple el prestatario con la definición de prestatario “en riesgo”? Las opciones específicas de retención de vivienda de HUD pueden estar disponibles cuando:
4. el prestatario vivo más joven tiene al menos 80 años de edad; y
5. el prestatario tiene circunstancias críticas, como una enfermedad incurable para la que recibe apoyo, una discapacidad física a largo plazo corroborada o una necesidad “única” de ocupación (por ejemplo, la enfermedad incurable de un miembro de la familia que recibe atención en la residencia).
6. ¿Es el cliente un cónyuge no prestatario? Las opciones de retención de vivienda de HUD no están disponibles para los cónyuges no prestatarios. El asesor debe abordar los recursos de transición que están disponibles para dejar la vivienda.
7. ¿Es el cliente un agente con una carta poder (POA) que desea actuar en nombre y representación de un prestatario de HECM?
8. La POA debe ser por tiempo indefinido (un abogado designado específicamente para sobrevivir a la discapacidad del cliente) e incluir los aspectos financieros.
9. Si el agente se comunica con él en nombre del cliente, el asesor debe comunicarse con el administrador del préstamo para determinar si la POA consta en su expediente.
10. De ser así, el asesor puede proceder con la sesión.
11. Si no, el asesor, el agente y el administrador deben encontrar la mejor manera de asegurarse de que el agente pueda actuar en nombre y representación del cliente para tramitar la HECM.

El asesor explicará el proceso de ejecución de la HECM y las consecuencias de no resolver la situación de los cargos prediales morosos del prestatario.

## Análisis financiero

Como parte del análisis financiero necesario para cada cliente, el asesor debe determinar si, acorde a la información financiera del prestatario, parece haber suficiente dinero para pagar al administrador cualquier anticipo y reservar dinero para el futuro pago de impuestos y seguros, y otros gastos prediales.

1. Verifique con el cliente:
  - a. Ingresos, gastos, deudas no garantizadas y de otro tipo del prestatario, incluida la de préstamos educativos, las reparaciones de vivienda necesarias, los gastos médicos y otros gastos prediales (por ejemplo, cuotas de asociaciones de propietarios de vivienda y de condominios, tasaciones [IMPORTANTE: los estados de súper gravamen donde las tasas catastrales pueden tomar la primera posición], cualquier otro gasto grande, etc.)
  - b. Miembros adicionales del hogar: ¿Contribuyen los miembros adicionales del hogar a los ingresos familiares? ¿Mantiene el prestatario económicamente a alguien?
  - c. Empleo reducido o desempleo.
  - d. Activos del prestatario: cuentas corrientes y de ahorro, bonos, anualidades, cuentas de jubilación, seguros de vida (valor en efectivo), certificados de depósito, otros bienes inmuebles, acciones y cualquier otro activo financiero.
  - e. Un presupuesto familiar propuesto, identificando cualquier déficit u otras dificultades financieras que el prestatario tenga o pudiera enfrentar en el futuro.
2. El uso de la CBRIT para realizar un análisis de los programas locales, estatales y federales que podrían complementar o ser alternativas a una hipoteca inversa, y verificar la elegibilidad de los prestatarios.
3. Si el análisis de la CBRIT indica que el prestatario puede tener derecho a recibir los beneficios, el asesor debe:
  - a. ayudar al prestatario a llenar todos los formularios de solicitud para los programas de beneficios apropiados y enviarlos a las agencias de servicios sociales correspondientes; o
  - b. recomendar y poner en contacto al prestatario con una Agencia Regional para la Senectud (AAA) local si no puede ayudarlo a llenar los formularios de solicitud para los programas de beneficios.
4. Aconseje al prestatario sobre otras fuentes de ingresos o asistencia:
  - a. Financiamiento local o estatal para afrontar déficits e incumplimientos en cuanto a los cargos prediales de hipotecas inversas
  - b. Programas de búsqueda de compañeros de casa
  - c. Asistencia con los impuestos prediales locales
  - d. Opciones de seguro de vivienda
  - e. Plan de manejo de deudas
  - f. Otros familiares o amigos que pudieran proporcionar asistencia financiera
  - g. Bancarrota, como opción para afrontar la deuda no garantizada, con información sobre los servicios de asistencia legal locales
  - h. Otros recursos, como la Asociación Estadounidense de Personas Jubiladas (AARP, por sus siglas en inglés), la Alianza para la Asistencia con los Medicamentos Recetados (PPA, por sus siglas en inglés), ministerios locales de alimentación y otros servicios; consulte el [Eldercare Locator \(Localizador de Servicios de Atención para Personas de la Tercera Edad\) en acl.gov](#).

## **Comuníquese con el administrador del préstamo**

### **Si el prestatario puede permitirse permanecer en la vivienda**

El asesor debe comunicarse con el administrador del préstamo para abordar las opciones de retención de la vivienda disponibles, tales como:

1. refinanciar la HECM en mora con una nueva HECM;
2. adoptar un plan de pago para los anticipos corporativos impagos por un incumplimiento de pago de las tasas catastrales;
3. la solicitud del administrador del préstamo de una extensión de sus plazos de ejecución hipotecaria a HUD porque el prestatario satisface los requisitos de “en riesgo”; o
4. cualquier otra opción que ofrezca el administrador del préstamo.

El asesor ayudará al prestatario con la documentación para la opción de retención de vivienda que exija el administrador del préstamo.

Si el administrador del préstamo ofrece un plan de pago, el asesor debe averiguar y comunicar al prestatario:

1. el plazo mínimo/máximo para el pago;
2. cómo se remitirán los fondos;
3. cuál es la documentación necesaria;
4. cómo debe enviarse la documentación al administrador del préstamo.

### **Si el prestatario no puede o no quiere subsanar el incumplimiento**

El asesor trabajará con el prestatario y el administrador del préstamo a fin de identificar estrategias apropiadas para que el primero atienda el incumplimiento, incluida la venta de la vivienda.

Si el prestatario necesita un apoyo más amplio, como un asistente social que lo ayude a hacer una transición segura a otra vivienda, el asesor debe ayudarlo a comunicarse con la AAA local para obtener ayuda.

## **Después de la asesoría**

El asesor debe proporcionar al prestatario:

1. un plan de acción por escrito, que describa los pasos para lograr sus objetivos, con un resumen de la sesión de asesoría y el consejo prestado;
2. un análisis presupuestario con recomendaciones sobre cómo liberar ingresos para pagar las tasas catastrales;
3. si se realiza un análisis con la CBRIT para determinar la elegibilidad de beneficio público, un extracto con información sobre los beneficios a los que el prestatario pudiera tener derecho; y
4. los datos de contacto de la AAA local, y de otras agencias locales y estatales identificadas utilizando o llamando al Eldercare Locator (800-677-1116).

Si se estableció comunicación con el administrador del préstamo, con permiso del prestatario, el asesor le informará sobre el resultado de la sesión de asesoría y le proporcionará una copia del plan de acción del prestatario.

## **Seguimiento**

El asesor debe fijar una cita de seguimiento con el prestatario en un plazo de sesenta días para determinar si está trabajando en las tareas recomendadas durante la sesión de asesoría.

Según lo necesite el cliente, el asesor debe:

1. ayudar al cliente a llenar todos los formularios de solicitud del programa de beneficios apropiado y a enviarlos a las agencias de servicios sociales correspondientes;
2. ayudar al cliente a concertar citas con agencias locales para recibir asistencia y transferir, con permiso del cliente, la información pertinente; y
3. comunicarse con el prestatario 30 días después de la sesión de asesoría, si no hay contacto interino, para responder preguntas y prestar servicios adicionales.

## **Anexos relacionados con el protocolo para las HECM**

---

Anexo A.1: Ejemplo de carta de confirmación de la cita que porte el membrete de la agencia

Anexo A.2 Ejemplo de carta de seguimiento

Anexo A.3 Recursos sobre las hipotecas inversas

Anexo A.4: Herramienta de comparación de HECM en línea

Anexo A.5: Uso de la Herramienta de Identificación de Recursos y Presupuesto del Cliente (CBRIT)

## Anexo A: Recursos para asesores

### Anexo A.1: Ejemplo de carta de confirmación de la cita que porte el membrete de la agencia

<Fecha>

<Nombre del propietario>

<Dirección del propietario>

<Ciudad, estado y código postal del propietario>

Estimado propietario de vivienda:

Gracias por solicitar asesoría acerca de la hipoteca de conversión sobre el valor de la vivienda (HECM) a través de <NOMBRE DE LA AGENCIA>. Nuestra función es proporcionarle la información independiente que necesita para tomar sus decisiones más acertadas en cuanto a los diferentes préstamos de hipoteca inversa y otras alternativas que pudiera tener disponibles. Para su información, esta agencia no respalda ni recomienda ningún préstamo o prestamista de hipotecas inversas. El proceso de asesoría explica a grandes rasgos las características clave de las hipotecas inversas, abarcando los costos, beneficios e implicaciones financieras de estos préstamos. También proporciona información sobre alternativas a este tipo de hipotecas que pudieran ser más beneficiosas para usted.

Su sesión de asesoría está programada para el <DÍA>, <FECHA>, a las <HORA>. A fin de prepararse para esta sesión de asesoría, estudie los materiales adjuntos <Especifique aquí los documentos que exige HUD y los documentos adicionales que elija enviar a su cliente> y otra información pertinente que pudiera atañer a su situación. Tenga estos materiales a mano para la sesión de asesoría. Durante su sesión de asesoría, abordará su situación financiera actual (es decir, sus ingresos, activos y deudas) con el asesor para explorar las alternativas a una hipoteca inversa, de acuerdo con su situación individual. También querrá tener lápiz y papel a mano para tomar notas. La sesión de asesoría durará aproximadamente una hora, o más si es necesario.

Una vez concluida la sesión de forma satisfactoria, usted recibirá un Certificado de Asesoría de HECM. Con su firma de este certificado, estará verificando que fue asesorado por mí. Necesitará una copia firmada del certificado para su prestamista si decide solicitar una HECM con seguro federal dentro de los próximos seis meses. Espero hablar con usted el <FECHA> a las <HORA>.

