



Illinois Department of Financial and Professional Regulation

Office of the Secretary

JB PRITZKER
Governor

DEBORAH HAGAN
Secretary

Para publicación inmediata:
30 de marzo de 2020

Contacto: Chris Slaby
Christopher.Slaby@Illinois.gov

El Departamento de Reglamentación Financiera y Profesional de Illinois anuncia asistencia para los consumidores que tienen dificultades para pagar sus deudas debido a la crisis del COVID-19 y guía para sus sectores financieros regulados

CHICAGO. El Departamento de Reglamentación Financiera y Profesional de Illinois anunció hoy una serie de medidas para proteger a los habitantes de Illinois en muchas áreas de préstamos, servicios y cobranzas a los consumidores. El Departamento también brindó orientación a sus entidades reguladas, bancos estatales, cooperativas de crédito, prestamistas por cuotas, prestamistas a corto plazo, prestamistas prendarios, prestamistas de financiamiento de ventas, incluidos préstamos para automóviles, casas de cambio, administradores de préstamos estudiantiles, administradores hipotecarios y agencias de cobranza con respecto a sus préstamos, servicio y recolección durante la pandemia del COVID-19.

Guía del IDFPR para bancos estatales y cooperativas de crédito, así como ayuda para sus consumidores

La División de Banca y la División de Instituciones Financieras del Departamento de Reglamentación Financiera y Profesional de Illinois (IDFPR, por sus siglas en inglés) hacen un llamado a los bancos y cooperativas de crédito para que respondan a los prestatarios afectados por la actual coyuntura económica, como es el caso de las pequeñas empresas, los trabajadores por hora y los contratistas independientes.

Aunque el IDFPR es consciente de que muchos bancos estatales y cooperativas de crédito ya están proporcionando modificaciones, aplazamientos y nuevos préstamos a consumidores y empresas, alienta a todos los bancos y cooperativas de crédito a que consideren tomar las siguientes medidas:

- Ofrecer adaptaciones de pago (como permitir a los prestatarios diferir los pagos sin costo o extender las fechas de plazo vencido).
- Proporcionar nuevos préstamos en condiciones favorables a empresas y consumidores.
- Exonerar ciertos cargos (uso de cajero automático, sobregiros y pagos atrasados en tarjetas de crédito y otros préstamos).

- Elevar el límite diario de retiro de efectivo en los cajeros automáticos.
- Flexibilizar las restricciones sobre el cobro de cheques fuera del estado y cheques de personas no afiliadas.
- Elevar los límites en las tarjetas de créditos para prestatarios solventes.
- Alertar a los clientes sobre el mayor riesgo de estafas y aumento de precios durante las alteraciones por el COVID-19.
- Recordar a los clientes que se comuniquen con sus instituciones financieras antes de ingresar a programas de asistencia financiera que no hayan solicitado.
- Corroborar que los consumidores y las pequeñas empresas no experimenten ninguna interrupción del servicio si las instituciones financieras cierran sus oficinas.

Además, los bancos y las cooperativas de crédito deberían comunicarse con los clientes a través de anuncios en las aplicaciones, mensajes de texto, correos electrónicos o de otro modo para explicarles la asistencia mencionada anteriormente. La guía para las instituciones depositarias con licencia de Illinois sobre el apoyo a los prestatarios afectados por el COVID-19 se puede ver aquí <https://www.idfpr.com/COVID-19.asp>.

El Departamento apoya a los bancos y a las cooperativas de crédito que utilizan sus reservas de capital y liquidez para prestar y emprender otras acciones de apoyo de manera segura y sólida. Para obtener más información, las instituciones pueden consultar la Declaración Interinstitucional sobre Modificaciones e Informes de Préstamos para Instituciones Financieras que Trabajan con los Clientes Afectados por el Coronavirus, la Carta para Instituciones Financieras de la Corporación de Seguros de Deposito Federal (FDIC, por sus siglas en inglés) FIL-20-2020 y la Carta a las Cooperativas de Crédito de la Administración Nacional de Cooperativas de Crédito (NCUA, por sus siglas en inglés) 20-CU-02, según corresponda. Igualmente, hay preguntas frecuentes para las cooperativas de crédito, destinadas a consolidar las respuestas a las preguntas comunes que la División de Instituciones Financieras (DFI, por sus siglas en inglés) haya recibido de las cooperativas de crédito durante la pandemia del COVID-19.

