

## RENTAL / MORTGAGE ASSISTANCE FAQ'S

The City of Dallas' goal is to reach those most vulnerable residents facing eviction of foreclosure due to the financial impact of the COVID-19 pandemic. This program will not eliminate every hurdle facing Dallas' residents, but will provide needed relief for many struggling to pay their rent or mortgage, and/or utilities. Applicants will be asked to participate in an application pre-screening survey to identify which program is best based on an individual resident's needs.

Application pre-screening surveys are being processed on a first come first serve basis. Completing the application pre-screening survey is not a guarantee that a resident will move forward in the process or a guarantee that a resident will receive a call for the next stage. While we are committed to processing as many applications as we have funding for, we do anticipate high demand.

### **PLEASE READ THE FOLLOWING FAQ'S BEFORE BEGINNING THE PRE-SCREENING APPLICATION PROCESS**

#### **Q1. What is the COVID-19 Rental, Mortgage, Utility Assistance Program?**

The COVID-19 Rental, Mortgage, Utility Assistance programs provide mortgage or rental and/or utility assistance to households adversely affected by COVID-19.

#### **Q2. What are the minimum eligibility requirements to participate in the COVID-19 Mortgage/ Rental Assistance Program?**

City of Dallas residents in danger of being evicted or facing foreclosure due to COVID-19 related job or income loss.

1. Applications will be processed on a first-come, first-serve basis.

#### **Q3. Who is not eligible?**

1. Individuals and families living in public housing or using housing vouchers.
2. Households that have already received federal CARES Act money from another agency.
3. Families living in units owned by immediate family members. Immediate family ties include (whether by blood, marriage or adoption) the spouse, parent (including a stepparent), child (including a stepchild), brother, sister (including a stepbrother or stepsister), grandparent, grandchild, and in-laws.
4. City employees and immediate family members are not eligible. Immediate family ties include (whether by blood, marriage or adoption) the spouse, parent (including a stepparent), child (including a stepchild), brother, sister (including a stepbrother or stepsister), grandparent, grandchild, and in-laws.

#### **Q4. Do I get the money directly?**

No, the money is paid directly to the landlord for rental assistance and the lender for mortgage assistance or to the utility provider. Your landlord/mortgage company/utility provider must be willing to accept payment from City of Dallas on your behalf.

#### **Q5. Do I need any documents to qualify for the program?**

Yes. You must have at least the documents listed below before you begin the pre-screening process online or over the phone.

*The following will be required for pre-screening:*

1. Participants must provide documentation of the impact of COVID-19 to their circumstance, including but not limited to the following:
  - a. Proof of job/income loss, temporary or permanent
  - b. Reduction in work hours/income
  - c. Increased healthcare and household expenses that attributed to insufficiency of rent/ mortgage payments (i.e. increased child-care expenses due to school closures).
2. Copies of the following: valid, current Passport or State ID Card or Driver's license (for each adult in the household)
3. Birth Certificate for at least each minor. **NOTE:** some programs will require a birth certificate for each household member
4. Proof of income, if any (unemployment benefits, check stubs, TANF, etc.)
5. Proof of occupancy for all household members

*Additional documents may be needed as applicants progress through the process:*

6. For those applying for rental assistance:
  - a. a copy of your current lease; and
  - b. a late or eviction notice(s) for monthly rent or proof of circumstance (any paperwork that can support how the household was adversely affected by COVID-19)
7. For those applying for mortgage assistance:
  - a. a copy of the most recent mortgage statement

**Q6. I do have access to the internet, how do I apply for COVID-19 mortgage / rental assistance?**

Starting May 4, please visit [www.dallascityhall.com](http://www.dallascityhall.com) to fill out a pre-screening application.

1. Use your smartphone, your tablet, or your desktop to apply.
2. The application is available in multiple languages.

**Q7. I do not have access to the internet, how do I apply for COVID-19 mortgage / rental assistance?**

If you do not have access to the internet, starting May 4, please call 469-749-6500, Monday through Friday from 9 a.m.-5 p.m. to be pre-screened over the phone\*.

*\*Due to high call volume, please be prepared for longer than average hold times or a busy signal.*

1. Call agents are available to assist in English and in Spanish.

**Q8. Will you collect my documents during the pre-screening process?**

No, but applicants must have them ready to submit before the pre-screening process. Applications are being processed on a first come first serve basis, the next step, depending on where an application is in line, is to hear from a case manager. If the case manager contacts the applicant, they will request at least the documents listed above. Applicants may also be required to submit additional documents as they progress through the assistance process.

