

MỤC LỤC

<u>Chương</u>	<u>Số Trang</u>
CHƯƠNG 1. THÔNG TIN CHUNG VỀ CHƯƠNG TRÌNH	3
1-1 Cơ quan Lập pháp và Quản lý.	3
1-2 Mô tả Chương trình.	4
1-3 Tuân thủ các Yêu cầu của Chương trình	4
1-4 Định nghĩa	5
1-5 Trách nhiệm của Chương trình HUD	11
CHƯƠNG 2. NHẬN ĐƯỢC SỰ PHÊ CHUẨN CỦA HUD	13
2-1 HUD Phê chuẩn	13
2-2 Tiêu chuẩn Phê chuẩn	14
2-3 Quy trình Nộp đơn	20
2-4 Hội nghị Tại chỗ	21
2-5 Phê chuẩn Đơn	22
2-6 Tái Phê chuẩn	22
CHƯƠNG 3. CUNG CẤP DỊCH VỤ TƯ VẤN GIA CƯ	23
3-1 Yêu cầu Cơ bản	23
3-2 Kế hoạch Công tác Tư vấn Gia cư	26
3-3 Tiếp nhận Khách hàng.	31
3-4 Phổ biến Thông tin và Trao đổi Thư	31
3-5 Dịch vụ Tư vấn	31
3-6 Chủ đề Tư vấn, Giáo dục và Tiếp cận Gia cư được Phê chuẩn	34
3-7 Yêu cầu về Gia cư Công bằng và Quyền Công dân	36
3-8 Sáng kiến Tiếp thị và Tiếp cận.	39
3-9 Tiếp cận Gia cư công bằng khẳng định	39
3-10 Quản lý hoặc Thanh lý nợ.	39
3-11 Kiến thức về Chương trình HUD.	40
3-12 Giới thiệu đến các Nguồn lực Cộng đồng	40
3-13 Thảo luận về các Đơn vị Vì Lợi nhuận	40
3-14 Khảo sát sự Hải lòng của Khách hàng.	40
CHƯƠNG 4. TƯ VẤN VỀ THẺ CHẤP NGƯỢC GIA CƯ	41
4-1 Thẻ chấp Ngược.	41
4-2 Thẻ chấp Chuyển đổi Vốn Chủ sở hữu Gia cư (HECM).	49
4-3 Phí tư vấn HECM và Thẻ chấp ngược.	54
CHƯƠNG 5. LƯU TRỮ HỒ SƠ VÀ BÁO CÁO	56
5-1 Giới thiệu.	56
5-2 Hệ thống Lưu trữ Hồ sơ.	56
5-3 Hệ thống Quản lý Khách hàng (CMS).	56
5-4 Yêu cầu Lưu giữ Hồ sơ	56
5-5 Thu thập Dữ liệu Khách hàng.	57
5-6 Tính bảo mật của Hồ sơ và Báo cáo Tín dụng	57
5-7 Hồ sơ tư vấn	59

5-8	Hồ sơ Giáo dục Nhóm.	62
5-9	Hồ sơ Tài chính.	63
5-10	Tài liệu Hỗ trợ.	63
5-11	Báo cáo với HUD.	63
5-12	Thông báo về các Bản cập nhật của Cơ quan, các Hành động Yêu cầu Phê chuẩn Trước và các Tiết lộ Bắt buộc.	64
5-13	Không Tuân thủ các Yêu cầu về Lưu giữ Hồ sơ và Báo cáo	66
5-14	HUD Đánh giá và Phân tích Báo cáo của Cơ quan	66
CHƯƠNG 6. TIÊU CHÍ HIỆU SUẤT VÀ GIÁM SÁT		67
6-1	Tiêu chuẩn Thực hiện.	67
6-2	Xung đột Lợi ích.	71
6-3	Đánh giá Hiệu suất.	73
6-4	Kết quả của Đánh giá Hiệu suất.	74
6-5	Trạng thái không hoạt động	75
6-6	Trạng thái chấm dứt.	76
6-7	Đình chỉ, Chấm dứt, Cấm và Hạn chế từ chối tham gia	77
6-8	Cơ quan Rút lui s.....	77
6-9	Yêu cầu Sau khi Chấm dứt, Sau khi Rút lui	77
CHƯƠNG 7. TÀI CHÍNH		78
7-1	HUD Tài trợ Tư vấn Gia cư	78
7-2	Quản lý Tài trợ	80
7-3	Nguồn Tài trợ Thay thế.	81
7-4	Dịch vụ tư vấn do Bên cho vay Tài trợ.	82
7-5	Phí tư vấn Gia cư và các Dịch vụ Liên quan.	82
7-6	Phí Dịch vụ Quản lý Nợ	84
CHƯƠNG 8. KHÁNG CÁO		85
8-1	Quyền Kháng cáo.	85
8-2	Quy trình Kháng cáo.	85
8-3	Tính kịp thời của Kháng cáo.	85
8-4	Hành động Khác.	85
PHỤ LỤC 1: Giao thức Tư vấn HECM		86

CHƯƠNG 1. THÔNG TIN CHƯƠNG TRÌNH TỔNG QUÁT

- 1-1 Cơ quan Lập pháp và Quản lý. Mục này xác định các cơ quan theo luật định và quản lý áp dụng cho vai trò của Bộ trong việc cung cấp dịch vụ tư vấn gia cư.
- A. Mục 106 của Đạo luật Gia cư và Phát triển Đô thị năm 1968. Cơ quan chính của Bộ trong việc cung cấp dịch vụ tư vấn gia cư là Chương trình Tư vấn Gia cư của HUD được ủy quyền theo Mục 106 của Đạo luật Gia cư và Phát triển Đô thị năm 1968 (12 U.S.C. §1701x) đã được sửa đổi. Mục 106 ủy quyền cho HUD cung cấp, cấp tiền tài trợ hoặc ký hợp đồng với các tổ chức công hoặc tư để cung cấp nhiều dịch vụ tư vấn gia cư cho chủ nhà và người thuê nhà nhằm hỗ trợ họ cải thiện điều kiện gia cư và đáp ứng trách nhiệm của người thuê nhà hoặc sở hữu nhà. Tiểu mục 106(a)(1)(iii) nêu rõ rằng Bộ trưởng được phép cung cấp dịch vụ tư vấn và lời khuyên cho người thuê nhà và chủ nhà liên quan đến việc bảo trì tài sản, quản lý tài chính và các vấn đề khác có thể phù hợp để hỗ trợ họ cải thiện điều kiện gia cư và đáp ứng các trách nhiệm của người thuê nhà hoặc sở hữu nhà.
- B. Mục 255 của Đạo luật Gia cư Quốc gia (12 U.S.C. §1715z-20(d)(2)(B)). Mục 255(d)(2)(B) của Đạo luật Gia cư Quốc gia (12 U.S.C. §1715z-20(d)(2)(B)) quy định rằng để đủ điều kiện được bảo hiểm, Khoản thế chấp chuyển đổi vốn chủ sở hữu nhà (HECM) phải được thực hiện bởi một bên thế chấp cao tuổi đủ điều kiện đã nhận được "tư vấn đầy đủ" từ một bên thứ ba độc lập "không liên kết hoặc được trả lương bởi" một bên tham gia vào việc khởi tạo, bảo dưỡng hoặc tài trợ cho khoản thế chấp. Tiểu mục 255(f) quy định rằng Bộ sẽ cung cấp hoặc yêu cầu cung cấp dịch vụ tư vấn gia cư HECM đủ điều kiện bởi các thực thể khác ngoài bên cho vay. Bên thế chấp cũng có thể miễn yêu cầu tư vấn gia cư đối với khoản thế chấp được cung cấp để tái cấp vốn cho HECM hiện có khi các điều kiện được chỉ định trong tiểu mục 255(k)(3) của Đạo luật Gia cư Quốc gia và các quy định của HUD tại 24 CFR § 206.53 được đáp ứng. Theo tiểu mục 255(f), tư vấn gia cư HECM phải bao gồm một số chủ đề nhất định như được mô tả trong Sổ tay HECM 4235.1, Sổ tay này và bất kỳ thư thế chấp và thông báo về gia cư nào được ban hành liên quan đến tư vấn HECM sau đó.
- C. 24 CFR §5.100. Phần này kết hợp các định nghĩa cho “tư vấn sở hữu nhà” và “tư vấn cho thuê” và thêm một định nghĩa làm rõ cho “tư vấn gia cư”, được thực hiện theo Quy định cuối cùng của HUD có tiêu đề “Tư vấn Gia cư: Yêu cầu về Chứng nhận Mới”, 81 FR 90632, áp dụng cho tất cả các chương trình của HUD cung cấp dịch vụ tư vấn gia cư theo 24 CFR phần 214.
- D. 24 CFR Phần 214. Phần này trong các quy định của HUD thực hiện chương trình Tư vấn Gia cư được ủy quyền theo phần 106 của Đạo luật Gia cư và Phát triển Đô thị năm 1968 (12 U.S.C. §1701x). Các quy định có trong phần này quy định các thủ tục và yêu cầu mà chương trình Tư vấn Gia cư được quản lý.
- E. 24 CFR Phần 206. Phần này trong các quy định của HUD thực hiện chương trình Bảo hiểm Thế chấp Chuyển đổi Vốn chủ sở hữu Nhà được ủy quyền theo Mục 255

của Đạo luật Gia cư Quốc gia, được sửa đổi bởi Đạo luật Hiện đại hóa của FHA, trong đó Chuẩn luật I của Bộ phận B của Đạo luật Phục hồi Kinh tế và Gia cư năm 2008 yêu cầu phải cung cấp dịch vụ tư vấn đầy đủ cho bên thế chấp bởi các cố vấn đáp ứng các tiêu chuẩn đủ điều kiện và là bên thứ ba độc lập không liên kết hoặc được trả lương bởi các tổ chức khởi tạo hoặc cung cấp dịch vụ. Quy định tại 24 CFR § 206.41(a) yêu cầu rằng bên thế chấp HECM, bất kỳ người phối ngẫu nào không vay và bất kỳ chủ sở hữu nào không vay phải được tư vấn gia cư và 24 CFR phần 206 Tiêu mục E nêu rõ các yêu cầu đối với Danh sách Cố vấn HECM.

- F. Các yêu cầu khác. Ngoài các yêu cầu của 24 CFR phần 214, chương trình Tư vấn Gia cư phải tuân theo các yêu cầu liên bang khác có thể áp dụng bao gồm nhưng không giới hạn ở các yêu cầu về không phân biệt đối xử, cơ hội bình đẳng và gia cư công bằng tại 24 CFR §5.105(a) và các yêu cầu trong Chương 3, Đoạn 3-7 của Sổ tay này.
- 1-2 Mô tả Chương trình. Chương trình này hỗ trợ cung cấp nhiều dịch vụ tư vấn gia cư cho người mua nhà, chủ nhà, người thuê nhà và những cá nhân đang trải qua tình trạng vô gia cư. Mục tiêu chính của chương trình là giáo dục các gia đình và cá nhân để giúp họ đưa ra quyết định sáng suốt về việc cải thiện tình hình Gia cư của mình và đáp ứng các trách nhiệm của quyền thuê nhà và sở hữu nhà. Các cố vấn Gia cư được HUD chứng nhận cũng giúp người vay tránh được các khoản định giá thổi phồng, lãi suất cao vô lý, các điều khoản trả nợ không đủ khả năng chi trả và các điều kiện khác có thể dẫn đến mất vốn chủ sở hữu, tăng nợ, vỡ nợ và có thể bị tịch thu nhà. Các cố vấn cũng có thể cung cấp dịch vụ tư vấn thế chấp ngược cho những chủ nhà lớn tuổi muốn chuyển đổi vốn chủ sở hữu trong nhà của họ để trả tiền cải thiện nhà cửa, chi phí y tế, chi phí sinh hoạt hoặc các chi phí khác. Ngoài ra, các cố vấn gia cư cũng có thể phân phối và là nguồn thông tin liên quan đến Gia cư Công bằng và Cho vay Công bằng. Chương trình Tư vấn Gia cư đóng vai trò quan trọng trong việc hoàn thành sứ mệnh của HUD. Các tác động sâu rộng của chương trình hỗ trợ nhiều chương trình của sở, bao gồm nhưng không giới hạn ở Chương trình Đối tác Đầu tư Gia cư, Chương trình Tài trợ Khối Phát triển Cộng đồng, Nhà ở Xã hội và Gia cư của Người da đỏ, và Chương trình Gia cư Gia đình Đơn lẻ của FHA.
- 1-3 Tuân thủ các Yêu cầu của Chương trình. Mục 106 của Đạo luật Gia cư và Phát triển Đô thị năm 1968 cho phép HUD cung cấp, tài trợ hoặc ký hợp đồng với các tổ chức công hoặc tư để cung cấp nhiều dịch vụ tư vấn gia cư cho chủ nhà và người thuê nhà nhằm hỗ trợ họ cải thiện điều kiện Gia cư và đáp ứng trách nhiệm của người thuê nhà hoặc sở hữu nhà. Các quy định có trong 24 CFR §§ 5.100 và 5.111 quy định hướng dẫn cho tất cả các chương trình HUD áp dụng, bao gồm yêu cầu rằng tất cả các dịch vụ tư vấn gia cư được HUD phê chuẩn phải do các cố vấn Gia cư được HUD chứng nhận cung cấp. Các quy định có trong 24 CFR phần 214 và 24 CFR phần 206 quy định các thủ tục và yêu cầu mà Chương trình Tư vấn Gia cư được quản lý. Theo 24 CFR § phần 214.1, tất cả các cơ quan tham gia Chương trình Tư vấn Gia cư của HUD phải tuân thủ các yêu cầu được nêu trong các quy định về chương trình Tư vấn Gia cư tại 24 CFR phần 214. Ngoài ra, những người tham gia phải tuân thủ sổ tay này, các tài liệu quản lý hiện hành khác, bao gồm thư thế chấp, các quy định của OMB quản lý bên được trao trợ cấp liên bang, các yêu cầu liên bang hiện hành khác bao gồm nhưng không giới hạn ở các yêu cầu về không phân biệt

đối xử và cơ hội bình đẳng tại 24 CFR 5.105(a) và các yêu cầu trong Chương 3, Đoạn 3-7 của Sổ tay này và nếu có thể, các thỏa thuận trợ cấp.

1-4 Định nghĩa.

- A. Kế hoạch Hành động. Kế hoạch hành động nêu rõ những gì cơ quan tư vấn gia cư và khách hàng sẽ làm để đáp ứng các mục tiêu về gia cư của khách hàng và khi thích hợp, giải quyết các vấn đề về gia cư của khách hàng.
- B. Cơ quan Liên kết. Chi nhánh được định nghĩa là một tổ chức bất vụ lợi tham gia vào chương trình Tư vấn Gia cư HUD của một bên trung gian hoặc Cơ quan Tài chính Gia cư của Tiểu bang. Chi nhánh được thành lập riêng biệt với bên trung gian hoặc Cơ quan Tài chính Gia cư của Tiểu bang. Cơ quan Liên kết: (1) được tổ chức hợp lệ và tồn tại như một tổ chức bất vụ lợi miễn thuế, (2) hoạt động tốt theo luật của tiểu bang nơi tổ chức và (3) được phép kinh doanh tại các tiểu bang nơi tổ chức cung cấp hoặc đề xuất cung cấp dịch vụ tư vấn gia cư.
- C. Chi nhánh hoặc Văn phòng Chi nhánh. Chi nhánh hoặc văn phòng chi nhánh là một đơn vị tổ chức và trực thuộc của một cơ quan tư vấn gia cư địa phương, tổ chức đa tiểu bang, bên trung gian hoặc cơ quan tài chính gia cư của tiểu bang, không được thành lập hoặc tổ chức riêng biệt, tham gia vào chương trình Tư vấn Gia cư của HUD. Chi nhánh hoặc văn phòng chi nhánh phải hoạt động tốt theo luật của tiểu bang nơi cung cấp hoặc đề xuất cung cấp dịch vụ tư vấn gia cư. Chi nhánh hoặc văn phòng chi nhánh không được là bên nhận tài trợ phụ hoặc đơn vị liên kết.
- D. Hệ thống quản lý khách hàng (Client Management System, CMS). Hệ thống quản lý khách hàng là ứng dụng Tư vấn Gia cư trực tuyến thương mại hoặc tự phát triển, bắt buộc phải tương tác với Hệ thống Tư vấn Gia cư (Housing Counseling System, HCS) của HUD. CMS tự động hóa phần lớn quy trình tư vấn gia cư, bao gồm tiếp nhận khách hàng, tạo và duy trì hồ sơ, cùng với việc thu thập và báo cáo thông tin cấp độ khách hàng bao gồm nhưng không giới hạn ở dữ liệu tài chính và nhân khẩu học, dịch vụ tư vấn được cung cấp và kết quả. CMS cũng cung cấp cho các cố vấn các máy tính tính vi và các công cụ khác, có thể phân tích tín dụng, đánh giá mức độ sẵn sàng sở hữu nhà và so sánh các sản phẩm và tính năng cho vay.
- E. Khách hàng. Khách hàng là cá nhân hoặc hộ gia đình tìm kiếm sự hỗ trợ từ một cơ quan tham gia chương trình Tư vấn Gia cư của HUD để đáp ứng nhu cầu Gia cư hoặc giải quyết vấn đề Gia cư.
- F. Tư vấn Hỗ trợ Thiên tai. Tư vấn Hỗ trợ Thiên tai là việc cung cấp các dịch vụ giáo dục và tư vấn, trong đó nhu cầu về dịch vụ được tạo ra do thiên tai, đang chờ xử lý hoặc đã xảy ra. Thảm họa có thể là một sự kiện tự nhiên hoặc do con người gây ra có phạm vi cục bộ, khu vực hoặc quốc gia.
- G. Giáo dục. Đối với mục đích của chương trình Tư vấn Gia cư của HUD, giáo dục được định nghĩa là các lớp học chính thức, với chương trình giảng dạy và mục tiêu

hướng dẫn đã được thiết lập, được cung cấp trong bối cảnh nhóm hoặc lớp học hoặc các hình thức khác do HUD phê chuẩn, bao gồm các chủ đề như nhưng không giới hạn ở: (1) quyền của người thuê nhà; (2) quy trình mua nhà; (3) cách bảo trì nhà; (4) lập ngân sách; (5) gia cư công bằng và quyền công dân; (6) xác định và báo cáo các hoạt động cho vay nặng lãi; và (7) tầm quan trọng của tín dụng tốt. Lưu ý đặc biệt: Chủ đề giáo dục về "gia cư công bằng" bao gồm việc thúc đẩy và bảo vệ các quyền công dân liên quan đến việc đảm bảo cơ hội gia cư bình đẳng; quyền của những bên nộp đơn có hồ sơ tội phạm, tín dụng hoặc bị trục xuất tiêu cực; lợi ích và sự trợ giúp khi chuyển đến các khu vực có nhiều cơ hội; và quyền gia cư của những người sống sót sau bạo lực gia đình, bạo lực khi hẹn hò, tấn công tình dục hoặc rình rập. Các buổi giáo dục như vậy có thể bao gồm các chủ đề như xác định và báo cáo các chính sách, thủ tục và hoạt động phân biệt đối xử; quyền cho những người khuyết tật; và cho vay công bằng.

- H. FHA – Cục Quản lý Gia cư Liên bang. Cục Quản lý Gia cư Liên bang là đơn vị tổ chức trong HUD cung cấp bảo hiểm thế chấp cho các khoản vay do các bên cho vay được FHA phê chuẩn trên toàn quốc thực hiện.
- I. FHA Connection (FHAC). FHA Connection là nền tảng trực tuyến lưu trữ cơ sở dữ liệu cho các cố vấn HUD, bao gồm cố vấn danh sách HECM và cố vấn Gia cư được HUD chứng nhận. Sau khi cố vấn đã làm và vượt qua kỳ thi viết Chứng nhận Cố vấn Gia cư HUD, cá nhân đó sẽ nộp đơn xin cấp chứng nhận thông qua FHA Connection. Tương tự như vậy, cố vấn HECM cũng phải yêu cầu cấp chứng chỉ của họ thông qua FHA Connection.
- J. Điều phối viên Đơn xin FHAC. Điều phối viên đơn xin FHAC là bất kỳ cá nhân nào được cơ quan tham gia HUD chỉ định để xác minh việc làm của cố vấn tại cơ quan và quản lý dữ liệu liên quan đến tình trạng việc làm của cố vấn trong tương lai.
- K. Thỏa thuận Khoản tài trợ. Thỏa thuận tài trợ là một văn bản pháp lý nêu rõ các điều khoản và điều kiện mà cơ quan tư vấn gia cư được HUD phê chuẩn phải tuân thủ khi nhận được giải thưởng Khoản tài trợ Tư vấn Gia cư HUD. Cơ quan và Viên chức cấp vốn HUD hoặc người được ủy quyền ký thỏa thuận.
- L. Bên được cấp vốn. Bên được cấp vốn là cơ quan tư vấn gia cư được HUD phê chuẩn hoặc Cơ quan Tài chính Gia cư của Tiểu bang nhận tiền tư vấn gia cư từ HUD. Thuật ngữ "Bên được cấp vốn" bao gồm chi nhánh hoặc các văn phòng chi nhánh của cơ quan được xác định trong đơn xin cấp vốn.
- M. Viên chức Cấp vốn (Grant Officer, GO). GO là viên chức của HUD, là cơ quan được chỉ định để trao và quản lý các khoản trợ cấp của HUD.
- N. Tư vấn Sở hữu nhà. Tư vấn sở hữu nhà có nghĩa là tư vấn gia cư liên quan đến sở hữu nhà và các khoản vay thế chấp Gia cư khi được cung cấp liên quan đến Chương trình Tư vấn Gia cư của HUD hoặc được yêu cầu hoặc cung cấp liên quan đến các Chương trình HUD theo định nghĩa trong 24 CFR §5.111. Tư vấn sở hữu nhà là tư

vấn gia cư bao gồm quyết định mua nhà, lựa chọn và mua nhà, các vấn đề phát sinh trong hoặc ảnh hưởng đến thời gian sở hữu nhà (bao gồm tài chính, tái cấp vốn, vỡ nợ, tịch thu tài sản thế chấp và các quyết định tài chính khác) và việc bán hoặc xử lý nhà khác.

- O. Tư vấn Gia cư. Tư vấn gia cư là lời khuyên độc lập, chuyên môn được tùy chỉnh theo nhu cầu của người tiêu dùng để giải quyết các rào cản về Gia cư của người tiêu dùng và giúp họ đạt được mục tiêu về Gia cư và phải bao gồm các quy trình sau: Tiếp nhận; phân tích khả năng chi trả về tài chính và Gia cư; kế hoạch hành động, ngoại trừ tư vấn thế chấp ngược; và nỗ lực hợp lý để có thể liên lạc lại với khách hàng khi có thể. Nội dung và quy trình tư vấn gia cư phải đáp ứng các tiêu chuẩn được nêu trong 24 CFR phần 214. Tư vấn sở hữu nhà và tư vấn cho thuê là các loại tư vấn gia cư.
- P. Quỹ Tài trợ Tư vấn Gia cư. Quỹ tài trợ Tư vấn Gia cư được trao cho các cơ quan tham gia theo mục 106 của Đạo luật Gia cư và Phát triển Đô thị năm 1968 (12 U.S.C. §1701x). Trước đây, HUD đã trao các khoản tài trợ nhằm mục đích tài trợ cho các hoạt động tư vấn gia cư toàn diện, cũng như cho mục đích đào tạo nhằm cải thiện và chuẩn hóa chất lượng tư vấn do các cố vấn Gia cư cung cấp.
- Q. Hệ thống Tư vấn Gia cư (Housing Counseling System, HCS). HCS là ứng dụng web thời gian thực cho phép các cơ quan xác minh một số thông tin và báo cáo nhất định, chẳng hạn như dữ liệu cấp độ khách hàng, được gửi từ CMS của họ. Các cơ quan cũng sử dụng HCS để xác minh thông tin hồ sơ của cơ quan như thay đổi địa chỉ, số điện thoại và thông tin liên lạc. HUD có thể sử dụng HCS để quản lý chương trình tư vấn gia cư, bao gồm chấm điểm các đơn xin tài trợ và tính toán số tiền tài trợ. Hệ thống này được truy cập thông qua trang mạng Tư vấn Gia cư.
- R. Kế hoạch Công tác Tư vấn Gia cư. Kế hoạch công tác tư vấn gia cư là kế hoạch của một cơ quan tham gia bao gồm nhưng không giới hạn ở: (1) nhu cầu và vấn đề của nhóm dân số mục tiêu; (2) cách cơ quan sẽ giải quyết một hoặc nhiều nhu cầu và vấn đề này bằng các nguồn lực sẵn có của mình; (3) loại dịch vụ tư vấn gia cư được cung cấp bao gồm tư vấn cho thuê hoặc sở hữu nhà, nếu có; (4) cơ cấu phí, nếu có; (5) khu vực dịch vụ địa lý được phục vụ; và (6) kết quả dự kiến (kết quả) đạt được. Kế hoạch công tác tư vấn gia cư của một cơ quan cũng phải giải quyết, nếu phù hợp, các thiết lập và định dạng thay thế để cung cấp dịch vụ tư vấn gia cư. Các định dạng thay thế có thể bao gồm tư vấn qua điện thoại hoặc hệ thống tư vấn từ xa được thiết kế bằng công nghệ hội nghị truyền hình qua internet. Các kế hoạch cho một Đơn vị Trung gian, Cơ quan Tài chính Gia cư của Tiểu bang và Tổ chức Đa Tiểu bang bao gồm thông tin tương tự cho mạng lưới các cơ quan hoặc chi nhánh liên kết của họ.

Các thay đổi hoặc sửa đổi đối với kế hoạch công tác phải tuân theo Chương 3, Mục 3-2 (B) của Sổ tay này.

- S. Mục tiêu Gia cư. Mục tiêu Gia cư là mục tiêu thực tế ngắn hạn hoặc dài hạn do khách hàng đặt ra, với sự tư vấn của cố vấn Gia cư.

- T. Cơ quan Tư vấn Gia cư được HUD phê chuẩn. Các cơ quan tư vấn gia cư được HUD phê chuẩn là các tổ chức bất vụ lợi công và tư được miễn thuế theo mục 501(a) theo mục 501(c) của Bộ luật Thuế Thu nhập năm 1996, 26 U.S.C. §§ 501(a) và 501(c)) và được HUD phê chuẩn, theo phần này và 106(e) của Đạo luật Gia cư và phát triển đô thị năm 1968 (12 U.S.C. § 1701x(e)), để cung cấp dịch vụ tư vấn gia cư cho khách hàng trực tiếp hoặc thông qua các chi nhánh hoặc công ty liên kết của họ và đáp ứng các yêu cầu được nêu trong 24 CFR phần 214.
- U. Cố vấn Gia cư được HUD chứng nhận. Cố vấn Gia cư được HUD chứng nhận là cố vấn gia cư đã vượt qua kỳ thi Chứng nhận HUD, làm việc cho một cơ quan tham gia và được HUD chứng nhận là có năng lực cung cấp dịch vụ tư vấn gia cư.
- V. Chứng chỉ Cố vấn Gia cư được HUD Chứng nhận. Chứng chỉ cố vấn Gia cư được HUD chứng nhận là chứng chỉ mà HUD cấp cho một cá nhân đã vượt qua kỳ thi Chứng nhận HUD, làm việc cho một cơ quan tham gia và được HUD chứng nhận là có năng lực cung cấp dịch vụ tư vấn gia cư.
- W. Tài liệu Kiểm soát Giao diện (Interface Control Documentation, ICD). ICD là hướng dẫn kỹ thuật hỗ trợ các nhà cung cấp CMS đã được các cơ quan tư vấn gia cư ký hợp đồng xây dựng giao diện với cơ sở dữ liệu của HUD để gửi dữ liệu cấp độ khách hàng và cơ quan.
- X. Bên trung gian. Một bên trung gian là một tổ chức được HUD phê chuẩn cung cấp dịch vụ tư vấn gia cư gián tiếp thông qua các chi nhánh hoặc đơn vị liên kết của mình, những đơn vị mà bên này kiểm soát chất lượng và loại hình dịch vụ tư vấn gia cư được cung cấp. Chương trình tư vấn gia cư công nhận hai loại bên trung gian, bao gồm:
1. Bên trung gian Quốc gia. Một bên trung gian quốc gia cung cấp, tại nhiều khu vực của Hoa Kỳ: (a) dịch vụ tư vấn gia cư, thông qua các chi nhánh hoặc đơn vị liên kết của mình hoặc cả hai; và (b) các dịch vụ hành chính và hỗ trợ cho mạng lưới các chi nhánh hoặc đơn vị liên kết của mình, bao gồm nhưng không giới hạn ở giám sát, tài trợ chuyển tiếp, đào tạo và hỗ trợ kỹ thuật.
 2. Bên trung gian Khu vực. Một bên trung gian khu vực cung cấp, tại một khu vực được công nhận chung trong Hoa Kỳ như Tây Nam, Trung Đại Tây Dương, New England: (a) dịch vụ tư vấn gia cư, thông qua các chi nhánh hoặc đơn vị liên kết của mình hoặc cả hai; và (b) các dịch vụ hành chính và hỗ trợ cho mạng lưới các chi nhánh hoặc đơn vị liên kết của mình, bao gồm nhưng không giới hạn ở giám sát, tài trợ chuyển tiếp, đào tạo và hỗ trợ kỹ thuật.
- Y. Cơ quan Tư vấn gia cư địa phương (Local Housing Counselling Agency, LHCA). Một cơ quan tư vấn gia cư địa phương cung cấp trực tiếp các dịch vụ tư vấn gia cư. Một LHCA có thể có một văn phòng chính và một hoặc nhiều văn phòng chi nhánh tại không quá hai tiểu bang liền kề.

- Z. Tiếp thị và Tiếp cận. Tiếp thị và tiếp cận là việc cung cấp thông tin để nâng cao nhận thức về các chủ đề quan trọng về Gia cư, chẳng hạn như cho vay nặng lãi, cho vay công bằng và các vấn đề về Gia cư Công bằng, bao gồm cách nộp đơn khiếu nại phân biệt đối xử và tính khả dụng của dịch vụ tư vấn gia cư và các hình thức hỗ trợ khác. Tiếp thị và tiếp cận bao gồm phân phối tài liệu, trình bày tại các sự kiện cộng đồng, tiến hành các chiến dịch thông tin như thông báo dịch vụ công cộng (PSA), quảng cáo hoặc các hình thức chiến dịch truyền thông khác, bao gồm phương tiện truyền thông xã hội và vận động với các bên cho vay và các đối tác khác trong ngành.
- AA. Tổ chức Đa Tiểu bang (Multi-State Organization, MSO). Một tổ chức đa tiểu bang cung cấp dịch vụ tư vấn gia cư thông qua một văn phòng chính và các chi nhánh tại hai hoặc nhiều tiểu bang.
- BB. Tổ chức Bất vụ lợi. Theo cách sử dụng trong Sổ tay này, Tổ chức bất vụ lợi sẽ có nghĩa được nêu trong 42 U.S.C. § 12704(5), ngoại trừ theo 12 U.S.C. § 1701x(h)(1), tiêu mục (D) của phân đó sẽ không áp dụng.
- CC. Thông báo về Cơ hội Khoản tài trợ (Notice of Funding Opportunity, NOFO). NOFO là thông báo về cơ hội tài trợ của HUD được công bố để thông báo về sự sẵn có của các khoản tài trợ tư vấn gia cư cạnh tranh. Thông báo này nêu rõ các hướng dẫn liên quan đến việc chuẩn bị và nộp đơn xin tài trợ tư vấn gia cư.
- DD. Văn phòng Người liên lạc Tư vấn Gia cư (Office of Housing Point of Contact, OHC POC). OHC POC là nhân viên HUD giám sát và theo dõi các hoạt động của các Cơ quan Tham gia bao gồm nhưng không giới hạn ở các hoạt động tài trợ của bên nhận tài trợ và thỏa thuận tài trợ tư vấn gia cư của cơ quan.
- EE. Các Chương trình HUD khác. Bất kỳ lần tư vấn gia cư nào được yêu cầu theo hoặc cung cấp liên quan đến bất kỳ chương trình nào do HUD quản lý đều phải do các cố vấn Gia cư được HUD chứng nhận làm việc cho một cơ quan được phê chuẩn tham gia vào chương trình của HUD cung cấp. Theo định nghĩa này, được yêu cầu theo hoặc cung cấp liên quan đến bất kỳ chương trình nào do HUD quản lý có nghĩa là:
1. Việc tư vấn gia cư theo yêu cầu của luật định, quy định, NOFO hoặc theo yêu cầu khác của HUD;
 2. Việc tư vấn gia cư được tài trợ theo chương trình HUD;
 3. Việc tư vấn gia cư do bên được tài trợ hoặc bên được tài trợ phụ của chương trình HUD yêu cầu như một điều kiện để nhận hỗ trợ theo chương trình HUD; hoặc
 4. Việc tư vấn gia cư mà một gia đình được hỗ trợ theo chương trình HUD được giới thiệu đến, bởi bên được tài trợ hoặc bên được tài trợ phụ của chương trình HUD.

- FF. Cơ quan Tham gia. Các Cơ quan Tham gia là tất cả các tổ chức tư vấn và trung gian Gia cư tham gia vào chương trình Tư vấn Gia cư của HUD, bao gồm các cơ quan được HUD phê chuẩn, các chi nhánh và chi nhánh của các bên trung gian được HUD phê chuẩn, các MSO được HUD phê chuẩn và các Cơ quan tài chính gia cư của tiểu bang.
- GG. Người có Vị trí Đáng tin cậy. Người có vị trí đáng tin cậy này là nhân viên của một cơ quan tham gia (bao gồm cả nhân viên được trả lương và tình nguyện), cố vấn, viên chức, giám đốc, viên chức được bầu hoặc bổ nhiệm, bất kỳ thành viên nào trong gia đình trực hệ của họ hoặc bất kỳ ai có vị trí có thể tác động đến quá trình ra quyết định của cơ quan tham gia hoặc có quyền truy cập vào thông tin khách hàng bí mật của cơ quan.
- HH. Cho Vay Sẵn mồi. Cho vay sẵn mồi mô tả các hành động vô đạo đức của bên cho vay, người thẩm định, công ty môi giới thế chấp, nhà thầu cải tạo nhà và những người tham gia khác trong ngành lợi dụng bên thế chấp và có thể dẫn đến mất vốn chủ sở hữu, tăng nợ, vỡ nợ và có thể bị tịch thu tài sản. Các ví dụ bao gồm nhưng không giới hạn ở: bán bất động sản với giá cao hơn giá trị thực bằng cách định giá sai; khuyến khích người vay nói dối về thu nhập, chi phí hoặc tiền mặt có sẵn để trả trước để vay; cố tình cho vay nhiều tiền hơn mức người vay có khả năng trả nợ; tính lãi suất cao hơn đối với người vay dựa trên chủng tộc hoặc quốc tịch của họ chứ không phải dựa trên lịch sử tín dụng của họ; hoặc tính phí cho các sản phẩm và dịch vụ không cần thiết hoặc không tồn tại.
- II. Tư vấn Nhà Cho thuê. Tư vấn nhà cho thuê là tư vấn liên quan đến việc cho thuê bất động sản Gia cư, có thể bao gồm tư vấn về các cơ hội sở hữu nhà trong tương lai khi được cung cấp liên quan đến Chương trình Tư vấn Gia cư của HUD hoặc được yêu cầu theo hoặc được cung cấp liên quan đến các Chương trình HUD như được định nghĩa trong 24 CFR §5.111. Tư vấn nhà cho thuê cũng có thể bao gồm quyết định thuê nhà, trách nhiệm của người thuê nhà, khả năng chi trả tiền thuê nhà và ngăn ngừa bị đuổi khỏi nhà.
- JJ. Thế chấp Ngược. Thế chấp ngược là khoản thế chấp trả tiền vay của chủ nhà được rút từ giá trị tài sản thế chấp tích lũy và không yêu cầu hoàn trả cho đến thời điểm trong tương lai.
- KK. Tiểu bang. Mỗi tiểu bang, Khối thịnh vượng chung Puerto Rico, Quận Columbia, Khối thịnh vượng chung Quần đảo Bắc Mariana, Guam, Quần đảo Virgin, Samoa thuộc Mỹ hoặc bất kỳ vùng lãnh thổ nào khác của Hoa Kỳ.
- LL. Cơ quan Tài chính Gia cư Tiểu bang (State Housing Finance Agency, SHFA). SHFA được định nghĩa là cơ quan, tổ chức hoặc công cụ công cộng, được thành lập theo một đạo luật cụ thể của cơ quan lập pháp tiểu bang, được trao quyền tài trợ cho các hoạt động được thiết kế để cung cấp Gia cư và các dịch vụ liên quan, ví dụ như mua đất, xây dựng hoặc cải tạo, trên toàn bộ tiểu bang. SHFA có thể cung cấp dịch vụ tư

vấn trực tiếp hoặc tài trợ tư vấn gia cư phụ, hoặc cả hai, cho các cơ quan tư vấn gia cư trực thuộc trong tiểu bang của SHFA. “Tiểu bang” bao gồm một số tiểu bang, Puerto Rico, Quận Columbia, Guam, Khối thịnh vượng chung Quần đảo Bắc Mariana, Samoa thuộc Mỹ và Quần đảo Virgin thuộc Hoa Kỳ

MM. Bên nhân Tài trợ Phụ. Một chi nhánh của một bên trung gian được HUD phê chuẩn hoặc SHFA nhận được khoản tài trợ phụ là quỹ Tư vấn Gia cư được cung cấp theo khoản tài trợ Tư vấn Gia cư của HUD.

NN. Đơn vị Chính quyền Địa phương. Bất kỳ thành phố, quận, giáo xứ, thị trấn, thị xã, quận, làng hoặc bất kỳ đơn vị chính trị mục đích chung nào khác của Tiểu bang.

1-5 Trách nhiệm của Chương trình của HUD.

- A. Phó Trợ lý Bộ trưởng (Deputy Assistant Secretary, DAS) của Văn phòng Tư vấn Gia cư. DAS là người đứng đầu Văn phòng Tư vấn Gia cư và quản lý chương trình.
- B. Văn phòng Nhân viên Tư vấn Gia cư. Nhân viên Tư vấn Gia cư làm việc tại Trụ sở chính HUD, các văn phòng khu vực HUD và các văn phòng thực địa và hỗ trợ DAS trong việc quản lý chương trình Tư vấn Gia cư. Các văn phòng này xem xét các cơ quan để phê chuẩn, đánh giá các đơn xin tài trợ và giám sát hiệu suất của các cơ quan tham gia liên quan đến Chương trình Tư vấn Gia cư. Nhân viên xây dựng và triển khai chính sách và thủ tục của chương trình. Nhân viên cũng cung cấp hỗ trợ kỹ thuật và đào tạo về chương trình Tư vấn Gia cư của HUD. Nhân viên Chương trình Tư vấn Gia cư có thể được liên lạc qua email: housing.counseling@hud.gov.
- C. Giao tiếp với các Cơ quan Tham gia. HUD truyền đạt thông tin về chương trình Tư vấn Gia cư chủ yếu qua email và các bài đăng trên Internet.
1. Tư vấn Gia cư Ngày nay. Tư vấn Gia cư Ngày nay là ấn phẩm tập trung vào việc xây dựng kiến thức, kỹ năng và năng lực của các cơ quan Tư vấn Gia cư, cố vấn và các đối tác trong ngành của HUD.
 2. Tư vấn Gia cư do Chính phủ Cung cấp. Người liên lạc HUD của cơ quan tham gia đã đăng ký trong HCS sẽ tự động được HUD gửi thông tin cập nhật về Chương trình Tư vấn Gia cư. Người liên lạc HUD của cơ quan phải có địa chỉ email hợp lệ để nhận các thông tin cập nhật này và có trách nhiệm đảm bảo địa chỉ được cung cấp cho HUD là hợp lệ. Ví dụ về thông báo bao gồm cập nhật hệ thống, gia hạn nộp báo cáo, ấn phẩm NOFO và thông báo đào tạo.
 3. Trang chủ chương trình Tư vấn Gia cư. Trang mạng này cung cấp thông tin có liên quan cho các cố vấn Gia cư bao gồm thông tin về chương trình Tư vấn Gia cư và HECM, bộ công cụ, quyền truy cập vào HCS và các cơ hội đào tạo.

CHƯƠNG 2. ĐẠT ĐƯỢC SỰ PHÊ CHUẨN CỦA HUD

- 2-1 Sự phê chuẩn của HUD. Cơ quan Tư vấn Gia cư Địa phương, Tổ chức Đa Tiểu bang hoặc Bên Trung gian Tư vấn Gia cư có thể được HUD phê chuẩn tham gia chương trình Tư vấn Gia cư khi đáp ứng các yêu cầu được nêu trong 24 CFR phần 214 và chương Sổ tay này. Để một cơ quan có thể tham gia Chương trình Tư vấn Gia cư của HUD, tất cả các cá nhân cung cấp Tư vấn Gia cư, bao gồm tư vấn sở hữu nhà và tư vấn nhà cho thuê, phải là cố vấn Gia cư được HUD chứng nhận. Cơ quan cũng phải hoàn thành và nộp tất cả các tài liệu bắt buộc để nộp đơn được nêu trong [Biểu mẫu HUD 9900](#).

Việc phê chuẩn một cơ quan tư vấn gia cư không tạo ra hoặc ngụ ý một bảo đảm hoặc xác nhận của HUD đối với cơ quan được liệt kê hoặc nhân viên của họ, bao gồm cả cố vấn Gia cư, đối với khách hàng tiềm năng hoặc bất kỳ tổ chức hoặc cá nhân nào khác. Nó cũng không đại diện cho một bảo đảm về bất kỳ dịch vụ tư vấn gia cư nào do cơ quan cung cấp. Việc phê chuẩn chỉ có nghĩa là cơ quan đã đáp ứng các tiêu chuẩn và điều kiện do HUD quy định.

- A. Bên nộp đơn đủ điều kiện. HUD sẽ chấp nhận đơn đăng ký từ một cơ quan Tư vấn Gia cư đủ điều kiện hoạt động như một tổ chức bất vụ lợi tư nhân hoặc công cộng, một đơn vị của các tổ chức chính quyền địa phương, quận hoặc tiểu bang (bao gồm cả các cơ quan Gia cư công cộng) và đáp ứng các tiêu chí được nêu dưới đây trong Đoạn 2-2 của Chương này.
- B. Các Tổ chức Tôn giáo và Tín ngưỡng. HUD cam kết thực hiện đầy đủ [Sắc lệnh Hành pháp 13279](#), “Bảo vệ Bình đẳng các Luật đối với các Tổ chức Cộng đồng và Tín ngưỡng”. Sắc lệnh Hành pháp đã thiết lập các nguyên tắc cơ bản và tiêu chí hoạch định chính sách để hướng dẫn các cơ quan Liên bang trong việc xây dựng và phát triển các chính sách có ý nghĩa đối với các tổ chức cộng đồng và tín ngưỡng để đảm bảo sự bảo vệ bình đẳng cho các tổ chức này trong các chương trình dịch vụ xã hội nhận được hỗ trợ tài chính của liên bang. Các quy định của HUD tại 24 CFR § 5.109 đặt ra chính sách chung về sự tham gia của các tổ chức tôn giáo vào các chương trình của HUD: “Các tổ chức tôn giáo đủ điều kiện, trên cùng cơ sở như bất kỳ tổ chức nào khác, để tham gia vào các chương trình và hoạt động. Chính quyền Liên bang, cũng như chính quyền Tiểu bang hoặc địa phương, hoặc bất kỳ tổ chức nào khác quản lý bất kỳ chương trình hoặc hoạt động nào của HUD đều không được phân biệt đối xử với một tổ chức trên cơ sở tính chất tôn giáo hoặc sự liên kết của tổ chức đó.”
- C. Các Cơ quan Tài chính Gia cư của Tiểu bang ([State Housing Finance Agency, SHFA](#)). Các SHFA không bắt buộc phải nộp đơn xin phê chuẩn để tham gia Chương trình Tư vấn Gia cư của HUD miễn là họ có thẩm quyền theo luật định để cung cấp Tư vấn Gia cư trên toàn bộ tiểu bang của họ và tuân thủ tất cả các yêu cầu của chương trình được nêu trong 24 CFR phần 214, sổ tay này và các tài liệu quản lý khác.

Để tham gia chương trình Tư vấn Gia cư của HUD, SHFA phải:

1. Nộp đơn xin tài trợ thành công hoặc được trao tài trợ Tư vấn Gia cư của HUD.
hoặc
 2. Nộp yêu cầu và cung cấp cho HUD danh sách các chi nhánh, nếu có, và đảm bảo rằng họ đáp ứng mọi yêu cầu của chương trình. Các SHFA không có kế hoạch nộp đơn xin tài trợ Tư vấn Gia cư hoặc không nhận được tài trợ từ HUD nhưng vẫn muốn tham gia Chương trình Tư vấn Gia cư của HUD phải nộp thông tin bắt buộc đối với SHFA theo biểu mẫu HUD 9900, Đơn xin Chương trình Tư vấn Gia cư.
- D. Các Chi nhánh và Công ty Liên kết. Các chi nhánh của Chương trình HUD của các trung gian được HUD phê chuẩn hoặc SHFA không bắt buộc phải được HUD phê chuẩn trực tiếp. Hơn nữa, không phải mọi chi nhánh của một tổ chức hoặc trung gian đa tiểu bang đều phải tham gia vào phần HUD của chương trình của tổ chức mẹ. Tuy nhiên, để tham gia chương trình Tư vấn Gia cư của HUD, bất kể có được tài trợ hay không, các chi nhánh và công ty liên kết phải đáp ứng mọi yêu cầu về phê chuẩn và chương trình được mô tả trong 24 CFR phần 214, sổ tay này và các tài liệu quản lý khác. Cơ quan mẹ có trách nhiệm đánh giá điều kiện đủ ban đầu và liên tục và đảm bảo tuân thủ. Nếu một cơ quan, bao gồm LHCA muốn niêm yết văn phòng chi nhánh của mình trên trang mạng của HUD là đã được phê chuẩn, cơ quan đó sẽ cần liên lạc với Người liên lạc HUD của họ.
- E. Khoản tài trợ Tư vấn Gia cư của HUD. Một tổ chức được HUD phê chuẩn tham gia Chương trình Tư vấn Gia cư không tự động nhận được tài trợ từ HUD. Các khoản tài trợ để cung cấp trực tiếp các dịch vụ tư vấn phụ thuộc vào khoản phân bổ của quốc hội và quy trình tài trợ cạnh tranh. Các cơ quan được phê chuẩn muốn cạnh tranh để được tài trợ phải nộp đề xuất để phản hồi Thông báo về Cơ hội tài trợ (NOFO) nêu rõ tiêu chí nộp đơn cùng với các chính sách và quy định hiện hành của liên bang và HUD.
- Khoản tài trợ của HUD không nhằm mục đích trang trải mọi chi phí mà cơ quan phải chịu khi cung cấp dịch vụ tư vấn hoặc đảm bảo rằng các cố vấn được đào tạo đầy đủ. Xem Chương 7 để biết thêm thông tin về các yêu cầu tài trợ Tư vấn Gia cư của HUD.

2-2 Tiêu chí Phê chuẩn. Các tiêu chí phê chuẩn sau đây áp dụng cho tất cả các cơ quan, bao gồm: tất cả các cơ quan tư vấn gia cư địa phương (LHCA), tổ chức đa tiểu bang (mso) và các bên trung gian, và tất cả các chi nhánh và đơn vị liên kết của chương trình HUD được đưa vào đơn đăng ký:

- A. Tình trạng Bất vụ lợi và Miễn thuế. Một cơ quan tư vấn gia cư phải hoạt động như một tổ chức bất vụ lợi tư nhân hoặc công cộng, hoặc là một đơn vị của chính quyền địa phương, quận hoặc tiểu bang (bao gồm cả các cơ quan Gia cư công cộng). Cơ quan phải nộp bằng chứng về tình trạng bất vụ lợi và tình trạng miễn thuế theo mục 501(a), theo mục 501(c) của Bộ luật Thuế thu nhập năm 1996 (26 U.S.C. §§ 501 (a) và (c)).

Các đơn vị của chính quyền địa phương, quận hoặc tiểu bang (bao gồm cả các cơ quan Gia cư công cộng) phải nộp bằng chứng về thẩm quyền cung cấp dịch vụ Tư vấn Gia cư và đáp ứng các yêu cầu được nêu trong [Mẫu HUD-9900, Đơn Đăng ký Chương trình Tư vấn Gia cư](#).

- B. Kinh nghiệm. Một LHCA, MSO, SHFA và/hoặc bên trung gian phải đã quản lý Chương trình Tư vấn Gia cư trong ít nhất một năm. Một bên trung gian phải hoạt động trong vai trò bên trung gian trong ít nhất một năm. Ngoài ra, trước khi tham gia mạng lưới, các chi nhánh và chi nhánh phải đã quản lý thành công một chương trình Tư vấn Gia cư trong ít nhất một năm.
- C. Tuân thủ Luật Gia cư Công bằng và Quyền Công dân. (1) Các cơ quan tư vấn phải tuân thủ tất cả các yêu cầu về Gia cư Công bằng và quyền công dân hiện hành trong 24 CFR § 5.105 (a)(1). Các cơ quan không hội đủ điều kiện nếu họ (a) đã bị HUD buộc tội liên quan đến hành vi vi phạm có hệ thống đang diễn ra của Đạo luật Gia cư Công bằng hoặc nhận được xác định nguyên nhân từ một cơ quan Gia cư Công bằng của tiểu bang hoặc địa phương tương đương về cơ bản liên quan đến hành vi vi phạm có hệ thống của luật Gia cư Công bằng của tiểu bang hoặc địa phương tương đương về cơ bản cấm phân biệt đối xử vì lý do chủng tộc, màu da, tôn giáo, giới tính (bao gồm khuynh hướng tình dục và bản dạng giới), quốc tịch, khuyết tật hoặc tình trạng gia đình; hoặc (b) là bị đơn trong vụ kiện theo Đạo luật Gia cư Công bằng do Hoa Kỳ đệ trình cáo buộc một mô hình hoặc hành vi phân biệt đối xử hoặc từ chối quyền đang diễn ra đối với một nhóm người nêu vấn đề có tầm quan trọng chung đối với công chúng theo 42 U.S.C. 3614(a); (c) là bị đơn trong bất kỳ vụ kiện nào khác do Bộ Tư pháp đệ trình hoặc tham gia, hoặc trong đó Bộ Tư pháp đã can thiệp, hoặc đã nộp bản tóm tắt amicus hoặc tuyên bố về quyền lợi, cáo buộc một mô hình hoặc hành vi hoặc vi phạm có hệ thống đối với Chuẩn luật VI của Đạo luật Dân quyền năm 1964, Mục 504 của Đạo luật Phục hồi Chức năng năm 1973, Mục 109 của Đạo luật Gia cư và Phát triển Cộng đồng năm 1974, Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ, Đạo luật Chống bạo lực đối với Phụ nữ hoặc khiếu nại theo Đạo luật Khiếu nại Sai liên quan đến Gia cư Công bằng, không phân biệt đối xử hoặc quyền công dân nói chung bao gồm cáo buộc không tích cực thúc đẩy gia cư công bằng; (d) đã nhận được thư về các phát hiện xác định hành vi không tuân thủ hệ thống đang diễn ra đối với Chuẩn luật VI của Đạo luật Dân quyền năm 1964, mục 504 của Đạo luật Phục hồi chức năng năm 1973, Mục 109 của Đạo luật Gia cư và Phát triển Cộng đồng năm 1974, Đạo luật Chống bạo lực đối với Phụ nữ hoặc Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ; hoặc (e) đã nhận được quyết định nguyên nhân từ một cơ quan gia cư công bằng của tiểu bang hoặc địa phương tương đương về cơ bản liên quan đến hành vi vi phạm hệ thống các điều khoản của luật tiểu bang hoặc địa phương cấm phân biệt đối xử trong gia cư dựa trên khuynh hướng tình dục, bản dạng giới hoặc nguồn thu nhập hợp pháp, và cáo buộc, vụ kiện hoặc thư về các phát hiện được tham chiếu trong các tiểu mục (a), (b), (c), (d) hoặc (e) ở trên vẫn chưa được HUD giải quyết theo cách thỏa đáng. HUD sẽ xác định xem các hành động được thực hiện để giải quyết cáo buộc có đủ để giải quyết vấn đề hay không. Các hành động đó có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở: (i) tuân thủ hiện tại với thỏa thuận tuân thủ tự nguyện do tất cả các bên ký kết; (ii) tuân thủ hiện

tại với thỏa thuận hòa giải do HUD phê chuẩn do tất cả các bên ký kết; (iii) tuân thủ hiện tại với thỏa thuận hòa giải do tất cả các bên ký kết và được chính quyền tiểu bang hoặc cơ quan hành chính địa phương có thẩm quyền đối với vấn đề này phê chuẩn; (iv) tuân thủ hiện tại với lệnh đồng ý hoặc nghị định đồng ý; hoặc (v) tuân thủ hiện tại với phán quyết của tòa án hoặc phán quyết hoặc quyết định của luật hành chính; hoặc (vi) bác bỏ các cáo buộc.

(2) Tích cực Thúc đẩy Gia cư Công bằng. Theo mục 808 (e)(5) của Đạo luật Gia cư Công bằng, HUD có nghĩa vụ theo luật định phải tích cực thúc đẩy gia cư công bằng trong mọi hoạt động của mình. Những bên được trao tài trợ phải tích cực thúc đẩy Gia cư Công bằng cho tất cả các nhóm được bảo vệ theo Đạo luật Gia cư Công bằng bao gồm chủng tộc, màu da, quốc tịch, tôn giáo, giới tính (bao gồm khuynh hướng tính dục hoặc bản dạng giới), khuyết tật và tình trạng gia đình. Các cơ quan tư vấn gia cư được kỳ vọng sẽ giúp khắc phục tình trạng phân biệt đối xử trong gia cư và thúc đẩy quyền gia cư công bằng và quyền lựa chọn gia cư công bằng. Với một số ngoại lệ đối với các bộ lạc người da đỏ được Liên bang công nhận và các công cụ của họ, đơn đăng ký phải thảo luận về cách bên nộp đơn sẽ thực hiện các hoạt động được đề xuất theo cách thúc đẩy tích cực gia cư công bằng theo đúng Đạo luật Gia cư Công bằng và các quy định thực hiện của đạo luật này, và cách bên nộp đơn sẽ đáp ứng các yêu cầu của định nghĩa về AFFH tại 24 CFR 5.151. Bên nộp đơn có thể đề xuất các hoạt động phù hợp với Phân tích các Trở ngại (Analysis of Impediment, AI) của khu vực pháp lý của họ, Đánh giá Gia cư Công bằng (Assessment of Fair Housing, AFH) hoặc các phương tiện lập kế hoạch gia cư công bằng khác hỗ trợ có ý nghĩa cho chứng nhận AFFH của họ. Nếu bên nộp đơn sẽ thực hiện các hoạt động được đề xuất trong khu vực pháp lý có AFH, thì các hoạt động được đề xuất phải phù hợp với các mục tiêu Gia cư Công bằng của AFH và với các chiến lược Gia cư Công bằng được nêu trong Kế hoạch Hợp nhất hoặc Kế hoạch của Cơ quan Nhà ở Xã hội của khu vực pháp lý đó.

D. Những Bên tham gia Không Hội đủ điều kiện. Các cơ quan tham gia phải duy trì các chính sách và thủ tục để sàng lọc những người tham gia không hội đủ điều kiện. Một cơ quan, bao gồm bất kỳ giám đốc, đối tác, cán bộ, hiệu trưởng hoặc nhân viên nào của cơ quan đó không được:

1. Bị đình chỉ, cấm hoặc bị hạn chế theo quy định của Bộ hoặc bất kỳ quy định nào khác của liên bang;
2. Bị truy tố hoặc kết án về một tội hình sự phản ánh trách nhiệm, tính chính trực hoặc khả năng của cơ quan trong việc tham gia vào các hoạt động tư vấn gia cư. Các ví dụ về những tội như vậy bao gồm, nhưng không giới hạn ở, gian lận, hối lộ, tham nhũng, biên thủ, trộm cắp danh tính, rửa tiền, v.v. Những tội này bao gồm các tội hình sự có thể bị truy tố ở cấp địa phương, cấp tiểu bang hoặc cấp liên bang. Trước khi một cá nhân bị coi là không hội đủ điều kiện vì tiền án của họ, họ nên được cung cấp cơ hội để tranh chấp về tính chính xác hoặc tính liên quan của thông tin mà cơ quan tham gia dựa vào và cơ hội để cung cấp bằng chứng về các yếu tố giảm nhẹ bao gồm thời gian, bản chất và mức độ nghiêm trọng của hành vi

phạm tội và bất kỳ bằng chứng nào về việc phục hồi chức năng. Chỉ riêng việc bắt giữ không cấu thành bằng chứng về hành vi phạm tội.

3. Tùy thuộc vào các phát hiện chưa được giải quyết do HUD hoặc các cuộc kiểm toán hoặc điều tra của chính phủ khác.
- E. Cơ sở Công đồng. Một cơ quan Tư vấn Gia cư và các chi nhánh và công ty liên kết của Chương trình HUD phải hoạt động ít nhất một năm tại khu vực địa lý mà cơ quan sẽ phục vụ với tư cách là cơ quan tham gia theo quy định trong kế hoạch công tác tư vấn gia cư của mình.
- F. Lưu trữ hồ sơ và báo cáo. Cơ quan phải có hệ thống lưu trữ hồ sơ đã được thiết lập để hồ sơ của khách hàng, cả hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy, có thể được bảo mật và xem xét, đồng thời dữ liệu hoạt động hàng năm của cơ quan có thể được xác minh, báo cáo và phân tích.
1. Hồ sơ của khách hàng, cả hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy phải được bảo mật theo 24 CFR § 214.315. Hệ thống này phải đáp ứng các yêu cầu của 24 CFR §§ 1.6 và 8.55 và 24 CFR phần 121 và phải dễ dàng truy cập được đối với HUD cho mọi mục đích giám sát và kiểm toán (24 CFR § 214.315).
- G. Tính bảo mật. Các cơ quan tham gia phải thực hiện các biện pháp khẳng định để bảo vệ tính bảo mật của thông tin cá nhân và tài chính của mỗi khách hàng, bao gồm hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy, CMS hoặc hệ thống dữ liệu điện tử khác và báo cáo tín dụng, cho dù thông tin đó được nhận từ khách hàng hay từ nguồn khác. Việc không duy trì tính bảo mật hoặc sử dụng không đúng cách các báo cáo tín dụng có thể khiến cơ quan phải chịu các hình phạt theo Đạo luật Báo cáo Tín dụng Công bằng (14 U.S.C. §§ 1681 và tiếp theo). Bản sao cứng của hồ sơ khách hàng phải được lưu giữ trong tủ hồ sơ có khóa và hồ sơ điện tử của khách hàng phải được bảo mật và chỉ những nhân viên được ủy quyền mới có thể truy cập.
- H. Hệ thống Quản lý Khách hàng (Customer Management System, CMS). Tất cả các Cơ quan Tham gia phải sử dụng hệ thống quản lý khách hàng Tư vấn Gia cư tự động để thu thập và báo cáo thông tin cấp độ khách hàng bao gồm nhưng không giới hạn ở dữ liệu tài chính và nhân khẩu học, dịch vụ tư vấn được cung cấp và kết quả. Các cơ quan phải sử dụng Hệ thống Quản lý Khách hàng đáp ứng các yêu cầu của HUD và giao diện với cơ sở dữ liệu của HUD.
- I. Nguồn lực Tư vấn Gia cư. Cơ quan phải có các nguồn lực sau để thực hiện kế hoạch công tác tư vấn gia cư được đề xuất:
1. Khoản tài trợ. Bằng chứng về nguồn quỹ có sẵn ngay lập tức hoặc cam kết bằng văn bản về nguồn quỹ, để trang trải chi phí vận hành kế hoạch công tác tư vấn gia cư trong giai đoạn mười hai tháng đầu tiên sau khi HUD phê chuẩn hoặc tham gia chương trình.

2. Nhân viên. Cơ quan phải tuyển dụng nhân viên được đào tạo về Tư vấn Gia cư. Tất cả nhân viên mà cơ quan đề xuất cung cấp Tư vấn Gia cư phải có chứng chỉ HUD. Ít nhất một nửa số cố vấn phải có ít nhất 6 tháng kinh nghiệm trong công việc mà họ sẽ thực hiện trong chương trình Tư vấn Gia cư của cơ quan.
 3. Kỹ năng Ngôn ngữ. Theo 24 CFR § 214.103(g)(3), cơ quan phải có cố vấn Gia cư thông thạo ngôn ngữ của khách hàng mà họ phục vụ hoặc cơ quan Tư vấn Gia cư phải sử dụng dịch vụ của phiên dịch viên hoặc cơ quan phải nỗ lực hợp lý để giới thiệu khách hàng đến một cơ quan khác có thể đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Cơ quan phải thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo quyền truy cập có ý nghĩa vào các chương trình và hoạt động của họ đối với những người có trình độ Anh ngữ hạn chế (limited English proficiency, LEP), phù hợp với [Hướng dẫn của HUD](#). Để biết thêm hướng dẫn, hãy xem [““Hướng dẫn Cuối cùng cho Bên được trao Hỗ trợ Tài chính Liên bang Liên quan đến Lệnh cấm Phân biệt Đối xử theo Chuẩn luật VI về Nguồn gốc Quốc gia Ảnh hưởng đến những Người có Trình độ Anh ngữ Hạn chế”](#) được công bố trên Công báo Liên bang vào ngày 22 tháng 1 năm 2007 hoặc phiên bản cập nhật.
 4. Định dạng Thay thế. Cơ quan phải thực hiện các bước thích hợp để đảm bảo giao tiếp hiệu quả với những người khuyết tật. Các tổ chức và cá nhân này được yêu cầu thực hiện các bước thích hợp có thể cần thiết để đảm bảo giao tiếp với những người khuyết tật hiệu quả như giao tiếp với những người không khuyết tật. Giao tiếp hiệu quả thường được thực hiện thông qua việc sử dụng các dịch vụ và hỗ trợ bổ sung phù hợp. Tất cả các cơ sở phải cung cấp các tính năng hỗ trợ tiếp cận hoặc thực hiện các điều chỉnh thay thế cho người khuyết tật, theo Mục 504 của Đạo luật Phục hồi chức năng năm 1973 (29 U.S.C. § 794), 24 CFR phần 8 và 9, và Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ (42 U.S.C. §§ 12101 và tiếp theo).
- J. Kiến thức về các Chương trình HUD và Thị trường Gia cư Địa phương. Đội ngũ Tư vấn Gia cư của cơ quan phải có kiến thức thực tế về các chương trình bảo hiểm gia cư và thế chấp gia cư gia đình đơn lẻ của HUD như FHA, các chương trình gia cư của tiểu bang và địa phương khác có sẵn trong cộng đồng, Kế hoạch Hợp nhất của tiểu bang và thành phố địa phương bao gồm đánh giá gia cư công bằng và thị trường gia cư địa phương. Nhân viên cũng nên quen thuộc với các chương trình Gia cư do các công ty cho vay thế chấp thông thường cung cấp và các chương trình Gia cư hoặc chương trình liên quan khác có thể hỗ trợ khách hàng của họ. Là một điều kiện để được phê chuẩn hoặc tham gia, HUD có thể yêu cầu đào tạo, bao gồm, ví dụ, đào tạo về các sản phẩm và chương trình của FHA.
- K. Hợp đồng hoặc Thỏa thuận Cung cấp Dịch vụ Tư vấn Gia cư Đủ điều kiện. Một cơ quan và các chi nhánh, bên được tài trợ phụ hoặc bên liên kết của cơ quan phải cung cấp tất cả các hoạt động tư vấn gia cư được nêu trong kế hoạch công tác tư vấn gia cư của cơ quan. Không được phép ký hợp đồng cung cấp dịch vụ Tư vấn Gia cư, ngoại trừ trong các trường hợp sau:

1. Ở những khu vực địa lý chứng minh được nhu cầu về dịch vụ Tư vấn Gia cư và không có cơ quan Tư vấn Gia cư nào được HUD phê chuẩn hoặc các chi nhánh, bên liên kết hoặc bên được tài trợ phụ của cơ quan đó. Nếu một cơ quan Tư vấn Gia cư xác định một khu vực địa lý chưa được phục vụ đầy đủ và đề xuất cung cấp dịch vụ tư vấn tại khu vực đã xác định thông qua hợp đồng dịch vụ, cơ quan đó phải trình bày lý do chính đáng cho HUD. Yêu cầu sẽ được HUD xem xét và sau đó phê chuẩn hoặc không phê chuẩn. Theo ngoại lệ này, nếu yêu cầu sử dụng dịch vụ theo hợp đồng được phê chuẩn cho khu vực đã xác định, hợp đồng phải nêu rõ trách nhiệm của các bên ký hợp đồng đối với Chương trình Tư vấn Gia cư, cơ quan cung cấp dịch vụ (nhà thầu) phải đáp ứng các tiêu chuẩn chứng nhận Tư vấn Gia cư và phê chuẩn của HUD. Các cá nhân cung cấp dịch vụ Tư vấn Gia cư cho nhà thầu phải vượt qua kỳ thi cố vấn Gia cư được HUD chứng nhận và việc làm của họ phải được cơ quan được HUD phê chuẩn trong FHA Connection xác minh. Ngoài ra, cơ quan ký hợp đồng phải nhận được sự phê chuẩn trước bằng văn bản từ HUD.
 2. Các bên trung gian và SHFA có thể ký kết thỏa thuận với các chi nhánh để cung cấp dịch vụ Tư vấn Gia cư.
 - a. Các thỏa thuận với các chi nhánh có thể ở dạng trao đổi thư từ hoặc hợp đồng, nêu rõ trách nhiệm của mỗi bên đối với chương trình Tư vấn Gia cư.
 - b. Các thỏa thuận phải đủ chi tiết để thiết lập trách nhiệm giải trình và cho phép giám sát đầy đủ theo 2 CFR phần 200.
 3. Với sự phê chuẩn trước từ HUD và theo quyết định của HUD, các Bên trung gian có thể tham gia Chương trình Tư vấn Gia cư của HUD với một mạng lưới các cố vấn liên kết, thay vì các cơ quan tư vấn liên kết, nếu cấu trúc được thiết kế để đáp ứng nhu cầu tư vấn gia cư đặc biệt do HUD xác định.
- L. Nguồn lực Cộng đồng. Cơ quan Tư vấn Gia cư phải chứng minh rằng họ đã thiết lập mối quan hệ làm việc với các nguồn lực cộng đồng địa phương công cộng và tư nhân mà họ có thể giới thiệu những khách hàng cần sự giúp đỡ mà cơ quan không thể cung cấp. Mô tả về các mối quan hệ làm việc và quan hệ đối tác này phải được ghi lại trong đơn xin phê chuẩn chương trình của cơ quan và trong đơn xin tài trợ Tư vấn Gia cư của cơ quan.
- M. Yêu cầu của Tiểu bang và Địa phương. Theo 24 CFR § 214.103(k), một cơ quan và các chi nhánh và chi nhánh của cơ quan phải đáp ứng mọi yêu cầu của tiểu bang và địa phương để hoạt động.
- N. Cơ sở vật chất. Theo 24 CFR § 214.103(l), tất cả các cơ sở Tư vấn Gia cư của cơ quan và các chi nhánh, đơn vị liên kết và đơn vị được tài trợ phụ phải đáp ứng các tiêu chí sau:

1. Có văn phòng được xác định rõ ràng và phù hợp, có không gian để cung cấp dịch vụ Tư vấn Gia cư. Phải có biển báo cố định xác định văn phòng Tư vấn Gia cư.
 2. Văn phòng phải hoạt động trong giờ làm việc bình thường và mở thêm giờ khi cần thiết. Tuy nhiên, một số chi nhánh chỉ có đủ nguồn lực để hoạt động bán thời gian khi dịch vụ tư vấn rất quan trọng đối với cộng đồng nơi họ đặt trụ sở.
 3. Đảm bảo sự riêng tư cho tư vấn trực tiếp và bảo mật hồ sơ khách hàng.
 4. Cung cấp các tính năng trợ năng hoặc tạo chỗ ở thay thế cho người khuyết tật, theo mục 504 của Đạo luật Phục hồi chức năng năm 1973 (29 U.S.C. § 794), 24 CFR Phần 8 và 9, và Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ (42 U.S.C. §§ 12101 và tiếp theo).
- O. Kế hoạch Công tác Tư vấn Gia cư. Cơ quan phải nộp một kế hoạch Tư vấn Gia cư chi tiết nhưng súc tích, phù hợp với các yêu cầu được nêu trong 24 CFR phần 214 và Chương 3, Đoạn 3-2 của Sổ tay này. Cơ quan cũng phải mô tả các kết quả dự kiến (kết quả) đạt được trong thời gian phê chuẩn ban đầu. Các bên trung gian và SHFA phải yêu cầu các chi nhánh tham gia Chương trình Tư vấn Gia cư HUD của họ duy trì một kế hoạch công tác.
- P. Yêu cầu về Xung đột Lợi ích và Tiết lộ. Cơ quan phải tiết lộ bất kỳ xung đột lợi ích thực tế hoặc rõ ràng nào và mô tả cách thức giảm thiểu những xung đột này, bao gồm bất kỳ tiết lộ nào sẽ được cung cấp cho khách hàng. Xem Chương 6, Đoạn 6-1 và 6-2 của Sổ tay này để biết thêm thông tin về xung đột lợi ích và các yêu cầu tiết lộ.
- 2-3 Quy trình nộp đơn. Để được phê chuẩn ban đầu, tất cả bên nộp đơn phải hoàn thành [Biểu mẫu HUD 9900](#) và nộp đơn cùng tất cả các tài liệu hỗ trợ cho Văn phòng Tư vấn Gia cư. Có hai cách để tham gia Chương trình Tư vấn Gia cư của HUD:
- A. Các tổ chức có thể nộp đơn trực tiếp cho HUD với tư cách là một trong những tổ chức sau: Cơ quan Tư vấn Gia cư Địa phương (LHCA), Trung gian (khu vực hoặc quốc gia) và Tổ chức đa tiểu bang (MSO).
 - B. Các cơ quan liên kết cũng có thể nộp đơn thông qua Trung gian hoặc SHFA được HUD phê chuẩn. Các bên trung gian và SHFA cung cấp cho các chi nhánh các dịch vụ hỗ trợ quan trọng, bao gồm đào tạo, công cụ và mẫu, tài trợ chuyển tiếp và hỗ trợ kỹ thuật. Họ cũng giám sát mạng lưới của mình để đảm bảo các dịch vụ đáp ứng các tiêu chuẩn của chương trình và đáp ứng hiệu quả nhu cầu của khách hàng.
 - C. Trước khi nộp đơn tham gia Chương trình Tư vấn Gia cư của HUD, HUD khuyến nghị bên nộp đơn xem xét các nội dung sau:
 - Sổ tay Tư vấn Gia cư của HUD 7610.1
 - 24 CFR Phần 214
 - Trang mạng Văn phòng Tư vấn Gia cư của HUD

- Trang mạng Cách trở thành Cơ quan Tư vấn Gia cư được HUD phê chuẩn
- Công cụ kiểm tra tính Hội đủ điều kiện: Để xác định xem một tổ chức đã sẵn sàng nộp đơn hay chưa, hãy sử dụng Công cụ kiểm tra tính Hội đủ điều kiện của Cơ quan Tư vấn Gia cư trên trang mạng HUD Exchange. Công cụ này cho phép các tổ chức xác định xem họ có đáp ứng các tiêu chí đủ điều kiện cơ bản để nộp đơn xin trở thành Cơ quan Tư vấn Gia cư được HUD phê chuẩn hay không. Các tổ chức nhận được kết quả "sẵn sàng áp dụng" ở cuối công cụ nên liên lạc với cố vấn ứng dụng tại housing.counseling@hud.gov.

D. Thông báo Phê chuẩn. Nếu đơn đăng ký đáp ứng mọi yêu cầu được nêu trong 24 CFR § 214.103 và Mục 2-2 của Chương này, HUD sẽ phê chuẩn một cơ quan trong thời hạn lên đến ba năm. HUD sẽ thông báo cho cơ quan về việc phê chuẩn của mình dưới dạng thư phê chuẩn gửi đến văn phòng chính của cơ quan. Xem Chương 2, Mục 2-5 của Chương này để biết thêm thông tin.

E. Thiếu sót. Nếu đơn đăng ký không đáp ứng mọi yêu cầu để được phê chuẩn và cần thêm thông tin để đánh giá đơn đăng ký, HUD sẽ cấp một lá thư thiếu sót. Lá thư sẽ xác định các thiếu sót và cung cấp cho bên nộp đơn cơ hội gửi thêm thông tin để hỗ trợ cho đơn đăng ký trong khoảng thời gian quy định. HUD có thể, theo quyết định của mình, yêu cầu làm rõ hoặc cung cấp thêm thông tin từ một cơ quan để sử dụng trong việc xác định tính đủ điều kiện của cơ quan đó đối với Chương trình Tư vấn Gia cư.

F. Không phê chuẩn. Nếu sau khi trả lời thư thông báo thiếu sót, đơn xin không đáp ứng mọi yêu cầu trong 24 CFR § 214.103 và Đoạn 2-2 của Chương này, HUD sẽ từ chối phê chuẩn và cung cấp cho cơ quan lý do bằng văn bản. Trong vòng 30 ngày dương lịch kể từ thông báo từ chối bằng văn bản, cơ quan có thể nộp đơn xin sửa đổi hoặc kháng cáo quyết định của HUD bằng văn bản lên HUD, theo quy định tại 24 CFR §214.205. Nếu bất kỳ cơ quan nào quyết định nộp đơn xin sửa đổi, cơ quan đó có thể tham khảo HUD để xác định các hành động cụ thể cần thiết để giải quyết các thiếu sót. Xem Chương 8 để biết thêm thông tin về Quy trình kháng cáo.

G. HUD Không phản hồi. Cơ quan nên liên lạc housing.counseling@hud.gov với dòng tiêu đề "Phê chuẩn đơn đăng ký" nếu:

1. Cơ quan không nhận được xác nhận đã nhận đơn trong vòng 30 ngày kể từ ngày nộp để xác định xem HUD đã nhận được đơn hay chưa.
2. Cơ quan không nhận được thư phê chuẩn, thiếu sót hoặc không phê chuẩn trong vòng 90 ngày kể từ ngày nộp đơn để xác định trạng thái xem xét của đơn.

2-4 Hội nghị Tại chỗ. Trước khi HUD cấp thư phê chuẩn cho bên nộp đơn, HUD có thể yêu cầu một cuộc họp tại chỗ tại văn phòng chính, văn phòng chi nhánh và/hoặc văn phòng liên kết của cơ quan.

Văn phòng HUD có thể miễn chuyên thăm tại chỗ theo quyết định của HUD. Trong trường hợp như vậy, HUD có thể yêu cầu một cuộc họp trực tiếp tại văn phòng HUD hoặc cơ quan có thể yêu cầu một cuộc họp video trực tiếp hoặc qua điện thoại với chi phí do HUD chi trả. Khi nhân viên HUD không thể tiến hành một chuyến thăm tại chỗ, cơ quan có thể được yêu cầu nộp ảnh và sơ đồ mặt bằng của cơ sở để chứng minh rằng cơ sở đáp ứng các yêu cầu của chương trình.