Atentamente:

<Nombre del asesor>

Asesor de vivienda de <NOMBRE DE LA AGENCIA>

Documentos adjuntos

*Cómo prepararse para su sesión de asesoría*, de HUD

Comparación de préstamos

Cálculo del TALC

Plan de amortización del préstamo

Los folletos sobre hipotecas inversas designados por HUD

## Anexo A.2 Ejemplo de carta de seguimiento

---

<Fecha>

<Nombre del propietario> <Dirección del propietario>

<Ciudad, estado y código postal del propietario>

Estimado propietario de vivienda:

Gracias por participar en la sesión de asesoría acerca de las hipotecas de conversión sobre el valor de la vivienda (HECM) que realicé con usted el <FECHA>. Tómese su tiempo para analizar a fondo la información que compartí con usted antes de tomar cualquier decisión sobre su futuro financiero. Si necesita más información o si tiene alguna otra pregunta, llámeme en cualquier momento.

Adjuntas encontrará dos copias del Certificado de Asesoría de HECM. Estos certifican que ha completado y entendido los conceptos básicos de la asesoría de HECM. Por favor, conserve una copia como constancia. Si solicita un préstamo de HECM dentro de los próximos seis meses, firme y entregue la segunda copia del certificado a su prestamista de HECM. El prestamista necesitará esta copia firmada para verificar que recibió la asesoría dentro de los seis meses posteriores a la solicitud del préstamo. Si solicita un producto de hipoteca inversa que no sea una HECM, pregunte al prestamista que haya elegido si también necesita proporcionar el certificado para ese producto.

En **<Tiempo que transcurrirá hasta que el asesor llame al cliente>** a partir de hoy, le llamaré para preguntar si tiene alguna otra pregunta o si ha tomado alguna decisión en cuanto a una HECM, una hipoteca inversa u otra alternativa disponible para usted.

Si necesita más ayuda, no dude en llamarme al <N.º TELEFÓNICO> cuando guste.

Atentamente:

<Nombre del asesor>

Asesor de vivienda de <NOMBRE DE LA AGENCIA> Documentos adjuntos

## **Anexo A.3 Recursos sobre las hipotecas inversas**

---

### **Recursos generales sobre las hipotecas inversas**

Para obtener una lista de recursos generales, así como información sobre el programa de hipotecas inversas de HUD, visite [HECM | HUD.gov / Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los EE. UU. \(HUD\)](#).

Oficina para la Protección Financiera del Consumidor [Préstamos de hipoteca inversa | Oficina para la Protección Financiera del Consumidor \(consumerfinance.gov/es\)](#).

AARP [Hipotecas inversas: tasas hipotecarias, deuda hipotecaria y manejo \(aarp.org/espanol\)](#).

Consejo Nacional para Adultos Mayores, para temas de salud, independencia, oportunidades de voluntariado y prestaciones disponibles para las personas de la tercera edad: [El Consejo Nacional para Adultos Mayores \(ncoa.org\)](#).

Portal de la Asociación Nacional de Prestamistas de Hipotecas Inversas: [Inicio - Hipotecas inversas](#).

### **Recursos sobre prestamistas**

Lista de prestamistas de HECM de HUD: [Lista de prestamistas de HUD | HUD.gov | Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los EE. UU. \(HUD\)](#).

Las quejas sobre prestamistas o asesores de HECM deben remitirse a la Oficina de Asesoría de Vivienda de HUD, a: [housing.counseling@hud.gov](mailto:housing.counseling@hud.gov).

#### **Anexo A.4: Herramienta de comparación de HECM en línea**

---

La Calculadora de Préstamos y Herramienta de Suscripción de HECM (HLCUT) en línea es el programa de cálculo designado por HUD. La HLCUT calcula los límites principales para las variaciones de una HECM en función de diferentes tasas de interés con diferentes índices y márgenes. La HLCUT genera planes de amortización de préstamos individuales y comparaciones paralelas de:

1. los límites principales totales proyectados;
2. los costos totales;
3. los fondos remanentes de la línea de crédito;
4. la plusvalía remanente; y
5. los costos totales de la tasa porcentual promedio anual en varios momentos futuros en relación con la esperanza de vida estimada restante del cliente.

Pero no generará cálculos para ningún producto de hipoteca inversa privado.

Las funciones adicionales de esta herramienta en línea incluyen la capacidad de generar:

1. paquetes informativos que se pueden imprimir o enviar por correo electrónico a los clientes;
2. gráficas circulares de comparación de préstamos que pueden comparar visualmente dos tipos de préstamos para mostrar las diferencias entre ellos al cliente;
3. comparaciones entre un tipo de préstamo durante dos períodos de la vida del cliente; y
4. extractos personalizados para el cliente sobre la venta de su vivienda y cómo le afectaría de acuerdo con el valor actual de su propiedad.

Esta información se puede guardar en la herramienta y extraer para cada cliente individual, así como para cualquier pregunta y conversación futura entre el asesor y el cliente con respecto a las características de hipotecas inversas específicas.

La HLCUT está disponible exclusivamente para los asesores de HECM de la lista de HUD.

## **Anexo A.5: Uso de la Herramienta de Identificación de Recursos y Presupuesto del Cliente (CBRIT)**

### **Herramienta de Identificación de Recursos y Presupuesto del Cliente (CBRIT)**

Los asesores deben preparar un presupuesto para cada cliente con la información financiera que este les proporcione, utilizando la Herramienta de Identificación de Recursos y Presupuesto del Cliente (CBRIT).

El objetivo de preparar un presupuesto utilizando la CBRIT es ilustrar al cliente su situación financiera actual y determinar cómo una HECM u otra hipoteca inversa podrían ayudarlo a satisfacer sus necesidades y a alcanzar sus objetivos.

En la CBRIT, los asesores harán las preguntas generadas por la herramienta para ayudar al cliente a declarar sus ingresos, deudas y gastos. No se espera que los asesores soliciten comprobantes de ingresos, deudas y gastos a los clientes para completar el proceso de la CBRIT.

La CBRIT ayuda a los asesores a evaluar las preocupaciones presupuestarias inmediatas de un cliente, así como a identificar otros riesgos que podrían afectar su capacidad de utilizar una hipoteca inversa para cumplir con sus objetivos personales a más largo plazo. La CBRIT facilitará la conversación con los clientes asesorados sobre factores de la vida tales como el deterioro de su salud, las limitaciones del entorno de la vivienda o las transiciones recientes en su vida, como la viudez, que pudieran dificultarles la permanencia en la vivienda. La CBRIT ofrece un resumen de estos factores que puede ayudar a los asesores a identificar las características de una hipoteca inversa que pudieran ser apropiadas para cumplir con los objetivos del cliente, evaluar el impacto de sus necesidades financieras sobre el capital remanente con el tiempo y considerar opciones alternativas a la adopción de una hipoteca inversa.

Obtener una hipoteca inversa es decisión del cliente, independientemente de los resultados del presupuesto.

Además, la CBRIT también ayuda a los asesores a dirigir a los clientes de HECM a recursos otros que no sean los de HECM, como programas locales, estatales y federales que podrían ser alternativas o complementos importantes a una hipoteca inversa. La CBRIT se puede utilizar para verificar la elegibilidad del cliente y proporciona instrucciones para acceder a esos recursos. Los asesores deben advertir al cliente que la determinación final de la elegibilidad para los programas solo la pueden tomar las agencias que los administran.

## **Anexo B: Impresos obligatorios para los clientes**

Los materiales del Anexo B son para los posibles prestatarios de HECM y sus asesores que están aconsejando a los clientes. El Anexo B.1 (Cómo prepararse para su sesión de asesoría) es obligatorio y debe proporcionarse al cliente antes de la sesión de asesoría de HECM. Se recomienda usar los anexos B.2 al B.11, y pueden enviarse antes, durante o después de la asesoría. Estos anexos deben estar disponibles a solicitud del cliente.

Los impresos para los clientes comienzan en la página siguiente, e incluyen:

Anexo B.1: Cómo prepararse para su sesión de asesoría

Anexo B.2: Información importante sobre la hipoteca de conversión sobre el valor de la vivienda (HECM) y otros asesores de hipoteca inversa

Anexo B.3: Requisitos de elegibilidad de una hipoteca inversa

Anexo B.4: Pasos del proceso de préstamo para una HECM

Anexo B.5: Consideraciones sobre las hipotecas inversas para los consumidores

Anexo B.6: Preguntas a hacer a su prestamista sobre las HECM y otras hipotecas inversas

Anexo B.7: Obligaciones del prestatario de una HECM

Anexo B.8: Obligaciones del prestatario de una hipoteca inversa; una lista de verificación para los prestatarios

Anexo B.9: Cómo usar una hipoteca inversa para comprar una anualidad

Anexo B.10: Preguntas más frecuentes acerca de la asesoría sobre las hipotecas inversas

Anexo B.11: Cómo puede uno acceder a la plusvalía de su vivienda con una hipoteca inversa; opciones de pago

## Anexo B.1: Cómo prepararse para su sesión de asesoría

---



### Cómo prepararse para su sesión de asesoría

La decisión de obtener una hipoteca inversa es importante. El Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD) y la Administración Federal de Vivienda (FHA) quieren asegurarse de que pueda tomar una decisión educada y que pueda elegir un curso de acción que satisfaga sus necesidades. Por este motivo, es necesario recibir asesoría de vivienda sobre las hipotecas de conversión sobre el valor de la vivienda (HECM) de HUD. Esta asesoría debe prestarla un asesor de vivienda certificado de la lista asesores de HECM de HUD.

El propósito de este resumen es proporcionar información introductoria sobre la asesoría y el programa de HECM, para ayudarlo a prepararse para su sesión de asesoría. Después de su sesión de asesoría, tendrá una mejor comprensión de las características de una HECM, el impacto que una HECM tendrá en sus circunstancias particulares y si otros servicios o programas que no sean una HECM u otra hipoteca inversa podrían o no satisfacer mejor sus necesidades.

