



## Guía COVID-19 para propietarios de Vivienda de Kentucky Housing Corporation

KHC se compromete a continuar siendo un socio comunitario responsable y estamos agradecidos por confiarnos su hipoteca y su negocio. Tenga la seguridad de que estamos siguiendo continuamente esta situación en constante cambio y estamos tomando todas las medidas para limitar el impacto del COVID-19 en nuestras operaciones; mientras protegemos a nuestros propietarios de vivienda, socios comerciales y nuestros empleados.

### Comprometidos a ayudarle

Kentucky Housing Corporation está comprometido a ayudar a nuestros clientes en esta crisis. Kentucky Housing Corporation -KHC, Federal Housing Administration -FHA, Federal National Mortgage Association-FNMA, Rural Housing -RHS y Veterans Administration-VA disponen de guías para orientar y ayudar a sus clientes durante estos tiempos inciertos.

**Debido al gran volumen de clientes afectados por Coronavirus- COVID-19, le pedimos que tenga paciencia. Estamos teniendo tiempos de espera prolongados en nuestras líneas telefónicas y las respuestas de correo electrónico pueden retrasarse.**

La siguiente guía le puede ayudar a responder algunas de sus preguntas.

### Propietarios aún recibiendo ingresos

Si usted es un cliente que aún no ha sido afectado por el Coronavirus-COVID-19 o todavía está recibiendo sus ingresos normales, por favor continúe pagando su hipoteca. Los programas en vigencia son solo para clientes que tienen ingresos reducidos o han perdido sus ingresos. A usted se le permitirá hacer su pago hasta el último día hábil del mes y no será considerado en incumplimiento.

### Métodos de pago

Usted puede hacer sus pagos a través de los siguientes métodos:

- **\*\*GRATIS\*\* pagos en línea en [www.kyhousing.org](http://www.kyhousing.org)** – Usted puede tener acceso a su cuenta en línea 24/7 desde cualquiera de sus artefactos. Si no está inscrito actualmente, ahora es el momento perfecto. Para inscribirse necesitara su número de préstamo y número de seguro social. Simplemente haga clic en Make a Payment (Hacer un pago), Single Family Loans (préstamos unifamiliares), Register First Time User (registrarse como usuario por primera vez). **Este es nuestro método de preferencia ya que es fiable, seguro y GRATIS.**
- **Sistema telefónico automatizado** – Puede marcar al 703- 857-2117 para utilizar nuestro sistema de pago. Usted necesitara su número de préstamo y hay un cargo de \$5 por préstamo por usar este servicio.
- **Pago con cheque por teléfono** – Puede llamar al 502-605-1317 y hablar con un miembro de nuestro Departamento de Cobros para autorizar un cheque por teléfono. Usted debe tener el número de cuenta y ruta de su cuenta de cheques y hay una tarifa de \$10 por este servicio.
- **Correo postal de EE.UU.** – Use el cupón mensual de su folleto de pago y envíe su pago por correo.

- **Punto de entrega (Drop-Off)** – Tenemos una caja de entrega en nuestra entrada principal que está disponible las 24 horas del día.
- **Cobro rápido por Western Union** – Necesitara su número de préstamo, el código de la ciudad de KHC y el código del estado de KY. Las empresas que ofrecen este servicio cobrarán una tarifa.

## Propietarios afectados por COVID-19

Si usted es un cliente ya afectado por Coronavirus-COVID-19 debido a cierres del empleador, despidos, reducción de horas o enfermedad suya o de un miembro de la familia que ha afectado su capacidad para pagar su hipoteca, tenemos opciones de mitigación de pérdidas disponibles para ayudarlo en este tiempo.

## Información Necesaria

Llamos al 502-605-1317 y proporcione lo siguiente a nuestro personal de mitigación de pérdidas para ayudarnos a priorizar y acelerar la asistencia:

- Su nombre, número de préstamo, información de contacto actual y una explicación breve de como se ve afectado.
- Prueba de solicitud de desempleo o una carta de su empleador que indique el despido o la reducción de horas.
- Si usted está en cuarentena, enfermo o cuidando a un familiar enfermo, una carta de su empleador que indique que usted está en licencia sin sueldo o pago reducido.

**Usted puede enviar estos documentos a través de los siguientes métodos:**

**Correo electrónico:** KHCLMCOVID@kyhousing.org,

**Fax:** 502-564-2962

**Correo postal:**

**Kentucky Housing Corporation**

**Attn: Loss Mitigation**

**1225 Louisville Road**

**Frankfort, KY 40601**

## Información de crédito, ejecuciones hipotecarias y desalojos

La información de crédito negativa se suprimirá para los clientes que hayan sido documentados como afectados por COVID-19.

**El personal continuará procesando el correo y los pagos.** Puede haber algunos retrasos, pero estamos trabajando duro para minimizar el impacto, y pedimos su paciencia mientras trabajamos para superar esta crisis.

**Las ejecuciones hipotecarias y los desalojos de todas las propiedades ocupadas por el propietario están suspendidas 60 días.** Es importante que se mantenga en contacto con nosotros durante este tiempo para identificar las mejores opciones de ayuda disponibles para usted.

## Contáctenos

Si desea hablar con un representante de nuestro Departamento de Servicio de Prestamos por teléfono, ellos están disponibles de lunes a viernes, de 8:00 AM a 5:00 PM llamando al 502-605-1317. Por favor, tenga paciencia. Su llamada será dirigida al siguiente representante disponible en el orden en que sea recibida.