



GUÍA del CONSUMIDOR para BUEN CRÉDITO




Springboard[®]
Nonprofit Consumer Credit Management, Inc.

Promocionando el
conocimiento financiero



INDICE

INTRODUCCIÓN	4
--------------------	---

1

Sus derechos bajo la Ley de Informe Justo de Crédito, la ley de Transacciones Justas y Exactas de Crédito y la Ley de Facturación Justa del Crédito	5
Cómo obtener un informe de crédito gratis	7

2

Señales de advertencia de problemas de endeudamiento	8
Qué hacer cuando no puede pagar sus cuentas	8
¿Cómo puede ayudarlo el asesoramiento de crédito?	9
¿Cómo se informa un Plan de Administración de Deudas a las agencias de crédito?	9
Acuerdo de deudas, o también conocido como Negociación de Deudas. ¿Qué es?	10
¿Cómo se informa el acuerdo sobre una cuenta a las agencias de crédito?	11

3

Controle su historial crediticio	12
La importancia de tener buen crédito	12
¿Qué información se incluye en mi informe de crédito?	13
Contratos de servicios futuros	14
Razones por las cuales no se otorga crédito	14
Comentario sobre "Incumplimiento Universal"	15
Causas de un crédito deficiente	16
Usted puede optar de ser excluido de ofertas de crédito	16
Inscríbase en el "Registro para no recibir llamadas"	16

4

Su informe de crédito	17
Tipos de informes de crédito	17
Derecho a informes de crédito adicionales gratuitos	17
Información para ponerse en contacto con agencias de crédito para solicitar su informe	18

5

Disputas de datos inexactos, incompletos o desactualizados en su informe de crédito ..	19
Dinámica con disputas de datos inexactos en su informe de crédito	19
Direcciones para enviar los reclamos	20
Lo básico sobre disputas por elementos erróneos o desactualizados en su informe de crédito ..	20
¿Qué es E-OSCAR?	21
Advertencia especial sobre los compradores de deudas descartadas	21
Tipos de violaciones a la Ley de Informe Justo de Crédito y a la Ley de Prácticas Justas para el Cobro de Deudas	22
"Reinserción". ¿Por qué se produce?	23
Expedientes "divididos" y "mezclados". ¿Qué son?	23

6

¿Qué es un puntaje FICO®?	24
Elementos que el modelo del puntaje FICO ignora	24
Búsqueda de la tasa más conveniente	25
Como mejorar su puntaje FICO	25
¿Qué es Rapid Rescore?	25
Servicios que observan los informes de crédito	26

7

Agencias de cobranzas y clínicas de reparación de crédito	27
Ley de Prácticas Justas para el Cobro de Deudas	28
Disputa sobre una cuenta de cobro	29
Consejos para tratar con cobradores de deudas	29
Comentario sobre clínicas de reparación de crédito	29
Bombardeo absurdo	29
Segregación de expedientes	30
La ley lo protege de las reparaciones de crédito poco éticas	30

INDICE (CONTINUACIÓN)

8	Robo de identidad 32
	Familia y amigos: Una fuente común de robo de identidad32
	Modo en que operan los ladrones de identidad32
	¿Quién está más expuesto al riesgo?32
	¿De qué manera los ladrones obtienen los Números de Seguro Social?33
	¿De qué manera puede protegerse?33
	Si le roban su identidad34
	Recursos para las víctimas de robo de identidad36
9	Consejos prácticos para sus cuentas corrientes y cuentas de débito 37
	Historial de su cuenta corriente o cuenta de débito37
	Programa "Get Checking!" Una forma de recuperar los privilegios de su cuenta corriente38
10	"Agencias de crédito" y las cuentas de cheques, seguros, alquiler y servicios médicos 39
11	Préstamos abusivos y otras estafas 40
	Prácticas ilegales40
	Consejo y asistencia40
	Cómo presentar una queja40
	No se convierta en una víctima41
	No se deje engañar con un préstamo41
	Fraude en bienes raíces41
	¿De qué manera puede protegerse?42
	Ofrecimiento de premios: ¿Demasiado bueno para ser verdad?42
	Estafas tipo pirámide43
	Estafas con tarjetas telefónicas prepagadas43
12	Problemas especiales de personas anteriormente casadas 44
	Preguntas Frecuentes45
13	Informes de crédito no tradicionales para personas con poco o sin historial crediticio: la nueva frontera 47
14	Su vida crediticia después de presentar la bancarrota 48
	Ley de Reforma de la Bancarrota del año 200548
	¿Durante cuánto tiempo se incluyen los capítulos 7 y 13 en el informe de crédito?48
	Problemas con el informe de crédito después de la bancarrota49
	"Listar de nuevo la bancarrota". Efectos49
15	Recursos adicionales de los consumidores 51
16	Ejemplos de cartas de disputa 52
	Solicitud de Informe de Crédito53
	Ejemplo de Carta de Disputa54
	Ejemplo de Carta de Acuerdo para Agencias de Cobranzas55
	Ejemplo de Carta de Acuerdo para Acreedores Originales56
	Ejemplo de Carta de Suspensión de Comunicación57
	Ejemplo de Declaración de Disputa del Consumidor58
	Ejemplo de Carta de Confirmación de Deuda59
	Formulario de Solicitud de Informe a la SCAN61
	Formulario ITIN W-7(SP) Solicitud de Número de Identificación Personal del contribuyente del Servicio de Impuestos Internos

INFORMACIÓN SOBRE ESTA GUÍA

Fieles a nuestro compromiso por ayudar a los demás, Springboard Non-Profit Consumer Credit Management se enorgullece en presentar este folleto informativo. En Springboard, creemos en la importancia de proporcionar herramientas útiles y toda la información necesaria para que los consumidores puedan tomar decisiones acertadas.

Varias personas han contribuido con la información que se incluye en esta guía. Queremos agradecerles a todos aquellos que han colaborado en la realización de este proyecto.

EDITORES

Dianne L. Wilkman
 Presidente/Gerente General
 Springboard Non-Profit Consumer Credit Management
 4351 Latham Street, Riverside, CA 92501
 800-947-3752 interno 702
Dianne@credit.org www.credit.org

EDITORES AUXILIARES

Melinda Opperman, gerente del área sur, Springboard
 Dee Ann Chandler, director educativo, Springboard
 Maria Stevens, auxiliar administrativa, Springboard

AGRADECIMIENTOS

Revisión del contenido proporcionada por Paul Richard, presidente del Instituto de Educación Financiera del Consumidor (del inglés, Institute of Consumer Financial Education) y Jeff Michael, autor de "Repare su crédito y derrote a su deuda" (del inglés, *Repair Your Credit and Knock Out Your Debt*)

IMPRESIÓN Y DISEÑO

Dan Conger, T&V Printing, 7101 Jurupa Avenue #3, Riverside, CA 92504 (800) 876-8570 ó (951) 353-8470
tvprint@inland.net

Notificación de derechos de autor: Esta publicación está protegida por derechos de autor. Todos los derechos están reservados. No se permite el uso ni la reproducción total o parcial de este libro de manera alguna sin la autorización escrita del editor, Springboard Non-profit Consumer Credit Management. La "Guía del Consumidor para Buen Crédito" (del inglés, *Consumer Guide to Good Credit*) se encuentra disponible para su personalización bajo un acuerdo de licencia por separado. Si desea obtener información sobre la personalización y la licencia, comuníquese con: Education Department, Springboard Non-Profit Consumer Credit Management, 4351 Latham Street, Riverside, CA 92501. Teléfono (951) 781-0114 int. 750. Correo electrónico: education@credit.org.

Descargo legal: No se asumirá responsabilidad alguna por reclamos vinculados con daños causados por el uso de toda información proporcionada. Según el leal saber y entender del autor y de los editores, la información presentada es correcta. Sin embargo, si el lector tiene la intención de utilizar parte de la información presentada en esta publicación, se le solicita que verifique la información seleccionada. La información proporcionada en el presente y los materiales a los que se hace referencia no constituyen un propósito de asesoramiento legal. No deberá confiar en nuestras afirmaciones (o materiales a los que se hace referencia) como fuentes de asesoramiento legal. Siempre deberá confirmar tal información con sus abogados, quienes deberán ser responsables de realizar todos los procedimientos necesarios a fin de verificar la información, así como de asegurar personalmente que el asesoramiento que proporcionan se basa en información precisa y completa y en la investigación de los recursos disponibles.

SPRINGBOARD® y Bankruptcy Relist® son marcas registradas de servicios de Springboard Non-profit Consumer Credit Management Inc.

Número Internacional Estándar del Libro (ISBN, por sus siglas en inglés)

Los medios, agencias gubernamentales y grupos comunitarios sin fines de lucro podrán realizar reimpressiones parciales con propósitos educativos sin necesidad de autorización por escrito, siempre y cuando se dé a conocer la procedencia de la información reimpressa.

INTRODUCCIÓN

Está bien establecido que el puntaje de crédito constituye una piedra angular del sistema crediticio estadounidense. El puntaje de crédito desempeña un rol determinante, o al menos de gran influencia, sobre la posibilidad de acceder a la vivienda, las líneas de crédito sin garantía, los seguros, los servicios públicos, los servicios de telefonía celular y al empleo. Debido a que se basan en informes de crédito, es imprescindible que la información principal sea correcta a los fines de que (1) el puntaje tenga sentido y (2) los consumidores acepten la validez del puntaje de crédito. El creciente uso del puntaje de crédito ha acelerado la rapidez y eficiencia de la concesión de créditos y la fijación personalizada de su costo. Sin embargo, en el otorgamiento de préstamos comerciales y al consumidor, la existencia de puntajes inexactos puede provocar un tratamiento injusto de los prestatarios a quienes no se les concede crédito o se les cobra un costo muy elevado.

