

Bước 1: Xác định Tính chất của khó khăn

- Bắt đầu.
- Quý vị đang gọi điện vì vấn đề mà quý vị gặp phải khi thực hiện thanh toán khoản vay hàng tháng phải không?
- *[Nếu người vay/mượn tiền trả lời “phải.”] Vui lòng cho biết tình hình của quý vị và điều này ảnh hưởng đến tình hình tài chính của quý vị như thế nào. [LƯU Ý CHO BÊN QUẢN LÝ KHOẢN VAY: Đặt các câu hỏi phù hợp để gọi ra nhiều chi tiết về tình hình của Người vay/mượn tiền.]*
- Khó khăn về tài chính này có liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến tình trạng Khẩn cấp quốc gia COVID-19 không?
 - *[Nếu Người vay/mượn tiền trả lời “có”, Bên quản lý khoản vay nên **tiến hành Bước 2** dưới đây.*
 - *Nếu Người vay tiền gặp khó khăn về tài chính có liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến tình trạng Khẩn cấp quốc gia COVID-19 (ví dụ: thất nghiệp, giảm số giờ làm việc bình thường, hoặc bệnh tật của người vay tiền/người đồng vay hoặc thành viên gia đình phụ thuộc), Bên quản lý khoản vay nên **tiến hành với bản hướng dẫn đối thoại** dưới đây.*
 - *Nếu Người vay tiền gặp khó khăn ảnh hưởng đến khả năng thực hiện thanh toán khoản vay hàng tháng của họ, nhưng khó khăn đó **không** liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến tình trạng Khẩn cấp quốc gia COVID-19, Bên quản lý khoản vay nên **tiến hành với bản hướng dẫn đối thoại** giảm thiểu tổn thất thông thường.*
 - *Nếu Người vay tiền không gặp khó khăn, Bên quản lý khoản vay nên **thoát cuộc** trò chuyện như bình thường.]*

Bước 2: Dùng bản hướng dẫn đối thoại này nếu Người vay tiền gặp khó khăn về tài chính liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến tình trạng Khẩn cấp quốc gia COVID-19.

- Cảm ơn quý vị đã chia sẻ thông tin này. Tôi rất tiếc khi nghe quý vị gặp khó khăn tài chính.
- Chúng tôi có các giải pháp hỗ trợ vay mua nhà để giúp những người chủ nhà gặp khó khăn tài chính vì COVID-19.
 - *[Bên quản lý khoản vay nên xem qua hướng dẫn để xác nhận xem người chủ nhà có đủ điều kiện tham gia chương trình hoãn trả nợ tạm thời hay không]*
 - *[Nếu người vay/mượn tiền đủ điều kiện, hãy chuyển sang Bước 3.]*
 - *[Nếu người vay/mượn tiền không đủ điều kiện, bên quản lý khoản vay nên chuyển sang bản hướng dẫn đối thoại giảm thiểu tổn thất thông thường.]*

Bước 3: Giới thiệu về Hoãn trả nợ tạm thời

- Các chương trình đặc biệt có sẵn được thiết kế cho những người chủ nhà đang bị mất thu nhập tạm thời, hoặc thậm chí là những khó khăn tài chính dài hạn do dịch COVID-19.
- **[Fannie Mae] hay [Freddie Mac]**—nhà đầu tư cho khoản vay của quý vị - có một số chương trình hỗ trợ để giúp quý vị giữ lại ngôi nhà của mình ngay cả khi quý vị đang gặp khó khăn thanh toán khoản vay hàng tháng.

