



Illinois Department of Financial and Professional Regulation

Division of Professional Regulation

JB PRITZKER
Governor

DEBORAH HAGAN
Secretary

Guía para consumidores que luchan para pagar sus deudas durante la pandemia de COVID-19

Los consumidores de Illinois deben conocer los recursos diseñados para ayudarlos a manejar las dificultades financieras causadas por la pandemia de COVID-19. Las opciones disponibles dependen del tipo de deuda que tenga y de quién es su prestamista. A continuación se muestra un resumen de algunas de las principales opciones de alivio para hipotecas, préstamos estudiantiles y otros tipos de deuda que pueden estar disponibles para usted y los lugares a los que puede acudir para obtener ayuda.

SI ESTÁ LUCHANDO CON SU HIPOTECA O PAGOS DE ALQUILER

ACCIONES IMPORTANTES TOMADAS EN ILLINOIS Y EN EL NIVEL FEDERAL PARA ASISTIR A LOS PROPIETARIOS Y ALQUILADORES

Illinois ha suspendido los desalojos de viviendas y unidades de alquiler. El 20 de marzo de 2020, el gobernador Pritzker emitió una orden ejecutiva suspendiendo los desalojos de viviendas y unidades de alquiler. La moratoria está vigente hasta el 30 de abril de 2020. Durante este tiempo, su arrendador o prestamista no lo puede desalojarlo de su casa o apartamento.

La Ley federal CARES proporciona protecciones para alquileres. Según la Ley CARES, cualquier propiedad de alquiler residencial que esté sujeta a una hipoteca asegurada por el gobierno federal (por ejemplo, Fannie Mae o Freddie Mac) o que participe en un programa de asistencia federal (por ejemplo, vivienda pública, Vales de elección de vivienda, Asistencia de alquiler basada en proyectos de la Sección 8, los programas de vivienda rural, o el programa LIHTC) están sujetos a una moratoria de 120 días en los desalojos, o hasta el 25 de julio de 2020. La Ley CARES prohíbe a los propietarios: (1) presentar una acción de desalojo por falta de pago del alquiler u otras tarifas o cargos y (2) cobrar tarifas o multas relacionadas con la falta de pago del alquiler. Los inquilinos no pueden recibir un aviso de desalojo hasta el 25 de julio de 2020, y el aviso debe dar al inquilino 30 días para desalojar la propiedad.

IDFPR pide a todos los prestamistas y administradores que ofrezcan una indulgencia de 90 días en los pagos de la hipoteca. IDFPR ha instado firmemente a todos los prestamistas y administradores hipotecarios a que otorguen 90 días de indulgencia a cualquier prestatario calificado que tenga dificultades para realizar pagos como resultado de la pandemia de COVID-19.

Las tolerancias o modificaciones a los pagos mensuales del préstamo pueden estar disponibles por parte de su prestamista hipotecario. La Ley federal CARES ha establecido derechos específicos para ayudar a los prestatarios que tienen ciertos tipos de hipotecas. El alivio que puede recibir depende del tipo de hipoteca que tenga.

- **Préstamos para viviendas unifamiliares financiados por Fannie Mae y Freddie Mac:** Las siguientes opciones de alivio hipotecario pueden estar disponibles para los prestatarios que experimentan dificultades, como pérdida de empleo, reducción de ingresos o enfermedad, relacionada con la pandemia de COVID-19:
 - a. Alivio de pagos a través de un plan de tolerancia que ofrece una reducción o suspensión de los pagos de la hipoteca por hasta 180 días más una extensión de hasta 180 días adicionales
 - b. Alivio de recargos, multas e intereses (más allá de los montos programados) durante el período del plan de indulgencia
 - c. Prohibición contra el inicio de cualquier proceso de ejecución hipotecaria, movimiento para un juicio de ejecución hipotecaria u orden de venta, o ejecución de un desalojo o venta relacionado con la ejecución hipotecaria por no menos del período de 60 días que comienza el 18 de marzo de 2020 (excepto para propiedades vacantes y abandonadas)
 - d. Opciones de pago después de la indulgencia, incluido un plan de pago para ponerse al día gradualmente o una modificación permanente del préstamo que tiene como objetivo mantener o reducir su pago mensual

