



## Script na Gagamitin ng Servicer sa Mga May-ari ng Bahay para sa COVID-19 Forbearance

Ang script na ito ay isang gabay na magagamit mo sa mga talakayan mo tungkol sa forbearance sa mga may-ari ng bahay (homeowner) na naapektuhan ng COVID-19.

### Hakbang 1: Alamin ang Katangian ng Problema

- Magsimula na tayo.
- Tumatawag ba kayo dahil sa problema ninyo sa pagbabayad sa inyong mga buwanang bayad sa mortgage?

### Kung “oo” ang sagot ng May-ari ng Bahay:

- Sabihin ninyo sa akin ang inyong sitwasyon at kung paano ito nakakaapekto sa inyong pinansyal na sitwasyon.

**PAALALA SA SERVICER:** Magtanong ng mga naaangkop na tanong para kumuha ng mga detalye tungkol sa sitwasyon ng May-ari ng Bahay.

- Ang pinansyal na problema ba ay direkta o hindi direktang nauugnay sa Pambansang Emergency na Dulot ng COVID-19?

### Kung sasagot ng “oo” ang May-ari ng Bahay, magpatuloy sa Hakbang 2.

- Kung ang nararanasang problemang pinansyal ng May-ari ng Bahay ay direkta o hindi direktang nauugnay sa Pambansang Emergency na Dulot ng COVID-19 (hal., kawalan ng trabaho, pagbabawas sa bilang ng oras ng regular na trabaho, o pagkakasakit ng May-ari ng Bahay/kasamang May-ari ng Bahay o dependent na miyembro ng pamilya), dapat magpatuloy ang Servicer sa Hakbang 2.
- Kung nakakaranas ang May-ari ng Bahay ng problema na nakakaapekto sa kakayahan nilang magbayad buwan-buwan ng mortgage, pero wala namang direkta o hindi direktang kaugnayan sa Pambansang Emergency na Dulot ng COVID-19 ang kanilang problema, dapat magpatuloy ang Servicer gamit ang script para sa loss mitigation.
- Kung walang problema ang May-ari ng Bahay, dapat gumamit ang Servicer ng nakasanayang paraan ng pagtatapos.

### Hakbang 2: Sundin ang script na ito kung may problemang pinansyal ang May-ari ng Bahay na direkta o hindi direktang nauugnay sa Pambansang Emergency na Dulot ng COVID-19.

Salamat sa pagbabahagi ng impormasyong ito. Ikinalulungkot kong marinig ang tungkol sa inyong problemang pinansyal.

- Mayroon kaming mga mapagpipiliang tulong sa mortgage para makatulong sa mga may-ari ng bahay na may mga kinakaharap na problemang pinansyal dahil sa COVID-19.

**Paalala sa Servicer: Posibleng kwalipikado sa Homeowner Assistance Fund (HAF) ang humihiram. Pakipaliwanag ang sumusunod:**

- “Gusto kong tiyaking alam ninyo na posibleng may mga programa ng pagpopondo sa mortgage ang pamahalaang estado at lokal para tulungan ang mga may-ari ng bahay na naapektuhan ng COVID-19. Dapat kayong makipag-ugnayan sa ahensya ng pabahay ng inyong pamahalaang estado o lokal para tingnan kung kwalipikado kayo sa Homeowner Assistance



Fund (HAF) o alamin ang higit pa tungkol sa programa sa seksyong "Matutulungan ba ako ng Homeowner Assistance Fund?" sa [www.fanniemae.com/here-help-homeowners](http://www.fanniemae.com/here-help-homeowners).

**Paalala sa Servicer:** Kung posible, tukuyin at ibigay sa Humihiram ang impormasyon sa pakikipag-ugnayan ng mga programa ng pagpopondo para sa tulong sa mortgage ng pamahalaang estado at lokal ng HAF.

**PAALALA SA SERVICER:** Tingnan ang mga alituntunin, kabilang ang mga sulat ng nagpapahiram, para kumpirmahin kung kwalipikado ba para sa forbearance plan ang may-ari ng bahay.

- Kung kwalipikado ang May-ari ng Bahay, magpatuloy sa Hakbang 3.
- Kung hindi kwalipikado ang May-ari ng Bahay, dapat magpatuloy ang servicer gamit ang karaniwang script para sa loss mitigation.