#### Qué puede esperar de su asesor de HECM

Entender qué esperar de los asesores de HECM es un primer paso importante para establecer sus expectativas para la sesión de asesoría. Recuerde, solo usted puede decidir si una hipoteca inversa es adecuada para su situación. El asesor proporciona información para ayudarlo a tomar esa decisión.

1. El asesor es responsable de ayudarlo a comprender las HECM, su idoneidad para satisfacer sus necesidades particulares y las alternativas a una u otros productos de hipoteca inversa.
2. Los asesores de HECM abordarán sus necesidades financieras y de otra índole para permanecer en su vivienda, las características de una HECM y cómo funciona, sus responsabilidades con una HECM, el impacto de una HECM para usted y sus herederos, y la disponibilidad de otra asistencia que pudiera necesitar.
3. El trabajo del asesor no es “predisponerlo” o encaminarlo hacia una solución, un producto o un prestamista específicos. Además, los asesores de HECM no son asesores financieros y es posible que no puedan brindarle orientación financiera específica. Considere la posibilidad de hablar con un experto en finanzas o en impuestos si necesita información adicional.

Los asesores de HECM deben seguir prácticas específicas, que están diseñadas para garantizar que reciba servicios de asesoría de calidad, y protegidos contra el fraude y los abusos. HUD exige que los asesores de HECM hagan lo siguiente:

1. enviarle los materiales obligatorios (es decir, este paquete) antes de la sesión de asesoría;
2. seguir los protocolos establecidos al realizar la sesión de asesoría; y
3. hacer un seguimiento con usted después de concluida la sesión.

## **Qué puede esperar del proceso de asesoría de HECM**

Paso 1. Hacer una cita El proceso comienza cuando usted hace su cita para recibir una sesión de asesoría, la cual debe concertar directamente con la agencia de asesoría. Su prestamista no puede iniciar ni participar en la sesión. Esta sesión tiene lugar en persona, por teléfono o por videollamada en vivo; sin embargo, HUD aconseja que, de ser posible, se reúna con su asesor en persona para obtener un mayor beneficio de su sesión.

Paso 2. El asesor se comunicará con usted y le enviará información. Una vez que haya hecho una cita, la agencia le enviará un paquete informativo para que pueda prepararse para la sesión. Es muy importante que lea este paquete antes de reunirse con su asesor.

Además, antes de comenzar, también debe saber que algunas agencias cobran un cargo por la asesoría; si no puede pagarlo, debe discutir su incapacidad para pagar con la agencia al comienzo de la sesión para entender cuáles son sus opciones.

Paso 3. El asesor le pedirá su nombre, datos de contacto y otra información clave, como su interés en obtener una hipoteca inversa, para la sesión de asesoría. Cuanto más completa sea la información que proporcione al asesor, más eficaz será la sesión de asesoría para usted. Los asesores adaptan las sesiones a sus necesidades específicas.

Paso 4: Sesión de asesoría: El asesor hablará con usted de sus necesidades y circunstancias; y proporcionará información sobre las HECM, las hipotecas inversas y otros tipos alternativos y fuentes de asistencia que pudieran estar disponibles para usted. Durante la sesión, trabajará con el asesor para evaluar su situación financiera actual utilizando herramientas en línea. Esto lo ayudará a determinar el mejor curso de acción. Debe estar preparado para hablar sobre sus ingresos, deudas y gastos. El asesor también lo ayudará a informarse sobre los fondos y servicios para los que pudiera reunir los requisitos en su zona.

Paso 5. Certificado de Asesoría de HECM: Una vez que complete la sesión, y usted y su asesor estén seguros de que entiende los aspectos esenciales de una HECM, el asesor emitirá un certificado que verifica para el prestamista que usted ha completado con éxito la asesoría. El prestamista no puede aceptar su pago de la solicitud hasta que haya proporcionado un Certificado de Asesoría de HECM firmado.

Paso 6. Seguimiento: Sus asesores harán un seguimiento con usted para saber si necesita más ayuda y para comprender el resultado de su sesión de asesoría. También puede llamar a su asesor para pedir ayuda adicional después de la sesión.

Las agencias de asesoría deben hacer las adaptaciones especiales razonables que pudieran necesitarse para las personas con discapacidades. Si necesita una adaptación razonable relacionada con su asesoría de HECM, comuníquese con la agencia de asesoría con la que hizo o va a hacer la cita.

## **Cómo funciona una hipoteca inversa**

Antes de comenzar su sesión de asesoría, es útil que entienda algunos conceptos básicos sobre las hipotecas inversas. Lo siguiente corresponde para el producto de HECM de HUD. Otros productos de hipoteca inversa pueden tener características diferentes.

En general, las hipotecas inversas permiten a los propietarios de vivienda mayores de 62 años convertir la plusvalía de su vivienda en efectivo disponible: un prestamista le anticipa dinero (el préstamo) en función de la plusvalía de su vivienda. Por lo general, el monto que tiene derecho a recibir depende de cuánto asciende la plusvalía de su vivienda y de su edad al momento de recibir el préstamo. Con una hipoteca inversa, usted sigue siendo el propietario de su casa. Debe seguir pagando los impuestos prediales y el seguro de vivienda. También es responsable de mantener la vivienda en buenas condiciones.

No tendrá que pagar el saldo del préstamo mientras viva en la vivienda. Puede optar por pagar el préstamo mediante la venta de la propiedad o el pago anticipado del préstamo en cualquier momento sin penalización. La propiedad puede seguir siendo parte de su patrimonio pagando el saldo del préstamo, según lo determine el prestamista.

### Tipos de hipotecas inversas

En la tabla siguiente se muestran tres tipos de hipotecas inversas:

Hipoteca inversa <i>de propósito único</i>	Por lo general, las agencias gubernamentales locales y estatales ofrecen que se utilicen de una sola manera específica; por ejemplo, para hacer reparaciones de vivienda
Hipoteca inversa <i>privada</i>	Se puede usar para cualquier propósito y puede ser adecuada para los prestatarios que pueden obtener más fondos a través de un producto privado o cuyo préstamo o propiedad de hipoteca inversa puede no ajustarse a los criterios de HUD
<i>Hipoteca de conversión sobre el valor de la vivienda (HECM)</i>	Se puede utilizar para cualquier propósito y está <b>asegurada por la Administración Federal de Vivienda.</b>

### Opciones de planes de pago

Hay varios tipos de planes de préstamos de HECM disponibles, como los de tasas variables mensual y anual, así como los de tasa fija. Los prestatarios pueden optar por una línea de crédito con opciones de retiro flexibles, un préstamo a plazo con pagos mensuales fijos por un número específico de años, un plan de tenencia con pagos garantizados de por vida, o una combinación de estas opciones; incluso un solo pago global.

### Cómo elegir una hipoteca inversa que satisfaga sus necesidades

Los planes de pago de HECM son flexibles. El mejor plan de pago para usted dependerá de sus necesidades y circunstancias económicas tanto actuales como futuras. Por ejemplo:

Si su hipoteca existente tiene un pequeño saldo y desea liquidarlo con la hipoteca inversa, un plan de línea de crédito le permitiría retirar todos los fondos al momento del cierre del préstamo y saldar la hipoteca actual.

Si sabe que tendrá gastos de atención médica considerables en el futuro cercano y desea tener los fondos disponibles cuando sea necesario, una línea de crédito también puede satisfacer sus necesidades.

Si necesita una cantidad fija de dinero cada mes con el fin de complementar sus ingresos para cubrir los gastos mensuales, entonces un plan de pago de plazo o de tenencia podría ser una opción adecuada para usted.

Su asesor de HECM abordará sus objetivos para una HECM u otro producto de hipoteca inversa con usted y le explicará las diferentes opciones disponibles para ayudarlo a satisfacer sus necesidades.

### **Costos de obtener una HECM**

Los costos relacionados con las HECM son los mismos que los de las hipotecas “a plazo” utilizadas para comprar una vivienda. Estos costos incluyen los cargos de apertura de la hipoteca del prestamista, los cargos de la administración continua del préstamo y los intereses generados por el dinero que utilice del préstamo. También hay costos de cierre, que incluyen todos los gastos habituales y de costumbre relacionados con la obtención de una hipoteca; por ejemplo, el avalúo, la búsqueda catastral y el seguro. Las HECM también incluyen un cargo por el seguro hipotecario de FHA.

### **Efecto sobre los beneficios fiscales/sociales**

Los anticipos de un préstamo de hipoteca inversa no son imponibles y no afectan las prestaciones del Seguro Social o de Medicare. Sin embargo, debe cuidar que los fondos del préstamo que retenga no excedan los límites mensuales de recursos líquidos para la Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI) y Medicaid. Quizás quiera consultar a un profesional financiero para obtener información adicional.

### **Alternativas a una HECM u otra hipoteca inversa**

Su asesor de HECM también lo ayudará a considerar otras opciones disponibles para satisfacer sus necesidades que no sean una hipoteca inversa, como:

1. vender su casa y mudarse a una residencia más adecuada;
2. alquilar, así como otras opciones financieras; y
3. servicios de apoyo y prestaciones sociales que pudiera tener disponibles en su comunidad.

Al igual que con cualquier decisión financiera importante, HUD lo insta a sopesar todas las opciones antes de decidirse por una hipoteca inversa. A continuación se enumeran los recursos a los que puede acceder para obtener más información sobre las hipotecas inversas y la atención de las personas mayores:

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor proporciona información para los consumidores sobre hipotecas inversas: [Préstamos de hipoteca inversa | Oficina para la Protección del Consumidor \(consumerfinance.gov/es\)](https://www.consumerfinance.gov/es).

El sitio web de AARP ([www.aarp.org/money/revmort](http://www.aarp.org/money/revmort)) proporciona más información sobre las hipotecas inversas y calculadoras para hacer estimaciones generales del monto que podría recibir con una. También puede llamar a AARP al 1 (800) 424-3410.

