CRÉDITO

FOR THE CONSUMER www.ftc.gov

FEDERAL TRADE COMMISSION 1-877-FTC-HELP

FTC FACTS para Consumidores

Salud Fiscal: Cómo Elegir un Consejero de Crédito

Fiscal Fitness: Choosing a Credit Counselor



¿Vive de cheque en cheque? ¿Está preocupado por los cobradores de deudas? ¿No puede desarrollar un presupuesto que funcione ni ahorrar dinero para su retiro? Si esto le suena familiar, es posible que desee considerar los servicios de una agencia de asesoría o consejería de crédito. Muchas organizaciones de asesoría de crédito operan sin fines de lucro y trabajan para resolver sus problemas financieros. Pero esté alerta ya que simplemente porque una organización diga que "opera sin fines de lucro" no significa que sus servicios sean gratuitos o accesibles para su bolsillo ni que sean legítimos. En realidad, algunas organizaciones de asesoría de crédito cobran cargos altos, algunos de los cuales pueden estar ocultos, o pueden presionar a los consumidores a hacer contribuciones "voluntarias" lo cual les causa un endeudamiento aún mayor.

La mayoría de los asesores o consejeros de crédito ofrecen servicios a través de oficinas locales, Internet o por teléfono. Si es posible, trate de encontrar una organización que le ofrezca asesoramiento personalizado. Muchas universidades, bases militares, cooperativas de crédito, autoridades de vivienda y oficinas del servicio llamado *U.S. Cooperative Extension Service* operan programas de asesoría de crédito sin fines de lucro. La institución financiera con la que usted opera, su agencia local de protección del consumidor, sus amigos y familiares también pueden ser una buena fuente de información y recomendaciones.

Cómo Elegir una Organización de Asesoría de Crédito

Las organizaciones de asesoría de crédito reputadas lo aconsejan sobre como administrar su dinero y sus deudas, lo ayudan a desarrollar un presupuesto y habitualmente ofrecen materiales educativos y dictan talleres o seminarios sobre el tema. Los asesores de estas organizaciones poseen certificación y están capacitados en temas tales como crédito para consumidores, administración de dinero y deudas y elaboración de presupuestos. Los asesores discuten con usted su situación financiera y lo ayudan a desarrollar un plan personalizado para resolver sus problemas de dinero. La sesión inicial generalmente dura una hora y también se ofrecen sesiones adicionales para hacer un seguimiento del plan.

Una agencia de asesoría de crédito que se precie debería enviarle sin cargo información sobre sí misma y sobre los servicios que provee sin antes solicitarle ningún detalle sobre su situación. Cuando una compañía no actúa de esta manera, considere este dato como una luz roja de alerta y pida asistencia en otro lugar.

AUTHENTICATED U.S. GOVERNMENT INFORMATION GPO

Una vez que desarrolle una lista de posibles agencias de asesoría de crédito, verifíquelas ante la oficina de su Fiscal General estatal, agencia local de protección del consumidor y la oficina de Buenas Prácticas en los Negocios *(Better Business Bureau, BBB)*. Ellos pueden informarle si otros consumidores han presentado quejas sobre sus potenciales asesores. (El hecho de que no hayan quejas contra la compañía no necesariamente garantiza su legitimidad.) Una vez que tenga toda la información sobre las posibles agencias, es hora de entrevistar a los "candidatos" finales.

Lista de Preguntas

A continuación se listan algunas preguntas que pueden ayudarlo a encontrar el mejor consejero para su caso.

¿Qué servicios ofrece?

Busque una organización que ofrezca una amplia variedad de servicios, incluyendo asesoría para elaborar un presupuesto y clases de administración de ahorros y dinero. Evite hacer tratos con organizaciones que insisten en que su única opción es un plan de administración de deuda (*debt management plan*) antes de tomar un tiempo considerable analizando su situación.

¿Ofrece información? ¿Dispone de materiales educativos gratuitos?

Evite hacer tratos con organizaciones que cobren por brindarle información.

Además de ayudarme a resolver mi problema inmediato ¿me ayudará a desarrollar un plan para evitar problemas en el futuro?

¿Cuáles son los cargos u honorarios? ¿Hay cargos iniciales y/o cuotas mensuales?

Obtenga un presupuesto de precios por escrito.

¿Qué sucederá en caso de que no pueda pagar los cargos o hacer contribuciones?

