

Guide to coronavirus mortgage relief options

MAR 31, 2020

If you're among those financially impacted by the coronavirus pandemic, you might be concerned about how to pay your mortgage or rent. Federal and state governments have announced plans to help struggling homeowners during this time. Read this to get information on what to do now, and what your options are for mortgage and rental relief.

Important things to know first

For many homeowners with mortgages, there's help, but first assess your situation.

If you **can** pay your mortgage, pay your mortgage.

Don't call your mortgage servicer if you aren't facing an immediate issue. Mortgage servicers are getting a lot of calls and need to first help those who won't be able to pay their mortgage. Check their website first for possible options.

If you **can't** pay your mortgage, or can only pay a portion, contact your mortgage servicer immediately.

It may take a while to get a loan servicer on the phone. Loan servicers are experiencing a high call volume and may also be impacted by the pandemic. Please be sure to read this blog carefully so you are prepared for this conversation.

A new federal law, the Coronavirus Aid, Relief, and Economic Security (CARES) Act, puts in place two protections for homeowners with federally backed mortgages:

1. A foreclosure moratorium
2. A right to forbearance for homeowners who are experiencing a financial hardship due to the COVID-19 emergency

If you don't have a federally backed mortgage, you still may have relief options through your mortgage servicer or from your state.

Keep reading as we'll first explain what the different options mean. Then we'll explain how you can figure out if your lender or servicer can offer you any of the forms of assistance available.

This blog includes information to help you understand:

- [What are the major mortgage relief options?](#)
- [Which options do you qualify for?](#)
- [How to get mortgage relief](#)
- [What to do once you are receiving mortgage relief](#)
- [Watch out for scams](#)
- [Protections for renters](#)
- [Where to get more help](#)

Major mortgage relief options during the coronavirus pandemic

Mortgage forbearance

Forbearance is when your mortgage servicer or lender allows you to pause or reduce your mortgage payments for a limited period of time. Forbearance doesn't erase what you owe – you'll have to repay any missed or reduced payments in the future. If your income is restored, reach out to your servicer and resume making payments as soon as you can.

Depending on the kind of loan you have, there may be different forbearance options. If this option is available to you, read [our guide to help you make the best decision based on your situation](#).

Moratoriums suspend or stop foreclosure

[Foreclosure](#) is when the lender takes back the property after the homeowner fails to make required payments on a mortgage. Foreclosure processes differ by state.

[Keep reading for specific information on forbearance and moratoriums under the CARES Act](#).

What options do you qualify for?

Your mortgage relief options depend on who owns or backs your mortgage. Here we'll explain how to find out what you qualify for.

First, figure out who services your mortgage. This is who you need to contact.

HOW TO REQUEST FORBEARANCE OR OTHER MORTGAGE RELIEF

Call your servicer.

It may take a while to get a loan servicer on the phone. Loan servicers are experiencing a high call volume and may also be impacted by the pandemic.

Have your account number handy.

[Click here for questions to ask and information to have ready for your call](#).

Your mortgage servicer is the company that you send your mortgage payments to each month.

If you don't know or can't remember who currently services your mortgage, there are several ways to find out, including looking at your mortgage statement for contact information.

Click here to [find out who owns or services your mortgage](#).

Second, figure out if your mortgage is federally backed.

To be eligible for protections under the CARES Act your mortgage must be federally owned or otherwise backed by one of the federal agencies and entities listed below. If you don't know who owns or backs your mortgage, you can call your servicer. The servicer has an obligation to provide you, to the best of its knowledge, the name, address, and telephone number of who owns your loan.

List of federal agencies and entities

- [U.S. Department of Housing and Urban Development \(HUD\)](#)
- [U. S. Department of Agriculture](#)

- [USDA Direct](#)
- [USDA Guaranteed](#)
- [Federal Housing Administration \(FHA\) \(Includes reverse mortgages\)](#)
- [U.S. Department of Veterans Affairs \(VA\)](#)
- [Fannie Mae](#)
- [Freddie Mac](#)

Nearly half of the nation's mortgages are owned or backed by Fannie Mae or Freddie Mac.

To look up online whether your mortgage is owned or backed by Fannie or Freddie, click these links:

- Is my loan backed by [Fannie Mae](#)?
- Is my loan backed by [Freddie Mac](#)?