### Hakbang 3: Pagpapakilala sa Forbearance

**Salamat sa pagbabahagi ng impormasyong ito. Ikinalulungkot kong marinig ang tungkol sa inyong problema.**

- Ang isang forbearance plan ay idinisenyo para sa mga may-ari ng bahay na may inaasahang pansamantalang kagipitan, gaya ng pansamantalang pagbabawas ng kita dahil sa COVID-19.
- Ang Fannie Mae — ang investor sa inyong pantang na mortgage — ay may ilang pantulong na opsyon sa mortgage na puwedeng makatulong sa inyong mapanatili ang inyong bahay kahit na nahihirapan kayong bayaran ang inyong buwanang bayad sa mortgage.
- Batay sa ikinuwento ninyo sa akin tungkol sa kasalukuyan ninyong sitwasyon, kwalipikado kayo para sa isang forbearance plan. Hayaan ninyong ipaalam ko sa inyo ang tungkol sa forbearance at huwag kayong mag-atubiling magtanong ng kahit na ano habang nag-uusap tayo. Sa forbearance, **papahintulutan namin kayong pansamantalang bawasan ang inyong bayad sa mortgage o suspindihin o pansamantalang ihinto ang pagbabayad ng inyong mortgage sa loob ng isang takdang panahon.** Sa kalaunan, **kakailanganin din ninyong bayaran ang mga nalaktawang bayarin, pero hindi kayo sisingilin ng mga dagdag na bayarin o multa sa inyong account habang nasa yugto kayo ng forbearance.**
- Matutulungan kayo ng forbearance na harapin ang mga pansamantala ninyong problema sa pamamagitan ng pagbabawas o pagsususpende sa inyong bayad sa mortgage sa loob ng isang maikling panahon, halimbawa, paghinto sa pagbabayad sa loob ng 3 hanggang 6 na buwan, habang bumabangon kayo sa inyong pinansyal na kalagayan.
- **Sa ilalim ng forbearance, hindi ibig sabihing patatawarin na kayo sa mga dapat ninyong bayad.** Kakailanganin pa rin ninyong bayaran ang mga nalaktawang pagbabayad sa kalaunan, pero **hindi ninyo kailangang bayaran ang lahat ng ito nang isang bagsakan—pagkatapos ng inyong forbearance, maliban na lang kung kaya ninyo itong gawin.**
- Sa tingin ba ninyo, makakatulong ang forbearance plan sa kasalukuyan ninyong sitwasyon?

**Kung “oo” ang sagot ng May-ari ng Bahay, magpatuloy sa Hakbang 4.**

**Kung “hindi” ang sagot ng May-ari ng Bahay, tanungin sa kanya ang anumang alalahanin o tanong na maaaring mayroon siya.**

**Kung hihilingin sa inyo ng May-ari ng Bahay na ipaliwanag muna ang mga available na opsyon para makahabol sa pagbabayad sa kanilang pantang na mortgage:**

- Ipaliwanag ko sa inyo mamaya ang mga opsyon para makahabol kayo sa mga nalaktawan ninyong pagbabayad.
- Posibleng kabilang sa mga opsyon para makahabol kayo sa inyong pantang na mortgage ang mga sumusunod:
  - pagbabayad sa kabuuang halaga ng mga nalaktawang pagbabayad nang isang bagsakan (tinatawag na reinstatement),



- o pagse-set up ng plano ng pagbabayad na magbibigay-daan sa inyo na makahabol sa mga nalaktawang pagbabayad sa loob ng isang takdang panahon (halimbawa, sa loob ng 12 buwan),
- o pagpapaliban (deferral) sa mga nalaktawang pagbabayad para gawin itong isang balanseng hindi pinapatawan ng interes na dapat bayaran sa katapusan ng mortgage term, kapag nag-refinance kayo o kaya ay kapag nabayaran ninyo ang hindi pa nababayaranang prinsipal na balanseng pinapatawan ng interes, o kapag ibinenta o inilipat ninyo ang inyong bahay (tinatawag na COVID-19 payment deferral),
- o o permanenteng pagbabago sa ilan sa mga tuntunin sa inyong pautang na mortgage para gawing mas abot-kaya ang inyong mga buwanang pagbabayad (tinatawag na pagbabago o modification ng pautang).

