

供貸款機構與房主使用的 COVID-19 腳本

此腳本是一份參考指南，可引導您與受 COVID-19 影響的房主討論債務償還期的延展事宜。如果需要房地美新冠肺炎(COVID-19)疫情政策的完整資訊，請瀏覽獨戶住宅 COVID-19 資源網頁。

第 1 步：確定困難的性質

- 我們開始吧。
- 您打電話來是不是因為支付抵押貸款每月付款額有困難？

若房主回答「是」：

- 請介紹一下您目前的情況，以及這對您的經濟狀況有什麼影響。

貸款機構注意：提出合適的問題，以詳細瞭解房主的情況。

- 您遇到的經濟困難與 COVID-19（新冠肺炎）全國緊急事件有沒有直接或間接的關係？

如果房主回答「有」，應按第 2 步繼續對話。

- 如果房主直接或間接因為 COVID-19 全國緊急事件而面臨經濟困難（例如失業、正常工作時數減少，或房主/共同房主或受撫養的家庭成員生病），貸款機構應按下面第 2 步繼續對話。
- 如果房主遇到的困難影響其支付抵押貸款每月付款額的能力，但該困難與 COVID-19 全國緊急事件無直接或間接關係，貸款機構應按正常止損腳本繼續對話。
- 如果房主沒有困難，貸款機構應使用例行結束語。

第 2 步：如果房主直接或間接因為 COVID-19 全國緊急事件面臨經濟困難，請按這個腳本對話。

謝謝您介紹這些情況。我很遺憾您遇到了經濟困難。

- 我們有幾項抵押貸款援助方案，可以幫助因為 COVID-19 疫情而面臨經濟困難的房主。

貸款機構注意：貸款人可能符合房主援助基金(HAF)的申請資格。請討論以下事項：

- 我想確保您瞭解，各州與當地政府或許有推出抵押貸款援助計畫，可以協助受到 COVID-19 影響的屋主。建議您聯繫所在州或當地政府房地產機構，確認是否符合房主援助基金(HAF)的申請資格。

貸款機構注意：可能的話，請找出各州與當地政府抵押貸款援助計畫的房主援助基金聯絡資訊，並告知房主。

貸款機構注意：確認指南事項等指引，確認房主是否符合債務償還期延展計畫的申請資格。

- 如果房主符合資格，應按第 3 步繼續對話。
- 如果房主不符合資格，貸款機構應按正常止損腳本對話。

第 3 步：介紹債務償還期延展

謝謝您告知情況。很遺憾您遇到經濟困難。

- 債務償還期延展計畫適用於暫時面臨經濟困難的房主，例如因 COVID-19 導致收入暫時減少。
- 您的貸款由房地美所投資，他們提供幾種援助方案，當您支付抵押貸款每月付款額有困難時，這些選項可以幫助您保住自己的房子。
- 從您剛才告知的目前處境來看，您可以申請債務償還期延展計畫。下面我將介紹一下債務償還期延展，如果您有什麼問題，可以隨時問我。債務償還期延展指我們允許您在一段時間內暫時降低抵押貸款付款額，或者暫停支付抵押貸款付款額。延期的欠款最終還是要償還，但在債務償還延展期內，您的帳戶不會產生額外的費用或罰金。
- 債務償還期延展可幫助您渡過暫時的困難，讓您在一段較短的時間內減少或暫停抵押貸款付款，例如暫停付款 3 到 6 個月，利用這段時間恢復財務狀況。
- 債務償還期延展的意思並不是貸款不用償還。您最終還是要償還延期的所有欠款，但不用在債務償還期延展結束後馬上一次還清，除非您有能力這樣做。
- 您覺得債務償還期延展計畫對您目前的情況有沒有幫助？

