

COVID-19 Hướng dẫn cho Bên quản lý khoản vay sử dụng với Người chủ nhà

Hướng dẫn này là hướng dẫn để bạn có thể sử dụng trong các cuộc thảo luận về hoãn trả nợ tạm thời với người chủ nhà bị ảnh hưởng bởi COVID-19. Để biết thông tin đầy đủ về các chính sách COVID-19 của Freddie Mac, vui lòng truy cập [trang web](#) về Nguồn lực COVID-19 cho Gia đình riêng.

Bước 1: Xác định tính chất của khó khăn

- o Bắt đầu.
- o Anh/chị gọi điện vì vấn đề mà anh/chị gặp phải khi thực hiện thanh toán khoản vay hàng tháng phải không?

Nếu Người chủ nhà trả lời là “có”:

- o Vui lòng cho biết tình hình của anh/chị và điều này ảnh hưởng đến tình hình tài chính của anh/chị như thế nào.

LƯU Ý CHO BÊN QUẢN LÝ KHOẢN VAY: Đặt câu hỏi phù hợp để gọi ra nhiều chi tiết về tình hình của Người chủ nhà.

- o Khó khăn tài chính này có liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến tình trạng Khẩn cấp quốc gia COVID-19 không?

Nếu Người chủ nhà trả lời là “có”, hãy chuyển sang Bước 2.

- o Nếu Người chủ nhà 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 chủ nhà/Người đồng chủ nhà hoặc thành viên gia đình phụ thuộc), Bên quản lý khoản vay nên tiến hành Bước 2.
- o Nếu Người chủ nhà 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 hướng dẫn giảm thiểu tổn thất.
- o Nếu Người chủ nhà không gặp khó khăn, Bên quản lý khoản vay nên thoát cuộc trò chuyện như bình thường.

Bước 2: Thực hiện theo hướng dẫn này nếu Người chủ nhà gặp khó khăn về tài chính liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến Tình trạng khẩn cấp quốc gia COVID-19.

Cảm ơn anh/chị đã chia sẻ thông tin này. Tôi rất tiếc khi nghe anh/chị gặp khó khăn tài chính.

- o Chúng tôi có các phương án hỗ trợ vay mua nhà để giúp những người chủ nhà gặp khó khăn tài chính vì COVID-19.

LƯU Ý CHO BÊN QUẢN LÝ KHOẢN VAY: Người vay/mượn tiền có thể đủ điều kiện sử dụng Quỹ hỗ trợ người chủ nhà (HAF). Vui lòng thảo luận các nội dung sau:

- Tôi muốn đảm bảo là anh/chị biết rằng chính quyền địa phương và tiểu bang có các chương trình quỹ hỗ trợ vay mua nhà để hỗ trợ những người chủ nhà đã bị ảnh hưởng bởi COVID-19. Anh/chị nên liên hệ với cơ quan nhà ở của chính quyền địa phương hoặc tiểu bang để xem xét việc đủ điều kiện nhận Quỹ hỗ trợ người chủ nhà (HAF).

LƯU Ý CHO BÊN QUẢN LÝ KHOẢN VAY: Nếu có thể, hãy xác định và chia sẻ thông tin liên hệ của các chương trình quỹ hỗ trợ vay mua nhà (HAF) của chính quyền địa phương và tiểu bang cho Người chủ nhà.

LƯU Ý CHO BÊN QUẢN LÝ KHOẢN VAY: Kiểm tra hướng dẫn, bao gồm cả Bản tin hướng dẫn để xác nhận xem người chủ nhà có đủ điều kiện cho kế hoạch hoãn trả nợ tạm thời không.

- Nếu Người chủ nhà đủ điều kiện, hãy chuyển sang Bước 3.
- Nếu Người chủ nhà không đủ điều kiện, Bên quản lý khoản vay nên chuyển sang hướng dẫn giảm thiểu tổn thất thông thường.

Bước 3: Giới thiệu về Hoãn trả nợ tạm thời

Cảm ơn anh/chị đã chia sẻ thông tin này. Tôi rất tiếc khi nghe anh/chị gặp khó khăn tài chính.

