

1단계: 고객이 처한 어려움의 특성 파악

- 상담을 시작하겠습니다.
- 월간 모기지 지불에 어려움이 있어서 이쪽으로 전화를 주셨습니까?
- [채무자가 “예” 라고 대답한 경우] 귀하께서 어떤 상황에 처해있는지 그리고 그 상황이 귀하의 재정적인 사정에 어떤 영향을 미치는지를 알려주십시오.
[관리 회사를 위한 안내: 적절한 질문을 던져 채무자의 상황을 자세히 파악하십시오.]
- 재정적 어려움이 COVID-19 국가 비상사태와 직간접적으로 관련되어 있습니까?
 - [채무자가 “예” 라고 대답했다면 관리 회사는 아래 2단계를 진행합니다.
 - 채무자가 COVID-19 국가 비상사태와 직간접적으로 관련된 재정적 어려움(예: 실업, 정규 근로 시간 단축 또는 채무자/공동 채무자나 그 부양가족 구성원의 투병 등)을 겪고 있다면 관리 회사는 아래의 대본을 사용해야 합니다.
 - 월간 모기지 지불 능력에 영향을 미치는 어려움을 채무자가 겪고 있지만 그 어려움이 COVID-19 국가 비상사태와 직간접적으로 관련되어 있지 않다면 관리 회사는 통상적인 손실 경감 상담용 대본을 사용해야 합니다.
 - 채무자가 어떠한 어려움도 겪고 있지 않다면 관리 회사는 관례적인 상담 종료 절차를 진행하도록 합니다.]

2단계: 채무자가 COVID-19 국가 비상사태와 직간접적으로 관련된 재정적 어려움을 겪고 있다면 이 대본을 사용하기

- 귀하의 정보를 공유해 주셔서 감사합니다. 우선 재정적 어려움을 겪고 계신 것에 유감을 표합니다.
- 당사는 COVID-19로 인해 재정적 어려움을 겪고 있는 주택소유자를 지원하고자 담보대출 구제 솔루션을 제공하고 있습니다.
 - [관리 회사는 소정의 지침을 이용하여 주택소유자가 관용 프로그램을 이용할 자격이 있는지를 확인해야 합니다.]
 - [채무자에게 자격이 있다면 3단계를 진행하십시오.]
 - [채무자에게 자격이 없다면 않다면 관리 회사는 통상적인 손실 경감 상담용 대본을 사용해야 합니다.]

3단계: 관용 프로그램 소개

- 당사는 일시적으로 수입이 감소했거나 COVID-19로 인해 오랫동안 재정적 어려움을 겪고 있는 주택소유자를 위해 특별 프로그램을 고안했습니다.

- 귀하의 대출 투자자인 **[패니메이(연방 저당권 협회)]** 또는 **[프레디맥]**은 각종 지원 프로그램을 제공하고 있으며, 이를 통해 귀하는 월간 모기지 지불에 어려움을 겪고 있어도 자신의 주택을 지킬 수 있습니다.
- 당사는 귀하께서 현재 처해있는 상황을 고려한 후 **관용 계획** 적용 자격을 부여합니다. 이제부터 관용 프로그램에 대해 설명드리겠으며, 설명 중에 궁금한 점이 있다면 언제든지 질문해 주시기 바랍니다.
 - **관용**이란 당사가 귀하의 담보대출상환액을 일시적으로 감액 조정하거나 일정 기간 동안 담보대출 상환을 일시적으로 정지 또는 중단하는 조치를 말합니다.
 - 미납액을 언젠가는 반드시 상환하셔야 하지만, 관용 기간 동안에는 귀하의 계좌에 추가 수수료나 벌금이 부과되지는 않습니다.
- 관용 프로그램을 이용하면 단기간 동안 담보대출상환액이 감액 조정되거나 담보대출 상환 의무가 일시 중단됩니다. 가령, 3개월 또는 6개월 동안 담보대출 상환이 일시 중단되므로 귀하는 그동안 본인의 재정 상황을 개선할 수 있습니다.
- **관용 프로그램을 이용해도 담보대출 채무 상환 의무가 면제되지는 않습니다.** 유예 기간이 만료되면 미납액을 다시 상환해야 합니다. 그렇지만 유예 기간이 만료되었을 때 특별히 본인이 원하지 않는 한 미납액 전액을 즉시 일괄적으로 상환할 필요는 없습니다.
- 귀하께서 현재 처하신 상황을 고려했을 때 관용 프로그램이 도움이 되리라고 생각되십니까?
 - *[채무자가 “예” 라고 대답하면 4단계를 진행하십시오. 채무자가 “아니요” 라고 대답하면 별다른 문의 사항이나 질문이 있는지를 물어보십시오.]*
 - *[채무자가 상환 옵션의 설명을 먼저 요청하는 경우:]* 관용 프로그램 이후에 미납액을 상환하기 위한 프로그램들을 설명드리겠습니다. 여기에는 관용 기간이 만료된 후 미납액을 상환하는 옵션, 일정 기간에 걸쳐 미납액을 상환하기 위해 상환계획을 수립하는 옵션, 만기가 도래하여 지불해야 할 이연잔액에 미납액을 주택 매각 시점에 추가하는 옵션(“상환 이연”), 모기지 말일에 채용자받아 상환하는 옵션, 대출액 조정 조치를 통해 월간 모기지 지불액을 감액 조정하고 모기지 지불 기간을 연장하는 옵션 등이 있습니다.
- **관리 회사를 위한 안내:** 관용 프로그램이 채무자에게 적합하지 않다면 통상적인 손실 경감 상담용 대본을 이용하십시오.