**PAALALA SA SERVICER:** Magpatuloy/lumipat sa script para sa loss mitigation kung hindi angkop ang forbearance para sa May-ari ng Bahay.

#### Hakbang 4: Mga Detalye ng Forbearance Plan

**PAALALA SA SERVICER:** Dapat turuan ng servicer ang nangungutang tungkol sa epekto ng mas mahahabang forbearance at dapat niyang hayaan ang

May-ari ng Bahay na magtanong ng mga bagay-bagay. Gamitin ang impormasyon tungkol sa indibidwal na problema ng May-ari ng Bahay para maging batayan ng naaangkop na tagal ng forbearance. Puwede kang magsimula sa gitna, 3 buwan halimbawa, at magdagdag o magbawas, depende sa mga pangangailangan ng May-ari ng Bahay, mga hinihingi sa forbearance plan, at naaangkop na batas. May halimbawang script para dito sa ibaba:

- o Ang tagal ng Forbearance—o ang haba ng panahong babawasan o ihihinto ang mga bayad ninyo sa mortgage—ay maaaring mag-iba-iba depende sa epekto ng inyong pinansyal na problema. Puwede kayong makakuha ng forbearance sa loob ng 3 hanggang 6 na buwan. Puwede ninyong palawigin ang tagal ng inyong forbearance sa 3 hanggang 6 na buwan pa kung magpapatuloy ang inyong problemang may kaugnayan sa COVID-19.
- o Tandaan, kakailanganin ninyong bayaran ang mga nalaktawang bayarin pagkatapos ng forbearance, pero hindi ninyo kailangang bayaran ang lahat ng ito nang isang bagsakan kung hindi ninyo kaya. Kung mas mahaba ang forbearance at kung mas mababa ang binabayaran ninyo habang nasa forbearance, mas malaki ang dapat ninyong bayaran para sa mga nalaktawan o ibinawas na bayad sa mortgage.

**PAALALA SA SERVICER:** Ang layunin nito ay ang pagkakaroon ng kasunduan sa makatuwirang tagal ng forbearance depende sa pangangailangan ng May-ari ng Bahay, mga hinihingi ng forbearance plan, at naaangkop na batas.

- o Batay sa inyong sitwasyon, kaya ba ninyong makagawa ng mga partial na pagbabayad sa mortgage, o hindi ninyo talaga kayang magbayad habang nasa forbearance?

**Kung sasabihin ng May-ari ng Bahay na “mga partial na pagbabayad,” itanong sa May-ari ng Bahay kung magkano ang kaya niyang bayaran.**

**Kung walang partikular na hihilingin ang May-ari ng Bahay, puwedeng imungkahi ng Servicer ang sumusunod:**

- o Sa tingin ko, makatuwiran na ang [three] buwan bilang tagal ng forbearance batay sa inyong pinansyal na problema.
- o Makikipag-ugnayan kami sa inyo palagi sa panahon ng forbearance at puwede namin itong mapahaba kung magpapatuloy ang problema ninyo.



**PAALALA SA SERVICER:** Ipaalala sa May-ari ng Bahay na ang nilaktawan o ibinawas na bayad ay kakailanganing bayaran pagkatapos ng forbearance, bagama't hindi naman niya kailangang bayaran ang lahat sa isang bagsakan maliban na lang kung kaya itong gawin ng May-ari ng Bahay. Ipaalala sa May-ari ng Bahay na puwedeng pahabain ang tagal ng forbearance ayon sa mga hinihingi ng forbearance plan, kung kailangan (hal., kung hindi malulutas ang kanyang problema) at puwede rin itong mapaikli kung hihilingin niya.

**Kapag pumayag na ang May-ari ng Bahay sa haba ng forbearance, kumpirmahin ang kasunduang iyon. Sabihing muli ang napagkasunduang forbearance:**

Bilang buod, hiniling ninyo na:

- pansamantalang ihinto ang pagbabayad ninyo ng mortgage sa loob ng X (na) buwan simula sa [susunod na buwan/buwang ito], o
- bawasan ang inyong buwanang bayad sa mortgage at gawin itong {\$xxx.xx} sa loob ng {X} (na) buwan simula sa [susunod na buwan/buwang ito]
- Tama ba ito? O Ayos lang ba ito sa inyo?

