



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras

CARTA CIRCULAR NÚMERO CIF-CC-2020-005

A: A TODOS LOS ACREEDORES A QUIENES LE APLICAN LAS DISPOSICIONES DE LA RC 26-2020

DE: LCDO. ALEJANDRO BLANCO DALMAU
SUBCOMISIONADO DE INSTITUCIONES FINANCIERAS
/FIRMA ELECTRÓNICA PROTEGIDA/

FECHA: 4 de mayo de 2020

SOBRE: PROCEDIMIENTO DE EMERGENCIA PARA ATENDER QUERELLAS BAJO LA RESOLUCIÓN CONJUNTA 26-2020 DEL 13 DE ABRIL DE 2020

SECCIÓN I. AUTORIDAD

Esta Carta Circular se emite al amparo de las disposiciones de:

- a. Ley Núm. 4 del 11 de octubre de 1985, según enmendada, conocida como Ley de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras, (Ley 4);
- b. Ley Núm. 55 de 12 de mayo de 1933, según enmendada, conocida como Ley de Bancos de Puerto Rico;
- c. Ley Núm. 247-2010, según enmendada, conocida como Ley para Regular el Negocio de Préstamos hipotecarios en Puerto Rico;
- d. Resolución Conjunta 26-2020 de 13 de abril de 2020, según enmendada;
- e. Ley Núm. 38 de 30 de junio de 2017, según enmendada, "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico",
- f. Reglamento 3920 de 23 de junio de 1989 "Para Reglamentar los Procedimientos de Adjudicación bajo la Jurisdicción de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras" (Reglamento 3920); y
- g. Cualquier otra ley cuya administración le haya sido delegada a la OCIF para llevar a cabo negocios de concesión de préstamos y/o tarjetas de crédito.

SECCIÓN II. PROPÓSITO

El propósito de esta Carta Circular es establecer las normas que regirán el "Procedimiento Adjudicativo Informal de Adjudicación Inmediata" permitido conforme a la Regla 24 del Reglamento 3920 la cual provee para que "[c]uando no se hubiere provisto un procedimiento en este Reglamento, el Comisionado podrá regular su práctica en cualquier forma consistente con el mismo, o con cualquier disposición de ley aplicable", de manera que se puedan atender de forma



Carta Circular CIF-CC-2020-005

4 de mayo de 2020

Página 2

inmediata y garantizando el debido proceso de ley, las quejas, solicitudes, peticiones o querellas que se reciban en la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras al amparo de la RC 26-2020 cuya efectividad es temporera e inmediata, ante el cierre de operaciones gubernamentales decretado por la Gobernadora de Puerto Rico.

SECCIÓN III. DECLARACIÓN DE PELIGRO INMINENTE PARA LA INDUSTRIA, CIUDADANÍA Y ORDEN PÚBLICO

Es de conocimiento general que el 11 de marzo de 2020, la Organización Mundial de la Salud declaró el COVID-19, también conocido como Coronavirus, como una pandemia. El 12 de marzo de 2020 la Gobernadora de Puerto Rico, Hon. Wanda Vázquez Garced, emitió la Orden Ejecutiva Núm. OE-2020-020, mediante la cual declaró un estado de emergencia ante el inminente impacto del COVID-19 en nuestra isla. El 13 de marzo de 2020 el Presidente de los Estados Unidos, Donald J. Trump, declaró un estado de emergencia nacional a raíz del desarrollo y exponencial contagio comunitario de la enfermedad COVID-19 que experimenta todo el territorio estadounidense.

Posteriormente, la Gobernadora firmó la Orden Ejecutiva Núm. OE-2020-023 para establecer medidas adicionales para evitar la propagación o contagio del COVID-19 en Puerto Rico. En lo pertinente a la operación gubernamental, se decretó el cierre total de las operaciones gubernamentales, excepto aquellas relacionadas a servicios esenciales. Esta Orden entró en vigor el 15 de marzo de 2020 y su vigencia sería hasta el 30 de marzo de 2020 y/o salvo nuevo aviso.

El 23 de marzo de 2020, mediante mensaje oficial al Pueblo de Puerto Rico la Honorable Gobernadora, instruyó a que se iniciara en todo el Gobierno el teletrabajo o los arreglos de trabajo desde el hogar mediante el uso de tecnología, siempre que sea posible y mientras se encuentre vigente la Orden Ejecutiva.

