

주택소유자를 위해 관리회사에서 사용할 코로나 19 대본

이 대본은 코로나 19의 영향을 받은 주택소유자와 상환 유예를 논의할 때 지침으로 사용할 수 있습니다. 프레디맥의 코로나 19 정책의 모든 정보를 확인하려면 [Single-Family COVID-19 Resources 웹페이지](#)를 방문하십시오.

1 단계: 고객이 처한 어려움의 특성 파악

- 상담을 시작하겠습니다.
- 주택담보대출 월 상환에 문제가 있어서 전화 주셨습니까?

주택소유자가 “예”라고 답한 경우

- 귀하께서 처한 상황과, 그 상황이 귀하의 재정 형편에 미치는 영향을 알려주십시오.
관리회사를 위한 안내: 적절한 질문을 던져 주택소유자의 상황을 자세히 파악하십시오.
- 재정적 어려움이 코로나 19 국가 비상사태와 직간접적으로 관련되어 있습니까?

주택소유자가 “예”라고 대답하면 2 단계를 진행하십시오.

- 주택소유자가 코로나 19 국가 비상사태와 직간접적으로 관련된 재정적 어려움(예: 실업, 정규 근로시간 단축 또는 주택소유자/공동 주택소유자나 그 부양가족 구성원의 투병 등)을 겪고 있다면 관리회사는 2 단계를 진행합니다.
- 주택소유자가 주택담보대출의 매월 상환에 영향을 미치는 어려움을 겪고 있지만 그 어려움이 코로나 19 국가 비상사태와 직간접적 연관이 없다면 관리회사는 손실 경감 상담용 대본을 사용해야 합니다.
- 주택소유자에게 어려움이 없다면, 관리회사는 관례적인 상담 종료 절차를 진행합니다.

2 단계: 주택소유자가 코로나 19 국가 비상사태와 직간접적으로 관련된 재정적 어려움을 겪고 있다면 이 대본을 사용하십시오.

귀하의 정보를 공유해주셔서 감사합니다. 우선 재정적 어려움을 겪고 계신 것에 유감을 표합니다.

- 당사는 코로나 19로 인해 재정적으로 힘들어진 주택소유자를 지원하고자 담보대출 지원을 제공하고 있습니다.

관리회사를 위한 안내: 채무자는 주택소유자 지원기금(HAF)의 대상일 수 있습니다. 다음 내용을 논의해 주십시오.

- 코로나 19의 영향을 받은 주택소유자를 지원하기 위한 주 정부 및 지방 정부의 주택담보대출 지원기금 프로그램에 대해 안내해 드리겠습니다. 귀하의 주 정부 또는 지방 정부의 주택공사에 연락하시면, 주택소유자 지원기금(HAF)의 적용 자격을 확인하실 수 있습니다.

관리회사를 위한 안내: 가능하다면, HAF 에 대한 주 정부 및 지방 정부의 주택담보대출 지원기금 연락처를 확인하여 주택소유자와 공유하십시오.

관리회사를 위한 안내: 주택소유자가 유예 프로그램의 적용 대상인지 확인하기 위해, 공지사항(Guide Bulletins) 등을 확인하십시오.

- 주택소유자가 적용 대상이라면 3 단계를 진행하십시오.
- 주택소유자가 적용 대상이 아니라면 관리회사는 통상적인 손실 경감 상담용 대본을 사용해야 합니다.

3 단계: 유예 프로그램 소개

귀하의 정보를 공유해주셔서 감사합니다. 우선 어려움을 겪고 계신 것에 유감을 포함합니다.