Trong hội nghị tại chỗ, hội nghị trực tiếp tại văn phòng HUD hoặc hội nghị video trực tiếp hoặc qua điện thoại, nhân viên HUD có thể:

- A. Trả lời các câu hỏi của cơ quan, nếu có, về Sổ tay này, các tệp đính kèm và các câu hỏi chung về các cơ hội tài trợ của HUD và quy trình NOFO thông báo về tính khả dụng của các quỹ tài trợ Tư vấn Gia cư. Xin lưu ý rằng vì các khoản tài trợ Tư vấn Gia cư được quản lý thông qua quy trình trao giải cạnh tranh nên nhân viên chỉ được cung cấp thông tin mà công chúng biết;
- B. Xác định nhu cầu đào tạo của nhân viên cơ quan;
- C. Đánh giá cơ sở để tuân thủ các yêu cầu được liệt kê trong Mục 2-2(N), (Cơ sở); và
- D. Thực hiện các cuộc điều tra, yêu cầu thông tin hoặc cung cấp hỗ trợ kỹ thuật liên quan đến bất kỳ vấn đề nào có liên quan đến quy trình phê chuẩn hoặc tuân thủ các yêu cầu của chương trình.

2-5 Phê chuẩn Đơn đăng ký. Văn phòng Tư vấn Gia cư của HUD sẽ gửi thư phê chuẩn đến văn phòng chính của cơ quan. Thư sẽ nêu rõ thời hạn phê chuẩn.

- A. Trang mạng của HUD về các Cơ quan Tư vấn Gia cư được HUD phê chuẩn. Các cơ quan Tư vấn Gia cư được HUD phê chuẩn phải cung cấp cho HUD tên và thông tin liên lạc của cơ quan để nhận được giới thiệu của khách hàng. Thông tin này xuất hiện trên trang mạng công khai của HUD trong cơ sở dữ liệu có thể tìm kiếm của các cơ quan tham gia Chương trình Tư vấn Gia cư. Ngoài ra, tên và địa chỉ của tất cả các Cơ quan tham gia cung cấp dịch vụ Tư vấn Gia cư đều được công khai cho công chúng thông qua công cụ định vị của HUD.

Tất cả khách hàng liên lạc với cơ quan do những giới thiệu này phải được phục vụ hoặc giới thiệu khách hàng đến một Cơ quan tham gia khác như được nêu trong Chương 3, Mục 3-1(L).

2-6 Tái phê chuẩn. Vào cuối thời hạn phê chuẩn và sau khi hoàn tất đánh giá hiệu suất thành công, nếu được tiến hành, HUD sẽ tái phê chuẩn các cơ quan như mô tả trong Chương 6. Không cần nộp đơn xin tái phê chuẩn.

CHƯƠNG 3. CUNG CẤP DỊCH VỤ TƯ VẤN NHÀ Ở

3-1 Các Yêu cầu Cơ bản. Chương này trình bày chi tiết các thủ tục và yêu cầu của Chương trình Tư vấn Gia cư theo quy định tại 24 CFR phần 214 và các quy định và luật lệ hiện hành khác, bao gồm các yêu cầu về quyền công dân và Gia cư Công bằng hiện hành. Việc một cơ quan tham gia không tuân thủ các yêu cầu cơ bản của chương trình này có thể dẫn đến hậu quả, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc chấm dứt phê chuẩn của cơ quan để tham gia chương trình Tư vấn Gia cư, đưa vào trạng thái không hoạt động, đình chỉ quyền truy cập rút tiền thanh toán; tịch thu số tiền tài trợ còn lại; và từ chối quyền truy cập vào các nguồn đào tạo Tư vấn Gia cư của HUD.

Các yêu cầu cơ bản như sau:

- A. Tư vấn Gia cư. Các cơ quan tham gia phải cung cấp Tư vấn Gia cư, theo định nghĩa trong Chương 1, Đoạn 1-4 (O) của Sổ tay này, trái ngược với giáo dục công bằng, theo định nghĩa trong Chương 1, Đoạn 1-4 (G) của Sổ tay này cho chủ nhà hoặc người thuê nhà hiện tại và tiềm năng để hỗ trợ họ cải thiện điều kiện Gia cư và đáp ứng các trách nhiệm của quyền sở hữu nhà hoặc quyền thuê nhà. Các cơ quan tham gia phải cung cấp tư vấn về một hoặc nhiều chủ đề được nêu trong Mục 3-6 của Chương này.
- B. Yêu cầu Chứng nhận. Tư vấn Gia cư theo yêu cầu hoặc được cung cấp liên quan đến các chương trình HUD chỉ được cung cấp bởi các cố vấn Gia cư được chứng nhận làm việc cho các cơ quan tham gia theo Chương trình Tư vấn Gia cư của HUD. Để được chứng nhận, một cá nhân phải vượt qua kỳ thi viết chuẩn hóa bao gồm sáu lĩnh vực chủ đề chính và làm việc cho một cơ quan được phê chuẩn tham gia Chương trình Tư vấn Gia cư của HUD. Các dịch vụ Tư vấn Gia cư phải được thực hiện bởi một cố vấn Gia cư được HUD chứng nhận theo 24 CFR §§ 214.303(a) và 103(n).
- C. Giáo dục. Tất cả các cơ quan tham gia cung cấp giáo dục nhóm phải có khả năng cung cấp các dịch vụ tư vấn cá nhân về cùng các chủ đề.
- D. Bối cảnh/Định dạng. Các dịch vụ tư vấn có thể diễn ra tại không gian văn phòng của cơ quan Tư vấn Gia cư, tại một địa điểm thay thế (ví dụ: nhà của khách hàng) hoặc thông qua một định dạng thay thế, miễn là địa điểm hoặc định dạng đó được cả cố vấn Gia cư và khách hàng chấp nhận. Các định dạng thay thế có thể bao gồm tư vấn qua điện thoại hoặc hệ thống tư vấn từ xa được thiết kế bằng công nghệ hội nghị truyền hình qua internet. Các hệ thống công nghệ này cũng có thể được sử dụng để cung cấp các buổi hội thảo và phiên họp giáo dục nhóm. Tuy nhiên, nếu có thể, tất cả các cơ quan tham gia cung cấp dịch vụ trực tiếp phải cung cấp và cung cấp tư vấn trực tiếp cho những khách hàng thích định dạng này. Khi cung cấp dịch vụ tư vấn trực tiếp và định dạng thay thế, một cơ quan tham gia phải đảm bảo giao tiếp hiệu quả với những người khuyết tật, bao gồm cả việc cung cấp các dịch vụ và hỗ trợ phụ trợ phù hợp. Xem 24 CFR § 214.103(l)(3) và 24 CFR § 8.6.

- E. Kế hoạch công tác Tư vấn Gia cư. Một cơ quan tham gia phải tuân thủ và cung cấp các dịch vụ Tư vấn Gia cư và giáo dục phù hợp với kế hoạch công tác Tư vấn Gia cư đã được phê chuẩn của mình theo yêu cầu của 214 CFR § 214.103(m) và được mô tả trong Mục 3-2 bên dưới.
- F. Phạm vi Địa lý. Bất kể bối cảnh hay định dạng nào, các hoạt động tư vấn phải được giới hạn trong khu vực địa lý được chỉ định trong kế hoạch công tác Tư vấn Gia cư được cơ quan phê chuẩn và tất cả các cơ quan tham gia phải tiếp tục đáp ứng các yêu cầu của 24 CFR § 214.103(d), §214.103(g) và §214.103(h) và Chương 2, Đoạn 2-2 của Sổ tay này. Ví dụ, các cơ quan chỉ được cung cấp tư vấn qua điện thoại cho khách hàng trong khu vực địa lý được phê chuẩn của họ. Phạm vi địa lý có thể được mở rộng hoặc thu hẹp theo yêu cầu của cơ quan như được mô tả trong Đoạn 3-2 bên dưới.
- G. Quyền Công dân. Tất cả các cơ quan tham gia phải quản lý các chương trình Tư vấn Gia cư của họ theo và vẫn tuân thủ các quy định và hướng dẫn tương ứng của Bộ và các yêu cầu pháp lý và quy định không phân biệt đối xử sau đây:
1. Chuẩn luật VI của Đạo luật Quyền công dân năm 1964, 42 U.S.C. 2000d-1, 24 CFR Phần 1;
 2. Đạo luật Gia cư Công bằng, 42 U.S.C. §§ 3601- 3619, 24 CFR các phần 100, 103;
 3. *Không phân biệt đối xử và Cơ hội bình đẳng trong Gia cư*, Sắc lệnh Hành pháp 11063, 24 CFR phần 107;
 4. Mục 504 của Đạo luật Phục hồi chức năng năm 1973, 29 U.S.C. 794, 24 CFR phần 8;
 5. Đạo luật Phân biệt đối xử theo Độ tuổi năm 1975, 42 U.S.C. 6101 - 6107, 24 CFR phần 146;
 6. Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ, 42 U.S.C. 12131 và tiếp theo, 28 CFR phần 35;
 7. Chuẩn luật IX của Tu chính án Giáo dục năm 1972, 20 U.S.C. 1681 - 1683, 1685 - 1688, 24 CFR phần 3
 8. *Cải thiện khả năng tiếp cận dịch vụ cho những người có trình độ Anh ngữ hạn chế*, Sắc lệnh Hành pháp 13166.
 9. *Thúc đẩy công bằng chủng tộc và hỗ trợ cho các cộng đồng chưa được phục vụ đầy đủ thông qua Chính phủ liên bang*, Sắc lệnh Hành pháp 13985; và
 10. *Thúc đẩy công bằng chủng tộc và hỗ trợ cho các cộng đồng chưa được phục vụ đầy đủ thông qua Chính phủ liên bang*, Sắc lệnh Hành pháp 14091

Các yêu cầu này được thiết kế để ngăn chặn sự phân biệt đối xử trong việc cung cấp các phúc lợi và dịch vụ vì lý do chủng tộc, màu da, tôn giáo, giới tính (bao gồm bản dạng giới và khuynh hướng tình dục), quốc tịch, độ tuổi, tình trạng gia đình hoặc khuyết tật.

- H. Tích cực Thúc đẩy Gia cư Công bằng. Theo 42 U.S.C. § 3608(e)(5), các cơ quan tham gia phải tích cực thúc đẩy gia cư công bằng. Điều này có nghĩa là các cơ quan tham gia được kỳ vọng sẽ thực hiện các hành động có ý nghĩa, ngoài việc chống lại sự phân biệt đối xử, để khắc phục các mô hình phân biệt đối xử và thúc đẩy các cộng đồng hòa nhập không có rào cản hạn chế khả năng tiếp cận cơ hội dựa trên các đặc điểm được bảo vệ.
- I. Khả năng Tiếp cận và Tiện nghi. Theo 24 CFR § 214.103, tất cả các cơ quan tham gia, các chi nhánh, công ty liên kết và bên nhận trợ cấp phụ phải: (1) Có một văn phòng được xác định rõ ràng với không gian có sẵn để cung cấp các dịch vụ Tư vấn Gia cư, phải hoạt động trong giờ làm việc bình thường và mở rộng giờ làm việc khi cần thiết; (2) Đảm bảo sự riêng tư cho tư vấn trực tiếp và bảo mật hồ sơ khách hàng; (3) Cung cấp các tính năng trợ năng hoặc tạo ra các điều chỉnh thay thế cho người khuyết tật, theo mục 504 của Đạo luật Phục hồi chức năng năm 1973 (29 U.S.C. § 794), 24 CFR phần 8 và 9, và Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ (42 U.S.C. §§ 12101 et seq) và (4) Tuân thủ các yêu cầu của (2) và (3) khi các dịch vụ tư vấn được cung cấp tại các địa điểm khác ngoài văn phòng của cơ quan tham gia. Yêu cầu này không áp dụng cho việc tư vấn được thực hiện tại nhà của khách hàng hoặc địa điểm khác do khách hàng yêu cầu.
- J. Phân biệt đối xử và Ảnh hưởng Tôn giáo. Các cơ quan và các chi nhánh và chi nhánh của họ bị cấm: (1) phân biệt đối xử thay mặt hoặc chống lại bất kỳ bộ phận nào của dân số trong việc cung cấp dịch vụ hoặc tiếp cận, bao gồm cả các dịch vụ của các tôn giáo khác; và (2) yêu cầu hướng dẫn tôn giáo hoặc tư vấn tôn giáo, tiến hành các dịch vụ tôn giáo bắt buộc hoặc thờ cúng, tham gia vào việc truyền đạo tôn giáo và gây ảnh hưởng tôn giáo trong việc cung cấp hỗ trợ theo chương trình Tư vấn Gia cư của cơ quan hoặc chi nhánh hoặc đơn vị liên kết của cơ quan.
- K. Trình độ Anh ngữ hạn chế (Limited English Proficiency, LEP). Cơ quan tham gia phải thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo quyền truy cập có ý nghĩa vào các chương trình và hoạt động của họ cho những người cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ cho những người LEP. Xem hướng dẫn trong [“Hướng dẫn cuối cùng cho Bên được trao hỗ trợ tài chính liên bang về Lệnh cấm phân biệt đối xử theo Nguồn gốc quốc gia theo Chuẩn luật VI ảnh hưởng đến những Người có trình độ Anh ngữ hạn chế”](#) được công bố trên Công báo Liên bang vào ngày 22 tháng 1 năm 2007 (72 FR 2732), để xác định mức độ hỗ trợ mà Cơ quan nên cung cấp dựa trên hoàn cảnh của riêng mình.
- L. Giới thiệu. Đối với mục đích giới thiệu khách hàng, các cơ quan tham gia cung cấp dịch vụ Tư vấn Gia cư trực tiếp phải cung cấp cho HUD tên và thông tin liên lạc của cơ quan. Thông tin này có thể xuất hiện trên trang mạng của HUD trong cơ sở dữ liệu

có thể tìm kiếm của các cơ quan tham gia Chương trình Tư vấn Gia cư. Ngoài ra, tên và địa chỉ của tất cả các cơ quan tham gia cung cấp dịch vụ Tư vấn Gia cư trực tiếp có thể được công khai thông qua đường dây nóng Tư vấn Gia cư miễn phí của HUD.

Tất cả khách hàng liên lạc với cơ quan do những giới thiệu này phải được phục vụ. Trong trường hợp cơ quan không cung cấp dịch vụ tư vấn mà khách hàng yêu cầu, không thể giao tiếp hiệu quả với khách hàng, không có đủ nguồn lực hoặc Cơ quan tham gia chỉ được yêu cầu phục vụ một số khách hàng nhất định theo các yêu cầu khác của chương trình HUD, cơ quan phải giới thiệu khách hàng đến một cơ quan tham gia khác, tốt nhất là trong khu vực. Nếu không có cơ quan tham gia nào, cơ quan phải nỗ lực hợp lý để giới thiệu khách hàng đến một cơ quan khác có thể giúp khách hàng đáp ứng nhu cầu của họ.

- 3-2 Kế hoạch công tác Tư vấn Gia cư. Kế hoạch công tác tư vấn gia cư là một kế hoạch tư vấn gia cư chi tiết nhưng súc tích, giải thích (1) nhu cầu và vấn đề của nhóm dân số mục tiêu; (2) cách cơ quan sẽ giải quyết một hoặc nhiều nhu cầu và vấn đề này bằng các nguồn lực sẵn có của mình; (3) các yêu cầu về Gia cư Công bằng và cách cơ quan dự định thúc đẩy Gia cư Công bằng một cách tích cực; (4) loại dịch vụ Tư vấn Gia cư được cung cấp và chỉ định khu vực dịch vụ địa lý; (5) cách thức và thời điểm cơ quan sẽ bao phủ toàn bộ quá trình sở hữu nhà; (6) cách thức cơ quan sẽ cung cấp tài liệu kiểm tra nhà cho khách hàng trước khi mua; (7) hình thức cung cấp dịch vụ tư vấn và giáo dục về Gia cư; (8) tác động và phạm vi của các dịch vụ tư vấn một kèm một; (9) đảm bảo khả năng tiếp cận cho người khuyết tật; (10) kế hoạch của cơ quan để liên lạc theo dõi với khách hàng; (11) cách cơ quan phục vụ những khách hàng không nói Anh ngữ hoặc có trình độ Anh ngữ hạn chế; (12) cơ cấu phí nếu có; (13) giám sát và theo dõi giám sát; (14) cách thức cơ quan sẽ giám sát và lưu trữ thông tin khách hàng dưới dạng bản cứng và kỹ thuật số và (15) An toàn chùi. Loại dịch vụ tư vấn trong kế hoạch công việc của cơ quan phải phù hợp với các tiết lộ Tư vấn Gia cư cho khách hàng của cơ quan và các dịch vụ được xác định trong Hệ thống Tư vấn Gia cư của HUD.

Các cơ quan cung cấp dịch vụ Tư vấn Gia cư trực tiếp phải giải quyết tất cả các mục dưới đây trong kế hoạch công việc của họ. Một bên trung gian, Cơ quan tài chính Gia cư tiểu bang (SHFA) hoặc Kế hoạch của Tổ chức đa tiểu bang (MSO) bao gồm thông tin tương tự về các dịch vụ mà họ đề xuất cung cấp cho mạng lưới các cơ quan hoặc chi nhánh liên kết. Các bên trung gian, SHFA và MSO phải cung cấp các kế hoạch công việc riêng lẻ của các bên liên kết và bên được tài trợ phụ của họ. Kế hoạch kiểm soát chất lượng cho Bên trung gian và SHFA phải giải quyết các hoạt động và trách nhiệm của họ liên quan đến việc quản lý các bên liên kết và bên được tài trợ phụ của họ.

A. Các thành phần bắt buộc của kế hoạch công tác Tư vấn Gia cư. Kế hoạch công tác phải bao gồm các thành phần sau:

1. Cộng đồng mục tiêu. Kế hoạch công tác Tư vấn Gia cư phải mô tả đặc điểm dân số, nhu cầu và vấn đề Gia cư, cũng như ranh giới địa lý của khu vực mục tiêu mà cơ quan có kế hoạch cung cấp dịch vụ Tư vấn Gia cư và bao gồm mã bưu chính cho từng khu vực được đề xuất.

2. Nhu cầu và ưu tiên về Gia cư. Mô tả các vấn đề Gia cư cụ thể của nhóm dân số mục tiêu, các rào cản mà họ phải đối mặt và các vấn đề riêng biệt đối với nhóm dân số của cơ quan. Trích dẫn các nguồn thông tin cụ thể, hiện tại để quý vị tham khảo.
3. Tích cực Thúc đẩy Gia cư Công bằng. HUD yêu cầu tất cả các cơ quan tham gia đều tích cực thúc đẩy gia cư công bằng (affirmatively further fair housing, AFFH). *Tích cực thúc đẩy gia cư công bằng* có nghĩa là thực hiện các hành động có ý nghĩa, ngoài việc chống lại sự phân biệt đối xử, nhằm khắc phục các mô hình phân biệt đối xử và thúc đẩy các cộng đồng hòa nhập không có rào cản hạn chế khả năng tiếp cận cơ hội dựa trên các đặc điểm được bảo vệ. Cụ thể, tích cực thúc đẩy gia cư công bằng có nghĩa là thực hiện các hành động có ý nghĩa, khi được thực hiện cùng nhau, sẽ giải quyết được sự chênh lệch đáng kể về nhu cầu gia cư và khả năng tiếp cận cơ hội, thay thế các mô hình sống tách biệt bằng các mô hình sống thực sự hòa nhập và cân bằng, biến các khu vực nghèo đói tập trung theo chủng tộc hoặc dân tộc thành các khu vực có cơ hội, đồng thời thúc đẩy và duy trì việc tuân thủ các luật về quyền công dân và gia cư công bằng. Nhiệm vụ thúc đẩy tích cực gia cư công bằng mở rộng đến tất cả các hoạt động và chương trình của người tham gia chương trình liên quan đến gia cư và phát triển đô thị.

Các cơ quan tham gia phải phát triển một kế hoạch tiếp thị và tiếp cận tích cực như một phần của kế hoạch công tác Tư vấn Gia cư của cơ quan bao gồm:

- a. các hoạt động cụ thể mà cơ quan sẽ sử dụng để giải quyết các rào cản đối với gia cư công bằng,
- b. cách thức cơ quan sẽ tiếp cận và cung cấp dịch vụ dễ dàng cho những khách hàng ít quen thuộc nhất với các dịch vụ tư vấn sẽ được hưởng lợi từ sự hỗ trợ như vậy trong một khu vực thị trường cụ thể và
- c. cách thức cơ quan đo lường tác động của các hoạt động tiếp thị và tiếp cận của họ.

Các Sáng kiến Tiếp thị và Tiếp cận. Điều này bao gồm cung cấp thông tin chung và tài liệu về các cơ hội và vấn đề về gia cư; nỗ lực tiếp cận các nhóm và cộng đồng cần dịch vụ mà nếu không thì họ sẽ không biết hoặc không nhận được chúng; tiến hành các chiến dịch thông tin; vận động các nhà cung cấp gia cư và bên cho vay áp dụng các biện pháp mở rộng cơ hội gia cư (ví dụ: bằng cách sử dụng các tiêu chuẩn cho vay không theo truyền thống; bằng cách chấp nhận phiếu lựa chọn gia cư hoặc các hình thức hỗ trợ gia cư khác; hoặc bằng cách sử dụng các chính sách sàng lọc người thuê nhà có tính đến bản chất, mức độ nghiêm trọng, thời gian gần đây và bất kỳ trường hợp giảm nhẹ nào của hồ sơ tiêu cực); và nâng cao nhận thức về các chủ đề quan trọng về gia cư (ví dụ: quyền và biện pháp khắc phục gia cư công bằng; cho vay nặng lãi và gian lận thế chấp; an toàn

chì; các lựa chọn về hiệu quả năng lượng để giảm chi phí năng lượng của chủ nhà).

Các sáng kiến tiếp thị và tiếp cận cộng đồng phải tuân theo các nguyên tắc tiếp thị tích cực và hướng đến những nhóm dân số ít có khả năng tìm kiếm dịch vụ tư vấn hoặc thông tin được tiếp thị, bao gồm những nhóm dân tộc, tôn giáo hoặc chủng tộc thường không được cơ quan tài trợ phục vụ, cũng như những người khuyết tật và những người có trình độ Anh ngữ hạn chế (LEP). Để làm được như vậy, có thể cần mở rộng các khu vực mục tiêu hoặc cung cấp dịch vụ biên dịch và phiên dịch bằng các ngôn ngữ khác ngoài Anh ngữ để tiếp cận nhiều nhóm dân tộc và chủng tộc hơn. Cũng có thể cần cung cấp dịch vụ tiếp cận cộng đồng và dịch vụ ở các định dạng thay thế cho những người khuyết tật (ví dụ: chữ nổi Braille, chữ lớn, phiên dịch ngôn ngữ ký hiệu, âm thanh, thiết bị hỗ trợ nghe, v.v.).

4. Dịch vụ Tư vấn. Kế hoạch công tác phải xác định các dịch vụ Tư vấn Gia cư sẽ được cung cấp để đáp ứng một hoặc nhiều nhu cầu tại các cộng đồng và khu vực địa lý mục tiêu mà cơ quan cùng các chi nhánh và đơn vị liên kết cung cấp dịch vụ Tư vấn Gia cư. Chỉ nên kiểm tra các dịch vụ Tư vấn Gia cư được mô tả trong kế hoạch công tác trong hồ sơ Hệ thống Tư vấn Gia cư của HUD của cơ quan. Kế hoạch công tác Tư vấn Gia cư của một cơ quan phải đáp ứng các yêu cầu được mô tả trong 24 CFR § 214.300 và Đoạn 3-1, 3-5 và 3-6 của Chương này. Chiến lược giáo dục nhóm, tiếp thị và tiếp cận cũng nên được xác định trong kế hoạch công tác Tư vấn Gia cư của cơ quan.
5. Tư vấn Sở hữu Nhà. Đối với các cơ quan cung cấp bất kỳ loại tư vấn sở hữu nhà nào bao gồm tư vấn trước khi mua, tư vấn không vỡ nợ sau khi mua, tư vấn chậm trả nợ thế chấp và tư vấn nguồn gốc HECM cho khách hàng của họ, kế hoạch công tác phải giải thích cách thức và thời điểm cơ quan sẽ đề cập đến các chủ đề của quy trình sở hữu nhà có liên quan đến khách hàng.
6. Tài liệu kiểm tra nhà. Mỗi khách hàng nhận dịch vụ Tư vấn sở hữu nhà có nhu cầu có thể được đáp ứng thông qua việc mua nhà hoặc bày tỏ sự quan tâm đến việc mua nhà phải nhận được bản sao của tất cả các tài liệu mà HUD yêu cầu liên quan đến tính khả dụng và tầm quan trọng của việc kiểm tra nhà. Kế hoạch công tác của cơ quan phải mô tả các thủ tục được thực hiện để khách hàng xác nhận đã nhận được tài liệu kiểm tra nhà. Văn phòng Tư vấn Gia cư không yêu cầu khách hàng cá nhân nộp hồ sơ phân phối tài liệu kiểm tra nhà và thảo luận về từng chủ đề có liên quan trong tư vấn sở hữu nhà miễn là kế hoạch làm việc của cơ quan nêu rõ cách cơ quan sẽ tuân thủ các yêu cầu này.
7. Các chế độ thay thế để cung cấp dịch vụ Tư vấn Gia cư. Kế hoạch làm việc Tư vấn Gia cư của cơ quan phải đề cập đến các định dạng để cung cấp dịch vụ Tư vấn Gia cư. Kế hoạch làm việc phải mô tả các tùy chọn mà cơ quan và khách hàng cùng đồng ý về nhu cầu về một bối cảnh thay thế hoặc định dạng thay thế. Các định dạng thay thế có thể bao gồm tư vấn qua điện thoại hoặc hệ thống tư vấn từ xa, chẳng hạn như hội nghị truyền hình hoặc các hệ thống điện tử hoặc điện

thoại khác. Nếu cơ quan và khách hàng không thể cùng đồng ý về bối cảnh thay thế hoặc định dạng cho các dịch vụ, khách hàng phải được giới thiệu đến một cơ quan Tư vấn Gia cư khác được HUD phê chuẩn.

8. Tác động và Phạm vi của Dịch vụ Tư vấn Một kèm Một. Các cơ quan có thể sử dụng biểu mẫu HUD-9902 để cung cấp dự báo. Các dịch vụ được chọn trong phần 8 và 9 phải phù hợp với các loại tư vấn được nêu trong kế hoạch làm việc. Ngoài ra, cơ quan phải xác định các loại tác động dự kiến, như được xác định trong phần 10 của biểu mẫu HUD-9902 cho năm tài chính hiện tại.
9. Đảm bảo khả năng tiếp cận cho người khuyết tật. Cơ quan phải chuẩn bị thực hiện các điều chỉnh hợp lý để đảm bảo cơ hội bình đẳng cho người khuyết tật tiếp cận các chương trình, dịch vụ và hoạt động. Cơ quan phải chuẩn bị cung cấp các dịch vụ và trợ lý hỗ trợ bao gồm các tài liệu ở nhiều định dạng khác nhau cho người khuyết tật. Điều này bao gồm các điều chỉnh cho người khiếm thị hoặc khiếm thính đối với các khuyết tật liên quan đến giao tiếp khác và người khiếm khuyết về khả năng vận động. Các điều chỉnh có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở các định dạng thay thế (như tài liệu chữ nổi Braille) cũng như các điều chỉnh vật lý (địa điểm dễ tiếp cận, tư vấn qua điện thoại và phương tiện điện tử). Kế hoạch làm việc phải bao gồm mô tả bằng văn bản về tất cả các điều chỉnh mà Cơ quan cung cấp.
10. Theo dõi. Kế hoạch làm việc Tư vấn Gia cư phải nêu chi tiết kế hoạch của cơ quan để liên lạc theo dõi với khách hàng. Cơ quan phải nỗ lực hợp lý để liên lạc theo dõi với khách hàng, khi có thể, trong vòng 60 ngày đầu tiên không liên lạc với khách hàng, để cố gắng xác nhận rằng khách hàng đang tiến triển theo mục tiêu về gia cư của mình, để sửa đổi hoặc chấm dứt Tư vấn Gia cư và để tìm hiểu và báo cáo kết quả. Các nỗ lực theo dõi phải được ghi lại trong hồ sơ của khách hàng. Kế hoạch này phải đáp ứng các yêu cầu được nêu trong 24 CFR § 214.300 và Mục 3-5(F) của Chương này.
11. Cơ cấu phí. Kế hoạch công tác Tư vấn Gia cư cũng phải mô tả, nếu có, cơ cấu phí của cơ quan và cách xác định phí cho các dịch vụ Tư vấn Gia cư và giáo dục. Ngoài ra, mô tả cách cơ cấu phí được truyền đạt cho khách hàng. Kế hoạch công tác cũng phải giải thích cách tính phí đáp ứng các yêu cầu của HUD theo 24 CFR § 214.313 và Chương 7 của Sổ tay này, bao gồm cách cơ quan đánh giá khả năng chi trả và khả năng thanh toán. Nếu không tính phí, kế hoạch công tác cũng phải lưu ý điều đó.
12. Trình độ Anh ngữ hạn chế. Kế hoạch công tác tư vấn gia cư phải mô tả cách thức cơ quan phục vụ và đảm bảo quyền tiếp cận có ý nghĩa cho những người không nói Anh ngữ hoặc khách hàng có khả năng hạn chế trong việc đọc, viết, nói hoặc hiểu Anh ngữ. Sắc lệnh Hành pháp 13166, Cải thiện quyền tiếp cận dịch vụ cho những người có trình độ Anh ngữ hạn chế (LEP), nhằm cải thiện quyền tiếp cận các dịch vụ, chương trình và phúc lợi do liên bang hỗ trợ cho những cá nhân có trình độ Anh ngữ hạn chế. Các cơ quan tham gia Chương trình Tư vấn Gia cư phải

tìm cách cung cấp quyền tiếp cận các phúc lợi và thông tin của chương trình cho những cá nhân LEP thông qua các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ, theo Hướng dẫn Cuối cùng cho Bên được trao Hỗ trợ Tài chính Liên bang về Lệnh cấm Phân biệt Đối xử theo Chuẩn luật VI đối với Nguồn gốc Quốc gia Ảnh hưởng đến những Người có Trình độ Anh ngữ Hạn chế được công bố trên Công báo Liên bang vào ngày 22 tháng Giêng năm 2007 (72 FR 2732).

13. Giám sát. Kế hoạch công tác Tư vấn Gia cư phải bao gồm các thủ tục giám sát và kiểm soát chất lượng. Các bên trung gian và SHFA phải giải quyết các hoạt động và trách nhiệm liên quan đến việc quản lý các chi nhánh và bên nhận tài trợ phụ của họ. Các thủ tục giám sát và kiểm soát chất lượng phải bao gồm những nội dung sau:
- a. Báo cáo và thủ tục giám sát để đảm bảo hồ sơ về các phát hiện kiểm soát chất lượng và các hành động đã thực hiện được lưu giữ.
 - b. Tất cả các thiếu sót được cung cấp cho ban quản lý cấp cao.
 - c. Các biện pháp khắc phục hiệu quả nhanh chóng được ban quản lý cấp cao thực hiện và được ghi lại khi phát hiện ra các thiếu sót.
 - d. Tài liệu về việc ban quản lý cấp cao xem xét tỷ lệ phần trăm hàng tháng của hồ sơ khách hàng của cố vấn
 - e. Thông tin bổ sung, nếu cần.

Kế hoạch này cũng phải đáp ứng các yêu cầu được nêu trong 24 CFR § 214.303(h) và Chương 6, Đoạn 6-1(K) của Sổ tay này.

14. Tài liệu về việc Tuân thủ Kế hoạch Bảo mật Thông tin. Kế hoạch phải bao gồm giám sát để kết hợp các yêu cầu cơ bản của Đạo luật Gramm-Leach-Bliley (GLB) năm 1999 nhằm đảm bảo tính bảo mật và bí mật của thông tin khách hàng. Thông tin bao gồm tất cả bản cứng và lưu trữ kỹ thuật số thông tin của khách hàng. Kế hoạch phải bao gồm các cách giám sát và ghi lại các lĩnh vực chính được nêu trong Đạo luật GLB.

Kế hoạch này phải đáp ứng các yêu cầu được nêu trong 24 CFR § 214.315(e) và Chương 5, Đoạn 5-6(C) của Sổ tay này.

15. An toàn chùi. Khi Tư vấn Gia cư sẽ bao gồm việc thuê hoặc mua nhà có thể bao gồm Gia cư trước năm 1978, kế hoạch công việc phải bao gồm thông báo cho khách hàng về các quyền của họ và các thủ tục theo [Quy tắc tiết lộ chi](#) (24 CFR phần 35, tiêu mục A) và [Quy tắc cải tạo, sửa chữa và sơn \(RRP\)](#) của EPA (40 CFR phần 745, tiêu mục E), Nếu Tư vấn Gia cư sẽ bao gồm việc thuê hoặc mua nhà có thể là Gia cư trước năm 1978 do HUD hỗ trợ, các quyền của họ và các thủ tục

theo Quy tắc Gia cư an toàn chì (24 CFR phần 35, tiêu mục B, R và, nếu áp dụng, F - M).

- B. Sửa đổi Kế hoạch Làm việc. Với sự phê chuẩn bằng văn bản của HUD, bất kỳ khía cạnh nào của kế hoạch làm việc đều có thể được sửa đổi. Nếu cơ quan không phải là bên nhận tài trợ phụ hoặc liên kết với Bên trung gian hoặc SHFA, thông báo và kế hoạch phải được gửi đến điểm liên lạc (POC) của HUD để phê chuẩn. Tuy nhiên, nếu cơ quan là bên nhận tài trợ phụ hoặc liên kết với Bên trung gian hoặc SHFA, thì thông báo phải được gửi đến Bên trung gian hoặc SHFA mà cơ quan đó liên kết. Bên trung gian hoặc SHFA phải xem xét và xác nhận kế hoạch làm việc tuân thủ các yêu cầu của OHC và sau đó chuyển một bản sao đến POC của HUD để phê chuẩn cuối cùng. HUD có thể chấp nhận hoặc từ chối các sửa đổi kế hoạch làm việc do cơ quan tham gia đề xuất và có thể yêu cầu cơ quan đó điều chỉnh kế hoạch làm việc được đề xuất như một điều kiện để phê chuẩn hoặc tham gia vào chương trình Tư vấn Gia cư. Việc phê chuẩn kế hoạch làm việc của cơ quan sẽ dựa trên năng lực của cơ quan, nhu cầu về dịch vụ và các yếu tố khác. Ngoài ra, HUD sẽ yêu cầu đào tạo chuyên môn hoặc chứng nhận trước khi phê chuẩn một số dịch vụ Tư vấn Gia cư như tư vấn HECM. Xem Chương 5 và 6 để biết thêm thông tin về việc thông báo cho HUD về những thay đổi trong kế hoạch làm việc.
- 3-3 Tiếp nhận khách hàng. Một cố vấn Gia cư hoặc nhân viên của cơ quan khác được đào tạo về các yêu cầu của Đạo luật Quyền riêng tư năm 1974 (5 U.S.C. § 552a) có thể thu thập thông tin cơ bản để xác định xem cơ quan có thể hỗ trợ khách hàng tiềm năng, lên lịch hẹn với cố vấn Gia cư hay giới thiệu khách hàng tiềm năng đến các nguồn lực khác hay không. Bản thân việc tiếp nhận khách hàng không phải là Tư vấn Gia cư và không nhất thiết phải do cố vấn Gia cư được HUD chứng nhận thực hiện. Đánh giá ban đầu này không phải là Tư vấn Gia cư và không được báo cáo cho HUD theo các hoạt động Tư vấn Gia cư.
- 3-4 Phổ biến thông tin và trao đổi thư từ. Theo 24 CFR § 8.6 và 24 CFR § 214.103(1)(3), các cơ quan tham gia phải cung cấp cho khách hàng hướng dẫn về cách tiếp cận thông tin thông qua các phương tiện thay thế để đảm bảo khách hàng bị khiếm khuyết về khả năng vận động, thị lực hoặc thính lực hoặc khuyết tật khác có quyền tiếp cận bình đẳng để hưởng các lợi ích của chương trình. Các hướng dẫn này có thể được cung cấp trong các tài liệu trao đổi được phát cho khách hàng và khách hàng tiềm năng hoặc trên trang mạng của cơ quan, hoặc cả hai.
- 3-5 Dịch vụ tư vấn. Để khách hàng được phân loại là được tư vấn theo chương trình Tư vấn Gia cư của HUD, các cố vấn Gia cư được HUD chứng nhận phải cung cấp và ghi chép tư vấn theo các yêu cầu trong 24 CFR § 214.300 (a) và (b). Bất kỳ Tư vấn Gia cư nào được yêu cầu theo hoặc cung cấp liên quan đến bất kỳ chương trình nào do HUD quản lý sẽ chỉ được cung cấp bởi các cố vấn Gia cư được HUD chứng nhận.
- A. Tư vấn Gia cư. Khách hàng phải được tư vấn về ít nhất một trong các chủ đề được mô tả trong Mục 3-6 bên dưới cho phép họ đưa ra quyết định sáng suốt và hợp lý để đạt được mục tiêu Gia cư của mình.

- B. Thảo luận về các Giải pháp Thay thế. Tư vấn phải bao gồm thảo luận hợp lý về các dịch vụ, chương trình, sản phẩm và lựa chọn thay thế có sẵn cho khách hàng.

Ví dụ, loại thảo luận này có thể xảy ra nếu bên được trao tư vấn mua trước đặt câu hỏi về một sản phẩm hoặc tính năng cho vay cụ thể hoặc nếu cố vấn cảm thấy rằng việc có thông tin về một sản phẩm, tính năng, tài sản hoặc chương trình cụ thể là vì lợi ích tốt nhất của khách hàng. Tuy nhiên, nếu cố vấn thảo luận về các sản phẩm, tính năng, tài sản hoặc chương trình cụ thể, cố vấn cũng phải cung cấp ít nhất ba lựa chọn thay thế hợp lý và tương đương khác, nếu có, và ghi lại hồ sơ khách hàng. Do đó, trong ví dụ được cung cấp, cố vấn phải tạo cơ hội cho khách hàng xem xét các sản phẩm từ ít nhất ba bên cho vay khác nhau.

Cố vấn không được hướng dẫn khách hàng đến hoặc quảng bá các sản phẩm, tính năng hoặc chương trình cụ thể. Bất kỳ thảo luận nào về các lựa chọn thay thế phải được ghi lại trong hồ sơ khách hàng. Các biện pháp bảo vệ và tiết lộ phải được sử dụng như mô tả trong Chương 6, Mục 6-1 (F), (G) và (H) của Sổ tay này để tránh xung đột lợi ích. Xem Chương 4, Đoạn 4-1(I), (J) và 4-2 (H) của Sổ tay này để biết thêm thông tin về việc thảo luận với bên cho vay với khách hàng thế chấp ngược.

- C. Kế hoạch Hành động. Ngoại trừ tư vấn thế chấp ngược, các cố vấn Gia cư và khách hàng phải lập kế hoạch hành động như được định nghĩa trong Chương 1, Đoạn 1-4 của Sổ tay này. Kế hoạch hành động nêu rõ những gì cơ quan Tư vấn Gia cư và khách hàng sẽ làm để đáp ứng các mục tiêu về Gia cư của khách hàng và khi thích hợp, giải quyết các nhu cầu về Gia cư của khách hàng.

- D. Phân tích khả năng chi trả về tài chính và Gia cư. Mỗi buổi Tư vấn Gia cư đều yêu cầu phân tích khả năng chi trả về tài chính và Gia cư về tình hình tài chính của khách hàng.

1. Phân tích khả năng chi trả về tài chính và Gia cư phải thu thập càng nhiều thông tin càng tốt từ khách hàng để thực hiện phân tích tài chính của khách hàng nhằm giúp khách hàng đạt được các mục tiêu về Gia cư của họ.
2. Cố vấn phải đảm bảo rằng quy trình tư vấn của họ phù hợp với hoàn cảnh và nhất quán với các yêu cầu của HUD. Việc lập ngân sách là một phần của việc tiến hành phân tích khả năng chi trả về tài chính và Gia cư bắt buộc đối với hầu hết các loại Tư vấn Gia cư. Ngân sách hộ gia đình thường bao gồm việc xem xét thu nhập, chi phí, lịch sử chi tiêu, tài sản và việc sử dụng tín dụng của khách hàng và phải được tùy chỉnh theo tình hình hiện tại của khách hàng, bao gồm mọi điều chỉnh mà khách hàng nên thực hiện để đạt được mục tiêu Gia cư của mình.
3. Khi tiến hành phân tích khả năng chi trả về tài chính và Gia cư, cố vấn có thể thấy rằng ngân sách không phù hợp với hoàn cảnh. Trong những trường hợp này, cố vấn phải cung cấp lý do chi tiết dựa trên phân tích khả năng chi trả về tài chính và

Gia cư của cố vấn trong hồ sơ khách hàng. Các tình huống mà ngân sách có thể không phù hợp có thể bao gồm:

- a. Những cá nhân đang trải qua tình trạng vô gia cư và không có nguồn thu nhập.
 - b. Khách hàng tư vấn cho thuê tìm kiếm lời khuyên về vấn đề của chủ nhà không liên quan đến vấn đề tài chính, ví dụ như sửa chữa.
 - c. Khách hàng được hỗ trợ phục hồi sau thảm họa dựa trên mức độ và loại trường hợp khẩn cấp.
- E. Giới thiệu. Các cơ quan tham gia nên giới thiệu đến các nguồn lực địa phương, tiểu bang và liên bang, nếu cần. Các giới thiệu do cố vấn thực hiện phải được ghi lại trong hồ sơ khách hàng. Bất kỳ giới thiệu nào về Tư vấn Gia cư phải được thực hiện cho một cơ quan tham gia có cố vấn Gia cư được HUD chứng nhận.
- F. Theo dõi. Các cơ quan tham gia phải nỗ lực hợp lý để có thể liên lạc theo dõi với khách hàng, khi có thể, để đảm bảo rằng khách hàng đang tiến triển theo mục tiêu Gia cư của mình, để sửa đổi hoặc chấm dứt Tư vấn Gia cư và để tìm hiểu và báo cáo kết quả theo 24 CFR § 214.300(c). Việc theo dõi khách hàng phải được thực hiện bởi một cố vấn Gia cư được chứng nhận. Cố vấn phải nỗ lực hợp lý để theo dõi trong vòng 60 ngày đầu tiên không liên lạc với khách hàng. Nếu không thành công, sau hai lần cố gắng theo dõi, cố vấn phải viết thư hoặc gửi email cho khách hàng nêu rõ rằng những nỗ lực đó đã được thực hiện và thông báo cho khách hàng rằng cần phải liên lạc theo dõi. Thư hoặc email phải yêu cầu khách hàng liên lạc với cơ quan Tư vấn Gia cư chậm nhất là 30 ngày kể từ ngày gửi thư. Việc liên lạc theo dõi cho phép cơ quan đánh giá xem có cần thêm dịch vụ khách hàng hay nên chấm dứt dịch vụ hay không. Việc phát hành các cuộc khảo sát để đánh giá kết quả Gia cư không đáp ứng đầy đủ yêu cầu theo dõi khách hàng. Việc thuê một cơ quan bên thứ ba để tiến hành các dịch vụ theo dõi là bị cấm.
- G. Hồ sơ Khách hàng. Cơ quan Tư vấn Gia cư phải lập hồ sơ khách hàng bí mật ghi lại các hoạt động theo yêu cầu của phần này và với các tài liệu bắt buộc trong Chương 5 của Sổ tay này.
- H. Chấm dứt tư vấn. Cơ quan Tư vấn Gia cư phải ghi lại trong hồ sơ của khách hàng thời điểm chấm dứt dịch vụ Tư vấn Gia cư. Cố vấn Gia cư phải ghi chú vào hồ sơ của khách hàng với ngày tháng và giải thích lý do chấm dứt dịch vụ. Hồ sơ khách hàng không được để mở vô thời hạn. Cố vấn Gia cư phải nỗ lực hợp lý để tiến hành phiên theo dõi như mô tả trong Mục 3-5(F) ở trên. Nếu cơ quan không có bất kỳ liên lạc nào với khách hàng và/hoặc hoạt động liên lạc với hồ sơ khách hàng trong thời hạn 90 ngày, cơ quan không được lập hóa đơn hoặc tính khách hàng đó là hồ sơ đang hoạt động đối với bất kỳ kỳ thanh toán nào trong tương lai trừ khi liên lạc với khách hàng được khởi tạo lại.

Việc chấm dứt dịch vụ tư vấn có thể xảy ra vì những lý do sau:

1. Khách hàng đáp ứng được nhu cầu Gia cư hoặc giải quyết được vấn đề Gia cư;
2. Cơ quan xác định rằng việc Tư vấn Gia cư tiếp theo sẽ không đáp ứng được nhu cầu Gia cư của khách hàng hoặc giải quyết được vấn đề Gia cư của khách hàng;
3. Cơ quan cố gắng nhưng không thể liên lạc được với khách hàng;
4. Khách hàng không tuân theo kế hoạch hành động đã thỏa thuận;
5. Khách hàng chấm dứt Tư vấn Gia cư theo cách khác;
6. Khách hàng không đến các cuộc hẹn Tư vấn Gia cư hoặc không trả lời các câu hỏi của cơ quan liên quan đến tiến độ giải quyết nhu cầu hoặc vấn đề Gia cư của khách hàng; hoặc
7. Các trường hợp khác nằm ngoài tầm kiểm soát của cơ quan tham gia hoặc khách hàng như thiên tai có thể ngăn cản việc tiếp tục tư vấn.

Hồ sơ khách hàng phải phản ánh chính xác các loại hình Tư vấn Gia cư được cung cấp và thời điểm bắt đầu và kết thúc dịch vụ.

3-6 Các Chủ đề về Tư vấn, Giáo dục và Tiếp cận Gia cư đã được phê chuẩn. Các cơ quan tham gia có thể cung cấp (hoặc thảo luận với khách hàng) tư vấn hoặc giáo dục nhóm về các chủ đề sau:

- A. Tư vấn sở hữu nhà. Tư vấn sở hữu nhà là Tư vấn Gia cư liên quan đến sở hữu nhà và các khoản vay thế chấp Gia cư, phải giải quyết toàn bộ quá trình sở hữu nhà bao gồm quyết định mua nhà, lựa chọn và mua nhà, các vấn đề phát sinh trong hoặc ảnh hưởng đến thời gian sở hữu nhà và việc bán hoặc xử lý nhà khác. Các loại tư vấn sở hữu nhà bao gồm: trước khi mua/mua nhà, giải quyết hoặc ngăn ngừa tình trạng chậm trả hoặc vỡ nợ thế chấp chuyển tiếp hoặc đảo ngược, và không chậm trả sau khi mua, tư vấn thế chấp ngược, hỗ trợ người vô gia cư, tư vấn nhà cho thuê và tư vấn hỗ trợ liên quan đến thiên tai hoặc tình trạng khẩn cấp quốc gia.
- B. Trước khi Mua/Mua Nhà. Bao gồm nhưng không giới hạn ở tư vấn về sự sẵn sàng và chuẩn bị để sở hữu nhà; kế hoạch tài chính được Cơ quan Gia cư Liên bang (FHA) bảo hiểm; lựa chọn và khả năng di chuyển gia cư; hỗ trợ tìm kiếm; gia cư công bằng, cho vay công bằng và cho vay bóc lột; lập ngân sách và tín dụng; so sánh sản phẩm và tính năng cho vay; thủ tục mua và chi phí đóng cửa; quản lý tiền (không bao gồm các chương trình kế hoạch quản lý nợ); lựa chọn đại lý bất động sản; kiểm tra nhà; các nguồn tín dụng thế chấp thay thế; hỗ trợ thanh toán trước; tìm gia cư có thiết kế và khả năng hiển thị chung; cách đăng ký các chương trình dành cho người mua nhà tiềm năng; cách mua nhà bằng Chương trình Sở hữu Nhà theo Phiếu giảm giá Lựa chọn Gia cư (Housing Choice Voucher, HCV); và giới thiệu đến các dịch vụ cộng đồng và cơ quan quản lý.

- C. Giải quyết hoặc Ngăn ngừa Tình trạng Châm trả hoặc Bờ nợ Thế chấp Chuyên tiếp hoặc Ngược. Bao gồm nhưng không giới hạn ở tư vấn giải quyết hậu quả của tình trạng vỡ nợ và tịch biên; giảm thiểu tổn thất, lập ngân sách và tín dụng; tái cấu trúc nợ; tầm quan trọng của việc nộp thuế tài sản; xin cấp lại chứng nhận trợ cấp thế chấp; và thiết lập kế hoạch trả nợ. Nó cũng có thể bao gồm hỗ trợ khách hàng bị ảnh hưởng bởi hoạt động cho vay nặng lãi; chiến lược ngăn ngừa tịch biên; tình trạng khẩn cấp hoặc thảm họa quốc gia; giải thích quy trình tịch biên; cung cấp giới thiệu đến các nguồn khác; và hỗ trợ khách hàng tìm Gia cư thay thế.
- D. Tư vấn Sau khi Mua nhà Không Châm trả. Bảo trì nhà và quản lý tài chính cho chủ nhà, bao gồm tiền ký quỹ; lập ngân sách; tái cấp vốn; giá trị tài sản thế chấp; cải thiện Gia cư; chi phí tiện ích; cải thiện hiệu quả năng lượng; thuế tài sản và quyền và trách nhiệm của chủ nhà. các lựa chọn cho vay và trợ cấp; quy định về Gia cư và thủ tục thực thi Gia cư; quy định về khả năng tiếp cận và cách thiết kế các tính năng để cung cấp khả năng tiếp cận cho người khuyết tật; cho vay và tài trợ không phân biệt đối xử cho những người cải tạo Gia cư của họ để phù hợp với người khuyết tật; khả năng hiển thị và thiết kế chung; cách chỉ định và đấu thầu công trình xây dựng; và cách ký kết và quản lý hợp đồng xây dựng bao gồm các hành động giải quyết tình trạng không thực hiện của nhà thầu.
- E. Thế chấp Ngược. Tư vấn liên quan đến nguồn gốc thế chấp ngược. Sản phẩm thế chấp ngược của Cục Quản lý Gia cư Liên bang là Thế chấp Chuyển đổi Vốn Chủ sở hữu Gia cư. Xem Chương 4 của Sổ tay này.
- F. Hỗ trợ Người vô gia cư. Bao gồm thông tin về nơi trú ẩn khẩn cấp; các dịch vụ khẩn cấp khác; và Gia cư tạm thời.
- G. Tư vấn nhà cho thuê. Tư vấn liên quan đến việc cho thuê bất động sản Gia cư, có thể bao gồm tư vấn về các cơ hội sở hữu nhà trong tương lai khi được cung cấp liên quan đến Chương trình Tư vấn Gia cư của HUD hoặc được yêu cầu theo hoặc được cung cấp liên quan đến các Chương trình HUD theo định nghĩa trong 24 CFR § 5.111. Tư vấn nhà cho thuê cũng có thể bao gồm quyết định thuê nhà, lợi ích khi chuyển đến các khu vực có nhiều cơ hội, trách nhiệm của người thuê nhà, khả năng chi trả khi thuê nhà và ngăn ngừa bị đuổi khỏi nhà. Các chủ đề về thuê nhà có thể bao gồm các chương trình trợ cấp tiền thuê nhà và tiền thuê nhà của HUD; hỗ trợ tiền thuê nhà khác của liên bang, tiểu bang hoặc địa phương; Gia cư Công bằng; hỗ trợ tìm kiếm Gia cư; luật của chủ nhà và người thuê nhà; điều khoản cho thuê; tiền thuê nhà quá hạn; lập ngân sách để thanh toán tiền thuê nhà; và hỗ trợ tìm Gia cư thay thế. Việc thanh toán tiền trợ cấp tiền thuê nhà thay mặt cho khách hàng và việc thu tiền thuê nhà hoặc các khoản vay, tự bản thân chúng, chưa bao giờ được phân loại là Tư vấn Gia cư.
- H. Tư vấn Hỗ trợ Liên quan đến Thiên tai hoặc Tình trạng Khẩn cấp Quốc gia. Dịch vụ giáo dục và tư vấn, khi nhu cầu về dịch vụ phát sinh do thảm họa hoặc tình trạng khẩn cấp quốc gia, đang chờ xử lý hoặc đã xảy ra. Thảm họa có thể là sự kiện thiên nhiên

hoặc do con người gây ra có phạm vi cục bộ, khu vực hoặc quốc gia. Các dịch vụ này có thể là chuẩn bị (trước thảm họa) hoặc phục hồi (sau thảm họa). Các cơ quan tham gia có thể cung cấp các dịch vụ này thông qua các hội thảo nhóm hoặc tư vấn cá nhân hoặc cả hai. Thời gian Tư vấn Gia cư như vậy có thể là ngắn hạn hoặc dài hạn.

1. Tư vấn và Giáo dục về Gia cư Hỗ trợ Chuẩn bị. Bao gồm giáo dục về chuẩn bị và Tư vấn Gia cư diễn ra trước thảm họa. Có thể là giáo dục nhóm hoặc tư vấn cá nhân hoặc cả hai. Giáo dục và Tư vấn Gia cư này cung cấp cho khách hàng các công cụ và thông tin cần thiết để chuẩn bị và thực hiện kế hoạch chuẩn bị cho tình trạng khẩn cấp tại nhà và gia đình.
2. Tư vấn Gia cư Hỗ trợ Phục hồi. Bao gồm tư vấn và giáo dục về gia cư hỗ trợ phục hồi diễn ra sau thảm họa. Có thể là giáo dục nhóm hoặc tư vấn cá nhân. Tư vấn Gia cư hỗ trợ phục hồi sẽ tập trung vào quá trình di dời, tái định cư và xây dựng lại cho những khách hàng bị ảnh hưởng bởi thảm họa.

3-7 Yêu cầu về Gia cư Công bằng và Quyền Công dân

- A. Không phân biệt đối xử theo 24 CFR §§ 5.105 và 214.503. Tất cả các cơ quan tham gia phải tuân thủ các luật về Gia cư Công bằng và quyền công dân của liên bang và các quy định thực hiện của HUD nhằm bảo vệ chống lại sự phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc, màu da, tôn giáo, giới tính (bao gồm khuynh hướng tình dục và bản dạng giới), quốc tịch, tình trạng gia đình, tuổi tác và khuyết tật. 24 CFR § 5.105. Ngoài ra, các cơ quan nên biết rằng Đạo luật chống bạo lực đối với phụ nữ (“VAWA”) bảo vệ những người sống sót sau bạo lực gia đình, bạo lực khi hẹn hò, tấn công tình dục và theo dõi trong các chương trình Gia cư được bảo hiểm mà khách hàng của cơ quan có thể tham gia hoặc có thể nộp đơn. 34 U.S.C. § 12491(a)(3).
- B. Thúc đẩy Gia cư Công bằng và Bảo vệ Quyền Công dân. Tất cả các cơ quan tham gia phải tích cực thúc đẩy gia cư công bằng.

Những nỗ lực của các cơ quan tham gia nhằm thúc đẩy Gia cư Công bằng một cách tích cực phải bao gồm các hoạt động tiếp thị và tiếp cận hướng đến những nhóm dân số ít có khả năng tìm kiếm dịch vụ tư vấn nhất. Các hoạt động tiếp thị và tiếp cận tích cực bao gồm nhưng không giới hạn ở những hoạt động sau: quảng cáo dịch vụ công, tiến hành các buổi thông tin với các tổ chức cộng đồng và tại các cơ sở công cộng (như thư viện hoặc hội trường thị trấn) và tiếp thị trực tiếp cho những người ít có khả năng biết về sự tồn tại và tính khả dụng của Gia cư và các dịch vụ liên quan đến gia cư tại các thị trường gia cư cụ thể. Những người ít có khả năng biết đến hoặc theo đuổi các cơ hội Gia cư trong một khu vực thị trường Gia cư cụ thể có thể là những người cần dịch vụ tư vấn gia cư nhất.

Ví dụ về các thành phần của kế hoạch tiếp cận và tiếp thị tích cực bao gồm: quảng cáo về tính khả dụng của các dịch vụ tập trung vào một số nhóm dân số nhất định (bao gồm dịch vụ quảng cáo sang nhiều ngôn ngữ khác nhau) thông qua internet, phương tiện truyền thông xã hội, đài phát thanh, tờ rơi, báo, truyền hình công cộng, bảng tin

và hội thảo được biết là được những nhóm dân số đó sử dụng trong một khu vực thị trường; tiếp cận các tổ chức địa phương trên khắp khu vực thị trường có mối liên lạc với nhiều người, chẳng hạn như các địa điểm tụ họp cộng đồng (ví dụ: thư viện, trường học, trung tâm giải trí, trung tâm dành cho người cao tuổi, nơi thờ cúng), người sử dụng lao động, cộng đồng tôn giáo, nhà cung cấp dịch vụ xã hội và các tổ chức vận động và cộng đồng khác quảng cáo và tiếp cận bằng các ngôn ngữ không phải Anh ngữ để đảm bảo quyền tiếp cận có ý nghĩa cho những cá nhân có trình độ Anh ngữ hạn chế (limited English proficient, LEP); quảng cáo và tiếp cận bằng các định dạng thay thế và các dịch vụ và phương tiện hỗ trợ bổ sung để đảm bảo giao tiếp hiệu quả với những người khuyết tật; và tiếp thị các cơ hội Gia cư và các dịch vụ liên quan đến gia cư cho các nhóm vận động như các tổ chức gia cư công bằng và các nhóm khuyết tật hoặc cựu chiến binh về tính khả dụng của gia cư hoặc các dịch vụ gia cư.

Ngoài tiếp thị và tiếp cận, các bước hợp lý để thúc đẩy tích cực gia cư công bằng có thể bao gồm tư vấn gia cư để giúp mọi bên được trao thức được các hành vi phân biệt đối xử, giáo dục về thiết kế hoặc xây dựng gia cư để tăng khả năng tiếp cận cho người khuyết tật, dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ cho những người có trình độ anh ngữ hạn chế (trên cơ sở quốc tịch), tiếp thị gia cư công bằng tích cực hoặc khuyến khích và hỗ trợ khách hàng tìm kiếm gia cư tại những địa điểm có nhiều lựa chọn gia cư hơn hoặc tiếp cận các cơ hội giáo dục, dịch vụ hoặc việc làm. Để biết thêm ví dụ về các dịch vụ tư vấn gia cư có thể thúc đẩy tích cực gia cư công bằng, hãy xem Mục 3-7(C) bên dưới.

1. Báo cáo - Các cơ quan tham gia phải lưu giữ hồ sơ về các hoạt động của mình để thúc đẩy tích cực gia cư công bằng. Các hồ sơ đó phải mô tả các hoạt động đã diễn ra và, trong phạm vi có thể, mô tả tác động của các hoạt động. Các cơ quan tham gia có nghĩa vụ lưu giữ hồ sơ về chủng tộc, dân tộc, tình trạng khuyết tật và tình trạng gia đình của những người thụ hưởng các chương trình HCS.
- C. Tư vấn, Giáo dục và Hoạt động Tiếp cận Gia cư Công bằng. Sau đây là các ví dụ về các chủ đề tư vấn, giáo dục và tiếp cận gia cư công bằng mà các cơ quan tham gia có thể cung cấp cho và thảo luận với khách hàng theo các quy định của HUD tại 24 CFR § 214.300 – đặc biệt là khách hàng trong các nhóm đã trải qua sự phân biệt đối xử có hệ thống hoặc các trở ngại khác đối với việc lựa chọn gia cư công bằng:
1. Mua trước/Mua nhà - bao gồm nhưng không giới hạn ở: tư vấn về sự sẵn sàng và chuẩn bị, quyền gia cư công bằng của bên nộp đơn và khách hàng, xác định sự phân biệt đối xử về gia cư và cho vay và cho vay bóc lột;
 2. Giải quyết hoặc ngăn ngừa tình trạng chậm trả thế chấp - bao gồm nhưng không giới hạn ở: ngăn ngừa vỡ nợ và tịch biên; quyền của người vay; xác định các điều khoản cho vay hoặc chương trình sửa đổi mang tính phân biệt đối xử hoặc bóc lột; giảm thiểu tổn thất; hỗ trợ lập ngân sách; và tín dụng;

3. Bảo trì nhà và quản lý tài chính cho chủ nhà - bao gồm nhưng không giới hạn ở việc bảo tồn các đặc điểm gia cư dễ tiếp cận; và các nguồn lực liên bang, tiểu bang hoặc địa phương có sẵn để cải thiện các điều kiện môi trường (ví dụ: chất lượng không khí, nấm mốc, sơn chì, hiệu quả năng lượng) hoặc khả năng phục hồi sau thảm họa của một ngôi nhà; và
 4. Các chủ đề về cho thuê nhà--bao gồm nhưng không giới hạn ở các chương trình trợ cấp tiền thuê nhà và tiền thuê nhà của HUD; các hỗ trợ khác của liên bang, tiểu bang hoặc địa phương; các lợi ích và mẹo để tìm gia cư tại các khu vực có nhiều cơ hội; cách kháng cáo các đơn xin thuê nhà bị từ chối, bao gồm cả các đơn xin dựa trên tín dụng, trục xuất hoặc hồ sơ tiền án; luật gia cư công bằng và quyền công dân; hỗ trợ tìm kiếm gia cư; luật chủ nhà và người thuê nhà; quyền gia cư của những người sống sót sau bạo lực gia đình, bạo lực khi hẹn hò, tấn công tình dục hoặc rình rập; các điều khoản cho thuê; quyền của bên nộp đơn và khách hàng, tiền thuê nhà quá hạn; các điều chỉnh và chỗ ở hợp lý cho những người khuyết tật.
- D. Trách nhiệm của bên trung gian và bên nhận tài trợ phụ. Những bên được trao tài trợ do HUD tài trợ, bao gồm cả bên nhận tài trợ phụ, có nghĩa vụ theo nhiều luật khác nhau là không phân biệt đối xử trong việc quản lý bất kỳ Gia cư, dịch vụ hoặc chương trình hoặc hoạt động nào khác dựa trên chủng tộc, màu da, tôn giáo, giới tính (bao gồm khuynh hướng tình dục và bản dạng giới), độ tuổi, quốc tịch, tình trạng gia đình hoặc khuyết tật. Các quy định của HUD yêu cầu thêm rằng những bên được trao hỗ trợ tài chính của Liên bang phải tuân thủ các Yêu cầu về Chương trình liên quan đến Quyền công dân (CRRPR) ảnh hưởng đến hầu hết mọi khía cạnh của mỗi chương trình. (Trong trường hợp các cơ quan Tư vấn Gia cư tham gia, các cơ quan đó phải tuân thủ các CRRPR này cho dù họ có nhận được hỗ trợ tài chính của Liên bang hay không như một điều kiện để tham gia Chương trình Tư vấn Gia cư của HUD. 24 CFR § 5.105.) Tất cả các bên trung gian và bên nhận tài trợ phụ đều phải chịu trách nhiệm không phân biệt đối xử và bình đẳng về cơ hội như những bên nhận trực tiếp tiền hoặc nguồn lực của chương trình Dịch vụ Tư vấn Gia cư, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
1. Lưu giữ hồ sơ và hành động đã thực hiện. Tham khảo Chương 5, Mục 5-13 của Sổ tay này.
 2. Đào tạo nhân viên về luật dân quyền hiện hành và các ứng dụng của luật. Tham khảo Mục 3-7(A) ở trên và
 3. Các hoạt động giáo dục và tiếp cận cộng đồng. Tham khảo Mục 3-7(C) ở trên.
- Hợp đồng và thỏa thuận giữa các cơ quan tham gia và các chi nhánh hoặc bên nhận tài trợ phụ của họ phải bao gồm các điều khoản có hiệu lực này.
- E. Cách nộp đơn khiếu nại về phân biệt đối xử với HUD. Đối với các khiếu nại theo Đạo luật Gia cư Công bằng (42 U.S.C. § 3601, và tiếp theo) (không phân biệt đối xử vì lý

do chủng tộc, màu da, quốc tịch, giới tính (bao gồm khuynh hướng tình dục hoặc bản dạng giới), tôn giáo, khuyết tật hoặc tình trạng gia đình), khách hàng của các cơ quan tham gia có thể nộp đơn khiếu nại về phân biệt đối xử nếu họ tin rằng họ đã phải chịu sự phân biệt đối xử bất hợp pháp. Các cơ quan tham gia hoặc đại diện của khách hàng có thể nộp đơn khiếu nại thay mặt cho khách hàng. Đối với các khiếu nại được nộp lên HUD, khiếu nại phải được nộp chậm nhất là một năm sau khi hành vi phân biệt đối xử bị cáo buộc cuối cùng xảy ra.

Nếu một cơ quan tham gia có khách hàng cần hỗ trợ Gia cư Công bằng, cơ quan đó phải giới thiệu khách hàng đến HUD hoặc cơ quan gia cư công bằng của tiểu bang, quận hoặc thành phố. Các khiếu nại về phân biệt đối xử phát sinh trong khu vực pháp lý quản lý luật mà HUD đã chứng nhận là tương đương về cơ bản với Đạo luật Gia cư Công bằng sẽ được HUD chuyển đến cơ quan chính quyền tiểu bang hoặc địa phương tương ứng. Đối với các cơ quan được chứng nhận này, thời hiệu nộp đơn khiếu nại có thể khác nhau.

Đối với các khiếu nại về quyền công dân khác như khiếu nại theo: Mục VI của Đạo luật Quyền Công dân, 42 U.S.C. 2000d và tiếp theo.; 24 CFR phần 1, (cấm phân biệt đối xử trên cơ sở chủng tộc, màu da và quốc tịch); Mục 504 của Đạo luật Phục hồi chức năng năm 1973, 29 U.S.C. 794; 24 CFR phần 8, hoặc Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ, 42 U.S.C. 12131 et seq; 28 CFR phần 35 (cả hai đều cấm phân biệt đối xử dựa trên khuyết tật); và Đạo luật Chống bạo lực đối với Phụ nữ năm 2022 (VAWA), 34 U.S.C. 12291 và tiếp theo; 24 CFR phần 5, Tiểu phần L (cấm phân biệt đối xử dựa trên bạo lực gia đình, bạo lực khi hẹn hò, tấn công tình dục và theo dõi); Đạo luật Phân biệt đối xử theo Độ tuổi, 42 U.S.C. 6101 – 6107 (cấm phân biệt đối xử theo độ tuổi); Chuẩn luật IX của Đạo luật Tu chính Giáo dục năm 1972 20 U.S.C. 1681-83, 1685-88 (cấm phân biệt đối xử về giới tính, khuynh hướng tình dục và bản dạng giới trong các chương trình và hoạt động giáo dục) khách hàng của các cơ quan tham gia có thể nộp đơn khiếu nại về phân biệt đối xử nếu họ tin rằng họ đã phải chịu sự phân biệt đối xử bất hợp pháp. Các cơ quan tham gia hoặc đại diện của khách hàng có thể nộp đơn khiếu nại thay mặt cho khách hàng.

Trong khi các khiếu nại được nộp theo Chuẩn luật VI của Đạo luật Dân quyền, Mục 504 của Đạo luật Phục hồi chức năng năm 1973, Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ, Đạo luật Phân biệt đối xử theo Độ tuổi và Chuẩn luật IX phải được nộp trong vòng 180 ngày kể từ hành vi bị cáo buộc là phân biệt đối xử, HUD có thể gia hạn thời gian nộp và chấp nhận khiếu nại sau 180 ngày.

HUD cung cấp nhiều cách để nộp đơn khiếu nại. Khách hàng, cơ quan hoặc đại diện có thể: (1) nộp đơn khiếu nại bằng văn bản đến văn phòng HUD gần nhất; hoặc (2) gọi đến văn phòng HUD gần nhất; hoặc (3) sử dụng liên kết sau để truy cập vào biểu mẫu khiếu nại gia cư công bằng của HUD để nộp trực tuyến: [Nộp đơn khiếu nại](#).

Vui lòng liên lạc với Văn phòng Gia cư Công bằng và Cơ hội Bình đẳng của HUD để biết thêm thông tin. Danh sách các văn phòng địa phương của HUD và thông tin liên lạc của họ có sẵn tại [Liên lạc với FHEO](#).

- 3-8 Sáng kiến Tiếp thị và Tiếp cận. Các cơ quan tham gia có thể tiến hành tiếp thị và tiếp cận, bao gồm cung cấp thông tin chung về các cơ hội Gia cư, tiến hành các chiến dịch thông tin và nâng cao nhận thức về các chủ đề quan trọng về Gia cư như cho vay nặng lãi và các chủ đề về Gia cư Công bằng.
- 3-9 Tiếp cận Gia cư Công bằng Tích cực. Hoạt động tiếp cận phải hướng đến những nhóm dân số ít có khả năng tiếp cận các dịch vụ tư vấn nhất. Để làm được như vậy, có thể cần mở rộng các khu vực mục tiêu. Các cơ quan phải đảm bảo tiếp cận có ý nghĩa cho những cá nhân có trình độ Anh ngữ hạn chế bằng cách cung cấp dịch vụ biên dịch và phiên dịch bằng các ngôn ngữ khác ngoài Anh ngữ để tiếp cận được nhiều nhóm chủng tộc và dân tộc hơn. Xem Mục 3-2 và 3-7 ở trên để biết thêm thông tin. Hoạt động tiếp cận phải đảm bảo giao tiếp hiệu quả với những cá nhân khuyết tật, bao gồm cả việc cung cấp các dịch vụ và hỗ trợ phụ trợ phù hợp. Xem 24 CFR § 214.103(1)(3) và 24 CFR § 8.6.
- 3-10 Quản lý hoặc Thanh lý Nợ. HUD coi dịch vụ quản lý hoặc thanh lý nợ là một hoạt động ngoài quy trình Tư vấn Gia cư. HUD thừa nhận rằng khách hàng có thể tham gia vào một kế hoạch quản lý nợ do tư vấn gia cư. Việc quản lý các kế hoạch quản lý nợ của khách hàng không phải là Tư vấn Gia cư và không được đưa vào kế hoạch công tác tư vấn gia cư hoặc báo cáo hoạt động tư vấn của cơ quan.
- 3-11 Kiến thức về các Chương trình của HUD. Các cố vấn Gia cư của cơ quan phải có kiến thức thực tế về gia cư của HUD và các chương trình gia cư công bằng bao gồm các chương trình thế chấp cho Gia cư Gia đình Đơn lẻ của FHA, các chương trình khác của tiểu bang và địa phương có sẵn trong cộng đồng, các Kế hoạch Hợp nhất và thị trường gia cư địa phương. Các nhân viên phải quen thuộc với các chương trình gia cư do các công ty cho vay thế chấp thông thường cung cấp và các chương trình Gia cư hoặc chương trình liên quan khác có thể hỗ trợ khách hàng của họ theo 214 CFR § 214.103(h). Nhân viên HUD có thể đánh giá sơ bộ kiến thức của nhân viên về các chương trình HUD của cơ quan khi tiến hành đánh giá hiệu suất tại chỗ.
- 3-12 Giới thiệu đến các Nguồn lực Cộng đồng. Các cơ quan phải chứng minh rằng họ đã thiết lập mối quan hệ làm việc với các cơ quan dịch vụ công và tư để hỗ trợ khách hàng khi cần các dịch vụ bổ sung không do cơ quan cung cấp.
- 3-13 Thảo luận về các Thực thể Vì Lợi nhuận. Việc giúp khách hàng giải quyết các vấn đề về gia cư có thể bao gồm thảo luận về một số tổ chức vì lợi nhuận như bên cho vay hoặc chuyên gia bất động sản. Nếu khách hàng yêu cầu thông tin về các tổ chức liên quan đến gia cư vì lợi nhuận hoặc đặt câu hỏi về một tổ chức vì lợi nhuận cụ thể, hoặc nếu cố vấn cảm thấy rằng việc có thông tin về một tổ chức vì lợi nhuận cụ thể là vì lợi ích tốt nhất của khách hàng, thì cơ quan có thể thảo luận về tổ chức đó, nhưng cũng phải xác định và thảo luận về tối thiểu ba tổ chức vì lợi nhuận thay thế hợp lý, nếu có.

Cố vấn không được tư vấn hoặc hướng dẫn khách hàng đến bất kỳ tổ chức vì lợi nhuận cụ thể nào. Vai trò của họ chỉ đơn giản là làm cho khách hàng nhận thức được các lựa chọn của họ. Các biện pháp bảo vệ và tiết lộ phải được sử dụng như mô tả trong Chương 6,

Đoạn 6-1(F), (G) và (H) của Sổ tay này, để tránh xung đột lợi ích. Xem Chương 4, Đoạn 4-1(I), 4-1(J) và 4-2(H) của Sổ tay này, để biết thêm thông tin về việc thảo luận với bên cho vay với khách hàng thế chấp ngược.

- 3-14 Khảo sát Mức độ hài lòng của Khách hàng. HUD có thể tiến hành khảo sát khách hàng để thu thập phản hồi từ khách hàng tư vấn gia cư về trải nghiệm của họ với các dịch vụ nhận được từ các cơ quan tham gia HUD. Khách hàng có thể trả lời ẩn danh các câu hỏi liên quan đến dịch vụ nhận được từ cơ quan.

CHƯƠNG 4. TƯ VẤN NHÀ Ở THẾ CHẤP NGƯỢC

4-1 Thế chấp Ngược. Thế chấp ngược là khoản thế chấp trả tiền vay của chủ nhà được rút từ giá trị tài sản thế chấp tích lũy và không yêu cầu hoàn trả cho đến thời điểm trong tương lai.

Tư vấn thế chấp ngược hỗ trợ khách hàng muốn chuyển đổi vốn chủ sở hữu trong ngôi nhà của họ thành thu nhập có thể sử dụng cho bất kỳ mục đích nào, chẳng hạn như, nhưng không giới hạn ở, thuê tài sản đang diễn ra, bảo hiểm tài sản, sửa chữa và cải thiện nhà, chi phí y tế và chi phí sinh hoạt.

Các yêu cầu trong phần này áp dụng cho tư vấn gia cư đối với thế chấp ngược nói chung. Các yêu cầu cụ thể bổ sung liên quan đến tư vấn Thế chấp Chuyển đổi Vốn Chủ sở hữu Nhà (Home Equity Conversion Mortgage, HECM) được FHA bảo hiểm được giới thiệu trong Phần 4-2 bên dưới và được trình bày chi tiết trong Phụ lục 1: Giao thức HECM.

A. Các Loại Thế chấp Ngược. Có ba loại thế chấp ngược được hiển thị trong biểu đồ bên dưới.

Thế chấp ngược cho mục đích đơn lẻ	Thường do các cơ quan chính quyền tiểu bang và địa phương cung cấp để chỉ được sử dụng theo một cách cụ thể, ví dụ như sửa chữa nhà.
Thế chấp ngược để sở hữu	Thế chấp ngược không được Cục Quản lý Gia cư Liên bang bảo hiểm.
Thế chấp chuyển đổi vốn chủ sở hữu nhà (HECM)	Thế chấp ngược được bảo hiểm bởi Cục Quản lý Gia cư Liên bang.

B. Nhà cung cấp Dịch vụ Tư vấn Thế chấp Ngược. Mọi dịch vụ tư vấn gia cư, bao gồm tư vấn thế chấp ngược, do các cơ quan tham gia cung cấp phải do một cố vấn gia cư được HUD chứng nhận thực hiện. Trong khi các cố vấn được HUD chứng nhận có thể cung cấp thông tin cho khách hàng về thế chấp ngược độc quyền và tư vấn về tình trạng vỡ nợ thế chấp ngược, thì chỉ những cố vấn được HUD chứng nhận và có tên trong Danh sách HECM mới có thể tư vấn HECM và cấp [biểu mẫu HUD-92902](#), [Giấy Chứng nhận Tư vấn HECM](#).

C. Giáo dục Nhóm hoặc Tiếp thị và Tiếp cận Cộng đồng. Các cơ quan tham gia có thể cung cấp giáo dục nhóm chung về các chương trình tài trợ thế chấp ngược. Các cơ quan được khuyến khích tiến hành tiếp thị và tiếp cận cộng đồng để giáo dục khách hàng về các lựa chọn gia cư khác nhau.

Cơ quan tham gia sẽ không sử dụng giáo dục nhóm để giải quyết các nhu cầu của từng khách hàng đòi hỏi tính bảo mật và sử dụng thông tin riêng tư một cách thận trọng.

