

貸款機構腳本，用於應對先前面臨新冠疫情相關困難但已解決的房主

貸款機構注意：

- 若房主曾因新冠疫情而面臨困難但如今已解決，且正準備結束債務償還期延展計劃，或想解決新冠疫情相關的拖欠債務，請使用此腳本加以應對。
- 若房主目前正參與某個與新冠疫情無關的債務償還期延展計劃，請改用正常止損腳本加以應對。
- 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](#)。

早安/午安，我是<貸款機構名稱>的（_____）。我們瞭解現在是相當艱難的時期，也很感謝您與我們保持聯繫。

- 請多告訴我一些您目前的情況。

貸款機構注意：在繼續使用此腳本前，請先確認房主遭遇的新冠疫情影响相關困難已獲解決。

- 好，謝謝您提供的資訊。有個好消息，也許有多種方法可以解決您目前的債務拖欠問題，並補足您逾期的付款。
- 您目前拖欠的金額只包含逾期的付款、代管帳戶（如適用）以及拖欠債務相關金額（如適用）。如果您有參與債務償還期延展計劃，在計劃期間，您不會被收取任何罰金或延誤費。

貸款機構注意：貸款人可能有資格透過房主援助基金（Homeowner Assistance Fund，HAF）計劃取得協助。請討論以下內容：

- 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：如果可行，請找出所在州或地方政府提供的抵押貸款援助基金計劃之連絡資訊（包含 HAF 計劃的相關聯絡資訊），並與貸款人分享。

- 為了確定用什麼方法最適合幫您解決逾期的付款，我需要問您幾個問題。

貸款機構注意：請檢視當期的抵押貸款每月付款額，以及拖欠的金額。

您是否有辦法馬上開始重新支付每月付款額以及清償逾期的付款？

如果房主回答「是」：

- 太棒了。如果是這樣，我們提議讓您的貸款完全**恢復原狀**，換句話說，您會償還所有逾期的付款、代管帳戶（如適用）以及拖欠債務相關金額（如適用），讓您的貸款回到當期的狀態，然後您就可以繼續定期支付每月付款額。

貸款機構注意：貸款機構不必繼續遵循以下的腳本。

如果房主回答「否」：

- 謝謝。如果您有困難，不必一次償還所有金額，我們可以討論其他您可能更負擔得起的方案。

貸款機構注意：繼續下一個問題（償還計劃）。

您是否有辦法重新開始支付每月付款額，並且每個月多付一點來償還逾期的金額？

如果房主回答「是」：

- 太棒了。我們可以安排**償還計劃**，讓您的抵押貸款回到當期的情況，您也無須一次還清所有逾期的金額。這個方案可以讓您在支付正常的抵押貸款每月付款額的同時，藉由支付額外的每月付款額來逐漸償還逾期的付款、代管帳戶（如適用）以及拖欠債務相關金額（如適用）。透過償還計劃，我們會把您逾期的付款分散在一段時間內逐步償還。
- 您是否覺得自己更能負擔得起這個方案？

如果房主回答「是」：

- 太棒了，接著我們會討論以您的情況而言，償還計劃可能會如何運作。

貸款機構注意：貸款機構不必繼續遵循以下的腳本。

如果房主回答「否」：

貸款機構注意：繼續下一個步驟（**新冠疫情付款遞延**）。

根據您剛才說的，您似乎可以重新開始每月支付相同的本金和利息，但無法支付額外的金額來償還逾期的付款。我們或許可以把您先前到期的付款延到貸款期限結束的時候。我解釋一下這種作法：

- **新冠疫情付款遞延**是個不錯的方案，專為先前面臨新冠疫情相關困難但已解決的房主所設計。新冠疫情付款遞延能將您逾期的本金和利息推遲到貸款期限結束時，藉以讓您的抵押貸款回到當期的情況。這個方案讓您抵押貸款每月付款額當中的本金和利息保持不變。
- 您逾期的本金和利息（您參加新冠疫情相關的債務償還期延展計劃時未付的金額；另一種情況則是您並未參與此類計劃，但您的拖欠債務是源自新冠疫情相關的財務困難），包含代管帳戶為了支付稅款及/或保險費用而代您支付的預付額，都會加到您貸款期限結束的時候。您無須就這些遞延的金額支付利息。
- 這些遞延的金額會在抵押貸款的最後一個應付款日期到期，所以您只需要繼續支付目前的付款即可；但假如您出售您的房屋、轉讓財產、將貸款再融資或還清貸款，遞延的金額將會提早到期，情形就和任何一類前述交易發生時抵押貸款未支付金額的處理方式相同。

新冠疫情付款遞延這個計劃對您來說負擔得起嗎？

如果房主回答「是」：

- 太棒了，接著我們來討論就您的情況而言，如何安排新冠疫情付款遞延比較適合。

貸款機構注意：貸款機構不必繼續遵循以下的腳本。

如果房主回答「否」：

貸款機構注意：繼續下一個步驟（**貸款修改**）。

如果您已負擔不起正常的每月付款額，也無法償還逾期的付款，還是有其他的方案可以協助您。因新冠疫情而面對長期財務困難的房主有可能符合申請貸款修改的資格。

- 根據您的情況，**貸款修改**可能是個不錯的方案。修改您目前貸款的期限，可以降低您的抵押貸款每月付款額，讓金額變得較容易負擔。我解釋一下這個方案的運作方式和相關重要考量：
 - 使用貸款修改後，您的逾期金額會加進未償貸款餘額中，而且貸款的期限會延長到 40 年（即 480 個月），時間從修改生效日算起。另外，您的利率可能會降低，並且部分未償貸款餘額可能遞延為不計息餘額。
 - 藉由修改貸款，您的支付額可能會降低。這會給予您更多緩衝，讓您在貸款期間的支出更有餘裕。假如您的情況允許，也能提高付款額來縮短期限。
 - 雖然貸款修改旨在降低付款額，但您也應瞭解貸款的總利息可能會因此而提升，因為您必須支付更長的時間（40 年），除非您再融資或提早還清貸款，則另當別論。
- 此外，貸款修改會要求三個月的試用期（如果您到目前皆按時支付貸款，則為四個月），以確保您有辦法負擔新的抵押貸款每月付款額。您必須先簽署一份貸款修改協議並將之交回，貸款修改才會開始生效。以您的情況而言，您會覺得貸款修改是比較好的方案嗎？

如果房主回答「是」：

- 太棒了。接下來，我們要確保您符合貸款修改的資格並檢視相關細節，包含您預期的每月付款額和修改流程。

總結

感謝您的配合，讓我們能更瞭解您的狀況，並根據您的情形和各方案的合格必要條件來找出最適合的選項。

- 如果您需要其他協助，以便釐清您的財務狀況和預算，請別忘了，您隨時能聯絡房地美的[貸款人協助中心與網絡](#)。若您抵押貸款還款遇上困難，我們的住房顧問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。
- 另外，我們也鼓勵您參考房主援助基金（HAF）計劃，受新冠疫情影響的房主可申請其中一些基金。此計劃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。

貸款機構注意：如果可行，請找出所在州或地方政府提供的抵押貸款援助基金計劃之連絡資訊（包含 HAF 計劃的相關連絡資訊），並與貸款人分享。

- 最後，如果在本次電話聯絡後，您的財務狀況有所改變，導致您無法再達到我們先前討論方案的要求，請立刻聯絡我們，以便討論其他替代方案。
- 您還有什麼其他疑問嗎？