

BUENAS PRÁCTICAS DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

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

 AYUDA LEGAL PR
DERECHO A TU
CASA

01

Garantizar atención por personal capacitado:

Garantizar que el personal esté capacitado para atender a quienes estén en riesgo de impago o en atraso con sensibilidad, respeto y a tenor de las leyes estatales y federales aplicables.

02

Informar sobre la mitigación de pérdidas:

Ofrecer información adecuada, oportuna y correcta sobre la mitigación de pérdidas, incluyendo las protecciones contra el “dual tracking”, 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.

03

Orientar sobre moratorias justas: Publicar las oportunidades, criterios de elegibilidad y condiciones relacionadas a los procesos de mitigación de pérdidas, moratorias, indulgencias, modificaciones y cualquier otra herramienta de ayuda a la persona dueña de la propiedad en sus portales cibernéticos y medios de consumo general. Toda acción respecto a moratorias, incluyendo su aprobación, extensión y condiciones, debe ponerse por escrito y entregarse a la persona solicitante.

BUENAS PRÁCTICAS DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

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

04

Proveer atención a grupos particulares: Prestar, además, atención particular a las necesidades especiales de poblaciones vulnerables, tales como las de diversidad funcional, adultos mayores y sobrevivientes de violencia doméstica. Un ejemplo sería implementar protocolos internos para atender con sensibilidad los procesos de mitigación de pérdidas o de mediación donde una persona sobreviviente de violencia doméstica pudiera interactuar con la persona codeudora agresora.

05

Hacer accesible el expediente personal: 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 y oportuna. Ofrecer dicha información de forma actualizada, accesible e inclusiva. Esto incluye que todos los documentos estén disponibles en español, en letra legible y en formatos que protejan los derechos de personas con diversidad funcional.

06

Informar sobre ventas y traspasos: Mantener total transparencia con la persona dueña de la propiedad al momento de hacer un traspaso entre acreedores de préstamos hipotecarios. Esto incluye la notificación adecuada de la cesión del pagaré, indistintamente de que la persona se encuentre en una etapa de ejecución.

BUENAS PRÁCTICAS DE LAS INSTITUCIONES FINANCIERAS

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

 AYUDA LEGAL PR
DERECHO A TU
CASA

07

Mediar de buena fe: Velar porque sus representantes en procesos de mediación cumplan con su obligación de ley de actuar con buena fe y estar autorizados para tomar decisiones, brinden información clara, certera y adecuada y conozcan a cabalidad las particularidades del caso que atienden.

08

Ser transparente con los datos: Publicar estadísticas sobre el número de préstamos hipotecarios en delincuencia, moratoria y los vendidos en el mercado secundario, incluyendo los préstamos en deficiencia. Así también, deben compartirse datos segregados por edad, género y composición familias en el caso de hipotecas residenciales.

09

Facilitar el acceso a la justicia: Mantener canales abiertos de comunicación con las entidades que proveen servicios legales gratuitos en ejecuciones de hipoteca. Hacer disponible - vía digital y física - un directorio de entidades que ofrecen apoyo legal gratuito para la consulta de sus clientes.

10

Implementar protocolos ante desastres: Implementar protocolos internos para que, en casos de desastres, el personal de la institución financiera encargado de las hipotecas pueda proveer información uniforme, clara y correcta sobre las opciones disponibles para atender las respectivas necesidades de las personas.