



Protocolo para la atención de la violencia doméstica en el manejo de procesos hipotecarios

Guía para promover su adopción e implementación

I. Introducción

Desde el 2013 hasta el 2021, más de 130 mujeres han sido asesinadas en Puerto Rico por violencia de género según el Observatorio de Equidad de Género.¹ Otras 57 muertes sospechosas están bajo investigación. Esta crisis ha provocado distintas respuestas por parte de las instituciones del Estado para atajarla, incluyendo la declaración de un Estado de Emergencia exigido por organizaciones que velan por los derechos de las mujeres.² Aunque se ha avanzado en el diseño de políticas públicas protectoras, para hacer frente a este mal sistémico es importante el esfuerzo multisectorial. La protección de la vivienda, educación, salud y estabilidad económica de las sobrevivientes requiere atención integral. Las entidades que ofrecen, financian o manejan préstamos hipotecarios son parte de un ecosistema que comparte la responsabilidad de actuar ante toda manifestación de la violencia doméstica.

Desde 1968, el gobierno federal mantiene reglamentación contra el discrimen en la vivienda, aplicable a las instancias como la venta, alquiler, o financiamiento de viviendas. Entre las categorías protegidas por la Ley de Vivienda Justa se incluye la violencia doméstica, contenida en las protecciones por razón de sexo.³ Esta legislación sirve como freno a prácticas que, de forma directa o en su aplicación, tienen un impacto de revictimización contra sobrevivientes de violencia doméstica. Más recientemente, con la reautorización de la Ley Federal de la Ley de Violencia Contra las Mujeres (VAWA, por sus siglas en inglés), se reconoció la violencia económica – incluyendo aquella relacionada a la vivienda – como una forma de violencia contra las mujeres.⁴ Esta legislación es novel en tanto a la flexibilidad y agencia reconocida al momento de identificar una potencial situación de violencia doméstica.

¹ Observatorio de Violencia de Género. Recuperado el 9 de septiembre de 2022 de <https://observatoriopr.org/feminicidios>

² OE-2021-013, Declarando un Estado de Emergencia Ante el Aumento de Casos de Violencia de Género en Puerto Rico.

³ 42 U.S.C. §§ 3601-3619, “Fair Housing Act”

⁴ Violence Against Women Act (Reautorización Mar. 2022) 42 U.S.C. § 13931, et seq.

Por su parte, en julio de 2022, el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de Estados Unidos (HUD) actualizó el Manual 4000.1 de Políticas sobre Viviendas Unifamiliares aplicable a préstamos autorizados federalmente⁵ para incluir instrucciones para el proceso de mitigación de pérdida donde la persona codeudora se encuentra en una situación de violencia doméstica. Algunos de estos cambios incluyen permitir a la institución financiera excusar la presencia de una parte codeudora durante la mitigación de pérdidas y autorizar a la institución financiera a no requerir la firma de una parte codeudora ante la existencia de una situación de violencia doméstica. Estos cambios entrarán en vigor el 26 de septiembre del 2022. Este protocolo se nutre de los desarrollos antes mencionados.

II. Justificación

La violencia doméstica es un problema social

La violencia doméstica es un problema que afecta a todas las esferas de nuestra sociedad. En sus diferentes manifestaciones tiene un impacto negativo y profundo en todos los integrantes de la familia. Afecta el desarrollo laboral, económico y social tanto de la persona sobreviviente como de quienes comparten vínculos afectivos. Porque su efecto negativo es multiplicador, la violencia doméstica también impacta a las comunidades e instituciones que sirven e interactúan con la parte agresora, la víctima/sobreviviente y sus familiares.

En Puerto Rico, la violencia doméstica es un problema rampante. En el año fiscal 2020–2021, se solicitaron en nuestra jurisdicción un total de 9,976 órdenes de protección ex parte al amparo de la Ley 54–1989, según enmendada, de las cuales 7,888 fueron solicitadas por mujeres (79%). El 87% de las órdenes de protección emitidas de forma final, fueron concedidas a mujeres y un 12% a hombres.⁶

Entendiendo la violencia económica

La violencia doméstica puede expresarse de múltiples formas que incluyen agresiones físicas, sexuales, amenazas e intimidación, acecho, restricción a la

⁵ FHA Single Family Housing Policy Handbook 4000.1. (En particular, esta normativa es de aplicación a préstamos de la Federal Housing Administration)