Frecuencia de los errores en los informes de crédito de los consumidores

Nuestra experiencia con informes de crédito de consumidores a lo largo de los años nos confirma que existen muchos errores en nuestros informes de crédito y que la manipulación deliberada de informes y puntajes de crédito por quienes preparan los datos es creciente. El Grupo de Investigación del Interés Público (del inglés, Public Interest Research Group o PIRG) publicó un estudio denominado "Los errores ocurren: Un vistazo a los errores existentes en los informes de crédito de los consumidores" (del inglés, *Mistakes Do Happen: A Look at Errors in Consumer Credit Reports*) (www.pirg.org), en el cual se reveló que "una cuarta parte de los informes de crédito contienen errores lo suficientemente graves como para provocar que a los consumidores se les niegue el acceso al crédito, un préstamo, alquilar un apartamento, comprar una casa, o incluso conseguir empleo". En el año 2002, la Federación Estadounidense del Consumidor (del inglés, Consumer Federation of America) (www.consumerfed.org), en cooperación con la Asociación Nacional de Informes de Crédito (del inglés, National Credit Reporting Association) (www.ncrainc.org), publicó una reseña integral sobre la situación del crédito del consumidor y la relación de las inexactitudes crediticias, los modelos para la fijación de costos del crédito y los efectos generales de elementos inexactos negativos presentes en el perfil crediticio del consumidor. El informe arrojó como conclusión que más del 41% de los expedientes crediticios poseían información de identificación demográfica incorrecta y que en el 20% de los casos se omitían tarjetas de crédito, préstamos e hipotecas de importancia. En total, el 70% de los informes contenía algún tipo de error. En el mes de agosto de 2004, un estudio de la Junta de la Reserva Federal (del inglés, Federal Reserve Board o FRB) denominado "Exactitud de los informes de crédito y acceso al crédito" (del inglés, *Credit Report Accuracy and Access to Credit* o FRB) identificó los numerosos aspectos de integridad de los datos contenidos en los informes de crédito y proporcionó una descripción detallada de los tipos específicos de errores o prácticas, así como su frecuencia, que resultan en informes de crédito ambiguos, duplicados o incorrectos. Este estudio puede encontrarse en http://www.federalreserve.gov/pubs/bulletin/2004/summer04_credit.pdf. Estos errores y prácticas afectan la utilidad del puntaje de crédito para los prestamistas y disminuyen los beneficios de las calificaciones crediticias para los consumidores (sin embargo, también debe reconocerse que algunos errores y prácticas resultan en beneficios inadvertidos para los consumidores; este punto se mencionó en el informe de la FRB).

Los problemas relacionados con la integridad de los datos de los informes de crédito poseen un impacto acumulativo que disminuye dicha integridad sobre la cual se basa el sistema crediticio estadounidense: el agrupamiento, almacenamiento y uso efectivo de los registros del historial crediticio de las personas y de las calificaciones derivadas de dichos expedientes de historial crediticio. Se ha dañado la integridad de los puntajes e informes de crédito desde todos los puntos del espectro de la concesión y recepción de créditos: desde (1) las agencias de crédito, las cuales poseen el control de las bases de datos y son *responsables* de su exactitud e integridad y responden ante los consumidores; (2) los acreedores y agencias de cobranzas, quienes han empleado métodos de informes de crédito incompletos como táctica defensiva de mercado o quienes han utilizado estrategias de informes de crédito poco éticas e incluso abusivos a los fines de manipular deliberadamente los puntajes de crédito, y (3) los consumidores mismos, quienes recurren a métodos agresivos y hasta fraudulentos de reparación de créditos para crear un historial crediticio falsamente positivo (si bien muchas veces ello responde a una necesidad, debido a la falta de respuesta y a la irresponsabilidad por parte de las agencias y de quienes preparan los datos).

Esperamos que este folleto le permita adquirir control sobre su informe de crédito para que pueda disfrutar los beneficios de las tasas de interés más bajas cuando necesite un crédito, así como evitar la posibilidad de ser perjudicado a través del robo de identidad, préstamos abusivos y prácticas de cobro abusivas.

Atentamente,

El personal de Springboard

1. SUS DERECHOS BAJO LA LEY DE INFORME JUSTO DE CRÉDITO, LA LEY DE TRANSACCIONES JUSTAS Y EXACTAS DE CRÉDITO, Y LA LEY DE FACTURACIÓN JUSTA DEL CRÉDITO

El Congreso emitió la Ley de Informe Justo de Crédito (del inglés, Fair Credit Reporting Act o FCRA) en abril de 1971. Esta ley estableció las pautas que deben seguir las agencias de crédito, las agencias de informes de crédito y los acreedores al informar sobre nuestro historial crediticio personal. La Ley de Transacciones Justas y Exactas de Crédito (del inglés, Fair and Accurate Credit Transactions Act o FACTA) (FACTA - HR 2622) es el nombre de la nueva ley que modificó la FCRA a fines del año 2003. Esta nueva ley establece normas nacionales uniformes y, en la mayoría de los casos, predomina sobre las leyes estatales, aunque algunos estados lograron mantener sus propias leyes para reglamentar los informes de crédito y el acceso de los consumidores. La ley proporciona nuevos mecanismos de protección significativos para los consumidores con relación a la resolución de disputas y al robo de identidad, entre otros. A continuación se resumen las características significativas de la FACTA:

- Le concede a todas las personas el derecho de obtener cada año, un informe de crédito gratuito de cada agencia. La Comisión Federal de Comercio (del inglés, Federal Trade Commission o FTC) y las agencias de crédito han establecido un sitio Web especial y un número telefónico gratuito a través de los cuales los consumidores pueden solicitar sus informes.
- Le concede a los consumidores el derecho de obtener su puntaje de crédito de las agencias a un precio razonable. Le exige a los prestamistas hipotecarios que entreguen a los consumidores una copia gratuita de su puntaje de crédito.
- Le proporciona instrucciones claras a los consumidores sobre el modo de exclusión de la información compartida entre compañías asociadas con propósitos de mercadeo y sobre la manera de impedir que las compañías envíen ofrecimientos de crédito no solicitados.
- Asegura que se *notifique a los consumidores* con anticipación o dentro de los 30 días si las compañías financieras publicarán información negativa sobre ellos a las agencias de crédito. Le permite a los consumidores efectuar reclamos directamente a quienes preparan la información destinada a los informes de crédito. Quienes preparan la información no pueden publicar una cuenta que se encuentre en disputa y deben notificarle con anterioridad o dentro de los 30 días de haber proporcionado información negativa a las agencias.
- Le permite a los consumidores colocar alertas de fraude en sus informes de crédito, las cuales pueden permanecer durante un plazo de hasta 90 días, para evitar que los ladrones de identidad abran cuentas en su nombre. La alerta les concede a los consumidores el derecho de obtener gratuitamente un segundo informe para que puedan verificar si existe alguna actividad inusual.
- Los consumidores podrán impedir que se entregue información a las agencias de crédito y que éstas la publiquen, si tal información responde a robos de identidad. Asimismo, no puede entregarse una deuda a una agencia de cobranzas si responde a un robo de identidad.
- Existen cláusulas especiales que protegen al personal militar en servicio activo al permitirle colocar "Alertas de servicio activo" en sus expedientes crediticios, de manera que los acreedores sepan que se hallan en pleno desempeño de sus funciones en el exterior y que no están realizando compras en el país.
- Prohíbe que las compañías impriman fechas de vencimiento de tarjetas de crédito o débito o números de cuenta (salvo los últimos 5 dígitos) en recibos del cliente impresos electrónicamente.
- Los prestamistas deben notificar por escrito a los consumidores si las condiciones de crédito presentan tasas de interés superiores a las predominantes en el mercado.
- Restringe el acceso a la información confidencial de los clientes respecto de su salud.
- Le proporciona a los consumidores "una llamada para todo tipo de protección" ya que exige a las agencias de crédito que compartan las llamadas de los clientes respecto de robos de identidad, incluso la solicitud de alerta de bloqueo por fraude.
- Exige que los acreedores tengan ciertas precauciones antes de conceder crédito a los consumidores que han efectuado alertas por fraude en sus expedientes.

LEY DE FACTURACIÓN JUSTA DEL CRÉDITO (FCBA, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)

Esta ley federal establece procedimientos de resolución de disputas para consumidores que presentan problemas de facturación relacionados a cuentas de crédito "abiertas", tales como tarjetas de crédito y cuentas de cargo renovables. No cubre contratos en cuotas (préstamos o extensiones de crédito a reembolsarse en fechas preestablecidas). Los procedimientos de resolución de la FCBA se aplican únicamente a disputas sobre "errores de facturación", tales como los que se listan a continuación:

- Cargos no autorizados: La legislación federal establece un límite de responsabilidad de \$50 por cargos no autorizados;
- Cargos con fecha o monto incorrecto;
- Cargos por bienes y servicios que usted no aceptó o que no se proporcionaron conforme a lo acordado;
- Errores de matemática;
- Incumplimiento del anuncio de pagos y otros créditos, tales como devoluciones;
- Incumplimiento del envío de facturas a su domicilio actual (siempre y cuando el acreedor haya recibido la notificación por escrito del cambio de domicilio por lo menos 20 días antes de la finalización del período de facturación) y
- Cargos por los cuales solicita una explicación o evidencia escrita de la compra junto con un error o solicitud de queja con fines de aclaración.

Los consumidores no son responsables por el pago de la parte reclamada de la factura que se halla en disputa, pero deberán continuar pagando todos los elementos no reclamados, incluidos los cargos financieros. El acreedor no podrá iniciar acciones legales o de otra naturaleza para cobrar los montos en disputa ni los cargos relacionados (incluidos los cargos financieros) durante la investigación. Si bien su cuenta no podrá cerrarse ni restringirse, es posible que el monto en disputa afecte su límite de crédito.

El acreedor no podrá poner en peligro su puntaje de crédito o denunciarlo como deudor moroso mientras la factura siga en disputa. Sin embargo, el acreedor podrá informar que usted está cuestionando la factura. Asimismo, la Ley de Igualdad de Oportunidades de Crédito (del inglés, Equal Credit Opportunity Act) prohíbe que los acreedores discriminen a quienes solicitan créditos ejerciendo de buena fe sus derechos, conforme a la FCBA. Es decir, no podrá negársele el crédito por el simple hecho de haber efectuado un reclamo con relación a una factura.

Para ejercer sus derechos conforme a la FCBA:

- Escriba al acreedor al domicilio designado para "consultas sobre facturación", no al domicilio donde envía sus pagos. Incluya su nombre, domicilio, número de cuenta y descripción del error de facturación.
- Envíe su carta de manera tal que le llegue al acreedor dentro de los 60 días posteriores a la fecha de envío de la primera factura en la cual se presentó el error.

Envíe su carta por correo certificado y solicite un aviso de confirmación de recibo. Éste será el comprobante de la fecha en que el acreedor recibió la carta. Incluya copias (no originales) de los comprobantes de ventas u otros documentos que respalden su posición. Conserve una copia de su carta de disputa. El acreedor deberá acusar recibo de su reclamo y notificarle por escrito dentro de los 30 días, a menos que el problema haya sido resuelto. El acreedor deberá resolver la disputa en un período de hasta dos ciclos de facturación (sin exceder los 90 días) luego de haber recibido su carta.