- **Préstamos para viviendas multifamiliares financiados por Fannie Mae y Freddie Mac:** Tolerancia a los préstamos para viviendas multifamiliares con la condición de que los prestatarios suspendan todos los desalojos para inquilinos que luchan por pagar el alquiler debido a la pandemia de COVID-19 y no cobren tarifas atrasadas, multas u otros cargos a dichos inquilinos por retraso en el pago del alquiler, de conformidad con la Ley federal CARES

- **FHA/HUD e Hipotecas Inversas para personas de tercer edad:** los prestatarios de préstamos unifamiliares de la FHA que experimentan dificultades financieras relacionadas con la pandemia COVID-19 pueden tener derecho a las siguientes opciones de alivio hipotecario:
 - a. Alivio de pagos a través de un plan de tolerancia que ofrece una reducción o suspensión de los pagos de la hipoteca por hasta 180 días más una extensión de hasta 180 días adicionales

 - b. Alivio de recargos, multas e intereses (más allá de los montos programados) durante el período del plan de indulgencia

- c. Prohibición contra el inicio de cualquier proceso de ejecución hipotecaria, movimiento para un juicio de ejecución hipotecaria u orden de venta, o ejecución de un desalojo o venta relacionado con la ejecución hipotecaria por no menos del período de 60 días que comienza el 18 de marzo de 2020 (excepto para propiedades vacantes y abandonados)
- d. Opciones de reembolso después de la indulgencia, incluida una nueva opción de reembolso diferido para los prestatarios que siguen una indulgencia COVID-19

El FHA también suspendió los desalojos y ejecuciones hipotecarias durante 60 días y anunció una extensión de 6 meses en las solicitudes pagaderas de hipotecas inversas y para personas de la tercera edad.

➤ **Préstamos de la Administración de Veteranos:** los prestatarios de préstamos del VA que experimentan dificultades financieras relacionadas con la pandemia COVID-19 pueden tener derecho a las siguientes opciones de alivio hipotecario:

- a. Alivio de pagos a través de un plan de tolerancia que ofrece una reducción o suspensión de los pagos de la hipoteca por hasta 180 días, más una extensión de hasta 180 días adicionales
- b. Alivio de recargos, multas e intereses (más allá de los montos programados) durante el período del plan de indulgencia
- c. Prohibición contra el inicio de cualquier proceso de ejecución hipotecaria, movimiento para un juicio de ejecución hipotecaria u orden de venta, o ejecución de un desalojo o venta relacionado con la ejecución hipotecaria por no menos del período de 60 días que comienza el 18 de marzo de 2020 (excepto para propiedades vacantes y abandonados)
- d. Opciones de reembolso después de la indulgencia
- e. Si es un veterano que tiene preguntas sobre sus opciones de hipoteca, comuníquese con la Oficina Regional de St. Paul VA al 1-877-827-3702

➤ Cualquier otro tipo de otro préstamo hipotecario que no sea un préstamo garantizado por el gobierno federal: si bien IDFPR exhorta a todos los administradores hipotecarios a diferir los pagos hipotecarios durante 90 días para

aquellos que sufren dificultades como resultado de la pandemia de COVID-19, los prestatarios también deben hacerlo directamente. Comuníquese con su banco estatal o cooperativa de crédito, si es donde se encuentra su hipoteca.

- Bancos: para obtener una lista de los programas de modificación individuales, visite este enlace: <https://www.aba.com/about-us/press-room/industry-response-coronavirus>.
- Cooperativas de crédito: también están ofreciendo modificaciones. Consulte con su cooperativa de crédito para ver si están participando o visite: <https://www.icul.com/covid-19-best-practices-2/>.