La Asociación Nacional de Prestamistas de Hipotecas Inversas ofrece información al consumidor en [Your Guide to Reverse Mortgages \(Su guía sobre las hipotecas inversas\)](#) y también puede llamarlos al (866) 264-4466.

## **Anexo B.2: Información importante sobre la hipoteca de conversión sobre el valor de la vivienda (HECM) y otros asesores de hipoteca inversa**

---

La función de los asesores de la lista de expertos en hipotecas de conversión sobre el valor de la vivienda (HECM) dentro del programa de asesoría sobre hipotecas inversas de HUD es abordar con usted información que lo ayudará a tomar sus propias decisiones sobre cómo obtener una hipoteca inversa y otras alternativas disponibles. El asesor puede ayudarlo a decidir si una hipoteca inversa pudiera o no ser apropiada para usted y qué opciones podrían ser más adecuadas dadas sus circunstancias financieras.

Los asesores no promueven, representan ni recomiendan ningún prestamista o préstamo específico. Sin embargo, sí proporcionan información general sobre los factores que puede tomar en cuenta al seleccionar un prestamista o un préstamo.

Los asesores de HECM pueden decirle:

1. los tipos de costos que requieren las hipotecas inversas (tanto las HECM como los productos privados);
2. qué tipos de costos de hipoteca inversa pueden variar de un prestamista a otro; y
3. el monto máximo que HUD permite que los prestamistas de HECM cobren por ciertos costos del préstamo.

Los asesores **NO** proporcionan ninguna información sobre los precios que cobra algún prestamista o agente de préstamo individual. Los precios que un prestamista o agente de préstamo cobra a un prestatario en un momento dado pueden diferir de lo que le cobraría otro o de lo que cobraría en otro momento. Los costos también varían entre otros productos de hipoteca inversa disponibles.

Los prestamistas y los agentes de préstamo son la mejor fuente de información sobre los precios que cobran y los productos de préstamo que ofrecen, en tanto que los asesores pueden ayudarlo a entender cualquier préstamo de hipoteca inversa que le ofrezcan.

## **Anexo B.3: Requisitos de elegibilidad de una hipoteca inversa**

---

Por lo general, para tener derecho a solicitar una hipoteca inversa, debe cumplir con los siguientes requisitos:

### **Edad mínima**

Debe cumplir con el requisito de edad mínima para el producto de hipoteca inversa. Para los préstamos de HECM, la edad mínima es de 62 años.

*Importante: Si el prestatario tiene un cónyuge menor de 62 años de edad, ese cónyuge puede ser considerado como un cónyuge no prestatario para la HECM. Si el cónyuge prestatario fallece o deja de satisfacer los requisitos, es posible que la HECM venza y que el cónyuge no prestatario tenga que abandonar la vivienda si no continúa cumpliendo con las condiciones de la hipoteca. Otros productos de hipoteca inversa pueden tener diferentes políticas con respecto a los cónyuges que no satisfacen el requisito de edad mínima.*

### **Residencia**

Para un préstamo de HECM, debe mantener su residencia principal en la propiedad. Con frecuencia, este es un requisito para los préstamos privados, pero es posible que algunos productos de préstamo no exijan este requisito.

### **Sin deuda de una hipoteca existente que pese contra su vivienda**

Si tiene una deuda de una hipoteca existente que pese contra su vivienda, debe pagarla antes de obtener una hipoteca inversa o usar un anticipo inmediato de efectivo de la hipoteca inversa para pagarla. Si no salda la deuda de antemano o si no satisface los requisitos para obtener un anticipo de efectivo adecuado para hacerlo, no podrá obtener una hipoteca inversa.

### **Requisito de inversión de una HECM para comprar una vivienda**

Al momento del cierre, debe aportar una inversión monetaria. Esta inversión es la diferencia entre el dinero que recibirá de la HECM y el precio de venta de su propiedad actual, más cualquier cargo relacionado con el préstamo que no se financie. Su prestamista verificará que los fondos que utilice para cerrar la compra sean producto de la venta de la vivienda, el efectivo que tenga disponible o la venta de activos personales. No puede pedir dinero prestado (por ejemplo, a través del anticipo de efectivo de una tarjeta de crédito) ni solicitar un préstamo temporal para el cierre de una HECM.

Importante: El reglamento de FHA exige que no tenga obligaciones financieras pendientes relacionadas con la propiedad comprometida en la transacción de una HECM.

### **Asesoría**

Los prestatarios de HECM deben recibir asesoría de HECM de un asesor de la Lista de HECM que esté empleado por una agencia de asesoría de vivienda aprobada por HUD. Algunos estados y productos privados exigen que se brinde asesoría para las hipotecas inversas.

**Requisitos de FHA para la propiedad**

Su propiedad debe cumplir con ciertos requisitos de FHA.

*Importante: Para los préstamos de HECM, algunos de los tipos de propiedad admisibles son las viviendas unifamiliares, las propiedades de 2 a 4 unidades, las casas prefabricadas (construidas después de junio de 1976), los condominios y las casas adosadas (townhouses). Usted, como el propietario, debe confirmar la elegibilidad de su tipo de propiedad con su prestamista.*

## **Anexo B.3: Características de una hipoteca de conversión sobre el valor de la vivienda (HECM)**

Una hipoteca de conversión sobre el valor de la vivienda (HECM) es un préstamo que permite a los propietarios de vivienda mayores de 62 años convertir la plusvalía de su vivienda en efectivo disponible. Una HECM es una hipoteca inversa que funciona de manera muy similar a una hipoteca tradicional, solo que al revés. Las hipotecas inversas son préstamos de “deuda creciente con plusvalía decreciente”, porque a medida que aumenta la deuda, el valor de la vivienda disminuye. En vez de hacer un pago al prestamista cada mes, este puede enviarle un anticipo del préstamo cada mes si usted así lo desea. A diferencia de un préstamo con garantía hipotecaria convencional, para una hipoteca inversa no es necesario hacer ningún pago de principal, intereses o administración del préstamo, siempre y cuando usted viva en la vivienda, y puede usar el efectivo que obtenga de la hipoteca inversa para cualquier propósito.

### **Propiedad de vivienda**

A través de una HECM, usted sigue siendo el dueño de su casa. Como con cualquier vivienda, debe seguir pagando los impuestos prediales y el seguro de vivienda. Alternativamente, puede hacer arreglos para que el prestamista pague sus impuestos y el seguro, y que deduzca esa cantidad de los fondos de su préstamo de hipoteca inversa. También será responsable de dar mantenimiento a su vivienda y hacer las reparaciones necesarias.

### **Liquidación de la deuda**

Una HECM debe ser una primera hipoteca. Si tiene una hipoteca, debe pagarse antes del cierre o pagarse al momento del cierre con los fondos que reciba de la HECM. Cualquier gravamen adicional que pese contra su propiedad debe estar subordinada a la HECM.

### **Límite principal**

El monto que pudiera tener derecho a pedir prestado depende de su edad, el valor de la vivienda y la tasa de interés. Por lo general, cuanto mayor sea su edad, más efectivo podrá recibir. Además, cuanto mayor sea el valor de la vivienda o menor la tasa de interés, más efectivo podrá recibir. Este monto puede verse afectado por el hecho de tener o no un cónyuge no prestatario.

### **Costos del préstamo**

Las HECM suelen implicar costos como:

1. un cargo por apertura;
2. los costos de cierre y otros costos de terceros;
3. los cargos de administración del préstamo; y
4. las primas de seguro hipotecario.

Usted puede financiar estos costos como parte de su préstamo añadiéndolos al saldo. Su prestamista debe proporcionarle una declaración del costo total anual del préstamo (TALC) para cualquier préstamo que esté considerando solicitar, antes del cierre. Es posible que su prestamista pueda condonar ciertos costos del préstamo.

### **Tasas de interés**

Los intereses se cobran sobre todo el dinero que recibe y sobre todos los costos del préstamo que se han financiado; es decir, se agregan al saldo del préstamo. Puede seleccionar una tasa de interés fija, o que se ajuste mensual o anualmente. Sin embargo, no todos los prestamistas

ofrecen todas las opciones, pero sí están obligados a proporcionarle cifras acorde a diferentes supuestos de tasas de interés. Su prestamista debe proporcionarle el índice, el margen, y los topes periódicos y por la duración del préstamo para las tasas de interés variables.

### **Planes de pago**

Usted puede recibir el efectivo de una HECM de varias maneras. Puede recibir los fondos como una línea de crédito o mediante pagos mensuales fijos mientras cumpla con los términos y condiciones de la hipoteca. Puede optar por recibir los fondos en los momentos y por los importes de su elección a través de una línea de crédito o de una combinación de las diferentes opciones, a condición de los límites de HUD. Algunas de las opciones de pago son:

1. El plan de pago a tasa fija: un solo pago global
2. Planes de pago a tasa variable
  - a. Opción 1: Plan de pago de tenencia
  - b. Opción 2: Plan de pago a plazo
  - c. Opción 3: Línea de crédito
  - d. Opción 4: Plan de tenencia modificado
  - e. Opción 5: Plan de plazo modificado

Los anticipos de préstamo de HECM no son imposables ni deducibles de impuestos. Por lo general, no afectan las prestaciones del Seguro Social o de Medicare. Sin embargo, debe cuidar que los fondos del préstamo que retenga no excedan los límites mensuales de recursos líquidos para la Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI) y Medicaid. Consulte a un profesional financiero para conocer los efectos de una HECM.

En general, tiene la opción de cambiar el tipo de plan de pago en cualquier momento por un cargo (que no excederá los límites de HUD). Debe preguntarle a su prestamista sobre los procedimientos para cambiar su plan de pago en el futuro.