CÓMO OBTENER UN INFORME DE CRÉDITO GRATIS

La FACTA del año 2003 exigió que las tres principales agencias de informes de crédito a nivel nacional establezcan un sitio Web, un número telefónico gratuito y una dirección de correo electrónico para que usted pueda solicitar gratuitamente su informe de crédito cada año. Existen tres maneras para solicitar su informe:

1. Visite el sitio Web www.annualcreditreport.com. ASEGÚRESE de escribir correctamente la dirección; de lo contrario, posiblemente ingrese al sitio de un impostor creado por ladrones de identidad.
 - a. Escriba correctamente la dirección del sitio para la emisión de informes gratuitos, INCLUYENDO "www" (es decir, escriba www.annualcreditreport.com).
 - b. Verifique que se lo dirija inmediatamente al sitio seguro: La dirección a la cual se lo debe dirigir es <https://www.annualcreditreport.com/cra/index.jsp>.
 - c. Controle que aparezca el candado de seguridad en su navegador.
 - d. En la página de ingreso de datos (la primera página a la cual ingresa luego de indicar en el sitio el estado en el que reside) controle que figure un símbolo "VeriSign security" cerca del extremo superior derecho de la página. Haga clic sobre el certificado para asegurarse que realmente es el certificado para www.annualcreditreport.com.
2. Llame por teléfono al: 877-322-8228
3. Para presentar una solicitud por correo, baje el Formulario de Solicitud de Informe de Crédito Anual (del inglés, "Annual Credit Report Request Form") existente en el sitio Web www.annualcreditreport.com/cra/requestformfinal.pdf y envíelo por correo a:

Annual Credit Report Request Service
P.O. Box 105281
Atlanta, GA 30348-5281.

(Tenga en cuenta que la ubicación del formulario o nombre de archivo pueden cambiar.) No se comunique directamente con la agencia de informes de crédito, ya que éste es el único método para obtener un informe de crédito gratuito.

Si utiliza cualquiera de estos tres métodos, podrá solicitar un informe de crédito a una, dos o a las tres agencias de informes al mismo tiempo; sin embargo, le recomendamos distribuir sus solicitudes a lo largo del año para crear su propia versión de un servicio de control. La ley le permite solicitar una copia gratuita cada 12 meses. Si solicita el informe a través del sitio Web, el informe estará a su disposición de manera inmediata. Si lo solicita telefónicamente o por correo, se le enviará el informe por correo dentro de los 15 días.

Para solicitar su informe de crédito, necesitará proporcionar información a los fines de verificar su identidad, incluido su nombre, domicilio, Número de Seguro Social y fecha de nacimiento. Si se ha mudado en los últimos dos años, también deberá proporcionar su domicilio anterior. Asimismo, es posible que cada una de las agencias formule sus propias preguntas de verificación que sólo usted puede saber, como por ejemplo el monto del pago mensual de su hipoteca.

www.annualcreditreport.com es el único sitio autorizado para proporcionarle el informe de crédito anual gratuito de las tres principales agencias de crédito. La información que usted proporcione en este sitio no se compartirá con terceros ni se utilizará para otro tipo de mercadeo o envío de correo electrónico. Como medida de precaución, si recibe un correo electrónico que indique haber sido enviado desde el sitio www.annualcreditreport.com, o de las tres agencias, no lo responda ni haga clic en ninguno de los enlaces incluidos en dicho correo electrónico. Reenvíelo a la dirección Spam@uce.gov. De manera similar, no deberá recibir llamadas provenientes de este sitio Web o de las tres agencias en las que le soliciten información personal. Manténgase alerta y protéjase.

CONSEJOS:

- Controle su informe de crédito anualmente
- Nunca responda al correo electrónico basura para obtener un "informe de crédito gratuito" o un "puntaje de crédito gratuito"
- Nunca conteste llamados telefónicos que no haya solicitado
- Solicite ser excluido de los ofrecimientos de créditos preaprobados (llame al 888-5OPTOUT o visite el sitio Web www.optoutprescreen.com)

2 SEÑALES DE ADVERTENCIA DE PROBLEMAS DE ENDEUDAMIENTO

Muchas personas se endeudan sin darse cuenta que se hallan con problemas de endeudamiento hasta que su crédito se ve afectado. Las deudas no surgen de la nada y sin previo aviso. Al igual que en el caso de otros problemas, los consumidores deben prestar atención a las señales de advertencia para poder ocuparse de estos inconvenientes lo antes posible. Tómese un minuto para leer la lista que se presenta a continuación y analice si alguna de estas situaciones se aplica a su caso personal.

- ¿Discute con su esposo(a) sobre las cuentas?
- ¿Utiliza un porcentaje creciente de sus ingresos para cancelar sus deudas?
- ¿Ha alcanzado o está por alcanzar los límites de sus tarjetas de crédito?
- ¿Sólo está en condiciones de hacer pagos mínimos a sus cuentas de cargo renovables?
- ¿Se encuentra extendiendo los plazos de pago (paga a 60 ó 90 días una cuenta que antes pagaba en 30 días)?
- ¿Paga tarde sus cuentas de manera crónica?
- ¿Pide préstamos para pagar artículos que antes compraba en efectivo?
- ¿Está postergando una visita al médico o al dentista debido a que no puede afrontar ese gasto en este momento?
- ¿Si perdiera su trabajo, tendría dificultades financieras inmediatamente?
- ¿Conoce el monto total de su deuda o teme calcularla?

Si puede contestar afirmativamente a alguna de las preguntas mencionadas, tenga cuidado. Sus deudas han alcanzado un nivel peligroso y es hora de actuar.

QUÉ HACER CUANDO NO PUEDE PAGAR SUS CUENTAS

No ignore el problema, iesto sólo empeorará las cosas!

Comuníquese con los acreedores y explíqueles la situación en la que se encuentra. Tal vez perdió el empleo o sufrió una enfermedad u otra emergencia familiar que le ha impedido mantenerse al día con el pago de sus cuentas. Explíqueles esta situación a sus acreedores.

Negocie un plan de pagos. Aunque pueda sorprenderle, muchos acreedores están dispuestos a darle una oportunidad si les informa que se encuentra atravesando tiempos difíciles. Solicíteles que acepten un pago parcial este mes o pídale que le permitan saltar un pago para poder acomodar su situación nuevamente.

- ✓ **Siga el plan de pagos que ha acordado.**
- ✓ **Haga que su plan sea realista. No haga promesas falsas que no podrá cumplir.**
- ✓ **Manténgase en comunicación constante con sus acreedores hasta que el problema se solucione.**
- ✓ **Recuerde, si opta por convertirse en un cliente de Springboard, inosotros haremos todo esto por usted!**

¿CÓMO PUEDE AYUDARLO EL ASESORAMIENTO DE CRÉDITO?

Cuando una persona acude a Springboard Non-profit Consumer Credit Management en busca de ayuda con relación a su situación financiera, se encontrará con uno de nuestros asesores financieros certificados para realizar una sesión de asesoramiento gratuito. Si a la persona le conviene, el asesor le recomendará un plan de administración de la deuda, mediante el cual Springboard negociará con los acreedores para desarrollar un plan de pagos que se ajuste al presupuesto de la persona y que sea aceptable para los acreedores.

Nuestros clientes tienen el beneficio agregado de poder efectuar un sólo pago a nuestra agencia por mes. Este pago luego se distribuye a todos los acreedores conforme al plan acordado. Asimismo, prácticamente todos los acreedores dejarán de intentar efectuar los cobros y muchos disminuirán las tasas de interés y eliminarán las comisiones por pago en mora y exceso de límites. ¿Por qué? Porque su compromiso con Springboard demuestra que usted es una persona responsable que desea cumplir con sus obligaciones y pagar sus deudas. Evidentemente, los acreedores valoran estas cualidades en sus clientes.

Pero recuerde, Springboard no puede crear un nuevo informe de crédito para usted. Sin embargo, le ayudaremos a aprender cómo mantenerse al día con sus cuentas para mejorar su informe de crédito y su puntaje de crédito. Efectivamente, la información que nuestros clientes reciben a través de nuestra sesión de asesoramiento y de los programas educativos ayudará a evitar que una situación de endeudamiento se produzca nuevamente.

¿CÓMO SE INFORMA UN PLAN DE ADMINISTRACIÓN DE DEUDAS A LAS AGENCIAS DE CRÉDITO?

En realidad, las agencias de asesoramiento no informan a las agencias de crédito en sí. Mientras un cliente se inscribe en el Plan de Administración de Deudas (DMP, por sus siglas en inglés), es posible que algunos acreedores coloquen una leyenda o nota bajo su "línea de crédito" que diga "administrado por asesores de crédito del consumidor" o algo similar. Algunos acreedores directamente no informan. Toda anotación que se informa es hecha por los acreedores, ya que las agencias de asesoramiento de crédito no informan a las agencias de crédito. Se supone que los acreedores las eliminarán una vez que el cliente ya no esté suscrito a un DMP. Si el acreedor no la elimina (ya sea por descuido o deliberadamente) se corrige fácilmente. Solicite que el acreedor elimine el código "Y" ("Sí" del inglés "Yes") ("Yes" en "CCC") ya que si se continúa informando dicha situación, ésta será inexacta.

Los acreedores informan la participación en un DMP para asegurarse que el cliente no se endeude más con tarjetas de crédito, ya que quieren asegurarse que esté tomando las medidas necesarias para reducir la deuda no garantizada. Debido a que los acreedores están contribuyendo a través de una reducción en la tasa de interés y mediante la renuncia de comisiones por pago en mora y/o exceso de límites, considerarán que los aumentos en la deuda no garantizada (con las tarjetas de crédito de sus competidores) representarán una amenaza al éxito del DMP. Fair Isaac Corp. (FICO) eliminó la anotación de DMP del cálculo del puntaje de crédito ya que descubrieron que los consumidores inscritos en un DMP no poseían un mayor riesgo de incumplimiento sobre sus deudas con tarjetas de crédito que los consumidores no inscritos en un DMP. Aquellos clientes que intenten obtener un crédito hipotecario mientras se encuentran con un DMP, no verían afectado el puntaje FICO por tal anotación, pero el corredor hipotecario y el asegurador generalmente solicitarán una explicación cuando detecten la anotación. Algunos prestamistas le exigirán al cliente que deje de estar suscrito al DMP a los efectos de que la anotación se elimine antes de entregar el préstamo al asegurador. Los prestamistas hipotecarios que aún consideran la participación en un DMP al "igual que una bancarrota del capítulo 13" son anticuados y están desinformados y equivocados.

ACUERDO DE DEUDAS, O TAMBIÉN CONOCIDO COMO NEGOCIACIÓN DE DEUDAS. ¿QUÉ ES?