Các cố vấn HECM không được cấp Giấy chứng nhận Tư vấn HECM cho khách hàng chỉ để tham gia buổi giáo dục nhóm mà chỉ được cấp sau khi hoàn thành buổi tư vấn một kèm một, như quy định tại Mục 4-2(J) và (K) bên dưới.

D. Phương pháp Tư vấn Thế chấp Ngược.

Tất cả các cơ quan tham gia cung cấp dịch vụ tư vấn thế chấp ngược phải có năng lực tiến hành tư vấn trực tiếp. Các cố vấn phải nắm rõ các yêu cầu của tiểu bang và địa phương về tư vấn thế chấp ngược. Tất cả các cơ quan phải cung cấp một buổi tư vấn toàn diện và đầy đủ bao gồm tất cả các yêu cầu được nêu trong Sổ tay này.

Cơ quan phải nêu rõ các phương pháp dịch vụ mà cơ quan sẽ cung cấp trong kế hoạch công tác Tư vấn gia cư đã được phê chuẩn như nêu trong Chương 3, Mục 3-2 của Sổ tay này.

Các cơ quan phải thực hiện các điều chỉnh hợp lý có thể cần thiết cho những người khuyết tật, bao gồm cả phương pháp tư vấn. Ví dụ, một cá nhân có thể có nhu cầu liên quan đến khuyết tật đối với một loại cuộc họp trực tuyến cụ thể nếu không có tư vấn trực tiếp, chẳng hạn như cuộc họp video.

Ngoài ra, các cơ quan phải thực hiện các bước thích hợp để đảm bảo giao tiếp hiệu quả với những người khuyết tật, nghĩa là thực hiện các bước thích hợp có thể cần thiết để đảm bảo giao tiếp với những người khuyết tật cũng hiệu quả như giao tiếp với những người không khuyết tật. Điều này thường được thực hiện thông qua việc sử dụng các dịch vụ và hỗ trợ bổ sung phù hợp.

Các cơ quan cũng phải thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo tiếp cận có ý nghĩa với các chương trình hỗ trợ dành cho những người có trình độ Anh ngữ hạn chế (LEP). Các bước hợp lý bao gồm cung cấp hỗ trợ ngôn ngữ có ý nghĩa, có thể bao gồm dịch vụ biên dịch tài liệu và phiên dịch.

1. Đổi mặt Trực tiếp. Khách hàng có thể chọn gặp mặt tại:

- a. Văn phòng của cơ quan;
- b. Nơi cư trú của khách hàng nếu cơ quan cung cấp dịch vụ; hoặc
- c. Một địa điểm thay thế được thỏa thuận chung, ví dụ: văn phòng khu vực về người già, văn phòng thành phố, v.v.

Nếu cơ quan không thể đáp ứng yêu cầu tư vấn trực tiếp, cố vấn nên giới thiệu khách hàng đến một cơ quan địa phương cung cấp dịch vụ tư vấn thế chấp ngược trực tiếp.

Các cố vấn nên ghi lại lựa chọn địa điểm của khách hàng trong hồ sơ vụ việc của khách hàng.

2. Tư vấn qua Điện thoại, bao gồm cả việc Sử dụng Nhà cung cấp Cuộc họp Áo. Các cơ quan tham gia cũng phải xác định trong kế hoạch làm việc của mình khu vực địa lý mà họ sẽ tiến hành tư vấn. HUD cho phép tư vấn trên toàn quốc nếu được xác định trong kế hoạch làm việc đã được cơ quan phê chuẩn. Các cơ quan tham gia phải đảm bảo rằng bất kỳ phương pháp ảo hoặc từ xa nào được sử dụng đều cho phép tiến hành phiên họp một cách riêng tư.

Các cố vấn nên ghi lại phương thức giao tiếp ưa thích của khách hàng trong hồ sơ vụ án của khách hàng, bao gồm bất kỳ sự điều chỉnh hợp lý nào được yêu cầu như hỗ trợ phụ trợ, phụ đề ẩn, dịch vụ biên dịch, v.v.

- E. Nội dung của Tư vấn về Nguồn gốc Thế chấp Ngược. Các cố vấn cung cấp dịch vụ tư vấn thế chấp ngược một kèm một phải đáp ứng các yêu cầu của Chương 3, Mục 3-1 (Yêu cầu Cơ bản), Chương 3, Mục 3-5 (Dịch vụ Tư vấn) và phần này của Sổ tay này, ngoại trừ việc tạo ra một kế hoạch hành động bằng văn bản, không bắt buộc đối với tư vấn thế chấp ngược.

HUD khuyến khích các cố vấn đảm bảo rằng tất cả các tư vấn thế chấp ngược một kèm một đều tuân thủ các chính sách liên quan đến HECM trong chương này và trong Phụ lục 1: Giao thức HECM. Điều này đảm bảo rằng, mặc dù khách hàng được cung cấp các tùy chọn về nhiều sản phẩm thế chấp ngược, khách hàng sẽ nhận được biểu mẫu HUD-92902, Giấy chứng nhận Tư vấn HECM làm bằng chứng cho thấy tư vấn HECM đã hoàn tất, nếu khách hàng quyết định nộp đơn xin HECM.

1. Gởi thông tin trước khi tư vấn thế chấp ngược. Các cơ quan phải cung cấp cho khách hàng một gói thông tin trước buổi tư vấn thế chấp ngược. Khách hàng phải có ít nhất một ngày để xem lại tài liệu và chuẩn bị câu hỏi trước buổi tư vấn. Trong trường hợp cần tư vấn khẩn cấp (xem 4-1(G) bên dưới), cố vấn phải gửi thông tin cho khách hàng ngay sau khi hoàn tất buổi tư vấn và ghi vào hồ sơ lý do cho buổi tư vấn khẩn cấp. Cố vấn phải ghi lại thời điểm họ cung cấp gói thông tin cho khách hàng. Cố vấn phải xác nhận khách hàng đã nhận được và xem lại thông tin trước.

Tất cả các thông tin liên lạc phải bao gồm hướng dẫn về cách liên lạc với cơ quan qua TTY, chuyên tiếp hoặc các phương tiện hỗ trợ khác dành cho người khiếm thính. Tất cả các thông tin liên lạc cũng phải thông báo cho khách hàng và khách hàng tiềm năng về dịch vụ biên dịch hoặc thông ngôn. Ngoài ra, tất cả các thông tin liên lạc phải hỏi khách hàng và khách hàng tiềm năng xem họ có cần hỗ trợ cho các khiếm khuyết về khả năng vận động, khiếm thị hoặc khiếm thính hay các khuyết tật khác không. Trong trường hợp khách hàng cần thông ngôn hoặc biên dịch, các cơ quan phải sử dụng người do cơ quan quản lý trực tiếp.

Gói thông tin có thể được gửi qua thư thường, thư ưu tiên, fax hoặc email.

Những thông tin sau đây phải có trong gói thông tin:

- a. Biểu mẫu tiết lộ của cơ quan và biểu phí tư vấn thế chấp ngược;
- b. “Chuẩn bị cho buổi tư vấn của quý vị”- Xem Phụ lục giao thức HECM;
- c. Bản in so sánh các khoản vay có liên quan đến tình hình của khách hàng, để tạo điều kiện cho buổi tư vấn;
- d. Bản in Tổng Chi phí Vay thường niên (Total Annual Loan Cost, TALC) có sẵn trên phân mềm tính toán do HUD chỉ định mà các cố vấn sử dụng để chuẩn bị bản in khoản vay và bản in TALC;
- e. Lịch trình khấu hao thế chấp ngược; và
- f. Sổ tay thế chấp ngược do HUD chỉ định, dưới dạng bản cứng hoặc trực tuyến. Khách hàng phải được cung cấp quyền truy cập vào sổ tay hiện tại trên HUD Exchange.

Những mục này phải do cố vấn cung cấp, không liên quan đến các tài liệu của bên cho vay.

2. Thông tin bắt buộc trong quá trình tư vấn. Cố vấn phải cung cấp cho khách hàng tất cả thông tin được nêu dưới đây. Cố vấn có vai trò giải thích các khái niệm về thế chấp ngược và trả lời mọi câu hỏi mà khách hàng có thể có và thảo luận về các lựa chọn khác.

Trừ khi cơ quan tư vấn gia cư là dịch vụ pháp lý bất vụ lợi hoặc nhà cung cấp dịch vụ trợ giúp pháp lý và cố vấn được cấp phép hành nghề luật tại khu vực pháp lý đó, họ không được cung cấp dịch vụ tư vấn pháp lý về bất kỳ vấn đề nào trong quá trình tư vấn. Trong những trường hợp như vậy, cố vấn nên giới thiệu khách hàng đến các dịch vụ hỗ trợ khác khi phù hợp theo Chương 3, Mục 3-5, Dịch vụ Tư vấn.

Các cơ quan nên đảm bảo rằng việc tiết lộ của họ giải quyết được những hạn chế về tư vấn pháp lý và tài chính.

Các lựa chọn thay thế và tùy chọn

Cố vấn sẽ xem xét thông tin về các lựa chọn khác của khách hàng khi có sẵn và phù hợp dựa trên cả nhu cầu ngắn hạn và dài hạn của khách hàng.

Thông tin về thế chấp ngược

Cố vấn sẽ xem xét thông tin cơ bản sau về thế chấp ngược với từng khách hàng khi áp dụng cho tình huống cụ thể của khách hàng:

- a. Đây là khoản vay phải trả;

- b. Nợ tăng, vốn chủ sở hữu giảm;
- c. Yêu cầu hoàn trả, bao gồm thời điểm và số tiền trả;
- d. Nghĩa vụ, đặc biệt là thuế tài sản và bảo hiểm (Cung cấp một bản sao của “Nghĩa vụ của Bên vay Thế chấp Ngược” trong Phụ lục 1);
- e. Nghĩa vụ của Vợ/chồng Không phải là Bên vay Hội đủ điều kiện và thời gian hoãn (nếu có);
- f. Vợ/chồng Không phải là Bên vay Không hội đủ điều kiện (nếu có);
- g. Phí bảo hiểm thế chấp, phí và tài trợ phí;
- h. Giới hạn không truy đòi (khả năng của bên cho vay trong việc thực hiện hành động pháp lý chống lại bên vay vì vỡ nợ);
- i. Vốn chủ sở hữu còn lại (ý nghĩa đối với Bên vay và Vợ/chồng Không phải là Bên vay, nếu có, và người thừa kế của họ);
- j. Các yếu tố quyết định số tiền vay và hạn mức vay;
- k. Giữ lại quyền sở hữu và các vấn đề về quyền sở hữu khác;
- l. Tác động đến các lợi ích công cộng, sử dụng phần mềm dựa trên web được HUD chỉ định;
- m. Tái cấp vốn thế chấp ngược (nếu có);
- n. Sử dụng thế chấp ngược để mua (nếu có); và
- o. Các chủ đề tư vấn về quyền sở hữu nhà có liên quan, bao gồm việc cung cấp tài liệu kiểm tra nhà, nếu có.

Ý nghĩa về Tài chính

Cố vấn sẽ xem xét các ý nghĩa về tài chính của thế chấp ngược để giúp khách hàng đánh giá xem số tiền thế chấp ngược có đủ để đáp ứng các nghĩa vụ tài chính của họ hay không, bao gồm thuế và bất kỳ bảo hiểm bắt buộc nào.

Cố vấn có thể tham khảo các bản in, có thể bao gồm các so sánh khoản vay độc quyền nếu có các sản phẩm như vậy, nếu phù hợp. Tổng quan về tài chính và các chủ đề bản in có thể bao gồm:

- a. Các khoản ứng trước tiền mặt bao gồm hạn chế giải ngân ban đầu và chi phí được liệt kê chi tiết;

- b. Lịch trình khấu hao khoản vay cá nhân;
- c. Tác động tiềm ẩn do các yêu cầu đánh giá tài chính;
- d. Dự báo và so sánh trong tương lai (bao gồm tổng số tiền ứng trước tiền mặt, tổng chi phí bằng đô la, vốn chủ sở hữu còn lại và tổng lãi suất trung bình hàng năm); và
- e. Các tổ hợp cho vay và niên kim (các cố vấn có thể cung cấp cho khách hàng tờ rơi có tiêu đề “Sử dụng Thẻ chấp Ngược để Mua Niên kim” trong Phụ lục 1 và thông báo cho họ rằng họ không bắt buộc phải mua bảo hiểm, niên kim hoặc sản phẩm tương tự khác).

Mối quan tâm và câu hỏi của khách hàng

Các Bước Tiếp theo và Theo dõi Sau Buổi Tư vấn Thẻ chấp Ngược

Cố vấn phải nỗ lực hợp lý để có thể liên lạc lại với khách hàng, khi có thể, để đảm bảo rằng khách hàng đang tiến triển theo mục tiêu Gia cư của họ, để sửa đổi hoặc chấm dứt tư vấn gia cư và để tìm hiểu và báo cáo kết quả. Đối với tất cả các khách hàng tư vấn thẻ chấp ngược, cố vấn phải đảm bảo rằng việc theo dõi đáp ứng các yêu cầu của Chương 3 và được ghi lại để phản ánh liệu khách hàng có cần hỗ trợ thêm, có được thẻ chấp ngược hay sử dụng các tùy chọn khác đã thảo luận trong buổi tư vấn hay không.

Cố vấn phải giải thích cho khách hàng về quy trình theo dõi và các bước tiếp theo, bao gồm:

- a. Tiếp tục tiếp cận cố vấn và các nguồn lực khác;
 - b. Hướng dẫn khách hàng tạo và lưu giữ bản sao của tất cả các tài liệu,
 - c. Xử lý khoản vay và mốc thời gian dự kiến; và
 - d. Bản sao có chữ ký của cố vấn về Giấy Chứng nhận Tư vấn HECM, mẫu HUD-92902, nếu tư vấn HECM được cung cấp.
3. Bản in Thẻ chấp Ngược. Ngoài bất kỳ bản in nào do bên cho vay cung cấp, cố vấn phải sử dụng và cung cấp cho khách hàng các bản in máy tính được tạo bởi các công cụ trực tuyến do HUD chỉ định dành cho tất cả cố vấn HECM. Phần mềm tính toán do HUD chỉ định, như được mô tả trong Phụ lục 1, cung cấp các tính toán độc lập và khách quan về số tiền tối đa mà người vay có thể sử dụng, cung cấp các tùy chọn về kế hoạch thanh toán, lịch trình khấu hao và Tính toán Tổng Chi phí Cho vay Thường niên (TALC).

Sử dụng phần mềm tính toán do HUD chỉ định, cố vấn sẽ có thể chỉ cho khách hàng cách các biến thể trong các sản phẩm thế chấp ngược khác nhau có thể ảnh hưởng đến quyền tiếp cận vốn chủ sở hữu, lịch trình khấu hao, số dư khoản vay và/hoặc chi phí cho vay của khách hàng. Phần mềm tính toán do HUD chỉ định sẽ không tạo ra các giới hạn gốc cho bất kỳ sản phẩm thế chấp ngược độc quyền cụ thể nào.

Cố vấn có thể thảo luận về các bản in khoản vay và lịch trình khấu hao do bên cho vay cung cấp cho khách hàng. Các cố vấn nên trả lời các câu hỏi về bản in khoản vay và các tính năng sản phẩm. Các cố vấn nên cung cấp một cái nhìn cân bằng bằng cách chỉ cung cấp bản in khoản vay được tùy chỉnh riêng cho khách hàng về:

- a. Các khoản vay HECM có sẵn rộng rãi từ phần lớn các bên cho vay HECM;
- b. Các sản phẩm thế chấp ngược độc quyền, nếu có, được cung cấp rộng rãi bởi các bên cho vay thế chấp ngược; và
- c. Các sản phẩm thế chấp ngược độc quyền hoặc HECM đã được bên cho vay thế chấp ngược cung cấp cho khách hàng đó.

Các bản in nên bao gồm:

- a. Dự báo hạn mức tín dụng còn lại trong tương lai dựa trên các khoản rút hạn mức tín dụng do khách hàng chỉ định (nếu khách hàng chọn hạn mức tín dụng);
- b. So sánh các chi tiết ước tính về khoản vay khi đóng;
- c. So sánh các khoản vay dự kiến tại các thời điểm khác nhau trong tương lai, bao gồm các số liệu dự kiến về tổng tiền mặt nhận được, tiền mặt còn lại và tổng chi phí được thể hiện dưới dạng tổng số đô la và tổng tỷ lệ trung bình hàng năm; và
- d. Dự báo khấu hao cho các sản phẩm được chọn với thông tin chi tiết theo từng năm (các khoản vay khấu hao âm khi số dư khoản vay tăng, vốn chủ sở hữu giảm).

Khi gửi tài liệu cho khách hàng, cố vấn có thể gửi các tài liệu này qua đường bưu điện thường, thư ưu tiên, fax hoặc email, lưu ý bảo vệ thông tin nhạy cảm của khách hàng và thực hiện các điều chỉnh hợp lý khi cần thiết cho những người khuyết tật.

- F. Phòng ngừa Gian lận và Lam dụng Người cao niên. Các cố vấn phải giáo dục những người vay thế chấp ngược tiềm năng về cách tránh trở thành nạn nhân của gian lận.

Các cố vấn phải đề cập đến những điều sau đây với khách hàng thế chấp ngược của họ:

1. Khả năng xảy ra gian lận thế chấp với người vay;
2. Các cách thức tiêu chuẩn mà người vay có thể tiếp cận số tiền vay của họ;
3. Cảnh báo không được chuyển nhượng tiền của họ cho các nhân viên cho vay hoặc các bên khác có liên quan đến giao dịch thế chấp;
4. Nhận biết và báo cáo các hoạt động cho vay sẵn mồi; và
5. Nhận biết và báo cáo hành vi ngược đãi người cao tuổi tiềm ẩn cho các cơ quan có thẩm quyền.

HUD có thể theo dõi việc tuân thủ thông qua các đánh giá hiệu suất, người mua sắm bí ẩn và các công cụ khác.

- G. Tư vấn Khẩn cấp. Tư vấn khẩn cấp là tư vấn thế chấp ngược diễn ra mà không cần khách hàng lên lịch hẹn hoặc nhận trước gói thông tin thế chấp ngược.

Người tư vấn phải ghi lại hồ sơ của khách hàng liên quan đến việc đáp ứng các yêu cầu tư vấn khẩn cấp được nêu dưới đây. Các trường hợp được liệt kê dưới đây là những tình huống tư vấn khẩn cấp duy nhất được phép. Khách hàng có thể được tư vấn khẩn cấp bằng bất kỳ phương pháp tư vấn nào được phê chuẩn nếu:

- Khách hàng đang có nguy cơ mất nhà sắp xảy ra và có thể cung cấp tài liệu hỗ trợ; hoặc
- Khách hàng cần điều trị y tế sắp xảy ra hoặc cấp cứu tại nhà và họ không thể được điều trị hoặc chăm sóc nếu không nhận được số tiền vay từ thế chấp ngược.

- H. Cấm Phổ biến Thông tin Chi phí Sản phẩm Cho vay Cụ thể. Cố vấn không được cung cấp thông tin về chi phí cụ thể mà bất kỳ bên cho vay nào tính đối với các khoản thế chấp ngược. Chi phí có thể thay đổi do các biến số như điều kiện thị trường và hoàn cảnh của từng khách hàng.

Cố vấn phải nói với khách hàng rằng bên cho vay là nguồn thông tin tốt nhất về phí phát sinh và phí dịch vụ cũng như chi phí đóng cửa của bên thứ ba mà họ tính. Nếu khách hàng trình bày với cố vấn thông tin chi tiết về nhiều khoản vay do nhiều bên cho vay cung cấp, cố vấn có thể giúp khách hàng so sánh chi phí nhưng phải giữ thái độ khách quan và không đưa ra khuyến nghị về sản phẩm.

HUD có giới hạn về phí của bên thứ ba đối với HECM. Xem Phụ lục 1, Mục V.C: Giao thức HECM, Tính năng Cho vay để biết Thông tin về Giới hạn về Phí đối với HECM.

- I. Chỉ đạo và Tiết lộ của Bên cho vay. Các cơ quan tư vấn gia cư phải cung cấp lời khuyên khách quan và công bằng dựa trên đánh giá về hoàn cảnh cá nhân của khách hàng. Cố vấn gia cư không được quảng bá, đại diện, giới thiệu hoặc nói thay cho bất kỳ bên cho vay cụ thể nào hoặc cho rằng khách hàng muốn liên lạc với bên cho vay.

Theo yêu cầu của khách hàng, cố vấn có thể cung cấp danh sách các Nhà cho vay thế chấp ngược được HUD phê chuẩn được điều chỉnh theo vị trí địa lý cho khách hàng. Cố vấn cũng có thể đưa vào danh sách các sản phẩm thế chấp ngược thay thế hoặc độc quyền, tùy thuộc vào các yêu cầu của Chương 3, Mục 3-2. Cố vấn không được cung cấp bất kỳ thông tin nào về những nhà cho vay đang cung cấp các biến thể HECM cụ thể hoặc các sản phẩm độc quyền.

Cơ quan phải cung cấp cho khách hàng thế chấp ngược một biểu mẫu tiết lộ xác nhận bất kỳ mối quan hệ hoặc thỏa thuận nào giữa cơ quan và bất kỳ tổ chức cho vay nào và lưu giữ trong hồ sơ khách hàng. Việc tiết lộ này phải đáp ứng tất cả các yêu cầu về việc tiết lộ được nêu trong Chương 6 của Sổ tay này.

- J. Cố vấn chỉ đạo bởi Bên cho vay. Cố vấn nên biết rằng các bên cho vay thế chấp ngược không được chỉ đạo, chỉ đạo, giới thiệu hoặc khuyến khích khách hàng tìm kiếm dịch vụ của bất kỳ cố vấn hoặc cơ quan tư vấn cụ thể nào.
- K. Lưu giữ hồ sơ khách hàng thế chấp ngược. Chương 5 của Sổ tay này liệt kê tất cả thông tin phải được lưu giữ cho hồ sơ của khách hàng thế chấp ngược và thời hạn lưu giữ hồ sơ. HUD khuyến nghị rằng khi cố vấn biết về trường hợp của khách hàng có liên quan đến kiện tụng, hồ sơ nên được lưu giữ cho đến khi vụ kiện kết thúc.
- L. Mối quan tâm hoặc khiếu nại liên quan đến Người cho vay thế chấp ngược hoặc Cố vấn. Nếu người tiêu dùng, bên cho vay, cố vấn hoặc đại diện từ ngành gia cư có mối quan tâm liên quan đến Tư vấn Gia cư, họ nên liên lạc với Văn phòng Tư vấn Gia cư của HUD qua email Housing.Counseling@hud.gov.

Khiếu nại về bên cho vay HECM (nguồn gốc hoặc dịch vụ) nên được gửi đến Answers@hud.gov hoặc qua điện thoại số 1-800-225-5432. Ngoài ra, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại lên CFPB theo địa chỉ consumerfinance.gov/complaint hoặc gọi số 855-411-2372.

- 4-2 Thế chấp Chuyển đổi Vốn Chủ sở hữu Nhà (HECM). Phần này cung cấp hướng dẫn chung về HECM. Ngoài các yêu cầu về tư vấn thế chấp ngược được nêu chi tiết trong Mục 4-1, các cố vấn cung cấp dịch vụ tư vấn HECM phải tuân thủ các chính sách liên quan đến HECM trong chương này và Phụ lục 1: Giao thức HECM và bất kỳ hướng dẫn cập nhật nào do FHA và/hoặc Văn phòng Tư vấn Gia cư của HUD công bố.

- A. Các tính năng của HECM. FHA bảo hiểm một loại thế chấp ngược được gọi là Thế chấp chuyển đổi vốn chủ sở hữu nhà (HECM). Mục 255(d) của Đạo luật Gia cư quốc gia nêu rõ rằng tất cả Người vay HECM tiềm năng và Vợ/chồng Không phải là Bên vay phải được tư vấn thế chấp ngược phù hợp với thông tin được yêu cầu theo NHA § 255(f) như được thực hiện tại 24 CFR § 206.41 trước khi Người vay có được HECM.

Tư vấn này phải được cung cấp bởi các cố vấn có tên trong danh sách Cố vấn HECM được HUD phê chuẩn và làm việc cho một cơ quan tham gia. Chỉ những cố vấn đang hoạt động trong Danh sách cố vấn HECM mới có thể cấp [mẫu HUD-92902, Giấy chứng nhận tư vấn HECM](#).

B. Nhà cung cấp dịch vụ tư vấn HECM

1. Cơ quan Tư vấn Gia cư. Để một cơ quan cung cấp dịch vụ tư vấn HECM, cơ quan đó phải tuyển dụng một cố vấn HECM và đưa tư vấn HECM vào kế hoạch công tác tư vấn gia cư được HUD phê chuẩn, bao gồm các khu vực địa lý cụ thể mà cơ quan sẽ cung cấp dịch vụ tư vấn đó. Các cố vấn HECM cũng phải tuân thủ các yêu cầu chứng nhận trong 24 CFR 214.103(n).

Một cơ quan có thể cung cấp dịch vụ tư vấn qua điện thoại trên toàn quốc miễn là dịch vụ này được đưa vào kế hoạch công tác tư vấn gia cư nhưng phải đáp ứng các yêu cầu của Mục 4-1(C) của Chương này. Tất cả các cơ quan phải đáp ứng các yêu cầu hiện hành của tiểu bang và địa phương. Ví dụ, một số tiểu bang yêu cầu phải tiến hành tư vấn trực tiếp hoặc cơ quan tư vấn phải có trụ sở tại tiểu bang.

HUD có thể bao gồm, như một phần trong các biện pháp kiểm soát chất lượng của cơ quan, "mua sắm bí mật" và các phương pháp khác để đánh giá chất lượng dịch vụ tư vấn gia cư TRONG đó nhân viên được đào tạo đóng vai trò là khách hàng tiềm năng và các hành động khác do HUD xác định.

2. Các Cố vấn HECM của HUD. Chỉ những cố vấn đang hoạt động trong Danh sách Cố vấn HECM của HUD mới có thể cung cấp dịch vụ tư vấn HECM và cấp [mẫu HUD-92902, Giấy chứng nhận Tư vấn HECM](#).

Để được đưa vào Danh sách Cố vấn HECM, một cố vấn phải đáp ứng các tiêu chí theo quy định sau:

- a. Được tuyển dụng bởi một cơ quan tư vấn gia cư được HUD phê chuẩn hoặc một chi nhánh của một bên trung gian được HUD phê chuẩn hoặc cơ quan tài chính gia cư của Tiểu bang,
- b. Đã vượt qua kỳ thi cố vấn HECM chuẩn do HUD hoặc một bên do HUD lựa chọn tổ chức trong vòng ba năm trước đó;

- c. Đã nhận được đào tạo và giáo dục liên quan đến HECM trong vòng hai năm trước đó;
 - d. Có quyền truy cập vào công nghệ cho phép HUD theo dõi kết quả tư vấn được cung cấp cho từng khách hàng HECM;
 - e. Không được liệt kê trong:
 - 1. Danh sách Đình chỉ hoặc Cấm hoặc Danh sách các Bên bị Loại trừ của Cơ quan Quản lý Dịch vụ Tổng quát,
 - 2. Danh sách Từ chối Tham gia Có giới hạn của HUD hoặc
 - 3. Hệ Thống Phản hồi Tương tác Cảnh báo Tín dụng Của HUD;
 - f. Đã vượt qua kỳ thi chứng nhận Tư vấn Gia cư của HUD; và,
 - g. Tuân thủ các yêu cầu về đăng ký, cấp phép hoặc chứng nhận của chính quyền tiểu bang hoặc địa phương, nếu có.
- C. Giáo dục và Đào tạo Liên tục của Cố vấn HECM. Để tiếp tục nằm trong Danh sách HECM được HUD phê chuẩn, một cố vấn phải:
- a. Được tuyển dụng bởi một cơ quan tư vấn gia cư được HUD phê chuẩn hoặc một chi nhánh của một trung gian được HUD phê chuẩn hoặc cơ quan tài chính gia cư của Tiểu bang,
 - b. Cung cấp cho HUD bằng chứng về đào tạo liên quan đến HECM hoặc giáo dục liên tục hai năm một lần; và
 - c. Đổ kỳ thi HECM ba năm một lần.

Các khung thời gian này có hiệu lực kể từ ngày cố vấn được phê chuẩn và chấp nhận vào danh sách HECM. Cố vấn có trách nhiệm phải biết ngày phê chuẩn danh sách của mình.

Cố vấn HECM không bắt buộc phải thi lại kỳ thi chứng nhận Cố vấn Gia cư HUD theo yêu cầu của 24 CFR § 203.214(n).

Để một khóa học giáo dục liên tục được chấp nhận cho mục đích đáp ứng yêu cầu đào tạo và giáo dục theo quy định, khóa học đó phải đáp ứng các tiêu chí sau:

- a. Bao gồm các chủ đề liên quan đến HECM trong các lĩnh vực tư vấn, phát hành khoản vay, dịch vụ hoặc vỡ nợ HECM;
- b. Có phương pháp theo dõi việc tham dự và hoàn thành khóa học;
- c. Cấp chứng chỉ hoàn thành cho những người tham dự;

- d. Có thể được tiến hành trong lớp học hoặc hình thức trực tuyến thay thế; và
 - e. Có thể bao gồm kỳ thi cuối khóa.
- D. Sử dụng FHA Connection để Quản lý Danh sách. Các cơ quan và cố vấn tham gia phải sử dụng FHA Connection để quản lý Chứng nhận HUD và trạng thái danh sách HECM của họ.
- E. Nộp đơn xin Danh sách cố vấn HECM. Hướng dẫn chi tiết về cách nộp đơn xin Danh sách Cố vấn HECM có sẵn trên [trang mạng HECM của Văn phòng Tư vấn Gia cư.](#)
- F. Duy trì Hồ sơ Danh sách Cố vấn HECM. Tất cả các cố vấn phải duy trì hồ sơ của họ trên Danh sách cố vấn HECM của HUD. Điều này bao gồm trách nhiệm cập nhật các thông tin sau trong khung thời gian được quy định trong Chương 5, nếu có:
- đã hoàn thành các khóa học giáo dục liên tục;
 - Cơ quan tư vấn được HUD chấp thuận nơi họ làm việc; và
 - thông tin liên hệ bao gồm địa chỉ email mới nhất.

Hướng dẫn chi tiết về cách cập nhật hồ sơ cố vấn có sẵn trên [trang mạng HECM của Văn phòng Tư vấn Gia cư.](#)

- G. Xóa khỏi Danh sách Cố vấn HECM. HUD có thể xóa cố vấn khỏi Danh sách vì lý do chính đáng, bao gồm:
1. Cung cấp thông tin sai lệch hoặc tuyên bố gian lận;,
 2. Hành vi sai trái trong kỳ thi HECM;
 3. Quảng bá, đại diện hoặc giới thiệu một bên cho vay cụ thể;
 4. Không vượt qua Kỳ thi Chứng nhận Cố vấn Gia cư HUD;
 5. Không tuân thủ các yêu cầu về giáo dục và đào tạo;
 6. Không phản hồi các yêu cầu và yêu cầu cung cấp tài liệu của HUD trong thời gian hợp lý;
 7. Không tuân thủ các yêu cầu về Gia cư Công bằng và quyền công dân hiện hành;
 8. Không tuân thủ các luật lệ, quy định hoặc yêu cầu hiện hành của HUD;
 9. Không cung cấp thông tin cho khách hàng về:
 - a. các lựa chọn khác ngoài HECM,
 - b. các tác động tài chính của HECM,

- c. hậu quả về thuế của HECM và
- d. bất kỳ thông tin nào khác do HUD yêu cầu hoặc do bên nộp đơn yêu cầu;

10. Không duy trì các yêu cầu về đăng ký, cấp phép hoặc chứng nhận của cơ quan nhà nước hoặc địa phương có thẩm quyền;

11. Không cung cấp dịch vụ tư vấn thỏa đáng cho bên nộp đơn HECM; hoặc

12. Bất kỳ lý do nào khác mà HUD xác định là đủ nghiêm trọng để biện minh cho hành động hành chính.

HUD sẽ cung cấp cho cố vấn HECM thông báo bằng văn bản về việc đề xuất xóa tên cùng với lý do và thời hạn xóa tên được đề xuất. Cố vấn có 30 ngày kể từ ngày nhận được thông báo để nộp đơn kháng cáo bằng văn bản và nếu muốn, yêu cầu họp.

HUD sẽ xem xét đơn kháng cáo và trả lời trong vòng 30 ngày sau khi nhận được đơn kháng cáo hoặc nếu cố vấn HECM yêu cầu họp, trong vòng 30 ngày sau cuộc họp. Nếu cố vấn không nộp phản hồi bằng văn bản kịp thời cho thông báo đề xuất xóa tên của HUD, việc xóa tên sẽ có hiệu lực sau 31 ngày kể từ ngày HUD ban hành thông báo xóa tên ban đầu. Nếu cố vấn nộp phản hồi bằng văn bản và quyết định xóa tên được xác nhận hoặc sửa đổi, việc xóa tên sẽ có hiệu lực vào ngày HUD ban hành thông báo xác nhận hoặc sửa đổi quyết định xóa tên ban đầu.

Thời hạn tối đa để xóa tên khỏi danh sách là mười hai tháng kể từ ngày có hiệu lực của việc xóa tên. Cố vấn đã bị xóa tên phải nộp đơn xin phục hồi danh sách HECM sau khi thời hạn xóa tên đã hết hạn. HUD có thể yêu cầu cố vấn thi lại và vượt qua kỳ thi HECM.

- H. Cố vấn HECM do Người cho vay chỉ đạo. Cố vấn HECM cần lưu ý rằng người cho vay không được chỉ đạo, hướng dẫn, giới thiệu hoặc khuyến khích khách hàng tìm kiếm dịch vụ của bất kỳ cố vấn hoặc cơ quan tư vấn cụ thể nào.

Người cho vay HECM phải cung cấp danh sách đáp ứng các yêu cầu nhất định được nêu trong Sổ tay HUD 4000.1, II.B.1.a. Giới thiệu để được Tư vấn HECM theo Yêu cầu

Nếu cố vấn xác định rằng người cho vay đang chỉ đạo, hướng dẫn, giới thiệu hoặc khuyến khích khách hàng tìm kiếm dịch vụ của họ hoặc cơ quan của họ, cố vấn phải thông báo cho Văn phòng Tư vấn Gia cư.

- I. Giáo dục Nhóm hoặc Tiếp thị và Tiếp cận. Các cơ quan có thể cung cấp thông tin chương trình thể chấp ngược chung, bao gồm HECM, cho khách hàng thông qua giáo dục nhóm hoặc tiếp thị và tiếp cận.

Cơ quan sẽ không cấp Giấy chứng nhận tư vấn HECM, mẫu HUD-92902, cho khách hàng chỉ tham dự buổi giáo dục nhóm hoặc tiếp thị và tiếp cận mà chỉ có thể cấp sau khi tư vấn trực tiếp theo yêu cầu, như quy định tại Mục 4-2(J) và (K), bên dưới.

- J. Tư vấn Một-Một Trực tiếp. Để đáp ứng các yêu cầu theo luật định để có được HECM, người vay tiềm năng và các bên khác yêu cầu tư vấn phải được tư vấn trực tiếp HECM và được cấp mẫu HUD-92902, Giấy chứng nhận tư vấn HECM. Cố vấn cấp Giấy chứng nhận tư vấn HECM phải có tên trong danh sách HECM của FHA.

Cố vấn được phép và khuyến khích cung cấp dịch vụ tư vấn HECM cho người thừa kế của người vay tiềm năng. Mặc dù FHA muốn tất cả Người vay HECM tiềm năng và vợ/chồng không vay đều tham gia phỏng vấn trực tiếp với cố vấn HECM, nhưng thủ tục này có thể gây khó khăn cho một số người vay tiềm năng, đặc biệt là những người sống ở vùng nông thôn hoặc có khả năng di chuyển hạn chế.

HUD sẽ cho phép những người vay HECM tiềm năng tùy chọn sử dụng các phương pháp được mô tả trong 4-1D, Phương pháp tư vấn thể chấp ngược, để hoàn thành tư vấn bắt buộc.

Các cố vấn nên kiểm tra các yêu cầu của tiểu bang và địa phương liên quan đến các phương pháp tư vấn HECM được chấp nhận. Tương tự như vậy, HUD sẽ cho phép những người vay HECM tiềm năng các tùy chọn giao tiếp thay thế được HUD phê chuẩn khi làm việc với các bên cho vay HECM được HUD phê chuẩn để hoàn thành các hoạt động phát sinh khoản vay.

- K. Nội dung của Tư vấn Một-Một. Các cố vấn HECM phải đáp ứng các yêu cầu của Chương 3, Mục 3-1 (Yêu cầu Cơ bản) và Chương 3, Mục 3-5 (Dịch vụ Tư vấn). Ngoài ra, các cố vấn HECM phải đáp ứng các yêu cầu của Phụ lục 1, Giao thức HECM.

- L. Giấy Chứng nhận Tư vấn HECM. Mẫu HUD-92902, Giấy Chứng nhận Tư vấn HECM, được sử dụng cho Giấy chứng nhận tư vấn HECM. Giấy chứng nhận Tư vấn HECM được cấp thông qua hệ thống do HUD chỉ định, để chứng minh với bên cho vay rằng đã cung cấp dịch vụ tư vấn theo yêu cầu của luật định. Không được phép thay đổi mẫu này.

Việc cấp giấy chứng nhận không chỉ ra liệu cơ quan tư vấn có khuyến nghị hay không khuyến nghị khách hàng tham gia thể chấp ngược HECM hoặc thể chấp ngược độc quyền.

Các sản phẩm và chương trình thể chấp ngược khác cũng có thể yêu cầu chứng nhận tư vấn thể chấp ngược. Việc cơ quan tư vấn cấp Giấy chứng nhận tư vấn HECM chỉ chứng minh rằng khách hàng đã tham dự và tham gia vào dịch vụ tư vấn HECM bắt buộc, rằng cố vấn HECM đã cung cấp dịch vụ tư vấn theo yêu cầu của luật định cho HECM và không nhằm mục đích đáp ứng các yêu cầu tư vấn cho các khoản thể chấp ngược độc quyền khác.

4-3 Phí Tư vấn HECM và Thẻ chấp Ngược. Cơ quan tư vấn gia cư được HUD phê chuẩn hoặc một chi nhánh của một trung gian được HUD phê chuẩn hoặc cơ quan tài chính gia cư của Tiểu bang cung cấp dịch vụ tư vấn HECM và thẻ chấp ngược có thể tính phí cho các dịch vụ tư vấn này miễn là chi phí:

- hợp lý và thông thường;
- tương xứng với các dịch vụ được cung cấp;
- không gây khó khăn về tài chính cho khách hàng;
- nếu là dịch vụ tư vấn vỡ nợ hoặc vô gia cư, đáp ứng các yêu cầu của Chương 7, Mục 7-5, Phí Tư vấn Gia cư và các dịch vụ liên quan; và
- nếu là tư vấn HECM, đáp ứng các yêu cầu khác của các quy định của HECM.

CHƯƠNG 5. LƯU TRỮ HỒ SƠ VÀ BÁO CÁO

- 5-1 Giới thiệu. Tất cả các cơ quan tham gia phải tuân thủ các yêu cầu lưu trữ hồ sơ và báo cáo hiện hành bao gồm 24 CFR §214.315, §214.317 và 2 CFR Phần 200, cũng như các yêu cầu báo cáo có trong các NOFO, thỏa thuận tài trợ và Thông báo Gia cư HUD áp dụng cho các cơ quan tham gia. Tất cả các hồ sơ khách hàng phải dễ dàng truy cập được đối với HUD để phục vụ mục đích giám sát và kiểm toán.
- 5-2 Hệ thống Lưu trữ Hồ sơ. Mỗi cơ quan tham gia phải duy trì một hệ thống lưu trữ hồ sơ để có thể xem xét các hồ sơ khách hàng (điện tử hoặc kết hợp điện tử và giấy) và dữ liệu hoạt động hàng năm của cơ quan có thể được xác minh, báo cáo và phân tích. Hệ thống phải cho phép HUD dễ dàng truy cập tất cả các thông tin cần thiết để đánh giá hiệu suất hoàn chỉnh. Hệ thống này phải đáp ứng các yêu cầu của 2 CFR phần 200, 24 CFR § 1.6 (Thông tin Tuân thủ) và 24 CFR phần 121 (Thu thập Dữ liệu).
- 5-3 Hệ thống Quản lý Khách hàng (Client Management System, CMS). CMS là một công cụ trực tuyến hiện có tự động hóa phần lớn quy trình Tư vấn Gia cư, bao gồm tiếp nhận khách hàng, duy trì hồ sơ, phân tích khả năng chi trả về tài chính và Gia cư, tiếp cận, thông báo cho khách hàng và báo cáo. Xem Chương 1, Đoạn 1-4 (D) của Sổ tay này. Tất cả các Cơ quan tham gia đều phải sử dụng CMS giao diện với cơ sở dữ liệu của HUD để thu thập và báo cáo dữ liệu cấp cơ quan và khách hàng.

Để giao tiếp với cơ sở dữ liệu của HUD, mỗi cơ quan tham gia phải sử dụng CMS có các khả năng sau:

- A. Dữ liệu Bắt buộc. Thu thập tất cả các thành phần dữ liệu bắt buộc được liệt kê trên trang mạng Tư vấn Gia cư HUD cho một hoặc nhiều loại tư vấn và giáo dục độc đáo. Danh sách dữ liệu này có thể được tìm thấy trong [tài liệu kiểm soát giao diện mới nhất](#).
- B. Trường Văn bản. Bao gồm các trường văn bản mà cố vấn có thể nhập nhật ký hoạt động và kế hoạch hành động của khách hàng; và
- C. Truy cập Tập. Cho phép HUD tại chỗ, truy cập chỉ đọc, phối hợp với các Cơ quan Tham gia, để xem xét toàn bộ hồ sơ khách hàng điện tử nhằm mục đích tiến hành giám sát của cơ quan.
- 5-4 Yêu cầu Lưu giữ Tập. Hồ sơ tài chính, tài liệu hỗ trợ, hồ sơ thống kê và tất cả các hồ sơ liên quan khác, dưới dạng điện tử và giấy, phải được lưu giữ trong thời hạn ba năm kể từ ngày hồ sơ vụ việc bị chấm dứt để tư vấn gia cư.

Nếu cơ quan tham gia là bên được trao giải thưởng tư vấn gia cư của HUD, thì hồ sơ khách hàng được ghi nhận cho giải thưởng tư vấn gia cư phải được lưu giữ trong thời hạn ba năm kể từ ngày HUD thanh toán hóa đơn tài trợ cuối cùng.

HUD có quyền yêu cầu cung cấp tài liệu liên quan đến việc tuân thủ các yêu cầu của Sổ tay này.

- 5-5 Thu thập Dữ liệu Khách hàng. Dữ liệu về chủng tộc, dân tộc, tôn giáo, giới tính, tình trạng gia đình, thu nhập, khuyết tật. Đạo luật Gia cư Công bằng, tại 42 U.S.C. § 3608(e)(6), trong phần có liên quan, nêu rằng Bộ trưởng HUD sẽ hàng năm “báo cáo với Quốc hội và công khai dữ liệu về chủng tộc, màu da, tôn giáo, giới tính (bao gồm khuynh hướng tình dục và bản dạng giới), quốc tịch, độ tuổi, khuyết tật và đặc điểm gia đình của những người và hộ gia đình là bên nộp đơn, người tham gia hoặc người thụ hưởng hoặc người thụ hưởng tiềm năng của các chương trình do Bộ quản lý.

Để Bộ trưởng có thể đáp ứng yêu cầu này:

- A. Dữ liệu về Chủng tộc, Dân tộc và Thu nhập. Các cơ quan tham gia phải báo cáo dữ liệu về chủng tộc, dân tộc và thu nhập cho HUD đối với những bên được trao tư vấn và giáo dục, bất kể nguồn tài trợ cho dịch vụ được cung cấp là gì. Các cơ quan tham gia phải duy trì cơ sở dữ liệu hiện tại và chính xác về chủng tộc, dân tộc và thu nhập của khách hàng tư vấn và người tham gia giáo dục của họ, trừ khi luật pháp không yêu cầu.
- B. Trình độ Anh ngữ hạn chế (LEP): Những cá nhân có trình độ Anh ngữ hạn chế là những người không nói Anh ngữ là ngôn ngữ chính do quốc tịch và có khả năng nói, đọc, viết hoặc hiểu Anh ngữ hạn chế. Các Cơ quan tham gia phải báo cáo với HUD về tình trạng LEP của tất cả những bên được trao tư vấn và giáo dục, bất kể nguồn tài trợ.
- C. Tình trạng Khu vực Nông thôn. Các cơ quan tham gia phục vụ khách hàng ở nông thôn, theo định nghĩa của Bộ Nông nghiệp Hoa Kỳ (USDA) tại 7 CFR. § 3550.10, được yêu cầu báo cáo dữ liệu này cho HUD đối với tất cả những bên được trao tư vấn và giáo dục, bất kể nguồn tài trợ.

- 5-6 Tính bảo mật của Hồ sơ và Báo cáo Tín dụng.

- A. Tính bảo mật. Các cơ quan tham gia phải thực hiện các biện pháp tích cực để bảo vệ tính bảo mật của thông tin cá nhân và tài chính của khách hàng, bao gồm hồ sơ điện tử và hồ sơ giấy, CMS hoặc dữ liệu hệ thống điện tử khác và báo cáo tín dụng, cho dù thông tin đó được nhận từ khách hàng hay từ nguồn khác. Các bản sao cứng của hồ sơ khách hàng phải được lưu giữ trong tủ hồ sơ có khóa và các hồ sơ điện tử phải được bảo mật và chỉ những cá nhân được ủy quyền mới được phép truy cập.

Mỗi cơ quan tham gia phải đảm bảo rằng cả cơ quan và nhà cung cấp CMS của họ đều không tiết lộ bất kỳ thông tin khách hàng bí mật nào cho bất kỳ ai, ngoại trừ nhân viên cơ quan được ủy quyền và HUD, hoặc trừ khi luật pháp yêu cầu khác. Các cơ quan tham gia cũng phải đảm bảo rằng CMS của họ cũng duy trì tính bảo mật của thông tin này. Lưu ý rằng bên được trao dịch vụ tư vấn gia cư có thể cấp phép rõ ràng để tiết lộ thông tin được bảo mật và bảo vệ.

Nhân viên HUD không được tiết lộ cho bất kỳ ai, ngoại trừ nhân viên HUD được ủy quyền, thông tin có trong các hồ sơ vụ án cá nhân có thể được lấy mẫu như một phần của hoạt động giám sát hoặc nhận được như một phần của hoạt động báo cáo.

Việc không duy trì tính bảo mật hoặc sử dụng không đúng cách các báo cáo tín dụng có thể khiến cơ quan phải chịu các hình phạt theo 24 CFR Phần 16.

- B. Sử dụng Thông tin Báo cáo Tín dụng. Nếu Cơ quan tham gia ký hợp đồng với một cơ quan tín dụng để lập báo cáo tín dụng, việc có thể tiết lộ hay không phụ thuộc vào các điều khoản trong hợp đồng giữa Cơ quan tham gia và cơ quan báo cáo tín dụng.

Các cố vấn phải đảm bảo có được sự cho phép của khách hàng trước khi yêu cầu lập báo cáo tín dụng.

- C. Vi phạm tính Bảo mật. Các cơ quan tham gia phải tuân thủ mọi luật về quyền riêng tư hiện hành và nếu cần, phải tìm kiếm tư vấn pháp lý về các luật có liên quan. Các cơ quan tham gia cũng phải đảm bảo rằng dữ liệu bí mật sẽ không được chia sẻ với bất kỳ tổ chức nào khác ngoài HUD, cơ quan tham gia hoặc các cơ quan liên bang khác theo yêu cầu của luật, trừ khi được chính khách hàng chỉ thị rõ ràng và trong trường hợp thông tin của cơ quan, thì là cơ quan Tư vấn Gia cư.

1. Thông tin Nhận dạng Cá nhân. Các cơ quan tham gia không được tiết lộ Thông tin nhận dạng cá nhân cho những bên được trao không được phép.

- a. Thông tin nhận dạng cá nhân (Personally Identifiable Information, PII) có nghĩa là thông tin có thể được sử dụng để phân biệt hoặc theo dõi danh tính của một cá nhân, ví dụ như tên, số an sinh xã hội, v.v., riêng lẻ hoặc khi kết hợp với thông tin cá nhân hoặc thông tin nhận dạng khác được liên kết hoặc có thể liên kết với một cá nhân cụ thể, chẳng hạn như ngày và nơi sinh, họ thời con gái của mẹ, v.v.
- b. Thông tin Nhận dạng Cá nhân Nhạy cảm (Sensitive Personally Identifiable Information, SPII) có nghĩa là PII khi bị mất, bị xâm phạm hoặc tiết lộ có thể gây hại đáng kể cho một cá nhân, ví dụ như số An sinh xã hội hoặc số giấy phép lái xe và số tài khoản ngân hàng hoặc thẻ tín dụng.

2. Tuân thủ. Các Cơ quan tham gia nên thực hiện các bước sau để giúp đảm bảo tuân thủ các yêu cầu của Đạo luật về quyền riêng tư và các luật liên quan đến quyền riêng tư hiện hành khác:

- a. Hạn chế thu thập và sử dụng PII. Không tạo, sử dụng, thu thập hoặc lưu giữ PII nhạy cảm mà không có sự cho phép thích hợp. Chỉ thu thập PII cần thiết cho các mục đích mà nó được thu thập. PII chỉ được lưu giữ trong thời gian cần thiết để hoàn thành mục đích;
- b. Quản lý quyền truy cập vào PII nhạy cảm;

- c. Chỉ chia sẻ hoặc thảo luận về SPII với những người có nhu cầu biết để thực hiện nhiệm vụ chính thức của họ;
- d. Không phân phối hoặc phát hành SPII cho người khác trừ khi có thẩm quyền phát hành cho những cá nhân cụ thể;
- e. Đối với các tệp khách hàng có nhiều bên tham gia, hãy biên tập SPII/PII trước khi chia sẻ tệp với khách hàng;
- f. Trước khi thảo luận về SPII qua điện thoại, hãy xác nhận danh tính của cá nhân hoặc người được khách hàng ủy quyền chỉ định và thông báo cho họ rằng cuộc thảo luận sẽ bao gồm SPII. Không để lại tin nhắn có chứa SPII trên thư thoại;
- g. Tránh thảo luận về SPII nếu có những người không được phép ở khu vực lân cận có thể nghe lén cuộc trò chuyện;
- h. Tổ chức các cuộc họp ở không gian an toàn nếu sẽ thảo luận về SPII;
- i. Đảm bảo tính bảo mật của các tệp bản cứng và tệp điện tử có chứa PII nhạy cảm. Ghi nhãn rõ ràng tất cả các tệp có chứa SPII và khóa các tệp bản cứng có chứa SPII trong tủ hồ sơ an toàn. Không để SPII ở những nơi không có người trông coi. Hủy PII bản cứng bằng cách hủy tài liệu. Bảo vệ các tệp điện tử bao gồm mã hóa, triển khai các cơ chế xác thực nâng cao như xác thực hai yếu tố, hạn chế số lượng người được phép truy cập vào các tệp; và xóa PII điện tử bằng cách làm trống “thùng rác” của máy tính; và
- j. Đảm bảo tính bảo mật của việc truyền PII nhạy cảm qua điện tử qua fax, email, v.v. Khi gửi qua fax, hãy xác minh rằng bên được trao dự định có mặt. Khi gửi SPII qua email hoặc hệ thống thông tin không an toàn khác, hãy đảm bảo thông tin và tệp đính kèm được mã hóa. Mã hóa là bắt buộc khi truyền SPII qua email cho nhân viên HUD.

3. Thông báo và Phản hồi Sự cố. Các Cơ quan tham gia phải báo cáo ngay lập tức mọi hành vi nghi ngờ xâm phạm PII hoặc SPII cho Người liên lạc HUD (POC) và Bộ phận trợ giúp quốc gia của HUD theo số 1-888-297-8689

5-7 Hồ sơ Tư vấn. Cơ quan tư vấn gia cư phải lưu giữ một hồ sơ bí mật riêng ghi lại từng dịch vụ tư vấn riêng biệt, độc đáo được cung cấp cho khách hàng, như được mô tả trong 24 CFR §214.300 và Chương 3 của Sổ tay này. Hồ sơ khách hàng có thể dành cho một cá nhân hoặc hộ gia đình hoặc cho một nhóm khách hàng có cùng nhu cầu Gia cư, chẳng hạn như người thuê nhà trong một khu chung cư có cùng khiếu nại với chủ nhà. Hồ sơ có thể ở dạng giấy hoặc điện tử hoặc kết hợp cả hai. Hồ sơ phải bao gồm các mục sau:

- A. Dữ liệu Bắt buộc. Tất cả các trường bắt buộc đều được liệt kê trên trang mạng Tư vấn Gia cư. Trang mạng CMS có danh sách Yêu cầu của Mô-đun báo cáo của Cơ quan (ARM) liệt kê tất cả các trường dữ liệu bắt buộc;
- B. Số Hồ sơ. Số hồ sơ cho dịch vụ tư vấn cụ thể duy nhất được cung cấp.
- C. Phân tích Khả năng Chi trả về Tài chính và Gia cư. Bằng chứng về phân tích tình hình khả năng chi trả về tài chính và gia cư riêng của khách hàng phải được ghi lại trong hồ sơ khách hàng theo Chương 3, Mục 3-5 (D) của Sổ tay này.
- D. Nhật ký hoạt động/Nhật ký lịch sử khách hàng. Bản ghi ngày, giờ, thời lượng và mô tả về từng tương tác hoặc hoạt động được thực hiện thay mặt cho và bởi khách hàng.
- E. Kế hoạch hành động. Đối với tất cả các buổi tư vấn, ngoại trừ tư vấn thế chấp ngược, hồ sơ khách hàng phải bao gồm một kế hoạch hành động. Cố vấn Gia cư lập kế hoạch hành động Tư vấn Gia cư cá nhân. Kế hoạch xác định rõ nhu cầu hoặc vấn đề của khách hàng và nêu rõ những gì cơ quan và khách hàng sẽ làm để đạt được mục tiêu Gia cư của khách hàng. Một bản sao của kế hoạch hành động phải được cung cấp cho khách hàng và lưu trong hồ sơ của khách hàng.
- F. Theo dõi. Một hồ sơ về tất cả các nỗ lực liên lạc theo dõi, như được nêu trong Chương 3, Mục 3-5(F) của Sổ tay này, với khách hàng phải được ghi lại. Tài liệu này cũng phải bao gồm một bản tường trình về tất cả các nỗ lực bằng văn bản và lời nói được thực hiện để liên lạc với khách hàng, khi có thể, để tiến hành các buổi theo dõi. Trong một số trường hợp, nếu không thể theo dõi khách hàng, hồ sơ khách hàng phải bao gồm tài liệu nêu rõ lý do tại sao không thể theo dõi.
- G. Tài liệu liên quan. Tài liệu có liên quan đề cập đến các bản sao (điện tử hoặc giấy) của hồ sơ hoặc thư từ nhận được từ khách hàng hoặc được tạo thay mặt cho khách hàng và liên quan đến các dịch vụ Tư vấn Gia cư được cung cấp.
- H. Cơ quan tiết lộ cho khách hàng. Một bản sao của tuyên bố tiết lộ được cung cấp cho từng khách hàng hoặc ghi chú về ngày tuyên bố tiết lộ được cung cấp bằng lời trong quá trình tư vấn qua video trực tiếp hoặc qua điện thoại. Nội dung của tuyên bố tiết lộ phải tuân thủ theo Chương 6, Mục 6-1(G) của Sổ tay này.
- I. Chấm dứt. Cơ quan tham gia phải ghi lại trong hồ sơ của khách hàng khi các dịch vụ Tư vấn Gia cư bị chấm dứt. Cố vấn Gia cư phải ghi chú vào hồ sơ của khách hàng về ngày và nguyên nhân hoặc giải thích về việc chấm dứt. Hồ sơ của khách hàng không được mở vô thời hạn. (Xem Chương 3, Mục 3-5(H) của Sổ tay này để biết thêm thông tin về việc chấm dứt của khách hàng).
- J. Kết quả. Ghi lại kết quả tư vấn.
- K. Phí. Nếu áp dụng, Cơ quan tham gia phải ghi lại số tiền và nguồn phí do khách hàng hoặc các bên khác như bên cho vay trả, ngoại trừ trường hợp bên cho vay HECM.

- Xem mục 255(d)(2) của NHA. Hồ sơ tư vấn của mỗi khách hàng bị tính phí phải ghi lại rằng khách hàng đã được thông báo về số tiền phí Tư vấn Gia cư và chính sách của cơ quan về việc giảm hoặc miễn phí trước khi cung cấp dịch vụ tư vấn. Hồ sơ cũng phải chứng minh rằng cơ quan tư vấn đã đánh giá khả năng chi trả của khách hàng và giảm hoặc miễn phí nếu cần, theo các thủ tục bằng văn bản được thiết lập trong Kế hoạch công tác tư vấn gia cư do HUD phê chuẩn của cơ quan. Nếu khách hàng không muốn cung cấp thông tin cần thiết để đánh giá khả năng chi trả của mình, cố vấn phải ghi lại hồ sơ khách hàng để phản ánh việc khách hàng từ chối cung cấp thông tin được yêu cầu. Để biết thêm thông tin về phí Tư vấn Gia cư và các dịch vụ liên quan, hãy xem Chương 7, Mục 7-5.
- L. Hoạt động Tài trợ Tư vấn Gia cư của HUD. Nếu dịch vụ Tư vấn Gia cư của khách hàng được tài trợ một phần hoặc toàn bộ bằng nguồn tài trợ Tư vấn Gia cư của HUD, hãy ghi lại nguồn tài trợ, thời gian tư vấn và số tiền mà hoạt động tư vấn được phân bổ. Bên được trao tài trợ bị cấm nhận các khoản thanh toán trùng lặp cho cùng một hoạt động tư vấn. Nếu khách hàng bị tính phí, hồ sơ cũng phải nêu rõ số tiền được tính ngoài số tiền được tính vào khoản tài trợ của HUD và các nguồn tài trợ khác, nếu có.
- M. Thảo luận về các Giải pháp Thay thế. Danh sách bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ, nhà cung cấp sản phẩm, sản phẩm, tính năng, dịch vụ hoặc bất động sản nào mà thông tin đã được thảo luận với khách hàng. (Xem Chương 6, Đoạn 6-1(I))
- N. Ủy quyền của Khách hàng để Đặt Báo cáo Tín dụng. Tài liệu cho thấy ủy quyền của khách hàng để đặt báo cáo tín dụng, nếu có.
- O. Khác. Thông tin khác thu được trong quá trình tiếp nhận và các buổi Tư vấn Gia cư tiếp theo không được đề cập ở trên, có liên quan đến các dịch vụ Tư vấn Gia cư được cung cấp cho khách hàng.
- P. Tư vấn Thế chấp Ngược. Các tài liệu bổ sung cần thiết cho hồ sơ khách hàng thế chấp ngược:
1. Danh sách những người không phải là người vay đã tham dự buổi tư vấn thế chấp ngược và mô tả về mối quan hệ của họ với khách hàng;
 2. Giấy chứng nhận tư vấn HECM có chữ ký và ngày tháng, nếu có;
 3. Ủy quyền của Khách hàng. Nếu có, hồ sơ phải bao gồm tài liệu về ủy quyền của khách hàng để gửi một bản sao giấy chứng nhận tư vấn cho bên thứ ba, chẳng hạn như bên cho vay. Cố vấn không được trực tiếp hoặc gián tiếp chỉ đạo hoặc có vẻ chỉ đạo khách hàng đến một bên cho vay cụ thể;
 4. Giấy ủy quyền hoặc các tài liệu khác liên quan đến năng lực pháp lý, nếu có; và
 5. Tổng Phân tích Chi phí Vay Hàng năm

- a. Lịch trình khấu hao cho các tùy chọn cho vay thế chấp ngược;
- b. Ghi chú về bất kỳ tờ rơi hoặc tài liệu phát tay nào về quy trình cho vay thế chấp ngược, thủ tục, mốc thời gian, bên cho vay thế chấp ngược và/hoặc các giải pháp thay thế cho thế chấp ngược được cung cấp cho khách hàng và
- c. Tài liệu chứng minh rằng tất cả nội dung và thông tin tư vấn bắt buộc (xem Chương 4) đã được cung cấp.

Q. Chứng nhận của HUD. Hồ sơ khách hàng phải bao gồm tên và số ID chứng nhận của Cố vấn Gia cư được HUD chứng nhận. Ngoài ra, Cố vấn Gia cư được HUD chứng nhận cung cấp dịch vụ tư vấn HECM cũng phải đáp ứng các yêu cầu chứng nhận Danh sách HECM tại 24 CFR 206, phần phụ E và như được nêu trong Chương 4 của Sổ tay này.

5-8 Hồ sơ Giáo dục Nhóm. Cơ quan tham gia phải duy trì một hồ sơ bí mật riêng cho mỗi khóa học được cung cấp. Hồ sơ có thể là điện tử hoặc giấy hoặc cả hai. Hồ sơ phải bao gồm các mục được xác định bên dưới. Không cần thiết lập một hồ sơ riêng cho mỗi người tham dự giáo dục nhóm. Tuy nhiên, nếu khách hàng có hồ sơ cá nhân hiện có và tham dự hội thảo giáo dục nhóm, thì việc khách hàng tham gia hội thảo phải được ghi lại trong hồ sơ tư vấn của họ.

- A. Số hồ sơ nhóm. Số tệp xác định phiên họp hội thảo giáo dục nhóm.
- B. Dữ liệu. Tất cả các trường bắt buộc có thể được tìm thấy trên trang mạng của HUD trong Tài liệu kiểm soát giao diện mới nhất.
- C. Hoạt động Tài trợ Tư vấn Gia cư HUD. Hồ sơ về hoạt động và số tiền được tài trợ bởi quỹ tài trợ Chương trình Tư vấn Gia cư HUD, khi áp dụng. Nếu bất kỳ chi phí nào được thanh toán bằng các quỹ đó, hãy ghi lại nguồn hoặc các nguồn tài trợ và số tiền mà hoạt động nhóm được phân bổ. Nếu Bên được trao tài trợ tính cả khoản tài trợ Chương trình Tư vấn Gia cư HUD và một nguồn tài trợ khác cho giáo dục nhóm, hồ sơ nhóm phải thể hiện rõ tổng chi phí của hoạt động và số tiền được tính cho từng nguồn tài trợ.
- D. Mô tả khóa học. Tên khóa học, phác thảo khóa học hoặc chương trình giảng dạy đã thiết lập; và mục tiêu hướng dẫn.
- E. Giảng viên. Tên của từng cố vấn Gia cư, giảng viên hoặc người thuyết trình.
- F. Hậu cần khóa học. Ngày, địa điểm và thời lượng của mỗi phiên.
- G. Thông tin Người tham gia. Danh sách các hộ gia đình tham gia và dữ liệu về chủng tộc, dân tộc, thu nhập, tình trạng trình độ Anh ngữ hạn chế (LEP) và tình trạng khu vực nông thôn, cho mỗi hộ gia đình.

- H. Tiết lộ của Cơ quan cho khách hàng. Tuyên bố tiết lộ được cung cấp cho mỗi hộ gia đình có liên quan đến chủ đề của phiên họp. (Xem Chương 6, Đoạn 6-1 (G).
- I. Phí. Các Cơ quan tham gia có thể tính phí hợp lý và thông thường cho giáo dục nhóm, miễn là chi phí không gây khó khăn về tài chính cho khách hàng. Biểu phí của Cơ quan tham gia phải được niêm yết ở nơi dễ thấy để khách hàng dễ dàng xem và HUD có thể xem xét. Nếu có thể, số tiền được thanh toán thông qua phí giáo dục nhóm và một bản sao biên lai được cung cấp cho khách hàng. Ngoài ra, hãy ghi lại số tiền và nguồn tài trợ từ các bên khác để trang trải chi phí. (ví dụ: bên cho vay).
- 5-9 Hồ sơ tài chính. Các cơ quan tham gia phải duy trì và cung cấp cho HUD khi được yêu cầu bằng chứng chứng minh rằng các khoản tiền đôn bẫy được trích dẫn trong đơn xin tài trợ của cơ quan tham gia thực sự đã được cung cấp cho cơ quan. Các cơ quan tham gia cũng phải cung cấp bằng chứng chứng minh rằng tổng ngân sách Tư vấn Gia cư do cơ quan báo cáo là chính xác và được sử dụng cho mục đích Tư vấn Gia cư.
- 5-10 Tài liệu hỗ trợ. Các cơ quan tham gia phải duy trì và cung cấp cho HUD khi được yêu cầu tài liệu về chi phí hoạt động như bảng chấm công, hóa đơn và hồ sơ bảng lương để hỗ trợ cho các chi phí được đánh giá cho khoản tài trợ Tư vấn Gia cư của HUD. Bên được trao tài trợ Tư vấn Gia cư hoặc tài trợ phụ phải lưu giữ các tài liệu bổ sung và phải tuân thủ các yêu cầu được xác định trong Thông báo về Cơ hội Khoản tài trợ (NOFO) và thỏa thuận tài trợ hiện hành.
- 5-11 Báo cáo cho HUD. Các cơ quan tham gia phải nộp báo cáo hoạt động đầy đủ, chính xác và kịp thời. Các báo cáo phải được nộp thông qua CMS của cơ quan tham gia theo định dạng, đúng ngày và theo cách thức do HUD quy định. Các cơ quan tham gia cũng là bên được trao tài trợ của HUD được yêu cầu nộp các báo cáo bổ sung như được mô tả trong thỏa thuận tài trợ của họ.

Các cơ quan tham gia phải tuân thủ các yêu cầu báo cáo của Sổ tay này. Nếu một Cơ quan Tham gia không tuân thủ các yêu cầu báo cáo, hành vi không tuân thủ sẽ được ghi lại dưới dạng phát hiện trong báo cáo đánh giá hiệu suất của cơ quan hoặc trong hồ sơ chính thức của cơ quan do HUD lưu giữ. Nếu cơ quan không nộp các báo cáo bắt buộc, cơ quan đó có thể bị chấm dứt hoạt động hoặc chuyển sang trạng thái không hoạt động. HUD có thể thực hiện các hành động khắc phục khác được coi là phù hợp khi các cơ quan không tuân thủ các yêu cầu báo cáo.

A. Báo cáo bắt buộc. Các Cơ quan tham gia phải thực hiện các báo cáo sau:

1. Báo cáo hoạt động của Cơ quan Tư vấn Gia cư. [Biểu mẫu báo cáo HUD-9902](#) này thu thập dữ liệu về hoạt động của chương trình và cấp độ khách hàng. Tất cả các Cơ quan tham gia phải nộp báo cáo này theo quý theo chỉ đạo của HUD. Xem thêm Bộ công cụ trực tuyến Tư vấn Gia cư 9902 để được hỗ trợ hoàn thành biểu mẫu HUD-9902.

2. Dữ liệu cấp độ khách hàng. Phản ánh hoạt động tư vấn và giáo dục nhóm với mọi nguồn tài trợ, phải được chuyển đến HUD hàng quý thông qua Hệ thống quản lý khách hàng (CMS) của cơ quan tham gia. Dữ liệu cấp độ khách hàng do cơ quan tham gia truyền qua CMS sẽ được biên soạn và tổng hợp trong Hệ thống Tư vấn Gia cư (HCS) của HUD, nơi dữ liệu phải được cơ quan tham gia xác minh.
 3. Kiểm toán độc lập. Kiểm toán độc lập gần đây nhất đối với hồ sơ tài chính của Cơ quan tham gia phải được cung cấp cho HUD trong quá trình đánh giá hiệu suất. Bên được trao tài trợ Tư vấn Gia cư phải tuân theo các yêu cầu kiểm toán có trong 2 CFR § 200.501 và phải nộp cho HUD một bản sao báo cáo kiểm toán độc lập trong vòng 30 ngày kể từ ngày hoàn thành.
 4. Các báo cáo khác. HUD có thể yêu cầu các cơ quan tham gia nộp các báo cáo bổ sung như đã nêu rõ trong Sổ tay này.
- B. Các báo cáo bổ sung bắt buộc đối với Bên được trao tài trợ Tư vấn Gia cư.

Báo cáo hoạt động của Bên được trao tài trợ. Bên được trao Khoản tài trợ Tư vấn Gia cư của HUD phải báo cáo các hoạt động theo khoản tài trợ được trao theo định dạng do HUD quy định và trong khung thời gian được chỉ định theo yêu cầu của NOFO và thỏa thuận tài trợ hiện hành.

5-12 Thông báo về Cập nhật của Cơ quan, Hành động yêu cầu Phê chuẩn trước và Tiết lộ bắt buộc. Các Cơ quan tham gia phải thông báo cho HUD bằng văn bản về bất kỳ tiết lộ bắt buộc, thay đổi hồ sơ chương trình hoặc tổ chức hoặc thay đổi nào ảnh hưởng đến mục đích hoặc chức năng của cơ quan. Những thông báo này phải được lập thành văn bản và từ Viên chức ủy quyền hoặc đại lý được chỉ định của cơ quan tham gia.

- A. Tình trạng việc làm của Cố vấn được chứng nhận. Các Cơ quan tham gia phải báo cáo với HUD bất cứ khi nào Cố vấn Gia cư được chứng nhận của HUD được thuê, chấm dứt hợp đồng hoặc đã nghỉ việc trong vòng 15 ngày. Các Cơ quan tham gia cũng phải cập nhật FHA Connection để phản ánh sự thay đổi nhân sự này trong cùng khoảng thời gian 15 ngày.
- B. Thay đổi hồ sơ cơ quan. Các Cơ quan tham gia phải đảm bảo rằng thông tin liên lạc và hồ sơ hiện tại của họ được đưa vào cơ sở dữ liệu HCS. Bất kỳ thay đổi nào đối với thông tin đó phải được gửi đến cơ sở dữ liệu HCS thông qua CMS của cơ quan. Ngoài việc báo cáo những thay đổi về thông tin liên lạc và hồ sơ thông qua CMS của họ, các Cơ quan tham gia cũng phải thông báo cho Người liên lạc (POC) của HUD về những thay đổi thông qua một thông báo bằng văn bản có chữ ký của một viên chức hoặc đại lý được ủy quyền của cơ quan trong vòng 15 ngày kể từ khi xảy ra thay đổi. Các Cơ quan tham gia phải báo cáo bất kỳ trường hợp nào sau đây:

1. Cơ quan mất hoặc thay đổi tình trạng bất vụ lợi hoặc miễn thuế.

2. Cơ quan không còn tuân thủ các yêu cầu của Chương trình Tư vấn Gia cư hoặc bất kỳ luật nào khác của Liên bang, tiểu bang hoặc địa phương.
 3. Thay đổi đối với bất kỳ mục nào dưới đây:
 - a. Địa chỉ thực tế và địa chỉ gửi thư của văn phòng chính của Cơ quan tham gia và/hoặc địa chỉ của Chi nhánh hoặc Chi nhánh. Bao gồm việc đóng cửa hoặc di dời văn phòng,
 - b. Số điện thoại của văn phòng chính, Chi nhánh và/hoặc Chi nhánh, hoặc
 - c. Nhân viên chịu trách nhiệm quản lý các dịch vụ Tư vấn Gia cư như cố vấn Gia cư, nhân viên quản lý, nhân viên mới, đơn từ chức hoặc chấm dứt hợp đồng của cố vấn Gia cư. Cơ quan tham gia phải cập nhật Kết nối FHA khi cố vấn Gia cư được HUD chứng nhận không còn làm việc cho cơ quan này và thông báo cho HUD POC.
 4. Bất kỳ khía cạnh nào khác về mục đích hoặc chức năng của cơ quan tham gia có thể làm suy yếu khả năng tuân thủ các yêu cầu của Chương trình Tư vấn Gia cư HUD hoặc bất kỳ điều khoản hoặc điều kiện nào áp dụng của thỏa thuận NOFO hoặc tài trợ.
- C. Những thay đổi của Cơ quan Yêu cầu Thông báo cho HUD hoặc sự Phê chuẩn Trước của HUD. Tất cả các cơ quan tham gia phải thông báo trước cho HUD về bất kỳ thay đổi nào sau đây:
1. Việc sáp nhập, mua lại hoặc các thay đổi khác về hình thức hoặc cơ cấu tổ chức phải được báo cáo chậm nhất là sáu mươi (60) ngày trước khi thực hiện những thay đổi đó đối với HUD POC.

Trong trường hợp sáp nhập, thực thể mới hoặc được sáp nhập có thể đủ điều kiện để nhận Quỹ tài trợ được trao cho Bên nhận tài trợ ban đầu, với điều kiện họ đáp ứng các yêu cầu của NOFO về Khoản tài trợ Tư vấn Gia cư và có thể nhận được sự phê chuẩn của HUD với tư cách là một cơ quan Tư vấn Gia cư.
 - a. Thực thể mới hoặc được sáp nhập chứng minh rằng đơn đăng ký, Kế hoạch công tác tư vấn gia cư, cộng đồng mục tiêu và nhân sự của mình cung cấp các dịch vụ mà khoản tài trợ được trao cho nhóm dân số đã xác định và phải đáp ứng các tiêu chuẩn theo quy định và NOFO đối với một Cơ quan tham gia.

Lưu ý cho bên được trao trợ cấp: Nếu bên được trao trợ cấp thay đổi tên hoặc nộp hồ sơ để được chỉ định là "hoạt động kinh doanh với tư cách" nhưng không thay đổi bất kỳ khía cạnh nào khác của cơ cấu doanh nghiệp hoặc tài liệu tổ chức, HUD có thể sửa đổi trợ cấp để phản ánh tên mới của tổ chức.

2. Bất kỳ xung đột lợi ích tiềm ẩn nào của một người được liệt kê trong 24 CFR § 214.303(f) (ví dụ: giám đốc, nhân viên, cán bộ, tình nguyện viên) có thể dẫn đến hoặc tạo ra sự xuất hiện của việc quản lý hoạt động tư vấn gia cư vì lợi ích cá nhân hoặc riêng tư, như được mô tả trong Chương 6, Mục 6-2 trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ khi xảy ra.
3. Kế hoạch công tác tư vấn gia cư. Những thay đổi đối với Kế hoạch công tác tư vấn gia cư của cơ quan tham gia phải tuân thủ theo Chương 3, Mục 3-2(B). Đối với các bên trung gian và Cơ quan tài chính gia cư của tiểu bang (SHFA), bất kỳ thay đổi nào đối với mạng lưới Tư vấn Gia cư, Chi nhánh và Chi nhánh của cơ quan, bất kể có được tài trợ bởi khoản trợ cấp Tư vấn Gia cư của HUD hay không, đều phải được báo cáo cho HUD POC.

Các SHFA không nộp đơn xin tài trợ Tư vấn Gia cư của HUD hoặc không nhận được tiền tài trợ Tư vấn Gia cư của HUD phải thông báo cho Người liên lạc (POC) của HUD về ý định tiếp tục tham gia Chương trình Tư vấn Gia cư của HUD và gửi mẫu Đơn xin tham gia Chương trình Tư vấn Gia cư HUD-9900 tới Văn phòng Tư vấn Gia cư qua email tới housing.counseling@hud.gov.