**Q9. How long will it take to process my application?**

Processing time depends on the applicant. The average length is 4 weeks from the time of the intake appointment until payment has been processed and sent to the landlord/mortgage lender/utility provider.

**Q10. Do I have to pay the money back?**

No. The assistance is in the form of a grant, not a loan.

**Q11. How much assistance is available for my family?**

The funds will be paid directly to the landlord, mortgage lender, or utility provider. The length of assistance can range from up to 3 months - 24 months and in an amount up to \$1,500 a month per eligible household. The length and amount of assistance are determined based on the program in which the applicant qualifies.

**Q12. Will late fees from landlords, mortgage lenders, or utility providers be an eligible item for assistance?**

No, late fees will not be covered by this program. The City of Dallas will ask landlords, mortgage lenders, and utility providers to waive these fees on behalf of the applicant. But the City of Dallas cannot guarantee that they will agree to do so.

**Q13. I am a landlord, mortgage lender or utility provider, how do I get paid?**

If you are a landlord, mortgage lender, or utility provider, willing to be paid directly by the City of Dallas, and not already registered as vendor with the City of Dallas, please **download and complete this form**, and submit it along with your W9 to [RentalAndMortgageAssistance@DallasCityHall.com](mailto:RentalAndMortgageAssistance@DallasCityHall.com). You will be contacted about next steps once your tenant, mortgage, or utility client has passed the pre-screening stage of the process.

If you are a landlord, mortgage lender, or utility provider who is already registered as a vendor with the City of Dallas, you will be contacted after your tenant, mortgage or utility client has passed the pre-screening stage of the process. You will be contacted about next steps after your tenant, mortgage or utility client has passed the pre-screening stage of the process.

If you are a landlord, mortgage lender, or utility provider, not willing to be paid directly by the City of Dallas, your tenant will not be eligible to participate in the program.

**Q14. Are non-citizens who do not have all the eligibility documentation listed in A5 eligible for the COVID-19 emergency rental or mortgage assistance programs?**

City of Dallas residents who may not have all the eligibility documentation listed previously (in the answer to question 5) may still be eligible for emergency assistance through our non-profit partners. Request for Applications to engage non-profit partners will launch on Monday, May 4.

**Q14b. Who are the nonprofit partners? Should I contact them directly?**

The City of Dallas is in the process of engaging non-profit partners. More information will be available in the coming weeks.

**Q15. How much is available for this program?**

\$13.7 million

**Q16. Where did you get the money for the program?**

Most of the funds for the COVID-19 Rental / Mortgage Assistance Program were provided by Congress through the CARES Act to support COVID-19 relief. The City of Dallas is making up the difference by re-allocating available grant funds.

For this process, the City of Dallas urges HUD to quickly release the other two allocations of funding so that we may use any additional money we receive to provide more rental, mortgage, or utility assistance.

## PREGUNTAS FRECUENTES ASISTENCIA HIPOTECARIA Y DE ALQUILER

La meta de la Ciudad de Dallas es de alcanzar a los residentes más vulnerables enfrentando evicciones o ejecuciones de hipoteca a causa del impacto financiero de la pandemia del COVID-19. Este programa no eliminara todos los obstáculos que los residentes de Dallas están enfrentando, pero proveerá el alivio necesario para aquellos teniendo dificultades al pagar el alquiler, hipoteca, o servicios públicos. Se les pedirá a los aplicantes que participen en una encuesta de preevaluación para identificar que programa está mejor basado en las necesidades del residente.

Las encuestas de preevaluación están siendo procesadas en orden de llegada. El completar la encuesta de preevaluación no es garantía de que el residente avance en el proceso o una garantía que el residente recibirá una llamada para el siguiente paso. Mientras estamos comprometidos a procesar tantas aplicaciones para las que tenemos fondos, anticipamos una demanda.

### **POR FAVOR LEA LAS SIGUIENTES PREGUNTAS FRECUENTES ANTES DE COMENZAR EL PROCESO DE APLICACIÓN**

#### **P1 ¿Cuales son los programas COVID-19 de asistencia hipotecaria, alquiler, y servicios públicos?**

1. Los programas COVID-19 de asistencia hipotecaria, alquiler y servicios públicos proveerán asistencia de alquiler, hipotecaria, y de servicio público a los hogares afectados negativamente por COVID-19.

#### **P2 ¿Cuáles son los mínimos requisitos de elegibilidad para participar en el programa COVID-19 de asistencia hipotecaria y alquiler?**

1. Los residentes de Dallas quienes están en peligro de evicción o estén enfrentado ejecuciones de hipotecas a causa de la perdida de trabajo o ingresos causados por COVID-19.
2. Las aplicaciones serán procesadas por orden de recibimiento.