- Theo những gì quý vị đã nói với tôi về tình hình hiện tại của mình, thì quý vị đủ điều kiện để tham gia **kế hoạch hoãn trả nợ tạm thời**. Để tôi giải thích về hoãn trả nợ tạm thời và hãy thoải mái đặt câu hỏi cho tôi nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào khi chúng ta tiếp tục.
 - **Hoãn trả nợ tạm thời** là khi chúng tôi cho phép quý vị tạm thời giảm số tiền thanh toán khoản vay của quý vị hoặc tạm hoãn hoặc tạm ngưng thực hiện thanh toán khoản vay của quý vị trong một khoảng thời gian.
 - Cuối cùng quý vị vẫn phải trả nợ các khoản thanh toán còn thiếu đó, nhưng sẽ không bị tính thêm phí hoặc tiền phạt nào vào tài khoản của quý vị trong thời hạn hoãn trả nợ tạm thời.
- Hoãn trả nợ tạm thời có thể giúp quý vị đối phó với những khó khăn tài chính tạm thời bằng cách giảm hoặc tạm dừng thanh toán khoản vay trong một khoảng thời gian ngắn, ví dụ như tạm dừng thanh toán trong khoảng thời gian 3 hoặc 6 tháng trong khi quý vị phục hồi nguồn tài chính của mình.
- **Hoãn trả nợ tạm thời không có nghĩa là quý vị được xóa nợ.** Sau cùng quý vị vẫn phải trả các khoản thanh toán còn thiếu đó, nhưng **quý vị sẽ không phải trả hết số tiền trong một lần - sau khi thời hạn hoãn trả nợ tạm thời kết thúc, trừ khi quý vị có khả năng.**
- Chương trình hoãn trả nợ tạm thời có phải là một lựa chọn hữu ích cho quý vị trong tình huống hiện tại không?
 - *[Nếu người vay/mượn tiền trả lời “có”, hãy chuyển sang Bước 4. Nếu người vay/mượn tiền trả lời “không”, hãy yêu cầu họ nói với bạn về mọi mối quan ngại hoặc câu hỏi mà họ có.]*
 - *[Nếu người vay/mượn tiền yêu cầu bạn giải thích các lựa chọn trả nợ trước:]* Tôi sẽ giải thích các chương trình giúp quý vị giải quyết các khoản chưa thanh toán của quý vị sau này. Các chương trình trả nợ có thể bao gồm trả nợ các khoản chưa thanh toán vào cuối thời hạn hoãn trả nợ tạm thời, lập kế hoạch trả nợ cho phép quý vị chi trả các khoản chưa thanh toán trong một khoảng thời gian, hoặc chuyển các khoản chưa thanh toán của quý vị sang số dư trả chậm đã đến hạn hoàn toàn và phải trả khi quý vị bán ngôi nhà của mình (được gọi là trả chậm), vay lại và đến hạn vào cuối thời hạn thanh toán khoản vay hoặc thực hiện sửa đổi có thể điều chỉnh khoản vay của quý vị để giảm số tiền thanh toán khoản vay hàng tháng và gia hạn thời hạn khoản vay của quý vị.
- **LƯU Ý CHO BÊN QUẢN LÝ KHOẢN VAY:** Nếu hoãn trả nợ tạm thời không phù hợp với Người vay/mượn tiền, tiến hành bằng cách chuyển sang bản hướng dẫn đối thoại giảm thiểu tổn thất thông thường.

Bước 4: Chi tiết Chương trình hoãn trả nợ tạm thời

LƯU Ý CHO BÊN QUẢN LÝ KHOẢN VAY: Bên quản lý khoản vay nên hướng dẫn người vay/mượn tiền về ảnh hưởng của thời hạn hoãn trả nợ tạm thời dài hơn và cho phép người vay/mượn tiền đặt câu hỏi. Sử dụng thông tin về những khó khăn cá nhân của người vay/mượn tiền để thông báo thời hạn hoãn trả nợ tạm thời thích hợp. Bạn có thể bắt đầu từ khoảng giữa, 3 tháng chẳng hạn, và tăng lên hoặc giảm xuống, tùy thuộc vào nhu cầu của người vay/mượn tiền và luật pháp hiện hành. Bản hướng dẫn đối thoại mẫu cho trường hợp này được cung cấp dưới đây:

