WRITTEN COMMENTS RECEIVED FROM THE PUBLIC

2025, 2024 and 2026 as of April 1,

We welcome public comments as we strive to improve our level of quality and performance in the communities we serve. The Act requires us to publish the current year and two previous years, all written comments received from the public on how the bank is helping meet community credit needs.

Social Media comments

Complaint Date	Time	Channel	Author Name	Post Copy	Response Date	Time	FirstBank Response
1/20/2024	17:19	Facebook	[redacted]	Ya me cobraron la revisión de crédito pero pregunto después de tres meses me cobran sin mi autorización	1/20/2024	23:31	Saludos, [redacted]. Gracias por escribirnos. Puedes comunicarte con nosotros llamando a FirstLine Solution Center al 787-725-2511 en horario de 6:00am a 12:00am de lunes a domingo y uno de nuestros representantes te asistirá. De igual manera puedes dejarnos saber la situación a detalle por mensaje privado y con mucho gusto analizaremos la situación. Cualquier duda o pregunta no dudes en dejarnos saber. ¡Estamos para servirte!
2/12/2024	19:23	Facebook	[redacted]	Llevo desde Diciembre con carta precualificada y no me llevan de la mano. Al contrario están muy ocupados ni alternativas me dieron y mucho menos idea de cuánto pagaría ni que préstamo me conviene mas. Pura propaganda	3/7/2024	21:18	[redacted] Saludos, gracias por escribirnos. Porque cada caso es único, FirstMortgage ofrece productos hipotecarios que se acoplan a las necesidades de cada uno de nuestros clientes. Si estás listo para: • Comprar tu primera vivienda • Adquirir una segunda residencia • Refinanciar tu propiedad actual • Invertir en bienes raíces Para mayor información de nuestros productos hipotecarios puedes entrar a este enlace: https://www.1firstbank.com/pr/es/personal/prestamo-hipotecario.html o llámanos al 787.760.8100 ó 1.866.910.8100 para orientarte sobre cuál de nuestros productos es para ti. También puedes visitar uno de nuestros centros hipotecarios, para corroborar la ubicación o el horario accede al localizador de www.1firstbank.com o descarga nuestra aplicación, disponible para dispositivos Android y Apple. Están disponibles de 8:30 a 3:30pm. ¡Buenas noches!
5/6/2024	8:52	Facebook	[redacted]	Recientemente recibí una oferta de pre aprobación de préstamo personal. Para completar la solicitud pedí un informe de historial de crédito en Transunion que me indicaba que el mencionado banco había indagado en mi crédito para la oferta. Con mucha emoción completé la solicitud la cual fue DENEGADA. Si el banco no te va a aprobar para que envían ofertas de pre aprobación. Esto es irracional. Lo peor de todo es que perdí 3 puntos por la dichosa indagación. No sé dejen engañar de estás ofertas fraudulentas. Opción real las cooperativas para préstamos personales allí si me aprobaron.	5/6/2024	9:23	Saludos [redacted], gracias por tomar de tu tiempo para dejarnos saber tu experiencia. De acuerdo a tu información crediticia, FirstBank le realiza un acercamiento para la pre-aprobación. Luego de recibir tu solicitud, cada caso se trabaja individualmente en base a unos requisitos que se toman en consideración para aprobar un préstamo. Lamentamos que en tu caso no hayas sido aprobado y esperamos que en una próxima ocasión podamos cumplir con tus expectativas. ¡Estamos para servirte!

8/31/2024	2:44	Facebook	[redacted]	Yo intente con first bank y me lo denegaron y eso que mi deposito directo del trabajo es con ellos, bahhhh venden sueños	9/2/2024	9:37	¡Saludos [redacted] y gracias por escribirnos! Lamentamos que en esa ocasión no haya aplicado. En cualquier momento, si desea, puede contactarnos al 787.760.8100, lunes a viernes de 9:00 a.m. a 6:00 p.m. y sábados de 9:00 a.m. a 1:00 p.m. Buen día.
9/9/2024	12:25	Facebook	[redacted]	No estoy de acuerdo pq me hicieron esperar mucho tiempo para la aprobación y perdí la oportunidad de comprar.	9/9/2024	12:35	¡Saludos y gracias por escribirnos! Lamentamos los inconvenientes que haya tenido. Escríbanos por mensaje privado los detalles de su solicitud para poder asistirle.
3/17/2024	17:50	Facebook	[redacted]	Necesitamos más cajero del banco en los pueblos 🤣	3/17/2024	19:53	Saludos, gracias por la sugerencia. ¡Estamos para servirte!
10/1/2024	16:11	Facebook	[redacted]	Los cajeros de ustedes están desapareciendo. Los de las farmacias caridad que frecuento se fueron.	10/1/2024	16:44	Saludos [redacted], gracias por escribirnos. Lamentamos los inconvenientes que esto pudo haberle causado, lo estaremos reportando con la unidad correspondiente. ¡Estamos para servirte!
4/6/2025	21:05	Facebook	[redacted]	Sabes que? Tengo la ayuda de asistencia al comprador y aun así no me ayudaron a comprar mi primer hogar quede devastada y mus sueños derrotados.	4/6/2025	22:08	Saludos, [redacted]. Gracias por contactarnos. Lamentamos los inconvenientes que esto pueda causarle. Si es posible, por favor envíenos más detalles por mensaje privado para poder asistirle mejor. ¡Estamos para servirle!
4/9/2025	8:57	Facebook	[redacted]	Tengo cuenta de athmobil con ustedes desde hace 4 años, con depósitos semanales por mi negocito y hoy solicite un préstamo de $1500 y me lo deniegan, para qué entonces uno tiene cuenta con ustedes si cuando uno necesita no lo ayudan , hoy voy a cerrar esa cuenta ,me voy con oriental	4/9/2025	9:09	Saludos [redacted] gracias por escribirnos y lamentamos el inconveniente que nos mencionas. Por favor, de ser posible envíanos más detalles de la situación por mensaje privado para poder referirlo al área correspondiente. Estamos para servirte.
5/2/2025	10:56	Facebook	[redacted]	No hagan préstamo hipotecario con este banco, son los peores! Te trabajan el caso, te dicen que si, te llenan todos los documentos, pagas por que te tiren crédito una cantidad exagerada, sales con un crédito de más de 795 dé empírica, te hacen pagar por tasación y otras transacciones y al final te deniegan el préstamo. Cuando ya de antemano te habían dicho que cualificabas súper bien! Son los PEORES	5/2/2025	11:06	Saludos [redacted], gracias por comunicarte con nosotros y dejarnos saber tu sentir. Lamentamos los inconvenientes que esto te pudo causar. Nuestro compromiso es atender a nuestros clientes con excelencia. Por favor, escríbenos a través de mensaje privado para validar la información. ¡Estamos para servirte!