CARES Act Relief Options

If your mortgage is a federally backed mortgage, you have two mortgage relief options under the CARES Act:

- First, your lender or loan servicer may not foreclose on you for 60 days after March 18, 2020. Specifically, the CARES Act prohibits lenders and servicers from beginning a judicial or non-judicial foreclosure against you, or from finalizing a foreclosure judgment or sale, during this period of time.
- Second, if you experience financial hardship due to the coronavirus pandemic, you have a right to request a [forbearance](#) for up to 180 days. You also have the right to request one extension for another up to 180 days. You **must contact your loan servicer** to request this forbearance. There will be no additional fees, penalties or additional interest (beyond scheduled amounts) added to your account. You do not need to submit additional documentation to qualify other than your claim to have a pandemic-related financial hardship.

If your mortgage is backed by Fannie Mae or Freddie Mac

In addition to the foreclosure moratorium and forbearance, if you are granted forbearance to delay making your monthly payments during this temporary period:

- You won't incur late fees
- You won't have delinquencies reported to credit reporting companies
- Foreclosure and other legal proceedings will be suspended

Borrowers with a mortgage *not* backed by the federal government

If you have a mortgage loan that is not backed by one of the federal agencies or entities listed above, contact your servicer. The CFPB and other financial regulators have encouraged financial institutions to work with borrowers who are or may be unable to meet their obligations because of the effects of COVID-19.

Your servicer should help you identify alternatives that may be available to you given your specific circumstances.

Your state may also offer additional mortgage relief options

Many states are implementing or considering various mortgage relief options, including the suspension of foreclosures, as well as additional assistance for homeowners. Check your state's government website for details.

How to request forbearance or mortgage relief

Call your servicer

You may have to wait on the line for a while to speak to your mortgage servicer because there are a lot of people in need right now. Be prepared with the following information and questions you want to ask, and check their website before you call to see if there is a list provided of information you may need. Have your account number handy.

You may need to explain

- Why you're unable to make your payment
- Whether the problem is temporary or permanent
- Details about your income, expenses and other assets, like cash in the bank
- Whether you're a servicemember with permanent change of station (PCS) orders

Questions to ask

- What options are available to help you temporarily reduce or suspend my payments?
- Are there forbearance, loan modification, or other options?
- Can you waive late fees?

Get it in writing

Once you're able to secure forbearance or another mortgage relief option, ask your servicer to provide written documentation that confirms the details of your agreement and that you're clear on what the terms are. With some forbearance programs, you may owe all of your missed payments at one time, or additional payments at the end of the mortgage might be required, so make sure you're familiar with the final terms.

What to do once you've received a mortgage relief option

While you're in the forbearance period, or working under another mortgage relief option, there are a number of things to do to continue to protect yourself. This advice applies to both a CARES Act forbearance and other mortgage relief that you might receive.

- **Keep written documentation on hand.** You want to make sure that you have this documentation available in case there are any errors on your monthly mortgage statements to ensure that your statement reflects the assistance provided.
- **Pay attention to your monthly mortgage statement.** Continue monitoring your monthly mortgage statements to make sure you don't see any errors.
- **Keep an eye on your credit.** It's a good idea to routinely [check your credit reports](#) in order to make sure there are no errors or inaccuracies. If you stop making mortgage payments without a forbearance agreement, the servicer will report this information to the credit reporting companies, and it can have a lasting negative impact on your credit history. [If an error has been made, however, you can work to dispute it.](#) Get more information about [credit reporting and coronavirus](#).

- **Once your income is restored, contact your servicer and resume your payments.** With forbearance, you still owe the payments that you missed, but fewer missed payments mean you'll owe less down the road.
- **If you're continuing to receive some income that turns out to be more than you need for your bills and expenses (including anything you keep paying on your mortgage), consider putting the extra money away so you can use it to pay off what's needed later.** If you can save any money now, it'll be helpful when payments are due later.

Be aware of scams

Scammers often take advantage of vulnerable consumers during disasters and financial shocks. In addition to [coronavirus-related scams](#), be aware of scams that falsely promise financial relief from your mortgage loan, or from foreclosure.

