

**BPPR Mortgage Servicing Division (761)**  
**PO Box 362708**  
**San Juan, PR 00936-2708**

Keeping you informed on any matter related to your mortgage loan is a fundamental part of our service commitment.

For your convenience, this brochure includes relevant information regarding your mortgage loan.

## **Get to Know Your Periodic Statement**

The periodic billing statement includes: (i) the due date of the payment; (ii) the total payment amount due; (iii) the date in which a late fee will be assessed; (iv) the amount of the late fee; and (v) and the total amount that will be due if a late fee is assessed.

Mortgage payments are due on the date stated in the periodic statement and the mortgage promissory note. If at any time this date falls on a weekend, state or federal holiday, it will be extended to the next business day.

A late fee will be assessed if payment is not received within the grace period following the payment due date. A late fee may be assessed once for each late payment. The mortgage loan documents specify what this late fee will amount to.

**Avoid late fees and protect your credit by paying the mortgage loan on time.**

## **Payments**

The most efficient way to make your payment is through the Direct Payment service. This service allows you to select the date and bank account from which you want us to debit the mortgage payment. The payment will be processed automatically on the selected date. For your convenience, you may select any date within the grace period to make your payment at no extra cost to you.

If you prefer, however, we have several other payment channels available. You may make your payments through TelePago, by calling 787.724.3659, or through Mi Banco, if you are enrolled in such service. For more information on how to enroll in such services, please visit: <https://www.popular.com/en/mortgages/services>. Other available channels include our branches and mail. Should you wish to send your payment by mail, please send it to the following address:

BPPR Mortgage Servicing Division (761)  
PO Box 362708  
San Juan, PR 00936-2708

Please include the loan number in your check or money order.

If you are experiencing financial difficulties, the Loss Mitigation Program could be a solution for you. We understand that unexpected situations arise over which we have no control that may affect your ability to pay. It does not matter if your situation is temporary or permanent, we offer alternatives for assistance that you may be eligible for depending on the type of loan and the individual situation. For more information and to coordinate an interview, contact us at 787.775.1100 or 1.800.981.1982, toll-free, or by email at [AsistenciaHipotecaria@popular.com](mailto:AsistenciaHipotecaria@popular.com).

## **Mortgage Payments Processing Policy**

A periodic payment is a payment that covers the total amount of principal, interest, and escrow (if applicable) for a given billing cycle. Mortgage payments are posted upon receipt.

A partial payment is any payment that is less than a periodic payment. Upon receipt of a partial payment, Banco Popular holds the payment in a separate account until the borrower completes the amount of the periodic payment. Once completed, the full payment is applied to the loan. Partial payments are disclosed in the periodic billing statement.

Unless otherwise instructed, payments received for an amount greater than the total amount due will be applied for up to three advanced payments. Any excess amount that does not cover an additional periodic payment will be applied, as applicable, in the following order: (1) to fees incurred as a result of late payment, (2) insufficient fund or uncollected funds, and (3) any remaining amounts will be applied to the outstanding principal due. Once no outstanding principal balance is due and there are still excess funds in suspense, they will be applied, as applicable, in the following order, (4) to service charges and (5) other charges resulting from delinquency status such as, property inspections and legal expenses or any other charges, as applicable.

The above does not apply to VA and/or Multifamily loans. In such cases, any remaining amount will be retained in a separate account until a periodic payment is completed, at which time the payment will be applied to your account.

When making a mortgage payment, the following conditions apply:

- The payment must include the correct loan number.
- Payments received after 8:00 p.m. will be processed the next business day.
- Payoff payments must be made with official checks.

- Payoff payments received after 4:00 p.m. will be processed the next business day.
- Mortgage payments in foreign currencies are not accepted.
- Cash payments are accepted only in our branches.
- Checks should be signed and dated, not post-dated or expired.

Make sure that your payment complies with these conditions, or it will be considered as a non-conforming payment. Payment application will be subject to resolution of the condition that is not met and may take up to five (5) days upon receipt.

## **Property Taxes<sup>1</sup>**

Property taxes are considered a preferential lien on your property, ahead of any other lien, and therefore, it is necessary to keep the payment current.