- Thời hạn hoãn trả nợ tạm thời - là khoảng thời gian mà các khoản thanh toán cho vay của quý vị được giảm bớt hoặc tạm dừng - có thể thay đổi tùy thuộc vào tác động của khó khăn tài chính của quý vị. Quý vị có thể được hoãn trả nợ tạm thời tối đa 180 ngày (khoảng 6 tháng). Quý vị cũng có thể yêu cầu gia hạn thêm 180 ngày nữa nếu quý vị vẫn tiếp tục gặp khó khăn.
- Xin lưu ý, quý vị sẽ phải trả nợ các khoản thanh toán còn thiếu đó sau thời hạn hoãn trả nợ tạm thời, nhưng quý vị không cần phải trả toàn bộ số tiền cùng lúc nếu quý vị không có khả năng thực hiện. Thời hạn hoãn trả nợ tạm thời càng lâu và số tiền quý vị thanh toán càng ít trong thời hạn này, số tiền quý vị sẽ nợ trong thanh toán cho vay còn thiếu hoặc được giảm sẽ càng nhiều.
- **LƯU Ý CHO BÊN QUẢN LÝ KHOẢN VAY:** Mục tiêu là đi đến thỏa thuận về thời hạn hoãn trả nợ tạm thời hợp lý tùy thuộc vào nhu cầu của người vay/mượn tiền và luật pháp hiện hành.
 - Dựa trên tình hình của quý vị, quý vị có thể thực hiện thanh toán cho vay một phần hay quý vị hoàn toàn không thể thực hiện thanh toán bất kỳ khoản nào trong thời hạn hoãn trả nợ tạm thời?
 - *[Nếu người vay/mượn tiền nói “thanh toán một phần”, hãy hỏi người vay/mượn tiền xem họ có khả năng chi trả như thế nào.]*
 - *[Nếu người vay/mượn tiền không đưa ra yêu cầu cụ thể, bên quản lý khoản vay có thể đề nghị: Có vẻ như [__]ba] tháng là thời hạn hoãn trả nợ tạm thời hợp lý dựa trên khó khăn tài chính của quý vị. Chúng tôi sẽ giữ liên lạc với quý vị trong thời hạn hoãn trả nợ tạm thời và có thể gia hạn nếu khó khăn của quý vị vẫn tiếp tục. Nhắc nhở người vay/mượn tiền rằng họ sẽ phải trả các khoản thanh toán được giảm hoặc còn thiếu sau thời hạn hoãn trả nợ tạm thời, mặc dù họ sẽ không phải trả hết số tiền trong một lần trừ khi người vay/mượn tiền có khả năng làm như vậy. Nhắc nhở người vay/mượn tiền rằng thời hạn hoãn trả nợ tạm thời có thể được gia hạn, nếu cần thiết (tức là nếu khó khăn của họ chưa được giải quyết) và cũng có thể rút ngắn theo yêu cầu của họ.]*
- *[Khi người vay/mượn tiền đã đồng ý về thời hạn hoãn trả nợ tạm thời, hãy xác nhận sự đồng ý đó. Khẳng định lại sự đồng ý về thời hạn hoãn trả nợ tạm thời:]* Để tóm tắt, quý vị đã yêu cầu:
 - Tạm dừng các khoản thanh toán cho vay của quý vị trong vòng X tháng bắt đầu từ tháng [tới/này]
 - *Hoặc*, Giảm số tiền thanh toán khoản vay hàng tháng của quý vị xuống \$xxxx.xx trong X tháng bắt đầu từ tháng [tới/này].
 - Điều này có đúng không? Hay điều này mới phù hợp với quý vị? *[Nếu không, hãy quay lại một vài bước để đến một khoản chi trả phù hợp và/hoặc điều khoản hoãn trả nợ tạm thời.]*
 - Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thỏa thuận bằng văn bản tóm tắt các điều khoản trong kế hoạch hoãn trả nợ tạm thời của quý vị.