El Departamento reconoce que tales esfuerzos sirven al interés a largo plazo de las comunidades, los bancos y las cooperativas de crédito de Illinois, cuando se llevan a cabo con una supervisión administrativa adecuada y en consonancia con las prácticas seguras y sólidas y las leyes aplicables, incluidas las leyes de protección al consumidor. Los esfuerzos prudentes en pro de los consumidores y de las empresas no estarán sujetos a las críticas de los examinadores.

Lo que los consumidores deberían saber si tienen préstamos pendientes o si desean contraer préstamos a corto plazo, por cuotas, prendarios o de financiamiento de ventas, incluidos los préstamos para automóviles y la guía del IDFPR para la industria

1. El IDFPR alienta a sus prestamistas a trabajar con los prestatarios durante la pandemia del COVID-19 para ofrecer aplazamientos en los pagos sin intereses ni cargos por mora, así como abstenerse de presentar informes de crédito negativo con el uso del código especial de desastre.

2. Si un prestamista cierra sus puertas por motivo de salud, deberá notificarlo sin dilación al IDFPR y proporcionar formas razonables para garantizar que los prestatarios realicen los pagos y con ello evitar la morosidad.
3. Los consumidores que estén experimentando dificultades financieras durante la pandemia del COVID-19 y buscan asistencia de préstamos deberían buscar las opciones más asequibles al considerar la tasa de porcentaje anual (APR, por sus siglas en inglés) anunciada y otros costos del préstamo.
4. Para preguntas o quejas sobre prestamistas de consumidores con licencia, visite <http://www.idfpr.com/DFI/DFIComplaintForm.asp>.

Ayuda para inquilinos y propietarios de viviendas que tienen dificultades para efectuar pagos durante la pandemia del COVID-19 y guía del IDFPR para administradores de hipotecas

Si tiene dificultades para pagar la renta o la hipoteca, he aquí información importante que debería conocer:

Medidas que se han tomado:

1. El gobernador Pritzker emitió un decreto ejecutivo el 20 de marzo de 2020, por medio del cual se suspenden los desalojos de viviendas y unidades de alquiler.
2. El IDFPR insta a todos los administradores de hipotecas a diferir los pagos durante 90 días para aquellos que tienen dificultades a causa de la pandemia del COVID-19.
3. Se han tomado medidas con respecto a ciertas hipotecas:
 - **Préstamos para viviendas unifamiliares, financiados por Fannie Mae y Freddie Mac:**
Se han suspendido las ventas de ejecución hipotecaria y los desalojos para estos préstamos. Las siguientes medidas pueden estar disponibles:
 - Aplazamiento o reducción en el pago de la hipoteca hasta por 12 meses.
 - Suspensión de cargos y multas por retraso.
 - Suspensión de la presentación de informes de pagos vencidos a las oficinas de crédito.
 - **Préstamos para viviendas multifamiliares, financiados por Fannie Mae y Freddie Mac:** Aplazamiento en el pago de los préstamos para viviendas multifamiliares, con la condición de que los prestatarios suspendan todos los desalojos para inquilinos que enfrentan dificultades para pagar la renta debido a la crisis del coronavirus.
 - **Administración de Vivienda Federal (FHA, por sus siglas en inglés)/Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD, por sus siglas en inglés) e hipotecas inversas para personas de la tercera edad:** Suspensión de desalojos y ejecuciones hipotecarias por 60 días en préstamos para viviendas

unifamiliares de la FHA e hipotecas inversas para personas de la tercera edad. La suspensión se aplica a ejecuciones hipotecarias tanto nuevas como en curso.