### **Cancelación**

Después de cerrar una HECM, usted, como prestatario, tiene tres días para cancelar la hipoteca si lo desea. Esto también se conoce como el “período de rescisión”, una medida importante instaurada para protegerlo como consumidor. Si cancela durante el período de rescisión, tiene derecho al reembolso de todos los cargos, menos el costo del avalúo.

Si está comprando una nueva propiedad con una HECM, no tendrá el período de cancelación de tres días. Su cierre será definitivo.

### **Cuando la HECM vence**

Las HECM vencen cuando el último prestatario sobreviviente muere, vende la vivienda o ya no ocupa la propiedad como su residencia principal. Puede pagar todo o parte del préstamo en cualquier momento. No hay penalizaciones por pago anticipado para una HECM. Los cónyuges no prestatarios que continúan cumpliendo con los términos y condiciones de la HECM pueden tener derecho a permanecer en la vivienda.

Algunos productos permiten un crédito “abierto”, en el que puede pagar todo o parte del préstamo y luego volver a pedir prestado el dinero en otro momento (una línea de crédito). Otros

productos tienen un crédito “cerrado”, lo que significa que no puede volver a pedir prestado el principal pagado del préstamo. Pregunte a su prestamista qué tipo de crédito ofrece su préstamo.

### **Liquidación del préstamo de HECM**

Cuando el préstamo venza, usted o el albacea de su patrimonio deben pagar todos los anticipos de efectivo, cualquier cargo o costo financiado como parte del préstamo y todos los intereses cobrados hasta la fecha. El préstamo vence y es pagadero cuando:

1. el último prestatario sobreviviente fallece;
2. la propiedad deja de ser la residencia principal del prestatario;
3. el último prestatario sobreviviente no ocupa físicamente la residencia principal durante más de 12 meses consecutivos debido a una enfermedad física o mental;
4. el prestatario vende o traspasa de otro modo la propiedad de la vivienda; o
5. el prestatario no cumple con una obligación de la hipoteca.

Los cónyuges no prestatarios que continúan cumpliendo con los términos y condiciones de la HECM pueden tener derecho a permanecer en la vivienda.

Cuando el préstamo vence, puede optar por saldar la HECM, vender la propiedad por al menos el 95 por ciento del valor del avalúo actual, proporcionar al prestamista la escritura de la propiedad inmobiliaria a cambio de que no se ejecute la hipoteca o corregir el problema que acarreó el vencimiento de la HECM. Si los prestatarios fallecen, los herederos o el albacea del patrimonio tendrán la opción de conservar la vivienda pagando la HECM por lo que sea menor de la deuda total o el 95 por ciento del valor del avalúo actual. También pueden vender la propiedad o proporcionar al prestamista una escritura a cambio de que no ejecute la hipoteca.

### **Obligaciones que la hipoteca impone al prestatario**

Después del cierre, debe continuar asegurándose de pagar, ya sea usted mismo o a través de una reserva acorde a la esperanza de vida (LESA, por sus siglas en inglés) parcial o total, los impuestos a la propiedad, el seguro contra riesgos y las demás tasas catastrales.

Debe mantener la propiedad como su residencia principal y en buenas condiciones. Consulte los documentos de su hipoteca para conocer cualquier obligación adicional.

## **Anexo B.4: Pasos del proceso de préstamo para una HECM**

---

### **SOLICITUD**

Usted debe recibir asesoría antes de que el prestamista pueda tramitar su solicitud de préstamo de HECM.

Cuando presente su solicitud, se le pedirá que seleccione un plan de pago: una línea de crédito, anticipos mensuales (plazo o tenencia), una combinación de línea de crédito y anticipos mensuales, o un solo pago global. Es posible que se le pida elegir entre una tasa de interés fija y una variable (mensual o anual). También se le puede preguntar si desea que sus impuestos prediales y el seguro de vivienda se paguen directamente de los anticipos del préstamo.

Deberá proporcionar la información exigida el prestamista, como:

1. una identificación con fotografía;
2. la verificación del su número de Seguro Social;
3. una copia de la escritura de su casa;
4. información sobre cualquier deuda (gravamen) que pese sobre su casa; y
5. su Certificado de Asesoría de HECM.

Se le podría pedir que pague un cargo por la solicitud del préstamo y exigir que pague otras tasas, como el costo de un avalúo de la vivienda y el de una verificación de crédito. El prestamista también determina su elegibilidad para ser un prestatario de HECM o de hipoteca inversa, de acuerdo con los criterios del programa correspondientes.

### **TRÁMITE**

Su prestamista ordena un avalúo, una búsqueda catastral, y un seguro, la liquidación de los gravámenes y cualquier otro servicio necesario para consumir el préstamo. Un valuador viene a su casa para evaluar su valor y sus condiciones físicas. Si el valuador encuentra defectos estructurales o condiciones que pudieran afectar su salud y seguridad, y que exijan ser reparadas para que tenga derecho a recibir el préstamo, debe conseguir un contratista que realice las reparaciones. Si las reparaciones son relativamente menores, es posible postergarlas para hasta después de que obtenga el préstamo. Puede que satisfaga los requisitos para crear una cuenta de reserva a partir de su préstamo de HECM para reparaciones.

Su prestamista remite toda la información necesaria a su departamento de suscripción. Ellos determinarán si todo lo necesario para cerrar el préstamo se satisfizo correctamente.

### **CIERRE**

Cuando su préstamo es aprobado por la aseguradora, **se establece una fecha para cerrar el préstamo** y se preparan los documentos finales para el mismo. El cierre es una reunión en la que usted firma todos los documentos del préstamo. Por lo general, esto lo maneja la compañía de títulos de propiedad o el prestamista. Algunos estados exigen la presencia de un abogado al momento del cierre.

Después del cierre, tiene tres días hábiles en los que puede cancelar el préstamo, excepto si está comprando una casa con una HECM. Al pasar estos tres días hábiles, puede comenzar a recibir el

dinero del préstamo y usarlo como desee, incluso para el pago de cualquier deuda que pese sobre la vivienda, según sea necesario. Se imponen dos nuevos gravámenes a su vivienda para garantizar la hipoteca inversa (estos dos gravámenes se explican en el impreso, “Preguntas másfrecuentesfrecuentes”). Su préstamo se envía entonces al departamento de “administración del préstamo” o a otra empresa especializada en administrar hipotecas inversas.

### **DESPUÉS DEL CIERRE.**

A menos que haya acordado que los impuestos y el seguro de vivienda se paguen directamente de los fondos de su préstamo, **usted sigue siendo responsable** de hacer estos pagos. El prestamista puede exigir que tenga una cuenta de reserva acorde a la esperanza de vida (LESA) total o parcial para realizar estos pagos.

Si no hace los pagos de impuestos y seguros necesarios o si su LESA se agota, el prestamista puede utilizar los fondos del préstamo para hacer los pagos por usted. Si no quedan fondos del préstamo, debe saber que **el préstamo entero podría vencer por los impuestos y seguros impagos.**

Además, la autoridad encargada de los impuestos prediales (es decir, el municipio o el condado) puede vender su casa por no pagar los impuestos.

Si seleccionó un plan de pago mensual, el prestamista enviará sus pagos el primer día hábil de cada mes.

Si seleccionó una línea de crédito, el prestamista esperará una solicitud suya antes de enviar cualquier anticipo del préstamo. Deberá recibir instrucciones del prestamista sobre cómo hacer las solicitudes de fondos de su línea de crédito.

A menos que haya seleccionado un solo pago global, puede solicitar un cambio de plan de pago en cualquier momento durante la vigencia del préstamo. El prestamista puede cobrar un cargo, el cual no excederá el límite de HUD para los prestatarios de HECM, por cambiar el plan de pago. Puede cambiar el plazo de los pagos, recibir un pago no programado, suspender los pagos, o establecer o cancelar una línea de crédito.

## **Anexo B.5: Consideraciones sobre las hipotecas inversas para los consumidores**

---

La siguiente lista incluye varios aspectos del proceso de préstamo de hipoteca inversa con los que usted, como consumidor, debe tener especial cuidado.

### **Participación del prestamista**

Cúidese de los consejos de un prestamista que lo predispongan a favor o en contra de un producto de hipoteca inversa en particular antes de familiarizarse con estos productos en general. Los prestamistas no pueden estar presentes durante las sesiones de asesoría ni necesitan ser parte de su decisión de solicitar una hipoteca inversa.

También debe tener cuidado con las recomendaciones de un prestamista sobre cómo usar los fondos de su préstamo, sobre todo si recomiendan una anualidad u otra inversión costosa.

### **Predisposición a ciertos prestamistas o productos por parte del asesor**

Tenga cuidado de que su asesor no lo predisponga a contratar ciertos prestamistas o productos. Durante la sesión de asesoría, asegúrese de que el asesor le haya informado sobre las diferentes opciones y alternativas que pudiera tener disponibles. Un asesor no debe recomendar ningún curso de acción en particular y debe ayudarlo a considerar todas las opciones disponibles (por ejemplo, vender su casa o buscar otras fuentes de ayuda financiera). El asesor no debe decirle qué productos de préstamo específicos pudieran ser apropiados, sino informarle sobre todas las características de una hipoteca inversa en general.

### **Ingresos y prestaciones**

Lleve un registro de sus fuentes de ingresos, especialmente si recibe alguna prestación gubernamental basada en los ingresos, tal como Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI) o Medicaid. Si permite que los pagos de su hipoteca inversa se acumulen en la forma de activos líquidos, eso podría afectar sus prestaciones.

### **Obligaciones del prestatario**

Usted debe conocer sus obligaciones y las de su cónyuge, si corresponde, en virtud de una hipoteca inversa después de haber solicitado su préstamo. Debe saber lo que sucederá una vez que comience a recibir los pagos del préstamo cada mes y de qué es responsable. Considere la posibilidad de crear listas de verificación mensuales y anuales, que deben incluir sus obligaciones, tales como los pagos mensuales y los requisitos normales de mantenimiento.