- 5-13 Không tuân thủ các yêu cầu về lưu giữ hồ sơ và báo cáo. Việc không tuân thủ bất kỳ yêu cầu nào về lưu giữ hồ sơ và báo cáo Tư vấn Gia cư của HUD có thể dẫn đến việc chậm thanh toán các phiếu giảm giá theo khoản tài trợ Tư vấn Gia cư của HUD; bên được trao tài trợ bị tịch thu toàn bộ số tiền còn lại trong tài khoản tài trợ; các đơn xin tài trợ Tư vấn Gia cư trong tương lai của bên được trao tài trợ bị đánh giá bất lợi vì lỗi này; bị đưa vào trạng thái không hoạt động hoặc chấm dứt trạng thái được HUD phê chuẩn hoặc tham gia và bị xóa khỏi danh sách các cơ quan được HUD phê chuẩn và tham gia. Để biết thêm hướng dẫn, vui lòng xem Chương 2, Đoạn 2-2.
- 5-14 HUD Đánh giá và Phân tích Báo cáo của Cơ quan. Văn phòng Tư vấn Gia cư của HUD sẽ sử dụng các báo cáo của các cơ quan như sau:
- A. Giám sát. Văn phòng Tư vấn Gia cư của HUD lưu giữ tất cả các báo cáo để xem xét và giám sát sự tham gia và tuân thủ chương trình của cơ quan theo chương trình tài trợ Tư vấn Gia cư của HUD, nếu có.
 - B. Các Chỉ số Hiệu suất và Khoản phân bổ cho Chương trình. Hàng năm, Văn phòng Tư vấn Gia cư của HUD có thể cung cấp cho công chúng, thông qua trang mạng của HUD, dữ liệu liên quan đến hoạt động của chương trình.

Dữ liệu thu được từ các báo cáo của cơ quan sẽ được sử dụng để chứng minh tác động của chương trình Tư vấn Gia cư; để biện minh cho các khoản phân bổ hàng năm; và để phát triển và báo cáo về các chỉ số hiệu suất và các biện pháp hiệu quả.
 - C. Điểm số Đơn xin Khoản tài trợ. Các báo cáo của cơ quan sẽ được sử dụng để chấm điểm các đơn xin tài trợ Tư vấn Gia cư của HUD.

CHƯƠNG 6. TIÊU CHÍ HIỆU SUẤT VÀ GIÁM SÁT

6-1 Tiêu chí Hiệu suất. Ngoài việc tiếp tục đáp ứng các tiêu chí phê chuẩn đơn đăng ký được nêu trong 24 CFR § 214.103 và Chương 2, Đoạn 2-2, một cơ quan tham gia cung cấp dịch vụ tư vấn và giáo dục Gia cư trực tiếp phải đáp ứng các tiêu chí hiệu suất sau. Nếu một cơ quan không tuân thủ các tiêu chí hiệu suất được nêu trong sổ tay này, vấn đề không tuân thủ sẽ được ghi lại trong hồ sơ của cơ quan hoặc được ghi lại dưới dạng phát hiện trong báo cáo đánh giá hiệu suất của cơ quan. Ngoài ra, nếu cơ quan không khắc phục được vấn đề không tuân thủ, cơ quan có thể bị chấm dứt khỏi Chương trình Tư vấn Gia cư hoặc bị đưa vào trạng thái không hoạt động.

A. Khối lượng công việc. Trong mỗi khoảng thời gian 12 tháng, cơ quan tham gia phải cung cấp dịch vụ Tư vấn Gia cư theo 24 CFR phần 214. Các cơ quan chỉ cung cấp dịch vụ Tư vấn Gia cư giới hạn ở các khoản thế chấp ngược, bao gồm cả thế chấp chuyển đổi vốn chủ sở hữu nhà (HECM), được miễn yêu cầu tối thiểu 30 khách hàng hàng năm.

B. Kế hoạch Công tác Tư vấn Gia cư của Cơ quan. Cơ quan tham gia phải thực hiện kế hoạch công tác tư vấn gia cư của mình như đã nêu trong Chương 3, Mục 3-2(A) và chứng minh được mức độ đạt được hợp lý các mục tiêu kết quả đã được HUD phê chuẩn. Nếu cơ quan đã sửa đổi các hoạt động của mình kể từ khi HUD phê chuẩn kế hoạch công tác hoặc không thực hiện đầy đủ kế hoạch công tác, HUD sẽ không cấp lại phê chuẩn vô điều kiện (với điều kiện tất cả các khía cạnh khác của quá trình đánh giá đều được chấp nhận) hoặc tiếp tục tham gia, cho đến khi cơ quan tuân thủ một trong hai tùy chọn được xác định dưới đây:

1. Cơ quan bắt đầu thực hiện đầy đủ kế hoạch công tác trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày HUD thông báo bằng văn bản cho cơ quan về vấn đề đó và thông báo cho HUD bằng văn bản rằng cơ quan đã tuân thủ hoặc
2. Cơ quan chuẩn bị và gửi cho HUD một kế hoạch công tác đã sửa đổi chậm nhất là mười lăm (15) ngày sau khi người đánh giá thông báo bằng văn bản cho cơ quan về vấn đề đó. HUD hy vọng rằng, theo thời gian, các kế hoạch công tác sẽ được sửa đổi để phù hợp với những thay đổi về điều kiện thị trường gia cư trong khu vực mục tiêu hoặc khu vực địa lý mà cơ quan cung cấp dịch vụ tư vấn gia cư. Cơ quan có thể bắt đầu hoạt động theo kế hoạch đã sửa đổi ngay sau khi cơ quan nhận được thư nêu rõ rằng kế hoạch hành động khắc phục đã được chấp nhận.

Bất kỳ khía cạnh nào của kế hoạch làm việc đều có thể được sửa đổi như đã nêu trong Chương 3, Mục 3-2(B). Điều này bao gồm các thay đổi được đề xuất về cách cơ quan sẽ giải quyết các nhu cầu và vấn đề của nhóm dân số mục tiêu; các dịch vụ sẽ được cung cấp; cơ cấu phí; và ranh giới địa lý.

C. Thực hành Không Phân biệt Đối xử. Cơ quan phải quản lý các hoạt động tư vấn gia cư của mình theo Chuẩn luật VI của Đạo luật Dân quyền năm 1964, Đạo luật Gia cư Công bằng, Sắc lệnh Hành pháp 11063, Mục 504 của Đạo luật Phục hồi chức năng năm 1973, Đạo luật Người khuyết tật Hoa Kỳ, Chuẩn luật IX của Đạo luật Sửa đổi Giáo dục năm 1972 và Đạo luật Phân biệt đối xử theo Độ tuổi năm 1975. Các luật này cấm phân biệt đối xử vì lý do chủng tộc, màu da, tôn giáo, giới tính (bao gồm khuynh hướng tình dục hoặc bản dạng giới, quốc tịch, khuyết tật, tình trạng gia đình hoặc độ tuổi).

Tất cả các cơ quan Tư vấn Gia cư đều phải tích cực thúc đẩy Gia cư Công bằng theo quy định của HUD” như được nêu trong Chương 3, Mục 3-7 của Sổ tay này.

D. Giới thiệu Khách hàng từ HUD và các Cơ quan Tham gia Khác. Trừ khi được mô tả trong đoạn này, tất cả các khách hàng liên lạc với cơ quan do những giới thiệu này phải được phục vụ. Trong trường hợp cơ quan không cung cấp các dịch vụ độc đáo mà khách hàng yêu cầu, không thể giao tiếp hiệu quả với khách hàng, không có đủ nguồn lực, chỉ được yêu cầu phục vụ một số khách hàng nhất định theo các yêu cầu khác của chương trình HUD hoặc nếu khách hàng nằm ngoài phạm vi địa lý của cơ quan, cơ quan đó phải giới thiệu khách hàng đến một cơ quan tham gia khác, tốt nhất là một cơ quan trong khu vực của khách hàng. Nếu không có cơ quan tham gia nào, cơ quan đó phải nỗ lực hợp lý để giới thiệu khách hàng đến một cơ quan khác có thể giúp họ đáp ứng nhu cầu của mình.

E. Đạo luật về Thủ tục Giải quyết Bất động sản. Một cơ quan tham gia phải tuân thủ đầy đủ Đạo luật về thủ tục giải quyết bất động sản năm 1974 (12 U.S.C. §§ 2601, et seq.) hoặc RESPA.

F. Xung đột Lợi ích. Cơ quan tham gia phải tuân thủ các điều khoản xung đột lợi ích trong Chương 6, Mục 6-2 và có trách nhiệm đảm bảo rằng các giám đốc, nhân viên, cán bộ, nhà thầu và đại lý của mình hiểu và tuân thủ các yêu cầu này.

G. Tiết lộ cho Khách hàng. Một cơ quan tham gia phải cung cấp cho khách hàng một tuyên bố tiết lộ xác định cơ quan và mô tả rõ ràng các loại dịch vụ khác nhau do cơ quan cung cấp, cũng như bất kỳ mối quan hệ độc quyền, tài chính hoặc mối quan hệ khác giữa cơ quan này và bất kỳ đối tác ngành nào khác có liên quan đến khách hàng. Ban đầu, cố vấn sẽ xác định những tiết lộ nào có liên quan đến kế hoạch dịch vụ của khách hàng. Tuy nhiên, trong khi tiến hành đánh giá hiệu suất, nhân viên HUD sẽ đánh giá các hồ sơ để xác định xem có tiết lộ đúng cách hay không.

Tiết lộ phải nêu rõ rằng khách hàng không có nghĩa vụ phải nhận, mua hoặc sử dụng bất kỳ dịch vụ nào khác do tổ chức hoặc các đối tác độc quyền của tổ chức cung cấp để nhận dịch vụ Tư vấn Gia cư. Đối với những khách hàng mà cơ quan gặp mặt trực tiếp, phải cung cấp một tiết lộ bằng văn bản. Đối với khách hàng nhận tư vấn qua hình thức khác, ví dụ như tư vấn qua điện thoại hoặc video, cơ quan phải cung cấp thông tin tiết lộ bằng lời nói hoặc điện tử đáp ứng các yêu cầu trong đoạn này.

Các tuyên bố tiết lộ phải được lưu giữ trong hồ sơ tư vấn hoặc giáo dục nhóm. Một ghi chú ghi rõ ngày tiết lộ bằng lời nói hoặc tài liệu tiết lộ điện tử phải được lưu giữ trong hồ sơ của tất cả những người được tư vấn.

H. Biểu Phí. Các cơ quan tham gia phải thông báo cho khách hàng tư vấn và giáo dục về bất kỳ biểu phí/cơ cấu phí nào và chính sách của cơ quan về việc giảm hoặc miễn phí trước khi cung cấp dịch vụ tư vấn gia cư. Ngoài ra, biểu phí của cơ quan phải được đăng ở nơi nổi bật trong văn phòng của cơ quan hoặc trên trang mạng của cơ quan mà khách hàng có thể dễ dàng xem; tuy nhiên, các cơ quan tham gia cũng phải truyền đạt trực tiếp biểu phí bằng lời nói cho khách hàng. Các cơ quan không được từ chối cung cấp dịch vụ tư vấn nếu khách hàng không đủ khả năng chi trả phí.

Ghi lại thông tin liên lạc này trong hồ sơ tư vấn hoặc giáo dục, ví dụ như kèm theo một bản sao biểu phí bằng văn bản và một ghi chú ghi rõ thông tin liên lạc bao gồm việc cơ quan đã đánh giá khả năng chi trả của khách hàng và giảm hoặc miễn phí, nếu cần. Một lưu ý ghi rõ ngày công bố biểu phí bằng lời nói hoặc tài liệu công bố biểu phí điện tử cũng phải được lưu giữ trong hồ sơ của tất cả những người được tư vấn. HUD có thể xem xét cấu trúc phí của cơ quan để đảm bảo tuân thủ tất cả các yêu cầu của chương trình được nêu trong sổ tay này và 24 CFR phần 214.

I. Thông tin Thay thế về Dịch vụ hoặc Sản phẩm. Nếu cố vấn cung cấp thông tin về một dịch vụ, chương trình, tính năng hoặc sản phẩm cụ thể, cố vấn cũng phải cung cấp thông tin về các giải pháp thay thế có liên quan như được mô tả trong Chương 3, Mục 3-5(B). Cố vấn phải ghi lại trong hồ sơ khách hàng thông tin cung cấp cho khách hàng về các sản phẩm bổ sung có sẵn.

J. Kinh nghiệm và Chứng nhận của Nhân viên. Cơ quan phải có một hoặc nhiều cố vấn Gia cư được HUD chứng nhận trong biên chế để cung cấp dịch vụ Tư vấn Gia cư. Nhân viên của cơ quan phải được đào tạo về Tư vấn Gia cư và ít nhất một nửa số cố vấn phải có ít nhất sáu tháng kinh nghiệm ở vị trí họ nắm giữ trong chương trình Tư vấn Gia cư của cơ quan. Ngoài ra, nếu HUD phát hiện ra trong quá trình đánh giá hiệu suất rằng ít hơn một nửa số cố vấn của cơ quan có đủ kinh nghiệm theo yêu cầu, điều này sẽ được ghi lại trong báo cáo đánh giá hiệu suất của cơ quan như một phát hiện và được ghi lại trong hồ sơ chính thức của cơ quan do HUD lưu giữ. Nếu cơ quan không duy trì được đội ngũ nhân viên được chứng nhận và có kinh nghiệm, cơ quan có thể bị chấm dứt hoặc chuyển sang trạng thái không hoạt động cho đến khi đạt được mức nhân sự theo yêu cầu.

K. Giám sát Nhân viên. Người giám sát các cố vấn Gia cư phải giám sát công việc của các cố vấn Gia cư bằng cách xem xét hồ sơ khách hàng với cố vấn Gia cư để xác định tính đầy đủ và hiệu quả của hoạt động tư vấn gia cư. Giám sát viên cũng phải xác minh các quy định và yêu cầu của Chương trình Tư vấn Gia cư HUD đang được cố vấn đáp ứng bao gồm việc cung cấp dịch vụ tư vấn theo yêu cầu của Chương 3, Mục 3-5 và duy trì hồ sơ khách hàng theo các yêu cầu của chương trình như được nêu trong Chương 5, Mục 5-7 của Sổ tay này. Cơ quan phải ghi lại các hoạt động giám sát này và cung cấp tài liệu cho HUD khi được yêu cầu.

L. Khoản tài trợ. Cơ quan phải duy trì mức quỹ cho phép cung cấp dịch vụ tư vấn gia cư cho ít nhất khối lượng công việc bắt buộc của khách hàng mỗi năm bất kể cơ quan có nhận được tài trợ của HUD hay không.

M. Kiểm toán. Theo 2 CFR phần 200, Mục F, bên được trao trợ cấp và bên được trao trợ cấp phụ chi 750.000 đô la trở lên trong một năm cho các giải thưởng của Liên bang phải có một cuộc kiểm toán tài chính duy nhất hoặc cụ thể cho chương trình được tiến hành trong năm đó. Các cơ quan tư vấn gia cư tham gia phải tuân thủ yêu cầu này phải nộp một cuộc kiểm toán tài chính do Kế toán viên công chứng độc lập của cơ quan thực hiện cho năm tài chính đó, chứng nhận rằng cơ quan duy trì kiểm soát nội bộ đối với các giải thưởng của Liên bang; tuân thủ các luật, quy định và điều khoản hợp đồng hoặc trợ cấp hiện hành; và lập báo cáo tài chính phù hợp. Việc kiểm toán phải được tiến hành theo các điều khoản quy định trong 2 CFR phần 200, tiểu mục F. Các cơ quan nên tham khảo 2 CFR phần 200 để biết thêm các yêu cầu.

Các cơ quan tư vấn gia cư chi tiêu tiền tài trợ của liên bang nhưng ít hơn 750.000 đô la tiền tài trợ của liên bang mỗi năm có thể nộp một cuộc kiểm toán riêng lẻ hoặc theo chương trình cụ thể hoặc có thể gửi báo cáo tài chính đã được kiểm toán khác cho OHC POC của họ. Các cơ quan tư vấn gia cư phải đáp ứng yêu cầu liên tục là phải có tiền ngay lập tức hoặc cung cấp cam kết tài trợ bằng văn bản để trang trải chi phí thực hiện kế hoạch công tác của họ trong 12 tháng. Xem 24 CFR § 214.103(g)(1). Bên được trao tài trợ có thể phải tuân theo các yêu cầu bổ sung được nêu trong thỏa thuận tài trợ. Các cơ quan tư vấn gia cư chi tiêu ít hơn 750.000 đô la mỗi năm tiền tài trợ của liên bang không được sử dụng tiền tài trợ tư vấn gia cư để thanh toán cho một cuộc kiểm toán tài chính riêng lẻ hoặc theo chương trình cụ thể.

Các cơ quan tư vấn gia cư không chi tiêu tài trợ của liên bang vẫn phải đáp ứng yêu cầu hiện hành là phải có tiền ngay lập tức hoặc cung cấp cam kết bằng văn bản về tiền để trang trải chi phí thực hiện kế hoạch công tác trong 12 tháng. Xem 24 CFR § 214.103(g)(1). Để chứng minh việc tuân thủ yêu cầu này, các ví dụ về tài liệu mà các cơ quan có thể nộp bao gồm, nhưng không giới hạn ở, một cuộc kiểm toán đơn lẻ hoặc kiểm toán theo chương trình cụ thể, các báo cáo tài chính đã được kiểm toán khác và/hoặc các thư tài trợ thể hiện cam kết bằng văn bản.

HUD phải được cung cấp một bản sao của tất cả các báo cáo kiểm toán trong vòng 30 ngày kể từ ngày hoàn thành.

N. Đào tạo. Các cơ quan tham gia được khuyến khích gửi các cố vấn Gia cư của mình đến các khóa đào tạo chính thức. Thông tin về đào tạo có sẵn trên trang mạng Tư vấn Gia cư.

O. Báo cáo. Cơ quan phải nộp cho HUD các báo cáo hoạt động đầy đủ, chính xác và kịp thời như được mô tả trong 24 CFR § 214.317 và Chương 5, Đoạn 5-11 của Sổ tay này

6-2 Xung đột Lợi ích. Theo 24 CFR § 214.303(f), giám đốc, nhân viên, cán bộ, nhà thầu hoặc đại lý của một cơ quan tham gia không được tham gia vào các hoạt động tạo ra xung đột lợi ích thực sự hoặc rõ ràng.

Xung đột lợi ích có nghĩa là sự không tương thích thực sự hoặc có vẻ như giữa lợi ích cá nhân hoặc riêng tư của giám đốc, nhân viên, cán bộ, nhà thầu hoặc đại lý của một cơ quan và các nghĩa vụ và trách nhiệm ủy thác của họ đối với cơ quan tư vấn và khách hàng của cơ quan đó.

A. Một người ở Vị trí Đáng tin cậy bao gồm giám đốc, nhân viên, cán bộ, nhà thầu hoặc đại lý của một cơ quan tham gia, phải tránh bất kỳ hành động nào có thể dẫn đến hoặc tạo ra sự xuất hiện của việc quản lý hoạt động tư vấn gia cư vì lợi ích cá nhân hoặc riêng tư.

Bất kỳ bên nào nêu trên đều bị coi là xung đột lợi ích khi cung cấp sự đối xử ưu đãi cho bất kỳ tổ chức hoặc cá nhân nào hoặc thực hiện bất kỳ hành động nào có thể gây tổn hại đến khả năng của cơ quan trong việc đảm bảo tuân thủ các yêu cầu về Xung đột Lợi ích được nêu tại đây và phục vụ lợi ích tốt nhất của khách hàng.

B. Lợi ích Trực tiếp. Đối với mục đích của phần này, lợi ích trực tiếp được định nghĩa là quản lý hoạt động tư vấn gia cư vì lợi ích cá nhân hoặc riêng tư. Điều này bao gồm việc nhận bất kỳ thứ gì có giá trị, bao gồm cả tiền bồi thường theo hoa hồng, cho bất kỳ dịch vụ nào được tham chiếu ở trên cho khách hàng liên quan đến vấn đề mà khách hàng đang được tư vấn.

Tuy nhiên, điều này không loại trừ việc một giám đốc, nhân viên hoặc cán bộ cung cấp nhiều dịch vụ Gia cư giá rẻ thay mặt cho cơ quan tham gia, được bồi thường dưới hình thức mức lương hợp lý từ cơ quan tham gia đó.

Xung đột lợi ích sẽ phát sinh nếu giám đốc, nhân viên, cán bộ, nhà thầu hoặc đại lý của một cơ quan tham gia, hoặc vợ/chồng, con hoặc đối tác kinh doanh của bất kỳ cá nhân nào nắm giữ các vị trí ủy thác này hoặc bất kỳ tổ chức nào mà những người này làm việc với tư cách là nhân viên (ngoại trừ với cơ quan tư vấn tham gia), hoặc người mà người đó đang đàm phán về việc làm trong tương lai, có lợi ích trực tiếp đối với khách hàng thông qua vai trò của họ:

1. Là chủ nhà của khách hàng;
2. Là đại lý hoặc nhà môi giới bất động sản của khách hàng;
3. Là chủ nợ của khách hàng;
4. Là nhà môi giới thế chấp của khách hàng;
5. Người khởi xướng khoản vay; có lợi ích tài chính, dịch vụ hoặc bảo lãnh thế chấp đối với bất động sản của khách hàng;
6. Sở hữu hoặc mua bất động sản mà khách hàng muốn thuê hoặc mua;

7. Làm đại lý thu nợ cho bên cho vay thế chấp, chủ nhà hoặc chủ nợ của khách hàng.

Các cơ quan tham gia hoặc cố vấn của họ bị cấm cung cấp dịch vụ tư vấn HECM cho người vay tiềm năng nếu cơ quan hoặc cố vấn tham gia đó trực tiếp hoặc gián tiếp tham gia vào việc khởi tạo hoặc phục vụ HECM, tài trợ cho khoản vay HECM hoặc bán niên kim, đầu tư, bảo hiểm chăm sóc dài hạn hoặc bất kỳ loại sản phẩm tài chính hoặc bảo hiểm nào khác.

C. Giới thiệu. Giám đốc, nhân viên, cán bộ, nhà thầu hoặc đại lý của Cơ quan tham gia giới thiệu khách hàng đến các tổ chức cung cấp dịch vụ cho khách hàng liên quan đến vấn đề mà khách hàng đang được tư vấn mà họ hoặc vợ/chồng, con cái hoặc đối tác chung của họ có lợi ích tài chính, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

1. Chủ nhà;
2. Đại lý hoặc môi giới bất động sản;
3. Chủ nợ;
4. Môi giới thế chấp;
5. Người khởi tạo khoản vay;
6. Chủ sở hữu bất động sản – tìm cách bán hoặc cho thuê cho khách hàng; hoặc
7. Các đại lý thu nợ cho bên cho vay thế chấp, chủ nhà hoặc chủ nợ của khách hàng.

Việc giám đốc, nhân viên, cán bộ, nhà thầu hoặc đại lý của một cơ quan tham gia chấp nhận một khoản phí hoặc bất kỳ khoản cân nhắc nào khác để kiếm lợi cá nhân hoặc riêng tư khi giới thiệu khách hàng Tư vấn Gia cư của họ cho bất kỳ bên nào trong số các bên đó, hoặc để mua lại tài sản của khách hàng từ người được ủy thác trong trường hợp phá sản, hoặc chấp nhận một khoản phí hoặc bất kỳ khoản cân nhắc nào khác để giới thiệu khách hàng cho các bên được liệt kê ở trên cũng là xung đột lợi ích.

D. HUD có thể điều tra các hoạt động của cơ quan và có thể thực hiện hành động để vô hiệu hóa hoặc chấm dứt việc phê chuẩn hoặc tham gia của cơ quan vào chương trình Tư vấn Gia cư.

E. Các cơ quan tham gia phải thông báo cho HUD về xung đột lợi ích chậm nhất là 15 ngày dương lịch sau khi phát hiện ra xung đột và báo cáo với HUD về hành động khắc phục đã thực hiện để giải quyết xung đột. Báo cáo về xung đột lợi ích được phát hiện phải được gửi bằng văn bản qua thư hoặc email đến HUD POC của cơ quan tham gia. Nếu cơ quan tham gia không tuân thủ yêu cầu của chương trình này,

cơ quan đó có thể bị chấm dứt hoạt động hoặc bị chuyển sang trạng thái không hoạt động cho đến khi cơ quan đó thực hiện hành động khắc phục để giải quyết xung đột lợi ích.

- 6-3 Đánh giá Hiệu suất. HUD có thể tiến hành đánh giá hiệu suất định kỳ tại chỗ hoặc tại văn phòng của tất cả các cơ quan tham gia. Đánh giá hiệu suất bao gồm đánh giá việc tuân thủ các yêu cầu của chương trình của cơ quan tham gia, bao gồm các yêu cầu về quyền công dân hiện hành và khả năng cung cấp dịch vụ tư vấn chất lượng của cơ quan. HUD có thể đánh giá việc tuân thủ các yêu cầu đó của cơ quan tham gia bằng cách sử dụng các phản hồi được cung cấp trên biểu mẫu HUD-9910 hoặc phương tiện điện tử khác. Các cơ quan được lên lịch đánh giá hiệu suất có thể nhận được thông báo trước về phạm vi đánh giá. Đánh giá cơ quan có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở các yêu cầu được nêu trong Chương 6, Mục 6-1 và 6-2.
- A. Tiếp cận Thông tin. Cơ quan tham gia phải cho phép nhân viên HUD có được thông tin cần thiết để hoàn thành đánh giá hiệu suất và cung cấp bất kỳ thông tin nào mà HUD yêu cầu. Khi cần thông tin cho các mục đích đó, POC thường sẽ yêu cầu thông tin thông qua thư từ chính thức với ngày và giờ nộp bắt buộc. Nhân viên HUD được giao nhiệm vụ đánh giá các hoạt động tư vấn gia cư của cơ quan tham gia có thể yêu cầu cơ quan xem xét các hồ sơ khách hàng cụ thể và hồ sơ giáo dục nhóm. Các tệp này, ở dạng giấy hoặc điện tử, hoặc kết hợp, phải được cung cấp cho người đánh giá của HUD. Các tài liệu khác có thể được yêu cầu bao gồm, nhưng không giới hạn ở, kế hoạch công tác tư vấn gia cư gần đây nhất; bằng chứng về đôn bẫy; báo cáo tài chính; tài liệu hỗ trợ việc rút tiền hoặc phân bổ cho các khoản trợ cấp hoặc trợ cấp phụ; và báo cáo kiểm toán. Các cơ quan tham gia cũng phải cung cấp tên, địa chỉ và thông tin nhận dạng duy nhất khác của khách hàng khi được văn phòng HUD tiến hành đánh giá yêu cầu. Hầu hết thông tin và tệp sẽ được nhân viên HUD xem trong khi tiến hành đánh giá hiệu suất tại chỗ. Tuy nhiên, đôi khi nhân viên HUD có thể yêu cầu một cơ quan gửi thông tin hoặc tệp bắt buộc đến HUD POC trước khi đánh giá tại chỗ hoặc để chuẩn bị cho đánh giá tại bàn.
- B. Bảo mật Hồ sơ Khách hàng. Nhân viên HUD tiến hành đánh giá sẽ bảo vệ tính bảo mật của tất cả hồ sơ khách hàng do cơ quan lưu giữ. Nhân viên HUD sẽ không tiết lộ thông tin cho bất kỳ cá nhân hoặc tổ chức nào bên ngoài HUD hoặc cho bất kỳ ai không phải là đại lý của HUD, trừ khi được chỉ đạo làm như vậy bởi một cơ quan pháp lý hợp lệ như tòa án hoặc nếu một cuộc điều tra chính thức đang được tiến hành với Văn phòng Tổng thanh tra của HUD hoặc cơ quan thực thi pháp luật tương tự. Ngoại lệ duy nhất được ghi chú trong Mục 6-3 (D) bên dưới.
- C. Hồ sơ Giả mạo hoặc Gian lận. Những phát hiện bất lợi cho thấy khả năng hồ sơ giả mạo hoặc gian lận có thể được văn phòng HUD xem xét báo cáo cho Văn phòng Tổng Thanh tra và Phó Trợ lý Thư ký về Tư vấn Gia cư có Thẩm quyền.
- 6-4 Kết quả của Đánh giá Hiệu suất. Dựa trên đánh giá hiệu suất, HUD có thể xác định xem có nên gia hạn phê chuẩn hay tiếp tục tham gia vô điều kiện, có điều kiện, tạm

thời thay đổi trạng thái thành không hoạt động hay chấm dứt phê chuẩn hoặc tham gia của cơ quan hay không. Ngoài ra, những phát hiện của đánh giá hiệu suất cũng có thể được dùng làm cơ sở để xác định tính đủ điều kiện của cơ quan để được cấp vốn tài trợ trong tương lai cho Chương trình Tư vấn Gia cư.

- A. Tái Phê chuẩn Vô điều kiện hoặc Tiếp tục Tham gia đối với các Tổ chức Liên kết. Nếu cơ quan tuân thủ đầy đủ các yêu cầu của chương trình, HUD có thể tái phê chuẩn cơ quan đó vô điều kiện trong tối đa ba năm hoặc cho phép tổ chức liên kết tiếp tục tham gia. HUD sẽ thông báo cho cơ quan về việc tái phê chuẩn hoặc tiếp tục tham gia.
- B. Tái Phê chuẩn Có điều kiện hoặc Tiếp tục Tham gia đối với các Tổ chức Liên kết. Nếu cơ quan không tuân thủ các yêu cầu của chương trình, nhưng việc không tuân thủ không làm suy yếu nghiêm trọng khả năng tư vấn của cơ quan theo yêu cầu trong sổ tay này và các quy định hiện hành, HUD có thể gia hạn phê chuẩn của cơ quan hoặc cho phép tiếp tục tham gia trong tối đa một trăm hai mươi (120) ngày dương lịch. HUD sẽ thông báo cho cơ quan về việc phê chuẩn hoặc tiếp tục tham gia có điều kiện của mình.
1. HUD chỉ có thể gia hạn có điều kiện này nếu cơ quan đồng ý cố gắng khắc phục những thiếu sót trong chương trình của mình trong thời gian gia hạn. Nếu không, HUD có thể chấm dứt việc phê chuẩn hoặc tiếp tục tham gia của cơ quan. HUD sẽ thông báo cho cơ quan và nêu rõ lại những thiếu sót.
 2. Khi HUD nhận được lá thư mà họ cho là có thể chấp nhận được ghi lại các sửa chữa cần thiết đối với các thiếu sót, HUD có thể tiến hành đánh giá tiếp theo để xác định xem các thiếu sót đã được khắc phục hay chưa. HUD có thể cấp phép vô điều kiện hoặc tiếp tục tham gia nếu các thiếu sót đã được khắc phục. HUD sẽ đưa ra quyết định xem các thiếu sót đã được khắc phục hay chưa bằng cách: xem xét phản hồi của cơ quan; các tài liệu đã nộp; đánh giá tiếp theo tại chỗ hoặc kết hợp bất kỳ cách nào trong số các cách này. Nếu HUD xác định rằng các thiếu sót đã được khắc phục, HUD sẽ gửi thư phê chuẩn lại và giấy chứng nhận phê chuẩn mới cho cơ quan hoặc thông báo cho phép tiếp tục tham gia.
 3. Nếu cơ quan không trả lời trong thời hạn hoặc nếu HUD xác định rằng phản hồi không đầy đủ, HUD có thể chấm dứt việc phê chuẩn hoặc tham gia của cơ quan, thông báo cho cơ quan và nêu lại các thiếu sót.
- C. Trạng thái Không Hoạt động. HUD có thể tạm thời thay đổi trạng thái của cơ quan thành không hoạt động. Xem Đoạn 6-5 bên dưới để biết thêm thông tin về trạng thái này.

D. Chấm dứt trạng thái tham gia hoặc được HUD phê chuẩn và các thỏa thuận tài trợ. HUD có thể chấm dứt việc phê chuẩn hoặc tham gia của cơ quan. Xem Đoạn 6-6 bên dưới để biết thêm thông tin về trạng thái này.

6-5 Trạng thái Không hoạt động. Theo 24 CFR § 214.200, HUD có thể thay đổi trạng thái của Cơ quan tham gia thành không hoạt động, thay vì chấm dứt trạng thái được HUD phê chuẩn hoặc xóa khỏi danh sách các cơ quan được HUD phê chuẩn, nếu một cơ quan đang gặp phải một số trường hợp nhất định có thể tạm thời làm suy yếu cơ quan đó trong việc tuân thủ kế hoạch công tác tư vấn gia cư của mình. Trạng thái của một cơ quan có thể được thay đổi thành không hoạt động theo từng trường hợp cụ thể trong thời gian không quá sáu tháng trừ khi HUD gia hạn. HUD có thể thay đổi trạng thái của bất kỳ cơ quan nào thông qua yêu cầu gửi đến HUD hoặc do thông tin mà Bộ thu thập được.

A. Điều kiện cho Hành động này. Một số điều kiện mà trạng thái không hoạt động có thể được xem xét bao gồm nhưng không giới hạn ở:

1. Cơ quan thiếu cố vấn được chứng nhận;
2. Thiệt hại cho cơ sở do thiên tai khiến cơ quan không thể hoạt động bình thường;
3. Mất nguồn tài trợ đáng kể, bất ngờ;
4. Di dời cơ quan;
5. Các trường hợp khác do những lý do nằm ngoài tầm kiểm soát của cơ quan;
6. Kết quả đánh giá hiệu suất;
7. Các cơ quan không phản hồi;
8. HUD phát hiện bất kỳ hoạt động kinh doanh đáng ngờ hoặc xung đột lợi ích nào; hoặc
9. Vi phạm Gia cư Công bằng.

B. Quy trình Yêu cầu Trạng thái Không Hoạt động. Các cơ quan yêu cầu trạng thái không hoạt động phải gửi yêu cầu tới HUD bằng văn bản. Tài liệu chứng minh tình trạng khiến cơ quan không có khả năng thực hiện kế hoạch công tác tư vấn gia cư của mình phải được gửi kèm theo yêu cầu, nếu có thể.

C. Phản hồi của HUD. Khi nhận được yêu cầu, HUD sẽ xem xét và thông báo cho cơ quan về việc phê chuẩn hoặc từ chối. Nếu được phê chuẩn, tên và thông tin liên lạc của cơ quan sẽ tạm thời bị xóa khỏi danh sách các cơ quan và cơ quan tham gia được HUD phê chuẩn trên web và hệ thống giới thiệu qua điện thoại.

D. Điều kiện Tam thời được Khắc phục. Cơ quan phải thông báo cho HUD bằng văn bản và cung cấp tài liệu hoặc bằng chứng hỗ trợ khi cơ quan sẵn sàng hoạt động trở lại hoặc chậm nhất là khi kết thúc thời gian không hoạt động. Sau khi HUD xem xét và phê chuẩn, thông tin liên lạc của cơ quan có thể được khôi phục vào danh sách các Cơ quan Tham gia và được HUD phê chuẩn trên web và hệ thống giới thiệu qua điện thoại miễn phí.

E. Gia hạn. Theo quyết định của HUD, nếu tình trạng (các tình trạng) vẫn tồn tại sau sáu tháng, có thể xem xét gia hạn thời gian không hoạt động hoặc cơ quan có thể bị chấm dứt hoặc xóa khỏi chương trình Tư vấn Gia cư. HUD sẽ thông báo cho cơ quan bằng văn bản về quyết định của mình.

F. Hành động Không theo Yêu cầu của Cơ quan. Nếu HUD thu thập được thông tin về các trường hợp có thể tạm thời làm suy yếu cơ quan trong việc tuân thủ kế hoạch Tư vấn Gia cư của mình hoặc nếu HUD biết về các hoạt động kinh doanh đáng ngờ, HUD có thể khởi xướng thay đổi trạng thái của cơ quan thành không hoạt động cho đến khi có thể hoàn tất cuộc điều tra đầy đủ. Thông báo cho cơ quan sẽ được thực hiện bằng văn bản và sẽ nêu cách thức mà cơ quan có thể phản hồi. Xem Chương 8 để biết thông tin về quyền kháng cáo của cơ quan.

6-6 Trạng thái đã Chấm dứt. Khi HUD xác định rằng những thiếu sót trong chương trình của cơ quan làm suy yếu nghiêm trọng khả năng tuân thủ sổ tay này hoặc các quy định hiện hành của cơ quan, bao gồm bất kỳ yêu cầu nào về không phân biệt đối xử hoặc Gia cư Công bằng, HUD có thể chấm dứt việc phê chuẩn hoặc tham gia của cơ quan. HUD cũng có thể chấm dứt việc phê chuẩn hoặc tham gia khi cơ quan không khắc phục được những thiếu sót được xác định trong quá trình xem xét. HUD sẽ gửi thông báo cho cơ quan về quyết định chấm dứt việc phê chuẩn hoặc tham gia. Nếu HUD không khôi phục lại việc phê chuẩn hoặc chấm dứt việc tham gia, cơ quan có thể nộp đơn kháng cáo, như đã thảo luận trong Chương 8.

HUD có thể chấm dứt việc phê chuẩn của cơ quan, xóa SHFA hoặc các đơn vị khác của chính quyền địa phương, quận hoặc tiểu bang, xóa một hoặc nhiều chi nhánh hoặc đơn vị liên kết khỏi phần HUD của chương trình tư vấn gia cư của tổ chức trung gian, Tổ chức Đa Tiểu bang (MSO) hoặc SHFA và chấm dứt bất kỳ thỏa thuận tài trợ nào (nếu có) sau khi xác nhận bất kỳ lý do nào sau đây:

1. Không tuân thủ tất cả các yêu cầu của chương trình và quy định; bao gồm không tuân thủ các yêu cầu chứng nhận cố vấn Gia cư;
2. Không tuân thủ các yêu cầu về Gia cư Công bằng và quyền công dân của Liên bang;
3. Không thực hiện toàn bộ hoặc một phần kế hoạch công tác tư vấn gia cư đã được cơ quan phê chuẩn; không thông báo cho HUD về những thay đổi trong kế

hoạch công tác tư vấn gia cư của cơ quan; hoặc không chấp nhận các quyết định của HUD liên quan đến kế hoạch công tác;

4. Không đủ năng lực để thực hiện các hoạt động tư vấn gia cư được mô tả trong kế hoạch công tác tư vấn gia cư đã được phê chuẩn;
5. Không đạt được các kết quả được mô tả trong kế hoạch công tác;
6. Sử dụng sai mục đích tiền tài trợ;
7. Cung cấp tiền tài trợ cho một tổ chức đã bị kết án vì vi phạm luật Liên bang liên quan đến cuộc bầu cử chức vụ Liên bang hoặc bất kỳ tổ chức nào ký hợp đồng hoặc tuyển dụng những cá nhân bị kết án về các tội danh đó; hoặc
8. HUD xác định rằng có lý do chính đáng khác.

Nếu xác định rằng cơ quan đã vi phạm các yêu cầu của chương trình Tư vấn Gia cư theo bất kỳ cách nào, HUD có thể chấm dứt việc phê chuẩn hoặc tham gia của cơ quan đó và có thể áp dụng các biện pháp trừng phạt theo 2 CFR phần 180 và 2424.

- 6-7 Đình chỉ, Chấm dứt, Cấm và Từ chối Tham gia Có giới hạn. Trong trường hợp HUD phát hiện hành vi gian lận, sử dụng sai mục đích quỹ cấu thành hành vi vi phạm nghiêm trọng, vi phạm luật bầu cử, trình bày sai sự thật hoặc bất kỳ hành vi hoặc hoạt động nào khác mà HUD xác định là không thỏa đáng, HUD có thể thực hiện quyền hạn theo 2 CFR phần 180 và 2424 để đình chỉ, cấm, chấm dứt hoặc áp dụng lệnh từ chối có giới hạn quyền tham gia của người tham gia chương trình.
- 6-8 Cơ quan Tham gia Rút khỏi Chương trình. Cơ quan tham gia có thể rút khỏi chương trình Tư vấn Gia cư bất kỳ lúc nào. Cơ quan phải thông báo cho HUD bằng văn bản về ý định rút lui. Các giấy chứng nhận phê chuẩn của cơ quan chưa hết hạn phải được trả lại và không được tiếp tục trưng bày, nếu có.
- 6-9 Yêu cầu Sau khi Chấm dứt, Sau khi Rút lui. Mọi sự chấm dứt của HUD hoặc việc rút lui của một cơ quan phải được thông báo bằng văn bản. Khi xảy ra sự chấm dứt hoặc rút lui, cơ quan phải trả lại "Giấy chứng nhận Phê chuẩn" của mình cho HUD POC. Một cơ quan đã chấm dứt hoặc không hoạt động không được tiếp tục hiển thị giấy chứng nhận. HUD cũng sẽ ngừng hiển thị cơ quan đó là cơ quan tư vấn gia cư được HUD phê chuẩn trên trang mạng của HUD và cập nhật trạng thái của cơ quan đó trong HCS. Nếu HUD đã xác định rằng một cơ quan sẽ bị chấm dứt tham gia chương trình Tư vấn Gia cư và cơ quan đó không tự nguyện rút lui, thì HUD có thể tuân theo các điều khoản được tìm thấy trong 2 CFR phần 180 và 2424.

CHƯƠNG 7. KHOẢN TÀI TRỢ

7-1 Các Khoản tài trợ Tư vấn Gia cư của HUD.

- A. Thông báo về Khoản tài trợ cho Chương trình Tư vấn Gia cư (Notice of Funding Opportunity, NOFO). Nếu có nguồn quỹ để trao tặng một cách cạnh tranh, HUD sẽ thông báo cho công chúng thông qua Thông báo về Khoản tài trợ (NOFO) trên [Công báo Liên bang](#) và qua Internet hoặc các phương tiện điện tử khác. NOFO sẽ đưa ra hướng dẫn nộp đơn. Cơ quan Tư vấn Gia cư có trách nhiệm xác định thời điểm công bố NOFO.
- B. Các Đơn vị nào Có thể Nộp đơn:
- Các Cơ quan Tư vấn Gia cư Địa phương (Local Housing Counseling Agency, LHCA) được HUD phê chuẩn;
 - Các tổ chức trung gian quốc gia và khu vực (Intermediary) được HUD phê chuẩn;
 - Các Tổ chức Đa Tiểu bang (Multi-State Organization, MSO) được HUD phê chuẩn; và
 - Các Cơ quan Tài chính Gia cư Tiểu bang (SHFA).
- C. Cách thức Nộp đơn
1. [Grants.gov](#). HUD yêu cầu những bên nộp đơn xin trợ cấp tư vấn gia cư nộp đơn của họ qua đường điện tử thông qua [grants.gov](#).
 2. [SAM.gov](#). Bên nộp đơn xin tài trợ phải có đăng ký hiện tại trong Hệ thống Quản lý các Khoản tài trợ được trao, SAM.gov, để nộp đơn xin tài trợ với chính quyền liên bang. Bên nộp đơn phải xác minh rằng cơ quan được phép nộp đơn và đăng ký SAM.gov của cơ quan đó sẽ không hết hạn trước thời hạn nộp đơn.
- D. Sự Phê chuẩn của HUD hoặc việc Tham gia Chương trình KHÔNG Đảm bảo Khoản tài trợ từ HUD. Khoản tài trợ cho chương trình Tư vấn Gia cư phụ thuộc vào việc nhận được khoản phân bổ từ Quốc hội và được trao theo hình thức cạnh tranh theo luật Liên bang và các quy định và chính sách của HUD quản lý các chương trình hỗ trợ, bao gồm Mục 102 và 103 của Đạo luật Cải cách Bộ Gia cư và Phát triển Đô thị năm 1989 (42 U.S.C. 3535(d), 3537a và 3545).
- E. Quỹ Chương trình cho Cơ quan. Quỹ tư vấn gia cư của HUD được trao theo NOFO KHÔNG nhằm mục đích trang trải mọi chi phí mà một cơ quan phải chịu để cung cấp dịch vụ Tư vấn Gia cư. Tất cả các cơ quan nhận được quỹ tài trợ tư vấn gia cư của HUD đều phải sử dụng các nguồn tài trợ khác, cả tư nhân và công cộng, để bổ sung cho quỹ tài trợ HUD. Bên được trao tài trợ phải chứng minh rằng các quỹ đòn bẩy đã được cung cấp cho cơ quan.

- F. Hóa đơn Trùng lặp. Bên được trao tài trợ không được yêu cầu HUD hoàn trả toàn bộ hoặc một phần chi phí dịch vụ tư vấn gia cư theo khoản tài trợ tư vấn gia cư của HUD và tính phí các nguồn tài trợ khác cho cùng một dịch vụ toàn bộ hoặc một phần cho cùng một khách hàng. Có thể tìm thêm hướng dẫn trong các NOFO và thỏa thuận tài trợ hiện hành. Các ví dụ về thanh toán bao gồm nhưng không giới hạn ở:
1. Cơ quan có thể sử dụng nhiều nguồn tài trợ để thanh toán cho một cố vấn cụ thể hoặc các hoạt động tư vấn cụ thể, miễn là tổng số tiền tài trợ không vượt quá chi phí thực tế. Ví dụ: nếu một khoản tài trợ không thuộc HUD hoàn trả theo mức cố định trên cơ sở tư vấn cho mỗi hộ gia đình và khoản hoàn trả không bao gồm chi phí tư vấn thực tế, thì cơ quan có thể lập hóa đơn cho HUD về số tiền còn lại.
 2. Nếu một cơ quan tính phí khách hàng cho dịch vụ tư vấn gia cư và khoản phí tính không bao gồm toàn bộ chi phí của buổi tư vấn, thì chỉ phần buổi tư vấn không được tính phí mới có thể được tính vào khoản tài trợ Tư vấn Gia cư của HUD.
- G. Giới hạn phân bổ tiền do [Vi phạm Luật Bầu cử](#). Các cơ quan tham gia sẽ không tuyển dụng một cá nhân đã bị kết án vi phạm luật Liên bang liên quan đến cuộc bầu cử chức vụ Liên bang. Ngoài ra, không được phân phối bất kỳ khoản tiền nào cho:
1. Bất kỳ tổ chức nào đã bị kết án vì vi phạm luật Liên bang liên quan đến Bầu cử chức vụ Liên bang hoặc bất kỳ tổ chức nào sử dụng các cá nhân có liên quan. Đối với mục đích của phần này, cá nhân có liên quan có nghĩa là một cá nhân:
 - a. Được tổ chức tuyển dụng trên cương vị cố định hoặc tạm thời;
 - b. Được tổ chức ký hợp đồng hoặc giữ lại; hoặc
 - c. Hành động thay mặt cho, hoặc với thẩm quyền rõ ràng hoặc rõ ràng của, tổ chức; và
 - d. Đã bị kết án vì vi phạm luật Liên bang liên quan đến bầu cử chức vụ Liên bang.
 - e. Đối với mục đích của Đoạn (G)(1) này, vi phạm luật Liên bang liên quan đến bầu cử chức vụ Liên bang bao gồm, nhưng không giới hạn ở, vi phạm một hoặc nhiều điều khoản luật định sau đây liên quan đến gian lận bầu cử Liên bang, đe dọa cử tri và đàn áp cử tri: 18 U.S.C. §§ 241-242, § 245(b)(1)(A), 18 U.S.C. §§ 592-611, and 42 U.S.C. § 1973.
 - f. Để biết thêm thông tin về [luật Bầu cử, hãy truy cập trang mạng của Ủy ban Bầu cử Liên bang](#).
- H. Giới hạn phân phối tiền do thiếu chứng nhận của HUD. Không được phân phối Quỹ Tài trợ Tư vấn Gia cư cho cơ quan tham gia cung cấp dịch vụ Tư vấn Gia cư thông

qua các cố vấn không phải là cố vấn Gia cư được HUD chứng nhận theo 24 CFR § 214.103(n).

- I. Sử dụng sai mục đích tiền. Nếu bất kỳ cơ quan tham gia nào nhận được tiền theo Chương trình Tư vấn Gia cư được HUD xác định là đã sử dụng tiền theo cách vi phạm nghiêm trọng các luật lệ và quy định hiện hành hoặc bất kỳ yêu cầu hoặc điều kiện nào mà theo đó các khoản tiền đó được cung cấp:
1. HUD sẽ yêu cầu rằng, trong vòng 12 tháng sau ngày xác định việc sử dụng sai mục đích đó, cơ quan đó sẽ hoàn trả cho HUD các khoản tiền đã sử dụng sai mục đích đó và trả lại cho HUD bất kỳ khoản tiền nào vẫn chưa sử dụng hoặc không có nghĩa vụ sử dụng; và
 2. Kể từ sau ngày xác định việc sử dụng sai mục đích nghiêm trọng đó, cơ quan đó sẽ không hội đủ điều kiện để nộp đơn xin hoặc nhận thêm tiền theo Chương trình Tư vấn Gia cư.
 3. Các biện pháp khắc phục được liệt kê trong (1) và (2) ở trên là biện pháp bổ sung cho bất kỳ biện pháp khắc phục nào khác có thể có theo luật.

Việc HUD có coi việc sử dụng sai quỹ tài trợ Chương trình Tư vấn Gia cư là vi phạm nghiêm trọng hay không sẽ phụ thuộc vào các sự kiện cùng với các luật hiện hành, Thông báo về Khoản tài trợ (NOFO), Sổ tay của HUD và các hướng dẫn chính sách khác, cũng như thỏa thuận tài trợ Chương trình Tư vấn Gia cư HUD.

7-2 Quản lý Khoản tài trợ. Văn phòng Tư vấn Gia cư của HUD quản lý các khoản tài trợ tư vấn gia cư được trao cho các loại cơ quan sau: Các Cơ quan Tư vấn Gia cư Địa phương (LHCA), Tổ chức Đa Tiểu bang (MSO), Cơ quan Tài chính Gia cư Tiểu bang (SHFA), cũng như các Tổ chức trung gian quốc gia và khu vực. Các cơ quan được trao tiền tài trợ theo chương trình Tư vấn Gia cư của Bộ phải tuân thủ tất cả các yêu cầu tài trợ được cung cấp trong sổ tay này, thỏa thuận tài trợ hiện hành, 24 CFR phần 214, 2 CFR phần 200 và Thông báo về Khoản tài trợ (NOFO) hiện có.

- A. Chỉ định Người Liên lạc (POC). Các Người Liên lạc (Points of Contact, POC) chịu trách nhiệm quản lý tài trợ. Để biết định nghĩa về POC, hãy xem Chương 1, Đoạn 1-4.
- B. Yêu cầu HUD Hoàn trả theo Khoản tài trợ Tư vấn Gia cư. Thỏa thuận tài trợ tư vấn gia cư cung cấp hướng dẫn cụ thể về cách yêu cầu HUD hoàn trả khoản thanh toán theo khoản tài trợ Tư vấn Gia cư thông qua hệ thống thanh toán do HUD quản lý.
- C. Sự Phê chuẩn Phiếu giảm giá của Người Liên lạc (POC). Chỉ POC hoặc người được chỉ định mới có thể phê chuẩn phiếu giảm giá yêu cầu thanh toán do bên được trao tài trợ gửi.
- D. Phê chuẩn Yêu cầu Phiếu giảm giá. POC hoặc người được chỉ định của họ chỉ có thể phê chuẩn yêu cầu thanh toán phiếu giảm giá cho khoản tài trợ nếu cơ quan tuân thủ

- thỏa thuận tài trợ. Hãy tham khảo thỏa thuận tài trợ hiện hành để biết các yêu cầu cụ thể liên quan đến việc rút tiền.
- E. Không Phê chuẩn. Theo thỏa thuận tài trợ hiện hành, nếu còn báo cáo chưa nộp hoặc nếu phiếu giảm giá không chính xác, POC hoặc người được chỉ định có quyền không phê chuẩn phiếu giảm giá.
 - F. Bên được trao trợ cấp muốn tìm thông tin về tình trạng của phiếu giảm giá phải liên lạc với POC hoặc người được chỉ định.
 - G. Thanh toán từ HUD cho Bên được trợ cấp. HUD thực hiện thanh toán gửi tiền trực tiếp vào tổ chức tài chính của bên được tài trợ. Một phần của quy trình trao tặng tài trợ bao gồm việc bên được tài trợ hoàn thành Mẫu đơn Chuẩn số 1199A (SF-1199A), Mẫu Đăng ký Gửi tiền Trực tiếp. Có thể truy cập mẫu này tại [liên kết](#) này. SF-1199A cũng có sẵn tại các tổ chức ngân hàng địa phương.
 - H. Lưu giữ Tài liệu về Chi phí. Bên được trao tài trợ phải lưu giữ tài liệu gốc về chi phí (hóa đơn, séc đã hủy, báo cáo lương, v.v.) để hỗ trợ cho mọi yêu cầu thanh toán. HUD phải được cung cấp thông tin này khi đưa ra yêu cầu. Hồ sơ tài chính, tài liệu hỗ trợ, hồ sơ thống kê và mọi hồ sơ liên quan khác, cả dạng điện tử và dạng giấy, phải được lưu giữ trong thời hạn ba (3) năm kể từ ngày hồ sơ vụ việc bị chấm dứt để tư vấn gia cư. Bên được trao Khoản tài trợ Tư vấn Gia cư phải lưu giữ hồ sơ (hồ sơ tài chính, tài liệu hỗ trợ, hồ sơ thống kê và các hồ sơ liên quan khác) trong thời hạn ba (3) năm kể từ ngày HUD thanh toán hóa đơn tài trợ cuối cùng.
 - I. Điều kiện Cụ thể. Ngoài các tiêu chí được quy định trong 24 CFR phần 214, HUD có thể áp dụng các yêu cầu bổ sung hoặc điều kiện đặc biệt đối với Bên được trao tài trợ, tùy thuộc vào 2 CFR phần 200, thể hiện các đặc điểm hoặc hành vi được chỉ định trong 2 CFR § 200.208. Nếu áp dụng, các điều kiện cụ thể đó sẽ được ghi lại trong thỏa thuận tài trợ.
 - J. Không tuân thủ và Biện pháp khắc phục. Tham khảo Thỏa thuận Tài trợ về các chi tiết cụ thể về việc không tuân thủ và biện pháp khắc phục.
 - K. Kiểm toán. Bên được trao và bên được trao phụ tài trợ tư vấn gia cư phải tuân theo các yêu cầu kiểm toán có trong 2 CFR phần 200. HUD phải được cung cấp một bản sao báo cáo kiểm toán trong vòng 30 ngày kể từ ngày hoàn thành.
 - L. Đạo luật Nơi làm việc Không Ma túy Năm 1988. Đạo luật yêu cầu các bên nhận tài trợ của các cơ quan liên bang phải làm rõ rằng họ sẽ cung cấp nơi làm việc không ma túy. Mỗi bên nhận tài trợ tiềm năng phải chứng nhận rằng họ sẽ tuân thủ các yêu cầu về nơi làm việc không ma túy theo 24 CFR phần 21. Xem CFR để biết các yêu cầu cụ thể.
- 7-3 Các Nguồn Khoản tài trợ Thay thế. HUD khuyến nghị các cơ quan được phê chuẩn và các cơ quan tham gia tìm kiếm và đảm bảo nguồn tài trợ từ nhiều nguồn tài trợ tiềm năng

khác nhau, có thể bao gồm chính quyền địa phương và tiểu bang, các tổ chức tư nhân, tổ chức cho vay hoặc bất động sản và các khoản đóng góp của cá nhân. Các cơ quan cũng phải đảm bảo rằng các thỏa thuận như vậy không vi phạm các điều khoản liên quan đến xung đột lợi ích được mô tả trong 24 CFR § 214.303(f) và trong Chương 6, Đoạn 6-2.

7-4 Dịch vụ Tư vấn do Bên cho vay Tài trợ.

Ngoại trừ tư vấn thể chấp ngược, bên cho vay có thể trả tiền cho các cơ quan để được cung cấp dịch vụ tư vấn, thông qua một khoản tiền trọn gói hoặc theo từng trường hợp cụ thể, miễn là mức thanh toán không vượt quá mức tương xứng với các dịch vụ được cung cấp, hợp lý và thông thường đối với khu vực đó, và không vi phạm các yêu cầu theo Luật Liên bang, bao gồm Đạo luật Gia cư Quốc gia và Đạo luật Thủ tục Giải quyết Bất động sản (12 U.S.C. §§ 2601 và tiếp theo). Các giao dịch và mối quan hệ này phải được tiết lộ cho khách hàng theo yêu cầu trong 24 CFR § 214.303(g) và trong Chương 6, Đoạn 6-1(G). Các cơ quan cũng phải đảm bảo rằng các thỏa thuận như vậy không vi phạm các điều khoản liên quan đến xung đột lợi ích được mô tả trong 24 CFR § 214.303(e) và trong Chương 6, Đoạn 6-2.

[Đạo luật về Thủ tục Giải quyết Bất Động sản](#) quy định về việc tiết lộ và bảo vệ người tiêu dùng trong quá trình đóng khoản vay thế chấp. Để biết thêm thông tin, hãy truy cập trang mạng [Cục Bảo vệ Tài chính Người tiêu dùng \(CFPB\)](#).

Nếu một cơ quan tư vấn gia cư quyết định thiết lập mối quan hệ với một bên cho vay cụ thể, HUD yêu cầu cơ quan Tư vấn Gia cư đó phải ký một thỏa thuận do cả hai bên ký để chính thức hóa mối quan hệ. Mục đích của tài liệu này là nêu rõ kỳ vọng của cả hai bên. Các điều khoản của thỏa thuận phải được nêu rõ để đảm bảo tuân thủ các yêu cầu của RESPA. Ngoài ra, thỏa thuận của cơ quan phải nêu rõ rằng cố vấn sẽ cung cấp thông tin về ba sản phẩm tương đương và thu nhập phí dựa trên các dịch vụ được cung cấp, không phải trên số tiền vay.

7-5 Phí Tư vấn Gia cư và các Dịch vụ Liên quan.

Các cơ quan tham gia có thể tính phí hợp lý và thông thường cho các dịch vụ giáo dục và TƯ VẤN GIA CƯ (BAO GỒM tư vấn HECM, xem hướng dẫn bổ sung bên dưới) miễn là chi phí không gây khó khăn về tài chính cho khách hàng. Các cơ quan tham gia phải đánh giá thu nhập hộ gia đình và chi phí hàng tháng của khách hàng để xác định xem việc tính phí dịch vụ cho khách hàng có gây khó khăn về tài chính hay không. Cơ quan nên xem xét các yếu tố bao gồm nhưng không giới hạn ở thu nhập hộ gia đình và nghĩa vụ nợ để xác định khả năng chi trả cho các dịch vụ tư vấn của khách hàng, bao gồm cả thời điểm cần thêm các dịch vụ để đáp ứng các yêu cầu điều chỉnh hợp lý. Nếu khách hàng không muốn cung cấp thông tin này, cơ quan không có nghĩa vụ phải giảm phí tư vấn.

Nếu một cơ quan phục vụ khách hàng có thu nhập hộ gia đình hàng năm ở mức hoặc dưới 200 phần trăm Mức nghèo liên bang, cơ quan đó nên cân nhắc miễn toàn bộ phí hoặc giảm phí xuống mức mà khách hàng có khả năng chi trả.

Ngoài ra, không được tính phí cho dịch vụ giáo dục hoặc tư vấn được cung cấp trong các lĩnh vực dịch vụ sau: chậm trả nợ thế chấp, vỡ nợ hoặc vô gia cư.

Biểu phí của cơ quan phải được niêm yết ở nơi dễ thấy, khách hàng có thể dễ dàng xem và phải có sẵn để HUD xem xét. Các cơ quan phải thông báo cho khách hàng về cơ cấu phí trước khi cung cấp dịch vụ. Các cơ quan có thể yêu cầu khách hàng hoàn trả chi phí lấy bản sao báo cáo tín dụng của khách hàng nếu điều này không gây khó khăn cho khách hàng. Nếu một cơ quan được giảm giá cho chi phí báo cáo tín dụng, khoản giảm giá này phải được chuyển cho khách hàng. Nếu một cơ quan tính phí cho báo cáo tín dụng, các khoản phí đó phải được ghi rõ trong biểu phí. Ngoài ra, biểu phí phải được thông báo bằng lời cho tất cả những người có khả năng nhận tư vấn và giáo dục trước khi cung cấp dịch vụ.

Các cơ quan có biểu phí phải ghi lại thông tin liên lạc về biểu phí trong hồ sơ tư vấn hoặc giáo dục.

Chỉ phần của buổi tư vấn hoặc giáo dục không được tính phí mới được tính vào khoản tài trợ NOFO của HUD Housing Counseling nếu các khoản phí tính cho khách hàng không đủ để trang trải toàn bộ chi phí của buổi đó. Không được tính phí khách hàng cho lần tiếp nhận khách hàng đầu tiên (Xem Chương 3, Đoạn 3-3). Khách hàng chỉ được tính phí cho các dịch vụ tư vấn và giáo dục gia cư được cung cấp như mô tả trong Chương 3.

A. Nếu một cơ quan chọn tính phí, cơ quan đó phải tuân thủ các hướng dẫn sau:

1. Tư vấn miễn phí cho những người không đủ khả năng chi trả phí,
2. Phí phải tương xứng với mức độ dịch vụ được cung cấp và phải hợp lý và thông thường đối với khu vực,
3. Các cơ quan không được áp dụng phí đối với khách hàng cho cùng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ đã được tài trợ bằng quỹ trợ cấp HUD; và
4. Cơ quan phải tiết lộ bằng lời tất cả các khoản phí sẽ hoặc có thể tính cho khách hàng trước khi bắt đầu dịch vụ tư vấn.

B. Hướng dẫn bổ sung về phí cho khách hàng của HECM - Theo quy định tại 24 CFR § 214.313, Cục Quản lý Gia cư Liên bang (Federal Housing Administration, FHA) đã xác định rằng các cơ quan tham gia chương trình Tư vấn Gia cư của HUD có thể tính phí cho các dịch vụ tư vấn HECM miễn là chi phí hợp lý và thông thường, không gây khó khăn về tài chính cho khách hàng và đáp ứng các yêu cầu khác của quy định. Cơ quan tư vấn gia cư phải đưa ra quyết định về khả năng thanh toán của khách hàng, bao gồm các yếu tố, bao gồm nhưng không giới hạn ở nghĩa vụ thu nhập và nợ. Cơ quan tư vấn gia cư phải có các thủ tục bằng văn bản để xác định khả năng thanh toán. Các thủ tục như vậy phải hỗ trợ rằng quyết định dựa trên các tiêu chí khách quan chứ không phải là quyết định chủ quan. Hồ sơ tư vấn của mỗi khách hàng bị tính phí phải bao gồm tài liệu chứng minh rằng chi phí không gây khó khăn về tài chính.

Không được từ chối khách hàng vì không có khả năng thanh toán. Hơn nữa, cơ quan tư vấn gia cư không được từ chối tư vấn hoặc khước từ Giấy chứng nhận Tư vấn của HECM vì không thanh toán. Xem Giao thức của HECM, Mục 1.4.

- 7-6 Phí Dịch vụ Quản lý Nợ. HUD coi dịch vụ quản lý nợ là một hoạt động liên quan đến, nhưng không liên quan đến, quá trình tư vấn gia cư. Quá trình này bao gồm việc khách hàng chuyển tiền cho cơ quan sau đó phân phối tiền cho các chủ nợ thông qua séc của cơ quan. Mục 7-3 của Chương này không áp dụng cho các khoản phí dịch vụ quản lý nợ ngay cả khi khách hàng cũng là khách hàng tư vấn gia cư. Nếu cả phí quản lý nợ và phí tư vấn gia cư đều được tính cho cùng một khách hàng, thì cơ quan phải phân biệt rõ ràng giữa hai khoản phí này.

CHƯƠNG 8. KHÁNG CÁO

- 8-1 Quyền Kháng cáo. Nếu HUD đưa ra bất kỳ quyết định bất lợi nào theo một cơ quan nộp đơn xin phê chuẩn, một cơ quan đã được phê chuẩn hoặc tham gia đang xin tái phê chuẩn hoặc tiếp tục tham gia, một cơ quan đã ban hành một lá thư chấm dứt sự phê chuẩn hoặc tham gia của HUD, hoặc một cơ quan bị đưa vào trạng thái không hoạt động một cách bất buộc, thì cơ quan đó sẽ có quyền theo 24 CFR § 214.205 để kháng cáo quyết định bất lợi đó.
- 8-2 Quy trình Kháng cáo. Khiếu nại phải được thực hiện bằng văn bản trừ khi có sự điều chỉnh hợp lý được phê chuẩn cho nhu cầu liên quan đến khuyết tật. Bên nộp đơn hoặc cơ quan tham gia có thể khiếu nại chính thức bằng văn bản bằng cách làm theo hướng dẫn trong thư quyết định bất lợi. Khiếu nại có thể bao gồm yêu cầu họp với nhân viên HUD phù hợp.
- 8-3 Tính kịp thời của Kháng cáo. HUD phải nhận được thông báo về kháng cáo trong vòng 30 ngày dương lịch kể từ ngày HUD gửi thư quyết định cho cơ quan nộp đơn. Nếu ngày đến hạn rơi vào Thứ Bảy, Chúa Nhật hoặc ngày lễ Liên bang, thông báo sẽ được chấp nhận nếu nhận được vào ngày làm việc tiếp theo. HUD không có nghĩa vụ xem xét các kháng cáo nhận được sau thời hạn này.
- 8-4 Hành động Khác. Không có nội dung nào trong phần này cấm HUD thực hiện hành động khác đối với một cơ quan theo quy định tại 24 CFR phần 24 Cấm và Đình chỉ Toàn chính phủ (Không mua sắm) hoặc tìm kiếm bất kỳ biện pháp khắc phục nào khác đối với một cơ quan mà HUD có thể thực hiện theo luật định hoặc theo cách khác.

PHỤ LỤC 1: Giao thức Tư vấn HECM

Mục lục

I.	<u>Mục tiêu của Tổ vấn HECM</u>	88
II.	<u>Vai trò và trách nhiệm của Cố vấn HECM</u>	90
	II.A. <u>Vai trò của Cố vấn HECM</u>	90
	II.B. <u>Trách nhiệm của Cố vấn HECM</u>	90
III.	<u>Phiên Tư vấn HECM</u>	95
	III.A. <u>Thiết lập các Quy trình Tư vấn HECM</u>	95
	III.B. <u>Các bước trong Quy trình Tư vấn HECM</u>	103
	III.C. <u>Giao thức Phiên Tư vấn</u>	103
IV.	<u>Nhu cầu và Hoàn cảnh của Khách hàng</u>	120
	IV.A. <u>Ảnh hưởng của Giá trị Tài sản đến Vốn Chủ Sở hữu Khả dụng:</u>	120
	IV.B. <u>Tuổi của Bên vay</u>	120
	IV.C. <u>Yêu cầu về Thu nhập: Ảnh hưởng đến Thế chấp Ngược</u>	120
	IV.D. <u>Yêu cầu về Tín dụng: Ảnh hưởng đến Thế chấp Ngược</u>	121
	IV.E. <u>Quãng Thời gian Còn lại Trong nhà: Ảnh hưởng đến Chi phí và Nghĩa vụ</u>	121
	IV.F. <u>Các Lựa chọn về Kế hoạch Thanh toán và Tác động của Chúng đến Nghĩa vụ Tài chính Hiện tại và Tương lai</u>	121
	IV.G. <u>Vợ chồng Không Vay nợ</u>	123
	IV.H. <u>Người thừa kế và Di sản của Bên vay</u>	123
V.	<u>Các Đặc điểm của Thế chấp Ngược</u>	124
	124	
	V.B. <u>Tính Hội đủ điều kiện cho HECM</u>	125
	128	
	V.D. <u>Sau khi Đóng sổ</u>	139
VI.	<u>HECM để Mua</u>	141
	VI.A. <u>HECM cho Chương trình Hướng dẫn Mua</u>	141
	VI.B. <u>Các Chủ đề Bắt buộc cho Tư vấn</u>	141
	VI.C. <u>Các Khoản thế chấp Khác đối với Tài sản</u>	142
	VI.D. <u>Yêu cầu Đầu tư: Ảnh hưởng đến HECM khi Mua</u>	142
VII.	<u>Các Giải pháp Thay thế và Bổ sung Tài chính</u>	143
	VII.A. <u>Bán và Di chuyển</u>	143
	VII.B. <u>Các Dịch vụ được Cung cấp thông qua Mạng lưới Người cao niên</u>	144
	VII.C. <u>Chương trình của Tiểu bang và Địa phương</u>	145
	VII.D. <u>Lợi ích Công</u>	145
VIII.	<u>Công cụ Tư vấn Thế chấp Ngược</u>	147
	VIII.A. <u>Phần mềm</u>	147
	VIII.B. <u>Bản in Sản phẩm và Thảo luận</u>	147
IX.	<u>Tái Cấp vốn cho HECM</u>	148
	IX.A. <u>Các Cân nhắc về Chi phí khi Tái Cấp vốn cho HECM</u>	148
	IX.B. <u>Tài liệu do Bên cho vay Cung cấp</u>	148
	IX.C. <u>Miễn trừ Tư vấn Gia cư cho việc Tái Cấp vốn HECM</u>	148
X.	<u>Tư vấn về Mặc định Khoản phí Tài sản cho HECM</u>	149

<u>XA</u>	<u>Mặc định Phí Tài sản</u>	149
<u>XB</u>	<u>Điều kiện để Cung cấp Dịch vụ Tư vấn Mặc định</u>	149
149		
<u>XI. Các Tài liệu đính kèm của Nghị định thư HECM</u>		153 153

Mục tiêu của Tư vấn HECM

Mục đích của giao thức này là cung cấp hướng dẫn chuẩn hóa cho các Cố vấn HECM cung cấp dịch vụ tư vấn về Thế chấp Chuyển đổi Vốn Chủ sở hữu Nhà của FHA (Home Equity Conversion Mortgages, HECM), theo yêu cầu của Đạo luật gia cư quốc gia Mục 255(f) (12 U.S.C. 1715z-20). Các cố vấn phải tuân thủ hướng dẫn này để cấp Giấy chứng nhận Tư vấn HECM.

Tài liệu tham khảo về cố vấn trong giao thức này dành cho cố vấn trong Danh sách HECM, trừ khi có ghi chú khác. Giao thức này cung cấp hướng dẫn hạn chế về thảo luận về thế chấp ngược ngoài HECM.

Mục tiêu của Tư vấn HECM là giáo dục khách hàng về:

- cách thức hoạt động của HECM và các hình thức thế chấp ngược độc quyền khác
- những hàm ý và các giải pháp thay thế cho HECM hoặc thế chấp ngược khác; và
- tính phù hợp của HECM hoặc các hình thức thế chấp ngược khác đối với khách hàng được tư vấn dựa trên tình hình tài chính và cá nhân riêng biệt của họ.

Nhìn chung, trong mỗi buổi tư vấn HECM, các cố vấn phải đề cập kỹ lưỡng đến các chủ đề sau:

1. Nhu cầu và hoàn cảnh của khách hàng;
2. Đặc điểm của thế chấp ngược;
3. Bên vay và đủ điều kiện sở hữu tài sản để vay HECM và các hình thức thế chấp ngược khác;
4. Các lựa chọn có sẵn cho chủ nhà ngoài HECM hoặc các hình thức thế chấp ngược khác, bao gồm gia cư, dịch vụ xã hội, sức khỏe và các lựa chọn tài chính;
5. Các lựa chọn chuyển đổi vốn chủ sở hữu nhà có thể hoặc có thể áp dụng cho chủ nhà, chẳng hạn như các hình thức thế chấp ngược khác, HECM để Mua, tài trợ bán-cho thuê lại, các khoản vay trả chậm và hoãn thuế tài sản;
6. Trách nhiệm của Bên vay và Vợ/Chồng Không Vay theo HECM,
7. Chi phí để có được HECM hoặc các khoản thế chấp ngược khác;
8. Hậu quả tài chính của việc tham gia vào HECM hoặc các hình thức thế chấp ngược khác;
9. Tiết lộ rằng HECM và các khoản thế chấp ngược khác có thể gây ra hậu quả về thuế, ảnh hưởng đến điều kiện đủ để được hỗ trợ theo các chương trình của liên bang và tiểu bang, và tác động đến tài sản thừa kế và người thừa kế của chủ nhà;
10. Cho dù chủ nhà đã ký hợp đồng hoặc thỏa thuận với công ty dịch vụ lập kế hoạch bất động sản yêu cầu hoặc có ý định yêu cầu Bên vay phải trả một khoản phí vào hoặc sau khi hoàn tất giao dịch, có thể vượt quá số tiền được Bộ trưởng cho phép hoặc theo Phần 206 của các quy định của HUD tại 24 CFR;
11. Mức độ mà các dịch vụ được cung cấp theo hợp đồng hoặc thỏa thuận lập kế hoạch bất động sản có thể không cần thiết hoặc có thể được cung cấp với chi phí tượng trưng hoặc miễn phí từ các nguồn khác, bao gồm cả bên cho vay;
12. Cảnh báo về các chương trình gian lận HECM và thế chấp ngược hoặc bảo hiểm tiềm ẩn và ngược đãi người cao niên; và
13. Kết thúc các vấn đề về vay vốn và thời gian hoàn trả bắt buộc.

Các nguồn nguồn lực bổ sung dành cho cố vấn có trong Tài liệu đính kèm A.

Tài liệu hướng dẫn bắt buộc dành cho khách hàng được nêu trong Tài liệu đính kèm B.

Vai trò và Trách nhiệm của Cố vấn HECM

Vai trò của Cố vấn HECM

Cố vấn HECM là cố vấn gia cư được HUD chứng nhận, đáp ứng và duy trì các yêu cầu theo quy định để được đưa vào Danh sách Cố vấn HECM của HUD (xem Chương 4 của Sổ tay HUD 7610.1).

Vai trò của Cố vấn HECM là giáo dục khách hàng về các đặc điểm của HECM và thể chấp ngược và tính phù hợp của HECM, thể chấp ngược hoặc các lựa chọn tài chính khác để đáp ứng nhu cầu của khách hàng. Cố vấn không nên nói với khách hàng liệu có nên tiến hành HECM hay thể chấp ngược hay nên sử dụng sản phẩm thể chấp ngược nào mà nên cung cấp hướng dẫn và nguồn lực để giúp khách hàng đưa ra quyết định sáng suốt. Cố vấn phải cung cấp hỗ trợ liên tục cho khách hàng và theo dõi trong suốt quá trình.

Trách nhiệm của Cố vấn HECM

Tuân thủ Giao thức HECM và Hướng dẫn của HUD

Các cố vấn phải tuân theo Giao thức này khi tư vấn cho khách hàng của mình. Các cố vấn phải đảm bảo rằng khách hàng nhận được tài liệu hướng dẫn bắt buộc của HUD (được liệt kê trong Tài liệu đính kèm B, Tài liệu hướng dẫn bắt buộc dành cho khách hàng) và bất kỳ thông tin bổ sung nào mà khách hàng cần để hỗ trợ cho việc ra quyết định của họ. Cơ quan này cũng phải đồng ý trong kế hoạch tư vấn gia cư của mình với các biện pháp kiểm soát chất lượng của HUD, có thể bao gồm mua sắm bí mật, đánh giá hiệu suất hoặc các hành động khác do HUD xác định.

Các cố vấn cũng có trách nhiệm hiểu và tuân thủ các yêu cầu có liên quan của chương trình HECM, bao gồm các quy định tại 24 CFR phần 206, Sổ tay HUD và Thư của Bên thể chấp.

Giáo dục Khách hàng về HECM, Thể chấp Ngược và các Lựa chọn Tài chính và Gia cư Có liên quan

Để cung cấp các lựa chọn gia cư phù hợp nhất, cố vấn phải đánh giá tình hình tài chính của khách hàng bằng cách tuân theo các yêu cầu của Tài liệu đính kèm A.5: Sử dụng Công cụ Xác định Ngân sách và Nguồn lực của Khách hàng (Customer Budget And Resources Identify Tool, CBRIT).

Cố vấn phải thảo luận với khách hàng về HECM, các sản phẩm thể chấp ngược và các lựa chọn tài chính, dịch vụ xã hội và gia cư khác trong bối cảnh tình hình tài chính của khách hàng. Cố vấn phải tư vấn cho khách hàng về các đặc điểm thể chấp ngược được đề cập trong phần "Các Đặc điểm của Thể chấp Ngược" và cung cấp tổng quan về các lựa chọn thay thế về tài chính và/hoặc gia cư được cung cấp trong "Các Lựa chọn Thay thế và Bổ sung về Tài chính".