**Kung “hindi” ang sagot ng May-ari ng Bahay, balikan ang ilang hakbang para magkasundo sa isang katanggap-tanggap na pagbabayad at/o tagal ng forbearance.**

- Papadalhan namin kayo ng nakasulat na kasunduan na nagbuod sa mga tuntunin ng inyong forbearance plan.

**Hakbang 5: Ano ang susunod na mangyayari?**

- Pagkatapos ng inisyal na tagal ng forbearance na \_\_\_\_\_ (na) buwan, susuriin nating muli ang inyong sitwasyon at kung apektado pa rin ng COVID-19 ang inyong pinansya, posible naming palawigin ang tagal ng inyong forbearance, kung kailangan.
- Kung magbabago ang inyong sitwasyon at makakapagpatuloy na kayo sa buwanan ninyong pagbabayad bago matapos ang forbearance, ipaalam ito sa amin para kung kaya na ninyong paikliin ang tagal ng inyong forbearance ay magawa natin ito at mabawasan ang halagang dapat ninyong bayaran pagkatapos ng forbearance. Kung kaya ninyong magsagawa ng mga partial na pagbabayad habang nasa forbearance, pakigawa ito, dahil mababawasan nito ang halagang kakailanganin ninyong bayaran pagkatapos ng forbearance.
- Napakahalagang maunawaan na kailangan pa ring bayaran ang bayaring ibinawas o sinuspinde—pero hindi ito kailangang bayaran hangga't hindi natatapos ang forbearance -- **at hindi ninyo ito kailangang bayaran lahat nang isang bagsakan kung hindi ninyo kaya.**
- Habang nasa forbearance, hindi namin kayo sisingilin ng mga multa o late fee para sa anumang ibinawas o sinuspendeng pagbabayad.

**PAALALA SA SERVICER:** Dapat tingnan ng Servicer kung nagbabayad ang May-ari ng Bahay ng mga buwis, insurance, o bayarin sa HOA/condo nang direkta sa halip na sa pamamagitan ng escrow. Kung siya mismo ang nagbabayad, paalalahanan ang May-ari ng Bahay na ipagpatuloy ang mga direktang pagbabayad na ito habang nasa forbearance.

- Papadalhan namin kayo ng nakasulat na kasunduan na nagbuod sa mga tuntunin ng inyong forbearance plan.
- Mayroon ba kayong anumang tanong?

**Hakbang 6: Pagbabayad sa forbearance**

- Pag-usapan natin ang mangyayari kapag natapos na ang forbearance.
- Kapag natapos na ang inyong forbearance plan, kakailanganin ninyong bayaran ang mga ibinawas o inihintong bayarin, **pero hindi ninyo ito kailangang bayaran lahat nang isang bagsakan kung hindi ninyo kaya.**



- Maaaring kabilang sa mga opsyon sa pagbabayad pagkatapos ng forbearance ang mga sumusunod:
  - “reinstatement” na nangangahulugang pagbabayad ng kabuuang halagang dapat bayaran, kung kaya ninyo, o
  - puwede tayong mag-set up ng isang plano ng pagbabayad, na magbibigay-daan sa inyong makahabol nang dahan-dahan habang binabayaran ninyo ang inyong regular na buwanang bayad.
- Kung hindi ninyo kaya ang mas malaking buwanang bayad para dahan-dahang makahabol sa pamamagitan ng isang plano ng pagbabayad, pero kaya na ninyong bayaran ang regular ninyong bayarin kada buwan, puwede tayong tumingin ng iba pang paraan para mabayaran ang mga nalaktawang pagbabayad sa paraang abot-kaya, gaya ng “payment deferral,” kung saan ililipat ang mga nalaktawan ninyong pagbabayad sa isang deferred na balanseng dapat bayaran sa katapusan ng tagal ng mortgage, kapag nag-refinance kayo o kaya ay kapag nabayaran ninyo ang inyong mortgage, o kapag ibinenta o inilipat ninyo ang inyong bahay.
- Kung pangmatagalan ang bawas sa inyong kita dahil sa krisis, puwede nating tingnan ang posibilidad ng “pagbabago o modification ng pautang,” na aktwal na nagbabago sa ilan sa mga tuntunin sa inyong pautang.
- Ito ang maikling buod ng mga opsyong posibleng available sa inyo kapag natapos na ang inyong forbearance.
- Hinihikayat din namin kayo na tingnan ang programang Homeowner Assistance Fund (HAF), na may mga pondong available para sa mga may-ari ng bahay na naapektuhan ng COVID-19. Ang programang ito ay pinamamahalaan ng mga pang-estado at lokal na ahensya ng pagpipinansya ng pabahay, na makakatulong sa inyo sa pagtukoy kung kwalipikado ba kayo. Makakahanap kayo ng higit pang impormasyon sa seksyong "Matutulungan ba ako ng Homeowner Assistance Fund?" sa [www.fanniemae.com/here-help-homeowners](http://www.fanniemae.com/here-help-homeowners).