- Kế hoạch hoãn trả nợ tạm thời được thiết kế cho những người chủ nhà đang gặp khó khăn tạm thời, chẳng hạn như giảm thu nhập tạm thời do COVID-19.
- Freddie Mac - nhà đầu tư cho khoản vay của anh/chị - có một số phương án hỗ trợ vay mua nhà có thể giúp anh/chị giữ lại ngôi nhà của mình ngay cả khi anh/chị đang gặp khó khăn thanh toán khoản vay hàng tháng.
- Theo những gì anh/chị đã chia sẻ với tôi về tình hình hiện tại của mình, thì anh/chị đủ điều kiện cho 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 anh/chị có bất kỳ câu hỏi nào khi chúng ta tiếp tục. **Hoãn trả nợ tạm thời là khi chúng tôi cho phép anh/chị tạm thời giảm số tiền thanh toán khoản vay của anh/chị hoặc tạm hoãn hoặc tạm ngưng thực hiện thanh toán khoản vay của anh/chị trong một khoảng thời gian.** Cuối cùng anh/chị 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 anh/chị trong thời hạn hoãn trả nợ tạm thời.
- Hoãn trả nợ tạm thời có thể giúp anh/chị đối phó với những khó khăn tạm thời bằng cách giảm hoặc tạm ngưng thanh toán khoản vay trong một khoảng thời gian ngắn, ví dụ như tạm ngưng thanh toán trong khoảng thời gian 3 hoặc 6 tháng trong khi anh/chị phục hồi nguồn tài chính của mình.
- **Hoãn trả nợ tạm thời không có nghĩa là anh/chị được xóa nợ.** Sau cùng anh/chị vẫn phải trả các khoản thanh toán còn thiếu đó, nhưng anh/chị sẽ không phải trả hết số tiền đó trong một lần - sau khi thời hạn hoãn trả nợ tạm thời kết thúc, trừ khi anh/chị có khả năng.
- Chương trình hoãn trả nợ tạm thời có phải là một lựa chọn hữu ích cho anh/chị trong tình huống hiện tại không?

Nếu Người chủ nhà trả lời là “có”, hãy chuyển sang Bước 4.

Nếu Người chủ nhà trả lời là “không”, hãy yêu cầu họ nói với bạn về mọi mối quan ngại hoặc câu hỏi mà họ có.

Nếu Người chủ nhà yêu cầu bạn giải thích về các lựa chọn sẵn có để trả khoản vay của họ đúng lúc trước:

- Tôi sẽ giải thích các phương án giúp anh/chị giải quyết các khoản tiền còn thiếu của anh/chị sau này.
- Các phương án để trả khoản vay của anh/chị có thể bao gồm:
 - trả lại tổng số tiền còn thiếu cùng một lúc (gọi là phục hồi lại),
 - lập kế hoạch trả nợ cho phép anh/chị thanh toán số tiền còn thiếu trong một khoảng thời gian (ví dụ: trong thời gian tối đa 12 tháng),
 - trì hoãn số tiền còn thiếu thành một số dư không chịu lãi suất đến hạn và phải trả vào cuối kỳ hạn vay, khi anh/chị vay lại hoặc trả hết số dư gốc chưa trả chịu lãi suất định kỳ hoặc khi anh/chị bán hoặc chuyển nhà của mình (được gọi là Hoãn thanh toán do COVID-19),
 - hoặc thay đổi vĩnh viễn một số điều khoản của khoản vay của anh/chị để dễ trả các khoản thanh toán hàng tháng hơn (gọi là điều chỉnh khoản vay).

LƯU Ý CHO BÊN QUẢN LÝ KHOẢN VAY: Tiếp tục với/chuyển sang hướng dẫn giảm thiểu tổn thất nếu kế hoạch hoãn trả nợ tạm thời không phù hợp với Người chủ nhà.

Bước 4: Thông tin chi tiết về Kế hoạch hoãn trả nợ tạm thời

LƯU Ý CHO BÊN QUẢN LÝ KHOẢN VAY: Bên quản lý khoản vay nên hướng dẫn Người chủ nhà về ảnh hưởng của thời hạn hoãn trả nợ tạm thời dài hơn và cho phép Người chủ nhà đặt câu hỏi. Sử dụng thông tin về những khó khăn cá nhân của Người chủ nhà 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 chủ nhà, các yêu cầu của kế hoạch hoãn trả nợ tạm thời 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 anh/chị được giảm bớt hoặc tạm dừng - có thể thay đổi tùy thuộc vào tác động của khó khăn tài chính của anh/chị. Anh/chị có thể được hoãn trả nợ tạm thời từ 3 đến 6 tháng. Anh/chị có thể gia hạn thời hạn hoãn trả nợ tạm thời của mình thêm 3 đến 6 tháng nữa nếu vẫn còn khó khăn liên quan đến COVID-19.
- Xin lưu ý, anh/chị sẽ phải trả nợ các khoản thanh toán còn thiếu đó sau thời hạn hoãn trả nợ tạm thời, nhưng anh/chị không cần phải trả toàn bộ số tiền cùng lúc nếu anh/chị không có khả năng thực hiện. Thời hạn hoãn trả nợ tạm thời càng kéo dài và số tiền anh/chị thanh toán càng ít trong thời hạn này, số tiền anh/chị 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 chủ nhà, các yêu cầu của kế hoạch hoãn trả nợ tạm thời và luật pháp hiện hành.