- 유예 프로그램은 코로나 19 로 인한 단기적인 소득 감소 등, 일시적 어려움을 겪고 있는 주택소유자를 위해 마련되었습니다.
- 귀하 대출 투자자인 프레디맥은 각종 주택담보대출 지원을 제공하며, 이를 통해 귀하는 주택담보대출 월 상환이 어렵더라도 소유 중인 주택을 지킬 수 있습니다.
- 귀하께서 말씀하신 현재 상황을 감안하여, **유예 프로그램** 적용 여부가 결정됩니다. 이제부터 유예 프로그램에 대해 설명하겠습니다. 설명 중 불분명한 점은 언제든지 질문해주시기 바랍니다. 유예란, 당사가 귀하의 **담보대출상환액을 단기적으로 감액하거나 일정 기간 동안 담보대출 상환을 일시 정지 또는 중단하는 조치를 말합니다. 미납액은 언젠가 반드시 상환하셔야 하지만, 유예 기간 동안에는 귀하의 계좌에 추가 수수료나 벌금이 부과되지 않습니다.**
- 유예 프로그램이 적용되면 단기적으로 담보대출상환액이 감액되거나 담보대출 상환 의무가 일시 중단됩니다. 가령, 3 개월 또는 6 개월 동안 담보대출 상환이 일시 중단되므로 귀하께서는 그동안 재정 상황을 개선하실 수 있습니다.
- **유예 프로그램이 적용되어도 담보대출의 채무 상환 의무가 면제되지는 않습니다.** 유예 기간이 종료되면 미납액을 다시 상환하셔야 합니다. 그렇지만 유예 기간이 종료되었을 때 특별히 희망하시는 경우 외에는 미납액 전액을 즉시 상환하실 필요는 없습니다.
- 귀하의 현재 상황에 유예 프로그램이 도움이 될 것으로 생각하십니까?

주택소유자가 “예”라고 대답하면 4 단계를 진행하십시오.

주택소유자가 “아니요”라고 대답하면 다른 문의 사항이나 질문이 있는지 물어보십시오.

주택소유자가 대출 상환 재개 방법에 대하여 설명을 요청하는 경우

- 유예 프로그램 이후에 미납액을 상환하기 위한 워크아웃 방식을 설명하겠습니다.
- 대출 상환을 재개하는 방법에는 다음이 포함될 수 있습니다.
 - 미납금 전액을 일괄 상환(복원)
 - 일정 기간 동안(예: 최대 12 개월 동안)의 미납액을 상환하기 위한 상환 계획 수립
 - 주택담보대출 기간 종료 시, 미상환 원리금 잔액의 재융자 또는 상환 시, 주택의 매도 또는 양도 시, 납부해야 하는 미납 금액을 무이자 잔액으로 이연(코로나 19 납부이연)

- 대출의 일부 조건을 영구적으로 변경하여 월 상환금을 감액(대출조건 조정)

관리회사를 위한 안내: 유예 방식이 주택소유자에게 적합하지 않은 경우, 손실 경감 대본으로 진행/전환하십시오.

4 단계: 유예 프로그램의 상세 정보

관리회사를 위한 안내: 관리회사는 주택소유자에게 장기적인 유예에 따른 영향을 안내하고 주택소유자의 문의 사항에 답변해야 합니다. 주택소유자가 처한 개별적인 어려움에 대한 정보를 토대로 적절한 유예 기간을 안내합니다. 가령, 3개월 정도의 기간을 먼저 제시한 후 주택소유자의 니즈, 유예 계획의 요건, 준거법을 고려하여 더 짧거나 더 긴 기간을 제안할 수 있습니다. 이때 이용할 수 있는 샘플 대본은 다음과 같습니다.

- 유예 기간(담보대출상환액이 감액되거나 상환이 일시 중단되는 기간)은 재정적 어려움의 영향에 따라 달라질 수 있습니다. 귀하께서는 3~6개월의 유예 기간을 받으실 수 있습니다. 코로나 19와 관련한 어려운 상황이 계속될 경우, 유예 기간은 3~6개월 더 연장될 수 있습니다.
- 유예 기간이 종료되면 미납액을 상환해야 하지만, 상환 여력이 없다면 전액을 즉시 상환하지 않아도 됩니다. 다만, 유예 기간이 길수록, 그리고 유예 기간 동안 상환한 금액이 적을수록, 미납액 또는 감액 조정된 담보대출상환액에 대해 귀하의 채무 부담이 더 커집니다.

관리회사를 위한 안내: 이 단계는 주택소유자의 필요, 유예 프로그램 요건, 준거법을 고려하여 합리적인 유예 기간을 정하기 위한 것입니다.

- 귀하께서는 현재 상황상, 담보대출상환액을 일부 지불하실 수 있습니까? 아니면 유예 기간 동안 상환이 전혀 불가능하십니까?

주택소유자가 “일부 상환 가능”이라고 응답한 경우, 상환 가능 금액을 질문하십시오.

주택소유자가 달리 요청하지 않은 경우, 관리회사는 다음을 제안할 수 있습니다.