**Please be advised of the following:**

- Any changes in property ownership or occupancy must be promptly notified to the Center for Municipal Revenue Collection (“CRIM,” by its acronym in Spanish) (before December 31 of the current year). Remember that Banco Popular’s previous consent may be required for a transfer in ownership that takes place at any time prior to the loan payoff.
- If CRIM issue a tax bill not showing exemption credits to which you may be entitled, it is your responsibility to request an adjustment from the corresponding CRIM and provide us a copy of the new tax notice as soon as it is issued.
- It is your responsibility to ensure that the property is duly appraised for tax purposes, and to notify us of the tax amount to be included in the escrow payment.
- The Annual Escrow Account Statement on the loan shows the amount of property taxes paid during the year. You should verify the amount paid against the tax notice issued by CRIM.

## **Service Fees**

Please note that the services listed below entail the following fees:

### **Copy of Documents**

• Mortgage promissory note	\$10.00
• Sales deed	\$10.00
• Mortgage deed	\$10.00
• Tax exemption request	\$10.00
• Amortization schedule	\$10.00
• Annual FHA statement	\$5.00
• Annual Escrow Statement	\$5.00
• Periodic billing statements (per statement)	\$5.00
• Taxes notice (480.7A, 480.6A or 480.6D) (per year)	\$5.00
• Other documents	\$10.00

### **Other Special Services**

• Pay-off statement	\$10.00 <sup>2</sup>
• Payment history (per year)	\$5.00
• Processing non-sufficient funds transaction	\$10.00
• Collateral partial release	\$250.00 <sup>3</sup>
• Property inspections	Up to \$15.60
• Evidence of property tax payment (per semester)	\$5.00
• Detailed escrow analysis	\$25.00
• Legal document handling	\$10.00
• Substitution or evidence of check	\$10.00
• General information certification (per certification)	\$5.00
• Insurance certificates (per year)	\$5.00

This list is provided for information purposes and does not represent the complete list of all fees or costs that could be assessed to an account. These fees may vary according to the applicable agencies, such as the Department of Housing and Urban Development (HUD), the Office of Veterans Affairs (VA), the Puerto Rico Housing Finance Authority (PRHFC), or investor guides. We will do our best to keep you informed of any changes to these fees, note that these fees may be subject to change based on factors such as changes in federal or state regulations, or requirements from investors and guarantors.

## **Hazard and Flood Insurance Protection<sup>1</sup>**

- You are required to maintain hazard insurance, and where applicable, flood insurance, pursuant to the guidelines established by the owner and/or guarantor of your loan, and in the case of flood insurance, by federal regulation.
- Hazard insurance protects you, as property owner, against damages caused by fires, hurricanes, and other natural events, subject to the specific terms of coverage of the insurance policy. If the specific event is covered within the policy, you, as property owner, should receive compensation, subject to any applicable deductible amounts, to cover the cost of applicable damages.

Since the coverage amount is directly related to the value of restoring the property subject to loss, to its previous condition, you should take the necessary steps to make sure that the amounts covered are consistent with the actual cost of replacing them. You should contact your insurance agent for further information and orientation in relation to your insurance coverage.

- Bear in mind that standard hazard insurance does not cover losses resulting from flooding, landslides or tsunamis. Federal law requires flood insurance for properties located in designated flood prone areas. Flood insurance protects the property owner from losses resulting from water damage caused by a flood.
- Your Annual Escrow Account Statement shows the insurance premiums paid by Banco Popular on your behalf during each policy year.
- If you do not address the hazard and/or flood insurance requirements, Banco Popular will activate a process to buy the insurance on your behalf in what is known as force-placed insurance or lender-placed insurance. If Banco Popular does not receive the required insurance coverage, it will send you written notice to remind you of this requirement and provide you the opportunity to address it. If you do not respond by submitting the required insurance policy, Banco Popular will proceed to place the coverage based in the replacement cost determined in the appraisal report available in the bank records, which may be lower than the cost of replacement of your property at the time of an insured loss. It is important that you are aware that the insurance policy placed by Banco Popular may be more expensive than the one directly purchased by you. For this reason, we encourage you to timely address your loan's property insurance requirements.

