



Los huracanes acontecidos en el año 2017 afectaron gravemente los hogares de miles de familias en Puerto Rico. A la falta de respuesta adecuada por autoridades gubernamentales locales y federales se sumó el desastroso manejo de muchas moratorias que se otorgaron sin la debida orientación a muchos dueños de casas hipotecadas, algunas de las cuales posteriormente fueron ejecutadas.

Los terremotos que afectaron el sur del País y ahora la crisis mundial por el COVID-19 no solo reabren traumas emocionales, sino también inequidades socioeconómicas. Como siempre hemos dicho, **las crisis no afectan a todas las personas por igual.**

Reclamamos moratorias justas y claras, para las personas afectadas por los desastres. Los principios aquí recogidos son indispensables para proteger el derecho a la vivienda de estas familias.

1. Implementar protocolos internos para que, en casos de desastres, las personas empleadas encargadas de atender a las personas perjudicadas puedan proveer información uniforme, clara y correcta sobre las opciones disponibles para atender las respectivas necesidades de las personas.
2. Informar de forma adecuada, correcta y oportuna a las personas sobre las características del tipo de moratoria disponibles y los efectos de la misma sobre su préstamo hipotecario tanto a corto como largo plazo.
3. Reconocer el derecho de toda persona a aceptar o rechazar libremente un plan de moratoria, independientemente del estado de su préstamo hipotecario.
4. Suspender o paralizar aquellas acciones de ejecuciones de hipotecas presentadas contra personas afectadas por un desastre.
5. Establecer medios de comunicación alternos, según permita la situación de emergencia, que permitan a las instituciones informar de las alternativas de moratoria a las personas afectadas por el desastre y a las personas sobrevivientes del desastre entregar documentos.
6. Ofrecer y extender prórrogas para la entrega de documentos relacionados a mitigación de pérdidas, mediación u otros procesos relacionados al préstamo hipotecario de personas afectadas por un desastre.
7. Priorizar, antes de culminar la moratoria, los procesos de evaluación de las alternativas de mitigación de pérdidas que permitan la conservación del hogar de personas afectadas por un desastre.
8. Facilitar copia del expediente relacionado al préstamo hipotecario de personas en la eventualidad de que hayan perdido sus documentos a consecuencias del desastre que afectó su residencia.
9. Proveer a todos sus clientes afectados por un desastre un listado e información de contacto de agencias y entidades que brinden servicios de apoyo durante emergencias.
10. Asignar más recursos a las líneas directas de servicio al cliente, particularmente aquellas que sirven a consumidores afectados por un desastre y a aquellos que dominan idiomas distintos al inglés.