El 30 de marzo de 2020 se firmó y entró en vigor la Orden Ejecutiva Núm. OE-2020-029 que extendió el toque de queda hasta el 12 de abril de 2020 y dispuso, en lo pertinente a las operaciones gubernamentales, que las mismas permanecerían cerradas, excepto aquellas que brindan servicios esenciales.

El 12 de abril de 2020 se promulgó el Boletín Administrativo Núm. OE 2020-033 mediante la cual se extendió el toque de queda hasta el 3 de mayo de 2020, y en la Sección 3ra dispone que, en cuanto al cierre gubernamental, el personal continuará "ejerciendo las funciones y brindando los servicios que se puedan ofrecer, sin comprometer la seguridad y la salud de los empleados, a través del





GOBIERNO DE PUERTO RICO

Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras

Carta Circular CIF-CC-2020-005

4 de mayo de 2020

Página 3

método de trabajo a distancia. Continúa vigente la determinación gubernamental de no recibir público en las instalaciones del Estado, protegiendo a su vez a los servidores públicos y promoviendo el trabajo remoto y/o distanciamiento social.”

El 1 de mayo de 2020, la Honorable Gobernadora firmó la OE-2020-038 mediante la cual se extendió el toque de queda hasta el 25 de mayo de 2020 o hasta nuevo aviso.

Como parte de las medidas de remedio social ante la crisis económica que se anticipa por la pandemia, el 13 de abril de 2020 se aprobó la Resolución Conjunta 26-2020 para

“ordenar a todos los acreedores financieros, incluyendo a todas las instituciones bancarias o financieras autorizadas a hacer negocios en Puerto Rico (sic) establecer una moratoria voluntaria, a opción del cliente o deudor, sobre los pagos a préstamos personales, préstamos de auto, préstamos hipotecarios y/o tarjetas de crédito correspondientes a los meses de marzo, abril, mayo y junio de 2020; prohibir el cobro de recargos, penalidades y/o aumento en tasas de intereses adicionales por un cliente o deudor acogerse a la referida moratoria”.

La Sección 17 de la RC 26-2020 autoriza a la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras a velar por el fiel cumplimiento de la misma, reglamentar, ventilar querellas y establecer penalidades, de acuerdo con los poderes y las facultades delegadas mediante la Ley Núm. 4.

La declaración de emergencia decretada por la Gobernadora es una que afecta a la ciudadanía, la industria y la población en general. De un examen de la Resolución Conjunta 26-2020 surge, además, que la misma provee para una moratoria de apenas cuatro (4) meses, por lo que es necesario que los asuntos que se traigan ante esta Oficina sean ventilados de una manera rápida y expedita.

Ante la realidad fáctica que estamos llamados a intervenir en este tipo de casos y a la vez, debemos mantener nuestras oficinas cerradas al público para protección del personal y el público en general, conforme a la Regla 24 del Reglamento 3920, modificamos los procedimientos establecidos para atender así, de una manera inmediata y garantizando a las partes el debido procedimiento de ley, las quejas, querellas, solicitudes o peticiones que se reciban por parte de la ciudadanía donde aleguen incumplimiento con las disposiciones de la RC 26-2020.





Carta Circular CIF-CC-2020-005

4 de mayo de 2020

Página 4

SECCIÓN IV. PROCEDIMIENTO ESPECIAL PARA QUERELLAS RECIBIDAS POR VIOLACIONES A LA RC 26-2020:

A. Manejo de quejas, querellas, solicitudes o peticiones

1. Cualquier ciudadano puede informar, solicitar, peticionar o someter una queja o querella ante la OCIF donde se aleguen violaciones a la RC 26-2020.
2. Esta información, solicitud, petición, queja o querella puede ser traída ante la atención de la OCIF mediante correo electrónico al Director del Área de Querellas, Lcdo. Luis A. Torres Méndez, a la siguiente dirección: LuisT@ocif.pr.gov.
3. Todo empleado o funcionario de la OCIF que reciba información, o advenga en conocimiento de alguna violación a la RC 26-2020 deberá asistir al ciudadano, obtendrá un correo electrónico del ciudadano donde pueda recibir toda notificación posterior y enviará la información, solicitud, queja, petición o querella, mediante correo electrónico, al Director del Área de Querellas, Lcdo. Luis A. Torres Méndez a la siguiente dirección: LuisT@ocif.pr.gov. En la medida que sea posible, se deberá obtener además, la dirección postal y teléfono del ciudadano.
4. El funcionario de la OCIF que estará a cargo de tramitar toda información, solicitud, petición, queja o querella será el Director del Área de Querellas, Lcdo. Luis A. Torres Méndez. Éste se encargará de guardar electrónicamente todo documento relacionado que deba formar parte del expediente oficial.
5. No será óbice para dar curso a la información, solicitud, petición, queja o querella que la misma no haya sido hecha en cumplimiento con los requisitos de forma del Reglamento 3920. Es decir, todo ciudadano que dese radicar o presentar una querella por violaciones a la RC 26-2020 podrá hacerlo mediante el procedimiento especial que aquí se dispone.

B. Procedimiento especial

1. Una vez recibida cualquier información, solicitud, petición, queja o querella presentada por un ciudadano, el Director del Área de Querellas evaluará la misma y, en un término





GOBIERNO DE PUERTO RICO

Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras

Carta Circular CIF-CC-2020-005

4 de mayo de 2020

Página 5

no mayor de tres (3) días desde que se reciba, adjudicará si la OCIF tiene o no jurisdicción para que se continúen los procedimientos adjudicativos, partiendo de las disposiciones de la RC 26-2020 y los elementos de causa de acción allí discutidos.

2. Si el Director del Área de Querellas determina que la OCIF tiene jurisdicción sobre la misma, el Director del Área de Querellas, le asignará número a dicho escrito empezando por el código OCIF-RCS26-000#, culminado con el número que le siga en el orden cronológico (Ejemplo: OCIF-RCS26-0001), utilizará la fecha y hora del envío del correo electrónico como la fecha y hora de radicación y el mismo **será considerado la querella para todo trámite ulterior establecido en los incisos 4 y subsiguientes.**
3. Si el Director del Área de Querellas entiende que la información, solicitud, petición, queja o querella presentada por el ciudadano no es meritoria, redactará y remitirá una carta de No jurisdicción y se le enviara inmediatamente al ciudadano.
4. **Referido a la Institución Financiera y Notificación de Orden para Contestar:** Una vez acogido el escrito como Querella, en un término no mayor de veinticuatro (24) horas, el Director del Área de Querellas referirá, mediante correo electrónico, a la institución Financiera querellada (la "Querellada") la Querella recibida y ordenará a la parte Querellada que conteste las alegaciones mediante correo electrónico, informándole que tiene la obligación de notificar quién es la persona (nombre, título, dirección y correo electrónico) que atenderá la reclamación o querella. Además, le advertirá sobre su derecho a solicitar, dentro del término provisto para contestar, la celebración de una vista administrativa, si así lo desea.
5. Junto con la Orden, se le enviará a la Querellada copia de toda la prueba, si alguna, con la que cuenta la OCIF que sustenta la Querella, esto para evitar que se atrasen los procedimientos con solicitud de descubrimiento de prueba.
6. **Contestación de la Querella:** A tenor con las facultades dispuestas en la Regla 4 del Reglamento 3920, por la presente se acorta el término para contestar la Querella a cinco (5) días a partir de la notificación de la misma. La Querella será contestada al correo electrónico del Director del Área de Querellas y se utilizará la fecha y hora del envío del correo electrónico con la contestación como la fecha y hora de radicación. Como regla general, toda institución financiera tiene bajo su dominio, posesión y custodia, los documentos de negocio utilizados para denegar la moratoria voluntaria,





Carta Circular CIF-CC-2020-005

4 de mayo de 2020

Página 6

por lo que junto con su contestación, la parte querellada proveerá a la OCIF todos los documentos que evidencien sus alegaciones.