如果房主回答「有」，應按第 4 步繼續對話。

如果房主回答「沒有」，應要求他們說明自己有什麼顧慮或問題。

若房主要求先解釋可以按時償還貸款的方案：

- 我稍後會解釋補足欠款的方案。
- 按時償還貸款的可用方案包括：
 - 一次付清欠款總額（稱為恢復原狀），
 - 設定能讓您在一段期間內補足欠款的償還計畫（例如最多為 12 個月的期限），
 - 將欠款延後為在貸款期限繳納的無息應付款項，直到您重新借款或以其他方式付清付息未繳本金餘額，或是出售或轉讓您的房屋（稱為 COVID-19 支付延期），
 - 或永久變更部分貸款期限，使每月付款額更易於負擔（稱為貸款修改）。

貸款機構注意：若房主不適用債務償還期延展，則按照/切換至止損腳本繼續對話。

第 4 步：債務償還期延展計畫詳情

貸款機構注意：貸款機構應向房主說明較長的債務償還延展期有何影響，並允許房主提問。根據房主遇到的個人困境，介紹債務償還延展期的合適長度。您可以先提出適中的時間長度，例如 3 個月，然後根據房主需求、債務償還期延展計畫規定和適用法律上下調整。下面是對話腳本的範例：

- 債務償還延展期是減少或暫停抵押貸款付款的期限，根據您的經濟困難程度，這個期限可長可短。債務償還延展期可為 3 至 6 個月。若 COVID-19 持續造成經濟困難，您或許能再次展延債務償還期 3 至 6 個月。

- 請注意，您需要在債務償還期延展結束後償還欠款，但如果能力有限，您不用馬上一次還清。如果債務償還期延展期較長，並且您在債務償還期延展期內的付款額較少，那麼您所欠的抵押貸款付款額會較高。

貸款機構注意：對話的目標是根據房主的需要、債務償還期延展計畫規定和適用法律，就合理的債務償還期延展期達成共識。

- 根據您的情況，您在債務償還期延展期內有沒有能力支付一部分抵押貸款付款額？還是完全沒有能力支付任何付款？

如果房主說「能支付一部分付款額」，應詢問他們能支付多少。

如果房主沒有提出具體的期限，則貸款機構可建議：

- 從您遇到的經濟困難看來，[三]個月的債務償還期延展期似乎較為合適。
- 我們會在債務償還期延展期內與您保持聯絡，如果您到時仍然有困難，我們還可以延長期限。

貸款機構注意：提醒房主注意，積欠或減額款項需要在債務償還延展期結束後償還，只是不必一次付清，除非他們有能力這麼做。提醒房主注意，如有需要（即他們仍然面臨困難），債務償還延展期可以延長，也可應其要求縮短。

當房主同意債務償還延展期的期限時，應加以確認。再次重申房主同意的債務償還延展期：

我來總結一下，您的要求是：

- 從[下個月/本月]開始，暫停抵押貸款付款 X 個月。
- 或者，從[下個月/本月]開始，抵押貸款每月付款額減少到 xxxx.xx 美元，共持續 X 個月。

是這樣嗎？（或者）您覺得對您有幫助嗎？

如果房主說「不」，應退回前述步驟，商量可接受的付款額和/或債務償還延展期限。

- 我們將向您傳送一份書面協議，上面會列出債務償還期延展計畫的條款。

第 5 步：下一步

- 首次債務償還延展期為_____個月，之後我們會重新評估您的狀況；若 COVID-19 疫情對您的財務仍有影響，我們可在必要時延長您的債務償還延展期。
- 在債務償還期延展期結束之前，如果您的情況有變化，可以繼續支付每月付款額，請告訴我們，以便我們縮短您的債務償還期延展期，這樣可以減少您在債務償還期延展結束後需要償還的付款。如果有能力，最好在債務償還期延展期內支付一部分付款額，因為這可以減少您在債務償還期延展結束後需要償還的付款。
- 請務必注意，減少或暫停的付款仍然需要償還，只不過是在債務償還期延展結束之後償還，而且如果到時能力有限，您不用馬上一次還清。
- 在債務償還期延展期間，我們不會對被減少或暫停的付款收取罰金或延誤費。