Un acuerdo de deudas es un acuerdo de negociación de pago entre el acreedor y el deudor que permite que este último resuelva su deuda a través del pago de una parte del saldo adeudado y no la totalidad del mismo. Por lo general, un tercero, como por ejemplo un abogado, un "negociante de deuda" privado (al igual que una compañía para alcanzar el acuerdo) o una organización sin fines de lucro como Springboard, se encargará de la negociación en nombre del deudor. En estos últimos años, se ha desarrollado una gran industria de negociantes de deuda y muchos se han aprovechado de los consumidores con honorarios elevados y servicios deficientes. El Centro Nacional de Leyes del Consumidor (del inglés, National Consumer Law Center) ha publicado un informe crucial sobre la industria del acuerdo de deudas en el que detalla las prácticas que considera abusivas o de usura. El informe se titula "Una Investigación sobre las compañías de acuerdo de deudas: un negocio inquietante para los consumidores" (del inglés, *An Investigation of Debt Settlement Companies: An Unsettling Business for Consumers*) y puede obtenerse en el sitio www.consumerlaw.org. El informe tuvo importancia crucial en el caso de acuerdos efectuados a través de planes en cuotas; los cuales, sin embargo, son una opción que muchos necesitan.

¿Sobre qué tipo o tipos de cuentas puede efectuarse un acuerdo?

Muchos tipos de problemas con cuentas pueden solucionarse a través de un acuerdo. Si bien deberá consultarlo con un asesor de Springboard, los tipos de deudas que pueden satisfacerse incluyen:

- Cuentas en gestión de cobro
- Deudas consideradas incobrables y canceladas en libros
- Saldos insuficientes
- Préstamos impagos para estudiantes
- Demandas legales sobre la propiedad
- Segundas hipotecas y préstamos hipotecarios sobre el valor de la propiedad impagos
- Juicios
- Deudas comerciales

¿Cuál es la diferencia entre un acuerdo y un DMP?

Una de las principales diferencias es el estado de su cuenta o cuentas. Si se lo amenaza con demandas o su cuenta o cuentas se encuentran en gestión de cobro, es posible que un acuerdo sea más razonable. De esta forma puede reducir rápidamente sus deudas y la gestión de cobro o la acción legal se suspenden.

También existe una diferencia en la cantidad de tiempo que lleva resolver los problemas financieros. A diferencia de un DMP, el cual puede llevar de tres a cinco años, un acuerdo puede estructurarse como un único pago o una serie corta de pagos. (Los cambios recientes en las leyes de bancarrota posiblemente tengan un gran efecto en el modo en que los acuerdos futuros se estructurarán y en las condiciones de tales acuerdos.) Ya sea que usted elija un DMP o un acuerdo, los asesores de Springboard pueden ayudarlo a encontrar un plan adecuado para usted. Como siempre, nuestros asesores están capacitados para ayudarlo a encontrar su camino hacia la libertad financiera.

¿Por qué un acreedor querría alcanzar un acuerdo sobre mi deuda?

Los prestamistas asumen un riesgo cuando le prestan dinero a las personas y el alto índice de crecimiento de bancarrota ha sido muy elevado en los últimos 15 años. Si sus cuentas están morosas, es probable que a sus acreedores les preocupe la posibilidad de que usted se declare en bancarrota. Antes de recibir poco o nada en los tribunales de bancarrota, preferirán aceptar un acuerdo para minimizar sus pérdidas.

¿Qué significa contabilizar como incobrable?

Debido a la reglamentación del gobierno, los bancos deben eliminar las deudas incobrables de sus registros luego de transcurridos seis meses. "Contabilizar como incobrable" es un término contable financiero para indicar una pérdida. Esto no significa que se lo libere de la obligación de pagar la deuda. El banco debe informar la cuenta con un saldo igual a cero, pero generalmente este no es el caso. Es posible que su informe de crédito también muestre un punto correspondiente a una agencia de cobranzas para la misma cuenta. Los prestamistas hipotecarios desearán que las cuentas incobrables pendientes sean canceladas o presenten un acuerdo antes de cerrar el préstamo, para evitar el riesgo de que se presenten gravámenes futuros sobre una vivienda.

¿CÓMO SE INFORMA EL ACUERDO SOBRE UNA CUENTA A LAS AGENCIAS DE CRÉDITO?

Tal como debe esperarse, los acuerdos tienen un efecto negativo; se los informa con la palabra "settled" (presentación de acuerdo) junto con la cuenta y esto disminuye el puntaje de crédito. En algunas ocasiones, es posible obtener un acuerdo de "pagar para eliminar", por el cual el cobrador borra este punto de las agencias de crédito a cambio de un acuerdo, pero sus contratos con las agencias de crédito generalmente prohíben esto. Obtenga por escrito todos los acuerdos y nunca confíe en lo que el agente de cobranzas asegure sobre cuál será el efecto en su crédito.



Derechos y responsabilidades

En la vida de todas las personas siempre existen situaciones en las cuales se necesita crédito. Su historial crediticio se compone desde su primera tarjeta de crédito hasta el último pago hipotecario que haya realizado y cada cuenta existente entre ambos. Las compañías y las personas que otorgan créditos, como por ejemplo las entidades bancarias o financieras y otros acreedores, brindan información acerca de usted. Periódicamente, estos acreedores envían información sobre sus cuentas a las agencias de información de crédito que recolectan y archivan esta información. Otros acreedores pueden tener acceso a su informe de crédito, el cual también puede distribuirse a otros interesados que estén autorizados para recibir dicha información.

La importancia de tener buen crédito

Si está pensando en comprar una vivienda, un automóvil o simplemente desea solicitar una nueva tarjeta de crédito, su informe de crédito constituye el primer paso del proceso de toma de decisiones del prestamista. El hecho es que usted necesita tener un buen historial crediticio para poder obtener crédito. ¿Qué es buen crédito? Sencillamente, una persona con "buen crédito" tiene un historial de haber pagado sus cuentas a tiempo..

Usted puede preguntarse si tener buen crédito es realmente importante. Tómese un minuto para pensar en todas las ventajas:

- Cada vez más empleadores están revisando los informes de crédito de empleados potenciales como parte de sus funciones a efectuarse con la debida diligencia. Aquellos que tienen un informe de crédito negativo se encuentran en desventaja para conseguir el empleo.
- Las compañías aseguradoras consultan su informe de crédito cuando usted solicita un plan de seguro para su vivienda y/o automóvil.
- Sin buen crédito, es muy difícil obtener una tarjeta de crédito, la cual es de gran utilidad si se presenta una emergencia. Por ejemplo, si se descompone su automóvil y necesita repararlo pero no cuenta con efectivo, una tarjeta de crédito puede serle útil para pagar la reparación y le permitirá cancelar la tarjeta más adelante.
- Muchos comercios prefieren el uso de las tarjetas de crédito. Por ejemplo, sin una tarjeta de crédito, es difícil alquilar un automóvil, pagar un pasaje de avión o incluso reservar una habitación de hotel o realizar compras a través de Internet.
- Muchos campos laborales, tales como los servicios financieros, los juegos y los relacionados con el cumplimiento de la ley, continuamente observan los informes de crédito de sus empleados.

ESTABLEZCA SU IDENTIDAD FINANCIERA MEDIANTE UN NÚMERO DE IDENTIFICACIÓN FISCAL INDIVIDUAL (ITIN POR SUS SIGLAS EN INGLÉS)

Si no tiene un Número de Seguro Social, aún así usted podrá establecer una identidad financiera; para lo cual, deberá completar simplemente un formulario oficial denominado W-7 (SP). Este formulario se incluye al final de este libro. Para poder abrir la mayoría de las cuentas de cheques, cajas de ahorro, fondos mutuos, cuentas de corretaje y para obtener la mayoría de los tipos de crédito, usted necesita contar con un Número de Identificación Fiscal individual (ITIN, por sus siglas en inglés). Efectivamente, poseer una cuenta de cheques o caja de ahorros generalmente representa el primer paso para obtener crédito en un banco y es una buena forma de comenzar. No se vaya a tentar por la idea de tomar prestado el ITIN o el Número de Seguro Social de un pariente o amigo. Obtener un número de identificación personal del contribuyente (ITIN) del Servicio de Impuestos Internos no afectará en nada su calidad migratoria ni su derecho de trabajar legalmente en los Estados Unidos; tampoco le da derecho a reclamar el Crédito por Ingreso del Trabajo (EIC, por sus siglas en inglés).

Una gran cantidad de bancos importantes de los EE.UU. ofrece fácil acceso a cuentas bancarias y líneas de crédito. El ITIN es parte de la documentación necesaria para ello. Cuando solicite una línea de crédito o una tarjeta de crédito, es posible que haya otros requisitos tales como evidencia de residencia durante 6 meses, prueba de cancelación de un préstamo anterior y la capacidad para pagar los nuevos préstamos o la prueba de depósitos efectuados con anterioridad en otra entidad financiera.

¿QUÉ INFORMACIÓN SE INCLUYE EN MI INFORME DE CRÉDITO?

Un informe de crédito tradicional incluye cuatro clases de información

- 1.** Información de identificación personal: Nombre, domicilio actual y anterior, número telefónico, Número de Seguro Social, fecha de nacimiento y los datos de los empleadores actuales y anteriores.
- 2.** Información crediticia: Información específica de cada cuenta. Por ejemplo, la fecha en la cual se abrió la cuenta, el límite de crédito o monto del préstamo, el saldo adeudado, pagos mensuales y el historial de pagos durante los años anteriores. Para las cuentas abiertas, la información de crédito positiva permanece en el informe por tiempo indefinido. La información sobre cuentas cerradas y las anotaciones de pagos negativos permanecen en el informe hasta **siete** años. Además, el informe indica si su esposo(a) o firmante conjunto es responsable del pago de la cuenta.
- 3.** Información de registro público: En el informe de crédito se incluyen los registros de bancarrota, los embargos fiscales, los juicios monetarios, las deudas remitidas a agencias de cobranzas y, en algunos estados, la manutención de los hijos atrasada. La información sobre bancarrotas puede permanecer en un informe de crédito del consumidor durante un período de hasta **10** años. Los embargos fiscales impagos se pueden informar por tiempo indefinido, y aquellos pagados permanecen en el informe por siete años a partir de la fecha de pago. Cualquier otra información de registro público puede permanecer en el informe por siete años.
- 4.** Consultas: El informe de crédito también enumera los nombres de aquellos quienes obtuvieron información de este informe durante los últimos dos años. Algunas clases de consultas, como por ejemplo aquellas que surgen cuando un consumidor solicita una copia de su propio informe directamente a las agencias de información de crédito, no son vistas por posibles acreedores, pero se registran y permanecen en el informe por un plazo de uno a dos años. Los consumidores deben tener en cuenta que cuando solicitan copias de sus informes de crédito a terceros proveedores, y no directamente a una agencia de notificación de crédito, la consulta generalmente se asemeja a una solicitud de crédito.