7. Una vez contestada la Querella por la institución financiera sin que ésta solicite la celebración de una vista administrativa, el Director del Área de Querellas evaluará la misma y determinará, en un término no mayor de tres (3) días, si requiere más información o si el caso se entiende sometido para resolver, conforme al expediente. Si requiere más información, en un término no mayor de 24 horas, ordenará a las partes que se expresen concediéndoles un periodo no mayor de 48 horas para someter la información requerida.
8. Si la parte Querellada solicita la celebración de una vista administrativa, el Director de Querellas referirá el asunto a un Oficial Examinador. El Director del Área de Querellas, le notificará al Querellante y al Querellado, por correo electrónico el nombre, teléfono y correo electrónico del Oficial Examinador. Todo documento a radicarse posteriormente en el caso, será notificado al correo electrónico del Oficial Examinador y se utilizará la fecha y hora del envío del correo electrónico como la fecha y hora de radicación.
9. El Oficial Examinador, en aras de otorgar celeridad a estos asuntos, señalará el caso para vista administrativa a celebrarse en un término no mayor de cinco (5) días a partir de su designación. Bajo ningún concepto, podrá el Oficial Examinador señalar el caso para vista de conferencia con antelación a juicio, aun cuando sea solicitado por las partes. Bajo el Reglamento 3920 no existe derecho a solicitar ni celebrar dicha vista.
10. **Notificación de vista:** El Oficial Examinador notificará por correo electrónico a las partes la celebración de la vista administrativa mediante teleconferencia. Éste deberá coordinar con las partes el método de teleconferencia que se utilizará y que garantice la comparecencia simultánea del Oficial Examinador, querellado, ciudadano y la persona encargada de grabar y transcribir la misma.
11. **Descubrimiento de prueba:** El Oficial Examinador solamente permitirá que se utilice el mecanismo de solicitud de producción de documentos como prueba en la que se detalle específicamente cuales son los documentos a producirse y tomando en consideración que, como regla general, toda institución bancaria o financiera tiene bajo su dominio, posesión y custodia, los documentos de negocio utilizados para denegar la



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras

Carta Circular CIF-CC-2020-005

4 de mayo de 2020

Página 7

moratoria. Bajo ningún concepto se permitirá el uso de deposiciones. Se podrá autorizar interrogatorios en casos extremos y nuevamente, tomando en consideración que, como regla general, toda institución bancaria o financiera tiene bajo su dominio, posesión y custodia, la información necesaria para denegar la moratoria. A tenor con la Regla 8.4 del Reglamento 3920, se acorta el término para culminar el descubrimiento de prueba a siete (7) días.

12. **Informe del Oficial Examinador:** Una vez culminada la vista, el Oficial Examinador tendrá un término de tres (3) días para remitir al Subcomisionado con copia al Director del Área de Querellas, por correo electrónico, su Informe y Recomendación. El mismo puede ser firmado electrónicamente.
13. **Resolución:** una vez sometido el caso, el Director del Área de Querellas tendrá tres (3) días para emitir una Resolución final con las advertencias correspondientes. Notificará la misma inmediatamente a las partes, mediante correo electrónico.
14. El procedimiento de reconsideración y/o revisión continuará su curso, conforme a los términos establecidos en la Ley Núm. 38-2017.

C. Secretaría

1. **En general:** A tenor con la Orden Ejecutiva 2020-023 y las órdenes ejecutivas subsiguientes antes mencionadas, la Secretaría permanecerá cerrada al público. Todo documento se radicará por correo electrónico según dispuesto en esta Carta Circular.
2. **Deberes y funciones:** Mientras dure la declaración de emergencia, todos los deberes y funciones de la Secretaría le son delegados al Director de Área de Querellas.
3. **Presentación de documentos:** Un documento se entenderá presentado en la fecha y hora que surja del correo electrónico enviado por la parte que interesa radicar el documento al Director del Área de Querellas.
4. **Expediente oficial:** Una vez culmine la emergencia, el Área de Secretaría imprimirá toda comunicación electrónica y preparará los expedientes oficiales para cada querella recibida.





Carta Circular CIF-CC-2020-005

4 de mayo de 2020

Página 8

Sección V. VIGENCIA

Las disposiciones de esta Carta Circular comenzarán a regir inmediatamente y estarán vigentes mientras dure la declaración de emergencia por el COVID19 y mientras se atiendan procedimientos a tenor con la Resolución Conjunta 26-2020 del 13 de abril de 2020.