#### **P3 ¿Quién no es eligible?**

1. Individuos y familias que viven en viviendas públicas o que utilizan cupones de vivienda.
2. Viviendas que ya hayan recibido dinero de CARES Act de parte de otra agencia.
3. Familias viviendo en unidades propiedad de miembros de la familia inmediata. El lazo familiar inmediato incluye (por sangre, matrimonio, o adopción) el esposa/a, padre, (incluyendo a padrastros), hijo, (incluyendo hijastros) hermano/a, (incluyendo hermanastros/as) abuelos, nietos, y familia política.
4. Empleados de la ciudad y miembros de la familia inmediata no son elegibles. . El lazo familiar inmediato incluye (por sangre, matrimonio, o adopción) el esposa/a, padre, (incluyendo a padrastros), hijo, (incluyendo hijastros) hermano/a, (incluyendo hermanastros/as) abuelos, nietos, y familia política.

#### **P4 ¿Recibiré el dinero directamente?**

No, el dinero es pagado al dueño de la propiedad para la asistencia de alquiler y al prestador para la asistencia hipotecaria o al proveedor de servicios públicos. Su arrendador de la propiedad, compañía/ proveedor de servicios públicos debe estar dispuestos a aceptar pagos de la Ciudad de Dallas en su nombre.

### **P5 ¿Necesito algún documento para calificar para el programa?**

Si. Debe proporcionar al menos los documentos enumerados a continuación antes de comenzar el proceso de preevaluación en línea o por teléfono:

1. Los participantes deben proporcionar documentación del impacto de COVID-19 en sus circunstancias, incluyendo pero no limitado a lo siguiente:
  - a. Prueba de pérdida de trabajo / ingresos, temporal o permanente
  - b. Reducción de horas de trabajo / ingresos
  - c. Aumento de los gastos de atención médica y del hogar que se atribuyen a la insuficiencia del alquiler / hipoteca, pagos (es decir, mayores gastos de cuidado de niños debido al cierre de escuelas)
2. Copias de lo siguiente: pasaporte o tarjeta de identificación estatal o licencia de conducir vigentes (de cada adulto en el hogar)
3. Acta de nacimiento de cada menor. NOTA: algunos programas requerirán la acta de nacimiento de cada miembro del hogar
4. Comprobante de ingresos, si corresponde (beneficios de desempleo, talones de cheques, TANF, etc.)
5. Comprobante de ocupación de todos los miembros del hogar

*(Es posible que se necesiten documentos adicionales a medida que los solicitantes avanzan en el proceso):*

6. Para aquellos que solicitan asistencia de alquiler:
  - a. Una copia de su contrato de arrendamiento actual, y
  - b. Un aviso de retraso o desalojo por su alquiler mensual o prueba de circunstancia (cualquier documentación que muestre como COVID-19 afectó negativamente a la familia)
7. Para aquellos que solicitan asistencia hipotecaria:
  - a. Una copia de la declaración de hipoteca más reciente

### **P6. Yo tengo acceso al internet, ¿Cómo aplico para la asistencia COVID-19 hipotecaria / alquiler?**

A partir del 4 de mayo por favor visite [www.dallascityhall.com](http://www.dallascityhall.com) para llenar la aplicación de preevaluación.

1. Use su teléfono inteligente, su tableta, o su computadora para aplicar.
2. La aplicación está disponible en diferentes idiomas.

### **P7. No tengo acceso al internet, ¿Cómo aplico al programa COVID-19 de asistencia hipotecaria / alquiler?**

Si no tiene acceso al internet, a partir de mayo 4 por favor llame al 469-749-6500, de lunes a viernes de las 7am a las 7pm para ser preevaluado por teléfono.

*\*A causa de un volumen alto de llamadas, por favor prepárese para una espera más de lo usual y señales ocupadas.*

1. Los agentes están disponibles para asistir en español y en inglés.

### **P8 ¿Tendré que entregar los documentos durante el proceso de preevaluación?**

No, pero los aplicantes deben tenerlos listos para entregarlos antes del proceso de preevaluación.

Una vez que se determina la elegibilidad de un aplicante, un miembro del personal de la Ciudad de Dallas hará un seguimiento para solicitar por lo menos los documentos enumerados anteriormente. Los solicitantes pueden tener que presentar documentos adicionales a medio que avance en el proceso.

**P9 ¿Cuánto tiempo se tomará para procesar mi aplicación?**

El tiempo de proceso depende en el aplicante. El tiempo promedio es de 4 semanas del tiempo de la cita de entrada hasta que el pago haya sido procesado y sea enviado al dueño/ prestador de hipoteca/ proveedor de servicios públicos.