Khách hàng chứng minh được kiến thức chi tiết về HECM và các đặc điểm thể chấp ngược có thể nhận được bản tóm tắt tổng quan về các chủ đề bắt buộc. Cố vấn phải đảm bảo rằng khách hàng hiểu các đặc điểm của HECM hoặc thể chấp ngược cụ thể mà họ quan tâm.

Khách quan, Không có Xung đột Lợi ích

Cố vấn phải xem xét nhu cầu và hoàn cảnh riêng của từng khách hàng khi thảo luận về các lựa chọn phù hợp cho khách hàng. Cố vấn phải giữ thái độ khách quan khi thảo luận về các sản phẩm và lựa chọn này và không được hướng khách hàng theo một hướng cụ thể.

Các cố vấn không được tham gia vào các giao dịch bán hoặc cho vay với tư cách là đại lý bất động sản, nhân viên cho vay hoặc người thẩm định, hoặc với tư cách là đại lý bán các hợp đồng bảo hiểm y tế dài hạn hoặc niên kim. Đạo luật Gia cư Quốc gia mục 255(o) (12 USC 1715z-20(o)) cấm các bên cho vay hoặc bất kỳ bên nào khác yêu cầu Bên vay HECM mua bảo hiểm, niên kim hoặc bất kỳ sản phẩm tương tự nào khác như một yêu cầu hoặc điều kiện đủ điều kiện để vay HECM, ngoại trừ bảo hiểm quyền sở hữu, bảo hiểm rủi ro, lũ lụt hoặc các rủi ro khác hoặc các sản phẩm khác theo thông lệ và bình thường theo tiêu mục (c), do Bộ trưởng xác định. Các cố vấn không được thực hiện hoặc đề nghị thực hiện bất kỳ dịch vụ nào xung đột hoặc có vẻ xung đột với lợi ích tài chính tốt nhất của khách hàng.

Nhạy cảm với Hoàn cảnh của Khách hàng

Các cố vấn phải nhạy cảm với sự tham gia của khách hàng vào phiên tư vấn. Nếu cố vấn tin rằng khách hàng không được hưởng lợi từ phiên tư vấn do khiếm khuyết về thính giác, thiếu hiểu biết về ngôn ngữ hoặc khiếm khuyết đáng kể khác, cố vấn phải đề xuất lên lịch lại phiên tư vấn với một thành viên gia đình đi cùng, quý vị bè đáng tin cậy hoặc cố vấn hoặc cho đến khi cơ quan có thể cung cấp các phương tiện hỗ trợ hoặc sự điều chỉnh cần thiết khác (thông ngôn viên, dịch vụ biên dịch, v.v.). Các cố vấn cũng phải nhạy cảm với bất kỳ vấn đề văn hóa nào cản trở sự hiểu biết của khách hàng về phiên tư vấn và đảm bảo hỗ trợ ngôn ngữ đầy đủ cho những khách hàng có trình độ Anh ngữ hạn chế. Cố vấn không được cấp chứng chỉ khi những vấn đề này ngăn cản khách hàng hưởng lợi từ phiên tư vấn.

Mọi thông tin liên lạc phải bao gồm hướng dẫn về cách liên lạc với cơ quan qua TTY, chuyển tiếp hoặc các phương tiện hỗ trợ khác dành cho người khiếm thính. Mọi thông tin liên lạc cũng phải thông báo cho khách hàng và khách hàng tiềm năng về dịch vụ biên dịch hoặc thông ngôn. Ngoài ra, mọi thông tin liên lạc phải hỏi khách hàng và khách hàng tiềm năng xem họ có cần hỗ trợ cho các khiếm khuyết về khả năng vận động, khiếm thị hoặc khiếm thính hoặc các khuyết tật khác không. Trong trường hợp khách hàng cần thông ngôn hoặc biên dịch viên, HUD khuyến khích các cơ quan sử dụng người do cơ quan quản lý trực tiếp.

Cấp Giấy chứng nhận Tư vấn HECM

Các cố vấn có thể cấp mẫu HUD-92902, Giấy chứng nhận Tư vấn HECM, cho những khách hàng hoàn thành Tư vấn HECM một cách thỏa đáng. Xem Điều III của Phụ lục này - để biết thông tin và quy trình cấp chứng chỉ.

Các cố vấn phải giữ lại Giấy chứng nhận Tư vấn HECM nếu họ có lý do chính đáng để tin rằng khách hàng:

1. không hiểu đầy đủ về HECM, ý nghĩa của nó đối với tình huống đặc biệt của khách hàng và trách nhiệm của họ với tư cách là Bên vay HECM, bằng chứng là khách hàng không trả lời đúng năm trong số mười câu hỏi trong phiên tư vấn đầu tiên;
2. đang bị ép buộc phải có HECM; hoặc
3. là nạn nhân tiềm tàng của gian lận.

Đánh giá Mức độ Hiểu biết của Khách hàng

Để xem xét sự hiểu biết của khách hàng về HECM, các cố vấn phải đặt mười câu hỏi xen kẽ trong suốt phiên tư vấn, theo hướng dẫn trong Mục III.C.2, Bước 2: Tiến hành Phiên Tư vấn, của Giao thức HECM này. Những câu hỏi này phải phù hợp với tình hình của khách hàng và sẽ bao gồm:

1. Cơ chế cơ bản, yêu cầu và ý nghĩa của HECM và các hình thức thế chấp ngược khác;
2. Tác động của khoản vay cụ thể mà họ quan tâm đến tình hình tài chính cá nhân của khách hàng;
3. Trách nhiệm và yêu cầu của khách hàng về nơi cư trú theo hợp đồng thế chấp;
4. Trách nhiệm của khách hàng trong việc thanh toán tất cả các khoản phí tài sản bao gồm thuế, tiền thuê đất, phí bảo hiểm lũ lụt và rủi ro, và các khoản đánh giá đặc biệt; và
5. Nếu có thể áp dụng, trách nhiệm của Vợ/chồng Không Vay của khách hàng.

Nếu khách hàng không thể trả lời đúng năm trong số mười câu hỏi trong buổi đầu tiên, cố vấn nên giữ lại chứng chỉ và ghi chú trong hồ sơ khách hàng rằng chứng chỉ đã bị giữ lại và lý do. Sau đó, cố vấn phải cung cấp một trong các phương án thay thế dưới đây cho khách hàng:

1. Đề nghị gọi lại cho khách hàng vào thời điểm khác, ví dụ như ngày hôm sau vào thời điểm khác trong ngày,
2. Hỏi xem có ai khác mà khách hàng có thể mang theo mà họ tin tưởng hoặc có thể tham gia cùng họ trong cuộc trò chuyện trực tiếp qua video hoặc điện thoại hay không, hoặc
3. Đề xuất khách hàng gặp trực tiếp một cố vấn khác và hỗ trợ khách hàng tìm một Cố vấn HECM khác.

Sau khi đã thử hết các phương án và khách hàng vẫn không thể trả lời đúng năm trong số mười câu hỏi, cố vấn sẽ cung cấp thêm thời gian để họ hiểu rõ hơn về HECM. Không nên cấp Giấy chứng nhận Tư vấn HECM cho đến khi khách hàng trả lời đúng năm trong số mười câu hỏi trong một phiên.

Theo Dõi sau với Khách hàng

Cố vấn phải theo dõi sau với khách hàng để trả lời bất kỳ câu hỏi bổ sung nào và để xác định kết quả của phiên tư vấn. Cố vấn phải nỗ lực hợp lý để theo dõi thêm với khách hàng để đảm bảo rằng họ đang tiến triển theo mục tiêu gia cư và đáp ứng nhu cầu tài chính của họ, để sửa đổi hoặc chấm dứt tư vấn gia cư và để tìm hiểu và báo cáo kết quả cho HUD. Phần III, Phiên Tư vấn, của Giao thức HECM này cung cấp thêm thông tin chi tiết và khung thời gian để theo dõi thêm với khách hàng.

Phát hiện và Phòng ngừa Gian lận và Lạm dụng Người cao niên

Nhận dạng sự Ngược đãi Người cao niên

Dấu hiệu của việc ngược đãi người cao niên có thể bao gồm ngược đãi về thể chất, tình cảm, tình dục hoặc bóc lột tài chính và cũng bao gồm các tình huống liên quan đến việc bỏ bê hoặc bỏ rơi.

Khai thác tài chính có thể bao gồm việc sử dụng bất hợp pháp hoặc không đúng mục đích tiền bạc, tài sản hoặc tài sản của một người, và có thể bao gồm việc sử dụng bất hợp pháp hoặc không đúng mục đích quyền bảo trợ, quyền giám hộ hoặc quyền ủy quyền.

Hành động của Cố vấn

Nhiều tiểu bang yêu cầu một số bên, bao gồm các chuyên gia dịch vụ nhân đạo, phải báo cáo hành vi lạm dụng bị nghi ngờ, bao gồm cả khai thác tài chính, đối với người cao niên. Tất cả các tiểu bang đều cung cấp quyền miễn trừ theo luật định cho những người báo cáo vấn đề một cách thiện chí.

Cố vấn phải nhạy cảm với ý định của khách hàng trong việc thể chấp ngược và nhu cầu cũng như hoàn cảnh cụ thể của khách hàng. Cố vấn nên cảnh báo khách hàng không nên chuyển nhượng tiền của họ cho các nhân viên cho vay hoặc các bên khác tham gia vào giao dịch thể chấp và đảm bảo rằng khách hàng hiểu được các cách thức tiêu chuẩn mà họ có thể tiếp cận số tiền vay của mình.

Nếu cố vấn tin rằng khách hàng đang bị gây sức ép bởi một thành viên gia đình, một bên cho vay, một cố vấn đầu tư hoặc tài chính, một đại lý bảo hiểm hoặc bất kỳ bên nào khác, cố vấn có thể yêu cầu những cá nhân khác không có lợi ích tài chính trong HECM hoặc thể chấp ngược có mặt trong phiên tư vấn (ví dụ như các thành viên gia đình, luật sư, cố vấn đáng tin cậy, v.v.) để giúp bảo vệ lợi ích tốt nhất của khách hàng. Cố vấn phải nhắc nhở khách hàng rằng quyết định tiếp tục với HECM hoặc thể chấp ngược là của họ chứ không phải quyết định của người khác.

Nếu cố vấn nghi ngờ rằng quyền bảo trợ, quyền giám hộ hoặc quyền ủy quyền có thể không hợp lệ hoặc có gian lận, ngược đãi người cao niên, bóc lột hoặc ép buộc đang xảy ra, cố vấn phải liên hệ với Văn phòng Tư vấn Gia cư HUD hoặc Văn phòng Tổng Thanh tra HUD theo danh sách trong Giao thức HECM II.B.9, Báo cáo Thực hành Tư vấn HECM Đáng ngờ và các cơ quan có thẩm quyền khác theo yêu cầu của luật tiểu bang hoặc địa phương.

Cố vấn nên cung cấp cho khách hàng đường dây nóng về lạm dụng người cao niên tại tiểu bang của khách hàng đó. Có thể tìm số đường dây nóng tại Trung tâm Quốc gia về Lạm dụng Người cao niên tại: ncea.acl.gov

Báo cáo các hoạt động Tư vấn HECM đáng ngờ

Giao thức này đưa ra các trường hợp cụ thể, bao gồm nghi ngờ gian lận, ngược đãi người cao niên, bóc lột hoặc ép buộc phải báo cáo cho HUD hoặc Văn phòng Tổng Thanh tra của HUD. Các cố vấn nên liên hệ với HUD để được hướng dẫn chính sách bổ sung cần thiết và chính quyền địa phương khi thích hợp.

Liên hệ: Văn phòng Tư vấn Gia cư tại housing.counseling@hud.gov

Để biết thêm thông tin về Văn phòng Tổng Thanh tra HUD, vui lòng ghé thăm trang mạng tại [Đường dây nóng | Văn phòng Tổng Thanh tra, Bộ Gia cư và Phát triển Đô thị \(HUD.gov\)](http://HUD.gov)

Có thể báo cáo thông qua [Đường dây nóng | Văn phòng Tổng Thanh tra, Bộ Gia cư và Phát triển Đô thị \(hudoig.gov\)](#)

Để liên hệ với Đường dây nóng của Văn phòng Tổng Thanh tra HUD, hãy gọi số điện thoại miễn phí (800) 347-3735

Những người khiếm thính hoặc khiếm thị có thể ghé thăm số này qua TDD/TTY theo số (800) 877-8339 TTY/ASCII (Mã chuẩn Hoa Kỳ về Trao đổi Thông tin).

Phiên Tư vấn HECM

Các cố vấn phải hiểu về HECM và các sản phẩm thế chấp ngược và luôn nhận thức được xu hướng thị trường. Họ cũng phải có khả năng làm việc với nhiều nhóm người đi vay tiềm năng khác nhau với trình độ học vấn và hiểu biết tài chính khác nhau. *Mỗi phiên tư vấn phải bao gồm một cuộc thảo luận về các đặc điểm của HECM và thế chấp ngược được điều chỉnh theo khả năng, nhu cầu và mục tiêu tài chính cụ thể của khách hàng.*

Phần này sẽ cung cấp:

- A. Thiết lập Quy trình Tư vấn HECM
- B. Các bước trong Quy trình Tư vấn HECM
- C. Giao thức Phiên Tư vấn HECM (Các thủ tục mà các cố vấn phải tuân theo để thiết lập, tiến hành và theo dõi phiên tư vấn thế chấp ngược)

Thiết lập Quy trình Tư vấn HECM

Thanh toán cho Dịch vụ Tư vấn

Thiết lập Phí

Các cơ quan tư vấn có thể thiết lập cơ cấu phí cho Tư vấn HECM miễn là mức phí:

1. là hợp lý và thông thường,
2. không tạo ra khó khăn tài chính cho khách hàng,
3. tương xứng với các dịch vụ tư vấn được cung cấp và
4. không phải trả tiền cho cùng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ đã được tài trợ bằng tiền trợ cấp tư vấn gia cư HUD hoặc bất kỳ khoản tiền nào khác nhận được cho HECM hoặc tư vấn về tội phạm.

Cơ quan tư vấn gia cư phải thiết lập các thủ tục bằng văn bản để xác định khả năng thanh toán của khách hàng. Các thủ tục này phải được áp dụng một cách nhất quán và không phân biệt đối xử với mọi khách hàng, bao gồm cả khi cần thêm các dịch vụ để đáp ứng các yêu cầu về chỗ ở hợp lý. Các cơ quan tư vấn tính phí phải:

1. Sử dụng các tiêu chí khách quan để xây dựng chính sách bằng văn bản nhằm xác định khả năng thanh toán của khách hàng dựa trên:
 - a. thu nhập
 - b. nghĩa vụ nợ, và
 - c. chi phí khác
2. Mô tả cách thức chính sách khó khăn này sẽ được thực hiện và giám sát trong kế hoạch công tác tư vấn gia cư của mình và,
3. Trong hồ sơ của khách hàng, hãy ghi lại:
 - a. việc xác định khả năng thanh toán trong hồ sơ của khách hàng,
 - b. rằng khách hàng đã được thông báo về số tiền phí tư vấn mà khách hàng có thể phải trả khi hoàn tất khoản vay;
 - c. việc tiết lộ chính sách khó khăn của mình cho khách hàng và
 - d. nếu khách hàng yêu cầu miễn phí vì lý do khó khăn, cơ quan sẽ xem xét thông tin để đưa ra quyết định.

Số tiền tối đa mà một cơ quan có thể tính là chi phí thực tế của tư vấn. Các cơ quan Tư vấn HECM có thể điều chỉnh phí tư vấn dựa trên chi phí thực tế miễn là mức phí đó hợp lý và thông thường. Các cơ quan có thể tính phí cao hơn đối với khách hàng cần nhiều phiên tư vấn kéo dài hoặc tại nhà, nếu tương xứng với các dịch vụ được cung cấp. Tuy nhiên, mức phí cao hơn này chỉ có thể trang trải chi phí thực tế của các dịch vụ được cung cấp. Nếu khách hàng có nhu cầu liên quan đến khuyết tật về nhiều phiên tư vấn kéo dài hoặc tại nhà để có thể tiếp cận Tư vấn HECM một cách có ý nghĩa, các Cơ quan phải cung cấp các điều chỉnh hợp lý cần thiết.

Tất cả các cơ quan tính phí Tư vấn HECM phải ghi lại chi phí thực tế khi cung cấp phiên tư vấn trong hồ sơ khách hàng.

Phí cho những Cá nhân Khác Tham gia Phiên Tư vấn HECM

Các cơ quan có thể tính một khoản phí hợp lý và thông thường cho mỗi Phiên Tư vấn HECM dành cho tất cả các bên liên quan đến khách hàng bao gồm vợ/chồng, con cái, người ủy thác và người thụ hưởng ủy thác, những người chọn tham gia hoặc được yêu cầu tham gia phiên tư vấn.

Nếu tư vấn cho các bên liên quan diễn ra trong cùng một buổi với khách hàng, cơ quan chỉ được tính phí tư vấn một lần. Theo yêu cầu của khách hàng, Cơ quan phải cung cấp một phiên tư vấn duy nhất cho khách hàng và các bên khác.

Nếu việc tư vấn cho các bên liên quan diễn ra trong các buổi riêng biệt với phiên tư vấn của khách hàng, mức phí tính phải được coi là hợp lý và có thể được tính cho mỗi buổi riêng biệt này.

Thu Phí

Các cơ quan phải thông báo cho khách hàng về cơ cấu phí trước khi cung cấp dịch vụ. Cơ quan tư vấn gia cư phải đưa ra quyết định về khả năng thanh toán của khách hàng dựa trên các yếu tố bao gồm nhưng không giới hạn ở nghĩa vụ thu nhập và nợ. Các cơ quan tư vấn không được từ chối khách hàng vì khách hàng thực tế hoặc có khả năng không có khả năng thanh toán.

Các cơ quan tư vấn chọn tính phí HECM có thể thu phí tư vấn trước buổi đã lên lịch. Tuy nhiên, các cơ quan không được giảm giá phí tư vấn dựa trên khả năng thanh toán trước cho các dịch vụ tư vấn của khách hàng. Những khách hàng trả tiền cho các dịch vụ tư vấn bằng số tiền thu được không được phạt vì làm như vậy.

Các cơ quan không được thu phí tại thời điểm phiên tư vấn từ khách hàng có thu nhập dưới 200 phần trăm mức nghèo liên bang. Khách hàng có trách nhiệm chứng minh thu nhập của mình dưới 200 phần trăm mức nghèo liên bang bằng cách cung cấp bằng chứng về thu nhập như biên lai thanh toán An sinh xã hội, tờ khai thuế thu nhập hoặc các hình thức xác minh thu nhập khác. Các cơ quan có thể tính phí Tư vấn HECM cho những khách hàng này khi đóng nếu khách hàng đã được thông báo về số tiền phí trong phiên tư vấn.

Phí tư vấn của HECM có thể được thanh toán theo hai cách:

1. Khách hàng tư vấn HECM hoặc các bên liên quan có thể thanh toán phí tư vấn trực tiếp cho cơ quan. Phí có thể được thu vào đầu hoặc cuối phiên tư vấn.

2. Khách hàng có thể trả phí tư vấn từ số tiền vay HECM. Trong trường hợp này, bên cho vay, bên vay và cơ quan tư vấn phải đồng ý rằng đại lý đóng sổ chịu trách nhiệm chuyển tiền cho cơ quan tư vấn khi đóng sổ. Khoản thanh toán này phải được phản ánh trên Bản công bố đóng sổ.

Cung cấp Dịch vụ Tư vấn và Giấy chứng nhận Tư vấn HECM và Thanh toán Phí

Các cơ quan tham gia không được trì hoãn hoặc gây ảnh hưởng tiêu cực đến việc cung cấp dịch vụ tư vấn hoặc giữ lại Giấy chứng nhận Tư vấn HECM do khách hàng không có khả năng thanh toán.

Thanh toán Phí cho Bên cho vay

Việc tài trợ hoặc phục vụ khoản vay HECM của bên cho vay HECM có thể không chi trả cho dịch vụ tư vấn phát sinh HECM trực tiếp hoặc gián tiếp.

Quyền riêng tư và Giao tiếp của Khách hàng

Cơ quan tư vấn phải giữ bí mật tuyệt đối mọi thông tin của khách hàng bất kể thông tin đó được lấy từ nguồn nào.

Để bảo vệ quyền riêng tư của khách hàng hơn nữa, các cố vấn không được:

1. chấp nhận yêu cầu tư vấn của bất kỳ ai “thay mặt” cho người tiêu dùng, ngoại trừ những người được pháp luật cho phép đại diện cho khách hàng tư vấn; và
2. cung cấp thông tin về lịch trình, tiến độ hoặc kết quả của bất kỳ trường hợp tư vấn nào cho bất kỳ ai mà không có sự cho phép trước bằng văn bản rõ ràng của khách hàng theo như ghi chú của cố vấn trong hồ sơ của khách hàng.

Khi gửi tài liệu cho khách hàng, chuyên gia tư vấn có thể gửi các tài liệu này qua đường bưu điện thường, đường bưu điện ưu tiên, fax hoặc email, đồng thời lưu ý bảo vệ thông tin nhạy cảm của khách hàng.

Làm việc với Bên cho vay

Chính sách và quy định của HUD hạn chế các hoạt động cho vay liên quan đến Bên vay HECM. Các cố vấn phải hiểu rõ các hoạt động cho vay phù hợp và không phù hợp trước khi tư vấn để họ có thể thông báo cho khách hàng về cách tránh các hành vi sẵn môi.

Trách nhiệm của Bên cho vay

Không có bên cho vay hoặc bên nào liên kết hoặc hành động thay mặt cho bên cho vay được phép liên hệ với cơ quan tư vấn thay mặt cho khách hàng.

Bên cho vay và đại diện của họ, bao gồm cả các nhà môi giới và đại lý của họ không được có mặt hoặc tham gia vào các phiên tư vấn. Bên cho vay không được cung cấp cho khách hàng bản sao trước của câu trả lời cho các câu hỏi đánh giá Bên vay được sử dụng để đánh giá xem khách hàng có hiểu đầy đủ về khoản vay HECM hay không.

Bên cho vay có thể thực hiện các hoạt động sau trước khi Tư vấn HECM:

1. Giải thích chương trình HECM hoặc các sản phẩm độc quyền,

2. Thảo luận xem Bên vay tiềm năng có đủ điều kiện để được tài trợ HECM hay không,
3. Cung cấp thông tin liên quan đến các loại phí và lệ phí liên quan đến HECM và thể chấp ngược,
4. Mô tả những tác động tài chính tiềm tàng của HECM hoặc thể chấp ngược,
5. Cung cấp cho Bên vay tiềm năng các bản sao của văn bản bảo mật HECM, giấy ghi nợ và thỏa thuận cho vay,
6. Đặt hàng tìm kiếm tiêu đề giới hạn (nhưng không phải đầy đủ), được thực hiện từ ngày tìm kiếm
7. quay lại hành động gần đây nhất được ghi nhận,
8. Sử dụng các mô hình định giá tự động (automated valuation model, AVM) để thực hiện ước tính sơ bộ về giá trị của bất động sản sẽ đóng vai trò là tài sản thế chấp cho khoản thế chấp ngược. Tuy nhiên, AVM không thay thế cho việc định giá. Bất kể Bên vay tiềm năng có đóng khoản vay HECM hay không, Bên vay tiềm năng không được tính phí cho AVM và/hoặc
9. Đặt mua báo cáo tín dụng.

Bên cho vay bị cấm thực hiện các hoạt động sau đây trước khi hoàn tất quy trình tư vấn:

1. Bắt đầu xử lý đơn xin vay,
2. Đặt hàng thẩm định,
3. Yêu cầu tìm kiếm toàn bộ quyền sở hữu từ ngày tìm kiếm trở về ngày ban đầu,
4. Xin số vụ việc của FHA và/hoặc
5. Thu bất kỳ khoản phí nộp đơn hoặc bất kỳ khoản phí dịch vụ nào khác liên quan đến HECM.

Sau khi phiên tư vấn hoàn tất và cố vấn đã cung cấp cho khách hàng Giấy chứng nhận Tư vấn HECM, bên cho vay có thể liên lạc với cố vấn nếu nhận được sự cho phép bằng lời nói hoặc bằng văn bản từ khách hàng. Việc liên lạc này phải được giới hạn ở những nội dung sau:

1. Tên và địa chỉ bất động sản sẽ được sử dụng cho trường bắt nguồn số vụ việc của FHA Connection;
2. Số fax để truyền Giấy chứng nhận Tư vấn HECM đã ký; hoặc
3. Bất kỳ mối quan ngại nào liên quan đến việc ngược đãi người cao niên không được tiết lộ khi tiếp nhận ban đầu, có thể chuyển đến chính quyền địa phương, HUD hoặc Trung tâm Quốc gia về Lạm dụng Người cao niên nếu cần.

Ngoài ra, bên cho vay không được gây áp lực buộc Bên vay phải tiến hành tài trợ HECM hoặc thể chấp ngược khác hoặc ngăn cản sự tham gia của cố vấn gia đình hoặc cố vấn đáng tin cậy. Bên cho vay cũng không được bán chéo các sản phẩm tài chính khác cho Bên vay. Cụ thể, bên cho vay không được hướng khách hàng đến các sản phẩm cụ thể và không được khuyến khích khách hàng mua các sản phẩm đầu tư cụ thể như niên kim bằng số tiền vay.

Trách nhiệm của Cố vấn khi Khách hàng được Bên cho vay Giới thiệu

Khách hàng phải liên hệ trực tiếp với công ty tư vấn để bắt đầu quy trình tư vấn và đặt lịch hẹn.

Các cố vấn phải làm rõ rằng:

1. họ có mối quan hệ với khách hàng chứ không phải với bên cho vay và các cuộc thảo luận giữa khách hàng và cố vấn là bí mật;

2. rằng vai trò của cố vấn là tách biệt với vai trò của bên cho vay; và
3. rằng công việc của cố vấn là cung cấp thông tin một cách khách quan.

Các cố vấn không được chấp nhận yêu cầu tư vấn trực tiếp từ bên cho vay thay mặt cho khách hàng hoặc cung cấp thông tin cho bên cho vay về lịch trình, tiến độ hoặc kết quả của bất kỳ phiên tư vấn nào mà không có sự cho phép của khách hàng.

Nếu khách hàng đã liên hệ với bên cho vay, cố vấn phải tôn trọng mối quan hệ đã thiết lập đó bằng cách không khuyến khích hoặc ngăn cản việc tiếp tục mối quan hệ. Cố vấn nên lưu ý rằng khách hàng không có nghĩa vụ phải theo đuổi khoản vay HECM từ bên cho vay chấp nhận đơn đăng ký ban đầu hoặc thảo luận về chương trình HECM với họ trước khi hoàn tất quy trình tư vấn. Cố vấn nên thảo luận về các đặc điểm được trình bày khi chúng áp dụng cho khách hàng. Cố vấn phải tiếp tục tập trung vào hoàn cảnh tài chính riêng của khách hàng. Cố vấn phải sử dụng công cụ so sánh khoản vay thế chấp ngược để so sánh các sản phẩm được đề xuất với các khoản thế chấp khả dụng khác. Cố vấn phải thảo luận về kết quả so sánh với khách hàng và không được hướng khách hàng đến hoặc tránh xa các bên cho vay hoặc sản phẩm thế chấp ngược cụ thể.

Các cố vấn phải xác nhận rằng khách hàng hiểu rằng bên cho vay có thể tiếp nhận nhưng không xử lý đơn xin vay hoặc tính phí cho bất kỳ dịch vụ nào liên quan đến đơn xin vay cho đến khi bên cho vay nhận được bản sao có chữ ký của Giấy chứng nhận Tư vấn từ khách hàng.

Giao tiếp giữa Bên cho vay và Cố vấn

Bên cho vay bị cấm quảng bá, khuyến khích hoặc gây áp lực cho cố vấn trong việc giới thiệu khoản vay thế chấp ngược HECM hoặc khoản vay khác. Bên cho vay chỉ được cung cấp thông tin theo yêu cầu của cố vấn.

Bên cho vay không được liên hệ với cố vấn hoặc cơ quan tư vấn để:

1. Lên lịch phiên tư vấn cho khách hàng tiềm năng;
2. Thảo luận về thông tin cá nhân của khách hàng, bao gồm thời gian hoặc lịch trình tư vấn, mà không có sự cho phép của khách hàng;
3. Yêu cầu thông tin liên quan đến các chủ đề được đề cập trong phiên tư vấn;
4. Kiểm tra tiến độ của phiên tư vấn; hoặc
5. Vận động hoặc khuyến khích các cố vấn hỗ trợ hoặc đề xuất khách hàng nhận tài trợ HECM.

Nếu bên cho vay liên hệ trực tiếp với một cơ quan tư vấn để lên lịch hẹn thay mặt cho khách hàng, thì bên tư vấn phải thông báo cho bên cho vay về lệnh cấm hoạt động này và nếu hoạt động này vẫn tiếp diễn, thì bên tư vấn phải liên hệ với Văn phòng Tư vấn Gia cư.

Để báo cáo những trường hợp bên cho vay cố gắng tác động đến kết quả của phiên tư vấn, cố vấn nên liên hệ với Văn phòng Tổng Thanh tra của HUD theo danh sách trong Mục II.B.9, Báo cáo các hành vi đáng ngờ của Giao thức HECM này.

Một cố vấn có thể chủ động liên lạc với bên cho vay, với điều kiện là:

1. sự cho phép từ khách hàng để liên lạc với bên cho vay và ghé thăm hồ sơ của Bên vay được bên cho vay chấp nhận;

2. chỉ có bên cho vay được khách hàng xác định cụ thể mới có thể được liên hệ;
3. Cố vấn phải ghi lại lý do liên hệ với bên cho vay. Không phải tất cả khách hàng đều phải thường xuyên yêu cầu được phép liên hệ với bên cho vay; và
4. Phải có lý do chính đáng cho việc liên lạc.

Cố vấn phải đảm bảo rằng mọi thông tin liên lạc cũng như mọi giấy ủy quyền đã ký giữa cố vấn và bên cho vay đều được ghi lại trong hồ sơ khách hàng.

Giao tiếp của Cố vấn với Bên cho vay Sau khi Tiếp nhận

Một cố vấn có thể liên hệ với bên cho vay để lấy thêm thông tin sau khi hoàn tất quá trình tiếp nhận khách hàng. Cố vấn HECM phải giới hạn mọi cuộc thảo luận với bên cho vay để lấy thông tin cụ thể được coi là cần thiết để tiến hành Phiên Tư vấn HECM. Thông tin này có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

1. Tên và địa chỉ tài sản sẽ được sử dụng trên Giấy chứng nhận Tư vấn HECM khi cần thiết để khớp với yêu cầu số trường hợp Kết nối FHA;
2. Giá trị tài sản ước tính ban đầu mà bên cho vay sử dụng khi tiếp nhận khách hàng, nếu không có sẵn từ các nguồn khác;
3. Danh tính của bất kỳ cá nhân nào khác có thể cần được tư vấn, chẳng hạn như vợ/chồng Không vay nợ, Luật sư Ủy quyền, người thụ hưởng ủy thác hoặc người thừa kế còn lại;
4. Vấn đề tín dụng tiềm ẩn có thể ảnh hưởng đến đánh giá tài chính của bên cho vay;
5. Nhu cầu tiềm ẩn về khoản tiền dự phòng hoặc ký quỹ sửa chữa được tài trợ toàn bộ hoặc một phần.

Các cố vấn không được cung cấp những thông tin sau cho bên cho vay trong bất kỳ cuộc thảo luận trước khi tư vấn nào mà không có sự cho phép của khách hàng:

1. Ngày và giờ của phiên tư vấn HECM;
2. Tên của những bên khác được lên lịch tham dự phiên tư vấn với khách hàng;
3. Thông tin liên quan đến các khoản phí phải trả cho khách hàng hoặc liệu phí tư vấn có được miễn hay không; hoặc
4. Thông tin cá nhân của khách hàng.

Giao tiếp của Cố vấn với Bên cho vay Sau khi Tư vấn

Sau ngày diễn ra phiên tư vấn và trước khi khoản vay được giải ngân, các cố vấn có thể liên hệ với bên cho vay do khách hàng chỉ định trong giai đoạn sau tư vấn để có thêm thông tin chưa được cung cấp trong cuộc gọi trước tư vấn (nếu có) hoặc để làm rõ thông tin đã cung cấp trong phiên tư vấn.

Các cố vấn không được tiết lộ bất kỳ thông tin nào được thảo luận trong phiên tư vấn, nếu không có sự cho phép của khách hàng và trừ khi thông tin đó có liên quan đến yêu cầu cung cấp thêm thông tin hoặc làm rõ. Các cố vấn có thể liên hệ với bên cho vay nếu khách hàng yêu cầu nêu có thắc mắc sau khi khoản vay được giải ngân.

Cấm Bên cho vay Chỉ đạo

Chỉ đạo cho vay có nghĩa là thúc đẩy khách hàng liên hệ, lựa chọn hoặc tránh một hoặc nhiều bên cho vay cụ thể. Chỉ đạo cho vay dẫn đến xung đột lợi ích thực sự hoặc rõ ràng về phía cơ quan tư vấn hoặc cố vấn.

Các cố vấn phải cung cấp cho khách hàng của mình tài liệu hướng dẫn trong Tài liệu đính kèm B.2: Thông tin Quan trọng về Thẻ chấp Chuyển đổi Vốn sở hữu Nhà (HECM) và các Cố vấn Thẻ chấp Ngược lại Khác, ngoài việc tuân thủ các hướng dẫn sau:

Các cố vấn không được:

1. Quảng bá, đại diện hoặc giới thiệu bất kỳ bên cho vay cụ thể nào;
2. Đại diện cho bất kỳ bên cho vay nào về mức phí mà họ tính cho khách hàng về phí phát sinh hoặc phí dịch vụ hoặc chi phí đóng cửa của bên thứ ba;
 - a. bằng cách cung cấp thông tin về các khoản phí phát sinh hoặc phí dịch vụ cụ thể do bất kỳ bên cho vay hoặc các bên cho vay cụ thể nào tính;
 - b. bằng cách đề xuất rằng khách hàng không đồng ý trả nhiều hơn bất kỳ số tiền cụ thể nào (ngoại trừ mức tối đa do HUD thiết lập) cho phí phát sinh hoặc phí dịch vụ hoặc chi phí đóng cửa của bên thứ ba; hoặc
 - c. bằng cách cung cấp bản in khoản vay dựa trên phí phát sinh hoặc phí dịch vụ cụ thể hoặc chi phí đóng cửa của bên thứ ba mà cố vấn xác định là số tiền hiện đang được tính bởi bất kỳ bên cho vay hoặc các bên cho vay được nêu tên cụ thể nào, trừ khi khách hàng đã tự mình thu thập thông tin này và yêu cầu đưa vào.
3. Giả sử khách hàng muốn liên hệ với các bên cho vay cụ thể.
4. Khuyến khích khách hàng liên hệ với một hoặc nhiều bên cho vay cụ thể. Ví dụ, các cơ quan tư vấn không được cung cấp tên hoặc danh sách bên cho vay cho khách hàng chưa yêu cầu trợ giúp tìm bên cho vay hoặc nhiều bên cho vay hoặc thảo luận với khách hàng về bất kỳ kinh nghiệm trước đó nào với các bên cho vay cụ thể.

Các cố vấn phải giải thích cho khách hàng của mình rằng:

1. Các cố vấn không quảng bá, đại diện hoặc giới thiệu bất kỳ tổ chức cho vay cụ thể nào.
2. Các cố vấn không nói thay cho bất kỳ bên cho vay hoặc bên cho vay nào về khoản phí mà họ tính cho khách hàng đối với chi phí phát sinh hoặc dịch vụ hoặc chi phí đóng cửa của bên thứ ba và không cung cấp thông tin về các khoản phí phát sinh hoặc dịch vụ cụ thể hoặc chi phí đóng cửa của bên thứ ba do bên cho vay tính. Bên cho vay là nguồn thông tin tốt nhất về phí phát sinh và dịch vụ cũng như chi phí đóng cửa của bên thứ ba mà họ tính.
3. Tất cả các bên cho vay có thể tính cùng một mức phí bảo hiểm thẻ chấp (mortgage insurance premium, MIP) đối với các khoản vay HECM.
4. Lãi suất HECM và các sản phẩm thẻ chấp ngược khác, phí phát sinh và phí dịch vụ, và chi phí đóng cửa của bên thứ ba có thể khác nhau tùy theo bên cho vay. Chúng cũng có thể khác nhau tùy theo từng bên vay và có thể thương lượng được.
5. Phí phát sinh và phí dịch vụ HECM không được vượt quá số tiền tối đa do HUD thiết lập, số tiền này cũng sẽ được cố vấn cung cấp.
6. HUD giới hạn chi phí đóng cửa của bên thứ ba ở mức “thông thường và thông lệ” trong một khu vực nhất định. Khách hàng phải nhận được tổng ước tính hiện tại của tất cả các chi phí đó, lưu ý rằng tổng số tiền thực tế do bất kỳ bên cho vay nào tính có thể “ở mức ước tính chung, nhưng có thể nhiều hơn hoặc ít hơn số tiền đó”.

Có thể tìm thấy các nhà cho vay HUD HECM trên trang mạng của HUD tại [Danh sách Bên cho vay của HUD | HUD.gov / Bộ Gia cư và Phát triển Đô thị Hoa Kỳ \(HUD\)](#)

Tác động của việc Giới thiệu Bên cho vay và Điều kiện thị trường

Các cố vấn phải nhận thức được mức độ hiểu biết của khách hàng về HECM và các hình thức thế chấp ngược khác, cũng như bất kỳ thành kiến hoặc lo ngại nào mà khách hàng có thể có liên quan đến thế chấp ngược nói chung hoặc bất kỳ sản phẩm cụ thể nào.

Tư vấn Trực tiếp

HUD khuyến khích tư vấn trực tiếp và một số tiểu bang yêu cầu tư vấn trực tiếp cho tất cả Bên vay đang cân nhắc HECM hoặc thế chấp ngược khác. Các cố vấn gặp mặt trực tiếp với khách hàng có thể đánh giá tốt hơn nhu cầu và khả năng hiểu của khách hàng. Các cố vấn không thể gặp mặt trực tiếp với khách hàng và thay vào đó tham gia tư vấn qua video hoặc điện thoại trực tiếp phải đặc biệt lưu ý đến sự tham gia của khách hàng vào phiên tư vấn và sự hiểu biết của khách hàng về các chủ đề được đề cập.

Tư vấn qua Điện thoại

Khách hàng có thể nhận tư vấn qua điện thoại và video trực tiếp trừ khi tư vấn như vậy bị cấm tại tiểu bang của họ. Tư vấn qua điện thoại và video trực tiếp không được bắt đầu cho đến khi khách hàng nhận được tài liệu bắt buộc của HUD (Tài liệu đính kèm B) và có đủ thời gian để xem xét các tài liệu. Vì cố vấn có thể gặp khó khăn trong việc đánh giá mức độ tham gia của khách hàng vào phiên tư vấn, nên cố vấn phải đặc biệt nhạy cảm với mức độ hiểu biết của khách hàng. Cố vấn phải nhắc nhở khách hàng về các câu hỏi, mối quan tâm hoặc điểm gây nhầm lẫn trong và sau phiên tư vấn.

Các cố vấn phải đánh giá xem khách hàng có đủ khả năng tham gia vào phiên tư vấn, đưa ra quyết định hợp lý dựa trên thông tin do cố vấn cung cấp và hiểu được rủi ro và hậu quả của quyết định của họ liên quan đến HECM hay không. Các cố vấn phải thông báo cho khách hàng về các dịch vụ và hỗ trợ khác nhau có sẵn để họ có thể gọi điện thoại.

Tư vấn Khẩn cấp

HUD cho phép tư vấn khẩn cấp mà không cần hẹn trước. Tư vấn khẩn cấp là dịch vụ tư vấn HECM diễn ra mà không cần khách hàng lên lịch hẹn trước. Khách hàng chỉ có thể nhận tư vấn khẩn cấp qua điện thoại, video trực tiếp hoặc trực tiếp nếu:

- Khách hàng đang trong tình trạng nguy hiểm sắp mất nhà hoặc
- Khách hàng cần tiếp cận nguồn tiền để phục vụ cho quá trình điều trị y tế sắp tới và họ không thể tiếp cận nguồn tiền này nếu không nhận được tiền từ HECM.

HUD yêu cầu Bên vay cung cấp tài liệu chứng minh rằng tư vấn khẩn cấp là cần thiết. Tài liệu chứng minh rằng nhà của khách hàng đang có nguy cơ bị tịch thu hoặc khách hàng cần được điều trị y tế ngay lập tức.

HUD thừa nhận rằng, trong những trường hợp khẩn cấp, khách hàng khó có thể nhận được tài liệu hướng dẫn bắt buộc của HUD. Do đó, không giống như tư vấn trực tiếp, video trực tiếp hoặc qua điện thoại theo lịch trình, các cố vấn cung cấp dịch vụ tư vấn khẩn cấp không bắt buộc phải cung cấp tài liệu bắt buộc cho khách hàng trước phiên tư vấn. Mặc dù các cố vấn có thể mô tả các đặc điểm sản phẩm cho khách hàng trong suốt phiên tư vấn, nhưng khách hàng sẽ không có HECM hoặc các tài liệu thể chấp ngược khác trừ khi bên cho vay đã cung cấp trước đó. Theo đó, các cố vấn phải cung cấp cho tất cả khách hàng nhận tư vấn khẩn cấp các tài liệu hướng dẫn bắt buộc của HUD và các tài liệu nguồn khác trong hoặc ngay sau phiên tư vấn. Các tài liệu hướng dẫn bắt buộc dành cho khách hàng có trong Tài liệu đính kèm B của giao thức HECM này.

Các Bước trong Quy trình Tư vấn HECM

Có bốn bước bắt buộc trong quy trình tư vấn:

- I. Tiếp nhận
- II. Phiên Tư vấn
- III. Cập nhật Hồ sơ Khách hàng
- IV. Theo dõi thêm

Giao thức Phiên Tư vấn

Bước 1: Tiếp nhận Khách hàng

Bước đầu tiên trong quy trình tư vấn là sàng lọc khách hàng ban đầu và tiếp nhận thông tin khách hàng. Việc tiếp nhận có thể được thực hiện bởi trợ lý được đào tạo hoặc cố vấn và phải bao gồm các chủ đề sau:

Thông tin khách hàng

1. Tên khách hàng, địa chỉ, ngày sinh
2. Giá trị nhà ước tính, vị trí, loại hình
3. Nợ hiện tại trên nhà
4. Bất kỳ khoản nợ liên bang nào chưa thanh toán

Mục tiêu của Khách hàng

1. Xác định lý do chính khiến khách hàng nghiên cứu về thể chấp ngược
2. Thảo luận về mục tiêu cá nhân và tài chính của khách hàng

Tiết lộ của Cố vấn

1. Các cố vấn phải tiết lộ cơ cấu phí cho phiên tư vấn khi bắt đầu phiên tư vấn hoặc khi tiếp nhận.
2. Các cố vấn phải xác định xem việc trả phí HECM có gây khó khăn về tài chính cho khách hàng hay không và tư vấn cho khách hàng rằng các cơ quan không thể từ chối tư vấn hoặc Giấy chứng nhận Tư vấn HECM vì lý do không có khả năng thanh toán tại thời điểm tư vấn.

Thảo luận Hỗ trợ Khách hàng

1. Thính giác, thị giác hoặc khuyết tật khác có thể cần điều chỉnh
2. Trình độ Anh ngữ hạn chế
3. Năng lực pháp lý
4. Giấy ủy quyền

Tổng quan về Quy trình Tư vấn

Cố vấn phải thông báo cho khách hàng về vai trò của cố vấn và các chủ đề sẽ được đề cập trong tư vấn thể chấp ngược. Cố vấn phải thông báo cho khách hàng rằng họ có thể lựa chọn tham gia phiên tư vấn trực tiếp, video trực tiếp hoặc phiên tư vấn qua điện thoại. Lựa chọn này phải được ghi lại trong hồ sơ vụ án của khách hàng.

Thông tin Cá nhân

Khi tiếp nhận, chuyên gia tư vấn phải nhấn mạnh những lợi ích của việc khách hàng nhận và xem xét kỹ lưỡng các tài liệu trong phần “Tài liệu Phát tay Bắt buộc dành cho Khách hàng” bên dưới trước phiên tư vấn.

Bản in khoản vay phải phù hợp với hoàn cảnh của khách hàng để tạo điều kiện thuận lợi cho phiên tư vấn.

Cố vấn cũng có thể cung cấp liên kết đến trang mạng HECM của HUD tại [HECM | HUD.gov / Bộ Gia cư và Phát triển Đô thị Hoa Kỳ \(HUD\)](https://www.hud.gov/budget)

Cố vấn phải xác định rằng khách hàng đã nhận và xem xét tài liệu giáo dục trước phiên tư vấn và ghi chú vào hồ sơ khách hàng.

Ngoại trừ những trường hợp cần tư vấn khẩn cấp, khách hàng không được tiếp tục phiên tư vấn cho đến khi nhận được gói thông tin bắt buộc (từ cố vấn hoặc bên cho vay thể chấp ngược) và có đủ thời gian để xem lại. Nếu khách hàng nhận được tư vấn khẩn cấp, cố vấn phải gửi tài liệu ngay sau khi hoàn tất phiên tư vấn.

Những người tham gia các Phiên Tư vấn HECM

Sau đây là hướng dẫn về **những người được yêu cầu tham dự** và **những người có thể được hưởng lợi khi tham dự** Phiên Tư vấn HECM. Điều quan trọng là các cố vấn phải truyền đạt thông tin này cho mọi khách hàng để khách hàng có thể tìm kiếm sự hỗ trợ bổ sung từ quý vị bè hoặc gia đình khi cần thiết.

Ai phải nhận Tư vấn HECM và ký chứng chỉ HECM:

1. Bên vay tiềm năng, bao gồm cả vợ/chồng không vay và chủ sở hữu không vay: Bên vay, bất kỳ vợ/chồng không vay và bất kỳ chủ sở hữu không vay nào đều phải được tư vấn.
2. Bên thụ hưởng ủy thác hiện tại: Bên thụ hưởng ủy thác hiện tại hoặc cá nhân đủ điều kiện là Bên vay HECM và đang tìm kiếm khoản vay HECM phải tham dự phiên tư vấn thể chấp ngược và ký giấy chứng nhận HECM.
3. Người đại diện hợp pháp của Bên vay (Bên vay không có năng lực): Đối với bất kỳ Bên vay tiềm năng nào không có năng lực pháp lý để ra quyết định (theo quyết định của tòa án), phiên tư vấn phải được tiến hành với một người có giấy ủy quyền hoặc với người bảo quản hoặc người giám hộ do tòa án chỉ định thay mặt cho chủ nhà.
4. Quyền ủy quyền bền vững: Phiên Tư vấn có thể được tiến hành với một người nắm giữ quyền ủy quyền bền vững được thiết kế riêng để tồn tại trong tình trạng mất năng lực.
5. Quyền giám hộ Nếu tòa án phán quyết chủ nhà không có năng lực hành vi pháp lý, các giấy tờ vay có thể được thực hiện bởi người giám hộ/người giám hộ do tòa chỉ định và

phiên tư vấn thể chấp ngược có thể được tiến hành khi có sự hiện diện của người giám hộ/người giám hộ.

6. Cố vấn phải có được một bản sao của giấy ủy quyền bền vững hoặc lệnh của tòa án như một phần của hồ sơ khách hàng. Tư vấn không nên diễn ra cho đến khi cơ quan tư vấn gia cư nhận được giấy ủy quyền.
7. Nếu cố vấn nghi ngờ rằng giấy ủy quyền là gian lận hoặc người đại diện đang lạm dụng việc sử dụng giấy ủy quyền, cố vấn phải chuyển vấn đề này theo quy định tại Mục II.B.8. Phát hiện và Phòng ngừa Gian lận và Lạm dụng Người cao niên.

Ai có thể nhận được dịch vụ tư vấn HECM:

Bên vay có quyền cho phép hoặc không cho phép những Bên tham gia tùy ý vào phiên tư vấn.

Những bên tham gia tùy chọn bao gồm:

1. Những bên có quyền lợi trong tương lai đối với bất động sản, hoặc Bên ủy thác và Bên thụ hưởng ủy thác: Không cần tư vấn cho những người có quyền lợi trong tương lai đối với bất động sản, hoặc người ủy thác và người thụ hưởng ủy thác không phải là Bên vay HECM. FHA khuyến khích mạnh mẽ những cá nhân này tìm kiếm tư vấn thể chấp ngược. Các điều khoản sau đây được áp dụng:
 - a. Các cố vấn nên cung cấp dịch vụ tư vấn nếu được yêu cầu bởi những người có quyền lợi trong tương lai đối với bất động sản hoặc là người ủy thác và người thụ hưởng ủy thác.
 - b. Những người có quyền lợi trong tương lai đối với bất động sản, hoặc người ủy thác và người thụ hưởng có thể đến một cơ quan tư vấn gia cư được HUD chấp thuận theo lựa chọn của họ.
 - c. Việc tư vấn cho những cá nhân này không nhất thiết phải diễn ra tại cùng một cơ quan đã cung cấp dịch vụ tư vấn thể chấp ngược cho khách hàng ban đầu.
 - d. Khi các dịch vụ tư vấn được cung cấp cho những người có quyền lợi trong tương lai đối với bất động sản, hoặc cho người ủy thác và người thụ hưởng không phải là Bên vay HECM, họ không cần phải ký vào giấy chứng nhận HECM.
 - e. Những người có quyền lợi trong tương lai đối với bất động sản, hoặc người ủy thác và người thụ hưởng ủy thác không tham gia tư vấn thể chấp ngược, vẫn nên nắm rõ các yêu cầu của chương trình đối với HECM được FHA bảo hiểm.
2. Con cái của chủ nhà
3. Con cái của Bên vay HECM tiềm năng không đủ điều kiện vay HECM nhưng hiện đang cư trú tại bất động sản hoặc có tên trong giấy tờ sở hữu bất động sản theo hợp đồng thể chấp ngược nhưng sẽ bị xóa khỏi giấy tờ sở hữu trước khi đóng sổ thì không bắt buộc phải tham gia tư vấn thể chấp ngược nhưng được phép và khuyến khích mạnh mẽ tham gia tư vấn. Các cố vấn nên ghi chú sự tham gia của thành viên gia đình trong hồ sơ khách hàng. Nếu được yêu cầu, Tư vấn HECM sẽ được cung cấp bởi một cơ quan tư vấn gia cư được HUD chấp thuận. Tư vấn cho con cái của Bên vay tiềm năng không nhất thiết phải diễn ra tại cùng một cơ quan đã cung cấp dịch vụ tư vấn thể chấp ngược cho Bên vay.
4. Những người được chủ nhà yêu cầu tham dự: Các thành viên trong gia đình chủ nhà, luật sư của chủ nhà, quý vị bè của chủ nhà và các nhân viên khác từ cơ quan tư vấn gia cư được HUD chấp thuận có thể tham dự phiên tư vấn gia cư nếu chủ nhà yêu cầu và không bị cấm.

Những Bên tham gia Bị cấm:

Bên cho vay bị cấm tham gia vào Phiên Tư vấn HECM. Bất kỳ đại diện nào của đơn vị cho vay hoặc bất kỳ bên thứ ba nào tham gia vào quá trình tạo ra và xử lý khoản vay HECM KHÔNG ĐƯỢC tham gia trực tiếp hoặc gián tiếp vào phiên tư vấn của Bên vay. Các cố vấn sẽ không liên hệ với bên cho vay sau khi phiên tư vấn đã bắt đầu.

Tài liệu Bắt buộc cho Khách hàng Trước khi Tư vấn

Ngoại trừ trường hợp tư vấn khẩn cấp hoặc theo quy định khác theo Giao thức này, các cơ quan phải cung cấp cho khách hàng một gói thông tin **trước** Phiên Tư vấn HECM để khách hàng có ít nhất một ngày để xem lại tài liệu và chuẩn bị câu hỏi trước phiên tư vấn. Trong trường hợp cần tư vấn khẩn cấp, cố vấn phải gửi thông tin cho khách hàng ngay sau khi hoàn tất phiên tư vấn và ghi vào hồ sơ lý do cho phiên tư vấn khẩn cấp. Cố vấn phải ghi lại thời điểm họ cung cấp gói thông tin cho khách hàng. Cố vấn phải xác nhận việc khách hàng đã nhận và xem lại thông tin trước.

Thông tin Bắt buộc

Gói thông tin phải có những thông tin sau:

1. Biểu mẫu công bố của cơ quan và biểu phí tư vấn thế chấp ngược
2. “Chuẩn bị cho Phiên Tư vấn của quý vị” và các tài liệu phát tay bắt buộc khác trong Tài liệu đính kèm B của Giao thức HECM này
3. Bản in so sánh khoản vay. Bản in khoản vay phải phù hợp với tình hình của khách hàng để tạo điều kiện thuận lợi cho phiên tư vấn
4. Bản in Tổng Chi phí Vay Thường niên (Total Annual Loan Cost, TALC) – Tính toán này có sẵn trên công cụ tính toán do HUD chỉ định mà các cố vấn sử dụng để chuẩn bị bản in khoản vay và bản in TALC.
5. Lịch trình khấu hao khoản vay
6. Sổ tay do HUD chỉ định, dưới dạng bản cứng hoặc trực tuyến. Truy cập sổ tay hiện tại được cung cấp cho khách hàng trên HUD Exchange.

Những mục này phải được cung cấp bởi cố vấn, không liên quan đến giấy tờ của bên cho vay.

Thông tin Tùy chọn

Ngoài các tài liệu bắt buộc dành cho khách hàng, HUD khuyến khích các cố vấn cung cấp bất kỳ tài liệu nào sau đây cho khách hàng để bổ sung cho tài liệu bắt buộc. Thông tin này có thể được cung cấp cho khách hàng trước, trong hoặc sau khi tư vấn. Các tài liệu này dành cho khách hàng được cung cấp trong Tài liệu đính kèm B và bao gồm:

1. Thông tin Quan trọng về Thế chấp Chuyển đổi Vốn Chủ Sở hữu Nhà (HECM) và các Cố vấn Thế chấp Ngược Khác
2. Yêu cầu Hội đủ điều kiện Thế chấp Ngược
3. Các Bước trong Quy trình cho Vay HECM
4. Những Cân nhắc về Thế chấp Ngược cho Người tiêu dùng
5. Những Câu hỏi Cần hỏi Bên cho vay của Quý vị về HECM và các Khoản Thế chấp Ngược Khác
6. Nghĩa vụ của Bên vay HECM
7. Nghĩa vụ của Bên vay Thế chấp Ngược: Danh sách Kiểm tra dành cho Bên vay
8. Sử dụng Thế chấp Ngược để mua Niên kim
9. Các Câu hỏi Thường gặp về Tư vấn Thế chấp Ngược

10. Làm thế nào Quý vị Có thể Tiếp cận Vốn Chủ sở hữu Gia cư của mình bằng Thẻ chấp Ngược: Tùy chọn Thanh toán

Bước 2: Tiến hành Phiên Tư vấn

Cố vấn được yêu cầu thảo luận về từng yếu tố của giao thức, chú ý đến sự liên quan của từng yếu tố với tình huống cụ thể của khách hàng. Cố vấn phải đảm bảo rằng khách hàng hiểu từng yếu tố và ý nghĩa của chúng.

Xem xét tính phức tạp của chương trình HECM, các cố vấn nên dành không dưới 60 phút để tiến hành phiên tư vấn. Nếu cố vấn hoàn thành phiên tư vấn theo các chính sách được nêu chi tiết bên dưới trong vòng chưa đầy 60 phút, cố vấn phải đưa vào hồ sơ khách hàng một lời giải thích về lý do tại sao phiên tư vấn không kéo dài ít nhất 60 phút.

Xác nhận dữ liệu khách hàng

Thu thập bất kỳ dữ liệu khách hàng bổ sung nào không được ghi lại trong lần tiếp nhận khách hàng ban đầu và xác nhận bất kỳ dữ liệu khách hàng nào đã ghi lại trước đó.

Tìm hiểu mối quan tâm và sự quan tâm của khách hàng đối với HECM và các khoản thế chấp ngược khác

1. Xác định lý do chính để tìm hiểu về thế chấp ngược.
2. Thảo luận về các mục tiêu cá nhân và tài chính có thể ảnh hưởng đến quyết định nộp đơn xin thế chấp ngược.
3. Giúp khách hàng hiểu cách HECM hoặc thế chấp ngược khác có thể ảnh hưởng đến tình hình tài chính của họ, bao gồm thu nhập, tài sản, nghĩa vụ và nợ, cũng như chi tiêu hiện tại hoặc tiềm năng. Một số khách hàng có thể không thoải mái khi thảo luận về tình hình tài chính của họ. Nếu vậy, cố vấn nên giải thích cho khách hàng rằng một số thông tin tài chính là cần thiết để thảo luận về thế chấp ngược và các giải pháp thay thế khác.
4. Giải quyết mối quan ngại về việc bảo tồn tài sản.
5. Thảo luận về khoảng thời gian khách hàng dự định ở lại nhà của mình.
6. Thảo luận về tình trạng ngôi nhà và liệu có cần sửa chữa hoặc thay đổi gì không.
7. Thảo luận về các vấn đề liên quan đến khả năng di chuyển/sức khỏe, cũng như việc bảo trì trong tương lai có thể cần thiết.
8. Xác định xem khách hàng có ý định bảo đảm khoản đầu tư hay tiền trợ cấp bằng khoản vay thế chấp ngược hay không.
9. Thông báo cho khách hàng rằng bên cho vay và HUD không yêu cầu dịch vụ lập kế hoạch bất động sản để có được HECM.
10. Lập ngân sách dựa trên thu nhập, tài sản, nợ và chi phí của khách hàng.
11. Thảo luận về tác động tiềm tàng đến khả năng đủ điều kiện hưởng phúc lợi công cộng và đề xuất khách hàng tìm kiếm thêm lời khuyên về tài chính hoặc thuế nếu cần.
12. Cung cấp thông tin về gia cư công bằng, cho vay công bằng, cho vay nặng lãi và nếu có, các chủ đề khác được nêu chi tiết trong phần 3-7 (Yêu cầu về gia cư công bằng và quyền công dân).

Thảo luận về nhu cầu và hoàn cảnh của khách hàng

1. Phần này trình bày nhiều tình huống phổ biến nhất của khách hàng. Tất cả các cố vấn nên làm quen với những vấn đề phổ biến này và các giải pháp tiềm năng. Không cần thiết phải xem xét toàn bộ phần này với khách hàng.

2. Các cố vấn nên sử dụng bản in từ các công cụ trực tuyến của HUD (Xem Tài liệu đính kèm A.4: Phần mềm Tính toán HECM và Tài liệu đính kèm A.5: Sử dụng Công cụ Nhận dạng Nguồn lực và Ngân sách của Khách hàng (CBRIT)) để hướng dẫn khách hàng của họ qua các ví dụ về khoản vay mà họ ưa thích. Họ nên giúp khách hàng hiểu thể chấp ngược yêu cầu gì; thời gian thanh toán trong thể chấp ngược; và mục đích và lợi ích của khoản vay, cũng như thảo luận về các ví dụ có liên quan khác. Nếu khách hàng chỉ tìm kiếm thông tin chung, thì cố vấn nên sử dụng các ví dụ về khoản vay. Nếu khách hàng quan tâm đến một khoản vay hoặc đặc điểm khoản vay cụ thể, cố vấn nên sử dụng thông tin này ngoài việc cung cấp các ví dụ về các khoản vay có các đặc điểm khác nhau để so sánh.

Thảo luận về tính hội đủ điều kiện đủ của khách hàng và tài sản

Mặc dù cố vấn có thể mô tả chung về các yêu cầu cơ bản của Bên vay, người phối ngẫu không vay đủ điều kiện và điều kiện đủ về tài sản đối với HECM hoặc thể chấp ngược khác, nhưng chỉ có bên cho vay đủ điều kiện mới được phép đưa ra quyết định về điều kiện đủ.

1. Các yêu cầu liên quan đến Bên vay, bao gồm hạn chế về độ tuổi và tài sản;
2. Giấy ủy quyền và Người bảo quản hoặc Người giám hộ (nếu có);
3. Yêu cầu đủ điều kiện về tài sản cho HECM hoặc thể chấp ngược khác
 - a. Phí tài sản bao gồm nhưng không giới hạn ở thuế tài sản, bảo hiểm rủi ro, phí sở hữu nhà và các đánh giá tài sản khác. Bên vay có trách nhiệm xem xét các báo cáo và theo dõi việc giải ngân cho các khoản phí tài sản.
 - b. Các cố vấn phải giải quyết trách nhiệm của Bên vay, và nếu có thể, của Vợ/chồng không vay, đối với việc thanh toán các khoản phí tài sản, bao gồm cả việc có được trích lập một phần hoặc toàn bộ số tiền bảo hiểm tuổi thọ hay không.
 - c. Cố vấn phải đề cập đến trách nhiệm của Bên vay trong việc đảm bảo rằng bên cho vay đã thanh toán khoản đánh giá, cũng như nghĩa vụ tiếp tục thanh toán sau khi số tiền được trích lập đã được chi tiêu hết.
4. Quyền cư trú và thời gian được phép vắng nhà vì lý do sức khỏe và thời gian ở nhà nghỉ dưỡng.
5. Các sửa chữa bắt buộc bao gồm, nếu có, quy tắc 15%;
6. Tài sản được nắm giữ trong ủy thác (nếu có);
7. Nghĩa vụ của Vợ/Chồng Không Vay hội đủ điều kiện và thời gian hoãn trả đối với HECM (nếu có); và
8. Yêu cầu của bên cho vay về việc tuân thủ đánh giá tài chính và giải thích mục đích của việc dành riêng một phần và toàn bộ kỳ vọng sống khi hoàn cảnh của khách hàng cho thấy có thể cần phải làm như vậy:
 - a. Khoản tiền dành riêng cho tuổi thọ được tài trợ một phần nhằm hỗ trợ Bên vay tự trả phí tài sản.
 - b. Khoản tiền dành riêng cho kỳ vọng sống được tài trợ đầy đủ là để bên cho vay thanh toán phí tài sản thay mặt cho khách hàng.

Giới thiệu các đặc điểm chung của thể chấp ngược

1. Nợ tăng/vốn chủ sở hữu giảm
2. Giữ lại quyền sở hữu
3. Các nghĩa vụ có thể dẫn đến việc HECM phải đến hạn và phải trả, bao gồm khi Bên vay không còn cư trú tại nhà như nơi cư trú chính hoặc khi không còn Bên vay đủ điều kiện hoặc Vợ/chồng không phải là Bên vay trong bất động sản
4. Tài trợ đóng hoặc mở

5. Các yếu tố quyết định giới hạn chính
6. Các tùy chọn về kế hoạch thanh toán, bao gồm khả năng Bên vay yêu cầu thay đổi bất kỳ lúc nào trong thời hạn vay ngoại trừ các hạn chế ban đầu trong 12 tháng đầu tiên. (Chỉ áp dụng cho các khoản thế chấp lãi suất thay đổi)
7. Phần vốn còn lại (ảnh hưởng đến Bên vay và Vợ/chồng không vay và người thừa kế (nếu có))
8. Số dư cho vay
9. Tỷ lệ tăng trưởng của các kế hoạch thanh toán
10. Lịch trình khấu hao âm cho khoản vay cá nhân
11. Dự báo và so sánh trong tương lai
12. Tài trợ không cần thế chấp

Thảo luận về HECM và các chi phí cho vay thế chấp ngược khác

1. Phí phát sinh
2. Phí bảo hiểm thế chấp
3. Chi phí đóng cửa của bên thứ ba bao gồm phí thẩm định, báo cáo tín dụng và tìm kiếm quyền sở hữu
4. Phí dịch vụ và đặt sang một bên
5. Lãi suất
6. Chi phí vay
7. Phí tư vấn và tùy chọn thanh toán trước hoặc thanh toán từ tiền vay.

Thảo luận về trách nhiệm đang diễn ra và những tác động của thế chấp ngược sau khi đóng cửa

1. Sửa chữa
2. Thuế và bảo hiểm và nếu có thể áp dụng, yêu cầu rằng Vợ/chồng đủ điều kiện không vay nợ phải tiếp tục trả thuế và bảo hiểm trong thời gian hoãn. (HUD không yêu cầu, như một điều kiện của Thời gian hoãn đối với Vợ/chồng đủ điều kiện không vay nợ, rằng Vợ/chồng không vay nợ sở hữu hoặc chứng minh được khả năng có được quyền sở hữu hợp pháp và có thể bán được đối với bất động sản hoặc quyền hợp pháp để ở lại bất động sản đó trọn đời)
3. Tác động tài chính
4. Những thay đổi trong mối quan hệ của Bên vay, bao gồm cả những mối quan hệ với Vợ/Chồng không vay

Cung cấp thông tin về các giải pháp tài chính

1. Bán và di chuyển
2. Trả chậm và cho vay sửa chữa nhà
3. Cho vay thế chấp nhà
4. Các giải pháp thay thế dịch vụ xã hội
5. Hoãn và giảm thuế tài sản
6. Thu nhập an sinh bổ sung và Medicaid
7. Medicare (QMB/SLMB, Phần D, v.v.)
8. Các lựa chọn gia cư khác (gia cư tập thể, gia cư hỗ trợ, v.v.)
9. Nếu áp dụng cho hoàn cảnh và nhu cầu cá nhân của khách hàng, toàn bộ quá trình sở hữu nhà

Cung cấp thông tin về tái cấp vốn thế chấp ngược

1. Tái cấp vốn để có lãi suất thấp hơn

2. Tái cấp vốn để tận dụng giá trị gia tăng của ngôi nhà và tiếp cận được lượng vốn chủ sở hữu lớn hơn
3. Có thể tìm thấy thêm thông tin về việc tái cấp vốn trong Mục IX, Tái cấp vốn cho HECM.

Cung cấp thông tin về HECM để Mua, nếu có

1. Các cố vấn tiến hành các buổi họp với khách hàng có nhu cầu mua gia cư bằng HECM nên tham khảo:
2. yêu cầu của Bên vay và tài sản được nêu trong Sổ tay HUD 4000.1; và
3. các chủ đề bắt buộc để tư vấn trong VI. HECM để Mua Giao thức HECM này.

Thảo luận về việc mua niên kim bằng HECM hoặc thế chấp ngược khác

Niên kim

Nhìn chung, hợp đồng niên kim là hợp đồng giữa người mua và công ty bảo hiểm.

Hành động của cố vấn liên quan đến niên kim

Bước này là tùy chọn nếu toàn bộ số tiền thu được từ HECM hoặc các khoản thế chấp ngược khác sẽ được sử dụng để trả hết khoản thế chấp chuyển tiếp.

Cố vấn phải hỏi khách hàng xem họ có cân nhắc sử dụng số tiền vay để mua bảo hiểm niên kim hay không và phải chuẩn bị giải thích về các sản phẩm này.

Nếu khách hàng đang cân nhắc đến việc trả lương hưu, cố vấn phải thảo luận với khách hàng:

1. Các đặc điểm và mục đích của một khoản trợ cấp hưu trí
2. Các phương pháp khác để nhận trợ cấp hưu trí ngoài hình thức thế chấp ngược.
3. chi phí và hệ quả của việc mua hợp đồng niên kim bằng số tiền thu được từ thế chấp ngược.
4. Chống lại áp lực từ các đại lý bảo hiểm, cố vấn tài chính hoặc các cá nhân khác liên quan đến việc sử dụng tiền vay để mua bảo hiểm niên kim hoặc đầu tư vào một dự án mạo hiểm; chỉ có Bên vay thế chấp ngược mới có thể tự quyết định cách sử dụng tiền vay.

Nếu khách hàng vẫn bày tỏ mong muốn mua hợp đồng niên kim bằng số tiền vay, cố vấn phải cung cấp cho khách hàng một bản sao của Tài liệu đính kèm B.9, Sử dụng thế chấp ngược để mua hợp đồng niên kim.

Tài liệu Bắt buộc

Đạo luật Liên bang về Sự thật trong Cho vay (Truth-in-Lending Act, TILA) thừa nhận khó khăn đặc biệt trong việc đánh giá tổng chi phí của khoản thế chấp ngược được sử dụng để mua hợp đồng niên kim. Các cố vấn phải bổ sung các tiết lộ chi phí TILA chuyên biệt cho các giao dịch gồm hai phần này bằng cách cung cấp cho khách hàng đang cân nhắc hợp đồng niên kim tài liệu trong Tài liệu đính kèm B.9 của giao thức này.

Xem lại sự hiểu biết của khách hàng về nội dung phiên họp

Một phần vai trò của cố vấn là xem xét, trong và sau mỗi buổi, xem khách hàng đã được thông báo đầy đủ chưa và có mức độ hiểu biết cho thấy khách hàng nắm được các sự kiện cơ bản của HECM hay chưa. Hiểu các đặc điểm của sản phẩm là rất quan trọng. Cố vấn phải tiết lộ với

khách hàng rằng các câu hỏi sẽ được hỏi trong phiên tư vấn để xác định xem khách hàng có hiểu thông tin đang được thảo luận hay không.

Để đánh giá sự hiểu biết của khách hàng, cố vấn phải xem xét các chủ đề của phiên tư vấn và hỏi khách hàng những câu hỏi mở được liệt kê bên dưới hoặc được chọn từ đặc điểm 10 câu hỏi của HUD bằng phần mềm được HUD chỉ định. Những câu hỏi này giúp đảm bảo rằng khách hàng hiểu thông tin và có thể đưa ra quyết định sáng suốt.

HUD dự định những câu hỏi này sẽ được xen kẽ trong suốt phiên tư vấn. Do đó, cố vấn sẽ đặt câu hỏi như một bài đánh giá trong suốt phiên tư vấn, thay vì một bài kiểm tra vào cuối phiên tư vấn để tránh gây đe dọa hoặc xúc phạm khách hàng.

Khi lựa chọn và đặt câu hỏi, cố vấn phải:

1. bao gồm những câu hỏi liên quan đến tình hình cụ thể của khách hàng. Ví dụ, khách hàng có thể cân nhắc HECM với NBS phải được hỏi những câu hỏi từ danh sách đó ngoài những câu hỏi chung khác.
2. đặt những câu hỏi chung liên quan đến việc sử dụng Khoản dự phòng tuổi thọ.
3. Không hỏi những câu hỏi như một bài kiểm tra viết, trừ khi khách hàng yêu cầu loại chỗ ở này
4. không trình bày các câu hỏi như một điều mà khách hàng phải "vượt qua" để được vay. Điều này có nghĩa là các cố vấn phải quen thuộc với bộ câu hỏi được cung cấp, để họ có thể đặt câu hỏi theo kiểu trò chuyện, được đóng khung như một bản tóm tắt các khái niệm quan trọng nhất được trình bày trong phiên tư vấn. Điều này cũng cung cấp cho cố vấn một cách để nhấn mạnh một số khía cạnh chính của thể chấp ngược. Đây là câu hỏi số 1. Khi nào quý vị sẽ cần trả lại HECM của mình? Nếu khách hàng trả lời không đúng, cố vấn có thể thảo luận thêm về khái niệm này và hỏi lại câu hỏi;
5. tránh những câu hỏi có/không nếu có thể.

Khách hàng phải trả lời đúng ít nhất năm trong số mười câu hỏi để nhận Giấy chứng nhận Tư vấn HECM.

Điều chỉnh Câu hỏi cho Khách hàng

Các cố vấn phải nhận thức được những khách hàng hiểu biết về tài chính khi đặt câu hỏi và có giọng điệu cũng như cách truyền đạt phù hợp khi đặt câu hỏi.

Đối với những khách hàng có vẻ gặp khó khăn trong việc ghi nhớ thông tin, cố vấn có thể đưa ra lời nhắc để hỗ trợ khách hàng trả lời các câu hỏi. Nếu khách hàng trả lời sai một câu hỏi hoặc chỉ đúng một phần, cố vấn nên cố gắng nhắc lại hoặc diễn đạt lại câu hỏi để xem điều đó có giúp ích không, sau đó xem lại ngắn gọn câu trả lời đúng trước khi chuyển sang câu hỏi tiếp theo.

Xem lại sự Hiểu biết của Nhiều Khách hàng

Nếu có hai hoặc nhiều người đi vay, cố vấn có thể yêu cầu mỗi khách hàng thay phiên nhau trả lời các câu hỏi. Ngoài ra, nếu một khách hàng có vẻ ít nói hơn và ít tham gia hơn trong suốt buổi, cố vấn có thể hướng toàn bộ các câu hỏi đến khách hàng đó, đồng thời yêu cầu khách hàng kia cho phép khách hàng kia có cơ hội trả lời. Nếu một trong hai khách hàng không thể trả lời, thì có

vấn có thể cho phép khách hàng kia trả lời câu hỏi. Cố vấn phải tránh để một khách hàng hoàn toàn tiếp quản việc trao đổi câu hỏi và trả lời.

Xem lại sự Hiểu biết Khi Có mặt những Người Không phải là Người đi vay

Khi tư vấn cho khách hàng có con đã trưởng thành hoặc cố vấn không vay vốn khác hiện diện, cố vấn phải chuyển câu hỏi đến chủ nhà và yêu cầu người kia cho phép chủ nhà trả lời. Trong một số trường hợp, có thể cần yêu cầu người kia rời khỏi phiên tư vấn để có thể biết rõ liệu khách hàng đã hiểu các đặc điểm thiết yếu của HECM hay chưa.

Nếu khách hàng đi cùng với một đại diện pháp lý (ví dụ, người có quyền ủy quyền lâu dài), hãy chuyển câu hỏi đến khách hàng bất cứ khi nào có thể, yêu cầu người đại diện cho khách hàng cơ hội trả lời. Nếu khách hàng không thể trả lời thỏa đáng, giấy chứng nhận chỉ nên do đại diện pháp lý ký và nên bao gồm ghi chú rằng khách hàng không thể tham gia đầy đủ vào quy trình tư vấn.

Danh sách Câu hỏi

Các cố vấn được phép hỏi thêm các câu hỏi từ danh sách nếu họ cảm thấy điều đó có lợi cho khách hàng:

Các câu hỏi chung về HECM và các khoản thế chấp ngược khác

1. Khi quý vị có HECM, ai sở hữu ngôi nhà của quý vị (tên của ai được ghi trên giấy tờ sở hữu/giấy chứng nhận)? Khi nào khoản vay phải được trả?
2. Có một số tùy chọn để nhận tiền HECM của quý vị. Trong số đó, quý vị quan tâm đến tùy chọn nào và nó hoạt động như thế nào. Điều gì xảy ra nếu sau này quý vị đổi ý và muốn thay đổi kế hoạch thanh toán?
3. Khi quý vị có HECM, bên cho vay có thể yêu cầu quý vị thanh toán hàng tháng không?
4. Khi nào thì phải trả lại HECM?

Các câu hỏi về tác động tài chính của HECM hoặc thế chấp ngược khác

1. của quý vị với tư cách là chủ nhà là gì? phải tiếp tục sau khi quý vị nhận được HECM? Điều gì có thể xảy ra nếu quý vị không duy trì những trách nhiệm này?
2. HECM có thể yêu cầu một phần hoặc toàn bộ Khoản dự phòng tuổi thọ (LESA) khi đóng sổ, được thiết kế để trang trải bảo hiểm rủi ro, thuế tài sản và các đánh giá tài sản khác. Nguồn tiền để thiết lập LESA sẽ đến từ đâu và điều đó sẽ tác động như thế nào đến tổng số tiền HECM có sẵn? Nếu quý vị có LESA và tất cả các khoản tiền đã cạn kiệt theo thời gian, ai sẽ chịu trách nhiệm thanh toán liên tục các khoản phí tài sản?
3. Điều gì sẽ xảy ra nếu quý vị sử dụng hết số tiền có trong HECM? (Sử dụng các ví dụ phù hợp với hoàn cảnh của khách hàng, ví dụ: “Nếu quý vị không còn bất kỳ khoản tiền HECM nào để tiếp cận thì sao?” hoặc “Quý vị có thể chia sẻ cách quý vị sẽ thanh toán các khoản phí bất động sản, bảo trì và sửa chữa cần thiết để ngôi nhà của quý vị an toàn và đáng sống không?”)
4. Nếu quý vị chuyển đến một ngôi nhà khác, trách nhiệm của quý vị đối với khoản vay HECM là gì? Khi ngôi nhà của quý vị được bán và HECM được trả hết, số tiền thu được ròng có đủ để quý vị thanh toán cho việc chuyển nhà của mình không.