Si una organización no le brinda ayuda porque no puede pagar, busque ayuda en otro lugar.

¿Tendré un acuerdo o contrato formal escrito con usted?

No firme nada sin leerlo primero. Asegúrese de que todas las promesas se pongan por escrito.

¿Tiene licencia para ofrecer servicios en el estado donde vivo?

¿**Cuáles son las calificaciones de sus asesores? ¿Poseen acreditación o certificación otorgada por una organización externa? ¿Quién otorgó las licencias o certificaciones? Si su compañía no posee licencia ni acreditaciones ¿qué tipo de capacitación recibieron sus asesores?**

Trate de usar los servicios de una organización cuyos asesores hayan recibido capacitación de un tercero independiente.

¿Qué seguridad tengo de que mi información (incluyendo mi dirección, número de teléfono e información financiera) estará protegida y mantenida de manera confidencial?

¿Qué tipo de remuneración reciben sus empleados? ¿Se beneficiarán con pagos más altos si acepto determinados servicios, pago un cargo o hago una contribución a su organización?

Si la respuesta es afirmativa, considérelo como una luz roja de alerta y busque ayuda en otro lado.

Planes de Administración de Deuda

Si sus dificultades económicas surgen de un endeudamiento excesivo o de la incapacidad de repagar sus deudas, una agencia de asesoría de crédito puede aconsejarle que se inscriba en un plan de administración de deuda. **Un plan de administración de deuda por sí solo no es considerado asesoría de crédito y estos planes no son para todas las personas. Únicamente considere inscribirse en uno de estos planes *después de* que un asesor de crédito certificado haya dedicado el tiempo necesario para revisar detalladamente su situación financiera y le haya ofrecido asesoría personalizada sobre la administración de su dinero.** Incluso en el caso de que un plan de administración de deuda sea lo adecuado para usted, una organización de asesoría de crédito reputada aún lo ayudará a elaborar un presupuesto y le enseñará a administrar su dinero.

Cómo Funcionan los Planes de Administración de Deuda

En estos planes, usted le deposita dinero mensualmente a la agencia de asesoría de crédito. La organización utiliza sus depósitos para pagar sus deudas no garantizadas, como por ejemplo facturas de tarjeta de crédito, préstamos de estudios, facturas de atención médica, de acuerdo a un programa de pagos que el consejero desarrolla junto con usted y sus acreedores. Es posible que sus acreedores estén de acuerdo en bajar sus tasas de interés y eximirlo de ciertos cargos, pero verifíquelo con cada uno de sus acreedores para estar realmente seguro de que ofrezcan las concesiones que le describe la organización de asesoría de crédito. Para que un plan de administración de deuda sea exitoso, es necesario que usted haga pagos regulares y puntuales y suele tomar 48 meses o aún más para ser completado. Pídale a su consejero que le haga un cálculo de cuánto tiempo tomará completar el plan. Además, durante su participación en el plan, es posible que tenga que comprometerse a no solicitar o utilizar crédito adicional.

¿Es un plan de administración de deuda la opción correcta para usted?

Además de las preguntas listadas anteriormente, a continuación se presentan otras preguntas importantes si está considerando inscribirse en un plan de administración de deuda.

¿Es un plan de administración de deuda mi única opción? ¿Me proporcionará asesoría presupuestaria de manera regular independientemente de que me inscriba o no en un plan de administración de deuda?

Si una organización ofrece únicamente planes de administración de deuda, encuentre otra organización de asesoría de crédito que también le brinde asistencia para elaborar un presupuesto y que le enseñe a administrar su dinero.

¿Cómo funciona su plan de administración de deuda? ¿Cómo sabré si todos mis acreedores recibirán los pagos dentro de los plazos acordados y dentro del ciclo de facturación correcto?

Si llegó a la conclusión de que un plan de administración de deuda es apropiado para usted, inscríbase en uno que esté diseñado de manera tal que todos sus acreedores reciban los pagos antes de las fechas de vencimiento y dentro del ciclo de facturación correcto.

¿Cómo se determina el monto de mi pago? ¿Qué sucede si es más de lo que puedo afrontar?

No se inscriba en un plan de administración de deuda si no puede afrontar los pagos mensuales.

¿Con qué frecuencia puedo obtener informes sobre el estado de mis cuentas? ¿Puedo acceder mis cuentas en Internet o por teléfono?