6/15/2025	21:10	Facebook	[redacted]	San lorenzo tiene mucho cliente deberían de tomar en cuenta una pequeña sucursal en San Lorenzo. Ya q hay otras sucursales de otros banco y faltaría la de el mejor banco FirstBank. Estaríamos muy contento ya que para todos sería bueno no llegar a otros pueblos cercanos para hacer cualquier transacción bancaria teniendo uno en nuestro pueblo. Gracia por la atención prestada a esta petición.	6/16/2025	8:42	Saludos [redacted] y gracias por tu sugerencia. En el siguiente enlace podrás encontrar nuestro localizador y saber qué Sucursales y ATM's se encuentran cerca de San Lorenzo. ¡Estamos para servirte! https://www.1firstbank.com/pr/es/localizador.html
6/28/2025	16:31	Instagram	[redacted]	Hola, necesitamos sucursal en san Lorenzo, o al menos un cajero automático que acepte depósitos!!	6/28/2025	17:10	Saludos [redacted] y gracias por escribirnos. Se estará refiriendo para conocimiento al departamento correspondiente. Mientras tanto, en el siguiente enlace, https://1firstbank.com/pr/es/localizador.html, encontrarás información relacionada a la ubicación, números y horarios de nuestras sucursales y localidades de cajeros. De necesitar información adicional, comunícate con nosotros al 787.725.2511 de 6am a 12am, lunes a domingos. ¡Estamos para servirte!
8/27/2025	15:13	Instagram	[redacted]	A quien pueda interesar: Si es de interese de alguien en la sucursal. Mas de dos meses solcitando un prestamo hipotecario. Entregando cada documento que me piden con urgencia, ocupando a mis contables y todo el que amerita. Aún dos meses despues sigo sin contestacion, siguen con la mas minima comunicacion (con excepcion de Edwin Acevedo, de Aguadilla). Hace mas de un mes entregue todo lo solicitado y no tuve respuesta alguna por dos semanas. Carmen del Valle llamo a disculparse luego, mencionando que hubo un problema de salud con una empleada que tenia mi caso y por eso se dio el atraso. Que iban a bregar lo antes posible con mi caso y tratar de avanzar lo mas posible. Me volvieron a pedir otros documentos, los entregue al otro dia y volvio a pasar lo mismo. Dos semanas mas sin contestacion alguna de nadie. Ni siquiera para darme un update de la	8/27/2025	16:31	Saludos, [redacted] Gracias por escribirnos. Si, por favor, ¿nos podrías brindar tu información personal para referir el caso a la persona que lo esté trabajando?

				solicitud. La semana pasada vuelven y se comunican, solicitando mas documentos, se les entrego al otro día....			
10/2/2025	13:33	Facebook	[redacted]	Busquen otros bancos, a mi no me llevaron de la mano, yo tenía q estar llamando para ver en que estatus estaba, y cada vez pidiendo papeles cuando ya estaban en file. Y piden casi $79.00 para indagarte el crédito. Más el tasador que ellos envian lo tiene que pagar uno $738.00 mas. Y si el tasador esta de mal humor te cuenta hasta el más mínimo clavo q este suelto. Cooperativa más bajo el %. Con una de Cabo Rojo me fui.	10/2/2025	13:42	Saludos [redacted] Gracias por comunicarte con nosotros y dejarnos saber tu sentir. Nuestro compromiso es atender a nuestros clientes con excelencia. Déjanos saber más detalles a través de mensaje privado acerca de tu situación para poder orientarte y asistirte. Lamentamos los inconvenientes. ¡Estamos para servirte!
2/27/2026	11:26	Facebook	[redacted]	Hola saludos esto es una crítica costrutiba en el banco de Guayama que queda el centrico el cajero fue removido solo hay uno servi carro las persona se ven obligadas a central en el servi carro fui al cajero del centro commercial y lo tenía fuera de servicio un personal estaba bregando con el crítica contrustiba es debe tener mas cajero de su banco ya que que está servi carro también tiene problema con pantalla tactil hay que personal muchas veces para que fuciona esto es en banco de Guayama y de afuera está fuera de servicio la verdad se nesecitas mas cajero esperan que la petition de los cliente sea Escucha da es nesesario para tener buen servicio gracias por su atención buen día	2/27/2026	11:56	Saludos [redacted] Gracias por comunicarte con nosotros y dejarnos saber tu sentir. Nuestro compromiso es asistir a nuestros clientes con excelencia. Lamentamos los inconvenientes que esto le pudo causar. Estaremos refiriendo el caso a la unidad correspondiente. ¡Estamos para servirte!

1 First Bank

1. Comment Received by First Bank

Date of receipt: 9/26/2024

Channel: E-mail

Ref: CCMS10517

CCM 510517

Septiembre 26 de 2024

A: FirstBank, First mortgage,[redacted]
Departamento de cierre, Departamento de proceso
De [redacted]
CC : [redacted]

A quien pueda interesar

Sirva la presente para solicitar acción de parte de la gerencia alta o el presidente de FirstBank. Mi nombre es [redacted] opcione un apartamento en el [redacted] para finales del mes de [redacted]. El corredor me recomendó con un oficial de First mortgage para mi préstamo y procedí a llamarla y hacer toda la gestión con ella. Una vez el préstamo paso al área de proceso del banco surgieron una serie de detalles y me solicitaron una serie de documentos con los cuales cumplí a cabalidad. Ahora en el mes de [redacted] se me envía una carta de aprobación de mi préstamo y dos días después me dicen que el préstamo no puede cerrar y que al parecer podría terminar denegado.

Me parece que es una atrocidad y atropello hacia mi parte mantenerme en un proceso de préstamo por 6 meses para que luego que se me entregue una carta de aprobación llamarme y decirme semejante desconsideración. Me siento totalmente desconsolado, discriminado y atropellado por este proceso. No hay palabras para consolar a alguien el cual se le atropella de esta manera. Algo totalmente injusto y que me parece que la gerencia alta o presidencia del banco deberían conocer y tomar cartas en el asunto.

Mi intención con esta carta no es hacerla daño a nadie, solo quiero que cumplan con la carta de aprobación que se me envió y que yo pueda comprar mi propiedad. Hay tanta gente en Puerto Rico que necesitamos ayuda para un hogar que hasta en los medios televisivos todos los meses se escucha este tema y que por fin yo logro encontrar un vendedor que espere por el tiempo que toma la ayuda de vivienda y una vez puedo ser aprobado por vivienda [redacted] que ahora el banco me diga que no se puede porque se acabaron los fondos de una ayuda que ellos me ofrecieron? Eso me lo debieron haber dicho el día uno y no hacerme perder mi tiempo ni de la persona que me vende. Exijo sean justos conmigo y con el resto de las personas que le aprueben un préstamo y si le entregan una carta de aprobación es para poder lograr el cierre no para luego dejarlos desconsolados con que no se va a poder.

Agradeceré alguien se comunique conmigo a la brevedad posible porque no puedo quedarme de brazos cruzados este tema no se puede quedar desatendido, así tenga yo que acudir a los medios de comunicación.

