**供貸款機構與房主使用的COVID-19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。如果需要房地美新冠肺炎(COVID-19)疫情政策的完整資訊，請瀏覽獨戶住宅COVID-19資源[網頁](https://sf.freddiemac.com/about/covid19)。

**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」，應按第2步繼續對話。**

* 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），貸款機構應按下面第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，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，可以協助受到COVID-19影響的屋主。建議您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。

 **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，並告知房主。

**貸款機構注意：**確認指南事項等指引，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，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**

**謝謝您告知情況。很遺憾您遇到經濟困難。**

* 債務償還期延展計畫適用於暫時面臨經濟困難的房主，例如因COVID-19導致收入暫時減少。
* 您的貸款由房地美所投資，他們提供幾種援助方案，當您支付抵押貸款每月付款額有困難時，這些選項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並不是貸款不用償還。**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貸款的方案：**

* 我稍後會解釋補足欠款的方案。
* 按時償還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展期有何影響，並允許房主提問。根據房主遇到的個人困境，介紹債務償還延展期的合適長度。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。債務償還延展期可為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展期達成共識。

* 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]個月的債務償還期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，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[貸款人協助中心與網絡](https://myhome.freddiemac.com/resources/working-with-freddie-mac-borrower-help-centers)：若您抵押貸款還款遇上困難，我們的住宅諮詢專家經美國住房及城市發展部核准，可為您提供協助。您可撥打877-300-4179與其聯繫。
	+ [美國住房及城市發展部(HUD)](http://www.hud.gov/)：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劃的條款。
	+ 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。