⁶ Poder Judicial de Puerto Rico. Documento titulado: Solicitudes de órdenes de protección y órdenes de protección emitidas. Año Fiscal 2020–2021. al amparo de la Ley Núm. 54–1989 para la Prevención e Intervención con la Violencia Doméstica. Recuperado de <https://poderjudicial.pr/documentos/informes/OP-2020-2021.pdf> el 16 de agosto de 2022.

libertad, daños emocionales y psicológicos, entre otras. Una de las manifestaciones de la violencia doméstica es la violencia económica. La Ley 54-1989, según enmendada, la contempla como parte del maltrato emocional y contiene disposiciones que buscan remediar los daños ocasionados a la víctima/sobreviviente durante la situación de violencia doméstica.

En esta modalidad de violencia doméstica, las personas agresoras buscan ejercer control sobre la víctima/sobreviviente limitando o impidiendo el acceso de esta a recursos económicos, información financiera, toma de decisiones respecto a los activos y pasivos, acceso a bienes, entre otros. Camilleri y otros investigadores (2012), la definen como una “forma de violencia doméstica que impacta negativamente a una persona financieramente, socavando sus esfuerzos para ser independiente económicamente. Es un abuso en muchas ocasiones a largo plazo y que incluso puede continuar después que termine la relación de pareja”.⁷ El comportamiento que exhibe la parte agresora es controlador y puede incluir conductas como las siguientes:

- impedir que la víctima/sobreviviente trabaje
- controlar el acceso al dinero de la víctima/sobreviviente
- coaccionarla o engañarla para que tome préstamos
- impedirle que tome decisiones económicas en el hogar y asumiendo el control del dinero
- impedirle que tenga cuentas bancarias
- impedirle acceso a las cuentas bancarias en común y a la información relacionada a estas
- retener el salario de la víctima/sobreviviente
- obligarla a asumir todos los pagos de la casa
- hacerle sentir que es incapaz de administrar el dinero correctamente
- solicitar que la víctima/sobreviviente presente recibos y evidencia de todos los gastos que realiza y exigir explicaciones y justificaciones para haberlos realizado
- impedir que la víctima/sobreviviente compre las cosas que desee y/o necesite
- utilizar el dinero común sin conocimiento ni consentimiento de la víctima/sobreviviente

⁷ Camilleri, O., et al, (2015). Restoring financial safety: legal responses to economic abuse. <https://apo.org.au/sites/default/files/resource-files/2015-04/apo-nid303790.pdf>. Traducción nuestra.

- no proveer las necesidades básicas de subsistencia de la víctima/sobreviviente y sus hijas e hijos
- afectar la estabilidad de la víctima/sobreviviente y sus hijos e hijas en relación al hogar, ya sea poniendo en riesgo la compra, adquisición, financiamiento, pago de renta o hipotecas.

Las personas víctimas/sobrevivientes de violencia económica se encuentran en una situación de mucha vulnerabilidad y miedo. Silva-Martínez y Vázquez Pagán (2015) explican que en muchas ocasiones las mujeres se mantienen en la relación violenta por temor a no contar con los recursos para mantenerse y/o mantener a sus hijos e hijas.⁸ Esta inseguridad financiera mantiene a las víctimas/sobrevivientes en una situación de dependencia respecto a la persona agresora.

Las instituciones financieras se encuentran en una posición particular respecto a los casos de violencia económica. Esta manifestación de violencia afecta directamente la forma ordinaria en que se llevan a cabo los negocios. En primer lugar, interfiere con las relaciones entre la institución y sus clientes. Por otro lado, provoca pérdidas que, de no haber situaciones de violencia económica, no existirían.

Una forma en que se manifiesta la violencia económica es a través de productos financieros en los que comparten responsabilidad la parte agresora y la víctima/sobreviviente. Este es el caso de las hipotecas. La organización Surviving Economic Abuse, explica que en hipotecas donde la víctima/sobreviviente y la parte agresora son codeudoras, la parte agresora suele, entre otras cosas:

- dejar de pagar la hipoteca
- negarse a participar de los procesos de mitigación de pérdidas, oponerse frívolamente a sus términos o causar dilaciones extensas en el proceso
- comparecer a los procesos de mediación compulsoria de mala fe
- negarse a consentir a un refinanciamiento, causando un aumento o no disminución de los pagos
- solicitar primera o segunda hipoteca sobre la propiedad y forzar o engañar a la víctima/sobreviviente para que preste su consentimiento para ello