1 First Bank

10 de diciembre de 2024

[redacted]

Asunto: Proceso préstamo hipotecario

Estimado [redacted]

Recibimos su reclamación relacionada al proceso de su préstamo hipotecario y nos dirigimos a usted para expresarle nuestras más sinceras disculpas por el tiempo e inconvenientes que experimentó en este proceso. En Firstbank nos esforzamos por ofrecer siempre el mejor servicio al cliente y para nosotros es muy importante saber cuándo nuestro servicio no cumpla con sus expectativas.

Luego de investigar la situación que nos presenta con relación al tiempo de su préstamo según se le informara en la originación de su préstamo, las solicitudes de préstamo con asistencia de fondos CDBG-DR, requieren de proceso, aprobación de Firstbank y el Departamento de la Vivienda, lo que puede causar un retraso en el tiempo de su solicitud.

Su solicitud de préstamo fue aprobada [redacted] y cerró e [redacted] Según se le notificara el [redacted] por medio de carta su solicitud de préstamo fue evaluada de manera favorable sujeto a la decisión final de fondos CDBG-DR por el Departamento de Vivienda y a la asistencia de pronto y gastos de cierre "Home Buyer Dream Program". E [redacted] recibimos aprobación de fondos del Departamento de Vivienda sin embargo la asistencia del Progama "Home Buyer Dream Program" no aprobó la asistencia de fondos debido a que al momento los fondos ya se habían agotado. Realizamos gestiones con el vendedor y este logro concederle parte de los gastos de cierre para facilitar el cierre de su préstamo.

Lamentamos cualquier inconveniente que esta situación le pudo causar. Para nosotros en FirstBank, usted es un cliente muy valioso y la razón de ser de nuestra institución. Por eso, es nuestro interés en mantener una comunicación efectiva para que reciba un servicio de excelencia.

Agradecemos la oportunidad que nos brinda de servirle. De necesitar asistencia adicional o para aclarar cualquier duda, puede comunicarse a través de servicio al cliente llamando a **FirstLine Solution Center** al (787) 725-2511 o al 1-866-695-2511, libre de costo

Atentamente

[redacted]

CCMS10517

1 First Bank

2. Comment Received by First Bank

Date of receipt: 10/4/2024

Channel: E-mail

Ref: CCMS10538

CCMS 10538

[redacted]

4 de octubre 2024

[redacted]

Estimado [redacted]
He decidido compartir con usted mi experiencia con la institución que usted preside y el por qué decidí cancelar el préstamo 70A aprobado desde hace sobre 3 meses.

En el pasado mes de enero tome la decisión de expandir nuestra [redacted] la cual tiene [redacted] de establecida convirtiéndose en el [redacted] Debido a nuestra localidad utilizamos la sucursal de First Bank en la [redacted] donde [redacted] gerente. Esta expansión contempla una nueva tienda detrás de [redacted] llamada [redacted] un costo de [redacted]

Desde el comienzo se nos había comunicado que desde el momento en que todos los documentos estuvieran disponibles seria 30 días para la aprobación. El problema que observamos es que el banco tarda sobre 60 días solicitando y analizando los documentos que necesitan los cuales hay algunos que tardan y se van pidiendo por filtraciones. Por tal razón si el banco tarda en evaluar y pedir documentos 60 días entonces hay que esperar 30 días adicionales por la aprobación.

Otra cosa que nos afecto grandemente y nunca entendimos la razón, fue que siendo nosotros una institución solida y con un crédito excelente y teniendo SBA como garantizador de la colateral. Se nos pidió un [redacted] Aparte de mi [redacted] y [redacted] además de [redacted] la cual no tiene deuda la [redacted] Inmediatamente levantamos bandera por que [redacted] aportación se transfiere [redacted] lo cual nos dejaría casi sin [redacted] para operar nuestro negocio atentando contra la estabilidad del negocio.

Pedimos una reconsideración, pero la persona a quien se le asigno el caso se iba de vacaciones y tuvimos que esperar 2 semanas a que regresara. Una gran perdida de tiempo pues obviamente fue denegada.

Han sido tanto los escollos que ni tengo voluntad para seguir escribiendo y aunque no se enterará pues sé que dentro de la institución se cubrirán y nadie será responsable por tener un caso aprobado que comenzó la gestión de financiamiento en marzo y con una ultima promesa de cierre para finales de septiembre. Hoy es [redacted] y recibí una llamada de un agrimensor para coordinar una cita para ir a medir un terreno que se nos solicitó también como colateral. Así que difícilmente este préstamo estará disponible para cierre en las próximas semanas.

Esto sin contar que apenas hace 2 semanas se me pidió una póliza de vida, y la semana pasada otra póliza por todos los equipos que todavía no he comprado ni están en nuestro poder y sin eso no se puede hacer el cierre. !Jajajajajaja!

Así que después de 6 meses siguen pidiendo documentos a destiempo sin contar que hace 2 meses nos solicitaron todos los estados financieros nuevamente por que ya habían caducado al tener mas de [redacted] días. Lo más triste de todo es que hemos tenido que pagar [redacted] dólares sobrepasando el [redacted]% para continuar, aunque sea de forma lenta la construcción. Aunque en infinidades de veces explicamos que necesitábamos terminar la tienda para septiembre por cuestiones de ventas ya que nuestro mercado las ventas bajan en noviembre hasta enero a diferencia de otros mercados por navidades. Ahora debemos enfrentar una apertura en la temporada mas baja del año.

Aunque en realidad no hemos entrado en todos los detalles por que la lista es larga y no deseo aburrirlo, quiero dejarle saber cómo nos han hecho sentir en este proceso.

Cuando un pequeño empresario como yo se acerca a la banca la energía que he sentido de First Bank es "debes canalizarte de la forma que nosotros deseamos y decidimos". Se siente como si el banco estuviera por encima cuando en realidad estamos exactamente en el mismo lugar. No existe un desarrollo económico sin el banco ni tampoco un banco existe si el cliente. ¿No cree usted que es así?

Por tal razón y luego de tomarme el tiempo de evaluar mis alternativas he decidido cancelar el préstamo con First Bank. Ahí momentos en la vida que tomar una decisión importante se vuelve clara pues nunca he puesto el dinero como prioridad. Se que comenzar el proceso en otro banco para muchos seria un grabe error pues al fin de cuentas tardará más que lo que podría tardarse First Bank pero, para mi existen otros parámetros mucho mas valiosos que el dinero y es la honestidad, integridad y la rectitud van por encima.

No tomare su dinero, porque nuestra institución es una de energía positiva que lleva salud y sanación a nuestro cliente. Ya este proceso a creado una ruptura y un daño irreparable y lo siento en mi corazón. Este proceso a sido necesario para mi ser pues me alimenta para desarrollarme en un futuro e independizarme de la banca donde no necesite de una aprobación. Esto que ustedes están creando, que son empresarios lastimados y airados con el sistema es la cosecha del futuro pues sin duda debe ser algo colectivo.

Como se que usted es una persona sumamente ocupada como lo es [redacted] sírvase a no contestar este comunicado.

