

Declaración Oficial de Popular en Relación con las Moratorias de Préstamos Hipotecarios

Release Date:

Wednesday, March 25, 2020 8:52 pm EDT

Terms:[Español](#) [1] [Español](#) [2]**Dateline City:**

San Juan, Puerto Rico

Contacts:Vanessa Valentín Vanessa.valentin@popular.com (787) 445-4632 Angelisse Cortés angelisse.cortes@popular.com (787) 202-4451

El pasado lunes, 23 de marzo, se dieron a conocer, por parte del gobierno de Puerto Rico, unos alivios económicos entre los cuales se mencionaron moratorias de instituciones financieras, incluyendo bancos, para préstamos hipotecarios, personales, comerciales, tarjetas de crédito y préstamos de autos.

Sabiendo el gran interés de nuestros clientes en conocer las ayudas disponibles para préstamos hipotecarios y cómo accederlas, informamos lo siguiente:

- Toda persona que enfrente dificultades haciendo sus pagos por motivo de la emergencia actual, debe llamarnos al 787.522-4945 o 1.833-221-2203. De igual forma, los clientes pueden llamar al Centro de Llamadas de Hipotecas al 787.775-1100.
- Es importante que sepan que estamos recibiendo un alto número de llamadas, aun considerando que se ha añadido personal para atenderlas. En ese contexto, agradecemos su paciencia en lo que les podemos brindar ayuda.
- Nuestros clientes no se verán negativamente afectados por no lograr comunicación durante el mes de marzo. De hecho, Popular ha tomado la decisión de revertir todos los recargos impuestos después del 13 de marzo y de no reportar negativamente el crédito de todos los clientes que hayan empezado el mes de marzo al día.
- Entre las ayudas sobre las que orientaremos a nuestros clientes en su llamada, le ofreceremos una Moratoria Especial por tres meses. Esta Moratoria Especial suspende, por su duración, los recargos, las gestiones de cobro y el reporte negativo de crédito.
- Además de la disponibilidad de una Moratoria Especial, o de una posible posposición de pagos, nuestros clientes siempre tienen disponible la alternativa de completar una solicitud y ser evaluados para el programa regular de Loss Mitigation. Esta evaluación incluye una entrevista telefónica donde el cliente provee información personal y financiera, y frecuentemente requiere documentación. Loss Mitigation puede atender cambios permanentes en la capacidad de pago del cliente, y proveer opciones tales como moratorias extendidas, planes de pago, modificaciones que alteran tasa y vencimiento, y opciones de disposición tales como venta corta y dación en pago.

Nuestro Centro de Llamadas de Hipotecas, al igual que la línea de ayuda, están disponibles de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. lunes a viernes, y de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. los sábados. Además de reforzar nuestros Centros de Llamadas y nuestra infraestructura telefónica, estamos trabajando para lanzar herramientas digitales que permitan a nuestros clientes, durante esta emergencia, acogerse a estas opciones desde su computadora o móvil. Estaremos divulgando los enlaces próximamente.

Además, para orientarte respecto a las asistencias disponibles para otros productos de consumo, puedes llamar al 787.522.4945 o 1.833.221.2203:

- Préstamos personales, préstamos de auto y arrendamiento, opción 2
- Tarjetas de crédito, opción 3

En estos momentos nuestro compromiso es procurar que cada uno de nuestros clientes obtenga la mejor alternativa conforme a su elegibilidad, dejándole saber que cuenta con nosotros.

Language:

Spanish

Source URL: <https://newsroom.popular.com/en-vi/node/1614>**Links:**

- [1] <http://newsroom.popular.com/en-vi/category/press-release-category/%5Bcatpath-raw%5D-2>
- [2] <http://newsroom.popular.com/en-vi/category/universal-categories/%5Bcatpath-raw%5D-1>