⁸ Silva-Martínez, E., & Vázquez-Pagán, J. M. (2019). El abuso económico y la violencia de género en las relaciones de pareja en el contexto puertorriqueño. *PROSPECTIVA. Revista De Trabajo Social E Intervención Social*, (28), 121-143. <https://doi.org/10.25100/prts.v0i28.7264>

- forzar o engañar a la víctima/sobreviviente para que consienta a hipotecar la residencia principal como colateral para otro préstamo (ej. Préstamo de negocios)
- negarse a vender la propiedad hipotecada
- solicitar una hipoteca fraudulentamente a nombre de la víctima/sobreviviente
- obstaculizar y/o sabotear los esfuerzos para la venta de la propiedad a través de esfuerzos para insistir al agente de bienes raíces que sobrevalore la propiedad, causar daño a la propiedad o negarse a darle mantenimiento para provocar su deterioro

Según datos recopilados por Ayuda Legal Puerto Rico, desde el 30 de diciembre de 2019 hasta el presente, el 44.9% de los casos de ejecución de hipoteca en nuestra jurisdicción han sido presentados contra codeudores, hombre y mujer. Otro 24.3% de las demandas se presentan contra mujeres solamente. Es decir, las mujeres son parte demandada o codemandada en el 69.2% de los casos de ejecuciones hipotecarias⁹, por lo que están en mayor riesgo de perder sus viviendas que los hombres.

Las instituciones financieras pueden jugar un papel importante en apoyar a personas víctimas/sobrevivientes de violencia económica para que estas puedan retomar el control de su vida financiera y su situación hipotecaria.¹⁰ Tienen la capacidad de ofrecer mecanismos adecuados para dar una atención sensible a las personas víctimas/sobrevivientes.

Se sugiere que las instituciones establezcan un protocolo que guíe la acción de los funcionarios al advertir que una persona codeudora hipotecaria se encuentra en una situación de violencia doméstica. Este protocolo permitiría flexibilizar los procedimientos para identificar que existe una persona víctima/sobreviviente, responder a sus necesidades inmediatas como clienta de la institución financiera

⁹ Datos recopilados por Ayuda Legal Puerto Rico. Recuperado de: <https://datastudio.google.com/u/0/reporting/d3504452-6c15-4473-a9b7-4018c9b1ca4d/page/Inh1C?s=gvfCqr9jZkg>, el 12 de septiembre de 2022.

¹⁰ Así lo establecen las Guías de la Industria sobre Abuso Financiero de la Asociación Australiana de Bancos (Financial Abuse Industry Guideline, ABA) al reiterar que “[L]os bancos desempeñan un papel en el trabajo con sus clientes para ayudarlos con sus necesidades bancarias cuando se ven afectados por la violencia familiar y doméstica.” (traducción nuestra). Recuperado el 16 de agosto de 2022 de <https://www.ausbanking.org.au/wp-content/uploads/2021/03/ABA-Financial-Abuse-Industry-Guideline.pdf>.

impidiendo la revictimización o el riesgo a su seguridad y respetar su capacidad decisional.

Estas acciones por parte de las instituciones financieras benefician a la institución misma, facilitando que los clientes cumplan con sus obligaciones; a la víctima sobreviviente en este periodo tan delicado y decisivo en su vida y a la sociedad en general. Este protocolo es una manera de cumplir con el alto imperativo moral que impone la responsabilidad social corporativa de impactar positivamente a la comunidad servida por las instituciones financieras.

Otras jurisdicciones alrededor de Estados Unidos y el mundo han visto a sus instituciones financieras dar un paso afirmativo contra la violencia doméstica. En el Reino Unido, la organización UK Finance, un colectivo de organizaciones bancarias y la industria financiera, estableció, desde el 2018, el Código Práctico de Abuso Financiero (Financial Abuse Code of Practice), estableciendo seis principios a seguir en caso de que las instituciones financieras miembros del colectivo identifiquen situaciones de violencia financiera entre sus clientes. Estos principios son: 1. concienciación del personal y divulgación; 2. adiestramiento del personal; 3. identificación y respuesta apropiada; 4. minimizar la necesidad de repetir la historia dentro de la institución financiera; 5. ayudar a retomar el control de las finanzas; y 6. referidos.¹¹