## **Notice Concerning Private Mortgage Insurance<sup>1</sup>**

Your loan may have private mortgage insurance that protects lenders against financial loss when borrowers default. In such cases, insurance premiums are added to the loan payments. Under certain circumstances, the borrower has the right to cancel or terminate the private mortgage insurance requirement. For information about the cancellation or termination of this insurance, contact our Customer Service division. You may write to the address indicated at the end of this document or call us at 787.775.1100 or 1.800.981.1982, toll-free.

## **Mortgage Advice**

Free mortgage advice is offered by counseling agencies approved by the Department of Housing and Urban Development (HUD). These counselors are trained to assist consumers who may be experiencing problems with their mortgage payments. For a list of mortgage counseling organizations in the area, visit [www.hud.gov](http://www.hud.gov), [www.consumerfinance.gov](http://www.consumerfinance.gov) or call 1.800.569.4287, or, for the hearing impaired, 1.800.877.8339. You can also call 1.888.995.4673 or visit [www.makinghomeaffordable.gov](http://www.makinghomeaffordable.gov) or [www.knowyouroptions.com](http://www.knowyouroptions.com).

## **Contact Us**

For more information about your mortgage, contact us through:

- Telephone: 787.775.1100 or 1.800.981.1982, toll free

• Mail:

BPPR Mortgage Servicing Division (761)  
PO Box 362708  
San Juan, PR 00936-2708

- Visit: [www.popular.com/en/mortgages/services](https://www.popular.com/en/mortgages/services)

Furthermore, you have the right to request information and to notify a financial institution if you believe an error has occurred in relation to your mortgage. These communications must be sent in writing to the following address:

BPPR Mortgage Servicing Division  
PO Box 70127  
San Juan, PR 00936-8127

<sup>1</sup> Banco Popular’ s servicing policy, with some exceptions, advances funds for Private Mortgage Insurance, hazard and flood insurance and tax payments, even if mortgage loan is not current on payments.

<sup>2</sup> Payments received with an expired pay-off balance will require a new pay-off statement.

<sup>3</sup> It may entail other costs from third party services.

# Servicios Hipotecarios / Mortgage Servicing



Lo que necesita saber sobre su préstamo hipotecario

*What you need to know about your mortgage loan*



**BPPR División de Préstamos Hipotecarios (761)**

**PO Box 362708**

**San Juan, PR 00936-2708**

Mantenerle informado sobre cualquier asunto relacionado a su préstamo hipotecario es parte fundamental de nuestro compromiso de servicio.

Para su conveniencia, en este folleto encontrará información relevante sobre su préstamo hipotecario.

### Conozca su estado de cuenta

El estado de cuenta periódico contiene la siguiente información: (i) la fecha de vencimiento del pago; (ii) la cantidad total del pago adeudado; (iii) la fecha en que se impondrán los cargos por demora; (iv) la cantidad del cargo por demora; y (v) la cantidad total adeudada, si el pago conlleva esos cargos.

Los pagos del préstamo hipotecario vencen el día señalado en el estado de cuenta y el pagará hipotecario. Si en algún momento la fecha de vencimiento cae fin de semana, día feriado estatal o federal, se extenderá al próximo día laborable.

Se impondrá un cargo por demora si el pago no es recibido dentro del período de gracia otorgado luego de la fecha de vencimiento. El cargo por demora se impondrá una sola vez por cada pago atrasado. Los documentos del préstamo hipotecario especifican la cantidad de cargos por demora que pudieran imponerse al préstamo hipotecario.

**Evite recargos y proteja su historial de crédito efectuando los pagos hipotecarios a tiempo.**

### Pagos

La manera más rápida y efectiva de efectuar pagos hipotecarios es suscribiéndose al servicio de Pago Directo. Este servicio le permite seleccionar el día y la cuenta bancaria de la cual desea que debitemos el pago de la hipoteca. El pago se realizará automáticamente en la fecha seleccionada. Para su conveniencia, puede seleccionar cualquier fecha de pago dentro del periodo de gracia sin cargos adicionales.