**P10 ¿Tengo que devolver el dinero?**

No. La asistencia es en forma de subsidio, no préstamo.

**P11 ¿Cuánta asistencia hay disponible para mi familia?**

Los fondos serán pagados directamente al dueño de la propiedad, prestador de hipoteca, o proveedor de servicios públicos. La duración de asistencia puede ser de 3 meses – 24 meses y en una cantidad de hasta \$1,500 al mes para cada hogar elegible. La duración y la cantidad de asistencia están determinados basados en el programa al que el aplicante califique.

**P12 ¿Serán los cargos por pagos tardíos de parte de los dueños, prestadores de hipotecas, o proveedores de servicios públicos elegibles para la asistencia?**

No, los cargos por pagos tardíos no serán cubiertos por este programa. La Ciudad de Dallas les preguntara a los dueños, prestadores de hipotecas, y proveedores de servicios públicos que exencionen estos cargos del aplicante. Pero la Ciudad de Dallas no puede garantizar que ellos lo acepten.

**P13 ¿Los residentes de la Ciudad de Dallas que son inmigrantes son elegibles para el programa COVID-19 de asistencia hipotecaria y alquiler de emergencia?**

Si, los residentes de la Ciudad de Dallas que son inmigrantes pueden ser elegibles para algunos de los programas por medio de nuestros socios sin fines de lucro, si todos reúnen los requerimientos de elegibilidad. En el esfuerzo de ser inclusivo, la Ciudad está buscando asistencia de organizaciones socias sin fines de lucro con relación de confianza para servir a los residentes de Dallas.

**¿Quiénes son los socios sin fines de lucro? ¿Debo contactarlos directamente?**

La ciudad de Dallas está en proceso de reclutar socios sin fines de lucro. Información más detallada estará disponible en las próximas semanas.

**P14 ¿Yo soy el dueño, prestador de hipotecas, o proveedor de servicios públicos, como seré pagado?**

Si usted es el dueño, prestador de hipoteca, o proveedor de servicios públicos, dispuesto a ser pagado directamente por la Ciudad de Dallas, y no está registrado como vendedor con la Ciudad de Dallas, por favor **baje y complete esta forma**, y entréguela con su W9 a [RentalAndMortgageAssistance@DallasCityHall.com](mailto:RentalAndMortgageAssistance@DallasCityHall.com). Usted será contactado acerca de los siguientes pasos cuando su inquilino, prestamista, o cliente de servicio público haya pasado por el proceso de reevaluación de la aplicación.

Si usted es el dueño, prestador de hipoteca, o proveedor de servicios públicos quien ya está registrado como vendedor con la ciudad de Dallas, será contactado después de que su inquilino, prestamista de hipoteca, o cliente de servicios públicos haya pasado el proceso de preevaluación. Será contactado después de que su inquilino, prestamista de hipoteca, o cliente de servicios públicos haya pasado el proceso de preevaluación.

Si usted es un dueño, prestador de hipoteca, o proveedor de servicios públicos, y no quiere ser pagado directamente por la Ciudad de Dallas, su inquilino no será elegible para participar en el programa.

**P15 ¿Individuos no ciudadanos quienes no tienen toda la documentación de elegibilidad enlistada en A5 son elegibles para los programas de emergencia de COVID-19 de asistencia hipotecaria y alquiler?**

Los residentes de la Ciudad de Dallas quienes tal vez no tengan toda la documentación enlistada anteriormente (en la respuesta a la pregunta número 5) aún pueden ser elegibles para asistencia de emergencia a través de nuestras organizaciones socias sin fines de lucro. La aplicaciones para involucrar a las organizaciones socias sin fines de lucro se abrirán el lunes 4 de mayo.

**¿Quiénes son los socios sin fines de lucro? ¿Debo de contactarlos directamente?**

La Ciudad de Dallas está en el proceso de relacionar los socios sin fines de lucro. Mas información estará disponible en las próximas semanas.

**P16 ¿Cuánto está disponible para este programa?**

\$13.7 millones

**P17 ¿De dónde proviene el dinero para este programa?**

La mayoría de estos fondos para el programa de COVID-19 de asistencia hipotecaria y alquiler fueron provistos por el Congreso por medio del CARES Act para apoyar el alivio del COVID-19. La Ciudad de Dallas está cubriendo la diferencia por medio de reubicación de subsidios disponibles. Para este proceso, la Ciudad de Dallas le urge a HUD que libere rápidamente las otras dos asignaciones de fondos para que podamos usar cualquier dinero adicional que recibamos para más asistencia hipotecaria, alquiler, o de servicios públicos.