En Australia, la Asociación Australiana de Bancos ha establecido el Código de Práctica Bancaria (Banking Code of Practice) y, además, una Guía de la Industria para la Prevención y Respuesta a la Violencia Doméstica y Familiar (Industry Guideline: Preventing and Responding to Family and Domestic Violence). En ambos documentos se reconoce el rol que juegan las instituciones financieras en el apoyo a los clientes cuya familia se ve afectada por la violencia doméstica y se establecen detalladamente las buenas prácticas de la industria en atender esta población vulnerabilizada.¹²

¹¹ UK Finance. Financial Abuse Code of Practice. <https://www.ukfinance.org.uk/system/files/Financial-Abuse-Code-of-Practice.pdf>

¹² Industry Guidelines Preventing and Responding to Family and Domestic Violence. Australian Banking Association. Recuperado el 16 de agosto de 2022 de: <https://www.ausbanking.org.au/wp-content/uploads/2021/03/ABA-Financial-Abuse-Industry-Guideline.pdf>.

The Banking Code of Practice, Australian Banking Association. Recuperado el 16 de agosto de 2022 de: <https://www.ausbanking.org.au/wp-content/uploads/2021/10/2021-5-Oct-Banking-Code-WEB.pdf>

En los Estados Unidos, se ha comenzado a identificar la violencia económica como una manifestación de la violencia doméstica y la misma se ha incorporado en regulaciones federales.¹³ Además de los desarrollos legislativos ya mencionados, organizaciones como FreeForm han creado un mapa de fiscalización de políticas sobre seguridad financiera en el país, mostrando lo difícil que es para una víctima/sobreviviente salir de la situación peligrosa en la que se encuentra¹⁴. Puerto Rico puede ser parte de estos esfuerzos, priorizando la salud integral de las víctimas/sobrevivientes y uniéndose a quienes enfrentan la violencia doméstica con actos contundentes.

II. Base legal y leyes relacionadas

- El Artículo II, Sección 1 de la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, dispone que la dignidad del ser humano es inviolable, que todas las personas son iguales ante las leyes y prohíbe todo tipo de discrimen.¹⁵
- La Ley Núm. 54 de 15 de agosto de 1989, conocida como la Ley para la Prevención e Intervención con la Violencia Doméstica, según enmendada, establece la política pública sobre violencia doméstica, provee remedios civiles y tipifica como delito acciones constitutivas de violencia doméstica.¹⁶
- La Ley Núm. 23 de 29 de mayo de 2013, para enmendar la Ley Núm. 54-1989, a los fines de extender sus protecciones a todas las personas sin importar estado civil, orientación sexual, identidad de género o estatus migratorio.¹⁷
- La "*Violence Against Women Act of 1994 (VAWA, por sus siglas en inglés)*", según enmendada, es una ley federal que crea y apoya respuestas integrales a la violencia doméstica, la agresión sexual, la violencia en el noviazgo y el acecho. Desde su promulgación los programas VAWA, administrados por los Departamentos de Justicia (DOJ) y Salud y Servicios Humanos (HHS) de Estados Unidos, han mejorado drásticamente las respuestas federales y estatales a estos delitos.¹⁸

¹³ Kelly, S. (2022) Bankers are on the front lines in fight against domestic violence. American Banker. Recuperado el 16 de agosto de 2022 de: <https://www.americanbanker.com/opinion/bankers-are-on-the-front-lines-in-fight-against-domestic-violence>

¹⁴The National Survivor Financial Security Policy Map And Scorecard. FreeForm. Recuperado el 12 de septiembre de 2022 de: <https://mapandscorecard.freefrom.org/>

¹⁵ CONST. PR art. II, § 1

¹⁶8 L.P.R.A. sec. 601, et seq

¹⁷ id.

¹⁸ 42 U.S.C. § 13925, et seq.

- La Ley de Vivienda Justa (FHA, por sus siglas en inglés) prohíbe la discriminación en la venta, alquiler o financiación de viviendas y en otras actividades relacionadas con la vivienda por motivos de raza, color, religión, sexo, discapacidad, estado familiar u origen nacional. Aunque la “violencia doméstica” no figura explícitamente como una clase protegida bajo la Ley de Vivienda Justa, la ley se ha utilizado repetidamente para proteger a los sobrevivientes de violencia doméstica.¹⁹
- Orden Ejecutiva Declarando un Estado de Emergencia ante el Aumento de Casos de Violencia de Género en Puerto Rico.²⁰
- Otras legislaciones locales y federales aplicables.