Tenemos varios canales de pagos adicionales disponibles, si usted así lo prefiere. Puede realizar sus pagos a través de TelePago, llamando al 787.724.3650, o a través de Mi Banco, si está inscrito en ese servicio. Para más información de cómo registrarse a este servicio, favor acceda: [www.popular.com/hipotecas/servicios](http://www.popular.com/hipotecas/servicios). Otros canales disponibles incluyen nuestras sucursales y el correo postal. De usted desear enviar su pago por correo postal, puede enviarlo a la siguiente dirección:

BPPR División de Servicios Hipotecarios (761)  
PO Box 362708  
San Juan, PR 00936-2708

Recuerde incluir el número de préstamo en su cheque o giro postal.

Si está enfrentando alguna dificultad financiera, el programa de Mitigación de Pérdida (*Loss Mitigation*) podría ser una solución para usted. Entendemos que surgen situaciones inesperadas de las que no tenemos control que pueden afectar su capacidad de pago. No importa si su situación es temporera o permanente, ofrecemos alternativas de ayuda a las que podría ser elegible dependiendo del tipo de préstamo hipotecario y situación individual. Para conocer más detalles y coordinar una entrevista, comuníquese al 787.775.1100 o 1.800.981.1982, libre de cargos o a través del siguiente correo electrónico [AsistenciaHipotecaria@popular.com](mailto:AsistenciaHipotecaria@popular.com).

### Política de aplicación de pagos hipotecarios

Un pago periódico es uno que cubre la totalidad del principal, interés y reserva (si aplica) para un ciclo de pago determinado. Los pagos hipotecarios son aplicados a la fecha de su recibo.

Un pago parcial es un pago recibido por una cantidad menor al pago periódico. Al recibir un pago parcial, Banco Popular retiene el pago en una cuenta separada hasta que el deudor complete la cantidad del pago periódico. Una vez completado, el total del pago periódico es aplicado al préstamo. Los pagos parciales son divulgados en el estado de cuenta periódico.

A menos que se indique de otro modo, los pagos recibidos por una cantidad mayor al total adeudado serán aplicados hasta tres pagos adelantados. Cualquier cantidad en exceso, que no cubra un pago periódico adicional, será aplicada, según aplique, en el siguiente orden: (1) a cargos incurridos

como resultado de pagos tardíos, (2) fondos insuficientes o fondos no cobrados y (3) cualquier cantidad remanente se aplicará al balance de principal adeudado. Si aún existen fondos en exceso en suspenso, luego de cubrir el balance de principal adeudado, se aplicarán en el siguiente orden (4) a los cargos por servicio y (5) a otros cargos que resulten de atrasos, tales como, inspecciones a la propiedad y gastos legales o cualquier otro cargo, según aplique.

El párrafo anterior no aplica a préstamos VA y/o Multifamiliar. En estos casos, cualquier cantidad remanente se mantendrá en una cuenta separada, hasta completar un pago periódico y en ese momento se aplicará el pago a su cuenta.

Al emitir su pago de hipoteca, las siguientes condiciones aplican:

- El pago debe incluir el número de préstamo correcto.
- Pagos recibidos después de las 8:00 p.m. serán procesados con fecha del próximo día laborable.
- Pagos para saldo de hipoteca deben realizarse con cheques oficiales.
- Pagos para saldo de hipoteca recibidos después de las 4:00 p.m. serán procesados con fecha del próximo día laborable.
- No se aceptan pagos emitidos con moneda extranjera.
- Solo aceptamos pagos en efectivo en nuestras sucursales.
- Los pagos con cheques deben estar debidamente firmados y no pueden ser posdatados o estar vencidos.

Asegúrese que los pagos cumplen con estas condiciones, o serán considerados pagos no conformes. La aplicación de pago estará sujeta a la resolución de la condición que no se cumplió y, podría transcurrir un periodo de hasta cinco (5) días de su recibo.

### Contribuciones sobre la propiedad<sup>1</sup>

Las contribuciones atrasadas sobre la propiedad inmueble constituyen un gravamen preferente sobre cualquier otro gravamen, y por lo tanto, es necesario mantener los pagos al día.

