

**Responsabilidad social corporativa y acceso a la justicia
en el manejo de préstamos hipotecarios**

Buenas prácticas de las instituciones financieras

1. Ofrecer información adecuada, oportuna y correcta sobre la mitigación de pérdidas. Esto incluye aclarar que no se requiere advenir en atrasos en el pago del préstamo para acogerse a la mitigación, ofrecer información certera sobre las alternativas y atender todas las solicitudes con seriedad.
2. Publicar información sobre las oportunidades, criterios de elegibilidad y condiciones relacionadas a procesos de mitigación de pérdidas, moratorias, indulgencias, modificaciones y cualquier otra herramienta de ayuda a la persona consumidora en sus portales cibernéticos y medios de consumo general.
3. Garantizar que su personal esté capacitado para atender a las personas en riesgo de impago o en mora con sensibilidad, respeto y a tenor de las leyes estatales y federales aplicables. Prestar, además, atención particular a las necesidades especiales de poblaciones vulnerables, tales como las de diversidad funcional, adultos mayores y sobrevivientes de violencia doméstica.
4. Implementar protocolos internos para atender con sensibilidad los procesos de mitigación de pérdidas o de mediación donde una persona codeudora sobreviviente de violencia doméstica pudiera interactuar con la persona codeudora agresora.
5. Mantener un registro –digital y físico– de los documentos que entregan las personas en relación a sus préstamos. Hacer el expediente disponible a la persona de forma rápida, asequible y oportuna.
6. Tener disponible, a solicitud de la persona consumidora, toda información relacionada al préstamo hipotecario. Ofrecer dicha información de forma actualizada, accesible e inclusiva (ej. idioma, tamaño de letra).
7. Velar porque sus representantes en procesos de mediación estén autorizados para tomar decisiones, brinden información clara, certera y adecuada y conozcan a cabalidad las particularidades del caso que atienden.
8. Publicar estadísticas sobre el número de préstamos hipotecarios en delincuencia, moratoria y los vendidos en el mercado secundario, incluyendo los préstamos en deficiencia.
9. Mantener canales abiertos de comunicación con las entidades que proveen servicios legales gratuitos en ejecuciones de hipoteca. Hacer disponible – por vía digital o física – un directorio de estos proveedores para la consulta de sus clientes.



787-957-3105



ayudalegalpr.org



Info@ayudalegalpr.org