### **Papel del corredor de hipotecas inversas**

El corredor de hipotecas inversas no es un prestamista, sino un agente independiente que acepta la solicitud de préstamo en nombre del prestamista y trata con el consumidor. Para las HECM, los corredores deben estar aprobados por FHA. El corredor no financia el préstamo ni le proporciona dinero al prestatario. El corredor no es responsable de establecer ni remitir los pagos del préstamo. Por lo tanto, no transfiera fondos al corredor para que establezca la línea de crédito para usted.

**Prestamista que administra el préstamo**

El prestamista que administra el préstamo es responsable de la gestión diaria de su préstamo, incluido el envío de estados de cuenta y la atención al cliente. Este puede ser diferente de su prestamista originador, quien tramitó su solicitud de HECM. La mayoría de los prestamistas originadores transfieren su préstamo a otra empresa para su administración. Mantenga los datos del prestamista que administra el préstamo y los documentos de su hipoteca inversa a mano, en caso de que tenga alguna pregunta sobre su préstamo.

## **Anexo B.6: Preguntas a hacer a su prestamista sobre las HECM y otras hipotecas inversas**

Las siguientes son preguntas y criterios para ayudarlo a abordar las HECM y otros productos de hipoteca inversa con los prestamistas. Su asesor debe informarlo sobre todas las características de las hipotecas inversas, como la forma en que la tasa de interés (fija o variable) y el plan de pago que elija deben basarse en sus necesidades y circunstancias financieras únicas. También se le enseñará el significado y las implicaciones de cada uno de los diferentes productos, costos y problemas que se mencionan a continuación.

Para cada producto:

1. ¿Cuál es el cargo por avalúo?
2. ¿Cuáles son los costos de cierre?
3. ¿Cuál es el cargo por apertura? (Este cargo debe cubrir todas las actividades de apertura. El producto de HECM define el cargo por apertura como el mayor de \$2,500 o el dos por ciento del monto máximo de reclamación de la hipoteca, hasta un máximo de reclamación de \$200,000, más el uno por ciento de cualquier porción de ese monto máximo que sea mayor de \$200,000. El total del cargo por apertura del préstamo no excederá los \$6,000. El prestamista puede aceptar un cargo por apertura más bajo, cuando así lo amerite).
4. ¿Cuál es el cargo administrativo? (HUD establece un cargo administrativo máximo para las HECM, que es de \$35 al mes para una HECM a tasa variable mensual y de \$30 para una a tasa fija o variable anual).
5. ¿Cuál es la prima del seguro hipotecario? (Para las HECM, la prima inicial del seguro hipotecario es del 2 por ciento del monto máximo de reclamación, con una prima anual del 0.5 por ciento del saldo del préstamo).
6. ¿Cuál es la tasa de interés vigente? ¿Cuál es la tasa de interés esperada?
7. ¿La tasa de interés se ajusta mensual o anualmente? ¿Ofrece algún producto que tenga una tasa de interés fija?
8. ¿Cuánto dinero necesito para cerrar una HECM o una hipoteca inversa para comprar una propiedad?
9. ¿Qué opciones de pago ofrecen? (Por ley, un prestamista debe ofrecer todas las opciones de pago para las HECM: a plazo, tenencia, línea de crédito o cualquier combinación de ellas).
10. Si hay una opción de pago con línea de crédito, ¿cuál es la tasa de aumento de la línea de crédito?
11. ¿Se cobra un cargo por cambiar de plan de pago?
12. ¿Cuáles serán mis obligaciones mensuales con esta hipoteca inversa?
13. ¿Cuáles serán mis obligaciones anuales con esta hipoteca inversa?
14. ¿Satisfago los requisitos para solicitar una hipoteca inversa? ¿Satisface mi cónyuge los requisitos?
15. ¿Satisface mi casa los requisitos para solicitar una hipoteca inversa?
16. ¿Puedo crear una cuenta de reserva para el pago de los impuestos y seguros de modo que puedan hacer los pagos en mi nombre?

## **Anexo B.7: Obligaciones del prestatario de una HECM**

---

Este volante abarca las obligaciones que le impone una HECM u otra hipoteca inversa. Consulte con su prestamista sobre cómo se espera que su cónyuge, si corresponde, cumpla con estas obligaciones y si las políticas para los productos de hipoteca inversa privados difieren.

### **Pago de los impuestos prediales**

1. Los prestatarios deben realizar los pagos oportunos de sus impuestos prediales. No hacerlo podría llevarlos a perder su vivienda porque esto se considera un incumplimiento del contrato de su hipoteca.
2. Debe pagar los impuestos prediales usted mismo o pedirle a su prestamista hacerlo con fondos de la hipoteca inversa.
3. En el caso de un plan de pago a plazo, de tenencia o modificado, el prestamista estimará los costos anuales, sumará ese importe al saldo del préstamo y hará los pagos mensuales.
4. En el caso de un plan de línea de crédito, puede pedirle a su prestamista que pague sus impuestos con retiros de la línea de crédito cuando estos venzan.
5. Si opta por el segundo y la línea de crédito se agota, el prestamista ya no podrá realizar pagos en su nombre, y entonces usted será responsable de pagar los impuestos y el seguro directamente.
6. Tome en cuenta que si no deja suficiente dinero para pagar sus impuestos y el seguro una vez que se agote su línea de crédito, es posible que no pueda cumplir con sus obligaciones de préstamo y podría perder su casa.
7. El prestamista puede cobrar un cargo módico por pagar los impuestos y el seguro en su nombre; debe consultar los costos específicos con el prestamista. El pago de un cargo nominal por este servicio puede ayudarle a conservar su casa en el largo plazo.
8. Acuda a su prestamista o a un asesor de vivienda certificado por HUD si no tiene, deja de tener o prevé que no tendrá la capacidad de pagar las tasas catastrales.

### **Pago del seguro de vivienda**

El seguro de vivienda lo protege a usted y al prestamista contra pérdidas en caso de que un incendio o una tormenta dañen o destruyan su casa. Los prestatarios de HECM deben realizar los pagos oportunos de las primas de este seguro. Para las HECM, también necesita un seguro contra inundaciones si la propiedad está ubicada en una zona inundable. No hacerlo podría llevarlo a perder la vivienda.

1. Es su responsabilidad como prestatario mantener un seguro de vivienda activo. El seguro de vivienda es diferente del seguro hipotecario.
2. Usted puede pagar el seguro directamente o pedirle al prestamista que lo pague con los fondos del préstamo.
3. La póliza debe permanecer activa, incluso si se ausenta de la casa por un tiempo.
4. Si descubre que su casa está ubicada en una zona inundable, se le pedirá que mantenga un seguro contra inundaciones. Por ejemplo, algunos lugares han sido rezonificados como zonas inundables que necesitan un seguro contra inundaciones por primera vez. Algunas compañías de seguros también han cambiado las zonas geográficas donde su seguro está disponible. Debe verificar el estado y los costos de las pólizas de seguro de vivienda y contra inundaciones de su vivienda. También puede descubrir que su casa está ubicada en

una zona de inundación durante la recertificación anual o durante una verificación de las condiciones en que se encuentre la propiedad por parte de su prestamista.

Los prestamistas pueden utilizar un seguro forzoso si se enteran de que la propiedad ya no tiene el seguro contra riesgos necesario. El seguro del prestamista puede ser más caro que la propia póliza del prestatario.

### **Revisión periódica de los documentos del préstamo**

La tasa de interés variable de la HECM se ajustará cada mes o cada año, dependiendo del período seleccionado por el prestatario. Este es también el caso para muchos otros productos de hipoteca inversa. En el caso de una HECM, el prestamista le notificará un cambio al menos 25 días antes de que se cargue la nueva tasa al préstamo. Es su responsabilidad leer este aviso.

El prestamista que administra el préstamo (que puede ser HUD en un préstamo asignado) debe enviar un estado de cuenta resumiendo la actividad de la hipoteca. Los estados de cuenta para las HECM se emiten por lo menos una vez al año y algunos prestamistas pueden emitirlos con mayor frecuencia. Debe leer este estado de cuenta cuando lo reciba.

### **Mantenimiento de la propiedad**

Su propiedad debe mantenerse por lo menos en la condición en la que se encontraba cuando se expidió la hipoteca inversa. Antes de que expida una HECM, el prestamista debe asegurarse de que la propiedad cumpla con los requisitos y estándares mínimos de seguridad, estabilidad y protección para la propiedad.

Los prestamistas pueden realizar inspecciones exteriores. Si se identifica algún problema, se le pedirá que lo subsane. Una sugerencia para usted es crear una lista de verificación de los procedimientos normales de mantenimiento y repasar dicha lista cuatro veces al año para asegurarse de mantener su casa en buen estado. Su asesor tal vez pueda ayudarlo a elaborar una lista de los procedimientos de mantenimiento apropiados para su propiedad.

### **Pago anticipado**

Las políticas de pago anticipado pueden variar dependiendo el producto de hipoteca inversa. Debe abordar estas políticas con su prestamista. Es posible que pueda pagar el préstamo por anticipado, todo o en parte, sin penalización.

- Para una HECM, puede pagar por anticipado todo o parte del saldo pendiente, en cualquier momento, sin penalización. La liquidación total dará por terminado el acuerdo de préstamo.
- Puede optar por realizar un pago anticipado parcial para conservar más de la plusvalía de la propiedad o por aumentar los pagos mensuales, si seleccionó un plan con pagos mensuales.
- La mayoría de los productos permiten un crédito “abierto”, con el que puede pagar parte del saldo del préstamo y luego volver a pedir prestado ese dinero en otro momento.
- Otros productos tienen un crédito “cerrado”, lo que significa que no puede volver a pedir prestado el principal del préstamo pagado de forma anticipada.
- En general, puede cambiar su plan de pago en cualquier momento. El cargo por este cambio se aplicará al saldo del préstamo.

