



코로나 19 어려움이 해결된 주택소유자를 위한 관리 회사 스크립트

관리 회사를 위한 안내:

- ✦ 코로나 19 로 인한 어려움이 해결되고 관용 계획을 종료하거나 코로나 19 관련 연체를 해결 중인 주택소유자들과 대화할 때 이 스크립트를 사용하십시오.
- ✦ 주택소유자가 코로나 19 와 상관없이 관용 계획을 실행하려는 경우 [어려움이 해결된 주택소유자를 위한 관리 회사 스크립트](#)에 따라 진행하십시오.

안녕하세요? <관리 회사명>의 (_____)입니다. 현재 어려운 시기를 겪고 있는 와중에도 당사와 지속적으로 연락을 유지해 주셔서 감사합니다.

- ✦ 귀하의 현재 상황에 대해 좀 더 자세히 알려주시기 바랍니다.
| 관리 회사를 위한 안내: 이 스크립트에 따라 진행하기 전에 코로나 19 관련 어려움이 해결되었는지 확인하십시오.
- ✦ 감사합니다. 다행히도 귀하의 연체를 해결하고 미납액을 상환할 수 있는 다양한 방법이 있습니다.
- ✦ 귀하께서 빌린 금액에는 미납액과 에스크로(해당하는 경우) 및 기타 연체 관련 금액(해당하는 경우)이 포함되어 있습니다. 관용 계획을 실행하셨더라면 관용 계획 기간에는 벌금이나 연체료가 부과되지 않았을 것입니다.
 - ✦ 관리 회사를 위한 안내: 채무자는 주택소유자 지원기금(HAF) 프로그램의 지원 대상일 수 있습니다. 다음 내용을 논의해 주십시오.
- ✦ 코로나 19 의 영향을 받은 주택소유자를 지원하기 위해 마련된 주 정부 또는 지방 자치의 담보대출 지원 자금 프로그램을 안내해 드리겠습니다. 귀하의 주 정부 또는 지방 자치의 주택공사에 연락하시면 주택소유자 지원기금(HAF) 프로그램의 지원 적용 자격을 확인하실 수 있고, 웹사이트(www.fanniemae.com/here-help-homeowners)의 “나는 주택소유자 지원기금 대상자일까?” 섹션에서 이 프로그램에 대한 상세 내용을 확인하실 수 있습니다.
 - ✦ 관리 회사를 위한 안내: 가능하면 HAF 프로그램과 관련된 연락처 정보를 포함하여 주 및 지방 자치 담보대출 지원 자금 프로그램의 연락처 정보를 확인하여 채무자와 공유하십시오.



✦ 미납액을 해결하는 가장 좋은 방법을 결정하기 위해 몇 가지 질문을 드리겠습니다.

| *관리 회사를 위한 안내: 기존 월간 모기지 지불뿐 아니라 빌린 금액을 검토하십시오.*

지금 당장 월간 주택담보대출 상환금을 다시 납부하기 시작하여 미납액을 상환할 수 있습니까?

주택소유자가 “예”라고 답한 경우

✦ 좋습니다. 그렇다면 귀하의 대출을 완전 원상 회복 상태로 변경해드릴 수 있습니다. 즉, 귀하는 미납액과 에스크로(해당하는 경우) 및 기타 빌린 연체 관련 금액(해당하는 경우)을 납부해 담보대출을 정상 상태로 만들고 정기 월간 주택담보대출 상환금으로 옮겨갈 수 있습니다.

주택소유자가 “아니요”라고 답한 경우

✦ 답변해 주셔서 감사합니다. 불가능한 경우 한 번에 납부할 필요는 없으며, 좀 더 귀하에게 적절한 다른 옵션을 논의할 수 있습니다.

| *관리 회사를 위한 안내: 다음 질문을 하십시오(상환계획).*

미납액을 상환하기 위해 매월 조금 더 납부하면서 월간 주택담보대출 상환금 납부를 다시 시작하실 수 있습니까?