Respetuosamente,

[redacted]

1 First Bank

04 de noviembre de 2024

[redacted]

Asunto: Queja Presidencial

Estimado [redacted]

Reciba un cordial saludo.

Recibimos su queja en la oficina de nuestro presidente, [redacted] con relación al proceso de su solicitud de crédito comercial el pasado [redacted]. Le agradecemos por traer el asunto ante nuestra atención. En FirstBank nos esforzamos por ofrecer siempre el mejor servicio al cliente.

Deseamos notificarle que la situación que nos presentó, respecto a su solicitud de crédito comercial, fue referida a las unidades pertinentes para evaluación y para el fortalecimiento continuo del servicio hacia nuestros clientes. Luego de completar nuestra investigación, confirmamos que la orientación brindada por nuestros representantes en torno a su solicitud de crédito fue correcta y conforme a nuestros procesos. Validamos los eventos que ocurrieron en el proceso y nos reiteramos respecto a la necesidad de la documentación solicitada para poder completar el cierre de su solicitud de crédito comercial.

Lamentamos cualquier inconveniente que la situación le pueda haber causado. Como parte de nuestros procesos, referimos cualquier situación presentada para el servicio y mantenimiento correspondiente. Para nosotros en FirstBank, usted es un cliente muy valioso, y la razón de ser de nuestra institución. Por eso, es nuestro interés en mantener una comunicación efectiva, para que reciba un servicio de excelencia.

De necesitar asistencia adicional o para aclarar cualquier duda, puede comunicarse a través de servicio al cliente llamando a FirstLine Solution Center al 787-725-2511, 787-282-4267 (TTY) o al 1-866-695-2511, libre de costo, durante el horario de domingo a sábado de 6:00AM a 12:00AM.

Atentamente,

[redacted]

Trust & Customer Resolution Department

CCMS 10538

NNNCP-14328-0223

1 First Bank

3. Comment Received by First Bank

Date of receipt: 3/18/2025

Channel: E-mail

Ref: CCMS10870

CCMS 10870

18 de marzo de 2025

CARD SERVICES
First Bank
P O Box 9146
San Juan, PR 00908-0146

Oficial de crédito:

Re.: Solicitud [redacted]
Master Card Beyond

El [redacted] solicité un aumento de $1,500 a mi tarjeta de crédito Master Card Beyond. Lo siguiente es un recuento de lo sucedido:

1. 2/4/25 solicito por teléfono aumento a línea de crédito
2. 2/14/25 recibo un email indicando que mi solicitud fue aprobada y que enviara la evidencia de ingresos (Anejo A)
3. 2/18/25 conforme a las instrucciones envío los documentos al correo electrónico indicado (Anejo B)
4. 2/19/25 recibo nuevamente el email donde se indica que la solicitud fue aprobada y solicitando la evidencia de ingresos (Anejo C)
5. 2/19/25 recibo un llamada telefónica donde me dicen que no han recibido la evidencia de ingresos a lo cual le indico que ya fue sometida y me dicen que lo envie nuevamente asegurandome que estoy usando el correo electrónico correcto
6. 2/20/25 nuevamente envío las evidencias de ingreso previamente solicitadas (Anejo D)

No recibi ninguna otra comunicación hasta que reviso mi buzón el [redacted] y tengo un "Aviso sobre acción tomada sobre mi solicitud de credito" (Anejo E), con fecha del [redacted]. No revisaba mi buzon desde el [redacted] por tal razón debo haberla recibido en algun momento entre el [redacted] Esta vez denegando mi solicitud por varias razones, entre ellas indican que fue tomando en cuenta el informe de crédito de Transunion. Yo reviso el status de crédito con regularidad y preocupada por lo que indica el aviso me comunico con Transunion y esa misma noche obtengo de ellos mi reporte de crédito actualizado. Reviso mi reporte y nada de lo que indican en su aviso es lo que dice el mismo.

Ante esta disparidad tomé las siguientes acciones:

1. 3/16/25 Revisar en detalle el reporte de crédito que me proveyó Transunion (Anejo F)
2. 3/17/25 AM Llamada telefónica al (787)282-2800, no me comunicaron con un oficial de crédito ni escucharon mi situación, el trato fue rudo y mal educado (lamentablemente no tomé el nombre de la persona que atendió la llamada).
3. 3/17/25 AM Llamada telefónica al (787)725-2511, esta vez me atendió [redacted] educada y amable) escuchó mi situación, me dejo en espera para consultar un superior; me indicaron que pasara por una sucursal para presentar la situación a un oficial de crédito.
4. 3/17/25 PM Voy a la sucursal de Plaza las Américas y me atiende el Sr. [redacted], con mucha amabilidad y deseos de ayudar escucha mi situación. En primera instancia me indica que el sistema dice que los talonarios que sometí como evidencias de ingresos no eran aceptables, a lo que respondo que nunca nadie me lo dijo y que eso no era coherente con el aviso recibido. El señor [redacted] hace varias llamadas sin conseguir solución o explicación a lo sucedido. En una de las llamadas me indican que eso es problema de Transunion y que me comunique con ellos a lo cual le indico que ya lo hice y no es correcto. En su última llamada al (787)725-2511 me pone al telefóno con [redacted]
5. 3/17/25 PM Le explico a [redacted] lo sucedido y luego de dejarme en línea para varias consultas me da las siguientes dos alternativas:
    a) Como ya transcurrieron 30 días de su solicitud radique una nueva, olvidando lo sucedido.
    b) Envié una carta explicando lo sucedido.

La primera opción no es aceptable porque me parece que el informe de Transunion que utilizó el oficial no debe ser el mismo que me dieron a mí. Su aviso indica que mis ingresos estan comprometidos, morosidad seria, exceso de cuentas con balance, número de cuentas con delincuencia y pocas cuentas pagadas de forma satisfactoria. Ninguno de estos factores estan señalados en el reporte de Transunion (Anejo F). Les incluyo un resumen de lo que indica el reporte de Transunion (Anejo G).

Luego de lo antes explicado en detalle, para mí el aumento a la línea de crédito es trivial e irrelevante. Lo que sí es relevante para mí es recibir una explicación del porque esos factores fueron incluídos en su aviso. Al verlo me causó ansiedad el pensar que alguien estuviera utilizando mi crédito. Al revisar el reporte me sentí indignada de los factores incluídos en su aviso. En el día de ayer me sentí molestada por la manera intrascendente en que se manejo el asunto. Ustedes tienen todo el derecho de conceder o denegar una solicitud de crédito. Pero como su cliente espero ser atendida con dignidad, respeto y recibir al menos una explicación correcta.

Luego de los acontecimientos del día de ayer escribo esta detallada carta con una deficiente imagen del departamento de crédito de First Bank y sin expectativas de recibir una respuesta. Decía un antiguo comercial del Ombusman "NO se queje si no se queja" y esa es mi motivación; aunque preferiría estar equivocada.