- **Préstamos de Asuntos de Veteranos (VA, por sus siglas en inglés):** La guía de VA insta a los administradores de hipotecas a:
 - Verificar que los prestatarios que no puedan realizar sus pagos sean evaluados para las opciones de mitigación de pérdidas de VA.
 - Prescindir de los cargos por mora de los préstamos afectados.
 - Suspender los informes de crédito para no perjudicar los registros de crédito.
- **Otros préstamos hipotecarios:** Para obtener una lista de los programas individuales de modificación *bancaria*, visite este enlace <https://www.aba.com/about-us/press-room/industry-response-coronavirus>. Las *cooperativas de crédito* también están ofreciendo modificaciones. Verifique con su cooperativa de crédito si está participando o visite <https://www.icul.com/covid-19-best-practices-2/>.

Estas son medidas específicas que puede tomar:

1. Comuníquese con su arrendador y administrador hipotecario de inmediato.
2. Comuníquese con su administrador hipotecario o prestamista para conocer la actualización de sus programas de alivio hipotecario.
3. Comuníquese con los siguientes para obtener asistencia adicional:
 - Asesor en vivienda, certificado por el HUD (visite www.HUD.com para encontrar a un asesor cerca de usted),
 - Agencia de asistencia legal para los derechos de los inquilinos, o visite <https://www.carpls.org/client-services/>
 - Si es un veterano y tiene preguntas sobre sus opciones de hipotecas, comuníquese con la Oficina Regional de VA de St. Paul al **1-877-827-3702**
 - La línea de ayuda hipotecaria de la Fiscalía General de Illinois, al **1-866-544-7151**
 - El IDFPR, al **1-888-473-4858**
 - Si cree que su administrador hipotecario no lo está tratando adecuadamente, puede [presentar una queja ante la Fiscalía General de Illinois](#) o [con el IDFPR](#).

Puede ver la guía para los administradores de hipotecas con licencia de Illinois y los administradores de hipotecas exentas en relación con la manutención de los prestatarios afectados por el COVID-19 aquí <https://www.idfpr.com/COVID-19.asp>.

Ayuda para estudiantes que tienen dificultades para efectuar pagos durante la pandemia del COVID-19 y guía del IDFPR para administradores de préstamos estudiantiles

Si tiene dificultades para pagar su préstamo estudiantil, he aquí información importante que debería conocer:

Medidas que ha tomado el Congreso para préstamos estudiantiles federales del Departamento de Educación de los Estados Unidos:

1. Las tasas de interés de los préstamos estudiantiles federales se han reducido al 0% hasta el 30 de septiembre de 2020.
2. El pago de los préstamos estudiantiles federales se suspende hasta el 30 de septiembre de 2020.
3. Las actividades de cobro involuntario de préstamos estudiantiles federales, incluidos los embargos y las compensaciones salariales, se suspenderán hasta el 30 de septiembre de 2020. Además, reembolsará \$1.8 mil millones a 830 000 prestatarios en dinero que anteriormente ha sido objeto de compensación.
4. Los informes de crédito se llevarán a cabo como si el prestatario estuviera efectuando los pagos a tiempo.

Estas son medidas específicas que puede tomar para préstamos estudiantiles privados y federales:

1. Comuníquese con su administrador de préstamos estudiantiles a la brevedad 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, incluso aquellas basadas en los ingresos.
2. Si un prestatario tiene problemas con su administrador de préstamos estudiantiles, se le recomienda comunicarse con las siguientes entidades y presentar una queja:
 - Comuníquese con la División de Banca del IDPFR, al **217-785-2900** para obtener información o presentar una queja ante el [IDPFR](#).
 - Comuníquese con la línea de ayuda para préstamos estudiantiles del fiscal general al **1-800-455-2456** o [presente una queja ante el fiscal general de Illinois](#).
 - Para averiguar si tiene un préstamo estudiantil federal, visite el Sistema Nacional de Datos de Préstamos Estudiantiles (NSLDS, por sus siglas en inglés) del Departamento de Educación en nsls.ed.gov o llame al Centro de Información de Ayuda Federal para Estudiantes del Departamento de Educación, al **1-800-433-3243** o al **1-800-730-8913** (TDD).

