



State of California

BUSINESS, CONSUMER SERVICES AND HOUSING AGENCY

Gavin Newsom, Governor
Lourdes M. Castro Ramírez, Secretary

- PARA:** Depositarios de documentos, prestamistas y administradores financieros, administradores de préstamos estudiantiles, prestamistas y administradores de hipotecas de viviendas, y originadores de préstamos hipotecarios
- DE:** Lourdes M. Castro Ramírez, secretaria
Manuel P. Álvarez, comisionado de Supervisión de Empresas
- FECHA:** 22 de marzo de 2020
- ASUNTO:** Guía para prestamistas durante la pandemia de la COVID-19

Esta guía está dirigida a los depositarios de documentos, a los prestamistas y administradores financieros, a los administradores de préstamos estudiantiles, a los prestamistas y administradores de hipotecas de viviendas, y a los originadores de préstamos hipotecarios cuyos clientes pueden estar sufriendo una pérdida de ingresos u otras dificultades financieras por la pandemia de la COVID-19.

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. El 4 de marzo de 2020, el gobernador Gavin Newsom proclamó el estado de emergencia por la pandemia de la COVID-19. El 16 de marzo de 2020, el gobernador emitió la Orden Ejecutiva [N-28-20](#), que ordena al Departamento de Supervisión de Empresas (Department of Business Oversight) (Departamento) a 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 la orden ejecutiva también se exigía a las instituciones financieras que aplicaran una moratoria inmediata a las ejecuciones hipotecarias ocasionadas por causas relacionadas con la COVID-19.

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

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 respaldo de la orden ejecutiva del gobernador, el comisionado de Supervisión de Empresas emite esta guía para los depositarios de documentos, los prestamistas y administradores financieros, los administradores de préstamos estudiantiles autorizados en virtud de la Ley de Servicios de Préstamos Estudiantiles (Student Loan Servicing Act), y los prestamistas y administradores de hipotecas de viviendas autorizados en virtud de la Ley de Financiación de California (California Financing Law, CFL) y la Ley de Préstamos de Hipotecas de Viviendas de California (California Residential Mortgage Lending Act, CRMLA).

Guía

El Departamento no tomará medidas de ejecución contra los licenciatarios por hacer funcionar sucursales sin licencia en la medida en que, durante el estado de emergencia, los empleados hagan actividades desde sus casas que normalmente requerirían una licencia de la sucursal, siempre que se tomen las medidas adecuadas para proteger a los consumidores y sus datos.

El Departamento no criticará a los administradores de préstamos estudiantiles ni a los licenciatarios que financian a los originadores de préstamos hipotecarios que permiten que sus respectivos empleados trabajen desde sus casas, siempre que:

- a. el empleado no guarde ningún registro comercial físico en su casa o en cualquier otro lugar que no sea el lugar autorizado;
- b. el empleado no se reúna con ningún cliente en su casa;
- c. el licenciatario tenga un procedimiento para supervisar a los empleados según lo dispuesto por la ley;
- d. el empleado use solo computadoras y dispositivos encriptados y acceda a la red del licenciatario utilizando una red virtual privada que esté encriptada; y
- e. el licenciatario y el empleado tomen todas las demás medidas necesarias para proteger la privacidad de los datos del consumidor.

Este párrafo también se aplica a los licenciatarios de la Ley de Depositarios de Documentos (Escrow Law); sin embargo, deben saber que el Departamento no puede modificar ninguna restricción que pueda imponer Fidelity Corporation o la caución del licenciatario.

El comisionado recomienda que los licenciatarios:

1. Ofrezcan 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 dificultades relacionadas con la COVID-19. Los prestamistas de hipotecas 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. El Departamento no permitirá que los evaluadores critiquen los esfuerzos prudentes por modificar las condiciones de los préstamos existentes para los clientes afectados.

2. Ejercen discreción a la hora de determinar cuáles de sus servicios y transacciones son “servicios esenciales” a los efectos de las órdenes sobre “refugio en el lugar” o sobre “quedarse en el lugar”.
3. Informen al Departamento cualquier interrupción de los servicios prestados a los consumidores.

Los licenciarios de la Ley de Depositarios de Documentos, de la ley CFL y de la ley CRMLA deben seguir cumpliendo 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).

El Departamento no criticará ninguna inscripción tardía de hipotecas que surja del cierre de una oficina de registros del condado en relación con la COVID-19.

Esta guía no modifica ninguno de los estatutos o reglamentos del Departamento.