Atentamente,

[redacted]

[redacted]

1 First Bank

06 de mayo de 2025

[redacted]

Asunto: Solicitud de crédito [redacted]

Estimada Sra [redacted]

Recibimos su queja relacionada a la información descrita en la comunicación enviada por correo postal el pasado [redacted] sobre su solicitud de crédito # [redacted]. Le agradecemos por traer el asunto ante nuestra atención. En FirstBank nos esforzamos por ofrecer siempre el mejor servicio al cliente, y para nosotros es muy importante saber cuándo nuestro servicio no cumple con sus expectativas.

Luego de investigar la situación que nos presentó, le informamos que FirstBank evalúa toda solicitud de crédito de acuerdo con nuestras políticas y los procedimientos establecidos para el mejor servicio de nuestros clientes. Como parte de nuestro proceso, confirmamos que la información divulgada en la comunicación enviada por correo postal el pasado [redacted] respecto a su solicitud de crédito # [redacted] es correcta y sustentada con la documentación provista por la agencia de crédito de Transunion. La carta en referencia menciona la razón principal de la denegación de su solicitud y, por otra parte, incluye los factores que impactan su puntuación de crédito, incluyendo la puntuación obtenida el día de su solicitud. La determinación de su solicitud responde a parámetros preestablecidos de forma equitativa para todos los clientes, de acuerdo con las circunstancias y experiencia crediticia individual.

Usted se reserva el derecho de presentar una reclamación a la agencia de crédito respecto a la información en su reporte. La información de contacto de la agencia de crédito Transunion es la siguiente:

TRANSUNION
PO BOX 1000
CHESTER, PA 19016
teléfono: 1-800-888-4213

Para nosotros en FirstBank, usted es muy valioso y la razón de ser de nuestra institución. Por eso, es nuestro interés en mantener una comunicación efectiva, para que reciba un servicio de excelencia. De necesitar asistencia adicional o para aclarar cualquier duda, puede comunicarse a través de servicio al cliente llamando a FirstLine Solution Center al (787) 725-2511, 1-866-695-2511 o al TTY 787-282-4267, libre de costo.

Atentamente,

[redacted]

Trust & Customer Resolution Group

CCMS10870

1 First Bank

4. Comment Received by First Bank

Date of receipt: 1/8/2026

Channel: E-mail

Ref: CMS11520

CCHS11520

Complaint Letter (Formal – to VA/1FirstBank)

[redacted]
Jan 8, 2026

Subject: Formal Complaint – Credit Report Charge and Failure to Provide Prior Notification in Mortgage Process

To Whom It May Concern,

As an Honorable Discharge Veteran, I am writing to lodge a formal complaint regarding serious issues encountered during the mortgage origination process initiated through **1FirstBank Puerto Rico** and handled by Mortgage Loan Originator [redacted]. The conduct exhibited by the lender and individual MLO reflects unfair practices, lack of transparency, and potential violations of applicable federal consumer protection standards.

Specifically:

1. **Credit Report Charge**
   I was **requested to pay** [redacted] **for a credit report fee** in connection with my VA mortgage application without **any prior written disclosure**. At no point before the credit inquiry was I provided with a clear, written disclosure (as required under federal lending laws and guidance) informing me of this cost, the purpose of the hard credit pull, or obtaining my consent to incur such a fee.
2. **Lack of Notice Prior to Beginning Mortgage Processing**
   The mortgage process proceeded without providing me with critical disclosures and cost estimates prior to initiating actions that have direct impacts on my credit profile and financial obligations. This lack of notification deprived me of the opportunity to make a fully informed decision about pursuing the loan with the institution (1FirstBank, Puerto Rico) and may be in violation of the **Real Estate Settlement Procedures Act (RESPA)** and **Truth in Lending Act (TILA)** requirements.
3. **Community Reinvestment Act Concerns**
   As a community member and borrower, I expected that **1FirstBank Puerto Rico** adhere to the spirit and letter of the **Community Reinvestment Act (CRA)** in meeting the credit needs of the community in a fair and transparent manner. The practices described above indicate a possible failure to uphold these obligations with respect to disclosure and fairness.
4. **Request for Investigation and Remedy**
   I request a full investigation into these practices, reimbursement or cancellation of any unauthorized credit report charges, a detailed explanation of when and how disclosures were provided or failed, and assurance that corrective actions will be taken to prevent future recurrence. Additionally, I request documentation explaining the policies and oversight of Mortgage Loan Officers, including training and compliance with consumer protection laws.

I am willing to provide supporting documentation upon request. Please acknowledge receipt of this complaint and advise me of the next steps in your review and resolution process.

Respectfully,

[redacted]

1 First Bank

25 de febrero de 2026

[redacted]

Subject: Orientation of Credit Report Costs

Dear Customer:

We have received your complaint related to the process of your mortgage prequalification with our Institution. At FirstBank, we strive to always provide the best customer service, and it is very important for us to know when our service does not meet your expectations.

After investigating the situation related to your mortgage application and your interaction with our representative on [redacted] I confirm that I contacted you on Monday, [redacted] to address your concern. During that conversation, I explained the stages of the loan origination process, the procedure to request the credit report and its cost. I also provided details regarding the disclosures required under mortgage regulations and their delivery. According to our review, the costs applied during the process are appropriate. We also inform you that we reviewed the communications between you and our sales officer, and we regret that the information regarding the cost of the credit report, provided prior to the payment link, did not meet your expectations.

Furthermore, during our conversation, I asked for the opportunity to assist you again in your homebuying process, to which you agreed. Therefore, I shared the contact information of the [redacted] who later reached out to you to offer support throughout the process.

Our staff is continuously trained to meet the highest customer service standards and all applicable regulatory requirements. We regret any inconvenience caused by the communication challenges you may have experienced, and I appreciate the opportunity you gave me today to once again place our services at your disposal during your homebuying process.

For us at FirstBank, you are very valuable and the reason our institution exists. Therefore, we are committed to maintaining effective communication to ensure that you receive excellent service.

We appreciate the opportunity to serve you. If you need additional assistance or have any questions, you may contact us at 787-283-4100 or reach Customer Service at 787-283-4120.

Sincerely,

[redacted]

CCMS11520

1 First Bank

5. Comment Received by First Bank

Date of receipt: 1/24/2026

Channel: E-mail

Ref: CCMS11582

CCMS11 582

24 enero 2026

First Bank

PO Box 9146

San Juan PR

Por este medió le solicito al First Bank una explicación sobre la denegación de mi solicitud según ustedes por falta de ingresos según detallan en su aviso de acción tomada #[redacted] solicitada vía telefónica con la [redacted]

Indique a la Sra. [redacted] la procedencia de mis ingresos por seguro social y renta de 3 propiedades que poseo, una en [redacted] con unas rentas de [redacted] y [redacted] respectivamente totalizando unos [redacted] mensuales más mi seg. Soc. de [redacted] totalizando unos ingresos mensuales de [redacted] mensuales, también le indique que los inquilinos tienen más de diez años en mis propiedades. Que mi residencia [redacted] la mismo no tiene hipotecas con nadie. Vivo en esta dirección por aproximadamente [redacted]

Que el propósito del préstamo seria consolidar deudas y me explico. Pagar un auto y tarjetas de crédito. El auto lo saldaría con una parte del préstamo y otra parte con una parte de un CD que tengo en BPPR del auto pago la cantidad de [redacted] más las tarjetas de crédito. El préstamo a ustedes por los [redacted] pagaría menos. Seria pagadero con pago directo de una cuenta con ustedes y deposito directo de mi seguro social.

