

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？
- [如果貸款人回答「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，以詳細瞭解貸款人的情況。]
- 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？
 - [如果貸款人回答「有」，貸款機構應按下面的第 2 步繼續對話。
 - 如果貸款人直接或間接因為 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，或貸款人/共同貸款人或受撫養的家庭成員生病），貸款機構應按以下腳本繼續對話。
 - 如果貸款人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，貸款機構應按正常止損腳本繼續對話。
 - 如果貸款人沒有困難，貸款機構應使用例行結束語。]

第 2 步：如果貸款人直接或間接因為 COVID-19 全國緊急事件面臨經濟困難，請按這個腳本對話。

- 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救濟方案可以幫助因為新冠肺炎疫情而面臨經濟困難的房主。
 - [貸款機構應查閱指南，以確認房主是否符合債務償還期延展計劃的資格]
 - [如果貸款人符合資格，應按第 3 步繼續對話。]
 - [如果貸款人不符合資格，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

- 針對新冠肺炎疫情造成的臨時收入損失，甚至是長期經濟困難，我們還為房主提供幾項特別計劃。
- 您的貸款是由[房利美]或[房地美]投資的，他們提供幾種援助計劃，當您支付抵押貸款每月付款額有困難的時候，這些計劃可以幫助您保住自己的房子。
- 從您剛才所說的目前處境來看，您可以申請**債務償還期延展計劃**。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。
 - 延期的欠款最終還是要償還，但在債務償還期延展期內，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經濟困難，您可以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延展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對您目前的情況有沒有幫助？
 - [如果貸款人回答「有」，應按第 4 步繼續對話。如果貸款人回答「沒有」，應要求他們說明自己有什麼顧慮或問題。]
 - [如果貸款人要求您首先解釋償還欠款的選項：] 我稍後會解釋補足欠款的方案。償還欠款的方案包括在債務償還期延展結束時還清欠款；制訂一份償還計劃，在一定期限內補足欠款；將欠款歸入延付餘額，在您出售房屋、進行房屋再融資或在抵押貸款到期時一次性付清（稱為付款遞延）；進行再融資，並在抵押貸款結束時到期；或制訂貸款修改計劃，對您的貸款進行修改，降低您的抵押貸款每月付款額，並延長抵押貸款的期限。
- **貸款機構注意：**如果債務償還期延展不適合貸款人，應使用/切換為正常止損腳本。

第 4 步：債務償還期延展計劃的詳情

貸款機構注意：貸款機構應向貸款人說明較長的債務償還期延展期有什麼影響，並允許貸款人提出問題。根據貸款人遇到的個人困難，介紹債務償還期延展期的合適長度。您可以先提出一個適中的時間長度，例如 3 個月，然後根據貸款人的需要和適用法律上下調整。下面是對話腳本的範例：

- 債務償還期延展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。債務償還期延展期最長為 180 天（大約 6 個月）。如果到時仍有困難，您還可以申請再延長 180 天。
- 請注意，您需要在債務償還期延展結束後償還欠款，但如果能力有限，您不用馬上一次還清。如果債務償還期延展期較長，並且您在債務償還期延展期內的付款額較少，那麼您所欠的抵押貸款付款額會較高。
- **貸款機構注意：**對話的目標是根據貸款人的需要和適用法律就合理的債務償還期延展期達成一致。
 - 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？
 - [如果貸款人說「能支付一部分付款額」，應詢問貸款人能支付多少。]
 - [如果貸款人沒有提出具體的期限，貸款機構可以建議：從您遇到的經濟困難來看，[___三]個月的債務償還期延展期似乎比較合適。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。提醒貸款人注意，所欠付款在債務償還期延展期結束後需要償還，只不過不用一次還清，除非他們有能力這樣做。提醒貸款人注意，如有需要（即他們仍然面臨困難），債務償還期延展期可以延長，也可以應他們的要求縮短。]

- [當貸款人同意債務償還期延展期的長度時，應加以確認。重申一遍貸款人同意的債務償還期延展期：]我來總結一下，您的要求是：
 - 從[下個月/這個月]開始，暫停抵押貸款付款 X 個月
 - 或者，從[下個月/這個月]開始，將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？[如果不是，應退回到前面的步驟，商量一個可以接受的付款額和/或債務償還期延展期限。]
 - 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

- 首次債務償還期延展期是_____個月，之後我們會重新評估您的狀況，並且如果新冠肺炎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期延展期。
- 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。
- [貸款機構應檢查貸款人是否直接繳納稅款、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，應提醒貸款人在債務償還期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，您需要償還被減少或暫停的付款，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」，這是指付清欠款總額，前提是您有能力這樣做。

- 或者，我們可以制訂一份償還計劃，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。
- 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。
- 您有什麼疑問嗎？

第 7 步：結束語和其他資源

- 如果您想瞭解如何應對您可能遇到的其他財務挑戰，您可以打電話給：
 - *[視投資者而定]*
 - 房利美的災難反應網絡，電話號碼是 877-833-1746 *[或房地美的全國貸款人幫助網絡，電話號碼是 877-300-4179]*，免費諮詢住房與城市發展部（英文簡稱為 HUD）認定的住房顧問。他們可以提供免費的援助，包括財務教育和抵押貸款幫助服務。
- 以下是您的債務償還期延展計劃的要點總結：
 - 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]或只支付 XXXX.XX 美元的抵押貸款付款。
 - *[如適用]*您將繼續自己直接繳納[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劃的條款。
 - 您可以隨時縮短債務償還期延展期，也可以在必要時申請再次延長債務償還期延展期，以便解決您的經濟困難。
 - 我們將在債務償還期延展計劃結束之前 30 天左右與您聯絡，以確定接下來怎麼做。
 - 在債務償還期延展結束時，您將繼續支付抵押貸款每月付款額，同時您需要償還被減少或暫停的付款，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，應當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。
 - *[繼續完成債務償還期延展的最終手續。]*