



State of California

BUSINESS, CONSUMER SERVICES AND HOUSING AGENCY

Gavin Newsom, Governor
Lourdes M. Castro Ramírez, Secretary

PARA: Instituciones financieras de California

DE: Lourdes M. Castro Ramírez, secretaria
Manuel P. Álvarez, comisionado de Supervisión de Empresas

FECHA: 22 de marzo de 2020

ASUNTO: Guía para las instituciones financieras durante la pandemia de la COVID-19

Esta guía está dirigida a las instituciones financieras de California cuyos clientes pueden estar sufriendo una pérdida de ingresos u otras dificultades financieras por la pandemia de la COVID-19. El objetivo de esta guía es animar a las instituciones financieras a adoptar medidas para satisfacer las necesidades de servicios financieros de los clientes y las comunidades afectadas. El Departamento de Supervisión de Empresas (Department of Business Oversight) brindará asistencia reglamentaria personalizada a las instituciones financieras individuales afectadas que estén sujetas a su supervisión, cuando así lo soliciten.

Información general

La COVID-19 es una enfermedad respiratoria provocada por un virus nuevo que se ha propagado por todo el mundo. Se han confirmado casos de transmisión comunitaria en California. Estamos comprendiendo mejor la epidemiología, el curso clínico, la inmunogenicidad y otros factores de la COVID-19, y la situación cambia todos los días. Ha quedado claro que la búsqueda de la respuesta a esta pandemia continuará durante muchas semanas o muchos meses.

915 Capitol Mall, Suite 350A, Sacramento, California 95814 (916) 653-4090 www.bcsh.ca.gov

[Junta de Apelaciones de Control de Bebidas Alcohólicas](#) | [Junta de Carreras de Caballos de California](#) | [Agencia de Financiamiento de la Vivienda de California](#) | [Panel de Apelaciones de Control del Cannabis](#) | [Departamento de Control de Bebidas Alcohólicas de California](#) | [Departamento de Supervisión de Empresas](#) | [Departamento de Asuntos del Consumidor](#) | [Departamento de Empleo y Vivienda Equitativos](#) | [Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario](#) | [Departamento de Bienes Raíces](#) | [Comisión de Seguridad Sísmica](#)

Contexto

Muchos californianos ya experimentaron pérdidas de ingresos u otras dificultades financieras durante la pandemia de la COVID-19 por los cierres de negocios, la pérdida de horas o salarios, y los despidos relacionados con la pandemia. Con el tiempo, es probable que estos problemas aumenten a medida que el virus siga representando una amenaza. En vista del estado de emergencia que proclamó el gobernador Gavin Newsom el 4 de marzo de 2020, la Agencia de Empresas, Servicios al Consumidor y Vivienda (Business, Consumer Services and Housing Agency) y el Departamento de Supervisión de Empresas (Departamento) emiten esta guía para sus licenciados en virtud de la Ley Bancaria (Banking Law) y la Ley de Cooperativas de Crédito (Credit Union Law).

Trabajar con los clientes

El 16 de marzo de 2020, el gobernador Gavin Newsom emitió la Orden Ejecutiva N-28-20, que exige a las instituciones financieras que tienen hipotecas de vivienda o comerciales, incluidos los bancos y las cooperativas de crédito, aplicar una moratoria inmediata sobre las ejecuciones hipotecarias y los desalojos relacionados cuando estos surjan de una disminución sustancial de los ingresos de la vivienda o la empresa, o de gastos médicos de bolsillo sustanciales, que haya causado la pandemia de la COVID-19 o cualquier respuesta del gobierno a la COVID-19. La orden ejecutiva también ordena al Departamento que colabore con las instituciones financieras para identificar las herramientas que se utilizarán para ayudar a los californianos con la amenaza de la ejecución hipotecaria y el desplazamiento de sus viviendas, y para promover la seguridad y la estabilidad de la vivienda durante el estado de emergencia. En virtud de esta instrucción, el Departamento alienta a las instituciones financieras a adoptar las siguientes prácticas durante el estado de emergencia:

- Eximir ciertas tarifas, como:
 - tarifas de cajeros automáticos (Automated teller machine, ATM) para clientes y no clientes;
 - cargos por sobregiro;
 - tarifas por demora en el pago de tarjetas de crédito y otros préstamos; y
 - multas por retiro anticipado de plazos fijos.
- Aumentar los límites diarios de retiro de efectivo de los cajeros automáticos.
- Reducir las restricciones para el cobro de cheques fuera del estado y de cheques de no clientes.
- Aumentar los límites de las tarjetas de crédito para los prestatarios solventes.
- Ofrecer facilidades de pago, como permitir que los prestatarios posterguen u omitan algunos pagos o prorrogar la fecha de vencimiento de los pagos, lo que evitaría las demoras y la presentación de informes negativos de las oficinas de crédito por las dificultades relacionadas con la COVID-19.