**PAALALA SA SERVICER: Kung masyadong mahirap basahin ang URL, hikayatin ang humihiram na maghanap sa internet gamit ang mga terminong ito sa paghahanap: “Fannie Mae Here to Help.”**

- Mayroon ba kayong anumang tanong?

## Hakbang 7: Pagtatapos at mga karagdagang mapagkukunan

Salamat sa pakikipagtulungan sa amin na maunawaan ang inyong sitwasyon.

- Kung kailangan ninyo ng karagdagang tulong para mapag-isipan ang inyong pinansyal na sitwasyon at pagbabadyet, gusto naming ipaalam sa inyo na puwede kayong makipag-ugnayan sa
  - Disaster Response Network (DRN) ng Fannie Mae. Ang DRN ay may mga bihasang tagapayo sa pabahay na puwede kayong tulungan nang walang bayad. Ang numero ng DRN ay 1-877-542- 9723.
  - [Ang U.S. Department of Housing and Urban Development \(HUD\)](#). Ang isang tagapayo sa pabahay na aprubado ng HUD ay isang may karanasan at may kasanayang propesyonal na makakapagbigay sa inyo ng payo para maiwasan ang pagremata, payo sa pagbili ng bahay, payo sa pagprotekta ng inyong credit, at iba pang usapin.
- Bilang buod, narito ang mga pangunahing puntong dapat tandaan tungkol sa inyong forbearance plan:
  - Humiling kayo at bibigyan kayo ng forbearance relief sa loob ng X (na) buwan, kung saan [wala kayong babayaranang mortgage] o [magbabayad kayo ng mas mababang mortgage na \$XXXX.XX].
  - [Kung naaangkop] Patuloy ninyong babayaran nang direkta ang inyong [Insurance] [amilyar] [mga bayarin sa HOA o condo].
  - Papadalhan namin kayo ng nakasulat na kasunduan na nagbubuod sa mga tuntunin ng inyong forbearance plan.
  - Puwede ninyong mapaikli ang tagal ng forbearance anumang oras, o puwede ninyong palawigin ang inyong forbearance para mas patagalin ito kung kailangan ninyo ito para malutas ang inyong pinansyal na problema.
  - Makikipag-ugnayan kami sa inyo nang humigit-kumulang 30 araw bago ang nakaiskedyul na pagtatapos ng inyong forbearance plan para tukuyin ang mga susunod na hakbang.



- Kapag natapos na ang inyong forbearance, ipagpapatuloy ninyo ang buwanan ninyong pagbabayad sa mortgage at kakailanganin ninyong bayarang muli ang halaga ng ibinawas o sinuspindeng bayad – bagama't hindi ninyo kailangang bayaran lahat nang isang bagsakan kung hindi ninyo kaya.
- Mayroon ba kayong anumang tanong?
- Habang nasa forbearance kayo, may ilang bagay kayong magagawa para protektahan ang inyong sarili: ○ Itabi ang mga tala, papeles, at dokumentasyon. Kabilang dito ang pagbibigay ng atensyon sa mga buwanan ninyong mortgage statement para matiyak ninyo na ipinapakita sa inyong statement ang ipinagkaloob na tulong.
  - Kung awtomatikong kinakaltas mula sa inyong bank account ang bayad ninyo sa mortgage, i-adjust o ipatigil ang mga awtomatikong pagbabayad para sa inyong mortgage.
  - Subaybayan ang inyong credit. Mainam ang regular na pagtingin sa inyong mga credit report.

**PAALALA SA SERVICER:** Magpatuloy sa proseso ng pagsasapinal ng forbearance