4단계: 관용 프로그램의 상세 정보

관리 회사를 위한 안내: 관리 회사는 채무자에게 장기적인 관용에 따른 영향을 안내하고 채무자의 문의 사항에 답변해야 합니다. 채무자가 처한 개인적인 어려움에 대한 정보를

토대로 적절한 관용 기간을 안내하도록 합니다. 가령, 3개월 정도의 기간을 먼저 제시한 후 채무자의 요구와 준거법을 고려하여 더 짧거나 더 긴 기간을 제안할 수 있습니다. 이때 이용할 수 있는 샘플 대본은 다음과 같습니다.

- 관용 기간(담보대출상환액이 감액 조정되거나 담보대출 상환이 일시 중단되는 기간)은 재정적 어려움의 영향에 따라 달라질 수 있습니다. 귀하는 최대 180일(약 6개월) 동안 관용 프로그램의 혜택을 받을 수 있습니다. 어려움이 계속되면 180일의 추가 연장 기간을 요청할 수도 있습니다.
- 관용 기간이 만료되면 미납액을 상환해야 하지만, 상환 능력이 없다면 전액을 즉시 상환할 필요가 없습니다. 다만, 관용 기간이 길면 길수록, 그리고 관용 기간 동안 상환한 금액이 적으면 적을수록 미납액 또는 감액 조정된 담보대출상환액에 대해 귀하가 지는 채무 부담이 더 커지게 됩니다.
- **관리 회사를 위한 안내:** 이 단계는 채무자의 요구와 준거법을 고려하여 합리적인 관용 기간에 대한 합의를 도출하는 데 있습니다.
 - 귀하의 상황을 고려했을 때 담보대출상환액을 일부 지불하실 수 있습니까? 아니면 관용 기간 동안 상환이 전혀 불가능합니까?
 - [채무자가 “일부 상환 가능” 이라고 대답하면 채무자에게 상환 가능한 금액을 물어보십시오.]
 - [채무자가 달리 요청을 하지 않았다면 관리 회사는 다음을 제안할 수 있습니다. 귀하의 재정적 어려움을 고려했을 때 관용 기간은 [__]개월이 적절할 것으로 보입니다. 당사는 관용 기간 동안 귀하께 계속 연락할 예정이며, 어려움이 계속되면 관용 기간을 연장해 드릴 수 있습니다. 관용 기간이 만료되면 미납액 또는 감액 조정된 모기지 지불액을 상환해야 하지만 상환 능력이 없다면 해당 금액을 즉시 전액 상환할 필요가 없다는 점을 채무자에게 안내하십시오. 필요 시, 즉 어려움이 해결되지 않은 경우에는 관용 기간을 연장할 수 있으며, 채무자가 요청하는 경우에는 관용 기간을 단축할 수도 있음을 안내하십시오.]
 - [채무자가 관용 기간에 합의하면 그 내용을 확인해야 합니다. 관용과 관련하여 합의한 내용을 다음과 같이 다시 안내하십시오.] 귀하께서 요청한 내용을 정리해 드리겠습니다.
 - [이번/다음] 달부터 X개월 동안 담보대출 상환을 일시 중단한다.
 - (또는) [이번/다음] 달부터 X개월 동안 월간 모기지 지불을 xxxx.xx달러로 감액 조정한다.
 - 이 내용이 맞습니까? (또는) 이 내용대로 하면 귀하께 도움이 되겠습니까? [채무자가 “아니요” 라고 대답하면, 소정의 단계를 거쳐 수용 가능한 담보대출상환액 및/또는 관용 기간에 대한 합의를 도출하십시오.]
 - 관용 계획 조건을 요약한 계약서를 귀하께 보내드리겠습니다.

