



Illinois Department of Financial and Professional Regulation

Division of Financial Institutions

JB PRITZKER
Governor

DEBORAH HAGAN
Secretary

FRANCISCO MENCHACA
Director
Division of Financial Institutions

Licenciatarios de Crédito al Consumidor: mejores prácticas para COVID-19

JB Pritzker, Gobernador de Illinois, declaró a todos los condados del estado de Illinois como zona de desastre el 9 de marzo de 2020 en respuesta al brote de la enfermedad del Coronavirus 2019 ("COVID-19"); y de nuevo el 1 de abril de 2020 ("Proclamas Gubernamentales de Desastre"). Las Proclamaciones Gubernamentales de Desastre se extienden al menos hasta el 30 de abril de 2020. A medida que se desarrolle, la pandemia de COVID-19 seguirá presentando muchos desafíos aún por determinar para los titulares de licencias de crédito al consumidor y sus clientes, los consumidores de Illinois.

Durante esta crisis, el Departamento de Regulación Financiera y Profesional (el Departamento) recuerda a todos los titulares de licencias de crédito al consumidor que deben cumplir con cualquier Decreto Ejecutivo emitido por el Gobernador de Illinois u otro mandato federal, estatal o local con respecto a la creación, el servicio o el cobro de la deuda del consumidor, lo que incluye, entre otras cosas, el **Decreto Ejecutivo 2020-16**, que suspende las disposiciones del Código Comercial Uniforme, 810 ILCS 5/9-609, en relación con la posesión o el uso de un vehículo, y las disposiciones del Código de Vehículos de Illinois, 625 ILCS 5/3-114, en relación con la recuperación de vehículos, hasta por lo menos el 30 de abril de 2020.

Además de cumplir con estos mandatos, el Departamento espera que los titulares de licencias de crédito al consumidor de Illinois trabajen de manera proactiva con los consumidores durante esta crisis, y que sean flexibles con el pago de deudas.

Durante la Proclamación Gubernamental de Desastre y durante los próximos meses después del término de la última Proclamación Gubernamental de Desastre, el Departamento recomienda a los licenciatarios que sigan las mejores prácticas descritas a continuación para ayudar a los consumidores afectados por la crisis:

- aumentar la comunicación con los consumidores y ofrecerles múltiples métodos de fácil acceso para que se pongan en contacto con la empresa, sobre todo si esta ha alterado sus operaciones debido al COVID-19.
- tender la mano a los consumidores de forma proactiva para ofrecerles opciones de pago, incluidos los pagos diferidos o parciales, lo que evitaría la morosidad y los informes de crédito negativos.
- renunciar a todos los cargos por mora y a los cargos de financiación que pudieran derivarse de un aplazamiento de pago o de pagos parciales.
- renunciar a los cargos por fondos insuficientes para los pagos deshonorados o los retiros sin éxito de la Cámara de Compensación Automatizada (Automated Clearing House, ACH).
- considerar la suspensión de los esfuerzos de cobro de deudas para los consumidores afectados de forma negativa por el COVID-19.
- tender la mano de forma proactiva a los clientes en los planes de pago automático y, a petición del consumidor, suspender temporalmente estos planes de pago automático y colocar al consumidor en indulgencia sin cargos o intereses.

- tender la mano de forma proactiva a los clientes que han concedido asignaciones de salario y, a petición del consumidor, revocar cualquier acción de asignación de salario y colocar al consumidor en indulgencia sin cargos o intereses.
- garantizar una dotación suficiente de personal en las líneas telefónicas de atención al cliente y métodos alternativos para proporcionar apoyo de atención al cliente.
- dar a los prestatarios la opción de renunciar voluntariamente a la garantía sin ninguna deficiencia.
- en la medida en que sea legalmente permisible, utilizar el código de desastres naturales ya disponible e informar la cuenta como corriente o diferida.

Las anteriores son recomendaciones del Departamento sobre las mejores prácticas que servirán al interés superior de los consumidores y los licenciatarios.

Estas recomendaciones no alteran ninguna ley aplicable y nada en este documento se interpretará como en conflicto o en sustitución de cualquier mandato federal, estatal o local.

Además, se informa a los licenciatarios que el Departamento examinará cuidadosamente la actividad de préstamos y cobranzas durante la crisis de COVID-19. Los licenciatarios que incurran en conductas ilegales que perjudiquen a los consumidores durante esta crisis estarán sujetos a una pronta y significativa disciplina por parte del Departamento. La disciplina puede incluir la imposición de multas y, si fuera apropiado, la suspensión o revocación de la licencia.

Escrito y firmado por:

David Berland Firmado digitalmente por David
Fecha: 14 de abril de 2020 12:52:59

David Berland

Consejero General Adjunto, Consejero Jefe de la División de Instituciones

Financieras Aprobado por:

Francisco Menchaca

Director de la División de Instituciones

Financieras Fecha: 14 de abril de 2020