Ahora la pregunta a la cuál espero repuesta inmediata es Acaso la razón para la denegación de mi solicitud es que con los ingresos presentados no da para el pagó, o que tengo [redacted] mi score al momento de la solicitud era de [redacted] según ustedes, ¿cuánto es el requerido? ¿Qué está pasando? ¿Cuánto sería el pago a [redacted]

No tengo otra explicación, espero una repuesta esta y No una carta Genérica como acostumbran o es simplemente 'DISCRIMEN POR MI EDAD'

Att;

[redacted]

6 de marzo de 2026

[redacted]

Asunto: Queja respecto a Solicitud Crédito

Estimado Sr[redacted]

Reciba un cordial saludo.

Recibimos su queja relacionada a solicitud de crédito. Le agradecemos por traer el asunto ante nuestra atención. En FirstBank nos esforzamos por ofrecer siempre el mejor servicio al cliente.

Luego de investigar la situación que nos presentó, le informamos que FirstBank evalúa toda solicitud de crédito de acuerdo con nuestras políticas y los procedimientos establecidos para el mejor servicio de nuestros clientes. Confirmamos que la solicitud de crédito [redacted]e correcta y conforme a nuestros procesos. La determinación responde a parámetros preestablecidos de forma equitativa para todos los clientes, de acuerdo con las circunstancias y experiencia crediticia individual. Las razones de denegación de su préstamo se enviaron por correo postal.

El Equal Credit Opportunity Act prohíbe a los acreedores discriminar a los solicitantes de crédito por motivos de raza, color, religión, origen nacional, sexo, estado civil, edad (si el solicitante tiene capacidad legal para contratar), porque parte o la totalidad de sus ingresos provienen de programas de asistencia pública, o porque el solicitante haya ejercido de buena fe cualquier derecho bajo la Ley de Protección al Consumidor.

Lamentamos cualquier inconveniente que la situación le pueda haber causado. Nuestro personal es periódicamente adiestrado sobre las políticas internas de servicio, ventas y regulaciones aplicables.

Para nosotros en FirstBank, usted es muy valioso y la razón de ser de nuestra institución. Por eso, es nuestro interés en mantener una comunicación efectiva, para que reciba un servicio de excelencia. De necesitar asistencia adicional o para aclarar cualquier duda, puede comunicarse a través de servicio al cliente llamando a FirstLine Solution Center al (787) 725-2511, 1-866-695-2511 o al 787-282-4267 (TTY), libre de costo, durante el horario de domingo a sábado de 6:00AM a 12:00AM.

Atentamente,

[redacted]

CCMS11582

NNNCP-1892-0223

1 First Bank

6. Comment Received by First Bank

Date of receipt: 2/10/2026

Channel: E-mail

Ref: CCMS11605

7. CCM 11605

[redacted]

10 de febrero de 2026

[redacted]

First Mortgage Corporation

Re: [redacted]

Estimada [redacted]

El suscribiente es el albacea testamentario de la Sucesión de [redacted] compuesta por sus hijos [redacted] y [redacted] todos de apellidos [redacted] Subrayo y hago hincapié en el apellido [redacted] pues en las comunicaciones a mi hermana [redacted] se refieren a ella como [redacted] lo cual es incorrecto y puede llevar a confusión e inducir a error. Hago constar que [redacted] suscribió una comunicación autorizando a Firstbank Puerto Rico (y, consecuentemente, a Firstmortgage) a compartir con este servidor toda información relacionada a su solicitud y, de igual manera, a solicitarme toda información necesaria para poder agilizar este trámite.

Gracias a esta intervención ha sido posible, junto a [redacted], que hemos estado en posición de presentar a Firstmortgage toda la documentación que se le ha requerido a [redacted], al igual que toda la otra información necesaria para que los coherederos que residen fuera de [redacted] queden enterados de todo el proceso que se lleva a cabo y puedan proveer toda aquella documentación que se le requiera. Esto incluye el Poder Especial autorizado en el estado de [redacted] por el coheredero, [redacted] residente del estado de [redacted] y que fue entregado hace alrededor de dos meses al licenciado [redacted], notario designado por Firstmortgage para la autorización de los documentos legales necesarios. Dicho Poder Especial se protocolizará tan pronto se apruebe la solicitud de préstamo hipotecario.

Deseamos destacar la ayuda que durante todo este proceso nos ha brindado el señor [redacted] Conocemos desde hace más de diez (10) años al [redacted] y éste ha sido instrumental para que pudiéramos gestionar diez (10) años atrás las tres hipotecas que en este momento tanto [redacted], como este servidor, tenemos sobre algunas de nuestras propiedades inmuebles. En todo momento el señor [redacted] nos ha informado de la información y documentos que requiere Firstmortgage y le hemos provisto la misma.

Es nuestro interés traer a su atención lo que ha nuestro entender son errores crasos cometidos por la funcionaria de Firstmortgage - [redacted] que tomó la decisión de denegar la solicitud de préstamo hipotecario presentada por [redacted] porque alegadamente ésta no califica para el mismo. Veamos.

Petí - Bill gracias luz

[redacted]

→ Evidencia de actitud

"***De acuerdo a la documentación provista y el producto ofrecido la renta de la propiedad sujeto no es viable considerar en la calificación. La clienta y sus hermanos son herederos [redacted] lo que significa que la renta para poder ser considerada era necesario estuviera en las planillas de la clienta la porción que le correspondiera.***"

De entrada, constituye un grave error establecer que "***la clienta y sus hermanos son herederos*** [redacted] De los documentos que obran en el expediente se desprende con claridad que la [redacted] surge a raíz [redacted] ésta [redacted] Lo que ocurrió en el [redacted] fue el otorgamiento de la escritura de Testamento Abierto por parte de [redacted] ante el Notario Público [redacted]

Defectos significativos del 2024

"lo que significa que la renta para poder ser considerada era necesario estuviera en las planillas de la clienta la porción que le correspondiera."

Un error lleva a otro error. No procedía que se presenten planillas de la sucesión [redacted] porque a dicha fecha [redacted] aún estaba viva. De otro lado, lo que se rinde en la planilla de una sucesión son los ingresos de la sucesión y no de los miembros individuales que la componen. Y es así por cuanto la sucesión no se ha liquidado todavía. Lo que existe es una comunidad *pro indiviso*, en la que todos los herederos son dueños de la totalidad y a ninguno de ellos corresponde una porción particular. No podía ni puede aún la coheredera [redacted] rendir en su planilla de contribución sobre ingresos "*la porción que le correspondiera.*"

"***La escritura que le da titularidad a ellos fue presentada en*** [redacted] ***entiendo esto pudo haber causado la confusión.***"

Con el mayor de los respetos, nos parece que los documentos son claros y **NO** hay cabida para "confusión" alguna. Una lectura cuidadosa de los documentos permite entender con claridad los eventos y la secuencia en que los mismos ocurrieron.