ACCIONES QUE PUEDE TOMAR Y LUGARES QUE PUEDE LLAMAR PARA AYUDA CON HIPOTECAS O PREGUNTAS DE VIVIENDA

Si puede, continúa haciendo sus pagos mensuales; si tiene dificultades para realizar su pago mensual, comuníquese con su prestamista y administrador hipotecario de inmediato para conocer sus pagos o programas de ayuda. Puede contactar a los siguientes para obtener asistencia adicional:

Un asesor de vivienda certificado por HUD: puede ir a www.HUD.com para encontrar un asesor cerca de usted.

Una agencia de asistencia legal: puede considerar comunicarse con una agencia de asistencia legal para conocer los derechos de los inquilinos, o visitar

<https://www.carpls.org/client-services/>

La línea de ayuda hipotecaria del Fiscal General de Illinois - 1-866-544-7151

Póngase en contacto con el Departamento de Regulación Financiera y Profesional de Illinois:

1-888-473-4858 oprime #2 para español

Puede presentar una queja del consumidor. Si cree que su administrador hipotecario no lo está tratando adecuadamente, puede presentar una queja ante:

➤ Illinois, la Oficina del Fiscal General

<https://illinoisattorneygeneral.gov/consumers/filecomplaint.html>

➤ IDFP

<https://www.idfpr.com/admin/banks/DoBcomplaints.asp>

➤ Oficina de Protección Financiera del Consumidor

<https://www.consumerfinance.gov/complaint/>

SI ESTÁS EN DIFICULTADES PARA SER TUS PAGOS ESTUDIANTILES

Debido a los cambios recientes contenidos en la Ley federal CARES, hay ayuda para los estudiantes que luchan con los pagos durante la pandemia COVID-19. Para préstamos estudiantiles federales en poder del Departamento de Educación de los EE. UU. Deberías saber eso:

No se cobran intereses. Las tasas de interés de los préstamos federales para estudiantes se reducen automáticamente al 0% hasta el 30 de septiembre de 2020.

Los pagos se suspenden temporalmente. El reembolso de los préstamos federales para estudiantes se suspende automáticamente hasta el 30 de septiembre de 2020. Si lo desea, puede realizar pagos durante este período.

Su crédito no se verá afectado durante este período. Los informes de crédito se realizarán como si estuviera haciendo pagos a tiempo.

Prestatarios que trabajan para el perdón de préstamos de servicio público. Si tiene un Préstamo Directo, estaba en un plan de pago calificado antes de la suspensión y trabaja a tiempo completo para un empleador calificado durante la suspensión, recibirá crédito para PSLF por el período de suspensión como si hubiera hecho a tiempo pagos mensuales.

Para prestatarios que se encuentran en cobros de préstamos estudiantiles federales:
La actividad de cobro involuntario se suspende automáticamente. La actividad de cobro involuntario de préstamos federales para estudiantes, incluidos los embargos salariales y las compensaciones de la seguridad social y los reembolsos de impuestos, se suspenderá automáticamente hasta el 30 de septiembre de 2020.

Los pagos de rehabilitación realizados por los prestatarios en incumplimiento se suspenden. Si tiene un acuerdo para rehabilitar su préstamo, esos pagos se suspenderán automáticamente hasta el 30 de septiembre de 2020. El tiempo en que se suspendan sus pagos contará para cumplir con su acuerdo.

Se reembolsarán las compensaciones fiscales o de la Seguridad Social y los embargos salariales después del 13 de marzo de 2020. Si tuvo fondos compensados o retenidos a partir del 13 de marzo de 2020 hasta el 30 de septiembre de 2020, se le devolverá su dinero automáticamente. Al menos \$1.8 mil millones serán reembolsados por el Departamento de Educación de los Estados Unidos a 830,000 prestatarios en dinero que previamente ha sido sujeto a compensación en caso de compensación o embargo.