### **Cuándo vence el préstamo**

En general, las HECM no vencen sino hasta que fallece el último prestatario sobreviviente o el cónyuge no prestatario que satisface los requisitos, o hasta que la casa se vende o deja de ser la residencia principal del prestatario o del cónyuge no prestatario. Otras hipotecas inversas privadas pueden tener diferentes condiciones para saldarlas. El prestatario y el cónyuge no prestatario, si corresponde, son responsables de informar al prestamista de cualquier vencimiento de préstamo.

En general, usted, o sus herederos o su albacea, deben pagar el importe final que determine el prestamista que administra el préstamo, de acuerdo con las reglas de HUD, al vencer la HECM. Hay varias maneras de pagar una HECM, y la mayoría de los productos de hipoteca inversa privados. El préstamo se puede saldar en un solo pago con el producto de la venta de la vivienda. En su defecto, sus herederos pueden obtener otra hipoteca sobre la casa y pagar el préstamo con esos fondos, o pueden tener otros fondos disponibles para saldarlo. El prestamista también puede aceptar una escritura a cambio de no ejecutar la hipoteca.

El prestamista no es dueño de la casa y no “se queda” con ella cuando el prestatario o el cónyuge no prestatario fallecen. Esta es una idea errónea común entre los consumidores. El prestatario es el dueño de la vivienda y del título durante toda la vigencia de la hipoteca inversa, al igual que con una hipoteca a plazo.

Los préstamos HECM no los puede asumir otro miembro de la familia ni ninguna otra parte.

Las HECM son préstamos sin aval de recursos. Esto significa que el prestamista no puede exigir ninguna otra garantía que no sea la propiedad, incluso si la propiedad hipotecada no cubre el valor total del saldo de la HECM.

## **Anexo B.8: Obligaciones del prestatario de una hipoteca inversa; una lista de verificación para los prestatarios**

---

Hay muchas cosas que usted debe hacer y tomar en cuenta después del cierre de su hipoteca inversa. Por ejemplo, no hacer los pagos de impuestos y seguros a tiempo puede acarrear su vencimiento inmediato. Esta es una lista de verificación para ayudarlo a mantener su hipoteca inversa al corriente.

- Pague las tasas catastrales (como los impuestos prediales, las primas del seguro contra riesgos, las tasaciones especiales y las cuotas de la asociación de propietarios) a tiempo
- Pague el seguro contra inundaciones (esto solo corresponde si la vivienda se ubica en una zona inundable)
- Mantenga la propiedad en buenas condiciones y haga las reparaciones necesarias
- Lea los avisos de cambio de tasa de interés
- Lea la letra anual de la hipoteca
- Mantenga la condición de residencia principal
- Cambie su plan de pago (de ser necesario)
- Pague por adelantado el préstamo (si corresponde)
- Revise si existen exenciones o reducciones de impuestos prediales para personas de la tercera edad o con discapacidades, o para los hogares de bajos ingresos (si corresponde)

## **Anexo B.9: Cómo usar una hipoteca inversa para comprar una anualidad**

---

Una anualidad es un contrato vendido por una compañía de seguros que está diseñado para hacer pagos, generalmente a una persona jubilada, a intervalos específicos.

Si está considerando la posibilidad de usar su HECM u otra hipoteca inversa para comprar una anualidad, estos son algunos hechos y características que necesita conocer:

- sus opciones de préstamo
- los beneficios de una anualidad
- los costos de una anualidad
- las prestaciones sociales
- las opciones de anualidades

Los asesores de HECM tal vez puedan explicarle los conceptos básicos de las anualidades. Considere la posibilidad de consultar a un profesional financiero para obtener más información, como la disponibilidad de anualidades diferidas y compensaciones por defunción; tenga en cuenta que algunos profesionales financieros también pueden dedicarse a vender anualidades.

### **Sus opciones de préstamo**

Es posible que tenga opciones sobre cómo recibir el pago de un préstamo de hipoteca inversa.

Algunas de estas opciones son:

1. un anticipo inmediato de efectivo;
2. una cuenta de línea de crédito que le permita recibir anticipos en efectivo en las fechas y por los montos que seleccione;
3. un anticipo de efectivo mensual fijo por un número específico de años o por el tiempo que viva en la vivienda; y
4. una combinación de efectivo inmediato, línea de crédito o anticipo mensual.

Claramente, no siempre es necesario comprar una anualidad para recibir anticipos mensuales en efectivo; puede tener este tipo de plan de pago directamente con una hipoteca inversa.

### **Beneficios de una anualidad**

Una anualidad puede ofrecerle anticipos mensuales en efectivo de por vida, independientemente de dónde viva. Por el contrario, las hipotecas inversas solo pueden durar el tiempo que viva en la vivienda. Si vende o se muda, la hipoteca inversa vence y deviene en pagadera. Al considerar la posibilidad de optar por una anualidad, debe pensar en el tiempo que espera permanecer en su casa.

- Anualidades fijas: si desea recibir anticipos de anualidades que sean por el mismo monto todos los meses, asegúrese de solicitar una anualidad “fija”. Los anticipos de anualidades mensuales fijas continúan de por vida, sin importar dónde viva. Estos anticipos pueden ser menores que los de los préstamos mensuales fijos que puede recibir con una hipoteca inversa mientras viva en su casa.
- Anualidades variables: los anticipos en efectivo de una anualidad “variable” pueden depender del mercado de valores, o de otras inversiones más riesgosas o volátiles. Aunque pueden proporcionar un anticipo mensual fijo por un tiempo, las anualidades “variables” pueden dar lugar a anticipos mensuales menores una vez que finaliza el período de garantía.

Un prestamista puede mostrarle cuánto puede recibir cada mes con una hipoteca inversa. Quizás quiera comparar este anticipo mensual del préstamo con el que podría recibir con la anualidad. Tal vez también quiera tomar en cuenta el hecho de que si se mudara a un asilo de ancianos y satisficiera los requisitos para recibir Medicaid, la mayor parte de los anticipos de las anualidades y los ingresos de cualquier tipo de venta de su vivienda se utilizarían para pagar los costos del asilo.

### **Costos de una anualidad**

En general, usar una hipoteca inversa para comprar una anualidad es más caro que recibir anticipos mensuales con ella. Si compra una anualidad con los fondos del préstamo, tendrá un saldo de préstamo inmediato mayor. Eso significa mayores cargos por intereses, sobre todo en los primeros años del préstamo. Pero si vive más de su esperanza de vida prevista, una combinación de hipoteca inversa y anualidad puede ser menos costosa que una HECM por sí sola.

Si saben que tiene la intención de comprar una anualidad con una hipoteca inversa, los prestamistas tienen la obligación de darle una declaración del costo total anual del préstamo (TALC) que incluya la anualidad; pregunte a su prestamista para asegurarse de recibir una declaración de TALC que la incluya.

Cualquier persona que le venda una anualidad recibirá una comisión de venta del dinero que utilice para comprarla. Si quiere saber cuánto se le pagará, pregúntele cuál sería su comisión. Además, pregunte si la anualidad incluye un cargo de “cesión” que tendría que pagar si más tarde decide cancelar la anualidad.

### **Prestaciones sociales**

Conforme a la legislación actual, los ingresos por anualidades no afectan sus prestaciones de Seguro Social o Medicare. Sin embargo, si satisface los requisitos para recibir Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI), debe entender que los ingresos de la anualidad pueden poner en riesgo esta prestación y posiblemente las de otros programas como Medicaid.

Los anticipos de anualidades cuentan como ingresos para efectos de la SSI. Por lo tanto, pueden reducir las prestaciones de SSI en la misma proporción y hacerlo inadmisibles para participar en otros programas. Por su parte, los anticipos de préstamos de HECM generalmente no se cuentan como ingresos para efectos de la SSI.

Si ahora recibe o espera reunir los requisitos para recibir SSI o para participar en programas similares (por ejemplo, Medicaid), asegúrese de entender exactamente cómo los ingresos por anualidades y los anticipos de una HECM afectarían su elegibilidad y sus beneficios.

### **Opciones de anualidades**

Una anualidad es tan segura y estable como la empresa que la proporciona. Quizás quiera preguntar a la empresa de anualidades por sus calificaciones con las firmas que las proporcionan; calificadoras como A.M. Best, Fitch, Moody's y Standard and Poor's proporcionan estas calificaciones.

Muchos planes de anualidades ofrecen un reembolso en efectivo opcional (o “compensación por defunción”) a sus herederos tras su fallecimiento. Esto reduce el costo general para su

patrimonio, pero también el importe del anticipo mensual garantizado de su anualidad. Asegúrese de sopesar estas opciones con cuidado.

Algunas anualidades ofrecen anticipos mensuales durante un periodo de tiempo fijo. Si está considerando la posibilidad de adquirir este tipo de anualidad de “plazo garantizado”, tal vez quiera compararla con el anticipo mensual del préstamo que podría obtener por el mismo período de tiempo con el plan “de plazo” de una hipoteca inversa. También querría comparar cuánto terminaría debiendo en cada caso.

### **Conclusión**

Solo usted puede decidir qué se adapta mejor a sus necesidades. Tiene sentido ser cuidadoso al momento de considerar una decisión financiera importante sobre opciones de las que no conozca mucho. Debe tomarse todo el tiempo que necesite para:

- aprender lo que necesita saber;
- obtener respuestas a sus preguntas;
- comparar sus opciones con cuidado; y
- hablar de sus opciones con personas en las que confíe y que no tengan ningún interés financiero en su decisión.

Los siguientes recursos pueden proporcionarle información adicional:

- [Comisión de Valores: investor.gov/es](https://investor.gov/es)
- [Administración Reguladora del Sector Financiero \(FINRA, por sus siglas en inglés\)](#)
- AARP: [www.aarp.org/espanol](http://www.aarp.org/espanol) Teléfono: (888) 687-2277
- Asociación Nacional de Comisionados de Seguros: [www.naic.org](http://www.naic.org)

## **Anexo B.10: Preguntas más frecuentes acerca de la asesoría sobre las hipotecas inversas**

---

### **¿Por qué los préstamos de HECM y otras hipotecas inversas son préstamos de “deuda creciente con plusvalía decreciente”?**

Las hipotecas inversas se conocen como préstamos de “deuda creciente con plusvalía decreciente” porque, a medida que aumenta la deuda, el valor de la vivienda disminuye. Los prestamistas, o los inversionistas que compran los préstamos, recuperan esta deuda (el principal acumulado y los pagos de intereses) al venderse la vivienda.