Las expresiones de la [redacted] antes citadas alegadamente sostienen la decisión de denegar la solicitud de préstamo FHA. Sin embargo, como claramente se puede ver, los argumentos expuestos responden a errores garrafales producto de la lectura y estudio poco cuidadosa de la documentación. Esto inevitablemente lleva a un error en la interpretación por la persona que tomó la decisión de denegar el préstamo y no a defectos de la solicitud. Si existe alguna justificación adicional para denegar la solicitud bajo las hormas de FHA, las mismas no se mencionan.

Es necesario destacar que FHA tiene unas normas de estricto cumplimiento,. De igual manera existen unas guías ("guidelines") que confieren a las instituciones prestatarias flexibilidad en su aplicación. Es necesario que se nos indique cuáles requisitos de FHA (no guías) se incumplen en la solicitud presentada por la [redacted]

De otro lado, el correo electrónico en que se comunica la denegatoria de la solicitud procede entonces a evaluar otra alternativa de financiamiento ("oferta Non Conform") para

concluir que "lamentablemente no califica. No se exponen las razones por las cuales, luego de un estudio cuidadoso de los documentos, tampoco procede está alternativa. Exigimos que se nos presente el análisis llevado a cabo –tomando como base los documentos que obran en el expediente- para concluir que la solicitud de financiamiento tampoco cualifica para préstamo "Non Conform"{.

En su correo electrónico la [redacted] procede entonces a presentar un "resumen". Veamos.

"***1. Unidades rentadas por [redacted] y [redacted] según estudio de renta están por encima de lo que el mercado reconoce. Considerando el market rent no califica***".

Cabe mencionar que la tasación llevada a cabo está incorrecta con respecto al ingreso por concepto de rentas de la propiedad. A la página cuatro (4) de la tasación se indica que las rentas que se perciben en la propiedad son [redacted] por el apartamento de tres (3) habitaciones y un baño que estaba vacante y de [redacted] por el apartamento de dos habitaciones que al momento de la tasación se encontraba rentado. Esta información es incorrecta. Surge de los contratos de alquiler que fueron provistos el apartamento de dos (2) habitaciones se encontraba rentado por [redacted] l mes y que el apartamento de tres (3) habitaciones fue rentado por la cantidad [redacted] mensuales. Esta información fue provista por e[redacted] epartamento de Tasaciones para que procediera a corregir este error.

La señora [redacted] descualifica el ingreso por concepto de renta porque "***Unidades rentadas [redacted] egún estudio de renta están por encima de lo que el mercado reconoce. Considerando el market rent no califica***".

Esta aseveración de que es verdaderamente incomprensible. ¿Cómo va a ser un criterio para descalificación el que la Sucesión haya logrado alquilar los apartamentos por encima del "market rent"? Por el contrario, esto definitivamente es un factor a favor de la calificación. Problema sería si la renta es tan baja, por debajo del "market rent", que en poco o nada ayuda a establecer la capacidad de pago del préstamo que se está solicitando. Además, ¿de dónde se partió para establecer cuál es el "market rent"? Conocemos de los alquileres comparables en el área –tomando en cuenta el tamaño y estado físico de la propiedad, así como la localización [redacted] Los alquileres de propiedades similarmente situadas están por encima de las rentas establecidas en los contratos de los apartamentos del segundo piso de la propiedad objeto de financiamiento. Urge que se nos provea copia de la <u>reglamentación</u> que establece que para calificar para un préstamo hipotecario –ya sea FHA o "Non Conf"—es requisito que la renta esté "por debajo del market rent".[1]

[1] Aprovechamos para aclarar que cualquier aseveración en la tasación a los efectos de que las rentas de los apartamentos son distintas a lo que reflejan los contratos de alquiler es completamente errónea

Quizás el comentario responda a la inquietud de que se pretenda inflar el monto de los alquileres para intentar cualificar para el préstamo solicitado. Sin embargo, esta inquietud (si acaso existiera) puede fácilmente despejarse con tan solo mirar los contratos firmados por los inquilinos.

Finalmente, cabe destacar que el costo de los alquileres en el [redacted] están muy por encima de los costos de los alquileres en la propiedad objeto de esta solicitud, lo cual puede constatarse refiriéndose a Clasificados On Line..

"2. ***Considerando en lo que están rentadas al presente, aunque no podemos utilizar hice el ejercicio.***"

¿Cuál fue el ejercicio que se hizo? La comunicación no lo explica. Además, ¿por qué no pueden considerarse las rentas? El abogado que suscribe ha realizado compraventas, financiamientos y refinanciamientos durante más de treinta (30) años y la capacidad de generar ingresos por medio de la renta de propiedades es un criterio importante a considerar. Esto, sencillamente, no tiene explicación.

"*3.* ***Otro punto es que las rentas se depositan en una cuenta que pertenece a*** [redacted]. ***En esta cuenta no se puede validar que ese ingreso se está recibiendo según contrato. Hay uno de los arrendatarios que tiene el beneficio de pagar la mensualidad en dos plazos durante el mes sin embargo hay dos meses que solo pago la mitad de la renta.***"

De haber mediado una comunicación efectiva hacia el suscribiente como albacea testamentario todo este asunto se hubiese aclarado. Lamentablemente ha estado ausente el deber de comunicación de la entidad prestataria para con la parte que solicita el financiamiento. No es correcto que la cuenta bancaria pertenezca [redacted] La cuenta pertenece a la Sucesión de [redacted] compuesta por [redacted] Lo que sucede es que para fines de los trámites de día a día relacionados a la Sucesión tan solo aparecen dos firmantes [redacted] por cuanto el tercero [redacted] reside en el estado de [redacted] desde aproximadamente [redacted] y apenas visita Puerto Rico. No obstante, los activos en la referida cuenta pertenecen a la comunidad indivisa que es la Sucesión de [redacted] Favor referirse al Acuerdo de Compraventa de Participación Hereditaria que dispone qué se procederá a hacer con los activos de dicha cuenta una vez se liquide la sucesión de [redacted] mediante la venta a [redacted] de las participaciones hereditarias que sobre el inmueble objeto de la hipoteca tienen los coherederos [redacted], ambos de apellidos [redacted] En cuanto a los dos meses que se alega que uno de los arrendatarios solo pagó la mitad de la renta, agradeceremos se nos indique los meses a que se refiere para poder corroborar la cuenta e identificar la razón, si alguna, por la que los pagos no aparecen reflejados.

---

y debe corregirse. La tasación pertenece al cliente que pagó por ella y cualquier información incorrecta debe corregirse.

"***4. Propiedad tiene reparaciones no tengo información si las mismas ya fueron completadas. De no ser así la clienta no cuenta con los fondos para las reparaciones.***"

Si algo demuestra el incumplimiento de la institución con el deber de comunicación con el cliente que solicita financiamiento es la aseveración antes mencionada, la cual se menciona como una razón para concluir que [redacted].