貸款機構注意：貸款機構應檢查屋主是否直接繳納稅款、保險費或業主協會（HOA）/共管公寓的管理費，而非透過代管帳戶繳納。如果是這種情況，應提醒屋主在債務償還延展期內繼續直接繳納這些費用。

- 我們將向您傳送一份書面協議，上面會列出債務償還期延展計畫的條款。
- 您有什麼疑問嗎？

第 6 步：債務償還期延展結束後的還款

- 接下來我們談一下債務償還期延展結束後怎麼辦。
- 在債務償還期延展結束後，您需要償還減少或暫停的付款，但如果能力有限，您不用馬上一次還清。
- 在債務償還期延展結束後償還欠款的方法包括：
 - 「恢復原狀」係指付清欠款總額，前提是您有能力這麼做。
 - 或者，我們可以制訂一份償還計畫，一邊支付正常的每月付款額，一邊分期還清欠款。
- 採用償還計畫分期償還欠款，您的每月付款額會上升，如果對此您無法負擔，但能恢復支付正常每月付款，我們可以尋找其他容易負擔的方法來償還欠款，像是「支付延期」，可將您的欠款延後為在貸款期限全額繳納的應付款項，直到您重新借款或以其他方式付清抵押貸款，或是出售或轉讓您的房屋。
- 如果這次危機導致您的收入長期減少，我們可以考慮「貸款修改」，這可以修改貸款的某些條款。
- 這是債務償還期延展結束後，幾種償還方法的簡要介紹。
- 此外，我們鼓勵您瞭解房主援助基金(HAF)計畫，該計畫可為受 COVID-19 疫情影響的房主提供資金。此計畫由各州和當地政府住房金融局管理，能協助您確認是否符合申請資格。
- 您有什麼疑問嗎？

第 7 步：結束語和其他資源

感謝您與我們合作，共同釐清現況。

- 若您需要額外協助以審視財務狀況和預算，希望您瞭解可聯繫：
 - 房利美的[貸款人協助中心與網絡](#)：若您抵押貸款還款遇上困難，我們的住宅諮詢專家經美國住房及城市發展部核准，可為您提供協助。您可撥打 877-300-4179 與其聯繫。
 - [美國住房及城市發展部\(HUD\)](#)：美國住房及城市發展部核准的住宅諮詢專家經驗豐富、訓練有素，能為您提供避免住宅遭到法拍、購屋、保護信用與其他問題的建議。
- 以下是您的債務償還期延展計畫的要點總結：
 - 您申請 X 個月的債務償還期延展救濟，獲得批准之後，您在此期間可以[不支付抵押貸款付款額]或[只支付 XXXX.XX 美元的抵押貸款付款額]。
 - [如適用]您將繼續自行直接繳納[保險費][物業稅][業主協會 (HOA) 或共管公寓的管理費]。
 - 我們將向您傳送一份書面協議，上面會列出債務償還期延展計畫的條款。
 - 您可隨時縮短債務償還延展期，也可以在必要時申請再次延長債務償還延展期，以便解決經濟困難。
 - 我們將在債務償還期延展計畫結束之前 30 天左右與您聯絡，以確定接下來怎麼做。
 - 在債務償還期延展計畫結束時，您將繼續支付抵押貸款每月付款額，同時需要償還減少或暫停的付款，但如果能力有限，您不用馬上一次還清。
- 您有什麼疑問嗎？
- 在債務償還期延展期內，您可以採取一些措施來保護自己：
 - 妥善保管票據、文件和記錄，以便隨時查閱。這包括留意抵押貸款的每月帳單，確保您獲得的援助已反映在帳單上。

- 如果抵押貸款付款是從您的銀行帳戶自動扣款，則應調整或停止抵押貸款自動付款。
- 密切關注您的信用狀態。定期查看您的信用報告是很明智的做法。

貸款機構注意：繼續完成債務償還期延展的最終手續。