**Preste atención a lo siguiente:**

- Cualquier cambio que surja en el título u ocupación de la propiedad debe ser notificado inmediatamente al Centro de Recaudación de Ingresos Municipales (“CRIM”) (no más tarde del 31 de diciembre del año en curso). Recuerde que el consentimiento previo de Banco Popular podría ser requerido previo a la transferencia de cambio de dueño que surja en cualquier momento previo al saldo del préstamo.
- Si el CRIM expide un recibo sin los créditos de exoneración a los que tiene derecho, el deudor será responsable de gestionar los ajustes correspondientes en cualquiera de las oficinas del CRIM y deberá proveernos copia de las nuevas notificaciones tan pronto les sean expedidas.
- Es su responsabilidad asegurarse que la propiedad se encuentre tasada para efectos contributivos y notificarnos para incluir la partida de contribuciones en sus pagos a la cuenta de reserva.
- El Estado Anual de la Cuenta de Reserva del préstamo hipotecario indica las contribuciones pagadas durante el año. Debe verificar la cantidad pagada contra la notificación del CRIM.

### Cargos por servicio

Favor notar que, a los servicios detallados a continuación, le aplican los siguientes cargos:

<b>Copia de documentos</b>	
• Pagaré hipotecario	\$10.00
• Escritura de compraventa	\$10.00
• Escritura de hipoteca	\$10.00
• Solicitud de exoneración contributiva	\$10.00
• Tabla de amortización	\$10.00
• Estado de cuenta anual FHA	\$5.00
• Estado Anual de la Cuenta de Reserva	\$5.00
• Estado de cuenta periódico (por estado)	\$5.00
• Informativa de intereses (480.7A, 480.6A o 480.6D) (por año)	\$5.00
• Otros documentos	\$10.00

<b>Otros servicios especiales</b>	
• Balance de cancelación	\$10.00 <sup>2</sup>
• Historial de pago (por año)	\$5.00
• Procesamiento de transacciones por fondos insuficientes	\$10.00
• Segregación de colateral	\$250.00 <sup>3</sup>
• Inspecciones a la propiedad	Hasta \$15.60
• Evidencia de pago de contribuciones (por semestre)	\$5.00
• Análisis detallado de la reserva	\$25.00
• Manejo y envío de documentos legales	\$10.00
• Evidencia de cheques cobrados o sustitución de cheques	\$10.00
• Certificaciones de información general (por certificación)	\$5.00
• Certificaciones de seguro (por año)	\$5.00

Este detalle se provee únicamente para fines informativos y no es la lista completa de los cargos y costos que podrían ser aplicables al préstamo. Estos cargos varían de acuerdo con las disposiciones de las agencias pertinentes, tales como el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD por sus siglas en inglés), la Oficina de Asuntos del Veterano (VA por sus siglas en inglés) y la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda de Puerto Rico (AFV), o guías de inversionistas. Haremos todo lo posible por mantenerlo informado con relación a cambios en estos cargos, los mismos están sujetos a cambio, basado en factores tales como cambios en reglamentaciones federales o estatales, o requerimientos de los inversionistas y reguladores.