Si no tenía información sobre las reparaciones, ¿por qué no se nos solicitó? Deseamos informar que las reparaciones se llevaron a cabo, de lo cual tenemos evidencia. Esto se informó oportunamente al [redacted] Esto hubiese sido de fácil corroboración si hubiese mediado un mínimo de comunicación, la cual no surgió de parte de la persona que estaba pasando juicio sobre la solicitud y concluyó que "no califica".

De otro lado, ¿a base de qué datos se llega a la conclusión que [redacted], esto es, "la clienta no cuenta con los fondos necesarios para las reparaciones"? Aparte de que las reparaciones ya se llevaron a cabo, la realidad es que [redacted] cuenta con ahorros. Nuevamente, ¿por qué no se nos preguntó?

"***5. En el caso hay varias deudas que no se estan considerando no tengo conocimiento si ha incurrido en mas responsabilidades***"

Si no se tenía conocimiento acerca de si se ha incurrido en más responsabilidades, ¿por qué no preguntar directamente a la clienta de modo que se pueda validar la información? La información ofrecida puede corroborarse con una actualización del informe de crédito, así como con la producción de las certificaciones correspondientes.

Al solicitar un préstamo hipotecario en Puerto Rico, la persona que solicita tiene derecho, entre otros, a recibir información veraz y clara y a una evaluación justa de capacidad de pago. Las instituciones deben cumplir con normativas federales de divulgación y buena fe.[2] La ley federal "Truth in Lending Act" protege contra aquella información o contenido que intente engañar o confundir a quienes desean obtener crédito, ya sea a través de un préstamo hipotecario o una línea de crédito. Lamentablemente no se ha cumplido con este deber para con la señora [redacted] Resulta imperativo conocer –entre otras-- cómo se realizaron los cómputos a los fines de determinar la capacidad de [redacted].

Solicitamos se nos conceda una reunión a la brevedad en la que se pueda atender esta situación de manera responsable. Confiamos en que se nos concederá la oportunidad de ser escuchados y de validar la información de manera correcta. Estamos convencidos

---

[2] La decisión no puede basarse en criterios subjetivos. Hay un derecho a que la decisión de descalificar a una solicitante de préstamo esté basada en un estudio detenido del expediente y los datos que surgen del mismo. En caso de que no se tenga información suficiente o que no haya claridad en cuanto a la información provista, la institución prestataria tiene el deber de comunicarse con la persona que solicita para obtener la información que falte y/ó para validar la misma.

de que una vez se tenga la información correcta y completa, se podrá establecer la calificación de la [redacted] para el financiamiento hipotecario que ha solicitado.

La señora [redacted] tiene [redacted] y, como tal, está protegida por las leyes federales y de Puerto Rico que prohíben el discrimen por edad. Ha incurrido en gastos significativos para lograr someter y obtener la aprobación de su solicitud de financiamiento. No debe ser defraudada mediante por una descalificación basada en datos incorrectos que, a su vez, lleva a una interpretación equivocada de las normas aplicables.

Estamos disponibles para reunirnos mañana [redacted] en horas de la tarde, así como [redacted] hora que se nos cite, previa notificación con antelación razonable.

Cordialmente,

[redacted]

C [redacted]

1 First Bank

17 de marzo de 2026

[redacted]

Asunto: Préstamo hipotecario [redacted]

Estimada [redacted]

Reciba un cordial saludo. Agradecemos haya compartido con nosotros sus comentarios relacionados con su proceso de solicitud de préstamo hipotecario. Hemos recibido su comunicación en la cual expresa preocupación respecto a la decisión crediticia emitida inicialmente.

Luego de recibir su reclamación, el Banco realizó una revisión del expediente y sostuvo una reunión con usted el [redacted] a fin de atender los asuntos planteados. La evaluación inicial se llevó a cabo conforme a las guías de documentación y verificación exigidas en los procesos hipotecarios, incluyendo las aplicables a prestamos asegurados por el *Federal Housing Administration* (FHA/ HUD). De acuerdo con dichas guías, el ingreso utilizado para cualificar debe ser debidamente documentado, verificable, atribuible al solicitante y razonablemente esperado a continuar, además de cumplir con los parámetros de capacidad de pago y la elegibilidad del producto.

Con la documentación disponible al momento de la decisión inicial, el ingreso elegible no resultó suficiente para soportar el monto de crédito solicitado. En particular, al considerar tanto sus obligaciones existentes como el pago proyectado del nuevo préstamo, la relación deuda-ingreso excedía los límites permitidos por el programa, reflejando ingresos insuficientes para cubrir la totalidad de las obligaciones.

En relación con las reparaciones a la propiedad, usted nos informó que las mismas fueron completadas y que se encuentran pendientes de inspección, conforme a los procedimientos establecidos.

Respecto al ingreso por concepto de renta, se evaluó el estudio de renta de mercado incluido en la tasación, conforme a las guías de HUD aplicables a solicitantes que no

cuentan con historial previo de reporte de ingresos de alquiler en sus planillas. En estos escenarios, las guías requieren utilizar una tasación que estime la renta justa del mercado para efectos de análisis crediticio. Cuando los contratos de arrendamiento presentados difieren del valor estimado en la tasación, corresponde validar su razonabilidad y sostenibilidad antes de considerar dicho ingreso para fines de cualificación. En la evaluación inicial, la documentación disponible no permitió verificar de manera suficiente la porción de ingreso por renta.

Como parte del análisis posterior y en atención a su reclamación, se realizó una consulta con el *U.S Department of Housing and Urban Development* (HUD) con el propósito de identificar alternativas potenciales que cumplieran con los criterios del programa y del inversionista. Dicha consulta permitió identificar posibles escenarios de evaluación, sujetos al cumplimiento de todos los requisitos aplicables, así como a la presentación y validación de la documentación correspondiente. Este ejercicio no constituye una determinación final ni una aprobación del financiamiento

Actualmente, su solicitud se encuentra en proceso de reevaluación. De acuerdo con su petición, se inició una nueva originación con el propósito de permitir una evaluación utilizando la documentación recientemente disponible. Le estaremos informando el resultado una vez concluya dicho proceso. Esta reevaluación depende de la entrega y verificación de la documentación requerida conforme a los criterios de verificación establecidos en las guías aplicables —incluyendo ingresos, obligaciones, tasación y criterios del programa— por lo que no constituye una garantía de aprobación.

Lamentamos cualquier inconveniente que esta situación le haya causado. Para nosotros, usted es un cliente valioso y la razón de ser de nuestra institución. Reiteramos nuestro compromiso con la mejora continua y con brindarle un servicio de excelencia.

De necesitar asistencia adicional o desea aclarar cualquier duda, puede comunicarse con nuestro FirstLine Solutions Center al (787) 725-2511 o al 1-866-695-2511 (libre de costo).

Cordialmente,

[redacted]

Firstbank Puerto Rico