Các câu hỏi sử dụng cho khách hàng có Vợ/chồng tiềm năng hoặc đã biết là Không Vay nợ (Non-Borrowing Spouse, NBS)

1. Nếu vợ/chồng của quý vị là Người phối ngẫu không vay nợ trên HECM và giấy tờ sở hữu nhà, điều này sẽ ảnh hưởng như thế nào đến khả năng ở lại nhà của họ nếu Bên vay chuyển đi vì bất kỳ lý do gì?
2. Liệu NBS có được phép sử dụng quỹ LESA để tiếp tục trả phí tài sản khi Bên vay qua đời không?
3. Nếu Bên vay qua đời hoặc phải nằm viện tại cơ sở chăm sóc sức khỏe, có trường hợp nào NBS thu được số tiền vay còn lại, số tiền vay hoặc hạn mức gốc còn lại không? (Lưu ý rằng số dư khoản vay HECM khác với số tiền thu được ròng từ việc bán bất động sản).
4. NBS còn sống có trách nhiệm duy trì những điều khoản thế chấp nào sau khi người thế chấp qua đời?

Câu hỏi về việc Tái Cấp vốn

1. Nếu quý vị tái cấp vốn HECM hiện tại, quý vị có vẫn phải trả bảo hiểm thế chấp FHA không? Quý vị hiểu thế nào về cách tính bảo hiểm này?
2. Quý vị sẽ phải chịu những chi phí bổ sung nào nếu quyết định tái cấp vốn?

Câu hỏi cho HECM để Mua

1. Khi quý vị mua nhà bằng HECM, HECM sẽ áp dụng cho ngôi nhà hiện tại hay ngôi nhà mới mua của quý vị?
2. Chi phí đóng cửa được xác định như thế nào đối với HECM để mua? Những nguồn tiền nào được phép sử dụng khi quý vị mua nhà bằng HECM và trả chi phí đóng cửa?
3. Tại sao việc kiểm tra nhà lại quan trọng?
4. Quý vị muốn hỏi chuyên gia bất động sản những câu hỏi nào về bất động sản (đánh giá, HOA) được mua bằng HECM?

Kết quả của Đánh giá

Các cố vấn phải ghi chú chi tiết về phản hồi của khách hàng đối với các câu hỏi bằng cách sử dụng chức năng 10 câu hỏi của Công cụ Tính toán và Thẩm định Khoản vay HECM (HECM Loan Calculator and Underwriting Tool, HLCUT) hoặc ghi chú phần trong tệp điện tử CMS của cơ quan hoặc trong tệp giấy của họ. Những ghi chú như vậy phải bao gồm thông tin về bất kỳ khó khăn nào mà khách hàng gặp phải khi trả lời các câu hỏi. Điều này đặc biệt cần thiết khi câu trả lời của khách hàng không đầy đủ hoặc không chính xác, vì điều này sẽ giúp hỗ trợ bất kỳ quyết định nào về việc giữ lại hoặc trì hoãn việc cấp giấy chứng nhận.

Các câu hỏi ôn tập nhằm đánh giá các khái niệm cơ bản nhất của HECM. Cố vấn không nên cấp Giấy chứng nhận Tư vấn HECM cho đến khi khách hàng trả lời đúng 5 trong số 10 câu hỏi.

Khách hàng Không Thể Chứng minh được sự Hiểu biết về Sản phẩm

Nếu khách hàng không thể trả lời đầy đủ hoặc đúng ít nhất năm trong số mười câu hỏi, có thể có những lo ngại về khả năng đưa ra quyết định HECM có thông tin đầy đủ của khách hàng. Nếu đó là quyết định, cố vấn không nên cấp Giấy chứng nhận Tư vấn sau phiên tư vấn đầu tiên mà phải đề xuất các cách bổ sung để giúp khách hàng có được kiến thức cần thiết, chẳng hạn như:

1. Lên lịch một buổi học bổ sung để có thêm thời gian xem lại các chủ đề quan trọng và có thể vào một thời điểm khác trong ngày hoặc
2. Giúp khách hàng sắp xếp một phiên tư vấn trực tiếp với cố vấn ban đầu hoặc một cố vấn khác, hoặc

3. Hỏi khách hàng xem có ai khác mà họ có thể mang theo hoặc có thể tham gia phiên tư vấn qua điện thoại hoặc video trực tiếp và lên lịch một buổi khác để có người này tham gia, hoặc
4. Hỏi khách hàng xem có thể hỗ trợ họ điều gì trong suốt phiên tư vấn không.

Những lựa chọn này phải đáp ứng được nhu cầu cụ thể của khách hàng.

Cố vấn có thể ngừng phiên mà không cần cấp Giấy chứng nhận Tư vấn HECM nếu rõ ràng là khách hàng không có khả năng hiểu tài liệu.

Trong bất kỳ phiên tư vấn bổ sung nào, cố vấn sẽ hỏi lại các câu hỏi ôn tập. Nếu khách hàng vẫn không thể trả lời đúng 5 trong số 10 câu hỏi, cố vấn sẽ hỏi khách hàng xem họ có muốn thêm thời gian không và mời họ quay lại vào một ngày sau khi họ có thêm thời gian để nghiên cứu tài liệu.

Thảo luận các Bước Tiếp theo

1. Giới thiệu: Các cố vấn có thể cung cấp cho khách hàng thông tin về các bên cho vay được chấp thuận. Danh sách các bên cho vay HECM được chấp thuận có thể được lấy bằng cách tìm kiếm trên trang mạng của HUD tại [Danh sách Bên cho vay của HUD](#)
2. Nguồn lực: Các cố vấn phải cung cấp cho khách hàng thông tin hoặc nguồn lực bổ sung có thể giúp khách hàng quyết định có nên theo đuổi thế chấp ngược hay các giải pháp thay thế khác hay không. Danh sách các nguồn lực này có trong Tài liệu đính kèm B.
3. Các cố vấn không thể đưa ra bất kỳ khuyến nghị hoặc giới thiệu cụ thể nào cho một bên cho vay cụ thể.

Bước 3: Hoàn thiện Hồ sơ Khách hàng

Cố vấn phải hoàn thành hồ sơ khách hàng vào cuối buổi. Việc sử dụng hồ sơ điện tử là chấp nhận được. Các cơ quan tư vấn phải duy trì một hồ sơ riêng, bảo mật cho mỗi khách hàng. Cố vấn phải đảm bảo rằng các hồ sơ giấy và hồ sơ điện tử được lưu trữ an toàn và chỉ những cá nhân được ủy quyền mới có thể ghé thăm. Cố vấn phải đảm bảo rằng hồ sơ chứa tất cả các nội dung sau:

1. Số hồ sơ: Số hồ sơ cho tương tác tư vấn duy nhất;
2. Phân tích Tài chính/Ngân sách: Bằng chứng phân tích hoàn cảnh tài chính và tín dụng riêng của khách hàng liên quan đến HECM hoặc thế chấp ngược khác;
3. Dữ liệu Bắt buộc: Tất cả các trường bắt buộc được liệt kê trong Tài liệu kiểm soát giao diện (ICD) của Hệ thống quản lý khách hàng
4. Nhật ký Hoạt động: Bản ghi về ngày, giờ, thời lượng và mô tả của từng tương tác hoặc hoạt động được thực hiện với, thay mặt cho và bởi khách hàng;
5. Theo dõi: Phải ghi lại tất cả các cuộc trao đổi tiếp theo với khách hàng. Tài liệu này cũng phải bao gồm một bản tường trình về tất cả các nỗ lực liên lạc với khách hàng để tiến hành các buổi theo dõi;
6. Người tham gia Tư vấn: Danh sách những người khác ngoài Bên vay đã tham dự Phiên Tư vấn HECM và mô tả mối quan hệ của họ với Bên vay;
7. Giấy chứng nhận Tư vấn: Giấy chứng nhận Tư vấn HECM đã ký và ghi ngày; nếu không cấp giấy chứng nhận, nêu lý do tại sao không cấp;

8. Tuyên bố Công bố của Cơ quan: Một bản sao của tuyên bố công bố phải được cung cấp cho mỗi khách hàng trong bối cảnh gặp mặt trực tiếp hoặc ghi chú về ngày tuyên bố công bố được cung cấp bằng lời nói hoặc điện tử trong quy trình tư vấn qua video hoặc điện thoại trực tiếp. Tuyên bố công bố xác định cơ quan và mô tả rõ ràng các loại dịch vụ khác nhau mà cơ quan cung cấp. Tuyên bố phải nêu rõ rằng khách hàng không có nghĩa vụ phải nhận, mua hoặc sử dụng bất kỳ dịch vụ nào khác do tổ chức hoặc các đối tác độc quyền của tổ chức cung cấp để nhận được dịch vụ tư vấn. Đối với những khách hàng nhận được tư vấn qua video hoặc điện thoại trực tiếp, cơ quan phải cung cấp một tuyên bố bằng lời nói hoặc điện tử đáp ứng các yêu cầu này.
9. Giấy Ủy quyền hoặc các tài liệu khác liên quan đến thẩm quyền của bên thứ ba để hành động thay mặt cho Bên vay tiềm năng, nếu có;
10. Tổng Chi phí Vay Thường niên (Total Annual Loan Cost, TALC): Đánh giá tổng chi phí thường niên của khoản thế chấp ngược bao gồm khoản thanh toán lãi suất và các khoản phí khác cần thanh toán;
11. Lịch trình khấu hao cho các lựa chọn vay thế chấp ngược;
12. Ước tính So sánh Khoản vay cho Thế chấp Ngược: So sánh các khoản vay dành riêng cho khách hàng của các sản phẩm HECM và, nếu có, các sản phẩm thế chấp ngược độc quyền, hiển thị ví dụ về thông tin chi tiết về khoản vay bao gồm lãi suất, hạn mức gốc, phí, chi phí đóng cửa và nguồn vốn khả dụng.
13. Ghi chú/Tài liệu xác minh rằng tất cả nội dung và thông tin tư vấn bắt buộc đã được cung cấp;
14. Ghi chú về các tài liệu quảng cáo hoặc tài liệu phát tay khác được cung cấp cho khách hàng về quy trình, thủ tục hoặc mốc thời gian cho vay thế chấp ngược chung; các bên cho vay thế chấp ngược; và/hoặc các giải pháp thay thế cho thế chấp ngược;
15. Tài liệu bao gồm các bản sao (bản điện tử hoặc bản giấy) của hồ sơ hoặc thư từ nhận được từ khách hàng hoặc được tạo ra thay mặt cho khách hàng, bao gồm Thông tin khác nhau thu được trong quá trình tiếp nhận và các phiên tư vấn gia cư tiếp theo không được đề cập trong phần này;
16. Tài liệu chấm dứt nêu chi tiết thời điểm cơ quan tư vấn gia cư chấm dứt dịch vụ. Cố vấn gia cư phải ghi chú vào hồ sơ của khách hàng ngày tháng và nguyên nhân/giải thích chấm dứt. Hồ sơ của khách hàng không được mở vô thời hạn;
17. Ghi chép kết quả của các phiên tư vấn;
18. Phí được tính hoặc liệu có yêu cầu và chấp thuận miễn trừ khó khăn hay không, nếu có; số tiền được thanh toán thông qua phí khách hàng và bản sao biên lai được cung cấp cho khách hàng;
19. Hoạt động Tài trợ của HUD, nếu có, ghi chú xem hoạt động đó có được tài trợ một phần hay toàn bộ bằng khoản tài trợ tư vấn gia cư hoặc khoản tài trợ phụ của HUD hay không; và
20. Thảo luận về các giải pháp thay thế liệt kê bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ, nhà cung cấp sản phẩm, sản phẩm, đặc điểm, dịch vụ hoặc thuộc tính nào có thông tin đã được thảo luận với khách hàng.

Bước 4: Theo dõi

Kế hoạch công tác tư vấn gia cư phải nêu chi tiết các thủ tục theo dõi của cơ quan với khách hàng để xác nhận rằng khách hàng đang tiến triển theo mục tiêu về gia cư, tìm hiểu kết quả và xác định xem cơ quan có nên sửa đổi hay chấm dứt tư vấn cho khách hàng hay không.

Cố vấn phải tiến hành theo dõi thêm với khách hàng; việc thuê một cơ quan bên thứ ba để tiến hành các dịch vụ theo dõi là bị nghiêm cấm.

Cố vấn nên nỗ lực hợp lý để tiến hành theo dõi bằng lời trong vòng 60 ngày sau phiên tư vấn (trực tiếp, video trực tiếp hoặc điện thoại). Nếu cố vấn thực hiện nhiều lần theo dõi bằng lời mà không thành công, cố vấn phải viết thư hoặc gửi email cho khách hàng nêu rõ rằng cố vấn đã cố gắng theo dõi và thông báo cho khách hàng về nhu cầu liên lạc theo dõi. Thư hoặc email phải yêu cầu khách hàng liên hệ với cơ quan tư vấn gia cư chậm nhất là 30 ngày kể từ ngày gửi, để giúp cơ quan đánh giá xem có cần thêm dịch vụ khách hàng để hỗ trợ khách hàng đạt được mục tiêu về gia cư hay không hoặc liệu cơ quan có nên chấm dứt dịch vụ tư vấn hay không. Tham khảo Tài liệu đính kèm A.2 để biết mẫu Thư theo dõi. Việc phát hành các cuộc khảo sát để đánh giá kết quả về gia cư không đáp ứng được yêu cầu theo dõi thêm với khách hàng.

Cuộc Gọi điện thoại Tiếp theo

Nếu cố vấn thành công trong việc liên lạc với khách hàng qua điện thoại, cố vấn phải xem lại thông tin đã thảo luận trong phiên tư vấn và các tài liệu được cung cấp cho khách hàng. Cố vấn phải nhấn mạnh rằng khách hàng có thể liên hệ với cố vấn sau cuộc gọi điện thoại đầu tiên này với các câu hỏi hoặc mối quan tâm.

Tiếp theo Tư vấn Khẩn cấp

Khi cố vấn thực hiện tư vấn khẩn cấp và khách hàng nhận được gói thông tin trong hoặc sau phiên tư vấn, cố vấn nên đợi 24 đến 48 giờ để liên hệ với khách hàng. Điều này giúp khách hàng có thời gian xem lại tài liệu và cân nhắc các lựa chọn của mình. Một lần nữa, cố vấn phải nhấn mạnh rằng khách hàng có thể liên hệ với cố vấn để hỏi thêm câu hỏi hoặc mối quan tâm.

Thư Kết thúc hoặc cho biết Kết quả

Sau khi đủ thời gian để khách hàng hoàn tất khoản vay thế chấp ngược, cố vấn phải gửi cho khách hàng một lá thư để nhắc nhở khách hàng về nghĩa vụ của Bên vay. Thông thường, điều này sẽ diễn ra từ ba đến sáu tháng sau phiên tư vấn. Cố vấn phải nhắc nhở khách hàng về chi phí và hậu quả của việc mua hợp đồng niên kim bằng số tiền thu được từ khoản thế chấp ngược và các mục đích sử dụng khác cho số tiền vay có thể không vì lợi ích tốt nhất của khách hàng.

Thư phải khuyến khích khách hàng gọi cho cố vấn nếu có bất kỳ câu hỏi hoặc mối quan tâm nào khác và bao gồm một cuộc khảo sát để khách hàng báo cáo kết quả của phiên tư vấn. Không cần thư báo cáo kết quả nếu cố vấn đã gọi cho khách hàng để theo dõi và ghi lại kết quả (ví dụ, khách hàng đã đóng khoản vay, khách hàng không có thêm câu hỏi nào hoặc khách hàng sẽ không tiến hành thế chấp ngược).

Bước 5: Chuẩn bị và gửi Giấy chứng nhận Tư vấn HECM

Tổng quan về các Yêu cầu đối với Giấy chứng nhận Tư vấn

Tất cả người đi vay phải có Giấy chứng nhận Tư vấn HECM để có thể tiến hành nộp đơn xin vay HECM.

Các cố vấn cấp Giấy chứng nhận Tư vấn HECM (HUD-92902) sau khi Bên vay hoàn thành thành công phiên tư vấn. Giấy chứng nhận không đại diện cho ý kiến hoặc quyết định của cơ

quan tư vấn về tính phù hợp của khoản thế chấp ngược đối với khách hàng. Thay vào đó, đó là chứng nhận rằng khách hàng có:

- Đã nhận được tài liệu hướng dẫn bắt buộc của HUD;
- Đã nhận được tư vấn;
- Thảo luận về nhu cầu và hoàn cảnh của mình cũng như tiềm năng của khoản thế chấp ngược để đáp ứng những nhu cầu đó; và
- Có hiểu biết cơ bản về thế chấp ngược.

Giấy chứng nhận Tư vấn HECM chỉ áp dụng cho Tư vấn HECM và không nhằm mục đích cung cấp bất kỳ đảm bảo nào về tư vấn cho các sản phẩm thế chấp ngược khác.

Giấy chứng nhận bao gồm danh sách các mục cụ thể mà cố vấn phải thảo luận chi tiết với khách hàng trước khi cấp giấy chứng nhận. Danh sách này bao gồm:

1. Các lựa chọn khác ngoài HECM có thể dành cho chủ nhà bao gồm các lựa chọn gia cư, dịch vụ xã hội, y tế và tài chính khác;
2. Các lựa chọn chuyển đổi vốn chủ sở hữu nhà khác có thể hoặc có thể áp dụng cho chủ nhà như các loại hình thế chấp ngược khác, tài trợ bán-cho thuê lại, các khoản vay trả chậm và hoãn thuế tài sản;
3. Những tác động về mặt tài chính khi tham gia vào khoản thế chấp chuyển đổi giá trị tài sản gia cư;
4. Tiết lộ rằng Khoản thế chấp chuyển đổi giá trị tài sản thế chấp có thể: 1) có hậu quả về thuế; 2) ảnh hưởng đến điều kiện đủ để được hỗ trợ theo các chương trình của Liên bang và Tiểu bang; và 3) ảnh hưởng đến tài sản thừa kế và người thừa kế của chủ nhà;
5. Thông báo rằng chủ nhà không cần phải trả tiền cho dịch vụ của người lập kế hoạch bất động sản để có thể vay HECM; và
6. Thông báo rằng HECM phải trả khi không còn Bên vay nào sống trong bất động sản thế chấp hoặc khi bất kỳ giao ước thế chấp nào khác bị vi phạm. (Bên vay là những bên đã ký vào Biên bản ghi nhớ và Thế chấp hoặc Văn bản ủy thác).

Chuẩn bị Giấy chứng nhận Tư vấn HECM

Các cố vấn chỉ tạo chứng chỉ trong FHA Connection chứ không phải từ bất kỳ nguồn nào khác. FHA sẽ chỉ chấp nhận Giấy chứng nhận Tư vấn HECM được tạo từ FHA Connection khi bên cho vay nộp khoản vay để bảo hiểm.

Cố vấn phải ghi vào giấy chứng nhận:

1. Tên của cố vấn;
2. Tên của cơ quan tư vấn;
3. Mã số HCS (Hệ thống tư vấn gia cư) của đơn vị tư vấn;
4. Ngày tháng và chữ ký của cả cố vấn và tất cả Bên vay tiềm năng;
5. Ngày mà khách hàng hoàn thành quy trình tư vấn;
6. Ngày hết hạn của chứng chỉ do cố vấn cấp;
7. Loại hình tư vấn được thực hiện (trực tiếp hoặc qua điện thoại);
8. Thời lượng của phiên tư vấn; và
9. Nếu có thể, cần có chữ ký của người đại diện hợp pháp của khách hàng.

Cố vấn phải đảm bảo rằng Giấy chứng nhận Tư vấn HECM được khách hàng ký và tất cả thông tin có liên quan đều được điền đầy đủ.

Giấy chứng nhận địa chỉ Tư vấn HECM phải phản ánh địa chỉ của khách hàng tại thời điểm tư vấn. Giấy chứng nhận không cần phải khớp với địa chỉ của bất động sản sẽ đóng vai trò là tài sản thế chấp cho khoản vay HECM được FHA bảo hiểm.

Người ký tên Bắt buộc của Giấy chứng nhận Tư vấn HECM

Chỉ những cá nhân phải tham dự Phiên Tư vấn HECM mới phải ký Giấy chứng nhận Tư vấn HECM.

Khi phiên tư vấn được thực hiện thay mặt cho Bên vay bởi những người nắm giữ quyền ủy quyền lâu dài hoặc người giám hộ hoặc người bảo trợ do tòa án chỉ định, cá nhân tham dự phiên tư vấn của HECM phải ký vào Giấy chứng nhận tư vấn của HECM.

Trong trường hợp Bên vay có người ủy thác, người ủy thác phải ký hợp đồng thế chấp, nếu cần thiết để tạo ra hợp đồng thế chấp đầu tiên và hợp đồng thế chấp thứ hai hợp lệ, nếu có, nhưng người ủy thác không bắt buộc phải tham gia tư vấn trừ khi người ủy thác cũng là người thụ hưởng khoản vay hoặc là Bên vay HECM.

Những cá nhân khác tham gia phiên họp không bắt buộc phải ký vào giấy chứng nhận. Ví dụ, điều này bao gồm trẻ em hoặc những cá nhân khác không có tên trong giấy chứng nhận.

Tuy nhiên, được phép nhờ người khác ký vào giấy chứng nhận để chứng minh sự hiện diện của họ trong phiên tư vấn. Bên cho vay có thể yêu cầu điều này khi năng lực của Bên vay bị nghi ngờ và đại diện hợp pháp của Bên vay có mặt trong phiên tư vấn.

Cung cấp Giấy chứng nhận Tư vấn HECM cho Khách hàng và Bên cho vay

Cố vấn có thể gửi Giấy chứng nhận Tư vấn HECM cho khách hàng và/hoặc trực tiếp cho bên cho vay qua thư, fax hoặc PDF qua email, theo yêu cầu của khách hàng. **sau khi** quy trình tư vấn kết thúc. Cách tiếp cận này không phán đoán trước kết quả của quy trình tư vấn hoặc có nguy cơ thay thế mong muốn của bên cho vay cho mong muốn của khách hàng.

Các cố vấn phải thực hiện theo các bước sau nếu gửi fax giấy chứng nhận:

1. Nếu bất kỳ lúc nào sau khi phiên tư vấn kết thúc, khách hàng yêu cầu cố vấn fax giấy chứng nhận cho bên cho vay, cố vấn phải tuân thủ yêu cầu của khách hàng.
2. Yêu cầu không nhất thiết phải bằng văn bản. Nếu khách hàng đưa ra yêu cầu bằng lời nói, cố vấn phải ghi chú điều này vào hồ sơ của khách hàng. Cố vấn phải ghi chú ngày fax và số fax đến trong hồ sơ của khách hàng.
3. Nếu khách hàng đưa ra yêu cầu như vậy trước khi quy trình tư vấn hoàn tất, chuyên gia tư vấn phải xác nhận yêu cầu và sau khi quy trình tư vấn hoàn tất, hãy hỏi khách hàng xem họ có muốn chuyên gia tư vấn fax giấy chứng nhận cho bên cho vay hay không.
4. Chỉ có khách hàng hoặc người đại diện được ủy quyền hợp pháp của họ mới có thể yêu cầu cố vấn fax giấy chứng nhận cho bên cho vay.

Trong trường hợp tư vấn qua video trực tiếp hoặc qua điện thoại, cố vấn phải thực hiện theo các bước sau:

1. Cố vấn phải fax một bản sao giấy chứng nhận đã được cố vấn ký cho bên cho vay;
2. Sau đó, cố vấn phải gửi một bản sao giấy chứng nhận cho khách hàng;
3. Khách hàng phải ký vào giấy chứng nhận và sau đó fax hoặc gửi qua thư một bản sao đã ký cho bên cho vay;
4. Khi bên cho vay nhận được cả hai bản sao, bên cho vay có thể gộp hai bản sao lại và coi chúng là chứng chỉ Tư vấn HECM hoàn chỉnh được cấp thay mặt cho khách hàng.

Yêu cầu biên nhận Giấy chứng nhận Cố vấn HECM của Bên cho vay

Bên cho vay không được tính bất kỳ khoản phí nào hoặc tiến hành xử lý đơn xin vay HECM cho đến khi nhận được giấy chứng nhận có chữ ký của cả cố vấn và khách hàng.

Nhân viên tư vấn phải thông báo cho khách hàng về yêu cầu này để khách hàng biết rằng khoản vay không được tiến hành cho đến khi giấy chứng nhận được ký và chuyển đi đúng quy định.

Thời hạn hiệu lực của Giấy chứng nhận Tư vấn HECM

Giấy chứng nhận Tư vấn HECM có hiệu lực trong 180 ngày dương lịch kể từ ngày hoàn tất tư vấn.

Nhu cầu và Hoàn cảnh của Khách hàng

Các cố vấn phải xem xét các nhu cầu và hoàn cảnh đa dạng của khách hàng khi tiến hành phiên tư vấn. Các cố vấn cần có khả năng thảo luận các chủ đề sau, liên quan đến hoàn cảnh cụ thể của khách hàng.

Ảnh hưởng của Giá trị Tài sản đến Vốn Chủ Sở hữu Khả dụng:

Giá trị tài sản của khách hàng quyết định số vốn chủ sở hữu có thể có thông qua thế chấp ngược. Khách hàng sống trong những ngôi nhà có giá trị tài sản cao có thể có được số tiền thu được cao hơn thông qua các sản phẩm thế chấp ngược độc quyền so với HECM, vì các khoản vay HECM phải tuân theo giới hạn cho vay của FHA. Hơn nữa, những ngôi nhà cũ có thể có giá trị thẩm định thấp hơn và một số ngôi nhà có thể cần một số sửa chữa nhất định để đủ điều kiện thế chấp ngược. Khi tư vấn cho khách hàng về HECM, cố vấn phải cung cấp thông tin về các sản phẩm thế chấp ngược độc quyền, nếu có trên thị trường cho vay hiện tại, và cung cấp so sánh về chi phí và lợi ích.

Các khoản thế chấp ngược độc quyền không được chính phủ liên bang bảo hiểm.

Các cố vấn nên đảm bảo rằng khách hàng hiểu được lợi ích của bảo hiểm thế chấp FHA.

Tuổi của Bên vay

Ảnh hưởng đến Tính hội đủ điều kiện

HECM dành cho người cao niên từ 62 tuổi trở lên và cho các cặp vợ chồng có một người ít nhất 62 tuổi. Các sản phẩm thế chấp ngược khác có thể có yêu cầu về độ tuổi khác nhau. Xem Sổ tay gia đình đơn lẻ HUD 4000.1 để biết các yêu cầu đối với Chương trình HECM.

Tác động đến việc Tiếp cận Công bằng

Đối với HECM, FHA bao gồm tuổi thọ trong công thức để xác định số tiền thế chấp ngược. Bên vay lớn tuổi thường đủ điều kiện để được hưởng hạn mức ban đầu cao hơn đối với tiền gốc. Nếu có nhiều hơn một Bên vay hoặc vợ/chồng không vay, FHA yêu cầu bên cho vay sử dụng tuổi của Bên vay trẻ nhất để tính toán khoản vay HECM.

Các sản phẩm thế chấp ngược khác có thể sử dụng các phép tính khác nhau để xác định số tiền thu được dựa trên độ tuổi của Bên vay hoặc nhiều Bên vay.

Yêu cầu về Thu nhập: Ảnh hưởng đến Thế chấp ngược

Chương trình HECM không có yêu cầu về điều kiện đủ thu nhập. Theo yêu cầu đánh giá tài chính, bên cho vay sẽ xem xét nguồn lực của khách hàng để xác định khả năng của khách hàng trong việc đáp ứng các nghĩa vụ tài chính của mình bằng thu nhập và tài sản đã được chứng minh của họ. Bên cho vay có thể yêu cầu khách hàng cung cấp tờ khai thuế, phiếu lương, bằng chứng về thu nhập An sinh xã hội, sao kê ngân hàng, tài khoản hưu trí hoặc các nguồn xác minh khác để chứng minh thu nhập. Bên cho vay sẽ khấu trừ tổng chi phí hàng tháng khỏi tổng thu nhập hàng tháng để xác định thu nhập còn lại của khách hàng.

Nếu thu nhập còn lại của khách hàng không đủ và họ không có các yếu tố bù đắp được chấp nhận, khách hàng vẫn có thể đủ điều kiện cho HECM với Khoản dự phòng tuổi thọ cho thuế tài sản, bảo hiểm và các khoản phí tài sản bắt buộc khác. Bên cho vay có trách nhiệm xác định xem khách hàng có đủ điều kiện để vay theo đánh giá tài chính hay không.

Các cố vấn nên xem xét các yêu cầu của đánh giá tài chính và nêu bật các lĩnh vực tiềm năng có thể ảnh hưởng đến khách hàng, chẳng hạn như nhu cầu dành riêng một phần hoặc toàn bộ tuổi thọ được tài trợ hoặc khả năng từ chối HECM. Để thực hiện việc này, cố vấn phải sử dụng công cụ HUD trong Tài liệu đính kèm A.4: Phần mềm tính toán HECM và Tài liệu đính kèm A.5: Sử dụng Công cụ nhận dạng ngân sách và nguồn lực của khách hàng (CBRIT).

Cố vấn phải làm rõ rằng tiêu chuẩn để được cấp HECM được xác định bởi bên cho vay.

Các sản phẩm thế chấp ngược khác có thể có các yêu cầu về thu nhập khác ảnh hưởng đến thế chấp ngược.

Yêu cầu Tín dụng: Ảnh hưởng đến Thế chấp ngược

Bên cho vay sẽ xem xét khách hàng để xác định ý nguyện của khách hàng trong việc thanh toán các nghĩa vụ tài chính của họ. Bên cho vay sẽ xem xét báo cáo tín dụng của khách hàng và lịch sử thanh toán thuế và bảo hiểm trước đây khi đưa ra quyết định này. Nếu khách hàng có tín dụng bất lợi đáng kể, bên cho vay có thể yêu cầu khách hàng giải thích. Khách hàng sẽ được trao cơ hội cung cấp tài liệu về bất kỳ tình tiết giảm nhẹ nào góp phần vào tín dụng bất lợi. Khách hàng có tín dụng bất lợi, không có tình tiết giảm nhẹ được chấp nhận, có thể đủ điều kiện để nhận HECM với Khoản dự phòng tuổi thọ được tài trợ toàn bộ hoặc một phần cho các khoản phí bất động sản bắt buộc.

Có thể có các sản phẩm thế chấp ngược khác và có hướng dẫn khác nhau về tín dụng của khách hàng.

Thời gian Còn lại Trong nhà: Ảnh hưởng đến Chi phí và Nghĩa vụ

Chi phí của thế chấp ngược được trả trước. Không giống như thế chấp trả trước trong đó chi phí được gộp vào các khoản thanh toán thế chấp hàng tháng và trả theo thời gian, chi phí của thế chấp ngược được trả (và có thể được tài trợ) như một phần của quá trình phát sinh. Do đó, tổng chi phí phát sinh của khoản vay, so với số tiền vay, giảm dần theo thời gian. Do đó, cố vấn và khách hàng phải thảo luận về thời gian khách hàng dự kiến sẽ ở lại ngôi nhà. Những khách hàng đang có kế hoạch chuyển đi sớm có thể thấy chi phí của thế chấp ngược lớn hơn chi phí bán trực tiếp ngôi nhà của họ. Ngược lại, những khách hàng có kế hoạch ở lại nhà của họ trong thời gian dài hơn có nhiều khả năng nhận được lợi ích dài hạn từ HECM hoặc khoản vay thế chấp ngược khác.

Khách hàng cũng phải cân nhắc những tác động của thế chấp ngược đối với nghĩa vụ và nợ của họ. Ví dụ, họ có thể trả thuế và bảo hiểm và vẫn duy trì được ngôi nhà không? Họ có thể trả tiền chăm sóc tại nhà nếu điều đó trở nên cần thiết không?

Các Lựa chọn về Kế hoạch Thanh toán và Tác động của Chúng đến Nghĩa vụ Tài chính Hiện tại và Tương lai

Đối với HECM, khách hàng có thể chọn từ một số tùy chọn kế hoạch thanh toán. Các cố vấn được nhắc nhở rằng chương trình HECM giới hạn số tiền rút ban đầu không quá 60% hạn mức gốc hoặc tổng số nghĩa vụ bắt buộc cộng với mười phần trăm hạn mức gốc. Đối với tất cả các tùy chọn khác ngoài tùy chọn thanh toán một lần, số dư khoản vay còn lại không được rút cho đến 12 tháng sau ngày đóng khoản vay.

Sau đây là các kế hoạch thanh toán có sẵn cho HECM. Các khoản thế chấp ngược độc quyền có thể có các tùy chọn kế hoạch thanh toán khác nhau.

1. Dòng tín dụng
2. Nhiệm kỳ
3. Thuật ngữ
4. Kết hợp giữa một kế hoạch tín dụng theo hạn mức với một kế hoạch thời hạn hoặc một kế hoạch kỳ hạn
5. Thanh toán một lần duy nhất

Xem Phần V. Các đặc điểm của Thế chấp ngược để biết thêm thông tin về các kế hoạch thanh toán.

Thanh toán khoản thế chấp hiện tại và tất cả các khoản thế chấp khác

Số tiền thu được từ HECM phải đủ ít nhất để trả hết tất cả các khoản thế chấp hiện có trên ngôi nhà. Một số khách hàng cân nhắc sử dụng HECM để xóa bỏ các khoản thế chấp hiện có và các khoản nợ khác.

Chi phí Định kỳ và Tương lai

Cố vấn phải giúp khách hàng xem xét các khoản chi phí định kỳ và tương lai của khách hàng, và cách thu nhập hiện tại của khách hàng đáp ứng các nhu cầu hiện tại và tương lai. Khách hàng có thể sử dụng số tiền thu được từ thế chấp ngược cho các khoản chi phí này. Cố vấn cũng nên xem xét lạm phát khi xem xét các khoản chi phí định kỳ và tương lai của khách hàng.

Chi phí định kỳ bao gồm nhưng không giới hạn ở:

1. Thuế tài sản, đánh giá, phí hiệp hội chủ nhà và phí chung cư
2. Bảo hiểm rủi ro
3. Bảo trì và sửa chữa nhà

Chi phí trong tương lai có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở:

1. Sửa đổi khả năng tiếp cận bên trong và bên ngoài
2. Chăm sóc sức khỏe tại nhà hoặc hỗ trợ
3. Các chi phí liên quan đến sức khỏe khác

Tính khả dụng của các Lợi ích Công cộng cho Khách hàng

Các cố vấn phải xác định xem khách hàng có nhận được các phúc lợi công cộng hay không (ví dụ như Thu nhập An sinh Bổ sung, Medicare và Medicaid). Nếu không, các cố vấn phải thông báo cho khách hàng về khả năng đủ điều kiện của họ đối với các phúc lợi đó. Các cố vấn sẽ sử dụng phần mềm dựa trên mạng do HUD chỉ định cho phép người dùng kiểm tra tính đủ điều kiện đối với các chương trình phúc lợi công cộng thường được sử dụng. Nếu khách hàng có thu nhập ở mức hoặc dưới 200% Mức nghèo liên bang hoặc là người khuyết tật, các cố vấn phải chạy

phần mềm dựa trên mạng do HUD chỉ định để thông báo cho khách hàng về các chương trình mà họ có thể đủ điều kiện và cung cấp cho khách hàng các biểu mẫu hoặc giới thiệu phù hợp.

Khoản thế chấp ngược có thể là khoản bổ sung đáng kể cho các phúc lợi công cộng dành cho người cao niên; tuy nhiên, các cố vấn phải làm cho khách hàng nhận thức được rằng khoản thế chấp ngược có thể ảnh hưởng đến quyền lợi của họ đối với một số phúc lợi công cộng nếu họ cho phép số tiền vay của mình tích lũy. Các cố vấn nên khuyến nghị rằng khách hàng tìm kiếm tư vấn pháp lý hoặc tài chính liên quan đến tác động tiềm ẩn của nhiều phúc lợi công cộng khác nhau. Xem Tài liệu đính kèm B.9 để biết thêm thông tin về các phúc lợi công cộng, các giải pháp thay thế tài chính và các khoản bổ sung.

Vợ chồng Không Vay nợ

HUD cho phép hoãn tình trạng đến hạn và phải trả khi Bên vay HECM có Vợ/chồng không vay đủ điều kiện đáp ứng các yêu cầu của HUD được nêu trong Sổ tay 4000.1, II.B. Các cố vấn phải thảo luận về tác động và nghĩa vụ của Vợ/chồng không vay trong việc ở lại bất động sản khi HECM đến hạn và phải trả.

Cố vấn phải giải quyết tình huống Bên vay tái hôn sau khi vay HECM và tác động của nó đối với người phối ngẫu mới. Trong những tình huống này, cố vấn phải tư vấn cho khách hàng rằng người phối ngẫu mới sẽ là “Người phối ngẫu không vay không đủ điều kiện”.

Cố vấn phải tư vấn cho khách hàng rằng Người phối ngẫu không vay không đủ điều kiện có thể được thêm vào khoản vay HECM mới khi họ đã đạt đến độ tuổi 62 thông qua việc tái cấp vốn HECM. Cố vấn phải chỉ ra rằng việc tái cấp vốn HECM khi khách hàng đã tái hôn không được đảm bảo: điều này sẽ phụ thuộc vào tính đủ điều kiện của khách hàng, giá trị và giá trị tài sản còn lại trong tài sản của họ và bên cho vay bảo lãnh theo yêu cầu đánh giá tài chính.

Người thừa kế và Bất động sản của Bên vay

Một số khách hàng có thể lo ngại về việc để lại tài sản cho người thừa kế của họ. Những Bên vay thế chấp ngược vẫn ở trong nhà trong nhiều năm có thể sử dụng một phần lớn vốn chủ sở hữu nhà của họ,

giảm số tiền họ có thể để lại cho người thừa kế. Tuy nhiên, Bên vay thế chấp ngược không phải sử dụng toàn bộ vốn chủ sở hữu có sẵn thông qua thế chấp ngược. Các tùy chọn thanh toán khác nhau cho phép Bên vay giữ lại các số tiền vốn chủ sở hữu khác nhau.

Các cố vấn phải tư vấn cho khách hàng rằng sự biến động về giá trị tài sản của họ theo thời gian có thể tăng hoặc giảm vốn chủ sở hữu của họ. Ngoài ra, độ tuổi của Bên vay trẻ nhất hoặc Vợ/chồng đủ điều kiện không vay là một yếu tố trong việc tính toán số tiền gốc được phép của khoản vay HECM

Đặc điểm của Thẻ chấp ngược

Tổng quan về các Chương trình Thẻ chấp Ngược và Đặc điểm Sản phẩm

Các cố vấn phải thảo luận về các đặc điểm của HECM hoặc thẻ chấp ngược có liên quan đến tình hình hoặc sở thích của khách hàng.

Khách hàng cũng phải cân nhắc những tác động của HECM đối với nghĩa vụ và nợ của họ. Ví dụ, họ có thể trả thuế và bảo hiểm và vẫn duy trì được ngôi nhà không? Họ có thể trả tiền chăm sóc tại nhà nếu điều đó trở nên cần thiết không?

Điều kiện đủ

1. Điều kiện của Bên vay và người phối ngẫu không vay
2. Giấy ủy quyền và Người bảo quản/Người giám hộ (nếu có)
3. Đáp ứng yêu cầu của Đánh giá tài chính
4. Điều kiện sở hữu tài sản
5. Sửa chữa cần thiết
6. Tài sản được nắm giữ trong ủy thác (nếu có)
7. Tiêu chí đánh giá tài chính

Đặc điểm cho vay

1. Giới hạn cho vay
2. Giới hạn gốc
3. Tác động của việc khóa lãi suất cho vay
4. Tùy chọn thanh toán
5. Dòng tín dụng
6. Nhiệm kỳ
7. Thuật ngữ
8. Các kế hoạch thanh toán kết hợp
9. Tổng số tiền một lần
10. Lãi suất
11. Lãi suất điều chỉnh thường niên
12. Lãi suất điều chỉnh hàng tháng
13. Lãi suất cố định
14. Mức trần lãi suất cho ARM
15. Biên độ/Chỉ số
16. Tỷ lệ dự kiến
17. Lưu ý Tỷ lệ
18. Vốn chủ sở hữu còn lại
19. Bảo hiểm thẻ chấp
20. Giữ lại quyền sở hữu

Chi phí vay

1. Phí bảo hiểm thẻ chấp (Ban đầu và thường niên)
2. Phí dịch vụ và đặt sang một bên
3. Sửa
4. Yêu cầu đánh giá tài chính

5. Dành riêng toàn bộ tuổi thọ
6. Một phần dự kiến được đặt sang một bên
7. Chi phí của bên thứ ba (Phí thẩm định, báo cáo tín dụng và xử lý)
8. Phí phát sinh
9. Tài trợ Chi phí đóng cửa
10. Phí thay đổi kế hoạch thanh toán
11. Tổng Chi phí Vay Thường niên (TALC)

Sau khi đóng

1. Giải ngân Quỹ
2. Quyền hủy bỏ
3. Nghĩa vụ của Bên vay và, nếu có, Nghĩa vụ của vợ/chồng không vay
4. Thuế và Bảo hiểm rủi ro
5. Sửa chữa và/hoặc bảo trì liên tục
6. Tiếp tục chiếm đóng
7. Sự kiện phải trả nợ vay/Trả nợ
8. Trả trước
9. Tuổi thọ dự kiến được dành riêng (“LESA”) (Toàn bộ và một phần)
10. Tác động đến lợi ích công cộng
11. Ý nghĩa của thuế thu nhập
12. Khả năng thay đổi tùy chọn thanh toán
13. Sửa chữa cần thiết
14. Trả nợ

Điều kiện đủ để được hưởng HECM

Điều kiện của Bên vay

Tất cả Bên vay HECM phải từ 62 tuổi trở lên.

Vợ/chồng không đáp ứng đủ độ tuổi tối thiểu có thể được coi là Vợ/chồng không vay nợ.

Tất cả người đi vay quan tâm đến HECM phải được Cố vấn HECM của HUD làm việc cho một cơ quan tham gia HUD tư vấn trước khi nộp đơn xin HECM chính thức.

Bên vay phải duy trì nơi cư trú chính của mình tại bất động sản đảm bảo cho khoản vay HECM. Bất động sản phải là nơi cư trú chính của ít nhất một Bên vay. Bên vay chỉ được có một nơi cư trú chính. Nếu Bên vay đang có kế hoạch vắng mặt tại nơi cư trú chính của mình và dự kiến sẽ vắng mặt hơn hai tháng, Bên vay phải thông báo trước cho bên cho vay.

Bên vay có khoản thế chấp hiện tại đối với ngôi nhà của mình phải trả hết trước khi nhận được HECM hoặc sử dụng số tiền thu được từ HECM khi đóng sổ. Nếu số tiền thu được từ khoản vay HECM không đủ để trả hết các khoản thế chấp hiện tại đối với bất động sản, Bên vay không được phát sinh thêm nghĩa vụ tài chính, chẳng hạn như ứng trước tiền mặt bằng thẻ tín dụng hoặc thế chấp bổ sung đối với bất động sản từ khoản vay thế chấp nhà, để trả hết các khoản thế chấp hiện tại.

Quy định của FHA yêu cầu Bên vay không có nghĩa vụ tài chính liên bang hoặc quyền thế chấp tài sản nào chưa thanh toán để được vay HECM.

Để đủ điều kiện nhận HECM để mua, khách hàng phải có khả năng thực hiện khoản đầu tư tiền tệ bắt buộc khi đóng giao dịch. Khoản đầu tư này là chênh lệch giữa hạn mức gốc của khoản vay HECM và giá bán bất động sản hoặc giá trị thâm định của bất động sản, tùy theo giá nào thấp hơn. Khách hàng có thể sử dụng tiền mặt trong tay hoặc tiền từ việc bán bất động sản hiện tại của mình hoặc từ việc bán tài sản cá nhân như tài khoản hưu trí và cổ phiếu để đáp ứng yêu cầu đầu tư tiền tệ. Khách hàng không được sử dụng "tài trợ chênh lệch" hoặc các khoản tài trợ tạm thời khác như ứng trước tiền mặt bằng thẻ tín dụng, tài trợ của người bán hoặc bất kỳ nghĩa vụ tài chính nào khác không thể thanh toán khi đóng giao dịch. Ngoài ra, người bán không được cung cấp bất kỳ nhượng bộ nào, ngoại trừ việc giảm giá bán.

Các cố vấn phải tư vấn cho khách hàng rằng bên cho vay sẽ xác minh nguồn tiền của khách hàng và tiến hành kiểm tra tín dụng trong quá trình nộp đơn.

Yêu cầu đủ điều kiện đối với các sản phẩm thế chấp ngược khác có thể khác với yêu cầu đối với HECM.

Điều kiện Sở hữu Tài sản

Đối với các khoản vay HECM, các loại tài sản đủ điều kiện bao gồm:

1. gia cư gia đình đơn lẻ (bất động sản có một đến bốn căn hộ),
2. nhà sản xuất (xây dựng sau tháng 6 năm 1976),
3. chung cư,
4. các tài sản trong các dự án phát triển đơn vị được quy hoạch, và
5. nhà phố.

Tài sản được nắm giữ trong quỹ tín thác sinh thời cũng đủ điều kiện để được sử dụng làm tài sản thế chấp cho khoản vay HECM.

Ngoài ra, bất động sản phải là bất động sản từ một đến bốn đơn vị được nắm giữ hoàn toàn, hoặc theo hợp đồng thuê có thể gia hạn kéo dài ít nhất 99 năm, hoặc không dưới 50 năm sau ngày sinh nhật lần thứ 100 của Bên vay trẻ tuổi nhất.

Bất động sản mới xây dựng chỉ đủ điều kiện nếu chính quyền địa phương đã cấp Giấy chứng nhận quyền sở hữu hoặc giấy tờ tương đương.

Các cố vấn phải biết về những thay đổi trong chương trình HUD liên quan đến tính đủ điều kiện của các loại bất động sản khác nhau, vì những yêu cầu này có thể thay đổi theo thời gian. Khách hàng phải xác nhận tính đủ điều kiện của bất động sản của họ với bên cho vay.

Các tài sản không đủ điều kiện để hưởng HECM bao gồm:

1. Đơn vị hợp tác
2. Nhà trọ
3. Cơ sở lưu trú và ăn sáng
4. Các dự án chung cư không được HUD chấp thuận
5. Nhà lắp ghép được xây dựng trước ngày 15 tháng 6 năm 1976

6. Nhà lắp ghép không có nhãn chứng nhận HUD và nền móng không đáp ứng yêu cầu về nền móng cố định của HUD đối với nhà lắp ghép.

Ngoài ra, các loại bất động sản sau đây không đủ điều kiện để mua bằng HECM:

1. Bất động sản được bán bởi bất kỳ ai khác ngoài chủ sở hữu được ghi nhận
2. Bất động sản được bán lại cách ngày bán trước đó 90 ngày hoặc ít hơn
3. Bất động sản được bán lại trong khoảng thời gian từ 91 đến 180 ngày kể từ lần bán trước và giá bán mới vượt quá 100% giá bán trước đó và không có tài liệu bổ sung nào để xác nhận giá trị của bất động sản

Lưu ý: Có một số trường hợp ngoại lệ đối với hạn chế về thời gian bán. Bên vay tiềm năng phải làm việc với bên cho vay để xác định xem những hạn chế bán này có áp dụng cho bất động sản cụ thể của họ hay không.

Theo chương trình HECM for Purchase, Bên vay phải cư trú tại bất động sản trong vòng 60 ngày kể từ ngày hoàn tất thủ tục.

Xem Sổ tay HUD 4000.1.II.B. để biết thêm hướng dẫn về các yêu cầu.

Sửa đổi và Sửa chữa Cần thiết

Bên vay phải cân nhắc những sửa đổi nào có thể cần thiết để đảm bảo khả năng sinh sống của ngôi nhà khi họ già đi. Ví dụ, có thể cần thêm ram dốc, thanh ổn định trong bồn tắm hoặc cửa ra vào rộng hơn để xe lăn có thể ra vào. Khách hàng phải cân nhắc xem số tiền thu được từ khoản thế chấp ngược có trang trải được chi phí cho những sửa đổi liên quan đến sức khỏe này hay không.

Một số sửa chữa nhất định, ảnh hưởng đến khả năng ở và an toàn của ngôi nhà, có thể là bắt buộc để một bất động sản đủ điều kiện vay HECM. HECM có thể bị đóng trước khi hoàn thành các sửa chữa bắt buộc nếu chi phí ước tính cho các sửa chữa không vượt quá 15 phần trăm số tiền yêu cầu bồi thường tối đa.

Các khoản sửa chữa cần thiết ước tính có chi phí thấp hơn 15 phần trăm số tiền yêu cầu bồi thường tối đa có thể được hoàn thành sau khi khoản vay được giải ngân bằng cách sử dụng Khoản dự phòng sửa chữa.

Theo Khoản dự phòng sửa chữa cho HECM, các khoản tiền bằng 150 phần trăm chi phí sửa chữa, cộng với phí quản lý, được trích ra khỏi khoản vay. Các khoản tiền này không được rút cho đến khi việc sửa chữa hoàn tất. Nếu chi phí vượt quá số tiền đã trích ra, Bên vay phải trả tiền sửa chữa trực tiếp hoặc bằng bất kỳ khoản tiền nào có sẵn trong hạn mức tín dụng HECM. Việc sửa chữa phải được hoàn tất trong thời gian nêu trên các tài liệu cho vay khi đóng sổ (thường là 6 tháng). Nếu không, bên cho vay phải ngừng tất cả các khoản thanh toán cho khoản vay cho đến khi việc sửa chữa hoàn tất.

Tài sản được Năm giữ trong Ủy thác

Nếu tài sản của khách hàng được năm giữ trong một quỹ tín thác sống vì lợi ích của Bên vay hoặc lợi ích tương lai của những cá nhân khác (chẳng hạn như người thừa kế của Bên vay), tài sản đó có thể đủ điều kiện để được hưởng HECM nếu đáp ứng tất cả các tiêu chí đủ điều kiện

khác. Quy trình nộp đơn xin HECM giống như đối với các tài sản không được nắm giữ trong quỹ tín thác. FHA không yêu cầu quỹ tín thác phải có thể hủy ngang để tài sản đủ điều kiện được hưởng HECM. Bên cho vay có thể áp dụng các hạn chế bổ sung đối với quỹ tín thác ngoài các hướng dẫn của FHA về việc phê duyệt thế chấp ngược.

Đánh giá Tài chính

Để đủ điều kiện nhận HECM, thu nhập, lịch sử tín dụng và lịch sử thanh toán phí tài sản của khách hàng phải đáp ứng một số tiêu chí nhất định. Nếu không đáp ứng được các tiêu chí đó, khách hàng có thể được yêu cầu thành lập LESA được tài trợ toàn bộ hoặc một phần từ số tiền thu được từ khoản vay để trả thuế và bảo hiểm cho tuổi thọ trung bình của Bên vay trẻ tuổi nhất.

Đặc điểm Cho vay

Thế chấp Chuyển tiếp và Thế chấp Ngược

Trong thế chấp chuyển tiếp, Bên vay trả góp hàng tháng cho bên cho vay, dần dần tích lũy vốn chủ sở hữu của họ trong bất động sản. Trong thế chấp ngược, bên cho vay trả góp cho Bên vay dưới hình thức thanh toán hàng tháng hoặc hạn mức tín dụng, nếu có tiền, mà Bên vay có thể rút ra theo lựa chọn của họ. Bên vay tiếp tục nắm giữ quyền sở hữu bất động sản, đây là tài sản đảm bảo cho khoản vay.

Có ba loại thế chấp ngược:

1. Thế chấp ngược được bảo hiểm bởi Cơ quan Quản lý Gia cư Liên bang (FHA): Thế chấp Chuyển đổi Vốn Chủ sở hữu Nhà (HECM) là thế chấp ngược được chính phủ liên bang bảo hiểm thông qua FHA. FHA bảo hiểm cho các bên cho vay tham gia chống lại các khoản lỗ đối với các khoản vay HECM, đồng thời thiết kế và quản lý các hướng dẫn chi phối điều kiện đủ của bên cho vay và bên vay cũng như việc sử dụng các khoản vay HECM. Không có hạn chế nào đối với Bên vay về việc sử dụng số tiền vay.
2. Sản phẩm thế chấp ngược độc quyền: Các bên cho vay tư nhân cung cấp loại hình thế chấp ngược này, không được chính phủ liên bang bảo hiểm. Bên vay có thể sử dụng số tiền vay cho nhiều mục đích khác nhau.
3. Thế chấp ngược mục đích đơn lẻ: Các cơ quan chính quyền tiểu bang và địa phương thường cung cấp loại sản phẩm cho vay này, trong đó Bên vay có thể sử dụng số tiền thu được chỉ theo một cách cụ thể. Ví dụ, Bên vay có thể sử dụng số tiền thu được để sửa chữa nhà hoặc thanh toán thuế.

Giới hạn Cho vay

Giới hạn cho vay HECM được quy định theo luật. Số tiền vay HECM tối đa là số tiền nhỏ hơn giữa giới hạn cho vay thế chấp FHA hoặc giá trị thẩm định của ngôi nhà.

Giới hạn cho vay đối với HECM để mua là mức thấp hơn giữa giới hạn cho vay thế chấp FHA, giá trị thẩm định hoặc giá bán.

Các khoản thế chấp ngược độc quyền có thể có hạn mức cho vay cao hơn HECM hoặc không có hạn mức nào cả. Khách hàng có thể cân nhắc các sản phẩm độc quyền nếu họ có một ngôi nhà có

giá trị tài sản cao. Các cố vấn phải thông báo cho khách hàng biết rằng các sản phẩm độc quyền có thể có chi phí cao hơn hoặc tỷ lệ cho vay trên giá trị thấp hơn đáng kể so với HECM.

Giới hạn Gốc

Đối với HECM, hạn mức gốc là số tiền mà Bên vay có thể tiếp cận thông qua HECM. Hạn mức gốc được xác định bằng cách nhân số tiền yêu cầu bảo hiểm FHA tối đa (là giá trị thẩm định của bất động sản hoặc hạn mức cho vay FHA nhỏ hơn) với một hệ số dựa trên độ tuổi của Bên vay trẻ nhất hoặc vợ/chồng không vay và lãi suất dự kiến, có thể không thấp hơn 5,5 phần trăm. Trong trường hợp Bên vay HECM đã xác định được Vợ/chồng không vay, bên cho vay phải dựa Hạn mức gốc vào độ tuổi của Bên vay trẻ nhất hoặc Vợ/chồng không vay.

Giới hạn tiền gốc ròng được tính vào thời điểm đóng sổ và tăng mỗi tháng bằng một phần mười hai tổng lãi suất trái phiếu và lãi suất bảo hiểm thế chấp hàng tháng.

Tùy chọn Thanh toán

Bên cho vay giải ngân khoản vay HECM cho Bên vay thông qua phương án thanh toán do Bên vay lựa chọn: kỳ hạn, thời hạn, hạn mức tín dụng, kết hợp hạn mức tín dụng với kỳ hạn hoặc thời hạn (trương ứng là “thời hạn sửa đổi” hoặc “thời hạn sửa đổi”), hoặc thanh toán một lần duy nhất.

Đối với các kế hoạch thanh toán khác ngoài khoản thanh toán một lần, Bên vay HECM có thể yêu cầu thay đổi kế hoạch thanh toán của mình bất kỳ lúc nào trong suốt thời hạn vay. Bên cho vay có thể tính phí, tùy thuộc vào các yêu cầu của chương trình HUD, để thay đổi kế hoạch thanh toán. Bên vay có thể thay đổi thời hạn thanh toán, nhận khoản thanh toán không theo lịch trình, tạm dừng thanh toán, thiết lập hoặc chấm dứt hạn mức tín dụng hoặc nhận toàn bộ hạn mức gốc ròng (chênh lệch giữa hạn mức gốc hiện tại và số dư nợ vay chưa thanh toán) trong một lần thanh toán. Cố vấn nên tư vấn cho khách hàng xác minh bất kỳ yêu cầu hoặc phí nào để thay đổi kế hoạch thanh toán của họ.

Đối với HECM, bên cho vay thiết lập các kế hoạch với các khoản thanh toán hàng tháng cho Bên vay (kỳ hạn hoặc thời hạn) bằng cách sử dụng hạn mức gốc ròng, thời hạn tính theo tháng (đối với tùy chọn kỳ hạn, 100 năm trừ đi tuổi của Bên vay hiện tại) và lãi suất trái phiếu. Đối với bất kỳ kế hoạch nào trong số này, Bên vay có thể chọn nhận ít hơn khoản thanh toán hàng tháng tối đa được phép theo kế hoạch, trong trường hợp đó, số tiền còn lại sẽ được đưa vào một hạn mức tín dụng.

Các cố vấn nên đề xuất khách hàng tham khảo ý kiến cố vấn tài chính nếu họ bị bên cho vay thúc giục mua niên kim hoặc khoản đầu tư khác. Các cố vấn nghi ngờ bên cho vay có ảnh hưởng không đúng mực đến việc sử dụng tiền thu được từ HECM nên báo cáo điều này cho Văn phòng Tư vấn Gia cư và Văn phòng Tổng Thanh tra.

Các gói thanh toán sau đây áp dụng cho HECM.

Dòng Tín dụng

Dòng tín dụng cho phép Bên vay rút các khoản tiền khác nhau theo các khoảng thời gian không theo lịch trình cho đến khi hết hạn mức tín dụng. Khách hàng cũng có thể chọn rút toàn bộ số

tiền có sẵn khi đóng, tùy thuộc vào giới hạn chương trình không quá 60 phần trăm hạn mức gốc bao gồm tất cả các nghĩa vụ bắt buộc. Bất kỳ số tiền còn lại nào sẽ có sẵn sau 12 tháng kể từ khi đóng khoản vay.

Hạn mức tín dụng sẽ cạn kiệt khi số dư khoản vay bằng với hạn mức gốc rỗng. Cũng như bất kỳ kế hoạch thanh toán HECM nào, Bên vay có hạn mức tín dụng sử dụng hết toàn bộ hạn mức gốc có thể ở lại nhà miễn là họ tiếp tục trả thuế bất động sản bảo hiểm chủ nhà và thực hiện bất kỳ sửa chữa nhà cần thiết nào. Các cố vấn phải cảnh báo khách hàng không được rút toàn bộ tiền khi đóng nếu không có nhu cầu cấp thiết phải làm như vậy. Khách hàng rút toàn bộ số tiền khi đóng sẽ phải chịu lãi suất trên số dư khoản vay và sẽ không được hưởng lợi từ đặc điểm tăng trưởng hạn mức tín dụng.

Số tiền còn lại có sẵn trong hạn mức tín dụng sẽ tăng theo lãi suất ghi chú khi nó điều chỉnh theo thời gian, cung cấp cho khách hàng quyền ghé thăm vào hạn mức tín dụng lớn hơn theo thời gian. Các cố vấn không được nói với khách hàng rằng hạn mức tín dụng HECM “có lãi”, vì tăng hạn mức tín dụng chỉ đơn giản là tăng quyền ghé thăm vào khả năng vay, tương đương với việc tăng hạn mức tín dụng trên thẻ tín dụng.

Các tùy chọn kế hoạch thanh toán HECM mở có mức tăng trưởng hạn mức gốc theo lãi suất trái phiếu chứ không chỉ theo hạn mức tín dụng.

Các cố vấn nên tư vấn cho khách hàng rằng các khoản thế chấp ngược độc quyền có thể có tỷ lệ tăng trưởng hạn mức tín dụng thấp hơn hoặc không có tỷ lệ tăng trưởng hạn mức tín dụng nào cả, điều này sẽ ảnh hưởng đến số tiền mặt mà Bên vay có thể sử dụng trong suốt thời hạn vay.

Thuật ngữ

Theo tùy chọn kỳ hạn, Bên vay chọn một khoảng thời gian cố định trong đó họ nhận được các khoản thanh toán hàng tháng bằng nhau. Vào cuối kỳ hạn, Bên vay có thể ở lại nhà miễn là họ hoàn thành nghĩa vụ của mình theo các điều khoản của thế chấp. Điều này bao gồm, nhưng không giới hạn ở, việc trả thuế tài sản và bảo hiểm rủi ro, trả phí đánh giá tài sản và bảo trì nhà.

Kế hoạch này cung cấp sự bảo đảm về thu nhập cho những khách hàng biết họ sẽ ở lại nhà của mình trong bao lâu. Vì số tiền có sẵn có thể được giải ngân trong thời gian ngắn hơn, nên khách hàng có thể nhận được khoản thanh toán hàng tháng lớn hơn so với khi họ ở trong kế hoạch sở hữu lâu dài.

Nhiệm kỳ

Theo tùy chọn thời hạn, Bên vay nhận được các khoản thanh toán hàng tháng bằng nhau miễn là Bên vay duy trì nơi cư trú chính trong ngôi nhà. Ngay cả khi số dư khoản vay vượt quá hạn mức gốc của khoản vay, Bên vay vẫn sẽ tiếp tục nhận được các khoản thanh toán. Khoản thanh toán thời hạn được tính bằng cách trừ tuổi của Bên vay trẻ nhất khỏi 100 tuổi, mặc dù Bên vay sẽ tiếp tục nhận được các khoản thanh toán nếu người đó sống quá 100 tuổi. Kế hoạch này đặc biệt hữu ích cho những khách hàng có ý định ở lại nhà của họ trong thời gian dài.

Các Kế hoạch Thanh toán Kết hợp

Bên vay có thể kết hợp tùy chọn hạn mức tín dụng với tùy chọn thanh toán theo kỳ hạn hoặc theo thời hạn. Hạn mức sửa đổi kết hợp hạn mức tín dụng với các khoản thanh toán hàng tháng miễn là Bên vay vẫn ở trong nhà. Kỳ hạn sửa đổi kết hợp hạn mức tín dụng với các khoản thanh toán hàng tháng trong một khoảng thời gian cố định do Bên vay xác định.

Tùy chọn này có lợi cho những khách hàng cần một khoản tiền cố định mỗi tháng và muốn dành tiền cho những chi phí phát sinh ngoài dự kiến. Các cố vấn nên nhắc nhở khách hàng rằng họ vẫn phải tuân thủ **giới hạn 60 phần trăm vốn gốc khả dụng bao gồm** các nghĩa vụ bắt buộc.

Thanh toán một lần tron gói

Tùy chọn thanh toán này sẽ bị giới hạn ở một lần giải ngân duy nhất khi kết thúc khoản vay và không được vượt quá 60 phần trăm Giới hạn gốc hoặc các nghĩa vụ bắt buộc cộng với 10 phần trăm Giới hạn gốc, tùy theo mức nào cao hơn.

Lưu ý Tỷ lệ

Các cố vấn phải đảm bảo rằng khách hàng hiểu rõ mức lãi suất mà bên cho vay tính cho khoản thế chấp HECM hoặc các khoản thế chấp ngược khác.

Đối với các khoản vay có lãi suất cố định hoặc có thể điều chỉnh, lãi suất thấp hơn có thể được bù đắp bằng chi phí phát sinh cao hơn. Các cố vấn nên tư vấn cho khách hàng rằng chi phí phát sinh cao hơn (tùy thuộc vào chi phí tối đa được HUD cho phép, đối với HECM) và việc tài trợ chi phí đóng cửa có thể có nghĩa là ít tiền mặt hơn cho Bên vay.

1. Lãi suất điều chỉnh: Lãi suất cho các khoản vay điều chỉnh bao gồm lãi suất chỉ số cộng với biên độ. Lãi suất điều chỉnh hàng tháng có xu hướng phản ánh tình hình kinh tế kịp thời hơn. Khi tình hình kinh tế thay đổi, lãi suất điều chỉnh sẽ tăng hoặc giảm xuống mức trần tối đa hoặc mức sàn tối thiểu.
2. Với khoản thế chấp lãi suất thay đổi, hạn mức tiền gốc ròng sẽ tăng theo tỷ lệ hiện tại, dao động hàng tháng hoặc thường niên, tùy theo lựa chọn của Bên vay.
3. Các khoản thế chấp lãi suất điều chỉnh HECM dựa trên Lãi suất Kho bạc (điều chỉnh theo kỳ hạn cố định là một tháng hoặc một năm; còn gọi là chỉ số Kho bạc đáo hạn cố định [CMT]) hoặc chỉ số Lãi suất Tài trợ qua đêm được Bảo đảm (SOFR). Xem Sổ tay HUD 4000.1 để làm rõ các loại chỉ số đủ điều kiện cho các khoản vay HECM lãi suất điều chỉnh.
4. Biên độ: Biên độ là số tiền mà bên cho vay thêm vào chỉ số để xác định lãi suất ghi chú của khoản thế chấp lãi suất điều chỉnh. Lãi suất ghi chú, là sự kết hợp của chỉ số và biên độ, ảnh hưởng đến số tiền mà Bên vay phải trả cho số dư khoản vay cũng như mức tăng trưởng của hạn mức gốc. Biên độ cũng được sử dụng để xác định lãi suất dự kiến, ảnh hưởng đến việc tính toán hạn mức gốc ban đầu.
5. Lãi suất càng cao, hạn mức gốc càng thấp.
6. Biên độ có thể khác nhau tùy theo từng bên cho vay và từng sản phẩm.
7. Mức trần lãi suất: Đối với HECM, mức trần lãi suất là số tiền tối đa do HUD quy định mà bên cho vay có thể thêm vào lãi suất ban đầu đối với khoản vay lãi suất thả nổi.
8. Nắp có thể thay đổi tùy theo sản phẩm có thể điều chỉnh được chọn.

9. Các khoản vay HECM có lãi suất điều chỉnh thường niên có mức trần thường niên là 2 phần trăm và mức trần trọn đời là 5 phần trăm.
10. Lãi suất cố định: Một số tổ chức cho vay cung cấp HECM với lãi suất cố định.
11. Với HECM lãi suất cố định, Bên vay phải trả một khoản thanh toán một lần duy nhất khi đóng khoản vay. Hạn mức gốc và số dư khoản vay sẽ tăng theo lãi suất được xác định khi đóng, nhưng Bên vay sẽ không thể rút thêm trong tương lai.
12. Các cố vấn nên tư vấn cho khách hàng rằng việc rút toàn bộ số dư khoản vay khi đóng sổ có thể khiến Bên vay gặp rủi ro bao gồm việc không có sẵn tiền vay trong tương lai từ việc tăng trưởng hạn mức tín dụng. Ngoài ra, sau khi rút toàn bộ số tiền, Bên vay sẽ phải trả lãi cho số dư khoản vay đó trong suốt thời hạn vay. Điều này có thể tạo ra một khoản chi phí đáng kể và không cần thiết nếu Bên vay không cần tất cả số tiền khi đóng sổ.
13. Trong hầu hết các trường hợp, lãi suất cố định ban đầu sẽ cao hơn lãi suất thả nổi vì lãi suất cố định mang lại rủi ro lớn hơn cho bên cho vay. Vì lãi suất cho khoản vay thả nổi có thể tăng theo thời gian nên khoản vay thả nổi có thể thực sự cung cấp nhiều khả năng vay hơn cho một số người đi vay.
14. Lãi suất thế chấp trung bình dự kiến: Lãi suất thế chấp trung bình dự kiến có nghĩa là lãi suất được sử dụng để tính hạn mức gốc được thiết lập khi đóng sổ. Bên cho vay tính toán lãi suất này khi bắt đầu và sử dụng nó để xác định hạn mức gốc và phí dịch vụ được dành riêng (nếu có).
15. Đối với khoản vay HECM lãi suất cố định, lãi suất thế chấp trung bình dự kiến giống với lãi suất cố định và giống với lãi suất trái phiếu. Lãi suất thế chấp trung bình dự kiến càng cao thì hạn mức gốc sẽ càng thấp khi HUD chấp thuận mức sàn.
16. Đối với khoản vay lãi suất thay đổi, lãi suất thế chấp trung bình dự kiến là tổng biên độ của bên cho vay cộng với lợi suất trung bình hàng tuần đối với chứng khoán Kho bạc Hoa Kỳ được điều chỉnh theo thời hạn đáo hạn cố định là mười năm. HUD thiết lập mức sàn chỉ số lãi suất theo thư của bên thế chấp.
17. Lãi suất ghi chú: Lãi suất ghi chú bằng lãi suất hiện tại (chỉ số hiện tại cộng với biên độ). Bên cho vay sử dụng lãi suất ghi chú để tính số dư khoản vay, mức tăng trưởng hạn mức tín dụng và số tiền vay khả dụng tại bất kỳ thời điểm nào.

Dự trữ Vốn Chủ sở hữu Còn lại

Khi Bên vay thực hiện HECM, sẽ có một phần vốn chủ sở hữu trong nhà được giữ lại để giảm rủi ro của bên cho vay và FHA. Số tiền được giữ lại được xác định theo tỷ lệ giữa hạn mức gốc của khoản vay với số vốn chủ sở hữu trong nhà.

Bảo hiểm Thế chấp

HECM được chính phủ liên bang bảo hiểm. Bên vay trả phí bảo hiểm thế chấp khi đóng sổ và hàng tháng. FHA bảo hiểm các khoản vay HECM để bảo vệ bên cho vay khỏi mất mát nếu số dư khoản vay vượt quá giá trị tài sản khi khoản vay đến hạn và phải trả. Nếu số tiền bán không đủ để trả số tiền nợ, FHA sẽ trả cho bên cho vay khoản chênh lệch. Vì bên cho vay được bảo vệ khỏi mất mát bởi bảo hiểm FHA, họ có thể cung cấp các điều khoản cho vay tốt hơn, bao gồm hạn mức gốc cao hơn và chi phí thấp hơn cho Bên vay.

Bảo hiểm FHA cũng bảo vệ trực tiếp Bên vay. Nếu bên cho vay không thực hiện thanh toán cho Bên vay, FHA sẽ thực hiện thanh toán cho Bên vay.

Giữ lại Quyền sở hữu

Trong suốt thời hạn của thế chấp ngược, Bên vay vẫn giữ quyền sở hữu ngôi nhà. Quyền sở hữu đối với tài sản liên quan sẽ vẫn thuộc về Bên vay hoặc bất động sản của Bên vay cho đến khi ngôi nhà được bán.

Trả Nợ

Khoản vay HECM sẽ đến hạn và phải trả vì bất kỳ lý do nào sau đây:

1. Bên vay cuối cùng qua đời và không có Vợ/chồng không vay đáp ứng đủ các Thuộc tính và Yêu cầu đủ điều kiện của chương trình HECM;
2. Bất động sản không còn là nơi cư trú chính của Bên vay. Đây là nơi ở mà Bên vay dành phần lớn thời gian trong năm dương lịch.
3. Trong thời gian hơn 12 tháng liên tiếp, Bên vay còn sống cuối cùng và/hoặc Người phối ngẫu đủ điều kiện không vay không cư trú tại nơi cư trú chính vì bệnh tật về thể chất hoặc tinh thần;
4. Bên vay và/hoặc Người phối ngẫu đủ điều kiện không vay không thực hiện nghĩa vụ theo hợp đồng thế chấp, chẳng hạn như nộp thuế, bảo hiểm rủi ro và bảo trì tài sản.

Bên cho vay sẽ gửi cho người thừa kế, người thừa kế hoặc các bên khác có quyền sở hữu hợp pháp đối với tài sản thế chấp HECM một thông báo với các tùy chọn như sau:

- đáp ứng số dư nợ vay HECM;
- bán bất động sản với giá thấp hơn giữa số dư nợ vay chưa thanh toán hoặc 95% giá trị thẩm định; hoặc
- cung cấp cho bên cho vay một Văn bản thay thế cho việc tịch biên tài sản.

Xem Sổ tay HUD 4000.1 để biết thêm hướng dẫn về việc đáp ứng các yêu cầu phải trả cho HECM.

Các khoản vay tín dụng “mở” cho phép hoàn trả một phần hoặc toàn bộ số tiền gốc, mà Bên vay có thể vay lại vào một ngày nào đó trong tương lai. Các khoản vay tín dụng “đóng” không cho phép Bên vay vay lại số tiền gốc đã trả cho khoản vay. Thông thường, HECM lãi suất cố định là các khoản vay tín dụng đóng.

Các khoản thế chấp ngược khác có thể có các điều kiện khác nhau về thời điểm đáo hạn và phải trả khoản vay.

Đặc điểm không truy đòi

“Không truy đòi” có nghĩa là nếu bên cho vay có hành động pháp lý chống lại bên vay vì vỡ nợ, bên vay không có nghĩa vụ pháp lý phải trả cho bên cho vay nhiều hơn số tiền mà bên cho vay có thể nhận được khi bán bất động sản. Đối với HECM, tiêu chuẩn hoàn trả này cũng áp dụng cho người thừa kế hoặc bất động sản của bên vay khi bất động sản được bán để trả khoản vay còn nợ.

Tuy nhiên, nếu người thừa kế hoặc bất động sản muốn giữ lại tài sản, người thừa kế có thể mua tài sản. Người thừa kế phải thông báo cho bên cho vay về ý định mua tài sản của họ với mức giá thấp hơn trong hai mức sau:

1. Số dư HECM chưa thanh toán hoặc
2. 95% giá trị thẩm định của bất động sản, dựa trên việc thẩm định kịp thời theo lệnh của bên cho vay.

Đối với HECM, bên cho vay bị giới hạn trong sáu tháng mà bên này có thể cung cấp cho người thừa kế hoặc bất động sản để trả hết khoản vay. Bên cho vay có thể yêu cầu HUD chấp thuận gia hạn tối đa hai lần, mỗi lần 90 ngày nếu người thừa kế hoặc bất động sản có thể chứng minh rằng họ đang tích cực tiếp thị bất động sản. Yêu cầu gia hạn phải được thực hiện trước khi sáu tháng đầu tiên hoặc khung thời gian gia hạn trước đó hết hạn. Bên cho vay phải nhanh chóng xác nhận ý định của người thừa kế hoặc bất động sản là bán bất động sản cho bên thứ ba hoặc giữ lại ngôi nhà và trả hết số dư của khoản vay. Trong trường hợp không cung cấp thông tin, bên cho vay sẽ không có lựa chọn nào khác ngoài việc bắt đầu tịch thu tài sản.

Chi phí vay

Các cố vấn phải quen thuộc với chi phí của HECM và thế chấp ngược. Họ phải có khả năng giải thích cho khách hàng cách:

1. Thế chấp ngược tốn kém nhất vào đầu thời hạn vay
2. Chi phí trung bình thường niên của thế chấp ngược thường giảm dần theo thời gian
3. Nhìn chung, hình thức thế chấp ngược phù hợp nhất với những người đi vay có ý định ở lại nhà trong thời gian dài, giúp chi phí vay trung bình giảm dần theo thời gian.

Mặc dù cố vấn có thể cung cấp cho khách hàng cái nhìn tổng quan về chi phí thế chấp ngược, nhưng chỉ có bên cho vay mới có thể cung cấp cho khách hàng chi phí thực tế của một sản phẩm cụ thể. Chỉ có khách hàng mới có thể tự cân nhắc chi phí và lợi ích của thế chấp ngược để xác định khoản vay có đáp ứng được nhu cầu và hoàn cảnh của họ hay không.