ALIVIO ADICIONAL PARA LOS PRESTATARIOS CON PRÉSTAMOS FFELP DE PROPIEDAD COMERCIAL Y PRÉSTAMOS PRIVADOS PARA ESTUDIANTES

El alivio para los prestatarios federales de préstamos estudiantiles según la Ley CARES solo se aplica a algunos préstamos federales. Recibirá estos beneficios si tiene un Préstamo Directo o un préstamo FFELP administrado por el Departamento de Educación de los EE. UU. Hay muchos préstamos federales FFELP que todavía son mantenidos por prestamistas privados. Además, estos beneficios no se aplicarán a ningún otro tipo de préstamo privado para estudiantes que tenga.

IDFPR ha asegurado alivio para prestatarios adicionales de préstamos estudiantiles de Illinois. Bajo esta nueva iniciativa con muchos administradores de préstamos estudiantiles, los residentes de Illinois con préstamos comerciales del Programa Federal de Educación Familiar o préstamos estudiantiles privados que luchan por

hacer sus pagos debido a la pandemia COVID-19 serán elegibles para un alivio ampliado. Los prestatarios que necesitan asistencia deben comunicarse de inmediato con su administrador de préstamos estudiantiles para identificar las opciones que sean apropiadas para sus circunstancias. Las opciones de alivio incluyen:

- Proporcionar un mínimo de 90 días de tolerancia.
- Renunciar a los cargos por pagos atrasados
- Asegurarse de que ningún prestatario esté sujeto a informes crediticios negativos
- Cesar las demandas de cobro de deudas por 90 días
- Trabajar con el prestatario para inscribirlos en otros programas de asistencia al prestatario, como el pago basado en los ingresos.

CÓMO COMUNICARSE CON SU SERVIDOR SI ESTÁ LUCHANDO Y CÓMO DETERMINAR QUÉ TIPOS DE PRÉSTAMOS TIENE

Determine los tipos de préstamos federales que tiene y quién es su administrador. Para averiguar si tiene un préstamo estudiantil federal, visite el Sistema Nacional de Datos de Préstamos Estudiantiles (NSLDS) del Departamento de Educación en nslds.ed.gov o llame al Centro de Información de Ayuda Federal para Estudiantes del Departamento de Educación al **1-800-433-3243** or **1-800-730-8913** (TDD).

Póngase en contacto con sus servidores lo antes posible. Póngase en contacto con su administrador de préstamos estudiantiles lo más rápido posible si tiene problemas para realizar sus pagos. Los administradores pueden ayudarlo a seleccionar la opción de pago que mejor se adapte a sus circunstancias financieras, incluidas las opciones de pago basadas en los ingresos para los préstamos federales para estudiantes. Las opciones para los prestatarios privados de préstamos estudiantiles dependen de su prestamista.

Si tiene problemas con su prestamista o administrador estudiantil, puede presentar una queja. Se recomienda a los prestatarios que tengan problemas con sus administradores de préstamos estudiantiles que se comuniquen con los siguientes:

➤ Comuníquese con la División de Banca IDPFR 217-785-2900 para obtener información o presentar una queja ante IDPFR

<https://www.idfpr.com/admin/banks/DoBcomplaints.asp>

➤ Comuníquese con la línea de ayuda para préstamos estudiantiles del Procurador General al **1-800-455-2456**

<https://illinoisattorneygeneral.gov/consumers/filecomplaint.html>

➤ Oficina de Protección Financiera del Consumidor

<https://www.consumerfinance.gov/complaint/>

SI TIENE DIFICULTADES DE HACER UN PAGO DE PRESTAMO DE INSTALACIÓN, TÍTULO O PRÉSTAMO DE AUTO

Si tiene préstamos pendientes o está planeando tomar préstamos de prestamistas de día de pago, cuotas, títulos o financiamiento de ventas, incluidos préstamos para automóviles, aquí hay algunas cosas que debe tener en cuenta:

Illinois ha suspendido la recuperación de vehículos. El 26 de marzo de 2020, el gobernador Pritzker emitió una orden ejecutiva suspendiendo la recuperación de vehículos. La moratoria está vigente hasta el **30 de abril de 2020**. Durante este tiempo, su automóvil no puede ser embargado.