- Dựa trên tình hình của anh/chị, anh/chị có thể thực hiện thanh toán khoản vay một phần hay anh/chị hoàn toàn không thể thanh toán bất kỳ khoản nào trong thời hạn hoãn trả nợ tạm thời?

Nếu Người chủ nhà nói “thanh toán một phần”, hãy hỏi Người chủ nhà xem họ có khả năng chi trả như thế nào.

Nếu Người chủ nhà không đưa ra yêu cầu cụ thể, Bên quản lý khoản vay có thể đề xuất:

- Có vẻ như [ba] tháng là thời hạn hoãn trả nợ tạm thời hợp lý dựa trên khó khăn tài chính của anh/chị.
- Chúng tôi sẽ giữ liên lạc với anh/chị trong thời hạn hoãn trả nợ tạm thời và có thể gia hạn nếu khó khăn của anh/chị vẫn tiếp tục.

LƯU Ý CHO BÊN QUẢN LÝ KHOẢN VAY: Nhắc nhở Người chủ nhà rằng họ sẽ phải trả các khoản 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 chủ nhà có khả năng làm như vậy. Nhắc nhở Người chủ nhà rằng thời hạn hoãn trả nợ tạm thời có thể được gia hạn theo các yêu cầu của kế hoạch hoãn trả nợ tạm thời, 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 chủ nhà 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, anh/chị đã yêu cầu:

- o tạm dừng các khoản thanh toán cho vay của anh/chị trong vòng {X} tháng bắt đầu từ tháng [tới/này], hoặc
- o giảm số tiền thanh toán khoản vay hàng tháng của anh/chị xuống {\$xxxx.xx} trong {X} tháng bắt đầu từ tháng [tới/này]

Phải không? <Hay> Điều này mới phù hợp với anh/chị?

Nếu Người chủ nhà nói là “không”, hãy quay lại một vài bước để đến một khoản chi trả và/hoặc thời hạn hoãn trả nợ tạm thời phù hợp.

- o Chúng tôi sẽ gửi cho anh/chị một thỏa thuận bằng văn bản tóm tắt các điều khoản trong kế hoạch hoãn trả nợ tạm thời của anh/chị.

Bước 5: Điều gì sẽ diễn ra tiếp theo?

- o Sau thời hạn _____ tháng hoãn trả nợ tạm thời đầu tiên này, chúng tôi sẽ đánh giá lại tình hình của anh/chị và nếu tình hình tài chính của anh/chị vẫn chịu ảnh hưởng của dịch COVID-19, chúng tôi có thể gia hạn thời hạn hoãn trả nợ tạm thời của anh/chị, nếu cần thiết.
- o Nếu tình hình của anh/chị thay đổi và anh/chị 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 anh/chị có thể rút ngắn thời hạn hoãn trả nợ tạm thời, chúng tôi có thể làm điều đó và giảm số tiền anh/chị cần trả sau thời hạn hoãn trả nợ tạm thời. Nếu anh/chị 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 anh/chị cần phải trả sau thời hạn hoãn trả nợ tạm thời.
- o Một điều quan trọng là phải hiểu rằng số tiền mà anh/chị được giảm hoặc tạm ngừng trả thì vẫn sẽ phải trả - nhưng sẽ phải trả sau thời hạn hoãn trả nợ tạm thời -- **và anh/chị sẽ không phải trả hết số tiền trong một lần nếu anh/chị không có khả năng làm như vậy.**
- o 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.

LƯU Ý CHO BÊN QUẢN LÝ KHOẢN VAY: Bên quản lý khoản vay nên kiểm tra xem Người chủ nhà có đóng thuế, bảo hiểm hoặc lệ phí HOA/Chung cư trực tiếp thay vì qua chứng thư ủy thác giữ làm bằng chứng cho hai bên hay không. Nếu rơi vào trường hợp đó, hãy nhắc Người chủ nhà tiếp tục thực hiện các khoản thanh toán này trực tiếp trong thời hạn hoãn trả nợ tạm thời.

- o Chúng tôi sẽ gửi cho anh/chị một thỏa thuận bằng văn bản tóm tắt các điều khoản trong kế hoạch hoãn trả nợ tạm thời của anh/chị.
- o Anh/chị có câu hỏi nào không?