Otra información que su informe de crédito puede incluir:

- Su cargo laboral y empleador.
- El nombre de su esposo(a), su Número de Seguro Social y su número telefónico.
- Información acerca de si usted es propietario o si alquila su vivienda.
- Otros nombres o sobrenombres, como por ejemplo el apellido de soltera, que usted pueda haber utilizado para obtener crédito.
- Puntaje FICO (para obtener más información consulte la sección del Puntaje FICO).
- Información sobre fraudes.

El negocio de las agencias de crédito es proporcionar informes de crédito. Lo que dichas agencias hacen es recolectar información sobre los consumidores de las entidades bancarias, las instituciones de ahorro y préstamo, las cooperativas de crédito, las entidades financieras y otros negocios. Esta información se almacena en una base de datos y cuando usted solicita un nuevo préstamo, el acreedor pide información sobre usted a las agencias. Las agencias de información de crédito no realizan el seguimiento, ni registran el resultado de dicha consulta de crédito en su informe de crédito.

CONTRATOS DE SERVICIOS FUTUROS

Las agencias de información de crédito no brindan información sobre empresas que utilizan contratos de servicios futuros con sus clientes o información sobre agencias de cobranzas que recaudan este tipo de cuentas, debido a la gran cantidad de disputas relacionadas con estos negocios. Además, no brindan información sobre obligaciones que no se encuentran relacionadas con el crédito. **TENGA EN CUENTA** que varios de los negocios listados a continuación harán contratos con agencias de cobranzas o liquidarán sus deudas incobrables completamente. En tal caso, es muy probable que la entidad adquirente sea quien informe la cuenta a cobrar a las agencias.

Empresas que celebran contratos de servicios futuros	Información no relacionada con los créditos
<ul style="list-style-type: none"> Clubes de salud y gimnasios Escuelas de karate Escuelas de baile Servicios de citas de parejas Servicios de jardinería Contratos de tiempo compartido Servicios de correo o en línea para obtener música, libros o películas Suscripciones a revistas Proveedores de teléfonos celulares 	<ul style="list-style-type: none"> Impuestos sobre la propiedad Impuestos municipales (agua, basura, etc.) Multas o citaciones por infracciones de tránsito Multas o citaciones por mal estacionamiento Honorarios de la Asociación de Propietarios de Vivienda (del inglés, Homeowners Association) Clínicas de reparación de crédito

RAZONES POR LAS CUALES NO SE OTORGA CRÉDITO

Las agencias de crédito o las agencias de información de crédito no aprueban ni rechazan un crédito. Su actividad es brindar informes de crédito y tienen un gran interés en mantener la mayor exactitud en estos informes. Cada otorgante de crédito decide cuáles son los requisitos que un consumidor debe cumplir para obtener crédito. Existen varias razones por las cuales un otorgante de crédito puede rechazar la solicitud de crédito de un consumidor:

Bajo puntaje de crédito: La información incluida en un informe de crédito se sintetiza y combina mediante un método de cálculo muy complicado que tiene como resultado el puntaje de crédito. A menudo, los acreedores rechazarán las solicitudes por basarse sólo en el puntaje y no prestan atención a los elementos individuales del cálculo.

Información incorrecta: Es posible que su informe de crédito contenga información perteneciente a otra persona. Por ejemplo, si usted es "hijo" ("Jr.") es posible que tenga la información crediticia de su padre ("Sr.") en su expediente. La mejor manera de asegurarse de que la información sea precisa y verdadera es a través de una revisión periódica del informe de crédito.

Deudas en proporción a los ingresos: Si la relación existente entre todas las deudas mensuales de un consumidor y su ingreso total mensual es demasiado elevada, el acreedor puede decidir no extender más crédito al consumidor ya que es posible que el prestamista sienta que aquél no podrá afrontar los pagos. (Algunas entidades bancarias o de préstamo pueden descontar de manera ilegal los ingresos no relacionados con el salario cuando se alcance esta proporción. Sin embargo, la Ley de Igualdad de Oportunidades de Crédito (del inglés, Equal Credit Opportunity Act) exige a los acreedores que consideren como fuentes de ingreso al (1) salario, (2) Seguro Social, (3) manutención de los hijos y (4) pensión alimenticia.

Historial de pagos morosos: Si el informe incluye un historial de pagos o cuentas atrasados que nunca se pagaron, existe una gran probabilidad de que se rechace una solicitud de crédito en el futuro.

COMENTARIO SOBRE "INCUMPLIMIENTO UNIVERSAL"

Muchos consumidores se encuentran con un aumento inesperado e inexplicable en las tasas de interés de las cuentas de las compañías de tarjetas de crédito. Esto puede relacionarse con una práctica conocida como "Incumplimiento Universal" (del inglés, "Universal Default") o, como algunos acreedores la llaman, "prima de precios". En pocas palabras, el Incumplimiento Universal significa que si usted se retrasa en el pago de una cuenta, su compañía de tarjeta de crédito puede aumentar la tasa de interés de su tarjeta, aún cuando el pago en mora haya sido para otro acreedor. El pago en mora y el aumento en la tasa pueden además disminuir su puntaje de crédito, lo cual ocasionará problemas de crédito adicionales. Las entidades bancarias pueden decidir sobre cómo tratar un incumplimiento basándose en la manera en que los titulares de la tarjeta manejan su crédito. Una encuesta reciente realizada por Consumer Action (www.consumer-action.org) sobre las tarjetas de crédito preguntó a los representantes de servicios para clientes bancarios cuáles son las circunstancias que con mayor probabilidad pueden provocar un aumento de tasas por Incumplimiento Universal. Se mencionan (por orden de importancia, de arriba hacia abajo):

- Disminución en el puntaje de crédito
- Pagos en mora a otros acreedores, préstamos para automóvil o hipotecas
- Pasarse del límite de crédito
- Rechazo de un cheque de pago por falta de fondos
- Deuda excesiva
- Crédito disponible excesivo
- Obtener una nueva tarjeta de crédito

Incluso una consulta sobre un préstamo para la compra de un automóvil o para una hipoteca puede provocar un aumento de las tasas. La información sobre las políticas de Incumplimiento Universal generalmente se encuentra oculta en la letra pequeña de una solicitud de crédito o notificación de divulgación de datos y los consumidores no siempre están atentos a esto. Las entidades bancarias no tienen la obligación legal de informar a los consumidores cuando se aplica el incumplimiento. Sin embargo, existe una tendencia en las instituciones principales de informar a los consumidores cuando esta política afecta sus cuentas. Algunas ofrecen a los titulares de las tarjetas la opción de no pagar la tasa con dicho aumento, pero si eligen esta opción, no pueden seguir utilizando sus tarjetas.

Lo que usted puede hacer:

- Esté atento. Lea la letra pequeña antes de abrir una cuenta de crédito y preste especial atención a las cláusulas de las políticas de Incumplimiento Universal.
- Busque las compañías de tarjetas de crédito que no cuenten con este tipo de política o cuyas tasas con aumentos sean aceptables, en caso producirse el incumplimiento. Conozca sus opciones.
- Conozca las fechas de vencimiento de sus pagos y solicite que se las transfieran a otras fechas más convenientes para usted si tiene problemas para pagarle a los acreedores.
- Pague a tiempo, si es posible con una semana de anticipación.
- Considere utilizar los pagos automáticos para las cuentas de regularidad.
- Su mejor defensa contra el Incumplimiento Universal es asegurarse de que no ocurra.

Si se aplica un aumento de tasas bajo el Incumplimiento Universal, algunas entidades bancarias considerarán disminuir dicha tasa luego de que el titular de la tarjeta haya demostrado que realizó sus pagos a tiempo y/o después de que haya mejorado el puntaje de crédito. Tenga en cuenta que es posible que las tasas no caigan tan lentamente como el interés original sobre una cuenta, incluso después de un buen historial de pagos. Consulte al acreedor acerca de los plazos y las situaciones para disminuir las tasas una vez que hayan sido elevadas. Continúe controlando el informe de crédito y reclame cualquier error que pueda afectar su puntaje.

CAUSAS DE UN CRÉDITO DEFICIENTE

Dificultades financieras: Debido a situaciones inesperadas, algunas veces las personas enfrentan inconvenientes para cumplir con sus obligaciones financieras. Lamentablemente, es posible que estas dificultades deriven en pagos retrasados, juicios y bancarrotas que pueden afectar el informe de crédito de la persona durante años.

Malas decisiones: Muchos consumidores contraen demasiadas obligaciones financieras con tarjetas de crédito, préstamos personales, cuotas del automóvil, segundas hipotecas y privilegios para girar en descubierto. Antes de que se den cuenta, están cubiertos de deudas y no pueden realizar todos los pagos.

Información incorrecta o equívoca: En algunos casos, existen elementos negativos en un informe de crédito que son incorrectos o equivocados. Los errores administrativos accidentales e intencionales cometidos por quienes preparan la información, los archivos cruzados o mezclados, las identidades erróneas o fraude, pueden provocar dichas equivocaciones. Es importante tener en cuenta que estas clases de errores se pueden y se deben corregir.

Divorcio o fallecimiento de su esposo(a): Estas situaciones lamentables generalmente producen una reducción drástica de los ingresos, lo cual puede derivar en un desastre financiero. Aquellos consumidores que están atravesando por dichas dificultades deberían solicitar el consejo de un asesor financiero y posiblemente necesiten la colaboración de un abogado.

Springboard puede informar a los consumidores sobre cómo mejorar su historial crediticio y obtener un informe de crédito mejor, sin importar cuáles pueden ser las causas del crédito deficiente.