Si un prestamista cierra sus puertas por razones de salud. El prestamista debe proporcionar métodos razonables para que se comunique con ellos y formas razonables para que realice pagos para evitar la morosidad.

Compre el préstamo más económico posible. Los consumidores que están experimentando dificultades financieras durante la pandemia de COVID-19 y buscan asistencia de préstamos deben buscar las opciones de préstamos más asequibles al considerar la APR anunciada y otros costos de préstamos.

IDFPR está alentando a sus licenciarios a trabajar con los prestatarios que luchan debido a la pandemia de COVID-19. IDFPR ha emitido orientación a sus prestamistas para trabajar con prestatarios/consumidores durante la pandemia de COVID-19 para ofrecer tolerancia a los pagos sin intereses.

Si tiene problemas con su prestamista, puede presentar una queja. Se recomienda a los prestatarios que tengan problemas con sus prestamistas que se comuniquen con lo siguiente:

➤ IDFPR

<http://www.idfpr.com/DFI/DFIComplaintForm.asp>.

➤ Illinois, la Oficina del Fiscal General

<https://illinoisattorneygeneral.gov/consumers/filecomplaint.html>

➤ Oficina de Protección Financiera del Consumidor

<https://www.consumerfinance.gov/complaint/>

SI LOS COLECCIONISTAS LE ESTAN LLAMANDO

El Departamento está alentando a los cobradores de deudas a trabajar con los consumidores para acomodar las dificultades debido a la crisis de COVID-19, incluida la suspensión de la actividad de cobro por 60 días. Si tiene problemas para hacer los pagos existentes a un cobrador de deudas o no puede pagar una deuda debido a la crisis de COVID, notifique a sus cobradores de deudas de inmediato.

Los consumidores tienen protecciones bajo las leyes estatales y federales. Los consumidores deben conocer todos sus derechos, incluidos:

- los cobradores no pueden llamarlo a lugares y horarios que se consideran inconvenientes
- los cobradores deben ser transparente sobre el monto de su deuda
- los cobradores no pueden usar métodos engañosos para cobrarle una deuda

Si tiene problemas con un cobrador de deudas, puede presentar una queja. Se recomienda a los consumidores que tengan problemas con un cobrador de deudas que se comuniquen con lo siguiente:

➤ IDFP

<https://www.idfpr.com/admin/DPR/DPRcomplaint.asp>

Illinois, la Oficina del Fiscal General

<https://illinoisattorneygeneral.gov/consumers/filecomplaint.html>

➤ Oficina de Protección Financiera del Consumidor

<https://www.consumerfinance.gov/complaint/>

INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE PROTECCIÓN DE SU PUNTUACIÓN DE CRÉDITO

Su informe de crédito y puntaje son una fuente importante de información sobre sus hábitos financieros. Su informe de crédito afecta la cantidad de crédito que puede obtener y cualquier tasa de interés que pueda pagar. Los prestatarios que luchan por hacer pagos podrían ver su informe de crédito o puntaje afectado como resultado de dificultades financieras debido a la pandemia de COVID-19.