La guía para los administradores de préstamos estudiantiles con licencia de Illinois sobre el apoyo a los prestatarios afectados por el COVID-19 se puede ver aquí <https://www.idfpr.com/COVID-19.asp>.

Guía para las agencias de cobranza e información para los consumidores durante la pandemia del COVID-19

Información que debería saber:

1. La cobranza de deudas no figura entre los negocios esenciales, según el decreto ejecutivo del gobernador Pritzker del 20 de marzo de 2020. Sin embargo, los cobradores de deudas pueden continuar operando de forma remota.

2. El Departamento exhorta a los cobradores y a los acreedores a trabajar junto con los consumidores para adaptarse a los inconvenientes causados por la crisis del COVID-19, incluida la suspensión de la actividad de cobranza durante al menos 60 días.
3. Los consumidores deberían conocer sus derechos, a saber:
 - Los cobradores no pueden llamarlo a lugares y horarios que se consideren inconvenientes.
 - Los cobradores deberán decirle la verdad sobre el monto de su deuda.
 - Los cobradores no pueden valerse de métodos engañosos para cobrarle una deuda.

El IDFPR enviará a estos licenciatarios una guía normativa, en la que se les indica que deben seguir cumpliendo las leyes de protección al consumidor y de cobranza de deudas, al igual que supervisará su cumplimiento.

Cualquier persona que tenga un problema con una agencia de cobranza o con un acreedor puede presentar una queja ante el IDFPR o ante la Fiscalía General de Illinois.

Ayuda para proteger el historial crediticio de los consumidores debido a las dificultades causadas por la pandemia del COVID-19

Información que debe saber:

1. El IDFPR emitió una guía para sus licenciatarios financieros sobre los pasos que pueden seguir para mitigar el perjuicio causado al crédito de los prestatarios durante la crisis del COVID-19.
2. Si los acreedores brindan información crediticia de los consumidores, deberían utilizar el código de desastre junto con un aplazamiento, para neutralizar el impacto en el crédito del prestatario.
3. Si los consumidores tienen problemas para efectuar sus pagos, deberían comunicarse con sus acreedores para explorar posibles aplazamientos o planes de pago.
4. Los consumidores deberían observar su crédito de forma regular y comunicarse con sus acreedores y agencias de informes del consumidor si encuentran algún error.

Pasos que puede seguir:

1. Los consumidores deberían verificar su crédito con regularidad y objetar cualquier información incorrecta ante las agencias de informes del consumidor.
2. A tenor de la ley federal, todos tienen derecho a un informe de crédito anual y gratuito de cada una de las tres agencias. Puede solicitar y revisar su informe gratuito a través de una de las siguientes formas:
 - Internet: visite [AnnualCreditReport.com](https://www.annualcreditreport.com)
 - Por teléfono: llame al (877) 322-8228

3. Para obtener información sobre sus derechos visite:

- la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB, por sus siglas en inglés) en <https://www.consumerfinance.gov/consumer-tools/credit-reports-and-scores/>
- la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) en <https://www.consumer.ftc.gov/articles/0155-free-credit-reports>

El gobernador Pritzker emite el Decreto Ejecutivo 14, que aborda la recuperación de vehículos

El Decreto Ejecutivo establece:

Sección 1. A partir del 27 de marzo de 2020 y durante la vigencia de la Proclama de Desastre, emitida por el gobernador, quedan suspendidas las disposiciones del Código Comercial Uniforme en los Estatutos Compilados de Illinois (ILCS, por sus siglas en inglés), Título 810, Sección 5/9-609, con respecto a la posesión o usabilidad de un vehículo, así como las disposiciones del Código de Vehículos de Illinois en los ILCS, Título 625, Sección 5/3-114, con respecto a la recuperación de vehículos. Ninguna de las disposiciones contenidas en el presente Decreto Ejecutivo se interpretará en el sentido de que exime a una persona de la obligación de efectuar pagos o de cumplir con cualquier otra obligación que pueda tener en virtud de un contrato de préstamo o de otro tipo.