Asegúrese de que la organización con la que decidió hacer trato está dispuesta a proporcionarle estados de cuenta detallados regularmente.

¿Pueden lograr que mis acreedores bajen o eliminen intereses y cargos financieros o que me eximan de pagar los cargos por pagos atrasados?

Si la respuesta es afirmativa, comuníquese con sus acreedores para verificarlo y pregúnteles por cuánto tiempo debe permanecer en el plan antes de que se activen los beneficios.

¿Cuáles son las deudas que se excluirán de mi plan de administración de deuda?

Este es un punto importante ya que usted tendrá que pagar esas deudas por su cuenta.

¿Tengo que hacer algún pago a mis acreedores antes de que acepten el plan de pago propuesto?

Algunos acreedores requieren que usted le pague al asesor de crédito antes de aceptarlo en el plan de administración de deuda. Si un asesor de crédito le dice esto, antes de enviar el dinero a la agencia de asesoría de crédito, llame a sus acreedores para verificar esta información.

¿De qué manera afectará mi crédito el hecho de inscribirme en un plan de administración de deuda?

Tenga cuidado con las organizaciones que le digan que pueden eliminar la información negativa de su informe crediticio. Desde el punto de vista legal, esto es imposible. La información negativa que está correctamente registrada puede permanecer en su historial de crédito hasta por siete años.

¿Puede lograr que mis acreedores reclasifiquen la antigüedad del atraso en el pago de mis cuentas — vale decir, pongan mis cuentas al día? Si así fuera, ¿cuántos pagos tendré que hacer antes de que mis acreedores actualicen mis cuentas?

Aún cuando sus cuentas atrasadas se pongan al día, la información negativa sobre sus previos pagos atrasados o vencidos permanecerá registrada en su informe de crédito.

Cómo Hacer para que un Plan de Administración de Deuda le Funcione

Los pasos que se detallan a continuación lo ayudarán a obtener beneficios de un plan de administración de deuda y evitar hundirse aún más en sus deudas.

- Continúe pagando sus facturas hasta que sus acreedores aprueben su plan. Si usted deja de hacer sus pagos antes de que sus acreedores lo hayan aceptado dentro del plan, usted tendrá que afrontar cargos por pagos atrasados, penalidades y referencias negativas reportadas en su historial de crédito.
- Antes de remitirle un pago a la organización de asesoría de crédito con la que hizo el plan, comuníquese con sus acreedores y confirme que han aceptado el plan propuesto.
- Asegúrese de que el programa de pagos establecido por la organización asesora esté diseñado de manera tal que sus deudas sean pagadas mensualmente antes de la fecha de vencimiento. Pagar en término lo ayudará a evitar cargos por pagos atrasados y otras penalidades. Llame a cada uno de sus acreedores el primer día de cada mes para asegurarse de que la agencia les pagó en fecha.
- Revise los estados de cuenta mensuales de sus acreedores para asegurarse de que hayan recibido sus pagos.
- Si su plan de administración de deuda depende del consentimiento de sus acreedores para que se le bajen o eliminen intereses y cargos financieros, o para dispensarlo del pago de los cargos por pagos atrasados, asegúrese de que estas concesiones estén reflejadas en sus resúmenes de cuenta.

Programas de Negociación de Deuda

La negociación de deudas no es lo mismo que la asesoría o consejería de crédito ni tampoco es igual a un plan de administración de deuda. Los programas de negociación de deuda pueden resultar muy riesgosos y tener un impacto negativo a largo plazo en su historial de crédito y a su vez, sobre su habilidad para obtener crédito. Es por esto que muchos estados tienen leyes que regulan a las compañías de negociación de deuda y los servicios que éstas ofrecen.

Las Declaraciones

Las empresas de servicios de negociación de deuda pueden afirmar que operan sin fines de lucro. También es posible que digan que pueden hacer los arreglos necesarios para que su deuda no garantizada — generalmente deudas de tarjeta de crédito — sea cancelada pagando un monto que puede variar entre el 10 y el 50 por ciento del saldo adeudado. Por ejemplo, si usted debe $10,000 de tarjeta de crédito, una empresa de negociación de deuda podría decirle que puede hacer los arreglos necesarios para que usted cancele la deuda pagando un monto menor, digamos por ejemplo $4,000.