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

- o 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 anh/chị kết thúc, anh/chị sẽ phải trả số tiền được giảm hoặc tạm dừng, **nhưng anh/chị không phải trả hết số tiền trong một lần nếu anh/chị 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 anh/chị có thể làm như vậy, hoặc
 - chúng tôi có thể lập một kế hoạch trả nợ, cho phép anh/chị trả dần khi anh/chị đang phải chi trả cho các khoản tiền hàng tháng thông thường của mình.
- Nếu anh/chị không thể chi trả số tiền thanh toán hàng tháng tăng lên để trả dần thông qua kế hoạch trả nợ, nhưng anh/chị có thể tiếp tục thực hiện các khoản thanh toán hàng tháng thông thường của mình, chúng tôi có thể xem xét các cách khác để trả lại các khoản thanh toán còn thiếu, chẳng hạn như “trì hoãn thanh toán”, nghĩa là chuyển các khoản còn thiếu sang một số dư trả chậm đến hạn và phải trả vào cuối kỳ hạn vay, khi anh/chị vay lại hoặc trả hết khoản vay hoặc khi anh/chị bán hoặc chuyển nhà của mình.
- Nếu anh/chị 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 anh/chị.
- Đó là tóm tắt ngắn gọn về các phương án có sẵn sau khi thời hạn hoãn trả nợ tạm thời của anh/chị kết thúc.
- Ngoài ra, chúng tôi khuyến khích anh/chị tìm hiểu chương trình Quỹ hỗ trợ người chủ nhà (HAF), hỗ trợ vốn cho những hộ gia đình đã bị ảnh hưởng bởi COVID-19. Chương trình này do các cơ quan tài chính nhà ở của chính quyền địa phương và tiểu bang quản lý, có thể hỗ trợ anh/chị trong việc xác định tính đủ điều kiện của anh/chị.
- Anh/chị có câu hỏi nào không?

Bước 7: Phần kết và các nguồn lực bổ sung

Cảm ơn anh/chị đã làm việc với chúng tôi để hiểu hơn về tình hình của anh/chị.

- Nếu anh/chị cần hỗ trợ thêm để cân nhắc về tình hình tài chính và ngân sách của mình, chúng tôi muốn anh/chị biết rằng anh/chị có thể liên hệ với chúng tôi:
 - [Trung tâm và mạng lưới trợ giúp người vay/mượn tiền](#) của Freddie Mac: HUD-Cố vấn viên về nhà cửa của chúng tôi có thể hỗ trợ anh/chị nếu anh/chị đang cố gắng thực hiện thanh toán cho vay. Có thể liên hệ với họ theo số 877-300-4179.
 - [Bộ Phát triển Nhà và Đô thị Hoa Kỳ \(HUD\)](#): HUD-nhân viên tư vấn nhà ở được chứng nhận là một chuyên gia được đào tạo và có kinh nghiệm, có thể tư vấn cho anh/chị về việc phòng tránh bị tịch thu tài sản thế chấp, mua nhà, bảo vệ tín dụng và các vấn đề khác.
- Tóm lại, sau đây là những điểm chính cần nhớ về kế hoạch hoãn trả nợ tạm thời của anh/chị:
 - Anh/chị đã yêu cầu và sẽ được trợ giúp hoãn trả nợ tạm thời trong X tháng, trong thời gian đó anh/chị sẽ không thực hiện [thanh toán cho vay] hoặc thực hiện [thanh toán cho vay được giảm là \$XXXX.XX].
 - [Nếu áp dụng] Anh/chị 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 anh/chị một thỏa thuận bằng văn bản tóm tắt các điều khoản trong kế hoạch hoãn trả nợ tạm thời của anh/chị.

- Anh/chị có thể rút ngắn thời hạn hoãn trả nợ tạm thời bất kỳ lúc nào, hoặc anh/chị 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 anh/chị khoảng 30 ngày trước khi kế hoạch hoãn trả nợ tạm thời của anh/chị được lên lịch kết thúc để xác định các bước tiếp theo.
- Khi kế hoạch hoãn trả nợ tạm thời của anh/chị kết thúc, anh/chị sẽ tiếp tục trả khoản vay thế chấp hàng tháng và anh/chị sẽ phải trả nợ số tiền được giảm hoặc tạm ngừng – mặc dù không phải trả hết số tiền trong một lần nếu anh/chị không có khả năng làm như vậy.
- Anh/chị có câu hỏi nào không?
- Trong thời hạn hoãn trả nợ tạm thời, anh/chị 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 anh/chị để có thể đảm bảo bản kê khai của anh/chị có ghi nhận hỗ trợ được nhận.
 - Nếu khoản thanh toán cho vay của anh/chị được tự động trừ vào tài khoản ngân hàng của anh/chị, hãy điều chỉnh hoặc ngừng các khoản thanh toán tự động cho khoản vay của anh/chị.
 - Chú ý đến điểm tín dụng của anh/chị. Anh/chị nên thường xuyên kiểm tra bản báo cáo tín dụng của mình.

LƯU Ý CHO BÊN QUẢN LÝ KHOẢN VAY: Tiếp tục với quy trình để hoàn thành chương trình hoãn trả nợ tạm thời.