Chi phí HECM và thế chấp ngược được liệt kê

Bên cho vay thường giới thiệu các sản phẩm thế chấp ngược cho người tiêu dùng bằng cách nhấn mạnh vào các mục chi tiết

chi phí của khoản vay, bao gồm:

1. Phí nộp đơn và phí phát sinh
2. Phí bảo hiểm thế chấp trả trước (MIP) cho các khoản vay HECM
3. Khoản vay MIP hàng tháng (hoặc HECM)
4. Chi phí đóng cửa của bên thứ ba
5. Phí xác minh thuế tài sản của bên thứ ba
6. Phí dịch vụ và phí dịch vụ được trích lập
7. Tuổi thọ dự kiến
8. Quan tâm

Tuy nhiên, những chi phí này không phải lúc nào cũng cho phép người tiêu dùng biết được sản phẩm này đắt hơn hay rẻ hơn sản phẩm khác. Để so sánh các sản phẩm cho vay, người tiêu dùng phải thu thập thêm thông tin ngoài các chi phí được liệt kê để đánh giá lợi ích và giá trị của sản phẩm, cả hiện tại và trong tương lai.

Phí Nộp đơn và Phí Phát sinh

Các khoản phí này đền bù cho bên cho vay để xử lý, thẩm định và chuẩn bị các tài liệu cho vay. Đối với HECM, phí phát sinh của bên cho vay được giới hạn ở mức lớn hơn trong số 2.500 Mỹ kim hoặc hai phần trăm của 200.000 Mỹ kim, cộng với một phần trăm của bất kỳ phần nào của số tiền yêu cầu bồi thường tối đa lớn hơn 200.000 Mỹ kim. Phí phát sinh tối đa cho HECM là 6.000 Mỹ kim. Các khoản phí này có thể được HUD thay đổi thông qua thông báo.

Phí Bảo hiểm Thế chấp

Bên vay phải trả cả phí bảo hiểm trả trước và hàng tháng cho khoản bảo hiểm do FHA cung cấp.

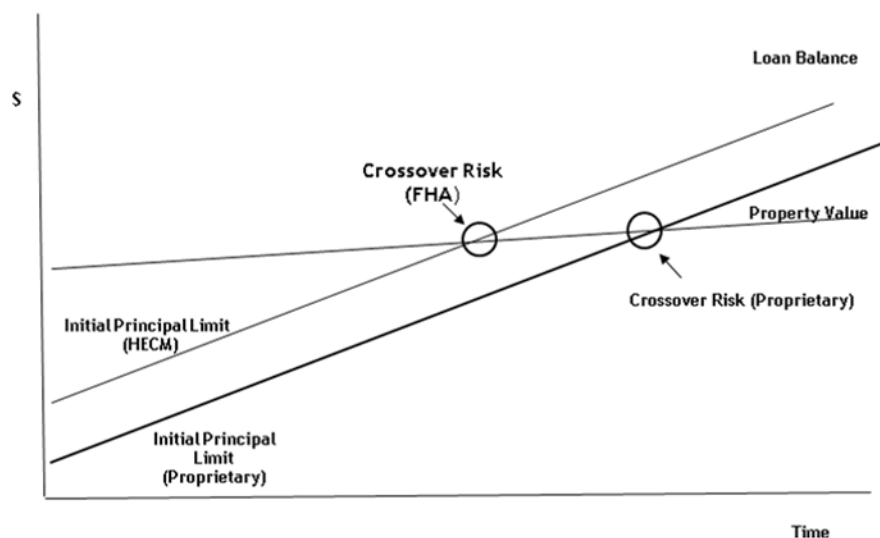
Các khoản phí bảo hiểm này được tính khi đóng sổ. Phí bảo hiểm thế chấp được tính cho Bên vay trong suốt thời hạn vay và không được hoàn lại.

Bên vay HECM tái cấp vốn vào HECM khác đủ điều kiện được giảm phí bảo hiểm thế chấp trả trước. Phí bảo hiểm trả cho HECM mới được tính bằng cách nhân chênh lệch giữa mức yêu cầu bồi thường tối đa cũ với 2 phần trăm và mức yêu cầu bồi thường tối đa mới. HECM để mua không phải là tái cấp vốn và do đó không có khoản giảm phí bảo hiểm ban đầu ngay cả khi Bên vay trước đây đã nắm giữ thế chấp HECM.

FHA tính phí bảo hiểm như một biện pháp bảo vệ chống lại rủi ro chéo, xảy ra khi số dư khoản vay vượt quá giá trị tài sản. Với các sản phẩm độc quyền mà rủi ro chéo có thể lớn hơn so với HECM, bên cho vay có thể tự bảo vệ mình bằng cách đặt giới hạn gốc ban đầu thấp hơn so với HECM (như thể hiện trong biểu đồ bên dưới).

Các khoản vay HECM thường cung cấp tỷ lệ giới hạn vốn gốc cao hơn so với vốn chủ sở hữu trong nhà và chi phí thấp hơn do chương trình bảo hiểm thế chấp. Chúng cũng cung cấp cho bên cho vay và người đi vay sự bảo đảm về sự hỗ trợ toàn diện của chính phủ liên bang.

Các sản phẩm thế chấp ngược độc quyền có thể phải tuân theo các chính sách phí bảo hiểm thế chấp khác.



Chi phí Đóng cửa của Bên thứ ba

Các chi phí này bao gồm các chi phí thông thường và thông thường liên quan đến việc thế chấp, bao gồm thẩm định, báo cáo tín dụng, tìm kiếm quyền sở hữu và bảo hiểm quyền sở hữu. Các chi phí phụ thuộc vào bên thứ ba thực hiện hoạt động cho bên cho vay, không phụ thuộc vào loại thế chấp. Khách hàng phải có được danh sách ước tính chi phí đóng cửa từ bên cho vay trước khi đóng cửa. Các cố vấn không được báo giá bất kỳ chi phí đóng cửa cụ thể nào nhưng có thể thảo luận về các phạm vi thông thường hoặc thông thường. Cố vấn phải thông báo cho khách hàng rằng không được thanh toán bất kỳ khoản phí nào liên quan đến các hoạt động phát sinh của bên thứ ba này trước khi hoàn tất quy trình tư vấn. Khách hàng không được viết séc hoặc trả tiền mặt cho các dịch vụ cho đến khi họ hoàn tất đơn xin thế chấp ngược với bên cho vay.

Phí Xác minh Thuế tài sản của Bên thứ ba

Phí xác minh thuế tài sản của bên thứ ba là khoản phí do bên thứ ba tính cho bên cho vay để xác minh lịch sử thanh toán thuế tài sản của Bên vay và số tiền thuế tài sản thường niên phải nộp cho một bất động sản cụ thể. Đối với HECM, Bên vay có thể trả khoản phí này miễn là số tiền đó là số tiền hợp lý và thông thường và không vượt quá số tiền thực tế mà bên cho vay đã trả.

Bên cho vay không được tính Phí dịch vụ thuế, đây là khoản phí cho các dịch vụ liên quan đến việc thu thập và theo dõi hóa đơn thuế cũng như thanh toán thuế sau khi đóng sổ đối với HECM.

Phí Dịch vụ và phí Dịch vụ được Trích lập

Phí dịch vụ là phí hàng tháng trả cho bên cho vay để quản lý khoản vay, chẳng hạn như ứng trước tiền mặt hàng tháng và xử lý thay đổi kế hoạch thanh toán. Chúng được cộng vào chi phí của khoản vay và được trích ra khỏi vốn chủ sở hữu khả dụng khi đóng sổ.

Đối với các khoản vay HECM điều chỉnh thường niên và lãi suất cố định, các khoản phí này không được vượt quá 30 Mỹ kim một tháng. Đối với các khoản vay HECM điều chỉnh hàng tháng, mức phí tối đa là 35 Mỹ kim. Bên cho vay có thể tính phí thấp hơn mức tối đa do FHA đặt ra. Các khoản phí này có thể được HUD thay đổi bằng thông báo.

Đối với HECM, phí dịch vụ được dành riêng là số tiền hiện tại đủ để thanh toán tất cả các khoản phí dịch vụ hàng tháng cho đến khi Bên vay đạt đến độ tuổi 100. Tính toán này đảm bảo rằng số tiền vay đủ được dành riêng để bên cung cấp dịch vụ có thể thu phí dịch vụ hàng tháng. Số tiền này được trừ vào hạn mức gốc để đạt được hạn mức gốc ròng khả dụng khi đóng sổ. Số tiền được dành riêng cho các khoản thanh toán trong tương lai này không phải là một phần của số dư khoản vay, không phát sinh lãi suất và không phải là chi phí cho người tiêu dùng cho đến khi khoản phí được thanh toán.

Phí Thay đổi Kế hoạch Thanh toán

Bên vay có thể thay đổi loại kế hoạch thanh toán HECM bất kỳ lúc nào với mức phí không vượt quá và số tiền do HUD thiết lập (hiện tại là 20 Mỹ kim). Bên vay nên hỏi bên cho vay về các thủ tục thay đổi kế hoạch thanh toán khi nộp đơn xin thế chấp ngược. Không có thay đổi kế hoạch thanh toán nào được đề xuất có thể vượt quá giới hạn rút tiền HECM do HUD thiết lập.

Tuổi thọ Dự kiến

Tất cả Bên vay HECM đều phải trải qua đánh giá tài chính (FA). Đánh giá này được sử dụng để xác định xem họ có đủ nguồn lực để thanh toán các khoản phí tài sản đang diễn ra hay không, bao gồm nhưng không giới hạn ở thuế tài sản, bảo hiểm, phí hiệp hội chủ nhà và các đánh giá tài sản của thành phố, quận hoặc tiểu bang áp dụng. Việc sử dụng số tiền thu được từ HECM sẽ được coi là nguồn lực để trang trải các chi phí này. FA sẽ xác định xem khoản vay có yêu cầu Trích lập dự phòng toàn bộ hay một phần Tuổi thọ kỳ vọng (LESA) hay không. Bên cho vay sẽ đưa ra quyết định cuối cùng về việc có yêu cầu LESA như một phần của quá trình thẩm định khoản vay hay không.

Tổng Chi phí Vay Thường niên (TALC)

Tương tự như Tỷ lệ phần trăm thường niên đối với khoản thế chấp trả trước, Tổng Chi phí Vay Thường niên là lãi suất cho thấy chi phí thực sự của HECM bằng cách bao gồm tất cả các chi phí cho vay và tính đến số dư khoản vay trong tương lai, bao gồm tất cả các khoản ứng trước cho vay. Đây là dự báo dựa trên thời gian Bên vay sẽ có khoản vay, cách Bên vay rút tiền vay và tỷ lệ tăng giá tài sản giả định. TALC là lãi suất sẽ là bao nhiêu nếu tất cả các chi phí cho vay phải được bao gồm trong lãi suất. TALC sẽ giảm khi Bên vay có HECM càng lâu, vì các chi phí liên quan đến khoản vay được tính trung bình trong một khoảng thời gian dài hơn.

Tỷ lệ TALC phụ thuộc vào:

1. Tùy chọn thanh toán và thời gian cũng như quy mô của khoản ứng trước cho vay,
2. Thời hạn vay và
3. Sự tăng giá hay mất giá của nhà.

Lãi suất TALC: Tùy chọn thanh toán và thời gian ứng trước khoản vay

Lãi suất TALC cao vào thời điểm bắt đầu vay vì chi phí trả trước chiếm phần lớn trong tổng số tiền nợ. Các khoản ứng trước cho vay nhỏ hơn trong những năm đầu tạo ra lãi suất TALC cao hơn vì chi phí trả trước chiếm phần trăm lớn trong số dư nợ vay. Tuy nhiên, khi các chi phí trả trước này được phân bổ trong nhiều năm hơn, chúng trở thành phần trăm nhỏ hơn trong số dư nợ vay. Các khoản ứng trước cho vay lớn hơn tạo ra lãi suất TALC thấp hơn vì chúng làm giảm tác động của chi phí trả trước.

Tỷ lệ TALC theo thời gian: So sánh các gói thanh toán

Biểu đồ sau đây hiển thị cách các tùy chọn thanh toán và thời gian thanh toán ảnh hưởng đến lãi suất TALC cho khoản thế chấp ngược theo hạn mức tín dụng và khoản thế chấp ngược theo kế hoạch sở hữu.

Khoản vay theo kỳ hạn có chi phí trả trước là 6.500 Mỹ kim để Bên vay nhận được 562 Mỹ kim hàng tháng. Tuy nhiên, sau 2 năm, Bên vay đã trả 9.751 Mỹ kim để nhận được 13.488 Mỹ kim. Lãi suất TALC giảm dần theo thời gian khi Bên vay nhận được tiền vay và chi phí trả trước trở thành một tỷ lệ phần trăm nhỏ hơn của số dư khoản vay.

Đóng khoản vay	Khoản vay A: Dòng tín dụng	Khoản vay B: Thời hạn
Tiền mặt ròng cho Bên vay	70.298 Mỹ kim	\$562/tháng
Tổng chi phí tài trợ	6.500 Mỹ kim	6.500 Mỹ kim
Số dư vay	76.798 Mỹ kim	7.062 Mỹ kim

Sau 2 năm	Khoản vay A: Dòng tín dụng	Khoản vay B: Thời hạn
Tiền mặt ròng cho Bên vay	70.298 Mỹ kim	\$562/tháng
Tổng chi phí	21.464 Mỹ kim	9.751 Mỹ kim
Số dư vay	91.762 Mỹ kim	23.239 Mỹ kim
Tỷ lệ TALC	13,4%	49,5%

Thời gian trôi qua	Khoản vay A: Dòng tín dụng	Khoản vay B: Thời hạn
2 năm	13,4%	49,5%
12 năm	10,0%	10,8%
17 năm	8,3%	9,0%
22 năm	7,3%	6,5%

Tỷ lệ TALC và sự gia tăng giá trị nhà

- Số dư nợ vay đạt đến hạn mức gốc theo thời gian.
- Với việc giá trị ngôi nhà tăng theo thời gian, số dư nợ vay tăng lên ít có khả năng vượt quá hạn mức gốc hoặc giá trị tài sản.
- Khi giá trị ngôi nhà tăng theo thời gian, tỷ lệ TALC sẽ tăng lên.

Biểu đồ bên dưới cho thấy mức tăng giá khác nhau ảnh hưởng đến tỷ lệ TALC như thế nào.

Thời gian trôi qua	0% Đánh giá cao		4% Đánh giá cao		8% Đánh giá cao	
	Dòng tín dụng	Nhiệm kỳ	Dòng tín dụng	Nhiệm kỳ	Dòng tín dụng	Nhiệm kỳ
2 năm	13,4%	49,5%	13,4%	49,5%	13,4%	49,5%
12 năm	5,9%	8,4%	10,0%	10,8%	10,0%	10,8%
17 năm	4,1%	2,2%	8,3%	9,0%	9,7%	11,0%

Tài trợ Chi phí đóng cửa

Bên vay có thể tài trợ phí bảo hiểm thế chấp, phí phát sinh và chi phí của bên thứ ba, bằng cách sử dụng khoản rút tiền khi đóng sổ từ khoản vay để trang trải các chi phí ban đầu này. Bên vay cũng có thể trả chi phí đóng sổ bằng tiền của chính họ.

Sau khi Đóng

Quyền hủy bỏ của HECM

Sau khi đóng, Bên vay có ba ngày làm việc để hủy khoản vay HECM. Nếu Bên vay quyết định không vay HECM, họ phải thông báo ngay cho bên cho vay về quyết định này. Bên vay có quyền được hoàn lại tất cả các khoản phí nếu họ thực hiện quyền hủy bỏ. Không có quyền hủy bỏ đối với HECM để mua trong hầu hết các trường hợp, trừ khi luật tiểu bang quy định.

Giải ngân Quỹ HECM

Các khoản giải ngân ban đầu được giới hạn ở mức 60 phần trăm số tiền HECM khả dụng bao gồm các nghĩa vụ bắt buộc. Bên cho vay giải ngân các khoản thanh toán theo kỳ hạn và thời hạn vào ngày làm việc đầu tiên của mỗi tháng. Bên cho vay phải giải ngân các khoản thanh toán theo hạn mức tín dụng trong vòng năm ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu bằng văn bản về tiền từ Bên vay. Bên cho vay phải chịu phí trả chậm bằng 10 phần trăm số tiền giải ngân (tối đa 500 Mỹ kim) nếu họ không đáp ứng được khung thời gian thanh toán. Không có số tiền tối thiểu mà Bên vay phải rút khỏi hạn mức tín dụng.

Nghĩa vụ của Bên vay HECM

Bên vay phải trả thuế tài sản, bảo hiểm rủi ro và các đánh giá tài sản khác. Theo đánh giá tài chính (FA), bên cho vay sẽ xác định xem Bên vay có cần trích lập dự phòng tuổi thọ (LESA) toàn bộ hay một phần với HECM của họ hay không. Quyết định cuối cùng về việc sử dụng LESA là của bên cho vay, dựa trên việc bảo lãnh FA. Nếu quỹ LESA cạn kiệt, Bên vay và/hoặc người phối ngẫu đủ điều kiện không phải là Bên vay có trách nhiệm đảm bảo thanh toán thuế, bảo hiểm và đánh giá tài sản khác.

Bên vay phải duy trì tình trạng của tài sản. Nếu Bên vay không duy trì tài sản, bên cho vay có thể thông báo cho Bên vay về tình trạng thiếu hụt, chỉ ra những sửa chữa cần thiết. Nếu Bên vay không bắt đầu sửa chữa trong vòng 60 ngày, bên cho vay có thể tuyên bố khoản vay đến hạn và phải trả.

Bên vay phải giữ nguyên bất động sản đó làm nơi cư trú chính.

Quỹ Dự phòng Tuổi thọ

Khi khoản vay HECM đến hạn và phải trả, bất kể kế hoạch thanh toán của bên thế chấp là gì, bất kỳ khoản tiền nào còn lại trong Khoản dự phòng tuổi thọ sẽ không được giải ngân cho bên thế chấp, bất động sản hoặc người phối ngẫu không vay. Những người phối ngẫu không vay đủ điều kiện để ở lại nhà không đủ điều kiện để nhận bất kỳ khoản tiền nào từ khoản thế chấp ngược, bao gồm bất kỳ khoản tiền nào còn lại trong tài khoản dự phòng được lập ra để thanh toán thuế tài sản và bảo hiểm. Không có khoản tiền LESA nào được giải ngân trong bất kỳ thời gian hoãn nào được áp dụng cho người phối ngẫu đủ điều kiện không vay.

Tôi tác động đến Lợi ích công cộng

HECM không ảnh hưởng đến các quyền lợi An sinh xã hội và Medicare cơ bản của Bên vay vì điều kiện đủ để tham gia các chương trình này không dựa trên thu nhập và tài sản. Tuy nhiên, HECM có thể ảnh hưởng đến điều kiện đủ để được hưởng các quyền lợi từ các chương trình hỗ trợ của chính phủ dựa trên nhu cầu (tức là Thu nhập an sinh bổ sung, Medicaid và Tem phiếu thực phẩm). Nhìn chung, các chương trình này không coi các khoản ứng trước cho vay là thu nhập. Tuy nhiên, nếu Bên vay giữ các khoản ứng trước cho vay dưới hình thức dễ dàng có sẵn (tức là tài khoản ngân hàng) sau ngày cuối tháng mà Bên vay nhận được chúng, thì số tiền thu được sẽ được tính là "nguồn lực thanh khoản" và có thể khiến Bên vay không đủ điều kiện để nhận các quyền lợi của chính phủ dựa trên nhu cầu.

Đối với các giới hạn hiện tại đối với các nguồn lực thanh khoản được phép trong chương trình An sinh Bổ sung, hãy ghé thăm www.ssa.gov . Nếu nguồn lực của Bên vay vượt quá các giới hạn này, quyền lợi đó sẽ bị chấm dứt.

Ý nghĩa của thuế thu nhập

Sở Thuế vụ không coi khoản ứng trước tiền vay từ HECM là thu nhập chịu thuế; IRS coi khoản ứng trước tiền vay HECM là nợ. Lãi suất của HECM không được khấu trừ thuế cho đến khi thực sự được thanh toán thông qua trả trước hoặc trả hết nợ vay.

HECM để Mua

Hướng dẫn Chương trình HECM để Mua

Các cố vấn tiến hành các buổi làm việc với khách hàng quan tâm đến việc mua gia cư bằng HECM nên tham khảo hướng dẫn chương trình được cung cấp trong Thư thể chấp 2009-11.

Các chủ đề bắt buộc để tư vấn

HECM for Purchase yêu cầu các cố vấn không chỉ đáp ứng các yêu cầu Tư vấn HECM thông thường với khách hàng mà còn phải đáp ứng một số đặc điểm độc đáo của sản phẩm này.

Các cố vấn phải thảo luận với những Bên vay HECM để mua tiềm năng về các chủ đề sau:

1. Vai trò của chuyên gia bất động sản
2. Quyết định mua nhà
3. Việc lựa chọn và mua nhà
4. Việc bán hoặc chuyển nhượng một ngôi nhà
5. Tầm quan trọng của hợp đồng bán hàng ràng buộc về mặt pháp lý
6. Tầm quan trọng của việc kiểm tra nhà trong quá trình mua, với điều khoản “Đề bảo vệ quý vị, hãy kiểm tra nhà (BIỂU MẪU HUD 92564-CN)” và tài liệu “10 câu hỏi quan trọng”
7. Khả năng viết một lời đề nghị tùy thuộc vào việc kiểm tra nhà và tài chính thỏa đáng
8. Bao gồm chi phí sửa chữa trong hợp đồng mua bán
9. Vai trò của việc thẩm định trong quá trình mua hàng
10. Chi phí liên quan đến các tài sản cần sửa chữa đáng kể
11. Việc rút tiền trong tương lai từ HECM không có khả năng xảy ra trong HECM để mua
12. Quyền hạn chế hủy giao dịch bất kỳ lúc nào trước khi đóng và
13. Biểu mẫu tiết lộ đóng cửa

Các cố vấn cũng phải tư vấn cho khách hàng về các chủ đề sau:

1. Các chuyên gia bất động sản phải cung cấp cho khách hàng Điều khoản sửa đổi FHA và Chứng nhận bất động sản trong Sổ tay HUD 4000.1 II.A.1, Nguồn gốc/Xử lý. Không có quyền hủy bỏ trong ba ngày đối với các khoản thế chấp HECM được sử dụng để mua, trừ khi luật tiểu bang yêu cầu;
2. Nếu Báo cáo thẩm định nêu rằng giá trị tài sản “phải tuân theo” hoặc có điều kiện là phải sửa chữa các khiếm khuyết khác nhau, thì những sửa chữa này phải được hoàn tất trước khi đóng giao dịch;
3. Nếu Bên vay trả tiền sửa chữa, khoản thanh toán phải đến từ tài sản cá nhân của Bên vay; và
4. Bên vay không được vay tiền để đóng giao dịch – toàn bộ tiền để đóng giao dịch phải đến từ tài sản cá nhân của Bên vay và phải có sẵn tại thời điểm đóng giao dịch.

Các cố vấn phải cảnh báo khách hàng về những điều sau:

1. Khách hàng không bắt buộc phải sử dụng HECM để mua bất động sản;
2. Các bất động sản bị tịch thu và bán ngắn hạn có thể cần phải sửa chữa đáng kể để có thể ở được và có thể cần phải thực hiện những sửa chữa này trước khi đóng thế chấp ngược. Nếu vậy, và nếu Bên vay trả tiền sửa chữa, thì khoản thanh toán phải đến từ tài sản cá nhân của Bên vay, chứ không phải từ quỹ HECM;
3. Khách hàng không nên vội vã mua bất động sản; và

4. Các cố vấn phải báo cáo nghi ngờ gian lận cho Văn phòng Tư vấn Gia cư, Văn phòng Tổng Thanh tra HUD hoặc cả hai.

Các Quyền Lưu Giữ Khác Trên Tài Sản

Nếu khách hàng hiện có HECM trên tài sản của mình, khoản thế chấp đó phải được thanh toán trước khi FHA chấp thuận HECM mới để mua. Bên vay không được có hai khoản thế chấp HECM cùng một lúc.

Yêu cầu đầu tư: Ảnh hưởng đến HECM khi mua

Khách hàng quan tâm đến HECM để mua bất động sản mới nên được tư vấn về khoản đầu tư tiền tệ cần thiết khi đóng sổ. Khi đóng sổ, Bên vay HECM phải cung cấp khoản đầu tư tiền tệ, là khoản chênh lệch giữa hạn mức gốc HECM và giá bán bất động sản, cộng với bất kỳ khoản phí liên quan đến khoản vay HECM nào không được tài trợ, trừ đi số tiền đặt cọc, tiền đặt cọc hoặc cả hai. Bên vay có thể cung cấp số tiền đầu tư lớn hơn để giữ lại một phần tiền thu được từ HECM cho các khoản thanh toán hoặc rút tiền trong tương lai.

Thư của bên cho vay thế chấp 2009-11 có thông tin về nguồn tài trợ nào có thể và không thể được sử dụng để đáp ứng yêu cầu đầu tư tiền tệ.

Các giải pháp thay thế và bổ sung tài chính

Các cố vấn phải đánh giá tình hình tài chính của khách hàng để cung cấp các lựa chọn gia cư phù hợp nhất. Sau đây là những câu hỏi mà các cố vấn phải hỏi khách hàng để đánh giá mức độ HECM đáp ứng nhu cầu của khách hàng:

1. Nhu cầu tài chính của quý vị là gì và HECM sẽ giúp quý vị như thế nào? Điều này có thể bao gồm chi phí y tế lớn hoặc sửa chữa nhà cửa.
2. Quý vị dự định ở lại nhà mình trong bao lâu? Một khoản thế chấp ngược có thể không hợp lý, ví dụ, đối với một người có kế hoạch chuyển đi trong hai năm tới
3. Khi nào quý vị cần vay? Khách hàng có thể đủ điều kiện vay nhiều tiền hơn theo hình thức thế chấp ngược khi họ già đi và giá trị ngôi nhà tăng lên.
4. Thu hẹp quy mô có phải là lựa chọn tốt hơn không? Việc xem xét các lựa chọn gia cư khác có thể giúp khách hàng của quý vị cân nhắc chi phí và lợi ích khi ở lại nhà của họ so với việc chuyển đến gia cư giá cả phải chăng hơn, có thể bao gồm các lựa chọn cho thuê.
5. Nhu cầu tài chính của quý vị là gì và HECM sẽ giúp quý vị như thế nào?
6. Có Bên vay tiềm năng nào khác bao gồm vợ/chồng, vợ/chồng không vay hoặc thành viên gia đình không?

Để biết thêm thông tin chi tiết và nguồn thông tin liên quan đến các tùy chọn này, vui lòng xem bên dưới.

Bán và di chuyển

Đối với nhiều khách hàng, bán nhà và chuyển đến nơi ở ít tốn kém hơn hoặc nơi phù hợp hơn với nhu cầu vật chất của họ có thể là lựa chọn phù hợp nhất. Khách hàng phải cân nhắc chi phí giao dịch bất động sản, thường bao gồm phí môi giới bất động sản, chi phí chuyển nhà và có thể bao gồm cả các chi phí khác. Quá trình tìm hiểu các cách sắp xếp chỗ ở khác sẽ giúp khách hàng xác định xem có nên mua một ngôi nhà khác hay vẫn ở nơi họ đang ở, và cuối cùng, đánh giá những lợi thế của HECM hoặc một loại hình thế chấp ngược khác.

Các cố vấn phải thảo luận về các lựa chọn sau:

1. Các thỏa thuận sở hữu thay thế
2. Cộng đồng hưu trí
3. Cộng đồng hưu trí có thể cung cấp một số dịch vụ như bữa ăn, dịch vụ dọn dẹp, vận chuyển và các hoạt động. Cư dân có thể giữ được sự độc lập của mình trong khi loại bỏ hầu hết các trách nhiệm nặng nề của việc sở hữu nhà.
4. Thỏa thuận chia sẻ nhà
5. Khách hàng có thể tìm được người cao niên khác để chia sẻ nhà, thông qua mạng lưới quan hệ không chính thức hoặc ở một số cộng đồng, thông qua một cơ quan sàng lọc và kết nối những người có khả năng chia sẻ nhà.
6. Bán:
7. Thuế, bảo hiểm hoặc các khoản phí tài sản khác có thể trở nên quá tốn kém
8. Ngôi nhà quá lớn và khách hàng muốn thu hẹp diện tích.
9. Việc duy trì ngôi nhà quá nặng nề hoặc tốn kém
10. Ngôi nhà cần sửa chữa hoặc nâng cấp nhưng khách hàng không đủ khả năng chi trả.
11. Khách hàng tin rằng họ sẽ tiết kiệm được tiền bằng cách bán và cho thuê.
12. Cho thuê

13. Căn hộ cao cấp giá rẻ hoặc được trợ cấp—Gia cư được trợ cấp thường dành cho những người từ 62 tuổi trở lên và dưới một mức thu nhập nhất định. Cả chương trình của tiểu bang và liên bang đều cung cấp loại gia cư này, cung cấp tiền để trả tiền thuê nhà hàng tháng. Thông thường, người cao niên sẽ không phải trả quá 30% tổng thu nhập đã điều chỉnh của họ. Phần được trợ cấp sẽ chi trả phần còn lại, lên đến mức tiền thuê nhà hợp lý theo thị trường đã được thiết lập. Người cao niên đủ điều kiện nhận gia cư được trợ cấp ít phải chịu mức tăng tiền thuê nhà đáng kể theo thời gian nếu thu nhập của họ vẫn ổn định. Việc ổn định chi phí gia cư thường hấp dẫn đối với người cao niên sống trong những ngôi nhà có giá trị thấp hoặc những ngôi nhà có khoản nợ lớn. Người cao niên phải biết rằng số tiền thu được từ việc bán nhà hoặc bất kỳ khoản tăng thu nhập lớn nào khác có thể ảnh hưởng đến khả năng đủ điều kiện nhận gia cư được trợ cấp của họ.
14. Nhà cho thuê không được trợ cấp—Có nhiều cộng đồng cung cấp gia cư không được trợ cấp cho người cao niên từ 55 tuổi trở lên. Khi sống trong nhà cho thuê không được trợ cấp, cư dân có nhiều sự linh hoạt hơn với số lượng tài sản họ duy trì, vì tài sản của họ không ảnh hưởng đến điều kiện đủ để sống trong cộng đồng. Tuy nhiên, tiền thuê nhà có thể tăng theo thời gian, có thể là thường niên. Người cao niên phải lập kế hoạch cho các khoản tăng tiền thuê nhà khi cân nhắc nhà cho thuê không được trợ cấp dài hạn.
15. Các lựa chọn tài chính khác
16. Vay thế chấp nhà: Vay thế chấp nhà sử dụng vốn chủ sở hữu trong nhà của Bên vay làm tài sản thế chấp. Vì ngôi nhà đóng vai trò là tài sản thế chấp nên người ta có nguy cơ mất nhà do bị tịch thu trong trường hợp vỡ nợ. Vay thế chấp nhà đôi khi hữu ích để giúp chi trả cho các khoản sửa chữa nhà bất ngờ và hóa đơn y tế cùng các mục đích khác. Vay thế chấp nhà tạo ra quyền thế chấp thứ cấp đối với ngôi nhà của Bên vay. Một điểm khác biệt lớn giữa HECM và vay thế chấp nhà là không giống như HECM, Bên vay phải thực hiện một kỳ hạn thanh toán theo lịch trình để trả hết tiền gốc và lãi ngay khi khoản vay thế chấp nhà được giải ngân. Bên vay phải có đủ thu nhập và đáp ứng các yêu cầu thẩm định của bên cho vay để đủ điều kiện vay thế chấp nhà.
17. Tài khoản hưu trí cá nhân: Nhiều khách hàng có thể có Tài khoản Hưu trí Cá nhân (Individual Retired Account, IRA) có thể đóng vai trò là nguồn thu nhập thêm. Có một số IRA bao gồm nhưng không giới hạn ở IRA truyền thống, Roth IRA, SIMPLE IRA và SEP IRA. Kết hợp với khoản tiết kiệm thuế tiền lãi tại thời điểm đóng góp, IRA có thể là công cụ quản lý thuế có giá trị đối với cá nhân. Tùy thuộc vào thu nhập tại thời điểm nghỉ hưu, một cá nhân có thể phù hợp với mức thuế suất thấp hơn với các khoản đóng góp được khấu trừ thuế trong những năm làm việc của mình, trong khi vẫn được hưởng mức thuế suất thấp hơn trong thời gian nghỉ hưu. Những người cao niên đã đầu tư vào IRA nên liên hệ với các tổ chức tài chính của mình để tìm hiểu thêm về khả năng rút tiền từ các tài khoản này.
18. Tái cấp vốn cho khoản thế chấp chuyển tiếp hiện tại: Nếu khách hàng có khoản thế chấp chuyển tiếp hiện tại, họ có thể tái cấp vốn cho khoản thế chấp để vay vốn với các điều khoản tốt hơn, bao gồm cả lãi suất thấp hơn. Trong một số trường hợp, khách hàng có thể trả hết khoản thế chấp hiện tại và vay vốn bằng cách vay vốn chủ sở hữu bổ sung trong bất động sản. Bên vay phải có đủ thu nhập và đáp ứng các yêu cầu của bên cho vay để đủ điều kiện tái cấp vốn thế chấp.

Các Dịch vụ được Cung cấp thông qua Mạng lưới Người cao niên

Quỹ liên bang hỗ trợ việc cung cấp dịch vụ tại các cộng đồng địa phương thông qua Mạng lưới Người cao niên. Ba khu vực được hưởng lợi nhiều nhất từ nguồn tài trợ của liên bang:

1. Thông tin và giới thiệu (I&R)—Các chương trình này tồn tại để giúp người lớn tuổi và người chăm sóc họ tìm thông tin cụ thể về các chương trình dành cho người cao niên. Nhiều chương trình I&R cũng xuất bản danh mục nguồn lực hoặc duy trì trang mạng có thông tin về các nguồn lực cộng đồng dành cho người cao niên.
2. Trung tâm dành cho người cao niên—Nhiều trung tâm dành cho người cao niên cung cấp nhiều chương trình tập thể dục, kiểm tra sức khỏe, cơ hội giao lưu và giải trí, dịch vụ tư vấn, bữa ăn nóng và các dịch vụ và hoạt động khác.
3. Dịch vụ dinh dưỡng—Một phần đáng kể trong quỹ theo Đạo luật Người cao niên Hoa Kỳ được dùng để cung cấp bữa ăn trưa nóng tại các trung tâm dành cho người cao niên, nhà thờ và các địa điểm thuận tiện khác. Bữa ăn giao tận nhà cũng có thể được cung cấp.

Chương trình của tiểu bang và địa phương

Các cơ quan công cộng địa phương hoặc các nhóm phi lợi nhuận ở cấp tiểu bang và địa phương có thể cung cấp nhiều dịch vụ và chương trình bổ sung khác nhau, chẳng hạn như:

1. Dịch vụ sửa chữa và cải tạo nhà—Quỹ trợ cấp cho các sửa chữa nhỏ trong nhà, xây dựng ram xe lăn và lắp đặt các đặc điểm an toàn cho người lớn tuổi;
2. Dịch vụ chăm sóc tại nhà, giúp việc nhà và việc nhà—Có hỗ trợ công cộng cho những người cần giúp đỡ với các công việc như dọn dẹp nhà cửa, mua sắm tạp hóa hoặc chăm sóc cá nhân;
3. Chăm sóc ban ngày cho người lớn—Các chương trình chăm sóc nhóm có thể thay thế cho dịch vụ chăm sóc tại nhà riêng tốn kém dành cho người lớn cần được giám sát liên tục;
4. Vận chuyển—Hỗ trợ thông qua các chương trình công cộng hoặc nhóm tình nguyện;
5. Chương trình điều phối tình nguyện—Hỗ trợ làm vườn, sơn nhà, sửa mái nhà, mua sắm thực phẩm, vận chuyển, giao tiếp xã hội và các nhu cầu khác;
6. Chương trình dành cho doanh nghiệp—Các chương trình chăm sóc người cao niên của doanh nghiệp có thể cung cấp thông tin và giới thiệu cho nhân viên của mình, cũng như hỗ trợ hữu hình hơn như sử dụng xe tải của công ty để giao bữa ăn;
7. Bệnh viện địa phương—Sự kiện chăm sóc sức khỏe hoặc hội chợ sức khỏe cung cấp dịch vụ kiểm tra huyết áp miễn phí và tài liệu về dinh dưỡng và thể dục;
8. Nhà thờ—Hỗ trợ "thăm viếng thân thiện" những người lớn tuổi không thể ra khỏi nhà bởi một thành viên khác của nhà thờ; và
9. Nhóm cộng đồng—Sự kiện từ thiện phục vụ người lớn tuổi.

Lợi ích Công

Nhiều chủ nhà có thu nhập thấp đến trung bình không biết rằng họ đủ điều kiện nhận trợ cấp từ các chương trình công cộng lớn, chẳng hạn như:

- Thu nhập an sinh bổ sung—Thu nhập an sinh bổ sung (SSI) cung cấp các khoản thanh toán tiền mặt hàng tháng cho những người có thu nhập thấp đủ điều kiện từ 65 tuổi trở lên.
- Medicaid—Medicaid là chương trình bảo hiểm y tế dành cho những người có thu nhập thấp, được chi trả bằng tiền của liên bang và tiểu bang. Hướng dẫn đủ điều kiện tham gia Medicaid khác nhau tùy theo từng tiểu bang.
- Chương trình thuốc theo toa của Medicare—Chương trình thuốc theo toa của Medicare (Medicare Phần D) là một phần bổ sung tùy chọn cho chương trình bảo hiểm y tế Medicare thông thường. Trong hầu hết các trường hợp, người cao niên có thể tiết kiệm chi phí thuốc của mình (so với giá bán lẻ đầy đủ) bằng cách đăng ký chương trình này.

- Chương trình miễn hoặc hoãn thuế địa phương—Nhiều cộng đồng cung cấp chương trình hoãn thuế địa phương cho người cao niên không thể thanh toán. Các chương trình này thường được thiết kế để cho phép người cao niên hoãn thanh toán một phần hoặc toàn bộ thuế tài sản đối với ngôi nhà của họ.
- Mạng lưới Người cao niên—Mạng lưới Người cao niên là hệ thống các cơ quan và tổ chức phi lợi nhuận công và tư chịu trách nhiệm thực hiện Đạo luật Người cao niên Hoa Kỳ (OAA). Được ban hành vào năm 1965, OAA đặt ra các mục tiêu nhằm cải thiện và duy trì chất lượng cuộc sống cho người cao niên Hoa Kỳ.
- State Units on Aging—State Units on Aging (SUA) là các cơ quan nhà nước được chỉ định phục vụ người cao niên. Họ điều phối các hoạt động liên quan của tiểu bang và quản lý các quỹ liên bang ở cấp tiểu bang. Xem [States Units on Aging \(acl.gov\)](https://acl.gov) để biết thêm thông tin.
- Các Cơ quan về Người cao niên của Khu vực—Các Cơ quan về Người cao niên của Khu vực (AAA) phối hợp cung cấp nhiều dịch vụ khác nhau để đáp ứng nhu cầu của người cao niên, bao gồm thông tin và giới thiệu, tiếp cận, vận chuyển, chăm sóc tại nhà, dịch vụ pháp lý và bảo vệ, tư vấn, giao lưu, giải trí và giáo dục.

Các cố vấn và cơ quan HECM được khuyến khích sử dụng Công cụ Nhận dạng Ngân sách và Nguồn lực Khách hàng (CBRIT) cho tất cả khách hàng như một nguồn lực để xác định các chương trình và cơ quan có thể hỗ trợ người cao niên. Các cố vấn nên khuyến khích khách hàng sử dụng các nguồn lực của tiểu bang và địa phương này để đáp ứng nhu cầu của họ.

Công cụ Tư vấn Thế chấp ngược

Phần mềm

Các cố vấn phải tạo và thảo luận về bản in khoản vay, lịch trình khấu hao và tổng chi phí vay thường niên (TALC) bằng phần mềm tính toán của HUD (Tài liệu đính kèm A.4: Công cụ so sánh trực tuyến HECM). Chỉ các cố vấn trong danh sách Cố vấn HECM mới được sử dụng phần mềm này.

Phần mềm tính toán HECM có thể cung cấp những thông tin sau:

1. Dự báo hạn mức tín dụng còn lại trong tương lai dựa trên các khoản rút hạn mức tín dụng do khách hàng chỉ định (nếu khách hàng chọn hạn mức tín dụng)
2. So sánh chi tiết khoản vay ước tính khi đóng sổ
3. So sánh các khoản vay dự kiến tại nhiều thời điểm khác nhau trong tương lai bao gồm các số liệu dự kiến về tổng tiền mặt nhận được, tiền mặt còn lại và tổng chi phí được thể hiện bằng tổng số Mỹ kim và tổng lãi suất trung bình thường niên
4. Dự báo khấu hao cho các sản phẩm được chọn với thông tin chi tiết theo từng năm (các khoản vay khấu hao theo chiều hướng tiêu cực: khi số dư khoản vay tăng, vốn chủ sở hữu giảm)
5. Đầu tư bắt buộc cho các khoản vay mua HECM

Bản in Sản phẩm và Thảo luận

Các cố vấn nên thảo luận về các bản in khoản vay, các đặc điểm sản phẩm và lịch trình khấu hao mà bên cho vay cung cấp cho khách hàng. Tuy nhiên, các cố vấn phải nhạy cảm khi giúp khách hàng phân tích và so sánh các tác động tài chính của các lựa chọn khoản vay mà họ đang cân nhắc. Các cố vấn phải giúp khách hàng hiểu được các đặc điểm nào là phù hợp nhất, tùy thuộc vào hoàn cảnh tài chính riêng của khách hàng.

Cố vấn phải giải thích với khách hàng rằng các bản in được khái quát hóa vì chi phí thực tế và giá cả của khoản vay dao động và phụ thuộc vào sản phẩm cho vay. Do lệnh cấm chỉ đạo, họ nên cung cấp một cái nhìn cân bằng bằng cách cung cấp các bản in khoản vay tùy chỉnh, nếu có, cho khách hàng về:

Các khoản vay HECM và các sản phẩm độc quyền có sẵn từ các nhà cho vay HECM, Các sản phẩm độc quyền hoặc HECM cụ thể được bên cho vay HECM cung cấp cho khách hàng đó.

Tái Cấp vốn cho HECM

Cân nhắc về Chi phí khi Tái Cấp vốn cho HECM

Một số khách hàng có thể muốn tái cấp vốn khoản vay HECM hiện tại để tận dụng lãi suất thấp hơn, giá trị nhà tăng hoặc hạn mức cho vay tăng. Chi phí liên quan đến giao dịch này cũng phải được cân nhắc khi đưa ra quyết định cuối cùng về việc tái cấp vốn.

Khi tái cấp vốn cho HECM hiện tại, phí bảo hiểm thế chấp sẽ giảm xuống chỉ còn trang trải 2 phần trăm chênh lệch giữa số tiền yêu cầu bồi thường tối đa ban đầu và số tiền yêu cầu bồi thường tối đa mới.

Tài liệu do Bên cho vay Cung cấp

Trong trường hợp tái cấp vốn HECM, Bên vay HECM cần lưu ý rằng bên cho vay phải cung cấp cho họ những thông tin sau:

1. Tiết lộ chống chuyển nhượng của HECM - Mẫu HUD 92901
2. Tổng chi phí tái cấp vốn HECM
3. Sự gia tăng trong hạn mức gốc được đo bằng hạn mức gốc ban đầu ước tính đối với khoản thế chấp được bảo hiểm trừ đi hạn mức gốc hiện tại đối với HECM đang được tái cấp vốn

Bên cho vay phải cung cấp ước tính tốt nhất về số tiền có sẵn cho Bên vay trừ đi mọi chi phí đóng cửa và các khoản phí khác. Điều này đảm bảo rằng Bên vay được cung cấp thông tin để hỗ trợ hiểu được số tiền tài trợ mới sẽ có sau khi tái cấp vốn cho HECM hiện tại.

Miễn trừ Tư vấn Gia cư cho việc tái cấp vốn HECM

Đối với việc tái cấp vốn HECM, HUD sẽ miễn yêu cầu tư vấn nếu cả ba điều kiện sau đây được đáp ứng:

1. Bên vay HECM đã nhận được mẫu đơn Tiết lộ chống chuyển nhượng của HUD theo yêu cầu.
2. Việc tăng hạn mức vốn gốc của Bên vay (theo ước tính của bên cho vay và cung cấp cho Bên vay trong biểu mẫu Công bố chống chuyển đổi) vượt quá tổng chi phí tái cấp vốn với số tiền bằng năm lần chi phí của giao dịch.
3. Khoảng thời gian giữa thời điểm đóng khoản HECM ban đầu cần tái cấp vốn và thời điểm nộp đơn xin tái cấp vốn không quá 5 năm.

Thông tin về việc tái cấp vốn HECM được nêu trong Thư Thế chấp 2009-11.

Tư vấn về Mặc định Phí tài sản cho HECM

Phí Tài sản Mặc định

Theo các điều khoản của HECM, Bên vay phải tự trả thuế tài sản, bảo hiểm rủi ro và các khoản đánh giá tài sản khác hoặc thông qua LESA toàn bộ hoặc một phần. Việc sử dụng LESA là quyết định của riêng bên cho vay, dựa trên thẩm định FA.

Phí tài sản bao gồm:

1. Thuế bất động sản (từ các cơ quan thuế như trường học, thành phố, quận, tiểu bang, v.v.);
2. Bảo hiểm tài sản (bảo hiểm chủ nhà/nguy hiểm hoặc lũ lụt);
3. Các khoản phí tài sản khác hoặc các khoản đánh giá đặc biệt, chẳng hạn như phí phát triển chung cư và đơn vị đã quy hoạch hoặc phí hiệp hội chủ nhà;
4. Tiền thuê đất; và
5. Các khoản đánh giá khác do chính quyền thành phố hoặc theo luật tiểu bang đưa ra.

Điều kiện để cung cấp Tư vấn mặc định

Sự tham gia của Cơ quan vào Tư vấn Mặc định HECM

Các cố vấn không cần phải có tên trong danh sách HECM để cung cấp dịch vụ tư vấn mặc định HECM. Việc sắp xếp danh sách HECM là bắt buộc theo luật định để bắt đầu HECM.

Để cung cấp dịch vụ tư vấn mặc định HECM, các cơ quan tư vấn gia cư phải thực hiện những điều sau:

1. Xem xét các kế hoạch và báo cáo công việc HUD của họ để đảm bảo chúng phản ánh quy trình hiện tại và ý định mở rộng hoạt động trong tương lai của họ
2. Nếu cần, hãy sửa đổi kế hoạch làm việc của họ để xác định:
 - a. Số lượng cố vấn cung cấp dịch vụ mặc định HECM
 - b. Nơi mà cơ quan hiện đang cung cấp dịch vụ này
 - c. Các khu vực địa lý khác nếu họ muốn mở rộng phạm vi của mình trong tương lai
 - d. Nhận được sự chấp thuận của HUD về kế hoạch làm việc đã sửa đổi.

Giao thức Phiên Tư vấn Mặc định của HECM

Sau đây là thông tin chi tiết về các hành động cụ thể của HECM, được thực hiện ngoài các hoạt động tư vấn mặc định một kèm một của cố vấn gia cư.

Các cố vấn cung cấp dịch vụ tư vấn vỡ nợ HECM phải biết rằng các tùy chọn giảm thiểu tổn thất có sẵn cho HECM và thể chấp ngược có thể khác với các tùy chọn cho thể chấp chuyển tiếp. Có thể có ít tùy chọn hơn cho Bên vay thể chấp ngược và thường thì bên cho vay không bắt buộc phải cung cấp một số tùy chọn nhất định cho tất cả Bên vay.

Trong trường hợp xảy ra thiên tai hoặc các sự kiện khác ảnh hưởng đến nguồn gốc và dịch vụ HECM, HUD có thể cung cấp hướng dẫn bổ sung để hỗ trợ Bên vay.

Tiếp nhận Khách hàng

Trong khi thu thập thông tin cơ bản về khách hàng tiềm năng, nhân viên của công ty cần tìm hiểu:

1. Tình trạng của tất cả các loại thuế tài sản, số tiền quá hạn và số tiền thuế tài sản ước tính thường niên
2. Tình trạng bảo hiểm gia cư, bao gồm phí bảo hiểm thường niên ước tính
3. Giá trị nhà ước tính—Nếu khách hàng không biết, chuyên gia tư vấn có thể sử dụng các trang mạng định giá nhà để ước tính giá trị nhà hiện tại.
4. Nợ hiện tại đối với gia cư, HECM và các khoản nợ hoặc thế chấp khác
5. Tên, mối quan hệ và số điện thoại của những người khác sống cùng Bên vay
6. Số vụ việc FHA của HECM, nếu biết

Phiên Tư vấn

Cố vấn nên xác định xem khách hàng có phải là Bên vay HECM, vợ/chồng không vay hay là người đại diện có Giấy ủy quyền (POA).

1. Khách hàng có phải là Bên vay HECM không?
2. Khách hàng hiện đang cư trú tại bất động sản thế chấp? Để khắc phục tình trạng vỡ nợ, Bên vay phải đáp ứng mọi nghĩa vụ HECM, bao gồm việc duy trì bất động sản thế chấp là nơi cư trú chính của họ. Một số trường hợp ngoại lệ được áp dụng, tùy thuộc vào ngày số vụ án FHA được chỉ định cho HECM, vì vậy cố vấn nên thảo luận với Bên vay về lý do và thời gian thay đổi nơi cư trú.
3. Bên vay có đáp ứng được định nghĩa về Bên vay “Có nguy cơ” không? Các tùy chọn giữ nhà cụ thể của HUD có thể khả dụng khi:
4. Bên vay trẻ nhất còn sống phải ít nhất 80 tuổi; và
5. Bên vay có hoàn cảnh khó khăn như mắc bệnh nan y được hỗ trợ, khuyết tật thể chất dài hạn được chứng minh hoặc nhu cầu cư trú “độc nhất” (ví dụ: thành viên gia đình mắc bệnh nan y đang được chăm sóc tại nơi cư trú)
6. Khách hàng có phải là vợ/chồng không vay không? Các lựa chọn giữ lại nhà HUD không khả dụng đối với vợ/chồng không vay. Cố vấn nên thảo luận về các nguồn lực có sẵn để chuyển ra khỏi nhà.
7. Khách hàng có phải là người đại diện có Giấy ủy quyền (POA) muốn hành động thay mặt cho Bên vay HECM không?
8. POA phải có hiệu lực lâu dài (luật sư được thiết kế riêng để duy trì quyền lợi khi khách hàng mất năng lực hành vi) và bao gồm các vấn đề tài chính.
9. Nếu người đại diện liên hệ với cố vấn thay mặt cho khách hàng, cố vấn nên liên hệ với bên cung cấp dịch vụ để xác định xem POA hiện có trong hồ sơ của bên cung cấp dịch vụ hay không.
10. Nếu có, cố vấn có thể tiếp tục phiên tư vấn.
11. Nếu không, cố vấn, đại lý và bên cung cấp dịch vụ nên tìm ra cách tốt nhất để đảm bảo đại lý có thể hành động thay mặt cho khách hàng theo HECM.

Cố vấn sẽ giải thích về quy trình tịch biên tài sản HECM và hậu quả của việc không giải quyết các khoản phí tài sản quá hạn của Bên vay.

Phân tích Tài chính

Là một phần của Phân tích tài chính bắt buộc đối với mỗi khách hàng, cố vấn phải xác định xem, dựa trên thông tin tài chính của Bên vay, có đủ tiền để trả cho bên cung cấp dịch vụ bất kỳ khoản tạm ứng nào hay không và có dành tiền cho các khoản thuế trong tương lai, thanh toán bảo hiểm và các chi phí tài sản khác hay không.

1. Đánh giá với Khách hàng:
 - a. Thu nhập, chi phí, nợ không được bảo đảm và các khoản nợ khác của Bên vay bao gồm nợ vay sinh viên, nhu cầu sửa chữa nhà, chi phí y tế và các chi phí tài sản khác (ví dụ phí HOA, phí chung cư, đánh giá – LƯU Ý: các tiểu bang có quy định về quyền tài sản thế chấp mà phí tài sản có thể được ưu tiên, bất kỳ khoản chi phí lớn nào khác)
 - b. Các thành viên hộ gia đình bổ sung—các thành viên hộ gia đình bổ sung có đóng góp vào thu nhập hộ gia đình không? Bên vay có hỗ trợ tài chính cho bất kỳ ai không?
 - c. Giảm việc làm hoặc thất nghiệp
 - d. Tài sản của Bên vay—tài khoản tiết kiệm và séc, trái phiếu, niên kim, tài khoản hưu trí, bảo hiểm nhân thọ (giá trị tiền mặt), chứng chỉ tiền gửi, bất động sản khác, cổ phiếu và bất kỳ tài sản tài chính nào khác
 - e. Một ngân sách hộ gia đình được đề xuất, xác định bất kỳ khoản thâm hụt ngân sách hoặc những thách thức tài chính khác mà Bên vay đang hoặc có thể phải đối mặt trong tương lai
2. Sử dụng CBRIT để thực hiện phân tích các chương trình liên bang, tiểu bang và địa phương có thể là giải pháp thay thế hoặc bổ sung cho thế chấp ngược và kiểm tra tính đủ điều kiện của Bên vay
3. Nếu phân tích CBRIT chỉ ra Bên vay có thể đủ điều kiện nhận trợ cấp, cố vấn nên:
 - a. Hỗ trợ Bên vay điền vào tất cả các mẫu đơn xin chương trình phúc lợi phù hợp và gửi các mẫu đơn này đến các cơ quan dịch vụ xã hội phù hợp; hoặc
 - b. Giới thiệu và kết nối Bên vay với Cơ quan Người cao niên tại địa phương (AAA) nếu không thể hỗ trợ điền vào mẫu đơn đăng ký chương trình phúc lợi.
4. Tư vấn cho Bên vay về các nguồn thu nhập hoặc hỗ trợ khác:
 - a. Nguồn tài trợ của tiểu bang hoặc địa phương cho các khoản thiếu hụt và vỡ nợ phí thế chấp ngược
 - b. Chương trình ghép đôi quý vị cùng nhà
 - c. Hỗ trợ thuế tài sản địa phương
 - d. Các lựa chọn cho bảo hiểm gia cư
 - e. Kế hoạch quản lý nợ
 - f. Các thành viên gia đình hoặc quý vị bè khác có thể hỗ trợ tài chính
 - g. Phá sản, như một lựa chọn để giải quyết nợ không an toàn, với thông tin về các dịch vụ hỗ trợ pháp lý tại địa phương
 - h. Các nguồn lực khác như AARP, Đối tác hỗ trợ kê đơn, các mục vụ thực phẩm địa phương và các dịch vụ khác (xem [Eldercare Locator \(acl.gov\)](http://EldercareLocator(acl.gov)).)

Giao tiếp với Nhà cung cấp dịch vụ

Nếu Bên vay có khả năng chi trả để ở lại ngôi nhà

Cố vấn nên liên hệ với bên cung cấp dịch vụ để thảo luận về các lựa chọn giữ lại nhà có sẵn, chẳng hạn như:

1. Tái cấp vốn cho HECM vỡ nợ thành HECM mới;
2. Kế hoạch hoàn trả để thanh toán các khoản ứng trước chưa thanh toán của công ty do vỡ nợ phí tài sản;
3. Bên cung cấp dịch vụ yêu cầu HUD gia hạn khung thời gian tịch biên tài sản do Bên vay đáp ứng các yêu cầu “Có nguy cơ”; hoặc
4. Bất kỳ tùy chọn nào khác mà bên cung cấp dịch vụ cung cấp.

Nhân viên tư vấn sẽ hỗ trợ Bên vay chuẩn bị giấy tờ về lựa chọn giữ lại nhà theo yêu cầu của bên cung cấp dịch vụ.

Nếu bên cung cấp dịch vụ đưa ra kế hoạch trả nợ, nhân viên tư vấn nên tìm hiểu và trao đổi với Bên vay:

1. Thời gian hoàn vốn tối thiểu/tối đa;
2. Tiền sẽ được chuyển đi bằng cách nào;
3. Những giấy tờ cần thiết là gì;
4. Giấy tờ phải được nộp cho bên cung cấp dịch vụ như thế nào.

Nếu Bên vay không thể hoặc không muốn khắc phục tình trạng vỡ nợ

Chuyên gia tư vấn sẽ làm việc với Bên vay và bên cung cấp dịch vụ để xác định các chiến lược phù hợp giúp Bên vay giải quyết tình trạng vỡ nợ, bao gồm cả việc bán nhà.

Nếu Bên vay cần hỗ trợ toàn diện hơn, chẳng hạn như người quản lý trường hợp trực tiếp để hỗ trợ chuyển đổi an toàn sang gia cư khác, thì cố vấn nên hỗ trợ Bên vay liên hệ với AAA địa phương để được hỗ trợ.

Sau khi Tư vấn

Cố vấn phải cung cấp cho Bên vay:

1. một Kế hoạch hành động bằng văn bản, nêu rõ các bước để đạt được mục tiêu của họ, với bản tóm tắt về phiên tư vấn và lời khuyên đã đưa ra
2. phân tích ngân sách kèm theo các khuyến nghị về cách giải phóng thu nhập để trả phí tài sản;
3. nếu phân tích CBRIT về điều kiện hưởng trợ cấp công cộng được thực hiện, bản in có thông tin về các quyền lợi mà Bên vay có thể đủ điều kiện
4. Thông tin liên lạc của AAA địa phương và các cơ quan tiểu bang và địa phương khác có trên Eldercare Locator và số điện thoại Eldercare Locator (800-677-1116).

Nếu liên lạc được với bên cung cấp dịch vụ với sự cho phép của Bên vay, cố vấn sẽ thông báo cho bên cung cấp dịch vụ về kết quả phiên tư vấn và cung cấp một bản sao kế hoạch hành động của Bên vay.

Theo dõi

Cố vấn nên lên lịch hẹn gặp lại Bên vay trong vòng sáu mươi ngày để xác định xem Bên vay có thực hiện các nhiệm vụ được đề xuất trong phiên tư vấn hay không.

Theo yêu cầu của khách hàng, chuyên gia tư vấn nên:

1. Hỗ trợ khách hàng điền vào tất cả các mẫu đơn xin hưởng chương trình phúc lợi phù hợp và gửi chúng đến các cơ quan dịch vụ xã hội thích hợp;
2. Hỗ trợ khách hàng trong việc lên lịch hẹn với các cơ quan địa phương để được hỗ trợ và chuyển giao thông tin có liên quan, với sự cho phép của khách hàng
3. Liên hệ với Bên vay 30 ngày sau phiên tư vấn, nếu không liên lạc tạm thời, để trả lời các câu hỏi, cung cấp các dịch vụ bổ sung.

Phụ lục Giao thức HECM

Tài liệu đính kèm A.1: Mẫu Thư Xác nhận Cuộc hẹn trên Giấy Tiêu đề của Cơ quan

Tài liệu đính kèm A.2 Mẫu Thư theo dõi

Tài liệu đính kèm A.3 Nguồn lực Tthế chấp Ngược

Tài liệu đính kèm A.4: Công cụ so sánh trực tuyến HECM

Tài liệu đính kèm A.5: Sử dụng Công cụ Nhận dạng Ngân sách và Nguồn lực của Khách hàng (CBRIT)

Tài liệu đính kèm A: Nguồn lực cho cố vấn

Tài liệu đính kèm A.1: Mẫu thư xác nhận cuộc hẹn trên giấy tiêu đề của Cơ quan

<Ngày>

<Tên chủ nhà> <Địa chỉ chủ nhà>

<Thành phố, Tiểu bang, Mã bưu chính của chủ nhà>

Kính gửi chủ nhà,

Cảm ơn quý vị đã yêu cầu tư vấn về Home Equity Conversion Mortgage (Home Equity Conversion Mortgage, HECM) thông qua <TÊN CƠ QUAN>. Vai trò của chúng tôi là cung cấp cho quý vị thông tin độc lập mà quý vị cần để đưa ra quyết định tốt nhất của riêng mình về các khoản vay thế chấp ngược khác nhau và các lựa chọn thay thế khác có thể có sẵn cho quý vị. Để quý vị biết, cơ quan này không xác nhận hoặc đề xuất bất kỳ khoản vay thế chấp ngược hoặc bên cho vay nào. Quy trình tư vấn giải thích các đặc điểm chính của thế chấp ngược nói chung bằng cách đề cập đến chi phí, lợi ích và tác động tài chính của các khoản vay này. Nó cũng cung cấp thông tin về các lựa chọn thay thế cho thế chấp ngược có thể có lợi hơn cho quý vị.

Phiên Tư vấn của quý vị được lên lịch vào <NGÀY>, <NGÀY> lúc <GIỜ>. Để chuẩn bị cho phiên tư vấn này, vui lòng xem lại các tài liệu kèm theo <Vui lòng nêu rõ các tài liệu bắt buộc của HUD tại đây và các tài liệu tùy chọn mà quý vị chọn gửi cho khách hàng của mình> và các thông tin liên quan khác có thể liên quan đến tình hình của quý vị. Vui lòng chuẩn bị sẵn các tài liệu này cho phiên tư vấn. Trong phiên tư vấn, quý vị sẽ thảo luận về tình hình tài chính hiện tại của mình, tức là thu nhập, tài sản và nợ, với cố vấn để xem xét các phương án thay thế cho thế chấp ngược dựa trên tình hình cụ thể của quý vị. Quý vị cũng sẽ muốn có giấy và bút chì tiện dụng để ghi chép. Phiên Tư vấn sẽ kéo dài khoảng một giờ hoặc lâu hơn nếu cần.

Khi quy trình tư vấn hoàn tất thành công, quý vị sẽ nhận được Giấy chứng nhận Tư vấn HECM. Khi quý vị ký vào giấy chứng nhận này, quý vị sẽ xác minh rằng quý vị đã được tôi tư vấn. Quý vị sẽ cần một bản sao có chữ ký của giấy chứng nhận cho bên cho vay của quý vị nếu quý vị quyết định nộp đơn xin HECM được bảo hiểm liên bang trong vòng sáu tháng tới. Tôi mong muốn được nói chuyện với quý vị vào <NGÀY> lúc <GIỜ>.

Trân trọng,

<Tên cố vấn>

Cố vấn gia cư, <TÊN CƠ QUAN>

Vô bọc

HUD đang *chuẩn bị cho phiên tư vấn của quý vị*

Bản in so sánh khoản vay

Bản in tính toán TALC

Lịch trình khấu hao khoản vay

Các tập sách do HUD chỉ định về thế chấp ngược

Tài liệu đính kèm A.2: Mẫu thư theo dõi

<Ngày>

<Tên chủ nhà> <Địa chỉ chủ nhà>

<Thành phố, Tiểu bang, Mã bưu chính của chủ nhà>

Kính gửi chủ nhà,

Cảm ơn quý vị đã tham gia phiên tư vấn về Home Equity Conversion Mortgage (HECM) mà tôi đã tiến hành với quý vị vào <NGÀY>. Vui lòng dành thời gian cần thiết để xem xét kỹ lưỡng thông tin mà tôi đã chia sẻ với quý vị trước khi đưa ra bất kỳ quyết định nào về tương lai tài chính của quý vị. Nếu quý vị cần thêm thông tin hoặc nếu quý vị có thêm bất kỳ câu hỏi nào, vui lòng gọi cho tôi bất cứ lúc nào

Đính kèm là hai bản sao của Giấy chứng nhận Tư vấn HECM. Giấy này chứng nhận rằng quý vị đã hoàn thành và hiểu những điều cơ bản về Tư vấn HECM. Vui lòng giữ một bản sao để lưu hồ sơ cá nhân. Nếu quý vị nộp đơn xin vay HECM trong vòng sáu tháng tới, vui lòng ký và gửi bản sao thứ hai của Giấy chứng nhận Tư vấn HECM cho bên cho vay HECM của quý vị. Bên cho vay sẽ cần bản sao có chữ ký này để xác minh rằng quý vị đã được tư vấn trong vòng sáu tháng kể từ ngày nộp đơn xin vay. Nếu quý vị nộp đơn xin một sản phẩm thế chấp ngược khác ngoài HECM, hãy hỏi bên cho vay mà quý vị đã chọn xem quý vị có cần cung cấp Giấy chứng nhận này cho sản phẩm đó không.

< **Khoảng thời gian từ lúc nhân viên tư vấn gọi điện cho khách hàng** > kể từ bây giờ, tôi sẽ gọi cho quý vị để hỏi xem quý vị còn thắc mắc nào nữa không hoặc quý vị đã đưa ra quyết định nào về HECM, thế chấp ngược hay các giải pháp thay thế khác dành cho quý vị chưa.

Nếu quý vị cần thêm trợ giúp, vui lòng gọi cho tôi theo số <PHONE #> bất cứ lúc nào.

Trân trọng,

<Tên cố vấn>

Cố vấn gia cư, <TÊN CỐ QUAN> Đính kèm

Tài liệu đính kèm A.3: Nguồn nguồn lực thế chấp ngược

Nguồn lực thế chấp ngược chung

Để biết danh sách các nguồn lực chung cũng như thông tin về chương trình thế chấp ngược của HUD, hãy ghé thăm [HECM | HUD.gov / Bộ Gia cư và Phát triển Đô thị Hoa Kỳ \(HUD\)](#)

Cục Bảo vệ Tài chính Người tiêu dùng [Cho vay thế chấp ngược | Cục Bảo vệ Tài chính Người tiêu dùng \(consumerfinance.gov\)](#)

của AARP - [Lãi suất thế chấp, Nợ thế chấp & Quản lý \(aarp.org\)](#)

Hội đồng quốc gia về người cao niên: về sức khỏe, các vấn đề độc lập, cơ hội tình nguyện cho người cao niên và các phúc lợi dành cho người cao niên: [Hội đồng quốc gia về người cao niên \(ncoa.org\)](#)

Trang mạng của Hiệp hội cho vay thế chấp ngược quốc gia Trang chủ - [Thế chấp ngược](#)

Nguồn lực về Bên cho vay

Danh sách cho vay HECM của HUD: [Danh sách cho vay HUD | HUD.gov / Bộ Gia cư và Phát triển Đô thị Hoa Kỳ \(HUD\)](#)

Mọi khiếu nại về bên cho vay hoặc Cố vấn HECM nên được báo cáo cho Văn phòng Tư vấn Gia cư của HUD theo [địa chỉ housing.counseling@hud.gov](mailto:dia_chi_housing.counseling@hud.gov).

Tài liệu đính kèm A.4: Công cụ so sánh trực tuyến HECM

Công cụ tính toán và bảo lãnh vay HECM trên mạng (HLCUT) là phần mềm tính toán được HUD chỉ định. HLCUT tính toán các giới hạn gốc cho các biến thể của HECM, dựa trên các mức lãi suất khác nhau với các chỉ số và biên độ khác nhau. HLCUT tạo ra các lịch trình khấu hao khoản vay riêng lẻ và so sánh cạnh nhau của:

1. tổng hạn mức vốn dự kiến,
2. tổng chi phí,
3. số tiền còn lại của hạn mức tín dụng,
4. vốn còn lại, và
5. tổng chi phí tỷ lệ phần trăm trung bình thường niên tại nhiều thời điểm khác nhau trong tương lai liên quan đến tuổi thọ còn lại của khách hàng.

Nó sẽ không tạo ra các phép tính cho bất kỳ sản phẩm thế chấp ngược độc quyền nào.

Các đặc điểm bổ sung của công cụ trực tuyến này bao gồm khả năng tạo ra:

1. Các gói thông tin có thể in hoặc gửi qua email cho khách hàng;
2. Biểu đồ hình tròn so sánh các khoản vay có thể so sánh trực quan hai loại khoản vay để chứng minh sự khác biệt giữa chúng với khách hàng;
3. So sánh giữa một loại hình cho vay trong hai giai đoạn của cuộc đời khách hàng; và
4. Bản in tùy chỉnh cho khách hàng về việc bán nhà và tác động của việc này đến họ dựa trên giá trị hiện tại của bất động sản.

Thông tin này có thể được lưu trong công cụ và truy xuất cho từng khách hàng cụ thể và cho bất kỳ câu hỏi hoặc cuộc trò chuyện nào trong tương lai giữa chuyên gia tư vấn và khách hàng liên quan đến các đặc điểm của các khoản thế chấp ngược cụ thể.

HLCUT chỉ dành cho các cố vấn có tên trong danh sách Cố vấn HECM của HUD.

Tài liệu đính kèm A.5: Sử dụng Công cụ Nhận dạng Ngân sách và Nguồn lực của Khách hàng (CBRIT)

Công cụ Xác định Ngân sách và Nguồn lực của Khách hàng (CBRIT)

Các cố vấn được yêu cầu hoàn thành ngân sách bằng Công cụ xác định nguồn lực và ngân sách khách hàng (CBRIT) với mỗi khách hàng bằng thông tin tài chính thu thập được từ khách hàng.

Mục tiêu của việc lập ngân sách bằng CBRIT là minh họa cho khách hàng tình hình tài chính hiện tại của họ và xác định cách thức HECM hoặc các hình thức thế chấp ngược khác có thể hỗ trợ họ đáp ứng nhu cầu và mục tiêu của mình.

Khi sử dụng CBRIT, các cố vấn sẽ đặt câu hỏi do công cụ tạo ra giúp khách hàng báo cáo thu nhập, nợ và chi phí. Các cố vấn không được yêu cầu xác minh thu nhập, nợ và chi phí từ khách hàng để hoàn thành CBRIT.

CBRIT giúp các cố vấn đánh giá các mối quan tâm về ngân sách trước mắt của khách hàng và xác định các rủi ro khác có thể ảnh hưởng đến khả năng sử dụng thế chấp ngược để đạt được các mục tiêu cá nhân dài hạn của họ. CBRIT sẽ tạo điều kiện cho các cuộc trò chuyện với khách hàng tư vấn về các yếu tố cuộc sống như sức khỏe suy giảm, hạn chế trong môi trường gia đình hoặc những thay đổi gần đây trong cuộc sống như góa bụa có thể khiến họ khó ở nhà. CBRIT cung cấp bản tóm tắt về các yếu tố này, có thể giúp các cố vấn xác định các đặc điểm của thế chấp ngược có thể phù hợp để đáp ứng các mục tiêu của khách hàng, đánh giá tác động của nhu cầu tài chính của họ đối với vốn chủ sở hữu còn lại theo thời gian và xem xét các lựa chọn thay thế cho thế chấp ngược.

Quyết định có nên vay thế chấp ngược hay không là quyết định của khách hàng bất kể kết quả ngân sách.

Ngoài ra, CBRIT cũng giúp các cố vấn hướng dẫn khách hàng HECM đến các nguồn lực không phải HECM bao gồm các chương trình liên bang, tiểu bang và địa phương có thể là các lựa chọn thay thế hoặc bổ sung quan trọng cho thế chấp ngược. CBRIT có thể được sử dụng để kiểm tra tính đủ điều kiện của khách hàng và cung cấp hướng dẫn về cách tiếp cận các nguồn lực đó. Các cố vấn nên lưu ý với khách hàng rằng việc xác định tính đủ điều kiện của chương trình cuối cùng chỉ có thể được thực hiện bởi các cơ quan quản lý các chương trình.

Tài liệu đính kèm B: Tài liệu bắt buộc dành cho khách hàng

Tài liệu trong Tài liệu đính kèm B dành cho những Bên vay HECM tiềm năng và cố vấn của họ đang tư vấn cho khách hàng. Tài liệu đính kèm B.1 (Chuẩn bị cho Phiên Tư vấn của quý vị) là bắt buộc và phải được cung cấp cho khách hàng trước Phiên Tư vấn HECM. Các Tài liệu đính kèm B.2 – B.11 được khuyến khích và có thể được gửi trước, trong hoặc sau phiên tư vấn. Các phụ lục này phải được cung cấp theo yêu cầu của khách hàng.

Tài liệu phát cho khách hàng bắt đầu ở trang sau. Bao gồm:

Tài liệu đính kèm B.1 Chuẩn bị cho phiên tư vấn của quý vị

Tài liệu đính kèm B.2: Thông tin quan trọng về thể chấp chuyển đổi vốn chủ sở hữu nhà (HECM) và các cố vấn thể chấp ngược khác

Tài liệu đính kèm B.3 Yêu cầu đủ điều kiện thể chấp ngược

Tài liệu đính kèm B.4 Các bước trong quy trình cho vay HECM

Tài liệu đính kèm B.5 Những cân nhắc về thể chấp ngược cho người tiêu dùng

Tài liệu đính kèm B.6 Các câu hỏi cần hỏi bên cho vay của quý vị về HECM và các khoản thể chấp ngược khác

Tài liệu đính kèm B.7 Nghĩa vụ của Bên vay HECM

Tài liệu đính kèm B.8: Nghĩa vụ của Bên vay thể chấp ngược: Danh sách kiểm tra dành cho Bên vay

Tài liệu đính kèm B.9: Sử dụng thể chấp ngược để mua niên kim

Tài liệu đính kèm B.10: Câu hỏi thường gặp về tư vấn thể chấp ngược

Tài liệu đính kèm B.11: Cách quý vị có thể tiếp cận vốn chủ sở hữu nhà của mình bằng thể chấp ngược: Tùy chọn thanh toán



Chuẩn bị cho Phiên Tư vấn của Quý vị

Quyết định thế chấp ngược là một quyết định quan trọng. Bộ Gia cư và Phát triển Đô thị (HUD) và Cục Quản lý Gia cư Liên bang (FHA) muốn đảm bảo rằng quý vị có thể đưa ra quyết định sáng suốt và có thể lựa chọn phương án hành động đáp ứng nhu cầu của mình. Vì lý do này, cần phải có tư vấn gia cư cho Chương trình Thế chấp Chuyển đổi Vốn chủ sở hữu Nhà (HECM) của HUD. Tư vấn này phải do một cố vấn gia cư được HUD chứng nhận trong Danh sách HECM của HUD cung cấp.

Mục đích của phần tổng quan này là cung cấp thông tin giới thiệu về tư vấn và chương trình HECM, giúp quý vị chuẩn bị cho phiên tư vấn. Sau phiên tư vấn, quý vị sẽ hiểu rõ hơn về các đặc điểm của HECM; tác động của HECM đối với hoàn cảnh cụ thể của quý vị; và liệu các dịch vụ hoặc chương trình khác ngoài HECM hoặc thế chấp ngược khác có thể đáp ứng tốt hơn nhu cầu của quý vị hay không.

Những gì quý vị có thể mong đợi từ Cố vấn HECM của quý vị

Hiểu được những gì mong đợi từ các Cố vấn HECM là bước đầu tiên quan trọng trong việc thiết lập kỳ vọng của quý vị cho phiên tư vấn. Hãy nhớ rằng, chỉ quý vị mới có thể quyết định xem thế chấp ngược có phù hợp với hoàn cảnh của quý vị hay không. Cố vấn cung cấp thông tin để hỗ trợ quý vị đưa ra quyết định đó.

1. Nhân viên tư vấn có trách nhiệm giúp quý vị hiểu về HECM, tính phù hợp của nó với nhu cầu cụ thể của quý vị và các giải pháp thay thế cho HECM hoặc các sản phẩm thế chấp ngược khác.
2. Các cố vấn của HECM sẽ thảo luận về nhu cầu tài chính và các nhu cầu khác của quý vị để tiếp tục ở lại nhà của mình, các đặc điểm của HECM và cách thức hoạt động, trách nhiệm của quý vị với HECM, tác động của HECM đối với quý vị và những người thừa kế của quý vị, cũng như các hỗ trợ khác mà quý vị có thể cần.
3. Công việc của cố vấn không phải là “chỉ đạo” hoặc hướng dẫn quý vị đến một giải pháp cụ thể, một sản phẩm cụ thể hoặc một bên cho vay cụ thể. Ngoài ra, Cố vấn HECM không phải là cố vấn tài chính và có thể không thể cung cấp cho quý vị lời khuyên tài chính cụ thể. Hãy cân nhắc trao đổi với chuyên gia tài chính hoặc thuế nếu quý vị cần thêm thông tin.

