



## 供貸款機構與房主使用的 COVID-19 債務償還期延展腳本

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。

### 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」，請繼續第 2 步。

- 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，則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，請依此腳本對話。

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，可協助受到 COVID-19 影響的屋主。您應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，或於 [www.fanniemae.com/here-help-homeowners](http://www.fanniemae.com/here-help-homeowners) 選擇「屋主援助基金可以幫上忙嗎？」，瞭解該方案詳情。

**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，並告知貸款人。

**貸款機構注意：**確認包括放款函等指南，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，則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

謝謝您告知資訊。很遺憾您遇到經濟困難。

- 債務償還期延展計畫係針對暫時面臨經濟困難的房主，例如因 COVID-19 導致收入暫時減少。
- 您的抵押貸款是由房利美投資的，他們提供幾種貸款援助計畫，當您支付抵押貸款每月付款額有困難的時候，這些計畫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不是指貸款不用償還。**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抵押貸款的方案：

- 我稍後會解釋補足欠款的方案。
- 按時償還抵押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附息未繳本金餘額，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：

- 債務償還期延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。如果債務償還期延期較長，並且您在債務償還期內的付款額較少，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，您覺得這對您有幫助嗎？

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劃的條款。

## 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期結束後需要償還的付款。
- 請務必注意，被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劃的條款。
- 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。
- 採用償還計劃分期償還欠款，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。您可於 [www.fanniemae.com/here-help-homeowners](http://www.fanniemae.com/here-help-homeowners) 選擇「屋主援助基金可以幫上忙嗎？」，瞭解該方案詳情。

**貸款機構注意：如果讀取網站連結過於繁瑣，可鼓勵貸款人以「Fannie Mae Here to Help（房利美支援）」等關鍵字於網路搜尋。**

- 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
  - 房利美的災難應變網絡(Disaster Response Network, DRN)。災難應變網絡的住宅諮詢專家訓練有素，能盡力為您提供協助。災難應變網絡的聯絡電話為 1-877-542-9723。
  - [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。**