- 귀하의 재정적 어려움을 고려했을 때, 유예 기간은 [3]개월이 적절할 것으로 보입니다.
- 유예 기간 동안 귀하께 계속 연락을 드릴 예정이며, 어려움이 계속될 경우 유예 기간을 연장해드릴 수 있습니다.

관리회사를 위한 안내: 유예 기간이 종료되면 미납액 또는 감액 조정된 주택담보대출 지불액을 상환해야 하지만, 상환 여력이 없다면 해당 금액을 즉시 전액 상환하지 않아도 된다는 점을 주택소유자에게 안내하십시오. 필요 시(예: 어려움이 해결되지 않은 경우), 유예 프로그램 요건에 따라 유예 기간을 연장할 수 있으며, 주택소유자가 요청하는 경우 유예 기간을 단축할 수도 있다는 사실을 안내하십시오.

주택소유자가 유예 기간에 합의하면 그 내용을 확인합니다. 유예와 관련한 합의 내용을 다음과 같이 다시 안내하십시오.

귀하께서 요청하신 내용을 정리해 드리겠습니다.

- [이번/다음] 달부터 {X}개월 동안 담보대출 상환을 일시 중단합니다.
- (또는) [이번/다음] 달부터 {X}개월 동안 주택담보대출 월 상환액을 {xxxx.xx 달러}로 감액 조정합니다.

이 내용이 맞습니까? (또는) 이 내용대로 진행하면 귀하께 도움이 될까요?

주택소유자가 “아니요”라고 대답하면, 이전 단계를 반복하여 수용 가능한 담보대출상환액 및/또는 유예 기간을 이끌어내십시오.

- 유예 계획 조건에 대하여 요약한 합의 내용을 서면으로 송부해 드리겠습니다.

5 단계: 이후 단계

- ____개월의 첫 유예 기간이 지난 후, 귀하의 상황을 다시 평가할 예정입니다. 코로나 19로 인한 재정적 어려움이 계속된다면 귀하의 요청에 따라 유예 기간을 연장해드릴 수 있습니다.
- 귀하의 상황이 바뀌어 유예 기간이 종료되기 전에 담보대출 월 상환 여력이 회복되었다면, 당사에 그 사실을 알려주시기 바랍니다. 유예 기간을 단축해도 괜찮다면 당사는 이를 단축하고, 유예 기간 이후에 귀하께서 상환하실 금액을 감액 조정해 드리겠습니다. 유예 기간 동안 일부 상환이 가능하시다면, 부분 납부를 부탁드립니다. 이 경우, 유예 기간 이후의 상환 금액이 줄어듭니다.
- 귀하께서는 유예 기간이 종료되어도 감액 조정되었거나 상황이 일시 중단된 담보대출상환액에 대한 채무를 계속 부담하신다는 점을 숙지하셔야 합니다. **다만, 유예 기간이 종료된 시점에 상환 여력이 없다면 담보대출상환액을 즉시 전액 납부하지 않으셔도 됩니다.**
- 유예 기간 동안 당사는 감액 조정되었거나 상황이 일시 중단된 담보대출상환액에 대해 벌금이나 연체료를 부과하지 않습니다.

관리회사를 위한 안내: 관리회사는 주택소유자가 에스 크로를 활용하지 않고 세금, 보험료, HOA/콘도 수수료를 직접 지불하는지 확인해야 합니다. 만일 그렇다면, 유예 기간 동안에도 해당 금액을 계속 직접 지불해야 한다는 사실을 주택소유자에게 안내하십시오.

- 유예 계획 조건에 대하여 요약한 합의 내용을 서면으로 송부해 드리겠습니다.
- 더 궁금하신 점이 있습니까?