### **¿Por qué necesito un avalúo?**

Una avalúo es necesario para determinar el valor de mercado de su vivienda y determinar las reparaciones necesarias. La propiedad debe cumplir con los estándares mínimos para proporcionar una garantía adecuada para el préstamo. Si es necesario hacer reparaciones, estas deben realizarse como condición para la aprobación del préstamo. El avalúo debe ordenarlo el prestamista y llevarlo a cabo un valuador aprobado por HUD.

El valor del avalúo de la vivienda se utiliza para determinar el monto máximo de reclamación, que es igual al que sea menor del valor del avalúo o el límite máximo de préstamo de FHA en su comunidad. El valor del avalúo y el monto máximo de reclamación ayudarán a determinar cuánto tiene derecho a retirar.

### **¿En qué puede diferir el importe del préstamo de la estimación del prestamista?**

El importe de su préstamo al momento del cierre depende del valor del avalúo de su vivienda y de la tasa de interés.

Al momento de solicitar el préstamo, usted y su prestamista probablemente no sabrán cuál será el valor del avalúo de su vivienda. Debido a esto, lo más probable es que la estimación que el prestamista le dé cambie una vez realizado el avalúo.

Además, si el prestatario asegura una tasa de interés, o si la deja “flotar” o cambiar de acuerdo con el mercado, es un factor que afectará el monto del préstamo. Las tasas de interés cambian semana a semana; sin embargo, el prestamista puede asegurar la tasa de interés al momento de firmar la solicitud de préstamo por 120 días. Esto evitaría que la tasa cambie entre el momento de la solicitud y el momento del cierre. Si el prestatario decide dejar que la tasa de interés “flote” o cambie de acuerdo con el mercado y esta disminuye entre el momento de la solicitud y el cierre, el límite principal se recalculará y podría acarrear un cambio en el monto del préstamo.

### **¿Y si cambio de opinión y ya no quiero el préstamo después del cierre, puedo retractarme del préstamo?**

Por ley, usted tiene 3 días hábiles para cambiar de opinión y cancelar el préstamo. El sábado cuenta como día hábil, pero el domingo no. Esto se conoce como un derecho de rescisión de 3 días. Asegúrese de pedirle al prestamista las instrucciones sobre este proceso, ya que el proceso para cancelar un préstamo puede diferir de un prestamista a otro. Debe conseguir los nombres de las personas apropiadas, así como sus números de teléfono y de fax, sus direcciones o instrucciones por escrito sobre cualquier proceso que la empresa tenga implementado. Es posible

que aún sea responsable de pagar algunos de los costos del préstamo si decide retractarse, como el del avalúo.

Importante: Si va a cerrar el trato de una HECM para comprar una casa, no tendrá esos tres días para cambiar de opinión; la transacción del préstamo queda finalizada al momento del cierre.

### **¿Qué gastos anuales tendré en relación con este préstamo?**

Los gastos anuales de los que usted es responsable son todos impuestos prediales, primas de seguro contra riesgos e inundaciones, y tasaciones especiales, como las cuotas de su asociación de propietarios o de su condominio. En algunos casos, el prestamista deposita una parte para estos cargos en una cuenta de custodia, pero garantizar su pago sigue siendo su responsabilidad. Es importante que presupueste estos gastos a lo largo del año, por la duración del préstamo, para que cuando venza el pago usted tenga suficiente dinero disponible. Por ejemplo, si su propiedad se aprecia, sus impuestos prediales anuales pueden aumentar, así que revise sus declaraciones de impuestos o hable con un experto fiscal.

### **Una vez que cierra el préstamo, ¿qué tan pronto puedo acceder a mi línea de crédito?**

El prestamista puede desembolsarle fondos una vez transcurrido el período de derecho de rescisión de 3 días. La fecha de desembolso aparecerá en su notificación de cierre.

### **Después del primer desembolso, ¿con qué frecuencia puedo esperar retirar mi dinero?**

Después del primer desembolso, los pagos del prestamista se realizarán en un plazo de 5 días a partir de recibida una solicitud de pago por escrito de su parte. Los pagos de plazo y tenencia se realizarán el primer día hábil de cada mes, a partir del primer mes después del cierre.

### **Si el prestamista me exige que repare la propiedad, ¿cuánto tiempo después del cierre del préstamo tengo para concluir las reparaciones?**

El prestamista determina el tiempo que tendrá para concluir las reparaciones después del cierre del préstamo. La fecha exacta para la que debe concluir todas las reparaciones se establecerá en la cláusula adicional de reparaciones que se adjunta al acuerdo de préstamo; recibirá una copia de estos documentos al momento del cierre del préstamo.

### **¿Y si las reparaciones no se concluyen para la fecha especificada en la cláusula adicional de reparaciones?**

Si las reparaciones necesarias no se concluyen para la fecha especificada en la cláusula adicional de reparaciones del *acuerdo de préstamo*, el prestamista debe suspender los pagos. El préstamo se congelará con la condición de una línea de crédito, disponible exclusivamente para financiar reparaciones y elementos obligatorios tales como las tasas catastrales y la prima de seguro hipotecario (MIP). Una vez concluidas las reparaciones de forma satisfactoria, el préstamo puede revertirse de nuevo al método de pago seleccionado por el prestatario.

### **¿Es necesario realizar alguna inspección de reparaciones?**

Sí, el prestamista es responsable de asegurarse de que un inspector especializado inspeccione las reparaciones realizadas una o más veces antes de que se desembolsen los fondos para pagarlas. El prestamista también debe llenar el formulario HUD-92051, *Informe de inspección de*

*cumplimiento*, antes de que puedan desembolsarse los fondos. El prestamista puede cobrar un cargo administrativo y tasas de inspección de cumplimiento.

**¿Cómo desembolsará el prestamista los fondos que excedan el costo de las reparaciones?**

Una vez que el prestamista haya pagado al proveedor por las reparaciones, el prestamista transferirá cualquier saldo remanente a una línea de crédito y le informará del monto disponible. En ese momento, si lo desea, puede enviar al prestamista una solicitud por escrito por una cantidad que no exceda el monto disponible, y este enviará un desembolso 5 días después de recibir su solicitud de fondos por escrito. De lo contrario, el saldo remanente permanecerá en la línea de crédito.

## **Anexo B.11: Cómo puede uno acceder a la plusvalía de su vivienda con una hipoteca inversa; opciones de pago**

---

Este volante ofrece descripciones de varios planes de pago para el Programa de Sociedades de Inversión HOME.

### **Descripción general de las opciones de pago**

Usted puede recibir los fondos del préstamo de hipoteca inversa a través de diferentes planes de pago, que pueden variar según el producto de hipoteca inversa que elija.

Los préstamos de HECM permiten los siguientes planes de pago:

- de plazo
- de tenencia
- de línea de crédito
- combinaciones: de plazo modificado/de tenencia modificada con una línea de crédito
- un solo pago global

Con un préstamo de HECM, también puede cambiar el plan de pago en cualquier momento durante la vigencia del préstamo (hasta que agotar los fondos disponibles).

No todas estas opciones pueden estar disponibles para los productos privados (que no son una HECM). Además, un prestatario puede verse obligado a pagar un cargo si decide cambiar el plan de pago de un producto privado.

Consulte con su asesor si tiene más preguntas. Si desea saber más sobre los detalles específicos de un producto de hipoteca inversa, qué opciones de plan de pago están disponibles para ciertos productos específicos o cuánto del valor de la propiedad puede tener a su disposición a través de una hipoteca inversa, debe acudir a un prestamista.

### **HECM: plazo**

Un prestatario puede elegir una opción de plazo en la que él o ella recibiría pagos mensuales iguales por un período de tiempo fijo que elija el prestatario; por ejemplo, 5 años o 10 años. El prestatario dejará de recibir pagos al final del plazo, pero puede permanecer en la vivienda por el tiempo que desee.

### **Tenencia**

Con la opción de tenencia, el prestatario puede recibir pagos mensuales iguales mientras permanezca en la vivienda. El monto de cada pago mensual se determina restando a 100 la edad del prestatario (o la del prestatario más joven que figure en el préstamo) y dividiendo el dinero dispuesto por la hipoteca inversa durante ese período de tiempo. Incluso si el saldo del préstamo excede el valor de la vivienda o si vive más de 100 años, el prestatario continuará recibiendo pagos mientras permanezca en ella y cumpla con las obligaciones del préstamo.

### **Línea de crédito**

Usted puede optar por poner todo el préstamo en una línea de crédito. Con esta línea de crédito, puede acceder al dinero en cualquier momento hasta agotarse los fondos.

Para los préstamos de HECM, la parte no utilizada de la línea de crédito crece al “ritmo de aumento de la línea de crédito” o “tasa nominal”. La línea de crédito de un producto privado puede aumentar a un ritmo diferente al de una HECM, lo cual afectará la cantidad de efectivo disponible para usted. Debe preguntar a su prestamista sobre las características de la línea de crédito si está considerando la posibilidad de adquirir un producto privado.

### **Combinaciones**

Los prestatarios también pueden optar por una combinación de opciones de pago de retiro inicial, línea de crédito, plazo y tenencia. La tenencia modificada combina una línea de crédito con pagos mensuales mientras el prestatario permanezca en la vivienda. El plazo modificado combina una línea de crédito con pagos mensuales durante un período de tiempo fijo determinado por el prestatario.

### **Un solo pago global**

Los prestatarios pueden elegir esta opción de pago, que se limitará a un solo pago al momento del cierre del préstamo que no supere el 60% del límite principal o las obligaciones requeridas (como los cargos por apertura del préstamo) más el 10 por ciento del límite principal.