Here's what to watch for as scammers may:

- Charge a high up-front fee for their services
- Promise to get you a loan modification
- Ask you to sign over your property title
- Ask you to sign papers you don't understand
- Tell you to make payments to someone other than your servicer
- Tell you to stop making payments altogether
- Promise you payments in connection with providing credit card numbers and other personal information

[Learn what steps you can take if you believe you've been a victim of a foreclosure scam](#)

Protections for renters

If you are renting from an owner who has a federally backed mortgage, the CARES Act provides for a suspension or moratorium on evictions. If your landlord has a federally backed mortgage or multi-family mortgage, you cannot be evicted for nonpayment of rent for 120 days beginning on March 27, 2020, the effective date of the CARES Act. After the 120-day period is up, the landlord cannot require you, the tenant, to vacate until providing you with a thirty-day notice to vacate.

If the property you rent isn't covered by the CARES Act, many states have suspended all evictions and foreclosures due to the pandemic. Check the websites of your state government, [state court](#), or legal aid program for details and updates.

Where to get additional help

If you need help working with your servicer or understanding your options you may want to reach out to a professional to help you with your specific situation.

- **HUD-Approved Housing Counselors.** The U.S. Department of Housing and Urban Development (HUD)-approved [housing counselors](#) can discuss options with you if you're having trouble paying your mortgage loan or reverse mortgage loan. This may also include [forbearance](#) or a modified payment program.
- **Credit Counselors.** Reputable [credit counseling organizations](#) are generally non-profit organizations that can advise you on your money and debts, and help you with a

budget. Some may also help you negotiate with creditors. There are specific [questions to ask to help you find a credit counseling organization](#) to work with.

- **Lawyers.** If you need a lawyer, there may be resources to assist you through your [local bar association, legal aid](#), or if you are a servicemember, your local [Legal Assistance Office](#).

Editorial note: This blog was originally posted on March 31, 2020, and has been updated on April 3, 2020.

Find more information regarding COVID-19 from CFPB

We're working to continuously update information for consumers during this rapidly evolving situation.

We will publish all COVID-19-related information and blogs to our resource page.

Information should be considered accurate as of the blog publish date.

[See our COVID-19 resource page](#)

Guía para opciones de Alivio hipotecario por el coronavirus

MAR 31, 2020

Si estas entre aquellos impactados financieramente por la pandemia del coronavirus, quizás esta preocupado sobre como pagar su hipotecario o renta. Gobiernos federales y estatales han anunciado planes para ayudar a propietarios en dificultades durante este tiempo. Lea esto para obtener información sobre que hacer ahora, y cuáles son sus opciones para alivio de pagos hipotecarios y de renta.

Cosas importantes para saber primero

Para muchos propietarios con hipotecas, hay ayuda, pero primero evalúe su situación.

Si **puede** pagar su hipoteca, pague su hipoteca.

No llames a tu administrador de hipoteca si no estas enfrentando un problema inmediato. Administradores de hipoteca están recibiendo muchas llamadas y necesitan ayudar primero a aquellos que no van a poder pagar su hipoteca. Consulte su página de web para posibles primeras opciones.

Si **no puedes** pagar tu hipoteca, o solamente puedes pagar una parte, contacte su administrador inmediatamente.

Puede tomar un tiempo para obtener una llamada con un administrador de préstamos. Administradores de préstamos están recibiendo un volumen alto de llamadas y también están afectados por la pandemia. Por favor lea este blog con cuidado para que esté preparado para esta conversación.

Una nueva ley federal, la Ley de Ayuda, Alivio y Seguridad Económica del Coronavirus (CARES), pone en lugar dos protecciones de propietarios con hipotecas respaldadas por el gobierno federal:

1. Una moratoria de ejecución hipotecaria
2. Un derecho a la tolerancia para propietarios quienes están pasando una dificultad financiera debido a la emergencia de COVID-19.

Si no tiene una hipoteca respaldada por el gobierno federal, todavía puede tener opciones por medio de su administrador de la hipoteca o de su estado.

Sigue leyendo mientras primero explicamos que se significan las diferentes opciones. Luego, explicaremos como puede averiguar si su administrador le puede ofrecer cualquiera de las solicitudes de asistencia disponibles.

