



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Autoridad para el Financiamiento de la
Vivienda de Puerto Rico

Política de Cobro y Mitigación de Pérdidas para Préstamos Hipotecarios Unifamiliares

Aprobado: _____ de septiembre de 2018

Tabla de Contenido

I.	Introducción	1
II.	Propósito	1
III.	Aplicabilidad	1
IV.	Definiciones	1
V.	Política de Cobro y Mitigación de Perdidas	2
A.	Préstamos nuevos	2
B.	Préstamos en atrasos	2
C.	Préstamos administrados	4
D.	Quiebra	4
E.	Reclamaciones a pólizas de seguros	4
VI.	Código de Conducta	4
VI.	Vigencia	5

I. Introducción

La División de Mitigación de Pérdidas y Ejecuciones estará a cargo de proveer alternativas de mitigación de pérdidas, referir préstamos a ejecución, efectuar cobros y manejar casos de deudores en quiebra. Como parte de estos esfuerzos es necesario proveer el marco conceptual en que la Autoridad manejará las gestiones de cobro y mitigación de pérdida de los préstamos hipotecarios Unifamiliares que administra. Para ello, la Autoridad establece la Política de Cobro y Mitigación de Perdidas para Préstamos Hipotecarios Unifamiliares (en adelante la "Política"), la cual se define a continuación.

II. Propósito

El propósito de esta Política es establecer el marco de referencia bajo el cual se manejarán las gestiones de cobro y mitigación de pérdidas de los préstamos hipotecarios Unifamiliares morosos administrados por la Autoridad. Los procesos para cumplir con estas políticas estarán definidos en los procedimientos correspondientes.

III. Aplicabilidad

Todo el personal de la División de Mitigación de Pérdidas, Cobros y Ejecuciones, la División de Administración de Préstamos, y toda aquella unidad operacional de la Autoridad que brinde servicios directamente a dicha división, deberán observar lo establecido en esta Política. La misma aplica a todos los préstamos con garantía hipotecaria que pertenezcan o sean administrados por la Autoridad.

IV. Definiciones

- A. **ADMPREST:** División de Administración de Préstamos. Está a cargo de la administración de los préstamos hipotecarios unifamiliares originados, adquiridos o servidos por la Autoridad.
- B. **Autoridad:** Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda de Puerto Rico.
- C. **Deudor hipotecario:** Cliente/Prestatario.
- D. **Consumer Financial Protection Bureau o CFPB:** Agencia reguladora y encargada de supervisar los productos y servicios ofrecidos a los consumidores financieros. Se

divide en varias unidades incluyendo investigación, asuntos de la comunidad, quejas de consumidores, la Oficina de Crédito Justo y la Oficina de Oportunidades Financieras. Estas unidades trabajan en conjunto para proteger y educar a los consumidores acerca de los diferentes productos y servicios disponibles.

- E. **Informes de Morosidad:** Informes sobre préstamos morosos a las partes interesadas, como la Autoridad, compañías aseguradoras e inversionistas, entre otros.
- F. **LOSSMIT/COBROS** -División de Mitigación de Pérdidas, Cobros y Ejecuciones
- G. **Modificación:** Cambio permanente en uno o más de los términos del préstamo, permite que el préstamo sea reinstalado, resultando en un pago que se acomode a la realidad económica del deudor.
- H. **Moratoria:** Permite al deudor, por medio de un acuerdo escrito, la reducción o suspensión del pago mensual por un término determinado.
- I. **Plan de pago:** Acuerdo escrito de pago entre el *Servicer* y el deudor, el cual permitirá de cumplir con el mismo, reinstalar su préstamo (ponerse al día).
- J. **Préstamo Moroso:** Préstamo hipotecario cuyos pagos estipulados en el pagaré hipotecario no han sido cumplidos por el deudor hipotecario.
- K. **Préstamo Nuevo:** Préstamo hipotecario con seis (6) meses o menos desde la fecha de origen por un acreedor hipotecario.
- L. **Reclamación:** Solicitar a la compañía de seguro hipotecario reembolso o repago sobre una hipoteca que ha entrado en morosidad.

V. Política de Cobro y Mitigación de Perdidas

A. Préstamos nuevos

La Autoridad se asegurará de cumplir con el proceso establecido para verificar la identidad y la información provista por el cliente al área de Cierre para las nuevas hipotecas.