Các Cố vấn HECM được yêu cầu tuân theo các thông lệ cụ thể, được thiết kế để đảm bảo quý vị nhận được các dịch vụ tư vấn chất lượng và được bảo vệ khỏi gian lận và lạm dụng. HUD yêu cầu các Cố vấn HECM phải làm như sau:

1. Gửi cho quý vị các tài liệu cần thiết (tức là gói này) trước phiên tư vấn của quý vị,
2. Thực hiện theo các giao thức đã thiết lập khi tiến hành phiên tư vấn và

3. Liên lạc lại với quý vị sau khi buổi học kết thúc.

Những gì quý vị có thể mong đợi từ quá trình Tư vấn HECM

Bước 1. Lên lịch hẹn. Quy trình Tư vấn bắt đầu khi quý vị lên lịch hẹn cho phiên tư vấn. Quý vị phải lên lịch hẹn trực tiếp với cơ quan tư vấn. Bên cho vay của quý vị không thể khởi xướng hoặc tham gia vào phiên tư vấn. Phiên Tư vấn này được tiến hành trực tiếp, qua video trực tiếp hoặc qua điện thoại; tuy nhiên, HUD khuyến khích, nếu có thể, quý vị nên gặp trực tiếp cố vấn của mình để có được lợi ích lớn hơn từ phiên tư vấn.

Bước 2. Chuyên gia tư vấn sẽ liên hệ với quý vị và gửi thông tin. Sau khi quý vị đã sắp xếp cuộc hẹn, công ty sẽ gửi cho quý vị một gói thông tin để quý vị có thể chuẩn bị cho buổi gặp. Điều rất quan trọng là quý vị phải đọc kỹ gói thông tin này trước khi gặp chuyên gia tư vấn.

Ngoài ra, trước khi bắt đầu, quý vị cũng nên biết rằng một số công ty sẽ tính phí tư vấn; nếu quý vị không đủ khả năng chi trả khoản phí này, quý vị nên thảo luận về việc mình không có khả năng chi trả với công ty ngay từ đầu phiên tư vấn để hiểu rõ các lựa chọn của mình.

Bước 3. Cố vấn sẽ thu thập từ quý vị: Tên, thông tin liên lạc và các thông tin quan trọng khác, bao gồm cả sở thích của quý vị trong việc thế chấp ngược, cho phiên tư vấn. Quý vị cung cấp cho cố vấn thông tin càng đầy đủ thì phiên tư vấn càng hiệu quả đối với quý vị. Các cố vấn sẽ điều chỉnh các phiên tư vấn theo nhu cầu cụ thể của quý vị.

Bước 4. Phiên Tư vấn: Cố vấn sẽ thảo luận với quý vị về nhu cầu và hoàn cảnh của quý vị; cung cấp thông tin về HECM, thế chấp ngược và các loại hình và nguồn hỗ trợ thay thế khác có thể có cho quý vị. Trong phiên tư vấn, quý vị sẽ làm việc với cố vấn để phát triển đánh giá về tình hình tài chính hiện tại của quý vị bằng các công cụ trực tuyến. Điều này sẽ hỗ trợ quý vị xác định phương án hành động tốt nhất. Quý vị nên chuẩn bị thảo luận về thu nhập, nợ và chi phí của mình. Cố vấn cũng sẽ giúp quý vị tìm hiểu thêm về các quỹ và dịch vụ trong khu vực của quý vị mà quý vị có thể đủ điều kiện.

Bước 5. Giấy chứng nhận Tư vấn HECM: Sau khi hoàn tất phiên tư vấn và quý vị cùng cố vấn cảm thấy thoải mái rằng mình hiểu được những điều cốt yếu của HECM, cố vấn sẽ cấp giấy chứng nhận xác minh cho bên cho vay rằng quý vị đã hoàn thành tư vấn thành công. Bên cho vay không thể chấp nhận phí nộp đơn từ quý vị cho đến khi quý vị cung cấp Giấy chứng nhận Tư vấn HECM đã ký.

Bước 6. Theo dõi: Các cố vấn của quý vị sẽ theo dõi quý vị để tìm hiểu xem quý vị có cần hỗ trợ thêm không và để hiểu kết quả của phiên tư vấn. Quý vị cũng có thể gọi cho cố vấn của mình để tìm kiếm sự hỗ trợ thêm sau phiên tư vấn.

Các cơ quan tư vấn được yêu cầu thực hiện các điều chỉnh hợp lý có thể cần thiết cho những người khuyết tật. Nếu quý vị cần điều chỉnh hợp lý liên quan đến Tư vấn HECM của mình, hãy liên hệ với cơ quan tư vấn mà quý vị đang lên lịch hoặc đã lên lịch hẹn.

Thế chấp ngược hoạt động như thế nào

Trước khi bắt đầu phiên tư vấn, quý vị nên hiểu một số điều cơ bản về thế chấp ngược. Những điều sau đây áp dụng cho sản phẩm HECM của HUD. Các sản phẩm thế chấp ngược khác có thể có các đặc điểm khác nhau.

Nhìn chung, thế chấp ngược cho phép chủ nhà từ 62 tuổi trở lên chuyển đổi vốn chủ sở hữu của ngôi nhà thành tiền mặt khả dụng – bên cho vay sẽ ứng trước tiền cho quý vị (khoản vay) dựa trên vốn chủ sở hữu trong ngôi nhà của quý vị. Số tiền quý vị đủ điều kiện nhận được thường phụ thuộc vào số vốn chủ sở hữu trong ngôi nhà của quý vị và độ tuổi của quý vị tại thời điểm quý vị nhận được khoản vay. Với thế chấp ngược, quý vị vẫn là chủ sở hữu ngôi nhà của mình. Quý vị phải tiếp tục trả thuế tài sản và bảo hiểm chủ nhà. Quý vị cũng có trách nhiệm duy trì ngôi nhà của mình trong tình trạng tốt.

Quý vị sẽ không phải trả số dư nợ vay trong thời gian quý vị sống trong nhà của mình. Quý vị có thể chọn trả hết khoản vay thông qua việc bán tài sản hoặc trả trước khoản vay bất kỳ lúc nào mà không bị phạt. Di sản của quý vị có thể giữ quyền sở hữu tài sản bằng cách trả hết số dư nợ vay theo quyết định của bên cho vay.

Các loại thế chấp ngược

Có ba loại thế chấp ngược được thể hiện trong biểu đồ dưới đây.

Thế chấp ngược <i>mục đích đơn lẻ</i>	Thông thường được các cơ quan chính quyền tiểu bang và địa phương cung cấp để sử dụng theo một cách cụ thể, ví dụ như sửa
Thế chấp ngược <i>độc quyền</i>	Có thể được sử dụng cho bất kỳ mục đích nào và có thể phù hợp với những Bên vay có thể nhận được nhiều tiền hơn thông qua một sản phẩm tư nhân hoặc những người có khoản vay thế chấp ngược hoặc tài sản có
<i>Thế chấp Chuyển đổi Vốn Chủ sở hữu Nhà (HECM)</i>	Có thể sử dụng cho bất kỳ mục đích nào và được Cục Quản lý Gia cư Liên bang bảo

Tùy chọn kế hoạch thanh toán

Có một số loại kế hoạch cho vay HECM, bao gồm các khoản vay lãi suất điều chỉnh hàng tháng và thường niên cũng như các khoản vay lãi suất cố định. Bên vay có thể quyết định vay một hạn mức tín dụng với các tùy chọn rút tiền linh hoạt, một khoản vay kỳ hạn với các khoản thanh toán cố định hàng tháng trong một số năm nhất định, một kế hoạch kỳ hạn với các khoản thanh toán được đảm bảo trọn đời hoặc kết hợp các tùy chọn này hoặc một khoản thanh toán một lần.

Lựa chọn thế chấp ngược để đáp ứng nhu cầu của quý vị

Các kế hoạch thanh toán HECM rất linh hoạt. Kế hoạch thanh toán tốt nhất cho quý vị sẽ phụ thuộc vào nhu cầu và hoàn cảnh tài chính hiện tại và tương lai của quý vị. Ví dụ:

Nếu quý vị có số dư nhỏ trong khoản thế chấp hiện tại và muốn trả hết bằng hình thức thế chấp ngược, thì một kế hoạch tín dụng sẽ cho phép quý vị rút toàn bộ số tiền khi hoàn tất khoản vay và trả hết khoản thế chấp hiện tại.

Nếu quý vị biết mình sẽ phải chi trả một số chi phí chăm sóc sức khỏe lớn trong tương lai gần và muốn có tiền khi cần, hạn mức tín dụng cũng có thể đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Nếu quý vị cần một khoản tiền cố định hàng tháng để bổ sung vào thu nhập nhằm trang trải các chi phí hàng tháng thì hình thức thanh toán theo kỳ hạn hoặc theo kỳ hạn có thể là lựa chọn phù hợp dành cho quý vị.

Cổ vấn HECM của quý vị sẽ thảo luận với quý vị về mục tiêu của quý vị đối với HECM hoặc sản phẩm thế chấp ngược khác và sẽ giải thích các lựa chọn khác nhau có sẵn để đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Chi phí để có được HECM

Chi phí liên quan đến HECM giống như chi phí cho các khoản thế chấp “chuyển tiếp” được sử dụng để mua nhà. Các chi phí này bao gồm phí cho vay để tạo ra khoản thế chấp, phí dịch vụ để quản lý liên tục khoản vay và lãi suất đối với số tiền quý vị sử dụng từ khoản vay. Ngoài ra còn có chi phí đóng sổ, bao gồm tất cả các chi phí thông thường và thông lệ liên quan đến việc thế chấp, ví dụ như thẩm định, tìm kiếm quyền sở hữu và bảo hiểm. HECM cũng bao gồm phí bảo hiểm thế chấp FHA.

Tác động đến Thuế/Lợi ích dịch vụ xã hội

Các khoản ứng trước cho vay thế chấp ngược không phải chịu thuế và không ảnh hưởng đến các quyền lợi An sinh xã hội hoặc Medicare. Tuy nhiên, quý vị phải cẩn thận rằng bất kỳ khoản tiền vay nào quý vị giữ lại không vượt quá giới hạn nguồn lực thanh khoản hàng tháng cho Thu nhập an sinh bổ sung (SSI) và Medicaid. Quý vị có thể muốn tham khảo ý kiến của chuyên gia tài chính để biết thêm thông tin.

Các lựa chọn thay thế cho HECM hoặc các hình thức thế chấp ngược khác

Cổ vấn HECM của quý vị cũng sẽ giúp quý vị cân nhắc các lựa chọn có sẵn để đáp ứng nhu cầu của quý vị ngoài thế chấp ngược. Các lựa chọn này bao gồm:

1. bán nhà và chuyển đến nơi ở phù hợp hơn,
2. cho thuê cũng như các lựa chọn tài chính khác, và
3. các dịch vụ hỗ trợ và phúc lợi công cộng có thể dành cho quý vị tại cộng đồng của quý vị.

Như với bất kỳ quyết định tài chính lớn nào, HUD khuyến khích quý vị cân nhắc tất cả các lựa chọn trước khi quyết định thế chấp ngược. Dưới đây là danh sách các nguồn quý vị có thể ghé thăm để tìm hiểu thêm về thế chấp ngược và chăm sóc người cao niên.

Cục Bảo vệ Tài chính Người tiêu dùng cung cấp thông tin cho người tiêu dùng về thế chấp ngược. [Các khoản vay thế chấp ngược | Cục Bảo vệ Tài chính Người tiêu dùng \(consumerfinance.gov\)](#)

Trang mạng của AARP tại www.aarp.org/money/revmort cung cấp thêm thông tin về thế chấp ngược và máy tính sẽ cung cấp ước tính chung về số tiền quý vị có thể nhận được từ thế chấp ngược. Quý vị cũng có thể liên hệ với AARP theo số 1 (800) 424-3410.

Hiệp hội cho vay thế chấp ngược quốc gia cung cấp thông tin cho người tiêu dùng tại [Hướng dẫn về thế chấp ngược của quý vị](#) và có thể liên hệ qua số (866) 264-4466.

Tài liệu đính kèm B.2: Thông tin Quan trọng về Thẻ chấp Chuyển đổi Vốn Chủ sở hữu Nhà (HECM) và các cố vấn thẻ chấp ngược khác

Vai trò của các cố vấn Danh sách thẻ chấp chuyển đổi vốn chủ sở hữu nhà (HECM) trong chương trình tư vấn thẻ chấp ngược của HUD là thảo luận thông tin với quý vị để giúp quý vị tự đưa ra quyết định về việc thẻ chấp ngược và các giải pháp thay thế khả thi khác. Cố vấn có thể giúp quý vị quyết định xem thẻ chấp ngược có phù hợp với quý vị hay không và lựa chọn nào có thể phù hợp nhất với hoàn cảnh tài chính của quý vị.

Các Cố vấn HECM không quảng bá, đại diện hoặc giới thiệu bất kỳ bên cho vay hoặc khoản vay cụ thể nào. Tuy nhiên, họ cung cấp thông tin chung về các yếu tố quý vị có thể muốn cân nhắc khi lựa chọn bên cho vay hoặc khoản vay.

Các cố vấn của HECM có thể cho quý vị biết:

1. các loại chi phí cần thiết cho các khoản thẻ chấp ngược (cả HECM và các sản phẩm độc quyền),
2. loại chi phí thẻ chấp ngược nào có thể khác nhau tùy theo từng bên cho vay và
3. số tiền tối đa mà HUD cho phép các bên cho vay HECM tính cho một số chi phí cho vay nhất định.

Các cố vấn **KHÔNG** cung cấp bất kỳ thông tin nào về giá do bất kỳ bên cho vay hoặc nhân viên cho vay nào tính. Giá mà bên cho vay hoặc nhân viên cho vay tính cho một Bên vay tại một thời điểm có thể khác với giá mà họ tính cho một Bên vay khác hoặc tại một thời điểm khác. Chi phí cũng khác nhau giữa các sản phẩm thẻ chấp ngược khác có sẵn.

Bên cho vay và nhân viên tín dụng là nguồn thông tin tốt nhất về mức giá họ tính và các sản phẩm cho vay họ cung cấp, trong khi các cố vấn có thể giúp quý vị hiểu bất kỳ khoản vay thẻ chấp ngược nào được cung cấp cho quý vị.

Tài liệu đính kèm B.3 Yêu cầu đủ điều kiện thế chấp ngược

Thông thường, để đủ điều kiện vay thế chấp ngược, quý vị phải đáp ứng các yêu cầu sau:

Độ tuổi tối thiểu

Quý vị phải đáp ứng yêu cầu về độ tuổi tối thiểu cho sản phẩm thế chấp ngược. Đối với các khoản vay HECM, độ tuổi tối thiểu là 62.

Lưu ý: Nếu Bên vay có vợ/chồng không đủ 62 tuổi, người vợ/chồng đó có thể được coi là Vợ/chồng không vay nợ theo HECM. Nếu vợ/chồng vay nợ qua đời hoặc không đủ điều kiện, HECM có thể đến hạn và phải trả và Vợ/chồng không vay nợ có thể phải rời khỏi nhà nếu họ không tiếp tục đáp ứng các điều khoản của khoản thế chấp. Các sản phẩm thế chấp ngược khác có thể có các chính sách khác nhau liên quan đến vợ/chồng không đáp ứng yêu cầu về độ tuổi tối thiểu.

Nơi cư trú

Quý vị phải duy trì nơi cư trú chính trong bất động sản để vay HECM. Điều này thường là yêu cầu đối với các khoản vay thế chấp, nhưng một số sản phẩm cho vay có thể không có yêu cầu này.

Không có nợ thế chấp nhà của quý vị từ khoản thế chấp hiện tại

Nếu quý vị có nợ thế chấp nhà từ khoản thế chấp hiện tại, quý vị phải trả hết nợ trước khi thế chấp ngược hoặc sử dụng khoản ứng trước tiền mặt ngay lập tức từ khoản thế chấp ngược để trả hết nợ. Nếu quý vị không trả hết nợ trước hoặc không đủ điều kiện để được ứng trước tiền mặt đầy đủ để làm như vậy, quý vị sẽ không thể thế chấp ngược.

Yêu cầu đầu tư cho HECM để mua nhà

Khi đóng, quý vị phải cung cấp khoản đầu tư tiền tệ. Khoản đầu tư tiền tệ này là khoản chênh lệch giữa số tiền quý vị sẽ nhận được từ HECM và giá bán cho bất động sản hiện tại của quý vị, cộng với bất kỳ khoản phí liên quan đến khoản vay nào không được tài trợ. Bên cho vay của quý vị sẽ xác minh rằng số tiền quý vị sử dụng để đóng giao dịch mua là kết quả của số tiền từ việc bán nhà, tiền mặt trong tay hoặc từ việc bán tài sản cá nhân. Quý vị không được vay tiền (chẳng hạn như thông qua ứng trước tiền mặt bằng thẻ tín dụng) hoặc vay tạm thời để đóng giao dịch HECM.

Lưu ý: Quy định của FHA yêu cầu quý vị không có nghĩa vụ tài chính nào chưa thanh toán liên quan đến bất động sản liên quan đến giao dịch HECM.

Tư vấn

Bên vay HECM phải được Tư vấn HECM từ một cố vấn trong HECM Roster, do một cơ quan tư vấn gia cư được HUD chấp thuận tuyển dụng. Một số tiểu bang và sản phẩm độc quyền yêu cầu tư vấn cho các khoản thế chấp ngược.

Yêu cầu về tài sản của FHA

Bất động sản của quý vị phải đáp ứng một số yêu cầu nhất định của FHA.

Lưu ý: Đối với các khoản vay HECM, các loại tài sản đủ điều kiện bao gồm gia cư gia đình đơn lẻ, bất động sản 2-4 căn hộ, nhà lắp ghép (xây dựng sau tháng 6 năm 1976), chung cư và nhà chung cư. Quý vị, với tư cách là chủ nhà, nên xác nhận tính đủ điều kiện của loại tài sản của mình với bên cho vay.

Tài liệu đính kèm B.3 Các đặc điểm của thế chấp chuyển đổi vốn chủ sở hữu nhà (HECM)

Khoản thế chấp chuyển đổi vốn chủ sở hữu nhà (HECM) là khoản vay cho phép chủ nhà từ 62 tuổi trở lên chuyển đổi vốn chủ sở hữu nhà của họ thành tiền mặt khả dụng. HECM là khoản thế chấp ngược, hoạt động khá giống với khoản thế chấp truyền thống, chỉ khác là ngược lại. Thế chấp ngược là khoản vay “nợ tăng, vốn chủ sở hữu giảm”, vì khi nợ tăng, vốn chủ sở hữu nhà sẽ giảm. Thay vì thanh toán cho bên cho vay hàng tháng, bên cho vay có thể gửi cho quý vị khoản ứng trước hàng tháng nếu quý vị muốn. Không giống như khoản vay vốn chủ sở hữu nhà thông thường, thế chấp ngược không yêu cầu phải trả bất kỳ khoản tiền gốc, lãi suất hoặc phí dịch vụ nào miễn là quý vị vẫn sống trong nhà của mình. Quý vị có thể sử dụng số tiền mặt quý vị nhận được từ khoản thế chấp ngược cho bất kỳ mục đích nào.

Sở hữu nhà

Thông qua HECM, quý vị vẫn là chủ sở hữu ngôi nhà của mình. Giống như bất kỳ ngôi nhà nào, quý vị phải tiếp tục trả thuế tài sản và bảo hiểm chủ nhà. Ngoài ra, quý vị có thể sắp xếp để bên cho vay trả thuế và bảo hiểm của quý vị và khấu trừ số tiền này vào số tiền vay thế chấp ngược của quý vị. Quý vị cũng sẽ chịu trách nhiệm bảo trì ngôi nhà của mình và thực hiện các sửa chữa cần thiết.

Trả nợ

HECM phải là khoản thế chấp đầu tiên. Nếu quý vị có khoản thế chấp hiện tại, khoản thế chấp đó phải được thanh toán trước khi đóng sổ hoặc thanh toán khi đóng sổ bằng số tiền quý vị nhận được từ HECM. Bất kỳ khoản thế chấp bổ sung nào đối với tài sản của quý vị phải được xếp sau HECM.

Giới hạn gốc

Số tiền quý vị có thể đủ điều kiện để vay phụ thuộc vào độ tuổi, giá trị nhà và lãi suất. Thông thường, quý vị càng lớn tuổi, quý vị càng có thể nhận được nhiều tiền mặt. Ngoài ra, giá trị nhà càng cao hoặc lãi suất càng thấp, quý vị càng có thể nhận được nhiều tiền mặt. Số tiền này có thể bị ảnh hưởng bởi việc quý vị có vợ/chồng không vay hay không.

Chi phí vay

HECM thường liên quan đến các chi phí như sau:

1. phí khởi tạo,
2. chi phí đóng cửa và các chi phí của bên thứ ba khác,
3. phí dịch vụ và
4. phí bảo hiểm thế chấp.

Quý vị có thể tài trợ các chi phí này như một phần của khoản vay bằng cách thêm chúng vào số dư khoản vay. Bên cho vay của quý vị phải cung cấp cho quý vị thông tin về Tổng Chi phí Vay Thường niên (TALC) cho bất kỳ khoản vay nào mà quý vị đang cân nhắc trước khi khoản vay của quý vị được đóng. Bên cho vay của quý vị có thể miễn một số chi phí cho vay nhất định.

Lãi suất

Lãi suất được tính trên tất cả số tiền quý vị nhận được và trên tất cả các chi phí cho vay đã được tài trợ, tức là được cộng vào số dư khoản vay. Quý vị có thể chọn lãi suất cố định hoặc điều chỉnh hàng tháng hoặc thường niên. Tuy nhiên, không phải tất cả các bên cho vay đều cung cấp

tất cả các tùy chọn, nhưng các bên cho vay được yêu cầu cung cấp cho quý vị các con số dựa trên các kịch bản lãi suất khác nhau. Bên cho vay của quý vị phải cung cấp cho quý vị chỉ số, biên độ và giới hạn định kỳ và trọn đời cho lãi suất có thể điều chỉnh.

Kế hoạch thanh toán

Quý vị có thể nhận tiền mặt từ HECM theo nhiều cách khác nhau. Quý vị có thể nhận tiền dưới dạng hạn mức tín dụng hoặc thông qua các khoản thanh toán cố định hàng tháng miễn là quý vị đáp ứng các điều khoản và điều kiện của khoản thế chấp. Quý vị có thể chọn nhận tiền vào thời điểm và số tiền quý vị chọn thông qua hạn mức tín dụng hoặc kết hợp các tùy chọn khác nhau, tùy thuộc vào giới hạn của HUD. Các tùy chọn về kế hoạch thanh toán bao gồm:

1. Kế hoạch thanh toán lãi suất cố định: Một khoản tiền trọn gói
2. Kế hoạch thanh toán lãi suất có thể điều chỉnh
 - a. Tùy chọn 1: Kế hoạch thanh toán theo thời hạn
 - b. Tùy chọn 2: Kế hoạch thanh toán theo kỳ hạn
 - c. Tùy chọn 3: Dòng tín dụng
 - d. Tùy chọn 4: Kế hoạch nhiệm kỳ được sửa đổi
 - e. Tùy chọn 5: Kế hoạch thời hạn đã sửa đổi

Các khoản ứng trước cho vay HECM không phải chịu thuế và không được khấu trừ thuế. Chúng thường không ảnh hưởng đến các phúc lợi An sinh xã hội hoặc Medicare. Tuy nhiên, quý vị phải cẩn thận rằng bất kỳ khoản tiền vay nào quý vị giữ lại không vượt quá giới hạn nguồn lực thanh khoản hàng tháng cho Thu nhập an sinh bổ sung (SSI) và Medicaid. Tham khảo ý kiến chuyên gia tài chính về tác động của HECM.

Nhìn chung, quý vị có thể thay đổi loại kế hoạch thanh toán bất kỳ lúc nào với một khoản phí (không vượt quá giới hạn của HUD). Quý vị nên hỏi bên cho vay về các thủ tục thay đổi kế hoạch thanh toán trong tương lai.

Hủy bỏ

Sau khi đóng HECM, quý vị, với tư cách là Bên vay, có ba ngày để hủy thế chấp nếu quý vị muốn. Điều này cũng được gọi là "thời gian hủy bỏ", một biện pháp quan trọng được thực hiện để bảo vệ quý vị, với tư cách là người tiêu dùng. Nếu quý vị hủy trong thời gian hủy bỏ, quý vị có quyền được hưởng tất cả các khoản phí của mình, trừ đi chi phí thâm định.

Nếu quý vị mua bất động sản mới bằng HECM, quý vị sẽ không có thời hạn hủy trong ba ngày. Việc đóng giao dịch của quý vị sẽ là cuối cùng.

Khi nào HECM đến hạn và phải trả

HECM sẽ đến hạn và phải trả khi Bên vay cuối cùng còn sống qua đời, bán nhà hoặc không còn cư trú tại bất động sản đó nữa. Quý vị có thể trả một phần hoặc toàn bộ số dư khoản vay bất kỳ lúc nào. Không có hình phạt trả trước nào đối với HECM. Những người phối ngẫu không vay nhưng vẫn đáp ứng các điều khoản và điều kiện của HECM có thể đủ điều kiện để ở lại nhà.

Một số sản phẩm cho phép tín dụng "mở": quý vị có thể trả một phần hoặc toàn bộ khoản vay và sau đó vay lại số tiền đó vào thời điểm khác (một hạn mức tín dụng). Các sản phẩm khác có tín

dụng “ đóng ”, nghĩa là quý vị không được vay lại số tiền gốc đã trả cho khoản vay. Hãy hỏi bên cho vay của quý vị về loại tín dụng mà khoản vay của quý vị cung cấp.

Trả nợ vay HECM

Khi khoản vay đến hạn và phải trả, quý vị hoặc bất động sản của quý vị phải trả lại tất cả các khoản ứng trước tiền mặt, bất kỳ khoản phí hoặc chi phí nào được tài trợ như một phần của khoản vay và tất cả các khoản lãi đã được tính cho đến nay. Khoản vay đến hạn và phải trả khi:

1. Bên vay nợ cuối cùng còn sống sót qua đời,
2. Bất động sản không còn là nơi cư trú chính của Bên vay,
3. Bên vay còn sống cuối cùng không cư trú tại nơi cư trú chính trong hơn 12 tháng liên tiếp vì bệnh tật về thể chất hoặc tinh thần;
4. Bên vay bán hoặc chuyển nhượng quyền sở hữu tài sản, hoặc
5. Bên vay không thực hiện được nghĩa vụ theo hợp đồng thế chấp.

Những người phối ngẫu không vay nhưng vẫn đáp ứng các điều khoản và điều kiện của HECM có thể đủ điều kiện để ở lại nhà.

Khi khoản vay đến hạn và phải trả, quý vị có thể chọn thanh toán toàn bộ HECM, bán bất động sản với giá ít nhất 95 phần trăm giá trị thẩm định hiện tại, cung cấp cho bên cho vay một văn bản thay thế cho việc tịch biên, hoặc sửa chữa vấn đề dẫn đến việc HECM đến hạn và phải trả. Nếu Bên vay qua đời, người thừa kế hoặc bất động sản sẽ có tùy chọn giữ lại ngôi nhà bằng cách thanh toán HECM cho khoản nợ ít hơn hoặc 95 phần trăm giá trị thẩm định hiện tại. Họ cũng có thể bán bất động sản hoặc cung cấp cho bên cho vay một văn bản thay thế cho việc tịch biên.

Nghĩa vụ của Bên vay theo hợp đồng thế chấp

Sau khi đóng, quý vị phải tiếp tục đảm bảo rằng thuế tài sản, bảo hiểm rủi ro và các khoản đánh giá tài sản khác được thanh toán, có thể là do quý vị tự thanh toán hoặc thông qua khoản trích lập toàn bộ hoặc một phần tuổi thọ dự kiến (LESA).

Quý vị phải duy trì tình trạng của bất động sản và giữ bất động sản đó là nơi cư trú chính của quý vị. Xem các giấy tờ thế chấp của quý vị để biết bất kỳ nghĩa vụ bổ sung nào.

Tài liệu đính kèm B.4 Các bước trong quy trình cho vay HECM

ỨNG DỤNG

Quý vị phải được tư vấn trước khi bên cho vay xử lý đơn xin vay HECM của quý vị.

Khi quý vị nộp đơn, quý vị sẽ được yêu cầu chọn một kế hoạch thanh toán: hạn mức tín dụng, ứng trước hàng tháng (kỳ hạn hoặc thời hạn), kết hợp hạn mức tín dụng và ứng trước hàng tháng hoặc một khoản tiền trọn gói. Quý vị có thể được yêu cầu chọn giữa lãi suất cố định và lãi suất có thể điều chỉnh hàng tháng hoặc thường niên. Quý vị cũng có thể được hỏi liệu quý vị có muốn trả thuế tài sản và bảo hiểm gia cư trực tiếp bằng các khoản ứng trước từ khoản vay của mình hay không.

Quý vị sẽ cần cung cấp thông tin theo yêu cầu của bên cho vay, có thể bao gồm:

1. giấy tờ tùy thân có ảnh,
2. xác minh số An sinh xã hội của quý vị,
3. một bản sao giấy tờ sở hữu nhà của quý vị,
4. thông tin về bất kỳ khoản nợ hiện có (quyền thế chấp) nào đối với ngôi nhà của quý vị và
5. Giấy chứng nhận Tư vấn HECM của quý vị.

Quý vị có thể được yêu cầu trả phí nộp đơn xin vay và có thể được yêu cầu trả các khoản phí khác, bao gồm chi phí thẩm định nhà và chi phí kiểm tra tín dụng. Bên cho vay cũng xác định xem quý vị có đủ điều kiện để trở thành Bên vay HECM hay thế chấp ngược hay không, theo hướng dẫn của chương trình phù hợp.

XỬ LÝ

Quý vị sẽ yêu cầu thẩm định, tìm kiếm quyền sở hữu và bảo hiểm, thanh toán thế chấp và bất kỳ dịch vụ nào khác cần thiết để hoàn tất khoản vay. Một người thẩm định sẽ đến nhà của quý vị để đánh giá giá trị và tình trạng vật lý của ngôi nhà. Nếu người thẩm định phát hiện ra các khiếm khuyết hoặc điều kiện về cấu trúc có thể ảnh hưởng đến sức khỏe và sự an toàn của quý vị cần phải sửa chữa để đủ điều kiện vay, quý vị phải thuê một nhà thầu để sửa chữa. Nếu việc sửa chữa tương đối nhỏ, có khả năng chúng sẽ bị trì hoãn cho đến sau khi quý vị nhận được khoản vay. Quý vị có thể đủ điều kiện để được trích ra từ khoản vay HECM của mình để sửa chữa.

Bên cho vay của quý vị sẽ gửi tất cả thông tin cần thiết đến bộ phận thẩm định của bên cho vay. Họ sẽ xác định xem mọi thông tin cần thiết để đóng khoản vay có được hoàn thành chính xác hay không.

KẾT THÚC

Khi khoản vay của quý vị được bên bảo lãnh chấp thuận, **một ngày để đóng khoản vay sẽ được ấn định** và các tài liệu vay cuối cùng sẽ được chuẩn bị. Đóng là một cuộc họp mà tại đó quý vị ký tất cả các tài liệu vay. Nó thường được xử lý bởi công ty quyền sở hữu hoặc bên cho vay. Một số tiểu bang yêu cầu phải có luật sư có mặt khi đóng.

Sau khi đóng, quý vị có ba ngày làm việc để hủy khoản vay, trừ khi quý vị mua nhà bằng HECM. Khi ba ngày làm việc này kết thúc, quý vị có thể bắt đầu nhận tiền từ khoản vay và quý vị có thể sử dụng tiền từ khoản vay theo ý muốn, bao gồm cả việc trả hết bất kỳ khoản nợ hiện

tại nào đối với ngôi nhà của quý vị khi cần thiết. Hai khoản thế chấp mới được áp dụng cho ngôi nhà của quý vị để đảm bảo cho khoản thế chấp ngược (hai khoản thế chấp này được giải thích trong tờ hướng dẫn "Câu hỏi thường gặp"). Sau đó, khoản vay của quý vị được gửi đến bộ phận "bảo dưỡng" hoặc đến một công ty khác chuyên bảo dưỡng các khoản thế chấp ngược.

SAU KHI KẾT THÚC

Trừ khi quý vị đã sắp xếp để trả thuế và bảo hiểm nhà trực tiếp từ số tiền vay, **quý vị vẫn phải chịu trách nhiệm** thực hiện các khoản thanh toán này. Bên cho vay có thể yêu cầu trích lập một phần hoặc toàn bộ Khoản dự phòng Tuổi thọ (LESA) cho các khoản thanh toán này.

Nếu quý vị không thực hiện các khoản thuế và bảo hiểm bắt buộc hoặc nếu LESA của quý vị hết hạn, bên cho vay có thể sử dụng số tiền vay để thanh toán thay cho quý vị. Nếu không còn số tiền vay, quý vị nên biết rằng **toàn bộ khoản vay có thể đến hạn và phải trả do không thanh toán thuế và bảo hiểm.**

Ngoài ra, cơ quan thuế bất động sản, tức là thành phố hoặc quận, có thể bán nhà của quý vị vì không nộp thuế.

Nếu quý vị chọn phương thức thanh toán hàng tháng, bên cho vay sẽ gửi khoản thanh toán cho quý vị vào ngày làm việc đầu tiên của tháng.

Nếu quý vị đã chọn một hạn mức tín dụng, bên cho vay sẽ đợi yêu cầu từ quý vị trước khi gửi bất kỳ khoản ứng trước nào. Quý vị sẽ nhận được hướng dẫn từ bên cho vay về cách yêu cầu cấp vốn từ hạn mức tín dụng của mình.

Trừ khi quý vị đã chọn thanh toán một lần duy nhất, quý vị có thể yêu cầu thay đổi kế hoạch thanh toán bất kỳ lúc nào trong suốt thời hạn vay. Bên cho vay có thể tính phí, không vượt quá giới hạn của HUD đối với Bên vay HECM, để thay đổi kế hoạch thanh toán của quý vị. Quý vị có thể thay đổi thời hạn thanh toán, nhận khoản thanh toán không theo lịch trình, tạm dừng thanh toán hoặc thiết lập hoặc chấm dứt hạn mức tín dụng.

Tài liệu đính kèm B.5 Những Câu nhắc về Thẻ chấp Ngược cho Người tiêu dùng

Danh sách sau đây bao gồm một số khía cạnh của quy trình cho vay thẻ chấp ngược mà quý vị, với tư cách là người tiêu dùng, phải đặc biệt thận trọng.

Sự Tham gia của Bên cho vay

Hãy cẩn thận với lời khuyên của bên cho vay hướng quý vị đến hoặc tránh xa một sản phẩm thẻ chấp ngược cụ thể trước khi quý vị quen thuộc với các sản phẩm thẻ chấp ngược nói chung. Bên cho vay không thể có mặt trong các phiên tư vấn cũng như không cần phải tham gia vào quyết định thẻ chấp ngược của quý vị.

Quý vị cũng nên thận trọng với các khuyến nghị của bên cho vay về cách quý vị sử dụng số tiền vay, đặc biệt nếu họ đề xuất khoản trợ cấp hưu trí tổn kém hoặc khoản đầu tư khác.

Bên cho vay hoặc sản phẩm được chỉ đạo bởi cố vấn

Hãy cẩn thận với bên cho vay hoặc sản phẩm do cố vấn của quý vị chỉ đạo. Trong phiên tư vấn, hãy đảm bảo rằng cố vấn đã thông báo cho quý vị về các lựa chọn và phương án thay thế khác nhau có thể có cho quý vị. Cố vấn không nên đề xuất một phương án hành động cụ thể và nên giúp quý vị xem xét tất cả các lựa chọn khả thi (ví dụ, bán nhà hoặc tìm kiếm các nguồn hỗ trợ tài chính khác). Cố vấn không nên cho quý vị biết những sản phẩm cho vay cụ thể nào có thể phù hợp nhưng nên thông báo cho quý vị về tất cả các đặc điểm thẻ chấp ngược nói chung.

Thu nhập và Lợi ích

Theo dõi các nguồn thu nhập của quý vị, đặc biệt là nếu quý vị đang nhận bất kỳ phúc lợi nào của chính phủ dựa trên thu nhập như Thu nhập an sinh bổ sung (SSI) hoặc Medicaid. Nếu quý vị cho phép các khoản thanh toán thẻ chấp ngược của mình tích lũy thành tài sản thanh khoản, điều này có thể ảnh hưởng đến các phúc lợi của quý vị.

Nghĩa vụ của Bên vay

Quý vị nên biết về các nghĩa vụ của quý vị và vợ/chồng quý vị, nếu có, theo thẻ chấp ngược sau khi quý vị đã vay. Quý vị nên biết điều gì sẽ xảy ra khi quý vị bắt đầu nhận được các khoản thanh toán khoản vay hàng tháng và những gì quý vị chịu trách nhiệm. Hãy cẩn nhắc việc tạo danh sách kiểm tra hàng tháng và thường niên, trong đó bao gồm các nghĩa vụ của quý vị như thanh toán hàng tháng và các yêu cầu bảo trì thông thường.

Vai trò của Nhà môi giới Thẻ chấp ngược

Người môi giới thẻ chấp ngược không phải là bên cho vay. Người môi giới là một đại lý độc lập chấp nhận đơn xin vay thay mặt cho bên cho vay và giao dịch với người tiêu dùng. Đối với HECM, người môi giới phải được FHA chấp thuận. Người môi giới không cấp vốn cho khoản vay cũng như không cung cấp tiền cho Bên vay. Người môi giới không chịu trách nhiệm thiết lập hoặc chuyển tiền thanh toán khoản vay. Do đó, không chuyển tiền cho người môi giới để thiết lập hạn mức tín dụng cho quý vị.

Bên cho vay dịch vụ

Bên cho vay dịch vụ chịu trách nhiệm quản lý khoản vay hàng ngày của quý vị, bao gồm gửi báo cáo và cung cấp dịch vụ khách hàng. Điều này có thể khác với bên cho vay ban đầu của quý vị,

bên đã xử lý đơn xin HECM của quý vị. Hầu hết các bên cho vay ban đầu chuyển khoản vay của quý vị cho một công ty khác để dịch vụ. Hãy luôn sẵn sàng cung cấp thông tin của bên cho vay dịch vụ và các tài liệu thế chấp ngược của quý vị, trong trường hợp quý vị có thắc mắc về khoản vay của mình.

Tài liệu đính kèm B.6 Các Câu hỏi Cần hỏi Bên cho vay của Quý vị về HECM và các khoản Thế chấp ngược khác

Sau đây là các câu hỏi và hướng dẫn để hỗ trợ quý vị trong quá trình thảo luận về HECM và các sản phẩm thế chấp ngược khác với bên cho vay. Cố vấn của quý vị sẽ hướng dẫn quý vị về tất cả các đặc điểm thế chấp ngược, bao gồm cách lãi suất (cố định so với điều chỉnh) và kế hoạch thanh toán mà quý vị chọn nên dựa trên nhu cầu và hoàn cảnh tài chính riêng của quý vị. Quý vị cũng sẽ được hướng dẫn về ý nghĩa và ý nghĩa của từng sản phẩm, chi phí và vấn đề khác nhau được đề cập dưới đây.

Đối với mỗi sản phẩm:

1. Phí thẩm định là bao nhiêu?
2. Chi phí đóng cửa là bao nhiêu?
3. Phí phát hành là gì? (Phí phát hành phải bao gồm tất cả các hoạt động phát hành. Sản phẩm HECM định nghĩa phí phát hành là số tiền lớn hơn trong số 2.500 Mỹ kim hoặc hai phần trăm của số tiền yêu cầu tối đa của khoản thế chấp, lên đến số tiền yêu cầu tối đa là 200.000 Mỹ kim, cộng với một phần trăm của bất kỳ phần nào của số tiền yêu cầu tối đa lớn hơn 200.000 Mỹ kim. Tổng phí phát hành khoản vay không được vượt quá 6.000 Mỹ kim. Bên cho vay có thể chấp nhận một khoản phí phát hành thấp hơn khi phù hợp.)
4. Phí dịch vụ là bao nhiêu? (HUD đặt ra mức phí dịch vụ tối đa cho HECM. Mức phí là 35 Mỹ kim một tháng cho HECM có thể điều chỉnh hàng tháng và 30 Mỹ kim một tháng cho HECM có thể điều chỉnh thường niên hoặc lãi suất cố định)
5. Phí bảo hiểm thế chấp là bao nhiêu? (Đối với HECM, phí bảo hiểm thế chấp ban đầu là 2% số tiền yêu cầu bồi thường tối đa, với phí bảo hiểm thế chấp thường niên là 0,5% số dư khoản vay)
6. Lãi suất hiện tại là bao nhiêu? Lãi suất dự kiến là bao nhiêu?
7. Lãi suất được điều chỉnh hàng tháng hay thường niên? Quý vị có cung cấp sản phẩm nào có lãi suất cố định không?
8. Tôi cần bao nhiêu tiền để hoàn tất khoản thế chấp HECM hoặc thế chấp ngược để mua bất động sản?
9. Quý vị cung cấp những tùy chọn thanh toán nào? Theo luật, bên cho vay phải cung cấp tất cả các tùy chọn thanh toán, thời hạn, thời hạn sở hữu, hạn mức tín dụng hoặc bất kỳ sự kết hợp nào cho HECM.
10. Nếu có tùy chọn thanh toán hạn mức tín dụng, tốc độ tăng trưởng hạn mức tín dụng là bao nhiêu?
11. Có mất phí khi thay đổi phương thức thanh toán không?
12. Nghĩa vụ hàng tháng của tôi với khoản thế chấp ngược này là gì?
13. Tôi sẽ phải chịu những nghĩa vụ thường niên nào với khoản thế chấp ngược này?
14. Tôi có đủ điều kiện để thế chấp ngược không? Vợ/chồng tôi có đủ điều kiện không?
15. Nhà của tôi có đủ điều kiện để thế chấp ngược không?
16. Tôi có thể trích ra các khoản thuế và bảo hiểm để quý vị có thể thanh toán thay tôi không?

Tài liệu đính kèm B.7 Nghĩa vụ của Bên vay HECM

Tài liệu này bao gồm các nghĩa vụ của quý vị theo HECM hoặc thế chấp ngược khác. Kiểm tra với bên cho vay của quý vị về cách vợ/chồng của quý vị, nếu có, được kỳ vọng sẽ đáp ứng các nghĩa vụ này và liệu các chính sách sản phẩm thế chấp ngược độc quyền có khác nhau không.

Nộp thuế Tài sản

1. Bên vay phải thanh toán đúng hạn thuế tài sản của mình. Nếu không thực hiện, quý vị có thể mất nhà vì đây được coi là hành vi vi phạm hợp đồng thế chấp của quý vị.
2. Quý vị phải tự trả thuế tài sản hoặc có thể yêu cầu bên cho vay trả thuế tài sản bằng tiền từ khoản thế chấp ngược.
3. Trong trường hợp có kỳ hạn, thời hạn vay hoặc kế hoạch thanh toán được sửa đổi, bên cho vay sẽ ước tính chi phí thường niên, thêm số tiền vào số dư khoản vay và thực hiện thanh toán hàng tháng.
4. Trong trường hợp áp dụng kế hoạch tín dụng, quý vị có thể yêu cầu bên cho vay trả thuế cho quý vị bằng cách rút tiền từ hạn mức tín dụng khi đến hạn nộp thuế.
5. Nếu quý vị chọn một kế hoạch tín dụng và hạn mức tín dụng đã hết, bên cho vay sẽ không còn có thể thanh toán thay cho quý vị nữa. Khi đó, quý vị sẽ phải chịu trách nhiệm trực tiếp trả thuế và bảo hiểm.
6. Lưu ý: nếu quý vị không để lại đủ tiền để trả thuế và bảo hiểm sau khi hạn mức tín dụng của quý vị đã cạn kiệt, quý vị có thể không đáp ứng được nghĩa vụ vay và có thể mất nhà.
7. Bên cho vay có thể tính một khoản phí nhỏ để trả thuế và bảo hiểm thay mặt quý vị. Quý vị nên hỏi về các chi phí cụ thể với bên cho vay. Trả một khoản phí tượng trưng cho dịch vụ này có thể giúp quý vị giữ được nhà trong thời gian dài.
8. Hãy liên hệ với bên cho vay hoặc cố vấn gia cư được HUD chứng nhận nếu quý vị không có khả năng thanh toán phí tài sản hoặc dự kiến sẽ không có khả năng thanh toán.

Thanh toán Bảo hiểm Gia cư

Bảo hiểm chủ nhà bảo vệ quý vị và bên cho vay khỏi mất mát trong trường hợp ngôi nhà của quý vị bị hư hỏng hoặc bị phá hủy do hỏa hoạn hoặc bão. Bên vay HECM được yêu cầu thanh toán đúng hạn các khoản phí bảo hiểm cho bảo hiểm chủ nhà của họ. Đối với HECM, bảo hiểm lũ lụt cũng được yêu cầu nếu bất động sản nằm trong vùng lũ lụt. Nếu không làm như vậy, có thể dẫn đến mất nhà.

1. Là người đi vay, quý vị có trách nhiệm duy trì bảo hiểm chủ nhà đang hoạt động. Bảo hiểm chủ nhà khác với bảo hiểm thế chấp.
2. Quý vị có thể trả tiền bảo hiểm trực tiếp hoặc yêu cầu bên cho vay trả bằng tiền vay của quý vị.
3. Chính sách này phải có hiệu lực ngay cả khi quý vị vắng nhà trong một khoảng thời gian.
4. Nếu quý vị phát hiện ra rằng ngôi nhà của mình nằm trong vùng lũ lụt, quý vị sẽ phải duy trì bảo hiểm lũ lụt. Ví dụ, một số khu vực đã được phân vùng lại thành vùng lũ lụt yêu cầu bảo hiểm lũ lụt lần đầu tiên. Một số công ty bảo hiểm cũng đã thay đổi các khu vực địa lý nơi bảo hiểm của họ có sẵn. Quý vị nên kiểm tra tình trạng và chi phí của các hợp đồng bảo hiểm chủ nhà và bảo hiểm lũ lụt của mình. Quý vị cũng có thể phát hiện ra rằng ngôi nhà của mình nằm trong vùng lũ lụt trong quá trình tái chứng nhận thường niên hoặc kiểm tra tình trạng tài sản của bên cho vay.

Bên cho vay có thể sử dụng bảo hiểm bắt buộc nếu họ biết rằng bất động sản không còn bảo hiểm rủi ro bắt buộc nữa. Bảo hiểm của bên cho vay có thể đắt hơn chính sách của Bên vay.

Kiểm tra Thường xuyên các Tài liệu Cho vay

Lãi suất điều chỉnh HECM sẽ điều chỉnh hàng tháng hoặc thường niên tùy thuộc vào thời hạn do Bên vay lựa chọn. Điều này cũng đúng với nhiều sản phẩm thế chấp ngược khác. Trong trường hợp HECM, bên cho vay sẽ thông báo cho quý vị về sự thay đổi ít nhất 25 ngày trước khi lãi suất mới được tính vào khoản vay. Quý vị có trách nhiệm xem xét thông báo này.

Bên cho vay dịch vụ (có thể là HUD đối với khoản vay được chỉ định) được yêu cầu gửi một báo cáo tóm tắt hoạt động thế chấp của quý vị. Báo cáo cho HECM được phát hành ít nhất thường niên và có thể được một số bên cho vay phát hành thường xuyên hơn. Quý vị nên xem lại báo cáo này khi nhận được.

Duy trì Tài sản

Tài sản của quý vị phải được duy trì ít nhất ở tình trạng như khi thế chấp ngược được phát hành. Trước khi bên cho vay phát hành HECM, họ phải đảm bảo rằng tài sản HECM đáp ứng các yêu cầu và tiêu chuẩn tối thiểu về tài sản để an toàn, lành mạnh và bảo mật.

Bên cho vay có thể thực hiện các cuộc kiểm tra “lái xe qua”. Nếu phát hiện ra vấn đề, quý vị sẽ phải khắc phục chúng. Một gợi ý dành cho quý vị là tạo danh sách kiểm tra các quy trình bảo trì thông thường và xem xét danh sách này 4 lần mỗi năm để đảm bảo rằng quý vị đang giữ cho ngôi nhà của mình trong tình trạng tốt. Cố vấn của quý vị có thể giúp quý vị đưa ra danh sách các quy trình bảo trì phù hợp với bất động sản của quý vị.

Trả trước

Chính sách trả trước có thể khác nhau tùy thuộc vào sản phẩm thế chấp ngược. Quý vị nên thảo luận về chính sách trả trước với bên cho vay. Quý vị có thể trả trước khoản vay, toàn bộ hoặc một phần, mà không bị phạt.

- Đối với HECM, quý vị có thể trả trước toàn bộ hoặc một phần số dư nợ bất kỳ lúc nào mà không bị phạt. Việc trả hết toàn bộ sẽ chấm dứt hợp đồng cho vay.
- Quý vị có thể chọn thanh toán trước một phần để bảo toàn thêm giá trị tài sản hoặc để tăng số tiền thanh toán hàng tháng nếu chọn phương án thanh toán theo tháng.
- Hầu hết các sản phẩm đều cho phép tín dụng “mở”: quý vị có thể trả một phần số dư nợ và sau đó vay lại vào thời điểm khác.
- Các sản phẩm khác có tín dụng “đóng”, nghĩa là quý vị không thể vay lại số tiền gốc đã trả trước cho khoản vay.
- Nhìn chung, quý vị có thể thay đổi kế hoạch thanh toán bất kỳ lúc nào. Phí tính liên quan đến thay đổi này sẽ được áp dụng cho số dư khoản vay.

Khi Khoản vay Đến hạn và Phải trả

HECM thường không đến hạn và phải trả cho đến khi Bên vay cuối cùng còn sống hoặc người phối ngẫu đủ điều kiện không vay qua đời, hoặc ngôi nhà được bán hoặc không còn là nơi cư trú chính của Bên vay hoặc người phối ngẫu không vay. Các khoản thế chấp ngược sở hữu khác có thể có các điều kiện hoàn trả khác nhau. Bên vay và người phối ngẫu không vay, nếu có, có trách nhiệm thông báo cho bên cho vay khi xảy ra sự kiện đến hạn và phải trả.

Nhìn chung, quý vị hoặc người thừa kế hoặc di sản của quý vị phải trả hết số tiền cuối cùng do bên cho vay dịch vụ xác định, phù hợp với các quy tắc của HUD, khi HECM đến hạn và phải trả. HECM và hầu hết các sản phẩm thế chấp ngược độc quyền có thể được trả theo nhiều cách khác nhau. Khoản vay có thể được trả trong một lần thanh toán từ số tiền thu được từ việc bán nhà. Ngoài ra, người thừa kế của quý vị có thể thế chấp một khoản thế chấp khác đối với ngôi nhà và trả hết khoản vay bằng số tiền đó hoặc họ có thể có các khoản tiền khác để trả hết khoản vay. Bên cho vay cũng có thể chấp nhận một văn bản thay cho việc tịch biên tài sản.

Bên cho vay không sở hữu ngôi nhà và không "nhận" được ngôi nhà khi Bên vay hoặc người phối ngẫu không vay qua đời. Đây là một quan niệm sai lầm phổ biến của người tiêu dùng. Bên vay sở hữu ngôi nhà và quyền sở hữu trong suốt thời hạn của thế chấp ngược, giống như thế chấp chuyển tiếp.

Các khoản vay HECM không thể được tiếp nhận bởi các thành viên gia đình hoặc các bên khác.

HECM là khoản vay không cần thế chấp. Điều này có nghĩa là bên cho vay không thể yêu cầu bất kỳ tài sản thế chấp nào khác ngoài bất động sản, ngay cả khi bất động sản thế chấp không bao gồm toàn bộ giá trị của số dư HECM.

Tài liệu đính kèm B.8: Nghĩa vụ của Bên vay thế chấp ngược: Danh sách kiểm tra dành cho Bên vay

Có nhiều điều quý vị cần làm và cân nhắc sau khi đã hoàn tất khoản thế chấp ngược. Ví dụ, nếu không thanh toán đúng hạn các khoản thuế và bảo hiểm, khoản thế chấp ngược của quý vị có thể đến hạn và phải trả ngay lập tức. Sau đây là danh sách kiểm tra để giúp quý vị duy trì khoản thế chấp ngược của mình.

- Thanh toán các khoản phí tài sản của quý vị (như thuế tài sản, phí bảo hiểm rủi ro, đánh giá đặc biệt và phí hiệp hội chủ nhà) đúng hạn
- Trả tiền bảo hiểm lũ lụt (điều này chỉ áp dụng nếu ngôi nhà nằm trong vùng lũ lụt)
- Duy trì tài sản ở tình trạng tốt và thực hiện bất kỳ sửa chữa cần thiết nào
- Xem lại thông báo thay đổi lãi suất
- Xem lại báo cáo thế chấp thường niên
- Duy trì tình trạng cư trú chính của quý vị
- Thay đổi kế hoạch thanh toán của quý vị (nếu cần)
- Trả trước khoản vay (nếu có)
- Kiểm tra các miễn trừ hoặc giảm thuế tài sản cho người cao niên, người khuyết tật hoặc hộ gia đình có thu nhập thấp (nếu có)

Tài liệu đính kèm B.9: Sử dụng thể chấp ngược để mua niên kim

Trợ cấp hưu trí là hợp đồng do công ty bảo hiểm bán ra nhằm mục đích cung cấp các khoản thanh toán, thường là cho người đã nghỉ hưu, theo những khoảng thời gian cụ thể.

Nếu quý vị đang cân nhắc sử dụng HECM hoặc các hình thức thể chấp ngược khác để mua hợp đồng niên kim, sau đây là một số sự thật và đặc điểm quý vị cần biết:

- các lựa chọn cho vay của quý vị
- lợi ích hưu trí
- chi phí niên kim
- lợi ích công cộng
- lựa chọn niên kim

Các Cố vấn HECM có thể cung cấp cho quý vị những thông tin cơ bản về niên kim. Hãy cân nhắc tham khảo ý kiến của chuyên gia tài chính để biết thêm thông tin, bao gồm cả thông tin về niên kim hoãn lại và quyền lợi tử vong; lưu ý rằng một số chuyên gia tài chính cũng có thể kinh doanh bán niên kim.

Tùy chọn Vay của quý vị

Quý vị có thể có các lựa chọn về cách để được trả khoản vay thể chấp ngược. Các lựa chọn này có thể bao gồm:

1. một khoản ứng trước tiền mặt ngay lập tức,
2. một tài khoản tín dụng cho phép quý vị ứng trước tiền mặt vào những thời điểm và với số tiền mà quý vị lựa chọn,
3. một khoản ứng trước tiền mặt cố định hàng tháng trong một số năm cụ thể hoặc trong suốt thời gian quý vị sống trong nhà của mình, và
4. sự kết hợp giữa tiền mặt ngay lập tức, hạn mức tín dụng hoặc ứng trước hàng tháng.

Rõ ràng, việc mua niên kim để nhận được khoản ứng trước tiền mặt hàng tháng không phải lúc nào cũng cần thiết. Quý vị có thể nhận được loại kế hoạch thanh toán này trực tiếp từ thể chấp ngược.

Lợi ích Hưu trí

Tiền trợ cấp có thể cung cấp cho quý vị khoản ứng trước tiền mặt hàng tháng trọn đời, bất kể quý vị sống ở đâu. Ngược lại, thể chấp ngược chỉ có thể kéo dài trong thời gian quý vị sống trong nhà. Nếu quý vị bán hoặc chuyển đi, thể chấp ngược của quý vị sẽ đến hạn và phải trả. Khi cân nhắc đến tiền trợ cấp, quý vị nên nghĩ đến thời gian quý vị dự kiến sẽ ở trong nhà của mình.

- Tiền trợ cấp cố định: Nếu quý vị muốn nhận được khoản ứng trước tiền trợ cấp với số tiền như nhau mỗi tháng, hãy đảm bảo nhận được khoản trợ cấp "cố định". Khoản ứng trước tiền trợ cấp cố định hàng tháng sẽ tiếp tục trong suốt cuộc đời, bất kể quý vị sống ở đâu. Những khoản ứng trước này có thể nhỏ hơn khoản ứng trước khoản vay cố định hàng tháng mà quý vị có thể nhận được từ khoản thể chấp ngược miễn là quý vị còn sống trong ngôi nhà của mình.
- Tiền trợ cấp biến đổi: Tiền ứng trước từ tiền trợ cấp biến đổi có thể phụ thuộc vào thị trường chứng khoán hoặc các khoản đầu tư khác có rủi ro hoặc biến động hơn. Mặc dù chúng có thể cung cấp khoản ứng trước cố định hàng tháng trong một thời gian, tiền trợ

cấp biến đổi có thể dẫn đến khoản ứng trước hàng tháng nhỏ hơn sau khi thời hạn bảo lãnh của chúng kết thúc.

Bên cho vay có thể cho quý vị biết quý vị có thể nhận được bao nhiêu mỗi tháng từ khoản thế chấp ngược. Quý vị có thể muốn so sánh khoản ứng trước hàng tháng này với khoản ứng trước niên kim mà quý vị có thể nhận được.

Quý vị cũng có thể muốn cân nhắc đến thực tế rằng nếu quý vị chuyển đến viện dưỡng lão và đủ điều kiện hưởng Medicaid, phần lớn tiền ứng trước theo chế độ hưu trí và tiền thu được từ việc bán nhà của quý vị sẽ được dùng để chi trả chi phí viện dưỡng lão.

Chi phí Niên kim

Sử dụng thế chấp ngược để mua niên kim thường đắt hơn so với việc nhận các khoản ứng trước thế chấp ngược hàng tháng. Nếu quý vị mua niên kim bằng tiền vay, quý vị sẽ có số dư nợ vay tức thời lớn hơn. Điều đó có nghĩa là phí lãi suất cao hơn, đặc biệt là trong những năm đầu của khoản vay. Nhưng nếu quý vị sống lâu hơn tuổi thọ dự kiến, thì sự kết hợp thế chấp ngược/tuyển kim có thể trở nên ít tốn kém hơn so với HECM đơn lẻ.

Nếu bên cho vay biết rằng quý vị có ý định mua hợp đồng niên kim với thế chấp ngược, họ phải cung cấp cho quý vị bản công bố Tổng Chi phí Vay Thường niên (TALC) bao gồm hợp đồng niên kim. Hãy theo dõi với bên cho vay để đảm bảo rằng quý vị nhận được bản công bố TALC bao gồm hợp đồng niên kim.

Bất kỳ ai bán cho quý vị một hợp đồng niên kim sẽ được trả hoa hồng bán hàng từ số tiền quý vị sử dụng để mua hợp đồng niên kim. Nếu quý vị muốn biết họ sẽ được trả bao nhiêu, hãy hỏi họ hoa hồng bán hàng của họ là bao nhiêu. Ngoài ra, hãy hỏi xem hợp đồng niên kim có bao gồm phí "từ bỏ" mà quý vị sẽ phải trả nếu sau này quý vị quyết định ngừng hợp đồng niên kim không.

Lợi ích Công

Thu nhập niên kim không ảnh hưởng đến các quyền lợi An sinh xã hội hoặc Medicare của quý vị theo luật hiện hành. Tuy nhiên, nếu quý vị đủ điều kiện hưởng Thu nhập an sinh bổ sung (SSI), quý vị cần hiểu rằng thu nhập niên kim có thể gây nguy hiểm cho các quyền lợi của quý vị từ chương trình này và có thể là các chương trình khác như Medicaid.

Tiền ứng trước cho niên kim được tính là thu nhập cho SSI. Do đó, chúng có thể làm giảm phúc lợi SSI theo từng Mỹ kim và có thể khiến quý vị không đủ điều kiện tham gia các chương trình khác. Ngược lại, tiền ứng trước cho vay HECM thường không được tính là thu nhập cho SSI.

Nếu hiện tại quý vị đang nhận hoặc dự kiến sẽ đủ điều kiện nhận SSI hoặc các chương trình tương tự (ví dụ: Medicaid), hãy đảm bảo rằng quý vị hiểu chính xác thu nhập hưu trí và các khoản ứng trước HECM sẽ ảnh hưởng đến điều kiện và quyền lợi của quý vị như thế nào.

Lựa chọn Niên kim

Một hợp đồng niên kim chỉ an toàn và lành mạnh như công ty cung cấp nó. Quý vị có thể muốn yêu cầu công ty niên kim cung cấp xếp hạng từ các công ty cung cấp chúng. Các công ty như AM Best, Fitch, Moody's và Standard & Poor's cung cấp xếp hạng.

Nhiều chương trình niên kim cung cấp khoản hoàn tiền mặt tùy chọn (hoặc “tiền trợ cấp tử vong”) cho người thừa kế của quý vị khi quý vị qua đời. Điều này làm giảm tổng chi phí cho tài sản của quý vị, nhưng cũng làm giảm số tiền ứng trước niên kim hàng tháng được đảm bảo của quý vị. Hãy chắc chắn cân nhắc kỹ lưỡng các lựa chọn này.

Một số niên kim cung cấp các khoản ứng trước hàng tháng trong một khoảng thời gian cố định. Nếu quý vị đang cân nhắc loại niên kim “thời hạn nhất định” này, quý vị có thể muốn so sánh nó với khoản ứng trước hàng tháng mà quý vị có thể nhận được trong cùng khoảng thời gian từ một kế hoạch “kỳ hạn” thế chấp ngược. Quý vị cũng có thể muốn so sánh số tiền quý vị sẽ nợ trong mỗi trường hợp.

Phần Kết luận

Chỉ quý vị mới có thể quyết định điều gì phù hợp nhất với nhu cầu của mình. Thật hợp lý khi phải cân thận khi cân nhắc một quyết định tài chính quan trọng về những lựa chọn có thể mới mẻ với quý vị. Quý vị nên dành nhiều thời gian nhất có thể để:

- học những gì quý vị cần biết,
- nhận được câu trả lời cho câu hỏi của quý vị,
- so sánh các lựa chọn của quý vị một cách cẩn thận, và
- thảo luận về lựa chọn của quý vị với những người quý vị tin tưởng và không có lợi ích tài chính trong quyết định của quý vị.

Các nguồn sau đây có thể cung cấp cho quý vị thông tin bổ sung:

- Ủy ban Chứng khoán và Giao dịch. [Investor.gov](https://www.investor.gov)
- Cơ quan quản lý ngành tài chính (FINRA)
- Hiệp hội AARP: www.aarp.org Điện thoại: (888) 687-2277
- Hiệp hội các Ủy viên Bảo hiểm Quốc gia: www.naic.org

Tài liệu đính kèm B.10: Câu hỏi thường gặp về tư vấn thế chấp ngược

Tại sao HECM và các khoản thế chấp ngược khác lại là các khoản vay “nợ tăng, vốn chủ sở hữu giảm”?

Thế chấp ngược được gọi là các khoản vay nợ tăng, vốn chủ sở hữu giảm, vì khi nợ tăng, vốn chủ sở hữu nhà giảm. Bên cho vay hoặc nhà đầu tư mua các khoản vay, thu hồi khoản nợ này - các khoản thanh toán gốc và lãi tích lũy - khi ngôi nhà được bán.

Tại sao tôi cần thẩm định?

Cần phải thẩm định để xác định giá trị thị trường của ngôi nhà của quý vị và để xác định bất kỳ sửa chữa cần thiết nào. Bất động sản phải đáp ứng các tiêu chuẩn bất động sản tối thiểu để cung cấp đủ sự bảo đảm cho khoản vay. Nếu cần sửa chữa, chúng phải được thực hiện như một điều kiện chấp thuận cho vay. Việc thẩm định phải được bên cho vay ra lệnh và được hoàn thành bởi một giám định viên được HUD chấp thuận.

Giá trị thẩm định của ngôi nhà được sử dụng để xác định số tiền yêu cầu tối đa, bằng với giá trị thẩm định của ngôi nhà hoặc hạn mức cho vay FHA tối đa trong cộng đồng của quý vị, giá trị thẩm định và số tiền yêu cầu tối đa sẽ giúp xác định số tiền quý vị đủ điều kiện để rút.

Số tiền vay có thể khác với ước tính của bên cho vay như thế nào?

Số tiền vay khi hoàn tất giao dịch sẽ dựa trên giá trị thẩm định của ngôi nhà và lãi suất.

Vào thời điểm quý vị nộp đơn xin vay, quý vị và bên cho vay có thể sẽ không biết giá trị thẩm định của ngôi nhà của quý vị sẽ là bao nhiêu. Do đó, ước tính mà bên cho vay đưa ra cho quý vị rất có thể sẽ thay đổi sau khi thẩm định hoàn tất.

Ngoài ra, việc Bên vay khóa lãi suất hay để lãi suất "thả nổi" hoặc thay đổi theo thị trường sẽ ảnh hưởng đến số tiền vay. Lãi suất thay đổi theo từng tuần; tuy nhiên, bên cho vay có thể khóa lãi suất tại thời điểm quý vị ký đơn xin vay trong 120 ngày. Điều này sẽ giúp lãi suất không thay đổi giữa thời điểm nộp đơn và thời điểm đóng sổ. Nếu Bên vay chọn để lãi suất "thả nổi" hoặc thay đổi theo thị trường và lãi suất giảm giữa thời điểm nộp đơn và thời điểm đóng sổ, hạn mức gốc sẽ được tính toán lại và có thể dẫn đến thay đổi số tiền vay.

Nếu tôi thay đổi ý định và không muốn vay nữa sau khi tôi hoàn tất thủ tục thì sao? Tôi có thể hủy khoản vay không?

Theo luật, quý vị có 3 ngày làm việc để thay đổi quyết định và hủy khoản vay. Thứ Bảy được tính là ngày làm việc và Chủ Nhật thì không. Đây được gọi là quyền hủy bỏ trong 3 ngày. Hãy chắc chắn yêu cầu bên cho vay hướng dẫn về quy trình này, vì quy trình hủy khoản vay có thể khác nhau giữa các bên cho vay. Quý vị nên lấy tên của những người phù hợp, số điện thoại, số fax, địa chỉ hoặc hướng dẫn bằng văn bản về bất kỳ quy trình nào mà công ty áp dụng. Quý vị vẫn có thể phải chịu trách nhiệm cho một số chi phí cho vay nếu quý vị quyết định hủy bỏ, chẳng hạn như chi phí thẩm định.

Lưu ý: Nếu quý vị đang đóng HECM để mua nhà, quý vị sẽ không có ba ngày để thay đổi quyết định. Giao dịch vay được hoàn tất khi đóng.

Tôi sẽ phải chịu những chi phí thường niên nào liên quan đến khoản vay này?

Các khoản chi phí thường niên mà quý vị phải chịu trách nhiệm bao gồm tất cả các loại thuế tài sản, phí bảo hiểm lũ lụt và rủi ro, và các khoản đánh giá đặc biệt, chẳng hạn như phí hiệp hội chủ nhà hoặc phí chung cư. Trong một số trường hợp, một phần các khoản phí này được bên cho vay ký quỹ, nhưng việc đảm bảo thanh toán vẫn là trách nhiệm của quý vị. Điều quan trọng là quý vị phải lập ngân sách cho các khoản chi phí này trong suốt cả năm, trong suốt thời hạn vay, để khi đến hạn thanh toán, quý vị sẽ có đủ tiền. Ví dụ, nếu giá trị tài sản của quý vị tăng, thuế tài sản thường niên của quý vị có thể tăng, vì vậy hãy xem lại các báo cáo thuế của quý vị hoặc thảo luận với chuyên gia thuế.

Sau khi khoản vay hoàn tất, bao lâu tôi có thể tiếp cận được hạn mức tín dụng?

Bên cho vay có thể giải ngân cho quý vị sau khi quyền hủy bỏ trong 3 ngày kết thúc. Ngày giải ngân sẽ hiển thị trên Bản thông báo kết thúc của quý vị.

Sau lần giải ngân đầu tiên, tôi có thể rút tiền bao nhiêu lần?

Sau lần giải ngân đầu tiên, khoản thanh toán từ bên cho vay sẽ được thực hiện trong vòng 5 ngày kể từ khi nhận được yêu cầu thanh toán bằng văn bản từ quý vị. Các khoản thanh toán theo kỳ hạn và thời hạn sẽ được thực hiện vào ngày làm việc đầu tiên của mỗi tháng bắt đầu từ tháng đầu tiên sau khi đóng.

Nếu bên cho vay yêu cầu tôi sửa chữa tài sản, thì bao lâu sau khi khoản vay được hoàn tất, tôi phải hoàn tất việc sửa chữa?

Bên cho vay xác định thời gian quý vị sẽ phải hoàn tất việc sửa chữa sau khi khoản vay được đóng. Ngày chính xác mà quý vị cần hoàn tất mọi việc sửa chữa sẽ được ghi trên Phụ lục sửa chữa kèm theo Thỏa thuận cho vay. Quý vị sẽ được cung cấp một bản sao của các tài liệu này khi khoản vay được đóng.

Điều gì sẽ xảy ra nếu việc sửa chữa không hoàn tất vào ngày được chỉ định trong Phụ lục sửa chữa?

Nếu việc sửa chữa bắt buộc không được hoàn thành vào ngày được chỉ định trong *Điều khoản sửa chữa* của *Thỏa thuận cho vay*, bên cho vay phải ngừng thanh toán khoản vay. Khoản vay sẽ bị đóng băng ở trạng thái hạn mức tín dụng, chỉ có sẵn để tài trợ cho việc sửa chữa và các mục bắt buộc như phí tài sản và Phí bảo hiểm thế chấp (MIP). Sau khi hoàn thành việc sửa chữa một cách thỏa đáng, khoản vay có thể được chuyển đổi trở lại phương thức thanh toán đã chọn của Bên vay.

Có cần phải kiểm tra sửa chữa không?

Có. Bên cho vay có trách nhiệm đảm bảo rằng việc sửa chữa đã hoàn thành được một thanh tra viên đủ tiêu chuẩn kiểm tra một hoặc nhiều lần trước khi giải ngân tiền để thanh toán cho việc sửa chữa. Bên cho vay cũng phải hoàn thành mẫu HUD-92051, *Báo cáo kiểm tra tuân thủ*, trước khi có thể giải ngân tiền. Bên cho vay có thể tính phí hành chính và phí kiểm tra tuân thủ.

Bên cho vay sẽ giải ngân số tiền vượt quá chi phí sửa chữa như thế nào?

Sau khi bên cho vay đã thanh toán cho nhà cung cấp về việc sửa chữa, bên cho vay sẽ chuyển bất kỳ số dư còn lại nào vào một hạn mức tín dụng và thông báo cho quý vị về số tiền khả dụng. Vào thời điểm đó, nếu quý vị chọn, quý vị có thể gửi cho bên cho vay một yêu cầu bằng văn bản về

số tiền không vượt quá số tiền khả dụng và bên cho vay sẽ gửi khoản giải ngân 5 ngày sau khi nhận được yêu cầu bằng văn bản của quý vị về số tiền. Nếu không, số dư còn lại sẽ vẫn nằm trong hạn mức tín dụng.

Tài liệu đính kèm B.11: Cách Quý vị Có thể Tiếp cận Vốn Chủ sở hữu Nhà của mình bằng Thế chấp ngược: Tùy chọn Thanh toán

Tài liệu này cung cấp mô tả về nhiều kế hoạch thanh toán khác nhau cho Home.

Tổng quan về Tùy chọn thanh toán

Quý vị có thể nhận được số tiền vay thế chấp ngược thông qua nhiều kế hoạch thanh toán khác nhau, có thể khác nhau tùy thuộc vào sản phẩm thế chấp ngược mà quý vị chọn.

Các khoản vay HECM cho phép các kế hoạch thanh toán sau:

- thuật ngữ
- nhiệm kỳ
- hạn mức tín dụng
- kết hợp: thời hạn sửa đổi/thời hạn có điều chỉnh kèm theo hạn mức tín dụng

Một khoản tiền trọn gói.

Với khoản vay HECM, quý vị cũng có thể thay đổi kế hoạch thanh toán bất kỳ lúc nào trong suốt thời hạn vay (cho đến khi quý vị sử dụng hết số tiền có sẵn).

Không phải tất cả các tùy chọn này đều có sẵn cho các sản phẩm độc quyền (không phải HECM). Ngoài ra, Bên vay có thể phải trả phí nếu quyết định thay đổi kế hoạch thanh toán cho một sản phẩm độc quyền.

Quý vị nên hỏi cố vấn của mình nếu quý vị có thêm câu hỏi. Nếu quý vị muốn biết thêm về các chi tiết cụ thể của sản phẩm thế chấp ngược, các tùy chọn kế hoạch thanh toán nào khả dụng cho các sản phẩm cụ thể hoặc số vốn chủ sở hữu có thể có cho quý vị thông qua thế chấp ngược, quý vị nên liên hệ với bên cho vay.

HECM - Kỳ hạn

Bên vay có thể chọn tùy chọn kỳ hạn mà người đó sẽ nhận được các khoản thanh toán hàng tháng bằng nhau trong một khoảng thời gian cố định do Bên vay lựa chọn, ví dụ 5 năm hoặc 10 năm. Bên vay sẽ không còn nhận được các khoản thanh toán vào cuối kỳ hạn nhưng có thể ở lại nhà miễn là người đó lựa chọn.

Nhiệm kỳ

Theo tùy chọn sở hữu, Bên vay có thể nhận được các khoản thanh toán hàng tháng bằng nhau miễn là người đó vẫn ở trong nhà. Số tiền của mỗi khoản thanh toán hàng tháng được xác định bằng cách trừ tuổi của Bên vay (hoặc tuổi của Bên vay trẻ nhất trong khoản vay) khỏi 100 và chia số tiền được cung cấp theo thế chấp ngược trong khoảng thời gian đó. Ngay cả khi số dư khoản vay vượt quá giá trị của ngôi nhà hoặc nếu người đó sống quá 100 tuổi, Bên vay sẽ tiếp tục nhận được các khoản thanh toán miễn là người đó vẫn ở trong nhà và đáp ứng các nghĩa vụ của khoản vay.

Dòng tín dụng

Quý vị có thể chọn đưa toàn bộ khoản vay vào một hạn mức tín dụng. Với hạn mức tín dụng này, quý vị có thể tiếp cận tiền bất kỳ lúc nào cho đến khi không còn tiền.

Đối với các khoản vay HECM, phần chưa sử dụng của hạn mức tín dụng sẽ tăng theo “tỷ lệ tăng trưởng hạn mức tín dụng” hoặc “tỷ lệ ghi chú”. Một sản phẩm độc quyền có thể có tỷ lệ tăng

trường hạn mức tín dụng khác với HECM, điều này sẽ ảnh hưởng đến số tiền mặt mà quý vị có thể nhận được. Quý vị nên hỏi bên cho vay về các đặc điểm của hạn mức tín dụng nếu quý vị đang cân nhắc một sản phẩm độc quyền.

Kết hợp

Bên vay cũng có thể lựa chọn kết hợp giữa rút tiền trước, hạn mức tín dụng, kỳ hạn và các tùy chọn thanh toán theo kỳ hạn. Kỳ hạn sửa đổi kết hợp hạn mức tín dụng với các khoản thanh toán hàng tháng miễn là Bên vay vẫn ở trong nhà. Kỳ hạn sửa đổi kết hợp hạn mức tín dụng với các khoản thanh toán hàng tháng trong một khoảng thời gian cố định do Bên vay xác định.

Thanh toán Một lần Duy nhất

Bên vay có thể chọn phương án thanh toán này, sẽ giới hạn ở một lần thanh toán duy nhất khi đóng khoản vay không quá 60% hạn mức gốc hoặc các nghĩa vụ bắt buộc (như phí phát sinh khoản vay) cộng với 10% hạn mức gốc.