### Seguro contra siniestros o inundaciones<sup>1</sup>

- Usted está requerido en mantener un seguro contra siniestro, y donde aplique, un seguro por inundación, de acuerdo con las guías establecidas por el dueño y/o garantizador de su préstamo, y en caso de inundación, por regulación federal.
- La póliza de seguro contra siniestro lo protege, como dueño de la propiedad, contra daños causados por fuego, huracanes y otros eventos naturales, sujeto a los términos específicos de cubierta en la póliza de seguros. Si el evento específico está cubierto dentro de la póliza, usted como dueño de la propiedad, debe recibir compensación para cubrir los costos aplicables a los daños, sujeto a cualquier cantidad deducible aplicable.
- Como la cantidad de la cubierta de la póliza está directamente relacionada con el valor de restauración de la propiedad sujeta a pérdida, a su condición previa, usted debe realizar los pasos necesarios para asegurarse de que la cantidad cubierta sea consistente con el costo actual de reemplazo de estos. Usted debe contactar su agente de seguros para información adicional y orientación con relación a su cubierta de seguro.
- Adviértase, que la póliza regular de siniestros no cubre pérdidas ocasionadas por inundaciones, deslizamientos o tsunami. La regulación federal requiere pólizas de inundación a propiedades ubicadas en zonas designadas como propensas a inundación. El seguro por inundación protege al dueño de la propiedad de pérdidas por daños ocasionados por el agua como resultado de una inundación.
- El Estado Anual de la Cuenta de Reserva de su préstamo hipotecario indica los seguros pagados por Banco Popular en su nombre durante cada año de la póliza.
- Si usted no atiende los requisitos de seguro de siniestro y/o seguro por inundación, Banco Popular activará el proceso para la compra de un seguro en su nombre el cual se conoce como *Force-placed* o *Lender-placed*. Si Banco Popular no recibe la cubierta de seguros requerida, le enviará una notificación escrita para recordarle del requisito y proveerle la oportunidad de atender el mismo. Si usted no responde, sometiendo la póliza de seguros requerida, Banco Popular procederá a colocarle una cubierta basada en el costo de reemplazo determinado en la tasación disponible en los registros del Banco, la cual puede ser menor que el costo de reemplazo de su propiedad en el momento que incurra la pérdida. Es importante que sepa que la póliza colocada por Banco Popular podría ser más costosa que la que usted pudiera comprar directamente. Por esta razón, le recomendamos que atienda los requerimientos de la póliza de seguros a tiempo.

### Notificación sobre seguro hipotecario privado<sup>1</sup>

El préstamo puede tener un seguro hipotecario privado, el cual protege al acreedor contra pérdidas financieras si el deudor deja de efectuar los pagos. En estos casos, las primas de seguro hipotecario se añaden al pago de hipoteca. Bajo ciertas circunstancias, el deudor tiene derecho a cancelar o terminar este requisito de seguro hipotecario privado. Para información adicional sobre la cancelación o terminación de este seguro, puede comunicarse con nuestra división de Servicio al Cliente. Puede escribirnos a la dirección indicada al final de este documento o llámenos al 787.775.1100, o al 1.800.981.1982, libre de cargos.

### Asesoría hipotecaria

Si desea obtener asesoría hipotecaria, existe ayuda gratuita ofrecida por agencias de asesoría aprobadas por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD, por sus siglas en inglés). Estos asesores están capacitados para ayudar a consumidores que tienen problemas con los pagos hipotecarios. Para obtener una lista de organizaciones de asesoría hipotecaria en el área, visite [www.hud.gov](http://www.hud.gov) o [www.consumerfinance.gov](http://www.consumerfinance.gov), o llame al 1.800.569.4287 o a la línea para audio impedidos al 1.800.877.8339. También, puede llamar al 1.888.995.4673 o acceder a [www.makinghomeaffordable.gov](http://www.makinghomeaffordable.gov) o [www.knowyouroptions.com](http://www.knowyouroptions.com).

### Contáctenos

Para más información sobre su hipoteca, puede contactarnos a través de:

- Teléfono: 787.775.1100 o 1.800.981.1982, libre de cargos

- Correo postal:

BPPR División de Servicios Hipotecarios (761)  
PO Box 362708  
San Juan, PR 00936-2708

- Visite: [www.popular.com/hipotecas/servicios](http://www.popular.com/hipotecas/servicios)

Además, tiene derecho a solicitar información y a notificarle a la institución financiera si entiende que esta ha incurrido en algún error. Estas comunicaciones tienen que enviarse por escrito exclusivamente a la siguiente dirección:

BPPR División de Servicios Hipotecarios  
PO Box 70127  
San Juan, PR 00936-8127

<sup>[1]</sup> Banco Popular tiene como política, con algunas excepciones, adelantar fondos para pagos de seguro hipotecario privado, seguros contra siniestros e inundaciones y contribuciones aunque el préstamo hipotecario no se encuentre al día en los pagos.

<sup>[2]</sup> Pagos recibidos con balances de cancelación vencidos requerirán un nuevo balance de cancelación.

<sup>[3]</sup> Puede conllevar otros costos por servicios de terceros.