Bước 5: Chuyện gì sẽ xảy ra tiếp theo

- Sau thời hạn _____ tháng hoãn trả nợ tạm thời đầu tiên này, chúng tôi sẽ đánh giá lại tình hình của quý vị và nếu tình hình tài chính của quý vị vẫn chịu ảnh hưởng của dịch COVID-19, chúng tôi sẽ (có thể) gia hạn thời hạn hoãn trả nợ tạm thời của quý vị, nếu cần thiết.
- Nếu tình hình của quý vị thay đổi và quý vị có thể tiếp tục thực hiện thanh toán hàng tháng trước khi kết thúc thời hạn hoãn trả nợ tạm thời, vui lòng cho chúng tôi biết để nếu quý vị có thể rút ngắn thời hạn hoãn trả nợ tạm thời, chúng tôi có thể làm điều đó và giảm số tiền quý vị cần trả sau thời hạn hoãn trả nợ tạm thời. Nếu quý vị có thể trả một phần trong thời hạn hoãn trả nợ tạm thời, vui lòng làm như vậy, vì điều này sẽ làm giảm số tiền quý vị cần phải trả sau thời hạn hoãn trả nợ tạm thời.
- Một điều *thực sự quan trọng* là phải hiểu rằng số tiền mà quý vị được giảm hoặc tạm ngừng trả thì sẽ vẫn còn nợ - nhưng sẽ phải trả sau thời hạn hoãn trả nợ tạm thời -- **và quý vị sẽ không phải trả hết số tiền trong một lần nếu quý vị không có khả năng làm như vậy.**
- Trong thời hạn hoãn trả nợ tạm thời, chúng tôi sẽ không tính tiền phạt hoặc phí trễ hạn đối với bất kỳ khoản tiền nào được giảm hoặc tạm ngừng.
- [*Bên quản lý khoản vay nên kiểm tra xem người vay/mượn tiền có đóng thuế, thanh toán bảo hiểm, hoặc lệ phí HOA/Condo trực tiếp thay vì qua chứng thư ủy thác giữ làm bằng chứng cho 2 bên hay không. Nếu rơi vào trường hợp đó, hãy nhắc người vay/mượn tiền tiếp tục thực hiện các khoản thanh toán này trực tiếp trong thời hạn hoãn trả nợ tạm thời.*]
- Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thỏa thuận bằng văn bản tóm tắt các điều khoản trong kế hoạch hoãn trả nợ tạm thời của quý vị.
- Quý vị có câu hỏi nào không?

Bước 6: Trả nợ sau thời hạn hoãn trả nợ tạm thời

- Chúng ta hãy nói về những việc cần làm khi kết thúc thời hạn hoãn trả nợ tạm thời.
- Khi thời hạn hoãn trả nợ tạm thời của quý vị kết thúc, quý vị sẽ phải trả số tiền được giảm hoặc tạm dừng, nhưng quý vị không phải trả hết số tiền trong một lần nếu quý vị không có khả năng làm như vậy.
- Các tùy chọn trả nợ khi kết thúc thời hạn hoãn trả nợ tạm thời có thể bao gồm:
 - “Phục hồi lại” nghĩa là thanh toán tổng số tiền đến hạn, nếu quý vị có thể làm như vậy.
 - Hoặc, chúng tôi có thể lập một **kế hoạch trả nợ**, cho phép quý vị trả dần khi quý vị đang phải chi trả cho các khoản tiền hàng tháng thông thường của mình.
 - Nếu quý vị không thể chi trả các khoản tiền hàng tháng tăng lên để trả dần theo kế hoạch trả nợ, nhưng quý vị có thể tiếp tục thực hiện thanh toán hàng tháng thông thường, chúng tôi có thể xem xét các cách khác để trả nợ các khoản thanh toán còn thiếu với mức giá hợp lý.
 - Nếu quý vị bị giảm thu nhập dài hạn do cuộc khủng hoảng này, thì chúng ta có thể xem xét “điều chỉnh khoản vay”, nghĩa là sẽ thay đổi một số điều khoản về khoản vay của quý vị.