USTED PUEDE OPTAR DE SER EXCLUIDO DE OFERTAS DE CRÉDITO

Algunas agencias de información de crédito utilizan la información del informe de crédito de un consumidor sin la autorización expresa de éste para realizar mercadeo. Usted puede elegir la opción de exclusión ("opt out"), si desea evitar que su nombre sea difundido por los organismos de crédito. Si más adelante decide ser reincorporado en la lista de mercadeo, usted siempre puede elegir la opción de inclusión. Además puede solicitar ser excluido de las listas de ofertas preaprobadas, por cinco años o de manera permanente. Aunque su solicitud entre en vigencia con Equifax, Experian, Innovis y TransUnion dentro de los cinco días, quizás no verá una reducción inmediata en las ofertas que recibe. Esto posiblemente se deba a que algunas compañías quienes poseen su nombre aún no le han enviado este tipo de ofertas. El hecho de quitar su nombre de esas listas preaprobadas no afecta su capacidad para solicitar u obtener un crédito o seguro. *Es una buena opción optar de ser excluido de las ofertas de crédito preaprobadas por razones de privacidad y de prevención de robos de identidad y porque las agencias de cobranzas pueden utilizar estas listas para localizarlo.*

Para ser excluido, comuníquese con: 888-5OPTOUT (1-888-567-8688) o visite el sitio Web www.optoutprescreen.com

INSCRÍBASE EN EL "REGISTRO PARA NO RECIBIR LLAMADAS"

De esta forma evita recibir llamadas molestas de ventas telefónicas. El "**Registro nacional para no recibir llamadas**" (del inglés, National Do Not Call Registry) establecido por la Comisión Federal de Comercio (FCT, por sus siglas en inglés) le brinda la posibilidad de elegir recibir llamadas de ventas telefónicas en su casa, en caso de que así lo desee. La mayoría de los vendedores telefónicos no deben llamar a su número una vez que éste haya permanecido en el registro por 31 días. Si lo hacen, usted puede presentar una queja en www.donotcall.gov. Usted puede registrar gratuitamente el número de su casa o teléfono celular. Su inscripción tendrá vigencia por cinco años. El número gratuito para registrarse es **1-888-382-1222**. La inscripción en línea requiere de una cuenta de correo electrónico activa.

4 SU INFORME DE CRÉDITO

¿Sabía usted que su historial crediticio influye no sólo en las decisiones para préstamos y tarjetas de crédito, sino también para empleos, compras o alquileres de viviendas y obtención de seguros? Todo comienza al conocer lo que se incluye actualmente en su informe de crédito. Repetimos: **OBTENGA GRATIS SU INFORME DE CRÉDITO TODOS LOS AÑOS**. Como se mencionó anteriormente, bajo la Ley de Transacciones Justas y Exactas de Crédito (FACTA, por sus siglas en inglés), los consumidores tienen derecho a solicitar un informe de crédito por teléfono, correo e Internet **de manera gratuita** cada 12 meses, a través de un servicio centralizado proporcionado por las tres agencias principales. Este servicio es un desarrollo importante en la historia de los sistemas de información de crédito en los Estados Unidos y está diseñado para permitir que los consumidores mantengan el control sobre sus créditos. A su vez, la FACTA también le exigió a las agencias nacionales especiales, como por ejemplo aquellas que se ocupan del historial de pagos médicos, información de cuentas de cheques, historial laboral o reclamos de seguros, que conserven un número gratuito mediante el cual los consumidores puedan obtener un informe gratis una vez por año.

TIPOS DE INFORMES DE CRÉDITO: "EXPEDIENTE" A COMPARACIÓN DE "INFORME"

De acuerdo con la Ley de Informe Justo del Crédito; "el término *'expediente'*, cuando se lo utiliza en relación con la información de cualquier consumidor, se refiere a toda la información sobre ese consumidor que ha sido registrada y retenida por una agencia de información de consumidores, sin considerar cómo se guardó esa información." La palabra "informe" se relaciona con lo que recibe el prestamista o un tercero que es usuario de la información. Los conceptos que se suprimen de otros usuarios son: consultas sobre ofertas de crédito o seguro preaprobadas, revisiones de cuentas en curso y cualquier información de cuentas de gastos médicos.

- **Informe único consolidado (del inglés, Tri-merge/Merged Infile Report):** es un informe de crédito que consolida los informes de las tres agencias en un solo informe, con "líneas de crédito" organizadas de forma tal que las mismas cuentas (tal como las informan las tres agencias) puedan verse una junto a la otra y las diferencias se puedan percibir. Además, muestra la fuente de la información de crédito a la que accedió cada agencia.
- **Informe de crédito para hipotecas residenciales (del inglés, "Residential Mortgage Credit Report" o RMCR):** es una denominación comercial general para un informe de crédito consolidado.
- **Informe de investigación de crédito:** se lo conoce bajo varias denominaciones comerciales. Utilizan un sistema de detección para identificar indicadores de fraude hipotecario.
- **Informe completo de los hechos:** se refiere a un RMCR e incluye la verificación directa del empleo y otros detalles. Puede incluir más de siete años.
- **Informe de divulgación para consumidores:** aquel que reciben los consumidores cuando solicitan su propio informe de crédito. Éste mostrará toda la información, incluso las consultas más "moderadas".

DERECHO A INFORMES DE CRÉDITO ADICIONALES GRATUITOS

Cualquier persona puede solicitar un informe de crédito adicional gratuito si:

- se le ha negado crédito, seguro, vivienda o empleo dentro de un período de 60 días anteriores.
- ha sido víctima de robo de identidad y tiene motivos para creer que la información es incorrecta debido a un fraude.
- se encuentra desempleado y piensa solicitar empleo dentro de los próximos 60 días.
- recibe asistencia pública.
- se ha tomado una decisión negativa, total o parcial, en relación con la información que se encuentra en su informe de crédito.
- su informe de crédito ha sido modificado debido a una investigación que usted solicitó.
- usted vive en los siguientes estados, donde las leyes le da derecho a un informe de crédito gratuito: Colorado, Maine, Massachusetts, Maryland, Nueva Jersey, Vermont y Georgia. (Los residentes de Georgia tienen derecho a recibir dos informes de crédito gratuitos por año.)

INFORMACIÓN PARA PONERSE EN CONTACTO CON AGENCIAS DE CRÉDITO PARA SOLICITAR SU INFORME

A continuación, se detallan los números telefónicos, domicilios postales y sitios Web a través de los cuales usted puede solicitar un informe de crédito a las tres agencias principales de información de crédito. Tenga en cuenta que las direcciones para informar sobre conflictos y fraude son diferentes. Además, se incluyen números especiales para informar sobre fraude y robo de identidad. Recuerde que puede ingresar a www.annualcreditreport.com o llamar al **877-322-8228** para obtener un informe de crédito gratuito una vez al año. Para solicitarlos por correo, escriba a:

Annual Credit Report Request Service
P.O. Box 105281
Atlanta, GA 30348-5281

Equifax: www.equifax.com

Para solicitar su informe, llame al: 800-685-1111
o escriba a: P.O. Box 740241, Atlanta, GA 30374-0241

Para informar sobre fraude, llame al: 800-525-6285
y ADEMÁS escriba a: P.O. Box 740241, Atlanta, GA 30374-0241

Si tiene dificultades auditivas, llame al: 800-255-0056 (TDD), pida al operador que llame al 1-800-685-1111 y solicite una copia de su informe de crédito.

Experian: www.experian.com

Para solicitar su informe, llame al: 800-EXPERIAN (800-397-3742)
o escriba a: P.O. Box 2002, Allen, TX 75013

Para informar sobre fraude, llame al: 888-Experian (888-397-3742)
y ADEMÁS escriba a: P.O. Box 9530, Allen, TX 75013

TDD (Dispositivo de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidades Auditivas): 1-800-553-7803

TransUnion: www.transunion.com

Para solicitar su informe, llame al: 800-888-4213
o escriba a: P.O. Box 1000, Chester, PA 19022

Para informar sobre fraude, llame al 800-680-7289
y ADEMÁS escriba a: Fraud Victim Assistance Division, P.O. Box 6790, Fullerton, CA 92634

TDD (Dispositivo de Telecomunicaciones para Personas con Discapacidades Auditivas): 1-877-553-7803

Innovis Consumer Assistance

P.O. Box 1358
Columbus, OH 43216-1358
1-800-540-2505

Nota: Salvo en algunos estados, es posible que los expedientes crediticios no sean gratuitos.

www.myfico.com es el sitio Web de Fair Isaac Corporation, la cual genera el puntaje FICO real. En este sitio, usted también puede comprar todos los informes de crédito, junto con su puntaje FICO, el cual es una herramienta concisa que detalla qué factores afectaron su calificación y cómo puede mejorarla. Sin embargo, este servicio no es gratuito

Tenga en cuenta que los sitios Web, las direcciones postales y los números telefónicos están sujetos a cambios por parte de las agencias de información de crédito y otras entidades sin previo aviso.

5 DISPUTAS POR LA EXISTENCIA DE DATOS INEXACTOS, INCOMPLETOS O DESACTUALIZADOS EN SU INFORME DE CRÉDITO

DINÁMICA CON DISPUTAS DE DATOS INEXACTOS EN SU INFORME DE CRÉDITO

El sistema de información de crédito ha experimentado un cambio significativo en los últimos años. Ciertas situaciones y tendencias han modificado la manera en la cual los consumidores deben manejar sus reclamos y hacia quién dirigirlos. Por ejemplo, la aprobación de la FACTA concedió a los consumidores mayor autoridad sobre quienes preparan los datos. En varias situaciones, como por ejemplo aquellas que involucran a compradores de deudas descartadas, es necesario reclamar directamente a esas entidades en vez de enviar cartas a las agencias de información de crédito.

En agosto de 2004, la Junta de la Reserva Federal (del inglés, Federal Reserve Board) publicó un estudio integral sobre la calidad de la información emitida en los expedientes de crédito de los consumidores. Este estudio, denominado "Exactitud de los informes de crédito y acceso al crédito" (del inglés, *Credit Report Accuracy and Access to Credit*), puede obtenerse en el sitio: http://www.federalreserve.gov/pubs/bulletin/2004/summer04_credit.pdf. Los errores pueden ser accidentales o intencionales.

El estudio de la Junta de la Reserva Federal (FRB, por sus siglas en inglés) identifica varios ejemplos de errores, que incluyen::

- Información ambigua de cuentas vencidas.
- Información inconsistente y duplicada de elementos de registros públicos y cuentas a cobrar.
- La información reiterativa de estos elementos magnifica su impacto negativo. Algunos ejemplos incluyen cuentas incobrables pendientes que no han sido actualizadas después de haber sido dadas de baja por bancarrota, o que han sido vendidas, transferidas o canceladas por el deudor pero que siguen siendo informadas por el agente original.
- Errores en la consolidación de consultas múltiples por el mismo préstamo.