III. Definiciones

Para los efectos de este Protocolo las siguientes palabras tienen los significados que se expresan a continuación:²¹

- Cohabitar – Significa sostener una relación consensual de pareja similar a la de los cónyuges.²²
- Grave daño emocional– surge cuando, como resultado de la violencia doméstica, la persona que es objeto de la conducta manifiesta de forma recurrente una o varias de las siguientes características: miedo paralizador, sentimientos de desamparo o desesperanza, sentimientos de frustración y fracaso, sentimientos de inseguridad, desvalidez, aislamiento, autoestima debilitada u otra conducta similar, cuando sea producto de actos u omisiones reiteradas.²³
- Institución financiera – Se refiere a toda institución que haga negocios en Puerto Rico, incluyendo entidades privadas o públicas que otorgan o manejan financiamiento hipotecario, tales como bancos, casas hipotecarias, cooperativas y corporaciones o dependencias públicas.
- Intimidación – Significa toda acción o palabra que, manifestada en forma recurrente, tiene el efecto de ejercer una presión moral sobre el ánimo de una persona, la que por temor a sufrir algún daño físico o emocional en su persona,

¹⁹ 42 U.S.C. §§ 3601 – 3619

²⁰ OE-2021-013

²¹ Estas definiciones no necesariamente son iguales a aquellas contenidas en la Ley Núm. 54, *ante*.

²² Manual para el desarrollo de un protocolo para la prevención y el manejo adecuado de situaciones de violencia doméstica en el lugar de trabajo, Oficina de la Procuradora de las Mujeres.

²³ *Id.*

sus bienes o en la persona de otra o de otro, es obligada a llevar a cabo un acto contrario a su voluntad.²⁴

- Notificación adecuada de la situación de violencia doméstica- Significa la acción mediante la cual la persona víctima/sobreviviente pone en conocimiento a la institución financiera de que existe una situación de violencia doméstica entre esta y el codeudor hipotecario. La notificación adecuada da lugar a la activación del Protocolo. Dicha notificación puede ser verbal o escrita. Una vez se active el Protocolo debe integrar como documento de apoyo una Certificación de Orden de Protección emitida a su favor o una declaración personal acreditando su condición como víctima o sobreviviente. No será necesario que la víctima/sobreviviente tenga una Orden de Protección emitida a su favor o que haya presentado querrela alguna para la activación del Protocolo.
- Orden de Protección – Significa todo mandato expedido por escrito bajo el sello de un tribunal, en el cual se dictan medidas a una persona que incurre en actos de violencia doméstica para que se abstenga de incurrir o llevar a cabo los mismos.²⁵
- Persecución o perseguir – Significa mantener a una persona bajo vigilancia constante o frecuente con presencia en los lugares inmediatos o relativamente cercanos al hogar, residencia, escuela, trabajo u en otros lugares que frecuente esa persona o en el vehículo en el cual se encuentre la persona, de forma tal que pueda infundir temor o miedo en el ánimo de una persona promedio.²⁶
- Persona que incurre en actos de violencia doméstica – Persona que emplea fuerza física o violencia psicológica, intimidación o persecución contra su pareja.²⁷
- Protocolo para la atención de la violencia doméstica en el manejo de procesos hipotecarios: Se refiere al protocolo a ser aprobado e implementado por las instituciones financieras para identificar que existe una persona víctima/sobreviviente entre las personas solicitantes en conjunto o codeudoras de un préstamo hipotecario, responder a sus necesidades inmediatas como cliente de la institución financiera impidiendo la revictimización o el riesgo a su seguridad y respetar su capacidad decisional.