6 단계: 유예 상환

- 유예 기간이 종료된 후의 상황을 알려드리겠습니다.
- 유예 기간이 종료되면 감액 조정되었거나 상황이 일시 중단된 담보대출상환액을 지불하셔야 하지만, **상황이 어려우실 경우 전액을 즉시 상환하지 않으셔도 됩니다.**
- 유예 기간이 종료된 경우, 다음과 같은 상환 방식 중에서 선택하실 수 있습니다.
 - “복원”: 상환 여력이 있을 경우, 상환해야 하는 전액을 상환하는 방식
 - 상환 계획 수립: 주택담보대출 월 정기 상환금을 납부하여 채무를 점진적으로 줄여나감
- 상환 계획을 수립하고 주택담보대출 월 상환금을 납부하여 점진적으로 채무를 줄여나갈 여력은 없지만, 통상적인 월 상환액을 납부하는 것은 가능하다면, 귀하에게 부담이 되지 않는 다른 상환 방식을 찾아드릴 수 있습니다. 예를 들어, “납부이연” 방식은 주택담보대출 기간 종료 시, 미상환 원리금 잔액의 재융자 또는 상환 시, 주택의 매도 또는 양도 시, 모두 상환해야 하는 미납 금액을 이연 잔액으로 넘기는 것입니다.
- 코로나 위기로 인해 귀하의 소득이 장기적으로 감소한다면, 당사는 귀하의 대출 조건 중 일부를 변경하는 “대출조건 조정” 방식을 제안해 드립니다.
- 이렇게, 유예 기간이 종료된 후 적용 가능한 선택지를 간략히 설명해 드렸습니다.

- 또한, 코로나 19의 영향을 받은 주택소유자에게 지원을 제공하는 주택소유자 지원기금(HAF) 프로그램을 확인하시기를 권장합니다. 이 프로그램은 주 정부 및 지방 정부의 주택금융기관에서 관리하며, 귀하의 적용 자격 판단에 도움을 드립니다.
- 더 궁금하신 점이 있습니까?

7 단계: 상담 종료 및 추가 자료

귀하의 상황을 이해할 수 있도록 협력해주셔서 감사합니다.

- 귀하의 재정 상황 및 예산 수립에 대한 추가 지원이 필요하신 경우, 다음 연락처로 문의해주시요.
 - 프레디맥 [채무자 지원 센터 및 네트워크\(Borrower Help Centers and Network\)](#): 주택담보대출 상황에 어려움을 겪고 계신 경우, HUD에서 인증받은 주택상담사가 도움을 드릴 수 있습니다. 연락처는 877-300-4179입니다.
 - [미국 주택도시개발부\(HUD\)](#): HUD가 승인한 주택상담사는 경험이 풍부하고 노련한 전문가로, 압류 방지, 주택 매입, 신용 보호, 기타 문제에 대한 조언을 드릴 수 있습니다.
- 유예 프로그램과 관련하여 귀하께서 숙지하셔야 할 중요한 사항은 다음과 같습니다.
 - 귀하께서는 X개월 동안 [주택담보대출 상환의 중단] 또는 [XXXX.XX 달러의 담보대출상환액 감액 조정]에 해당하는 유예 구제책을 신청하셨으며, 해당 내용이 적용될 것입니다.
 - [해당하는 경우] 귀하께서는 [보험][재산세][HOA 또는 콘도 수수료]를 직접 지불하셔야 합니다.
 - 유예 계획 조건에 대하여 요약한 합의 내용을 서면으로 송부해 드리겠습니다.
 - 귀하께서는 언제든지 유예 기간을 단축하실 수 있으며, 재정적 어려움을 해결하기까지 더 많은 시간이 필요할 경우, 추가 유예 기간을 요청하실 수 있습니다.
 - 후속 조치를 판단하기 위해, 당사는 유예 프로그램이 종료되기 약 30일 전에 귀하께 연락을 드립니다.
 - 유예 계획의 종료 시, 귀하께서는 주택담보대출 월 상환을 재개하시고 감액 조정되었거나 상환 정지된 금액을 상환하셔야 합니다. 다만, 상환 여력이 없으신 경우, 전액을 즉시 상환하실 필요는 없습니다.
- 더 궁금하신 점이 있습니까?
- 유예 기간 동안에 스스로를 보호할 수 있는 몇 가지 요령을 알려드리겠습니다.
 - 메모, 기록, 문서화하는 습관을 들이십시오. 또한 담보대출 월별 명세서를 주의 깊게 살펴보고, 귀하에게 제공된 지원 내용이 해당 명세서에 잘 반영이 되어 있는지 꼭 확인하십시오.
 - 은행 계좌에서 담보대출상환액이 자동으로 인출되는 경우에는 자동 담보대출 상환을 조정하시거나 중지하십시오.
 - 귀하의 신용 상태를 항상 확인하십시오. 귀하의 신용 보고서를 정기적으로 확인하시는 것이 좋습니다.

관리회사를 위한 안내: 유예 프로그램 상담을 마무리하십시오.