El Departamento destaca que los evaluadores no criticarán los esfuerzos prudentes por modificar las condiciones de los préstamos existentes para los clientes afectados. Por ejemplo, cuando proceda, una institución financiera puede reestructurar las deudas de un prestatario causadas por las dificultades temporales a raíz de las

cuestiones relacionadas con la COVID-19. Esas iniciativas de cooperación pueden aliviar las presiones del flujo de efectivo sobre los prestatarios afectados, mejorar su capacidad para pagar la deuda y facilitar la capacidad de la institución financiera para cobrar sus préstamos.

Las instituciones financieras también pueden facilitar los términos de los préstamos nuevos a los prestatarios afectados, de acuerdo con prácticas bancarias razonables, y consultar la [orientación](#) de la Administración Federal de la Vivienda (Federal Housing Administration) sobre las opciones de mitigación de pérdidas. Esas prácticas pueden ayudar a los prestatarios a recuperar o mantener su capacidad financiera y mejorar su capacidad para pagar sus deudas.

El Departamento reconoce que puede haber otras adaptaciones que podrían ayudar a los clientes y a las comunidades a responder a las dificultades de la COVID-19. El Departamento respalda y no criticará las medidas para atender a los clientes de manera segura y adecuada. Además, el Departamento se abstendrá de citar violaciones que surjan directamente de cualquier inscripción de hipoteca tardía por el cierre de una oficina de inscripción del condado en relación con la COVID-19. Alienta a las instituciones financieras para que se comuniquen con el Departamento para adoptar otras medidas que puedan gestionar o mitigar de manera más eficaz cualquier efecto adverso causado por la COVID-19.

Además, el Departamento recuerda a los licenciarios que es importante respetar las disposiciones sobre préstamos justos de la Declaración de Derechos de los Propietarios de Viviendas (Homeowner Bill of Rights, HBOR) de California. La HBOR está diseñada para garantizar la equidad y la transparencia básicas para los propietarios en el proceso de la ejecución hipotecaria. Las disposiciones fundamentales de la HBOR se pueden encontrar en el [sitio web](#) del Departamento de Justicia de California (California Department of Justice).

Servicios esenciales

Las órdenes actuales sobre el “refugio en el lugar” o sobre “quedarse en el lugar” han reconocido que las instituciones financieras prestan un servicio esencial que no está sujeto a estas órdenes. El Departamento respalda esta visión de los servicios que prestan los bancos y las cooperativas de crédito, y colaborará con ellos para seguir prestando servicios a sus comunidades.

Revisión de la condición financiera, respuesta de supervisión y ayuda reglamentaria

El Departamento reconoce que algunas instituciones financieras con clientes afectados por cuestiones relacionadas con la COVID-19 pueden experimentar un aumento en sus niveles de préstamos en mora. De conformidad con las prácticas establecidas desde hace mucho tiempo, el Departamento tendrá en cuenta las circunstancias inusuales a las que se enfrentan estas instituciones financieras cuando examine la situación financiera de una institución y determine cualquier respuesta de supervisión. Según sea necesario, el Departamento trabajará con las instituciones

financieras afectadas para reducir la carga cuando se programen exámenes o inspecciones, lo que incluye hacer más uso de los exámenes fuera de las instalaciones, de conformidad con los requisitos legales y reglamentarios vigentes.

Requisitos reglamentarios de presentación de informes

Se alienta a las instituciones financieras afectadas por cuestiones relacionadas con la COVID-19 que piensan que tendrán problemas para cumplir los requisitos de presentación de informes reglamentarios, incluidos los estados financieros comprobados y los informes relacionados, según proceda, para que se comuniquen con el Departamento para examinar su situación. El personal del Departamento está dispuesto a colaborar con las instituciones financieras afectadas que puedan tener problemas para cumplir sus responsabilidades de presentar informes, teniendo en cuenta las circunstancias de cada institución financiera.

Opciones de servicio alternativas para los clientes

El Departamento entiende que las instituciones financieras pueden necesitar cerrar temporalmente una de sus instalaciones por problemas relacionados con la dotación del personal o para tomar medidas de precaución. El Departamento alienta a las instituciones financieras para que reduzcan las molestias ocasionadas a sus clientes, ofrezcan opciones de servicios alternativas cuando sea posible y reabran las instalaciones afectadas cuando sea seguro y práctico hacerlo. Se alienta a las instituciones financieras afectadas para que notifiquen al Departamento y a sus clientes el cierre temporal de las instalaciones de una institución y la disponibilidad de cualquier opción de servicio alternativa, incluido el acceso a opciones bancarias en línea o cómo encontrar alternativas cercanas para retirar efectivo, tan pronto como sea posible. En las situaciones en las que sea necesario por ley contar con la aprobación del Departamento, los bancos deben comunicarse con su gerente de cartera; el Departamento aprobará los planes razonables.

Reuniones virtuales

El Departamento reconoce que el distanciamiento social puede hacer que sea necesario hacer reuniones anuales de accionistas, reuniones anuales de miembros y reuniones periódicas de la junta directiva por videoconferencia o teleconferencia en lugar de en persona. El Departamento no criticará a los bancos que hagan reuniones virtuales sin obtener el consentimiento del 100 % de los accionistas o a las cooperativas de crédito que hagan reuniones virtuales incumpliendo sus propios estatutos.

Esta guía no modifica ninguna ley ni reglamento existente.