Este blog incluye información para ayudarte a entender:

- [Cuales son las mejores opciones de alivio de hipoteca?](#)
- [Para cuales opciones calificas?](#)
- [Como obtener alivio de la hipoteca](#)
- [Que hacer cuando estas recibiendo el alivio de la hipoteca](#)
- [Cuidado con las estafas](#)
- [Protección para inquilinos](#)
- [Donde encontrar mas ayuda](#)

Opciones mayores de Alivio de hipoteca durante la pandemia del coronavirus

Tolerancia Hipotecaria

Tolerancia es cuando tu administrador de la hipoteca te deja pausar o reducir tus pagos por un tiempo limitado. La tolerancia no borra lo que debes – tendrás que pagar cualquier pago perdido o reducido en el futuro. Si tu ingreso esta restaurado, comunícate con tu administrador y resume haciendo pagos lo más pronto posible. Dependiendo en el tipo de préstamo que tenga, puede haber opciones diferentes de tolerancia. Si esta opción es disponible para usted, lea [nuestra guía para ayudarle a hacer la mejor decisión basada en su situación.](#)

Las moratorias suspenden o detienen la ejecución hipotecaria

Ejecución es cuando el prestador toma de regreso la propiedad después de que el propietario no hace los pagos requeridos de una hipoteca. La ejecución es procesada de manera diferente por el estado.

[Sigue leyendo para información específica sobre la tolerancia y moratorias bajo la ley CARES](#)

¿Para qué opciones califica?

Sus opciones de Alivio de hipoteca dependen en quien posee o respalda su hipoteca. Aquí le explicaremos como averiguar para que califica.

Primero, averigüe quien administra su hipoteca. Esto es quien debe contactar.

COMO PEDIR TOLERANCIA O OTRO ALIVIO DE HIPOTECA

Llame a su administrador.

Puede tomar un tiempo para tener un administrador de préstamos en el teléfono. Administradores de préstamos están lidiando con un volumen muy alto de llamadas y también están impactado por la pandemia.

Tenga su número de cuenta a la mano.

[Presione aquí para preguntas que preguntar e información que deba tener listo para su llamada.](#)

Su administrador de su hipoteca es la compañía a la que manda sus pagos de hipoteca cada mes.

Si no sabe o no puede recordar quien administra su hipoteca actualmente, hay unas maneras para averiguarlo, incluyendo, viendo a su estado hipotecario para información de contacto.

Presione aquí para [averiguar quien posee o administra su hipoteca.](#)

Segundo, averigüe si su hipoteca está respaldada por el gobierno federal.

Para ser elegible para protecciones bajo la ley CARES, su hipoteca debe ser propiedad del gobierno federal o respaldada por unas de las agencias federales y entidades listadas abajo. Si no sabe quién posee o respalda su hipoteca, puede llamar a su administrador. El servicio tiene una obligación de proporcionarle a usted, a lo mejor de

su sabiduría, el nombre, la dirección, y el número de teléfono de quien posee su préstamo.

Lista de agencias y entidades federales

- [U.S. Department of Housing and Urban Development \(HUD\)](#)
- [U. S. Department of Agriculture](#)
 - [USDA Direct](#)
 - [USDA Guaranteed](#)
- [Federal Housing Administration \(FHA\) \(Includes reverse mortgages\)](#)
- [U.S. Department of Veterans Affairs \(VA\)](#)
- [Fannie Mae](#)
- [Freddie Mac](#)

Casi mitad de las hipotecas en la nación son propiedad de Fannie Mae o Freddie Mac. Para buscar en línea si su hipoteca es propiedad de Fannie o Freddie, presione estos enlaces:

- ¿Está respaldado mi préstamo con [Fannie Mae](#) ?
- ¿Está respaldado mi préstamo con [Freddie Mac](#) ?