주택소유자가 “예”라고 답한 경우

✦ 좋습니다. 미납액을 한 번에 상환할 필요 없이 담보대출을 정상 상태로 만들 수 있는 상환계획을 세울 수 있습니다. 이 옵션을 통해 정기 월간 주택담보대출 상환금과 함께 월간 주택담보대출 상환금을 추가로 납부해 미납액과 에스크로(해당하는 경우) 및 기타 빌린 연체 관련 금액(해당하는 경우)을 점진적으로 상환할 수 있습니다. 상환계획을 통해 일정 기간 동안 미납액을 분할하여 상환할 것입니다.

✦ 귀하에게 좀 더 적절한 옵션이라 생각하십니까?

주택소유자가 “예”라고 답한 경우

✦ 좋습니다. 귀하의 상황에 맞춰 상환계획을 적용하는 방법을 살펴보겠습니다.

| *관리 회사를 위한 안내: 관리 회사는 더 이상 스크립트의 나머지 부분을 진행할 필요가 없습니다.*

주택소유자가 “아니요”라고 답한 경우

| *관리 회사를 위한 안내: 다음 단계로 진행하십시오(코로나 19 이연납입).*



귀하께서 말씀하신 내용에 따르면, 동일한 월간 원금 및 이자 납부를 재개할 수 있지만 미납액 상환을 위해 추가 납부는 불가능한 것으로 판단됩니다. 귀하의 연체 납부금을 대출 기간의 말일로 이동 또는 이연할 수 있습니다. 그 방법을 설명해 드리겠습니다.

- ✦ **코로나 19 이연납입**은 코로나 19 어려움이 해결된 주택소유자를 위해 특별히 고안된 훌륭한 옵션입니다. 코로나 19 이연납입을 통해 미납 원금과 이자 납부금을 대출 기간의 말일로 이연하여 담보대출을 정상 상태로 만들 수 있습니다. 이 옵션은 월간 모기지 지불의 원금과 이자 부분을 그대로 유지합니다.
- ✦ 세금 및/또는 보험에 대해 귀하를 대신하여 진행된 에스크로 선납을 포함하여 (코로나 19 관련 관용 계획을 실행 중이거나 관용 계획을 실행하지 않지만 코로나 19 와 관련된 재정적 어려움으로 인해 연체가 발생한 경우) 미납된 원금과 이자 납부금이 대출 기간의 말일에 추가되며, 귀하는 이연된 금액에 대해 그 어떤 이자도 납부하지 않습니다.
- ✦ 이연된 금액은 마지막 담보대출상환액 지불 만기일에 납부하므로 기존의 납부를 지속할 수 있습니다. 단, 집을 팔거나 부동산을 양도하거나 대출을 재융자하거나 어떤 거래에서든 담보대출의 남은 금액을 처리하듯 비용을 청산하는 경우 이연된 금액을 조기에 납부해야 합니다.

코로나 19 이연납입이 본인에게 적절한 계획이라고 생각하시나요?

주택소유자가 “예”라고 답한 경우

- ✦ 좋습니다. 귀하의 상황에 코로나 19 이연납입을 어떻게 적용할 수 있는지 살펴보도록 하겠습니다.
 | *관리 회사를 위한 안내: 관리 회사는 더 이상 스크립트의 나머지 부분을 진행할 필요가 없습니다.*

주택소유자가 “아니요”라고 답한 경우

| *관리 회사를 위한 안내: 다음 단계(대출조건 조정)를 진행하십시오.*

정기적인 월간 주택담보대출 상환금이나 미납액을 더 이상 납부 및 상환할 수 없다면 귀하에게 유용한 옵션이 있습니다. 장기적인 코로나 19 로 인해 재정적 어려움을 겪고 있는 주택소유자는 대출조건 조정 자격에 해당될 수 있습니다.