²⁴ *Id.*

²⁵ *Id.*

²⁶ *Id.*

²⁷ *Id.*

- Relación de pareja – Significa la relación entre cónyuges, ex cónyuges, las personas que cohabitan o han cohabitado, las que sostienen o han sostenido una relación consensual íntima, las que han procreado un hijo o hija entre sí y las que sostienen o han sostenido una relación de noviazgo. Incluye las relaciones entre personas del sexo opuesto y personas del mismo sexo.²⁸
- Víctima/sobreviviente – Cualquier persona que haya sido objeto de actos constitutivos de violencia doméstica.²⁹
- Violencia doméstica – El empleo de fuerza física, violencia psicológica o sexual, intimidación o persecución contra una persona por parte de su pareja para causarle daño físico a sus bienes o a terceras personas para causarle grave daño emocional.³⁰
- Violencia económica – patrón de conducta constante ejercida con el fin de menoscabar la capacidad financiera presente o futura, la estabilidad económica o la seguridad habitacional y de vivienda a través de amenazas, coerción, fraude, restricción o privación de acceso o uso de cuentas, activos, información financiera, tarjetas de identificación o crédito, dinero o asistencias gubernamentales, ocultación de información relacionada al pago de renta o hipotecas, desalojos forzosos, influencia indebida en las decisiones o comportamiento o las decisiones financieras y económicas de una persona o interferencia en la relación laboral o en su negocio propio. Incluye usar indebidamente los recursos económicos de las personas, incluido el dinero, los activos y el crédito para beneficio propio.
- Violencia psicológica – Significa un patrón de conducta constante ejercida en deshonra, descrédito o menosprecio al valor personal, limitación irrazonable al acceso y manejo de los bienes comunes, chantaje, vigilancia constante, aislamiento, privación de acceso a alimentación o descanso adecuado, amenazas de privar de la custodia de los hijos o hijas, o destrucción de objetos preciados por la persona.³¹

IV. Implantación de política

Toda institución financiera deberá redactar, aprobar e implementar una *Declaración de política sobre el manejo de procesos hipotecarios en casos que presentan situaciones de violencia doméstica* donde exprese que existe un protocolo para el

²⁸ *Id.*

²⁹ *Id.*

³⁰ *Id.*

³¹ *Id.*

manejo de estas situaciones. Esta declaración debe hacerse pública y se colocará en lugares donde sea visible para todo el personal y visitantes. Además, se discutirá con todo el personal y se distribuirá a todo el personal de nuevo reclutamiento. Este documento debe tener los siguientes componentes:

A. Definiciones

- Se definirán los términos que se incluyen en la sección que precede sobre definiciones.

B. Base Legal

- Se mencionarán las leyes y reglamentaciones locales y federales de aplicación. Puede utilizarse como guía la lista de leyes que aparece en la sección que antecede en este protocolo sobre la Base Legal, y adaptarla según la naturaleza de la institución.

C. Manifestación de que no se tolera la violencia doméstica

- Se anunciará que se implantarán guías y reglamentos para ser utilizados conforme a este Protocolo.
- Se reafirmará el compromiso de la institución financiera de que toda transacción relativa a una hipoteca se realice libre de discriminación por razón de violencia doméstica.
- Se afirmará que la institución financiera no tomará ninguna acción desfavorable hacia una persona cliente o potencial cliente hipotecaria debido a que esté enfrentando una situación de violencia doméstica.
- La institución financiera dispondrá de acuerdo a sus regulaciones internas las consecuencias disciplinarias que se aplicarán al funcionario que omita la activación del Protocolo.

D. Servicios de apoyo a las víctimas/sobrevivientes de violencia doméstica

- Se afirmará que se mantendrá la información que se obtenga en la más completa confidencialidad. Al tomar decisiones sobre las medidas de seguridad que se adoptarán se consultará con la persona víctima/sobreviviente de violencia doméstica.
- Se mencionará a las víctimas sobrevivientes que cuentan con recursos disponibles fuera de la institución financiera. Véase, por ejemplo, el directorio de servicios legales gratuitos y el de apoyo en casos de violencia doméstica creados.

V. Guías para el desarrollo del protocolo para la atención de una víctima/sobreviviente

1. Designación de personal

La institución financiera designará personal del área de hipotecas, particularmente en las áreas de cualificación y generación de préstamos hipotecarios, así como de mitigación de pérdidas (*loss mitigation*) para atender y manejar los casos en que una persona víctima/sobreviviente manifieste estar experimentando una situación de violencia doméstica. El equipo debe estar adiestrado para entender el problema de la violencia doméstica y contar con herramientas que le permitan trabajar con las personas víctimas/sobrevivientes de forma empática y sensible, así como manejar su caso con confidencialidad y libre de discrimen o prejuicio.

2. Divulgación del Protocolo

La institución financiera hará entrega escrita de información sobre la existencia de este Protocolo a toda persona solicitante de un préstamo hipotecario o solicitante de un proceso de mitigación de pérdidas. Además, se tendrá información visible en carteles colocados en las áreas de servicio al cliente.

3. Confidencialidad

Todo personal de la institución financiera debe tomar en cuenta los criterios éticos para realizar intervenciones con víctimas de violencia doméstica. Se debe destacar la confidencialidad y el respeto a la intimidad de la víctima/sobreviviente. En particular, es imperativo que el personal proteja la información de contacto de la víctima/sobreviviente, en especial, si ésta se encuentra residiendo en otro lugar, sea un albergue de emergencia, con un familiar o amistad o en una nueva vivienda. Asimismo, es imperativo que su número telefónico y correo electrónico no sean revelados a la parte agresora ni su representante.