Las compañías que ofrecen este tipo de servicios, generalmente los anuncian como una alternativa a la bancarrota o quiebra. Es posible que afirmen que utilizar sus servicios tenga un pequeño o ningún impacto negativo sobre su habilidad para obtener crédito en el futuro, o que cualquier información negativa asentada en su registro de crédito puede ser eliminada del mismo una vez que se haya completado el programa de negociación de deuda. Usualmente, le dicen que deje de pagar a sus acreedores y que en su lugar mande los pagos a la compañía de negociación de deuda y también podrían prometerle mantener sus fondos en una cuenta especial y pagarle al acreedor en nombre suyo.

La Verdad

El hecho de que una compañía de negociación de deuda se describa a sí misma como no lucrativa no ofrece ninguna garantía de que los servicios ofrecidos sean legítimos. Tampoco existe ninguna garantía de que un acreedor aceptará un pago parcial de una deuda contraída legítimamente. En verdad, si usted deja de pagar su deuda de tarjeta de crédito, habitualmente, cada mes al monto de la deuda se le agregan intereses y cargos por atraso en el pago. Si usted excede el límite de crédito otorgado, también se le pueden sumar cargos y gastos adicionales. Todo esto puede provocar que la deuda original de un consumidor se duplique o triplique rápidamente. Aún más, la mayoría de las compañías

de negociación de deuda le cobran a los consumidores cargos considerables por sus servicios, incluyendo un cargo por establecer una cuenta con el negociador de deuda, una cuota mensual por el servicio y un cargo final calculado sobre un porcentaje del monto que usted supuestamente ahorró.

Los acreedores no están obligados a negociar el monto que le adeuda un consumidor, pero sí tienen la obligación legal de reportar a las agencias de informes crediticios la información correcta, incluyendo el incumplimiento de sus pagos mensuales. Esto puede dar como resultado el registro de información negativa en su informe de crédito; y en determinadas situaciones, los acreedores pueden tener derecho a demandarlo para recuperar el dinero que usted les debe. En algunas instancias, cuando los acreedores ganan un juicio, tienen derecho a embargarle su salario o poner un gravamen sobre su casa. Y como si esto fuera poco, el Servicio de Rentas Internas (*Internal Revenue Service, IRS)* puede que considere el monto de la deuda condonada como ingreso sujeto a impuestos.

Recomendaciones para Evitar las Estafas

Manténgase alejado de las compañías que:

- le aseguren que pueden eliminar su deuda no garantizada
- le prometen que las deudas no garantizadas pueden cancelarse con poco dinero
- le afirmen que usando sus sistemas usted podrá evitar la bancarrota
- le requieren el pago de cargos mensuales sustanciales
- le exijen el pago de un porcentaje de lo que se ahorre de pagar
- le dicen que suspenda los pagos o la comunicación con sus acreedores
- le requieren que les pague mensualmente a ellos en vez de pagarle directamente a su acreedor
- le dicen que los acreedores nunca demandan a los consumidores por el incumplimiento de pago de su deuda no garantizada
- le prometen que usar sus sistemas no tendrá un impacto negativo en su informe crediticio
- le dicen que pueden eliminar de su informe crediticio la información negativa reportada correctamente.

Si decide trabajar con una compañía de negociación de deuda, asegúrese de verificarla con la oficina de su Fiscal General estatal, su agencia local de protección del consumidor y la oficina de Buenas Prácticas en los Negocios *(Better Business Bureau, BBB)*. Ellos pueden informarle si tienen registrada quejas presentadas por otros consumidores sobre la compañía que usted está considerando. Asimismo, consulte con la oficina de su Fiscal General estatal si la compañía está obligada a obtener una licencia para operar en su estado y, si así fuera, pregunte si la compañía en cuestión la ha obtenido.

Para Mayor Información

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales y para proveer información de utilidad al consumidor con el objetivo de identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite www.ftc.gov/espanol o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. La FTC ingresa todas las quejas relacionadas a fraudes de Internet y sistema de telemercadeo, robo de identidad y otras quejas sobre prácticas fraudulentas a una base de datos segura llamada Centinela del Consumidor *(Consumer Sentinel)* que se encuentra a disposición de cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y en el extranjero.

Federal Trade Commission	Toll-free 1-877-FTC-HELP
www.ftc.gov	For The Consumer

Federal Trade Commission
Bureau of Consumer Protection
Office of Consumer and Business Education

Noviembre 2003