Los ejemplos de manipulaciones intencionales por parte de los otorgantes de crédito y las agencias de cobranzas incluyen:

- La omisión de la información de los límites de crédito en las "líneas de crédito". Esto incrementa el factor de utilización ya que los modelos de calificación generalmente toman el saldo informado más alto de la cuenta para el límite de crédito faltante. A menudo, esto hace parecer que el consumidor ha alcanzado el límite máximo de su "línea de crédito", aunque éste ni siquiera se encuentre cerca de su límite de crédito (no declarado) de la cuenta. Mediante estas prácticas, se disminuye el puntaje de crédito. El problema de los límites de crédito no informados es muy grave. El estudio reciente de la FRB analizó 301,000 expedientes de crédito de consumidores y encontró que al 46% de los consumidores considerados en la muestra les faltaba al menos un límite de crédito en sus informes de crédito nacionales.
- La presentación de una cuenta con límite fijo como si fuera sin límite fijo o renovable a los fines de incrementar el factor de utilización y así disminuir el puntaje.
- La retención de información de crédito por parte de algunos prestamistas para tener ventajas competitivas. Los prestamistas secundarios, en particular, llevan a cabo esta práctica. Esto evita que los consumidores reciban el crédito que les corresponde como consecuencia de un buen historial de pagos.
- La información errónea e intencional de deudas prescritas para forzar la obtención de un acuerdo. Esto se ha convertido en un problema significativo con el surgimiento de la industria de compra de deudas descartadas. Las denuncias de violaciones a la Ley de Informe Justo de Crédito (FCRA, por sus siglas en inglés) cometidas por estas personas son numerosas.

DIRECCIONES PARA ENVIAR LOS RECLAMOS

Experian Attn: NCAC P.O. Box 9595 Allen, TX 75013 888-583-4080	Equifax P.O. Box 740256 Atlanta, GA 30374 800-797-7033	TransUnion P.O. Box 34012 o Fullerton, CA 92831 800-916-8800	P.O. Box 2000 Chester, PA 19022
--	---	---	------------------------------------

LO BÁSICO SOBRE DISPUTAS POR ELEMENTOS ERRÓNEOS O DESACTUALIZADOS EN SU INFORME DE CRÉDITO**1. Disputas por información incorrecta o desactualizada**

Una revisión cuidadosa de un informe de crédito puede revelar información incorrecta, incompleta o desactualizada. La mayoría de las anotaciones negativas no puede tener más de siete años. Las anotaciones sobre la bancarrota pueden permanecer en el informe por un período de hasta 10 años. En algunas ocasiones, los consumidores necesitan efectuar reclamos sobre información incompleta, desactualizada o que consideran inexacta. La Ley de Transacciones Justas y Exactas de Crédito (FACTA, por sus siglas en inglés) les proporcionó a los consumidores derechos importantes relacionados con las disputas de cuentas obsoletas y la manera de corregir errores.

Toda información incorrecta, incompleta o desactualizada puede ser objeto de disputas. Sea conciso cuando plantee el objetivo deseado y proporcione la documentación. Envíe toda la información mediante carta certificada con acuse de recibo. Las disputas pueden presentarse fácilmente en Internet; sin embargo, el sentido común asegura que los reclamos enviados por correo son más efectivos y que el correo certificado debe ser utilizado. Si la información está desactualizada, deberá eliminarse de inmediato. Cuando el consumidor considera que la información es incorrecta o está incompleta, la agencia de crédito cuenta con 30 días para verificar la información con el acreedor para asegurarse de que es correcta. Si el acreedor no puede proporcionar documentación que respalde la veracidad de la información en disputa, se la debe retirar del informe de crédito.

Frecuentemente, es necesario efectuar la disputa por el mismo elemento en todas las agencias de información de crédito que han registrado la anotación negativa. Las agencias de crédito no transmiten ni comparten información, por lo que el hecho de corregir un informe no significa que tal corrección aparecerá en el informe de una agencia distinta.

2. Uso de una declaración del consumidor de 100 palabras

Si el acreedor afirma que la anotación es correcta, ésta permanecerá en el informe. Los consumidores deberán continuar con el reclamo dirigido directamente al acreedor. Además, los consumidores tienen derecho a que se incluya en sus informes de crédito una declaración de no más de 100 palabras que explique el desacuerdo. Esta declaración forma parte del informe de crédito y permanecerá allí mientras el elemento en disputa continúe en el informe. Muchas decisiones sobre el crédito se basan en el puntaje de crédito y, por lo general, los prestamistas no consideran la declaración del consumidor. Algunas declaraciones pueden validar inadvertidamente un crédito negativo. En ocasiones, si se solicita al potencial acreedor que revise el informe y lea la declaración puede hacer que revierta su decisión. Sin embargo, el acreedor no está obligado a ignorar la anotación negativa debido a una declaración del consumidor.

3. Desarrolle un plan para pagar sus deudas o considere otras alternativas

Si sus problemas de crédito surgen por deudas excesivas, desarrolle un plan para reducir su deuda. Si usted desea recibir ayuda para desarrollar un plan de pago para reducir la deuda, comuníquese con Springboard al 877-WisePlan (800-947-3752).

4. Desarrolle un plan para administrar su dinero

Para prevenir problemas futuros con el crédito, es aconsejable analizar sus hábitos de gastos, establecer objetivos financieros y tener prioridades al momento de gastar. Los asesores financieros certificados de Springboard se complacerán en ayudarlo a dar este paso. Además, ofrecemos seminarios gratuitos sobre cómo desarrollar planes de gastos.

5. Pago en efectivo

Para desarrollar mejores hábitos de gastos, usted debe comenzar por gastar menos. Para esto, trate de pagar todo en efectivo. Cuando usted paga en efectivo o con un cheque, usted está obligado a limitar su gasto al dinero que tiene en efectivo o en su cuenta de cheques.

6. Solicitud de un crédito con garantía

Algunas entidades de préstamo pueden otorgarle una tarjeta de crédito si usted deposita en ellas un monto fijo. Estos fondos se utilizan como reserva y se emite una tarjeta para el consumidor con un límite de crédito equivalente al monto que se depositó como reserva. Asegúrese de que la entidad informe a las agencias de crédito. Siempre que el consumidor pueda mantener sus pagos a tiempo por el plazo de un año, muchos acreedores emitirán una tarjeta de crédito sin garantía para el consumidor.

7. Solicitud de un crédito sin garantía

Es mucho más fácil obtener una tarjeta de crédito de una tienda grande que de un acreedor nacional, si explica a la tienda local las causas de su previo mal crédito y demuestra que ahora es financieramente responsable.

8. Obtención y uso de tarjetas de débito

Solicite una tarjeta para cajero automático (ATM, por sus siglas en inglés) que también se podrá utilizar como una tarjeta Visa o MasterCard. La tarjeta está conectada con su cuenta de cheques o de ahorros y las compras se debitan automáticamente de sus cuentas. Su tarjeta tendrá el logotipo de Visa o MasterCard y podrá utilizarse en todos aquellos lugares donde se acepte dichas tarjetas.

9. Programa para quienes aprueben el Plan de Administración de Deudas de Springboard

Springboard ha creado un programa de recuperación de crédito para asistir a aquellos que terminan con éxito el Plan de Administración de Deudas de Springboard. Este programa puede asistir a quienes completan este plan para que se reintegren en el mercado de crédito con una pequeña línea de crédito concedida por uno de los principales otorgantes de crédito. Estos acreedores no han garantizado otorgar crédito a los solicitantes, pero han acordado no descalificarlos automáticamente debido a problemas crediticios anteriores.

¿QUÉ ES E-OSCAR?

La Asociación de la Industria de Información del Consumidor (del inglés, Consumer Data Industry Association o CDIA), en colaboración con Equifax, Experian, Innovis y TransUnion, desarrollaron E-OSCAR: Solución para obtener información completa y precisa en línea (del inglés E-OSCAR: *Online Solution for Complete and Accurate Reporting*). Este sistema es un mecanismo en línea para que quienes preparan información y las agencias de crédito puedan procesar actualizaciones de último momento sobre disputas realizadas por los consumidores.

Advertencia especial sobre los compradores de deudas descartadas

En los últimos años, ha surgido rápidamente una industria de "compradores de deudas descartadas". Los compradores de deudas descartadas (del inglés Junk debt buyers o JDB) son agencias de cobranzas que compran deudas incobrables o anuladas. Ellos trabajan para sí mismos ya que ahora "son propietarios" de la deuda. (Las agencias de cobranzas "contingentes" operan como agentes de otra empresa). Los compradores de deudas descartadas están sujetos a la Ley de Prácticas Justas para el Cobro de Deudas (del inglés, Fair Debt Practices Collections Act) al igual que las agencias de cobranzas normales, ya que la deuda se encontraba en mora cuando ellos la compraron. Un comprador de deudas descartadas puede operar también en el negocio de cobros contingentes O, puede tener un contrato con una agencia de cobros contingentes. Estos compradores forman parte de una industria multimillonaria y son responsables de una gran cantidad de violaciones de la ley por cobro de deudas e informes de crédito. Los vendedores de deudas descartadas incluyen a las compañías de teléfonos celulares, de servicios públicos, las compañías médicas, las emisoras de tarjetas y muchos otros tipos de negocios.

Los compradores de deudas descartadas dañan de inmediato al informe de crédito de un consumidor para forzar un acuerdo; para ello, frecuentemente distorsionarán la deuda, haciéndola parecer más reciente de lo que realmente es. Otra táctica es informar que la deuda es renovable, lo cual no sólo es impreciso, sino que también hace que su puntaje de crédito disminuya aún más, ya que el factor de utilización es superior de lo que debería ser. Si el consumidor lo acepta y alcanza un acuerdo respecto de la deuda, esto presenta un impacto desfavorable: el puntaje de crédito caerá aún más debido a que se ha actualizado la actividad hasta el período actual. Las agencias de crédito cooperan con los compradores de deudas descartadas a fin de venderles sus listas de nombres de ofertas de crédito preaprobadas para su comparación con las cuentas de deudas incobrables o anuladas. El cobro de deudas descartadas es un negocio orientado a que se alcancen acuerdos. En este negocio, el consumidor es puesto en una posición de tácticas agresivas y generalmente ilegales. A menudo, estas tácticas infringen la Ley de Informe Justo de Crédito y la Ley de Prácticas Justas para el Cobro de Deudas. Se han llevado a cabo pocas acciones significativas por parte de la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) en contra de compradores abusivos de deudas descartadas, quienes se aprovechan de los consumidores para cobrar deudas vencidas o incluso deudas que saben que no pertenecen a un consumidor.