4. Consentimiento

La persona víctima/sobreviviente deberá prestar su consentimiento en cada etapa del proceso, incluyendo en la petición para que se active este protocolo. El personal de la institución financiera no deberá forzar a la víctima/sobreviviente a tomar ningún curso de acción específico. Hemos de recordar que este Protocolo debe velar

por proteger los derechos de la víctima/sobreviviente sin revictimizar. Imponer un curso de acción en contra de su voluntad va en contra del objetivo que se persigue.

5. Manejo de casos

- Entrevista con la víctima/sobreviviente
 - Si la persona ha expresado ser sobreviviente de violencia doméstica debe hacer lo siguiente:
 - Respetar su derecho a la intimidad y asegurarle que las comunicaciones orales y escritas, respecto a su situación de violencia doméstica se trabajarán de forma confidencial.
 - La entrevista deberá conducirse en un espacio físico donde se garantice la privacidad de la conversación.
 - Escuchar a la persona sin juzgar y validando su experiencia.
 - Preguntarle si está en riesgo inminente, si ha recibido agresiones físicas y si necesita ayuda médica. En ese caso debe llamarse al 911.
 - Explorar si las agresiones han producido algún impedimento temporero o permanente para que la víctima/sobreviviente pueda hacer el pago de su hipoteca.
 - Explorar si la víctima/sobreviviente ha recibido amenazas o intimidación que le impidan llegar a acuerdos sobre su hipoteca.
 - Explorar si las amenazas o intimidación consisten en quitarle la casa o hacer que la pierda.
 - Explorar qué conoce (cuán informada está) la víctima/sobreviviente de la situación de su hipoteca y si tiene acceso a la correspondencia que envía la institución financiera.
 - Conocer si la víctima/sobreviviente tiene una orden de protección vigente. De ser así, solicitar copia de la Certificación y poner en conocimiento al personal de seguridad de la institución financiera.
 - Conocer si la víctima/sobreviviente interesa que se llame a la policía y/o ser ubicada en un albergue de emergencia para proteger su vida e integridad física.
 - Se recogerá en el expediente la mayor cantidad de información que la víctima/sobreviviente quiera ofrecer sobre su situación, con el fin de evitar que esta tenga que repetir los hechos y la situación innecesariamente.

- El personal deberá compartir con la víctima/sobreviviente las alternativas que ofrece la institución financiera en este tipo de casos, así como proveer un directorio de servicios externos donde puede conseguir la ayuda necesaria para atender su situación adecuadamente. En todo momento, la víctima/sobreviviente deberá prestar su consentimiento explícito.
- Auscultar si la ayuda a proveerse no pone a la víctima/sobreviviente en un riesgo mayor
- Referidos para servicios de apoyo en situaciones de violencia doméstica:

Se puede utilizar el Directorio donde puede encontrar información sobre albergues transitorios, ayuda legal, apoyo psicosocial, programas de reeducación y otros.

5. Plan de ayuda y protección individual en casos de hipotecas

Una vez se tenga información sobre la situación de violencia doméstica de la víctima/sobreviviente, es necesario establecer un plan de ayuda y protección que le permita la seguridad y capacidad decisonal en relación con su préstamo hipotecario. Esto puede incluir:

- Otorgar tiempo adicional: La víctima/sobreviviente se encuentra en un estado emocional complicado que puede dificultar su comprensión de los procesos hipotecarios, por lo que podría necesitar tiempo adicional para poder tomar decisiones informadas e inteligentes:
 - si la víctima/sobreviviente se encuentra en procesos judiciales relacionados a su situación de violencia doméstica, necesitará invertir tiempo y recursos en comparecencia a vistas y preparación con su abogado
 - la víctima/sobreviviente podría encontrarse recibiendo apoyo socioemocional, terapia psicológica y/o psiquiátrica, por lo que necesita invertir tiempo y recursos en estos procesos
 - la víctima/sobreviviente podría necesitar que se agenden reuniones más largas y que se le expliquen los procesos de forma más sencilla y detallada a fin de que pueda entender las posibles consecuencias de sus decisiones
 - la víctima/sobreviviente podría necesitar un término adicional para tomar la decisión, por lo que la institución financiera no deberá exigir decisiones inmediatas, sino que aplazará la toma de decisiones a una

fecha posterior, concediendo un tiempo razonable a la víctima/sobreviviente para que pondere la situación adecuadamente.