- Đó là tóm tắt ngắn gọn về các tùy chọn có sẵn sau khi thời hạn hoãn trả nợ tạm thời của quý vị kết thúc.
- Quý vị có câu hỏi nào không?

Bước 7: Phần kết và các nguồn lực bổ sung

- Nếu quý vị muốn biết thông tin về cách đối phó với những khó khăn về tài chính lớn hơn mà quý vị có thể gặp phải, quý vị có thể gọi:
 - *[tùy thuộc vào nhà đầu tư]*
 - Mạng lưới Ứng phó Thảm họa của Fannie Mae theo số 877-833-1746 *[hoặc Mạng lưới Trợ giúp Người vay/mượn tiền quốc gia của Freddie Mac theo số 877-300-4179]* để trao đổi miễn phí với HUD-nhân viên tư vấn nhà ở được chứng nhận. Họ có thể cung cấp những hỗ trợ miễn phí bao gồm giáo dục tài chính và các dịch vụ trợ giúp về khoản vay.
- Tóm lại, sau đây là những điểm chính cần nhớ về kế hoạch hoãn trả nợ tạm thời của quý vị:
 - Quý vị đã yêu cầu và sẽ được trợ giúp hoãn trả nợ tạm thời trong X tháng, trong thời gian đó quý vị sẽ không [trả khoản vay thế chấp] *hoặc* [trả \$XXXX.XX khoản vay thế chấp đã giảm].
 - *[Nếu áp dụng]* Quý vị sẽ tiếp tục tự thực hiện thanh toán [Bảo hiểm] [thuế tài sản] [phí HOA hoặc phí chung cư] trực tiếp.
 - Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị một thỏa thuận bằng văn bản tóm tắt các điều khoản trong kế hoạch hoãn trả nợ tạm thời của quý vị.
 - Quý vị có thể rút ngắn thời hạn hoãn trả nợ tạm thời bất kỳ lúc nào, hoặc quý vị có thể yêu cầu gia hạn thời hạn hoãn trả nợ tạm thời nếu cần thêm thời gian để giải quyết khó khăn tài chính của mình.
 - Chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị khoảng 30 ngày trước khi kế hoạch hoãn trả nợ tạm thời của quý vị được lên lịch kết thúc để xác định các bước tiếp theo.
 - Khi thời hạn hoãn trả nợ tạm thời của quý vị kết thúc, quý vị sẽ tiếp tục thanh toán khoản vay thế chấp hàng tháng và quý vị sẽ phải trả nợ số tiền thanh toán được giảm hoặc tạm ngừng – mặc dù không phải trả hết số tiền trong một lần nếu quý vị không có khả năng làm như vậy.
 - Quý vị có câu hỏi nào không?
- Trong thời hạn hoãn trả nợ tạm thời, quý vị có thể làm một số việc để bảo vệ bản thân:
 - Luôn giữ giấy nhận nợ, tài liệu và giấy tờ trong tay. Điều này bao gồm chú ý đến các bản kê khai khoản vay thế chấp hàng tháng của quý vị để có thể đảm bảo bản kê khai của quý vị có ghi nhận hỗ trợ được nhận.
 - Nếu khoản thanh toán cho vay của quý vị được tự động trừ vào tài khoản ngân hàng của quý vị, hãy điều chỉnh hoặc ngừng các khoản thanh toán tự động cho khoản vay của quý vị.
 - Để ý đến điểm tín dụng của quý vị. Quý vị nên thường xuyên kiểm tra bản báo cáo điểm và lịch sử dùng tín dụng của mình.
 - *[Tiếp tục với quy trình để hoàn thành chương trình hoãn trả nợ tạm thời.]*