B. Préstamos en atrasos

La Autoridad se asegurará de:

1. Aplicar los procedimientos establecidos y las estrategias de cobro a todos los préstamos hipotecarios que estén atrasados.

2. Cumplir con toda ley o reglamento federal o estatal relacionado con el manejo de préstamos hipotecarios morosos, incluyendo pero sin limitarse a *CFPB, Fair Debt Credit Act*, entre otros.
3. Analizar todo préstamo para determinar la causa del atraso y determinar si es una condición temporera o permanente.
4. Investigar o Determinar la intención y habilidad del deudor hipotecario en el repago de la hipoteca.
5. Notificar y orientar a los clientes sobre la disponibilidad de asesoría crediticia para dueños de viviendas, y explicar las opciones de asesorías crediticias por agencias sin fines de lucro. La Autoridad deberá proveer al deudor hipotecario la información de contacto de estas agencias.
6. Notificar y orientar a los clientes con dificultades financieras que interesen mantener su propiedad sobre la disponibilidad de las alternativas de mitigación de pérdida disponibles.
7. Otorgar a todos sus deudores hipotecarios la oportunidad de solicitar un plan de mitigación de pérdidas, incluso después de haber referido el préstamo para ejecución de hipoteca. Si aplica el ofrecimiento de un plan, este debe tener un lenguaje claro e indicar que la Autoridad ha enviado previamente el formulario de mitigación de pérdida para que el deudor hipotecario lo utilice como parte de su solicitud.
8. Asegurar que se hayan realizado todas las opciones de mitigación de pérdida y todos los esfuerzos para llegar a un acuerdo con el deudor para cubrir la morosidad, según los procesos establecidos por la Autoridad.
9. LOSSMIT/COBROS debe estar en cumplimiento con las técnicas de cobro establecidas en los procedimientos vigentes y con los estándares establecidos en el *Fair Debt Collections Act of 1977*.
10. La Autoridad no referirá ningún caso para acción legal, sin antes haber aplicado las opciones de Plan de Pago, Moratoria y Modificación, conforme a los procedimientos vigentes.
11. Cumplir con todos los procesos de cobro de dinero y de ejecución hipotecaria para asegurarse que no se haya incurrido en ninguna práctica discriminatoria.

12. Informar a las agencias de crédito el historial de pago de todos los clientes hipotecarios, según requerido por las Leyes y Reglamentos aplicables.

C. Préstamos administrados

La Autoridad se asegurará de cumplir con el proceso establecido para monitorear la cartera de préstamos a fines de identificar prontamente los préstamos cuyo pago no haya sido recibido, para así de esta forma poder comenzar el proceso de cobros establecido en la Autoridad. A su vez cumplirá con mantener una comunicación de forma empática y expresar el deseo de ayudar.

D. Quiebras

La Autoridad cumplirá con todos los procedimientos establecidos por la Corte de Quiebras, y mantendrá un contacto razonable y prudente con los síndicos. Además se revisará mensualmente el Boletín de Quiebras para identificar aquellos clientes que se hayan acogido a este remedio. No se hará gestiones de cobro ni acercamientos, a menos que la quiebra haya sido desestimada.

E. Reclamaciones a pólizas de seguros

La Autoridad solicitará y procesará toda la documentación necesaria para el reembolso o repago de reclamaciones de los seguros hipotecarios atados a los préstamos, luego de la ejecución o la dación en pago. . Así también toda reclamación a las pólizas de seguro *Hazard* en caso de pérdidas o daños en la propiedad hipotecada.

VI. Código de Conducta

Los representantes de la Autoridad no asumirán conductas que puedan ser interpretadas como acoso, opresivo o abusivo, de cualquier tipo o forma, en contra de cualquier deudor hipotecario o persona relacionada al cobro de deuda.

Los representantes de la Autoridad no harán representaciones falsas ni engañosas en relación con el cobro de cualquier deuda.

VI. Vigencia

Estas políticas estarán vigentes desde su fecha de aprobación.

Recomendado por:

Karen Soto Serrano
Gerente de Administración de Préstamos

Miguel González Ríos
Director de Servicios de Préstamos

Lcdo. Jason Caraballo Oquendo
Director Ejecutivo Auxiliar de Proyectos
Unifamiliares

Aprobado hoy ____ de septiembre de 2018.

Por:

Luis Burdiel Agudo
Director Ejecutivo - Autoridad