Ley CARES Opciones de Alivio

Si su hipoteca es una hipoteca respaldada por el gobierno federal, tiene dos opciones de alivio hipotecario bajo la Ley CARES:

- En primer lugar, su prestamista o administrador de préstamos no puede hipotecarse sobre usted durante 60 días después del 18 de marzo de 2020. Específicamente, la Ley CARES prohíbe a los prestamistas y administradores iniciar una ejecución judicial o no judicial en su contra, o finalizar una sentencia o venta de ejecución hipotecaria, durante este período de tiempo.
- En segundo lugar, si experimenta dificultades financieras debido a la pandemia del coronavirus, tiene derecho a solicitar una indulgencia de hasta 180 días. También tiene derecho a solicitar una extensión por otra hasta 180 días. Debe ponerse en contacto con la entidad administradora de su préstamo para solicitar esta indulgencia. No habrá cargos adicionales, penalizaciones o intereses adicionales (más allá de los montos programados) agregados a su cuenta. No es necesario que presente documentación adicional para calificar que no sea su reclamo de tener una dificultad financiera relacionada con la pandemia.

Si su hipoteca está respaldada por Fannie Mae o Freddie Mac

Además de la moratoria de ejecución hipotecaria y la indulgencia, si se le concede la indulgencia para retrasar la realización de sus pagos mensuales durante este período temporal:

- No incurrirá en cargos por mora
- No se le reportarán morosidad a las empresas de informes de crédito
- La ejecución hipotecaria y otros procedimientos legales serán suspendidos

Prestatarios con una hipoteca no respaldada por el gobierno federal

Si tiene un préstamo hipotecario que no está respaldado por una de las agencias o entidades federales enumeradas anteriormente, comuníquese con su administrador. La CFPB y otros reguladores financieros han alentado a las instituciones financieras a

trabajar con prestatarios que son o pueden ser incapaces de cumplir con sus obligaciones debido a los efectos de COVID-19. Su administrador debe ayudarle a identificar alternativas que puedan estar disponibles para usted dadas sus circunstancias específicas.

Su estado también puede ofrecer opciones adicionales de alivio hipotecario

Muchos estados están implementando o considerando varias opciones de alivio hipotecario, incluyendo la suspensión de ejecuciones hipotecarias, así como asistencia adicional para los propietarios de viviendas. Consulte el sitio web del gobierno de su estado para obtener más información.

Cómo solicitar la indulgencia o el alivio hipotecario

Llame a su administrador

Es posible que tenga que esperar en la línea por un tiempo para hablar con su administrador de hipotecas porque hay un montón de personas necesitadas en este momento. Esté preparado con la siguiente información y preguntas que desea hacer, y consulte su sitio web antes de llamar para ver si hay una lista proporcionada de información que puede necesitar. Tenga a mano su número de cuenta.

Es posible que deba explicar

- Por qué no puedes realizar tu pago
- Si el problema es temporal o permanente
- Detalles sobre sus ingresos, gastos y otros activos, como efectivo en el banco
- Si usted es un miembro del servicio con el cambio permanente de pedidos de estación (PCS)

Preguntas que hacer

- ¿Qué opciones están disponibles para ayudarle a reducir o suspender temporalmente mis pagos?
- ¿Hay indulgencia, modificación de préstamos u otras opciones?
- ¿Puede sin cargo por mora?

Consíguelo por escrito

Una vez que pueda obtener la indulgencia u otra opción de alivio hipotecario, pídale a su administrador que proporcione documentación por escrito que confirme los detalles de su acuerdo y que tenga claro cuáles son los términos.

Con algunos programas de indulgencia, es posible que deba todos sus pagos perdidos a la vez, o que se requieran pagos adicionales al final de la hipoteca, así que asegúrese de estar familiarizado con los términos finales.

Que hacer una vez que haya recibido una opción de alivio hipotecario

Mientras estás en el período de indulgencia, o trabajando bajo otra opción de alivio hipotecario, hay una serie de cosas que hacer para seguir protegiéndote. Este consejo se aplica tanto a una indulgencia de la Ley CARES como a otro alivio hipotecario que usted podría recibir.