- Presencia de recursos de apoyo: La víctima/sobreviviente podría necesitar estar acompañada de familiares, amistades o profesionales de ayuda que le asistan en el proceso, por lo que podría solicitar que estos estén presentes en las reuniones con el personal de la Institución financiera.
- Evitar contacto directo entre víctima/sobreviviente y parte agresora: La Institución financiera evitará realizar reuniones de la víctima/sobreviviente en conjunto con el agresor, por lo que mantendrá reuniones separadas con cada uno de ellos. De ser imprescindible una reunión en conjunto, se tendrá como primera alternativa realizar dicha reunión de forma virtual, a fin de evitar que el agresor y la víctima/sobreviviente se encuentren en el mismo espacio físico.
- Facilitar la transferencia de sucursal: Si la situación de la víctima/sobreviviente lo amerita y esta tiene posibilidades de transportación, podrá considerarse transferir el caso a otra sucursal de la institución bancaria, la cual no será revelada a la parte agresora.
- Acceso remoto: Si la situación de la víctima/sobreviviente lo amerita y esta tiene posibilidades tecnológicas, podrá considerar realizar las reuniones de forma virtual.
- Comunicaciones previas: La institución financiera podrá entregar a la víctima/sobreviviente copia de las cartas y comunicaciones anteriores que fueron enviadas con relación a la hipoteca y a las que la víctima/sobreviviente no tuvo acceso por razón de la situación de violencia doméstica.
- Comunicaciones futuras: La institución financiera deberá enviar toda correspondencia a ambos codeudores.
- Documentación: En la medida en que la institución financiera pueda, asistirá a la víctima/sobreviviente en la compilación de documentos necesarios para su caso. Además, dependiendo del caso, puede omitir el requerimiento de ciertos documentos con el fin de facilitar los procesos a la víctima/sobreviviente.
- Seguridad de la víctima/sobreviviente en los predios de la institución financiera: El personal de la institución financiera alertará al personal de seguridad en los momentos en que la víctima/sobreviviente visite presencialmente la institución financiera. El personal de seguridad tratará el asunto de forma confidencial y libre de prejuicios y se abstendrá de informar a la parte agresora que la víctima/sobreviviente se encuentra en los predios de la institución financiera, asimismo tomará medidas especiales de precaución como puede ser, monitorear de forma especial a la

víctima/sobreviviente por las cámaras de seguridad, acompañarle a su vehículo, entre otras.

- Direcciones alternas: La institución financiera podrá utilizar direcciones alternas confidenciales para dirigir correspondencia a la víctima/sobreviviente, sean estas de familiares o amistades de la víctima/sobreviviente o de un albergue de emergencia.
- Medios alternos de identificación: La institución financiera podrá autorizar el uso de medios no tradicionales de identificación en caso de que la víctima/sobreviviente no cuente con licencia de conducir, identificación estatal o pasaporte, bien sea porque se le extraviaron, las perdió debido a la situación de violencia doméstica o porque nunca las haya sacado. En este sentido, la institución financiera podrá aceptar la tarjeta electoral, tarjeta de plan médico, tarjetas de débito, recibos de agua o electricidad o una combinación de estos.
- Prevención de aumento de deuda: La institución financiera podría considerar ayudar a los clientes a prevenir el aumento en su deuda, reconsiderando o condonando cargos por tardanza, penalidades y otras tarifas (fees).
- Moratorias: La institución financiera podría considerar ofrecer a la víctima/sobreviviente una moratoria en los pagos por una cantidad específica de meses, permitiendo un espacio de respiro a la víctima/sobreviviente mientras esta puede estabilizar su situación.
- Gestiones de cobro: La institución financiera puede considerar realizar las gestiones de cobro de hipoteca a la parte agresora.
- Empírica de crédito: La institución financiera puede considerar enmendar la puntuación de crédito de la víctima/sobreviviente por pagos incumplidos por razón de la situación de violencia doméstica, con el fin de que pueda cualificar para otros productos financieros.
- Flexibilización de procesos: La institución financiera podrá flexibilizar los procesos y tomar otras medidas específicas de ser requerido en casos en particular, según aprobados por el mecanismo o procedimiento que la institución financiera designe para estos fines.