[La nueva legislación federal proporciona nuevas reglas sobre informes de crédito para prestatarios que tienen dificultades para pagar sus deudas debido a la crisis COVID-19.](#)

La legislación reciente aprobada en la Ley CARES federal afecta la forma en que ciertas obligaciones de crédito aparecerán en su informe de crédito si busca una indulgencia. Según la Ley CARES, si ingresa una modificación de pago o indulgencia con cualquiera de sus prestamistas, cuando informan su cuenta a las agencias de crédito, su prestamista debe:

1. Informar la obligación de crédito o cuenta como corriente; o
2. Si la obligación de crédito o la cuenta estaban en mora antes del alojamiento, entonces:
 - a. Mantener el estado de delincuencia durante el período en el que la acomodación está vigente; y
 - b. Si el consumidor presenta la obligación de crédito o la cuenta corriente dentro de los 120 días cuando la ley CARES se convirtió en ley (27/03/20), entonces informe la obligación o cuenta de crédito como corriente

[Revise su informe de crédito y dispute cualquier error.](#) Según la ley federal, todos tienen derecho a un informe de crédito gratuito de cada una de las tres agencias anualmente. Puede solicitar y revisar su informe gratuito a través de una de las siguientes formas:

En línea: visite AnnualCreditReport.com

Teléfono: llame al (877) 322-8228

[Información adicional sobre informes de crédito.](#) Para obtener más información sobre sus derechos de informes de crédito, visite:

- La Oficina de Protección Financiera del Consumidor

<https://www.consumerfinance.gov/consumer-tools/credit-reports-and-scores/>

➤ La Comisión Federal de Comercio

<https://www.consumer.ftc.gov/articles/0155-free-credit-reports>

AYUDA PARA CLIENTES DE BANCOS Y LAS COOPERATIVAS DE CRÉDITO

La División de Banca y la División de Instituciones Financieras de IDFPF ha instado firmemente a los bancos estatales y las cooperativas de crédito a responder a los prestatarios afectados por el entorno económico actual, como las pequeñas empresas, los trabajadores por hora y los contratistas independientes.

IDFPF está alentando a todos los bancos y cooperativas de crédito a considerar tomar las siguientes acciones:

- Proporcionar nuevos préstamos en condiciones favorables a empresas y consumidores.
- Exención de ciertas tarifas (como las del uso de cajeros automáticos, sobregiros y pagos atrasados en tarjetas de crédito y otros préstamos)
- Aumento de los límites diarios de retiro de efectivo en cajeros automáticos
- Reducción de las restricciones sobre el cobro de cheques fuera del estado y clientes sin cuenta con la institución financiera
- Aumento de los límites de la tarjeta de crédito para prestatarios solventes
- Alertar a los clientes sobre el mayor riesgo de estafas y aumento de precios durante las interrupciones de COVID-19
- Recordando a los clientes que se comuniquen con sus instituciones financieras antes de ingresar a programas de asistencia financiera no solicitados
- Asegurar que los consumidores y las pequeñas empresas no experimenten una interrupción del servicio si las instituciones financieras cierran sus oficinas

Póngase en contacto con su prestamista. Debe comunicarse con su prestamista para determinar las acciones que ha tomado y qué opciones están disponibles para usted.

INFORMACIÓN IMPORTANTE SOBRE LA PROTECCIÓN DE SU CHEQUE DE ESTÍMULO Y SALARIOS DE LA ADJUDICACIÓN

[Illinois ha suspendido nuevos embargos y deducciones salariales.](#) Según la Ley federal CARES, muchos residentes de Illinois recibirán pagos de estímulo diseñados para ayudarlos a superar financieramente la pandemia de COVID-19. Un acreedor que tiene un juicio en su contra generalmente puede ir a la corte y pedirle a la corte que retire dinero de su cuenta bancaria o de su cheque de pago. Sin embargo, debe tener en cuenta que el 14 de abril, el gobernador Pritzker emitió una orden ejecutiva que prohíbe que un acreedor presente nuevas solicitudes a un tribunal que busque embargar sus activos o salarios.

Si recibe un cheque de estímulo en papel, busque la tarifa de cobro de cheques más económico. Algunas instituciones financieras pueden cobrar su cheque de estímulo gratis.