5단계: 이후 단계

- ____개월의 첫 관용 기간이 지난 후에 당사는 귀하의 상황을 재평가할 예정입니다. COVID-19로 인한 재정적 어려움이 계속된다면 귀하의 요청에 따라 관용 기간을 연장해 드릴 수 있습니다.
- 귀하의 상황이 변화했으며 관용 기간이 만료되기 전에 월간 주택담보대출 상환 능력을 다시 갖추게 됐다면 당사에 그 사실을 알려주시기 바랍니다. 관용 기간을 단축해도 괜찮다면 당사는 단축 조치를 취하고 관용 기간 이후에 귀하께서 상환하셔야 할 금액을 감액 조정해 드리겠습니다. 관용 기간 동안 일부 상황이 가능하다면 부분 납부를 해주시기 바랍니다. 이 경우에는 관용 기간 이후에 상환해야 할 금액이 줄어듭니다.
- 귀하는 관용 기간이 만료되어도 감액 조정되었거나 상황이 일시 중단된 담보대출상환액에 대한 채무를 계속 진다는 점을 숙지하셔야 합니다. 다만, 관용 기간이 만료된 시점에 상환 능력이 없다면 담보대출상환액을 즉시 전액 지불할 필요가 없습니다.
- 관용 기간 동안 당사는 감액 조정되었거나 상황이 일시 중단된 담보대출상환액에 대해 벌금이나 연체료를 부과하지 않습니다.
- [관리 회사는 채무자가 에스 크로를 사용하지 않고 세금, 보험료 또는 HOA/콘도 수수료를 직접 지불하는지 확인해야 합니다. 만일 그렇다면 관용 기간 동안에도 이러한 금액을 계속 직접 지불해야 한다고 채무자에게 안내하십시오].
- 관용 계획 조건을 요약한 계약서를 귀하께 보내드리겠습니다.
- 궁금하신 점이 있습니까?

6단계: 관용 상환

- 관용 기간이 만료된 후에 어떻게 해야 할지를 알려드리겠습니다.
- 관용 기간이 만료되면 감액 조정되었거나 상황이 일시 중단된 담보대출상환액을 지불해야 하지만, 상환 능력이 없다면 전액을 즉시 상환하지 않아도 됩니다.
- 관용 기간이 만료됐을 때 이용할 수 있는 상환 옵션으로는 다음이 있습니다.
 - 상환 능력이 있다면 “원상 회복” 옵션에 의거하여 상환액을 전액 상환할 수 있습니다.
 - 아니면 **상환 계획** 옵션에 의거하여 월간 주택담보대출 정기 상환금을 지불하면서 점진적으로 채무를 줄어나갈 수 있습니다.
 - 상환 계획 옵션에 따라 월간 주택담보대출 상환금을 지불하면서 점진적으로 채무를 줄어나갈 만한 능력은 없지만 통상의 월간 상환액을 지불할 능력이 있다면, 당사는 귀하에게 부담이 되지 않는 다른 상환 옵션을 찾아드릴 수 있습니다.
 - 위기로 인해 귀하의 소득이 장기적으로 감소한다면, 당사는 귀하의 대출 조건 중 일부를 변경하는 “대출조건 조정” 옵션을 제안해 드립니다.

- 여기까지 관용 기간이 만료된 후에 이용할 수 있는 옵션들을 간략히 설명해 드렸습니다.
- 궁금하신 점이 있습니까?

7단계: 상담 종료 및 추가 자료

- 향후에 닥칠지 모를 더 광범위한 재정적 어려움을 해결하기 위한 방법을 알고 싶다면 다음 연락처로 전화하십시오.
 - [투자자에 맞게 안내]
 - 패니메이(연방 저당권 협회) 재난 대응 네트워크(877-833-1746)/또는 프레디맥 전국 채무자 지원 네트워크(877-300-4179)로 연락하면 HUD 승인받은 주택 상담사와 무료로 상담할 수 있습니다. 주택 상담사에게서 금융 교육과 모기지 지원 서비스 등 무료 지원을 받으실 수 있습니다.
- 관용 계획과 관련하여 귀하께서 숙지하셔야 할 중요한 사항은 다음과 같습니다.
 - 관용 구제 옵션을 요청하면 귀하는 관용 구제 옵션에 따라 X개월 동안 [모기지 상환이 중단되거나] [XXXX.XX달러의 감액 조정된 담보대출상환액]을 지불하게 됩니다.
 - [해당하는 경우] 귀하는 [보험][재산세][HOA 또는 콘도 수수료]를 직접 지불해야 합니다.
 - 관용 계획 조건을 요약한 계약서를 귀하께 보내드리겠습니다.
 - 귀하는 언제든지 관용 기간을 단축할 수 있으며, 재정적 어려움을 해결하는 데 더 많은 시간이 필요할 경우에는 추가 관용 기간을 요청할 수 있습니다.
 - 후속 조치를 판단하기 위해 당사는 관용 계획이 종료되기 약 30일 전에 귀하께 연락을 드립니다.
 - 관용 기간이 만료되면 귀하는 월간 모기지 지불을 재개하고 감액 조정되었거나 상환 정지된 금액을 상환해야 합니다. 다만, 상환 능력이 없다면 전액을 즉시 상환할 필요가 없습니다.
 - 궁금하신 점이 있습니까?
- 유예 기간 동안에 스스로를 보호할 수 있는 몇 가지 요령을 알려 드리겠습니다.
 - 메모, 기록, 문서화하는 습관을 들이십시오. 또한 담보대출 월별 명세서를 주의 깊게 살펴보고 귀하에게 제공된 지원 옵션이 해당 명세서에 잘 반영이 되어 있는지 꼭 확인하세요.
 - 은행 계좌에서 담보대출상환액이 자동으로 공제되는 경우에는 자동 담보대출 상환을 조정하시거나 중지하십시오.
 - 귀하의 신용 상태를 항상 확인하십시오. 신용 보고서를 정기적으로 확인하는 것이 좋습니다.
 - [관용 프로그램의 상담을 마무리하십시오.]