

## 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 sasagot ng “oo” ang nangungutang.]* 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 Nangungutang.]**
- Ang pinansyal na problema ba ay direkta o hindi direktang nauugnay sa Pambansang Emergency na Dulot ng COVID-19?
  - *[Kung sasagot ng “oo” ang nangungutang, dapat magpatuloy ang Servicer sa Hakbang 2 sa ibaba.*
    - *Kung ang nararanasang problemang pinansyal ng Nangungutang 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 nangungutang/kasamang nangungutang o dependent na miyembro ng pamilya), dapat magpatuloy ang Servicer gamit ang script na nasa ibaba.*
  - *Kung nakakaranas ang Nangungutang 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 karaniwang script para sa loss mitigation.*
  - *Kung walang problema ang Nangungutang, dapat gumamit ang Servicer ng nakasanayang paraan ng pagtatapos.]*

## Hakbang 2: Sundin ang script na ito kung may problemang pinansyal ang Nangungutang 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.
- May mga relief na solusyon kami para makatulong sa mga may-ari ng bahay na may mga kinakaharap na problemang pinansyal dahil sa COVID-19.
  - *[Dapat tingnan ng Servicer ang mga alituntunin para makumpirma kung kwalipikado ba ang may-ari ng bahay para sa isang forbearance na programa]*
  - *[Kung kwalipikado ang nangungutang, magpatuloy sa Hakbang 3.]*
    - *[Kung hindi kwalipikado ang nangungutang, dapat gamitin ng servicer ang karaniwang script para sa loss mitigation.]*

## Hakbang 3: Pagpapakilala sa Forbearance

- May mga available na espesyal na programa at idinisenyo ang mga ito para sa mga may-ari ng bahay na nakakaranas ng pansamantalang pagkawala ng kita, o maging mas mahahabang pinansyal na problemang nauugnay sa COVID-19.
- Ang **[Fannie Mae]** o **[Freddie Mac]**—ang investor sa inyong pautang—ay may ilang pantulong na programa para tulungan kayong 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 problemang pinansyal 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 na programa sa kasalukuyan ninyong sitwasyon?
  - *[Kung “oo” ang sagot ng nangungutang, magpatuloy sa Hakbang 4. Kung “hindi” ang sagot ng nangungutang, tanungin sa kanya ang anumang alalahanin o tanong na maaaring mayroon siya.]*
  - *[Kung hihilingin sa inyo ng nangungutang na ipaliwanag muna ang mga opsyon sa muling pagbabayad:]* Ipapaliwanag ko sa inyo mamaya ang mga programa para makahabol kayo sa mga nalaktawan ninyong pagbabayad. Maaaring kasama sa mga programa para sa muling pagbabayad ang pagbabayad sa mga nalaktawang bayarin sa pagtatapos ng forbearance, pag-set up ng plano ng muling pagbabayad na magbibigay-daan sa inyong makahabol sa mga nalaktawang bayarin sa loob ng isang takdang panahon, o paglipat sa mga nalaktawan ninyong bayarin sa isang deferred na balanse na dapat bayaran nang buo kapag naibenta na ninyo ang inyong bahay (tinatawag na deferral sa pagbabayad), pag-refinance para makabayad sa dulo ng mortgage, o pag-set up ng modification o pagbabago na puwedeng

magbago sa inyong pautang para mabawasan ang inyong buwanang bayad sa mortgage at magpapahaba sa tagal ng inyong mortgage.

- **PAALALA SA SERVICER:** *Kung hindi naaangkop ang forbearance para sa Nangungutang, magpatuloy/lumipat sa karaniwang script para sa loss mitigation.*

## Hakbang 4: Mga Detalye ng Forbearance na Programa

**PAALALA SA SERVICER:** *Dapat turuan ng servicer ang nangungutang tungkol sa epekto ng mas mahahabang forbearance at dapat niyang hayaan ang nangungutang na magtanong ng mga bagay-bagay. Gamitin ang impormasyon tungkol sa indibidwal na problema ng nangungutang 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 nangungutang at naaangkop na batas. May halimbawang script para dito sa ibaba:*

- 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 hanggang 180 araw (humigit-kumulang 6 na buwan). Puwede rin kayong humiling ng panibagong 180 araw pagkatapos nito kung magpapatuloy ang inyong problema.
- 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 nangungutang at naaangkop na batas.*
  - 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 nangungutang na “mga partial na pagbabayad,” itanong sa nangungutang kung magkano ang kaya niyang bayaran.]*
    - *[Kung walang partikular na hihilingin ang nangungutang, puwedeng imungkahi ng servicer ang sumusunod: Sa tingin ko, makatuwiran na ang [\_\_three] buwan bilang tagal ng forbearance batay sa inyong pinansyal na problema. Makikipag-ugnayan kami sa inyo palagi sa panahon ng forbearance at puwede namin itong mapahaba kung magpapatuloy ang problema ninyo. Ipaalala sa nangungutang 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 nangungutang. Ipaalala sa nangungutang na puwedeng pahabain ang tagal ng forbearance, kung kailangan (hal., kung hindi malulutas ang kanyang problema) at puwede rin itong mapaikli kung hihilingin niya.]*

- *[Kapag pumayag na ang nangungutang sa haba ng forbearance, kumpirmahin ang kanyang pagsang-ayon. 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 \$xxxx.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, 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 nagbubuod 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 sinuspindeng pagbabayad.
- *[Dapat tingnan ng Servicer kung nagbabayad ang nangungutang 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 nangungutang na ipagpatuloy ang mga direktang pagbabayad na ito habang nasa forbearance].*

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

## **Hakbang 6: Muling pagbabayad sa forbearance**

- Pag-usapan natin ang mangyayari kapag natapos na ang forbearance.
- Kapag natapos na ang inyong forbearance, 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 muling pagbabayad pagkatapos ng forbearance ang mga sumusunod:
  - “Reinstatement” na nangangahulugang pagbabayad ng kabuuang halagang dapat bayaran, kung kaya ninyo.
  - O kaya, puwede tayong mag-set up ng isang [plano ng muling pagbabayad](#), na magbibigay-daan sa inyong makahabol nang dahan-dahan habang binabayaran ninyo ang inyong regular na buwanang bayad.
  - Kung hindi ninyo kayang bayaran ang mas mataas na buwanang bayad para dahan-dahang makahabol sa pamamagitan ng isang plano ng muling pagbabayad, pero kaya na ninyong bayaran ang karaniwan ninyong buwanang bayarin, puwede tayong tumingin ng iba pang opsyon sa pagbabayad ng mga nilaktawang pagbabayad sa abot-kayang paraan.
  - 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.
- Mayroon ba kayong anumang tanong?

## Hakbang 7: Pagtatapos at mga karagdagang mapagkukunan

- Kung gusto ninyo ng impormasyon sa kung paano haharapin ang anumang mas malalawak na pinansyal na hamon, puwede ninyong tawagan ang:
  - *[depende sa investor]*
    - Disaster Response Network ng Fannie Mae sa 877-833-1746 *[o pambansang Network ng Tulong ng Freddie Mac sa Mga Nangungutang sa 877-300-4179]* para makipag-usap nang libre sa mga tagapayo sa pabahay na aprubado ng HUD. Makakapagbigay sila ng libreng tulong kabilang ang edukasyong pampinansya at mga serbisyo sa tulong para sa mortgage.
- 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 kayong humiling ng panibagong yugto ng forbearance kung kailangan ninyo ng mas mahabang panahon 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 sinuspendeng 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:
  - Ihanda palagi 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 mga 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.
    - *[Magpatuloy sa proseso ng pagsasapinal ng forbearance.]*