- ✦ 귀하의 상황을 고려할 때 **대출조건 조정**이 좋은 옵션일 수도 있습니다. 기존 대출의 조건을 조정하면 월간 모기지 지불을 더욱 적절한 금액으로 낮출 수 있습니다. 그 방법과 몇 가지 중요한 고려사항에 관해 설명해 드리겠습니다.
 - 대출조건 조정을 통해 연체금액이 대출 잔액에 추가되며, 대출 기간은 조정이 발효되는 날짜로부터 40 년(또는 480 개월)으로 연장됩니다. 또한 이자율이 낮아지고 대출 잔액 중 일부가 이자가 포함되지 않은 잔액으로 이연될 수 있습니다.



- 담보대출을 조정하면 납부금이 줄어들 수 있습니다. 이러한 완충작용 덕분에 대출 기간 적합성이 개선될 수 있습니다. 그리고 소득 상황이 허용된다면 납부금을 추가로 지불해 기간을 단축할 수 있습니다.
- 대출조건 조정의 목적은 납부금 감소지만 채용자하거나 대출을 조기 상환하지 않는 한 더욱 긴 기간(40년) 동안 납부해야 하므로 대출에 대해 총 이자액을 더 많이 납부해야 할 수 있습니다.
- 또한, 대출조건 조정 시 새로운 월간 모기지 지불을 성공적으로 관리할 수 있는지 확인하기 위해 3개월(담보대출이 정상인 경우 4개월)의 시범 납부 기간 계획이 필요합니다. 대출조건 조정 합의에 서명하여 반환해야 대출조건 조정이 발효될 수 있습니다. **대출조건 조정이 귀하의 상황에 더 적합한 옵션이라고 생각하십니까?**

주택소유자가 “예”라고 답한 경우

- ✦ 좋습니다. 이제 귀하께서 자격에 해당되는지 확인하고 예상되는 월간 주택담보대출 상환금과 조정 과정을 포함한 세부사항을 검토하겠습니다.

요약

당사에서 귀하의 상황을 이해하고 귀하의 형편과 다양한 옵션의 자격 요건을 바탕으로 최고의 옵션을 찾을 수 있도록 협조해주셔서 감사합니다.

- ✦ 귀하의 재정 상황 및 예산 수립에 대한 추가 지원이 필요하신 경우, 패니메이(연방 저당권 협회) 재난대응 네트워크(DRN)로 문의해주시오. DRN의 노련한 주택상담사가 귀하께 무료 상담을 제공해드립니다. DRN의 전화번호는 1-877-542-9723입니다.
- ✦ 또한, 코로나 19의 영향을 받은 주택소유자에게 지원을 제공하는 주택소유자 지원기금(HAF) 프로그램을 확인하시기를 권장합니다. 이 프로그램은 주 정부 및 지방 자치의 주택금융기관에서 관리하며, 귀하의 적용 자격 판단에 도움을 드립니다. 웹사이트(www.fanniemae.com/here-help-homeowners)의 “나는 주택소유자 지원기금 대상자일까?” 섹션에서 이 프로그램에 대한 더 자세한 내용을 확인하실 수 있습니다.

✦ *관리 회사를 위한 안내: URL 주소를 읽는 것이 너무 번거롭다면, 채무자가 "Fannie Mae Here to Help"라는 용어로 인터넷에서 검색하도록 권유하십시오.*

관리 회사를 위한 안내: 가능하면 HAF 프로그램과 관련된 연락처 정보를 포함하여 주 및 지방 자치 담보대출 지원 자금 프로그램의 연락처 정보를 확인하여 채무자와 공유하십시오.

- ✦ 마지막으로, 이 통화 이후 귀하의 재정 상황이 변하고 더 이상 우리가 논의한 옵션의 요건을 충족할 수 없는 경우 대안을 논의할 수 있도록 당사에 즉시 연락해 주십시오.
- ✦ 추가로 궁금하신 점이 있습니까?