- **Mantenga la documentación escrita a mano.** Desea asegurarse de que tiene esta documentación disponible en caso de que haya algún error en sus estados de cuenta hipotecarios mensuales para asegurarse de que su estado de cuenta refleje la asistencia proporcionada.
- **Preste atención a su estado de cuenta hipotecario mensual.** Continúe monitoreando sus estados hipotecarios mensuales para asegurarse de que no ve ningún error.
- **Vigila tu crédito.** Es una buena idea revisar rutinariamente sus informes de crédito para asegurarse de que no hay errores o inexactitudes. Si deja de hacer pagos hipotecarios sin un acuerdo de indulgencia, el administrador informará esta información a las empresas de informes de crédito, y puede tener un impacto negativo duradero en su historial de crédito. Sin embargo, si se ha cometido un error, puede trabajar para impugnarlo. Obtenga más información sobre los informes de crédito y coronavirus.
- **Una vez que se restablezcan sus ingresos, póngase en contacto con su administrador y reanude sus pagos.** Con la indulgencia, todavía debe los pagos que se perdió, pero menos pagos perdidos significa que debe menos en el camino.
- **Si continúa recibiendo algunos ingresos que resultan ser más de lo que necesita para sus facturas y gastos (incluyendo cualquier cosa que siga pagando en su hipoteca), considere poner el dinero extra para que pueda usarlo para pagar lo que se necesita más tarde.** Si puede ahorrar dinero ahora, será útil cuando los pagos vencen más tarde.

Tenga en cuenta las estafas

Los estafadores a menudo se aprovechan de los consumidores vulnerables durante desastres y choques financieros. Además de estafas relacionadas con el coronavirus, tenga en cuenta las estafas que prometen falsamente alivio financiero de su préstamo hipotecario, o de la ejecución hipotecaria.

Esto es lo que hay que tener en cuenta, ya que los estafadores pueden:

- Cobrar una alta tarifa inicial por sus servicios
- Promete conseguirle una modificación de préstamo
- Pídale que firme el título de su propiedad
- Pídale que firme documentos que no entienda
- Le diga que realice pagos a alguien que no sea su administrador
- Dile que dejes de hacer pagos por completo
- Promete que los pagos en relación con el suministro de números de tarjeta de crédito y otra información personal

Conozca qué pasos puede tomar si cree que ha sido víctima de una estafa de ejecución hipotecaria

Protecciones para inquilinos

Si usted está alquilando a un propietario que tiene una hipoteca respaldada por el gobierno federal, la Ley CARES prevé una suspensión o moratoria de los desalojos. Si su arrendador tiene una hipoteca respaldada por el gobierno federal o una hipoteca multifamiliar, no puede ser desalojado por falta de pago del alquiler por 120 días a partir del 27 de marzo de 2020, la fecha de vigencia de la Ley CARES. Después de que termine el período de 120 días, el arrendador no puede exigirle a usted, el inquilino, que desaloje hasta que le proporcione un aviso de treinta días para desalojar.

Si la propiedad que alquila no está cubierta por la Ley CARES, muchos estados han suspendido todos los desalojos y ejecuciones hipotecarias debido a la pandemia. Consulte los sitios web de su gobierno estatal, tribunal estatal o programa de asistencia legal para obtener detalles y actualizaciones.

Donde obtener ayuda adicional

Si necesita ayuda para trabajar con su administrador o entender sus opciones, es posible que desee comunicarse con un profesional para ayudarle con su situación específica.

- **Consejeros de Vivienda Aprobados por HUD.** Los consejeros de vivienda aprobados por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos (HUD, por sus sitios) pueden discutir opciones con usted si tiene problemas para pagar su préstamo hipotecario o préstamo hipotecario inverso. Esto también puede incluir la indulgencia o un programa de pago modificado.
- **Consejeros de Crédito.** Las organizaciones de asesoramiento crediticio de buena reputación son generalmente organizaciones sin fines de lucro que pueden aconsejarle sobre su dinero y deudas, y ayudarle con un presupuesto. Algunos también pueden ayudarle a negociar con los acreedores. Hay preguntas específicas para ayudarle a encontrar una organización de asesoramiento crediticio con la que trabajar.
- **Abogados.** Si necesita un abogado, puede haber recursos para ayudarle a través de su colegio de abogados local, asistencia legal, o si usted es un miembro del servicio, su Oficina de Asistencia Legal local.

Nota editorial: Este blog fue publicado originalmente el 31 de marzo de 2020, y ha sido actualizado el 3 de abril de 2020.

Encuentre más información sobre COVID-19 en CFPB

Estamos trabajando para actualizar continuamente la información para los consumidores durante esta situación en rápida evolución.

Publicaremos toda la información y blogs relacionados con COVID-19 en nuestra página de recursos. La información debe considerarse exacta a partir de la fecha de publicación del blog.

Consulte nuestra página de recursos COVID-19