TIPOS DE VIOLACIONES A LA LEY DE INFORME JUSTO DE CRÉDITO Y A LA LEY DE PRÁCTICAS JUSTAS PARA EL COBRO DE DEUDAS

- Actualización de cuentas para intentar forzar un acuerdo sobre cuentas "excluidas" (prescritas). Se supone que debe informarse la fecha efectiva en la que la deuda entra en mora conforme a la FCRA. La actualización es la práctica de informar una cuenta incobrable como si fuera más reciente de lo que realmente es. La actualización provoca que el puntaje FICO caiga drásticamente debido a que el modelo de puntaje interpreta esta actualización como un incumplimiento más reciente. Los compradores de deudas descartadas insisten en que se pague un cierto monto para volver a poner la deuda bajo la ley de prescripción; después de lo cual, pueden demandarlo con posibilidades de ganar. Tenga en cuenta que la ley del estado denominada Ley de Prescripción (del inglés, Statute of Limitations o SOL) en relación a los cobros es diferente de la prescripción de la FCRA en relación a los informes.
- Declaración incorrecta de la condición legal (por ejemplo, una cuenta incobrable pendiente dada de baja en la actualidad por bancarrota).
- Declaración incorrecta de la "fecha de apertura" y de la "fecha de último movimiento" de una cuenta.
- Varias violaciones al Código Penal del estado (por ejemplo, en California, se debe notificar a los consumidores si sus llamadas están siendo observadas o grabadas).
- La misma deuda listada múltiple veces. Los compradores de deudas descartadas frecuentemente son responsables por informar repetidas veces la misma deuda, a medida que ésta se transfiere de mano en mano entre compradores y vendedores. Normalmente, el acreedor original también informa estas mismas deudas.
- Cobradores que se hacen pasar por abogados.

El hecho de efectuar un acuerdo sobre una deuda antigua no mejora su puntaje de crédito, a menos que este elemento sea completamente eliminado de su informe de crédito (no sólo ingresado como "cancelado"). Esto agrava la situación ya que la mora o incobrabilidad ahora se informará como si fuera más reciente. O bien, si le conviene hacer un acuerdo sobre la deuda, la segunda mejor opción es, si el cobrador está de acuerdo, de NO actualizar el informe de crédito. Obtenga todos los acuerdos por escrito.

Foros y fuentes en Internet:

www.artofcredit.com

<http://consumers.creditnet.com/straighttalk/board/>

www.collectionindustry.com (aquí se puede obtener información sobre cómo piensan los cobradores de deudas)

www.creditwrench.com

www.debtconnection.com (una cámara de compensación para compradores de deudas basura)

Yahoo, AOL y otros portales de Internet presentan varios foros y cuadros de mensajes sobre créditos y deudas.

QUÉ HACER:

- No asuma que está equivocado. Piense que le están violando sus derechos.
- Guarde todas las cartas, estados de cuenta y registros del tribunal (incluso aquellos de años anteriores).
- No suministre información personal actualizada a las agencias de cobranzas o compradores de deudas descartadas. Nunca reconozca una deuda ante un cobrador ni acuerde efectuar pagos hasta que la agencia confirme la deuda (es decir, suministre pruebas para demostrar que usted es, sin lugar a dudas, la parte que debe saldar la deuda y que existe alguna obligación contractual que lo compromete a pagarla). Los recibos de facturación vencidos no constituyen una prueba.
- No acepte ofertas de tarjetas de crédito con una propuesta de acuerdo de deuda o que soliciten un pago de alguna otra forma.
- Observe su propio informe de crédito. Llame al 877-322-8228 para obtener gratis su informe de crédito anual. También puede visitar el sitio www.annualcreditreport.com. TENGA CUIDADO con los correos electrónicos enviados por los ladrones de identidad quienes "duplican una página Web" para quitarle la información personal. Esté atento a la modalidad de fraude conocida como "pharming", ejercida a través de sitios Web falsos creados para imitar instituciones financieras reales y otros negocios con el propósito de robar su identidad.
- Comuníquese con un abogado que se especialice en causas judiciales por violaciones de la FCRA y la FDCPA.
- No envíe una "declaración de 100 palabras" a las agencias de crédito para explicar lo relacionado con los compradores de deudas descartadas, ya que estas declaraciones sirven para validar la información del informe que pueda ser incorrecta o estar incompleta.
- Envíe todo por correo certificado con acuse de recibo y conserve estos comprobantes (tarjetas verdes) como prueba que recibieron su carta.

“REINSERCIÓN”. ¿POR QUÉ SE PRODUCE?

Es posible que esto ocurra por varias razones relacionadas con fallas o diferencias en el sistema y con una multiplicidad de números del suscriptor utilizados por quienes preparan la información. En algunas ocasiones, una agencia eliminará temporalmente un elemento en disputa, pero luego lo volverá a incluir si el acreedor lo confirma. Legalmente, están obligados a notificarle dentro de los cinco días de haber realizado esto. A veces, una agencia elimina un elemento, pero el acreedor no efectúa la actualización electrónica mensual, por lo que el elemento se informa nuevamente por negligencia. Las agencias han creado sistemas para detectar elementos reinsertados, pero no son totalmente eficaces.

EXPEDIENTES “DIVIDIDOS” Y “MEZCLADOS”. ¿QUÉ SON?

Quizás usted piense que las agencias guardan un documento completo con toda nuestra información en un solo lugar en una especie de fichero electrónico. Pero no es así. Se parece más a una tormenta constante de bits electrónicos que vuelan en un gran universo. Una consulta realizada por una entidad externa inicia el proceso de búsqueda de coincidencias, mediante el cual se extraen varios bits de ese universo y se los coloca en un informe. Las coincidencias parciales pueden provocar que los bits de dos personas diferentes se coloquen en un solo informe o que se creen varios informes de una misma persona.

Existen varias clases de puntajes de crédito patentados. Fair Isaac Corporation desarrolló el algoritmo (modelo) del puntaje más utilizado. Es un puntaje de riesgo general (algunos lo llaman puntaje de clasificación financiera) que indica la probabilidad de incumplimiento. Cuanto más alto es el puntaje FICO, menor es el riesgo. Los acreedores presentan diferentes listas de precios que se basan en el nivel del puntaje. La cifra es el resultado de un complicado cálculo que se basa en los datos de su informe de crédito. El puntaje FICO varía entre 300 y 850. Otros modelos de puntaje utilizan intervalos diferentes. TransUnion y Experian presentan sus propios puntajes. El puntaje de TransUnion se llama "Empírica" y el de Experian, "PLUS Score". Sin embargo, éstas no constituyen puntajes FICO reales (algunos las llaman "FAKO", falsas FICO). Equifax utiliza el puntaje FICO real, denominada internamente como "Beacon".

Usted necesita tres elementos para obtener el puntaje de su expediente crediticio: (1) al menos una cuenta que tenga 6 meses o más de antigüedad; (2) actividad informada en los últimos 6 meses y (3) ningún indicador de baja, es decir ningún mensaje que diga: "Número de Seguro Social dado de baja".

Su puntaje de crédito se basa en cinco factores. Estos factores y su impacto porcentual sobre el cálculo del puntaje son los siguientes:

1. **35%:** historial de pago (bancarrotas, pagos retrasados y cobros).
2. **30%:** deudas pendientes (saldos de tarjetas de crédito y cuantas tarjetas tiene, también conocidos como utilización).
3. **15%:** duración del historial de crédito (antigüedad de la primera cuenta de tarjeta de crédito, antigüedad promedio de las cuentas, tiempo transcurrido desde que se utilizaron las cuentas).
4. **10%:** solicitud de nuevo crédito (cantidad de consultas por parte de prestamistas potenciales y cuentas de crédito recién abiertas).
5. **10%:** tipos de crédito (tarjetas bancarias, tarjetas de tiendas, empresas financieras, con garantía, sin garantía, etc.). Es positivo para el modelo del puntaje que el informe sea equilibrado, con ambas cuentas de plazo y renovables.

ELEMENTOS QUE EL MODELO DE PUNTAJE FICO IGNORA

El puntaje FICO no tiene en cuenta:

- Consultas realizadas por parte del consumidor.
- Sexo, raza, religión, ocupación; si el consumidor es propietario de la vivienda, período de residencia en una vivienda, código postal e incluso el nivel de ingresos (los informes de crédito no revelan los ingresos de nadie).
- Consultas para "promoción" y "revisión de cuentas" (las consultas de revisión de cuentas son controles periódicos realizados por los acreedores actuales, generalmente emisores de tarjetas, para ver cómo usted se está desarrollando).
- Cuentas que se registran como "en disputa": Por ejemplo, usted cuestiona un cargo registrado en el estado de cuenta de su tarjeta de crédito. El acreedor debe informar que su cuenta se encuentra en disputa. Tenga en cuenta que esto puede hacer que una "línea de crédito" positiva quede fuera de la combinación que conforma el puntaje.
- La participación en un Plan de Administración de Deudas (posiblemente el plan sea informado por su acreedor, pero el modelo de puntaje no lo incluye como factor dentro del puntaje).
- Los modelos de puntaje más nuevos de FICO no incluirán las "líneas de crédito" renovables abiertas si no se indica el límite del crédito.

BÚSQUEDA DE LA TASA MÁS CONVENIENTE

Es posible que varios prestamistas soliciten un informe de crédito cuando usted esté buscando la tasa más conveniente para obtener un préstamo hipotecario o para la adquisición de un automóvil, aunque usted solamente esté buscando un préstamo. FICO considera las consultas múltiples sobre préstamos hipotecarios o para la adquisición de automóviles durante un período de 14 días como una sola consulta para que usted no se vea perjudicado. Por otra parte, FICO no toma en cuenta aquellas consultas realizadas sobre estos tipos de préstamos durante un período de 30 días anteriores al cálculo del puntaje. Esto significa que si usted consigue un préstamo dentro de los 30 días, su puntaje no se verá afectado mientras usted busca la tasa más conveniente.

COMO MEJORAR SU PUNTAJE FICO

Todos tenemos la posibilidad de mejorar nuestros puntajes de crédito. A continuación se presentan algunos consejos generales para mejorar el puntaje de crédito:

1. Revise los informes de crédito periódicamente. Un informe preciso será el que represente verdaderamente el historial del consumidor. Controle el suyo.
2. Pague las cuentas a tiempo. Los comentarios negativos más recientes son más perjudiciales que aquellos problemas ocurridos en años anteriores. Por ejemplo, una cuenta que haya permanecido en mora durante los últimos seis meses será más perjudicial para el puntaje de crédito que un retraso similar ocurrido cinco años atrás.
3. Reduzca su endeudamiento total.
4. Limite el uso de tarjetas renovables. El objetivo debe ser no sobrepasar el límite máximo de la línea de crédito renovable o "abierta". Renovable quiere decir que usted puede utilizarla, pagarla y volver a utilizarla. Algunos expertos aconsejan que el nivel de utilización máximo no exceda el 50%, otros recomiendan que no supere el 35%. Tenga en cuenta que al cerrar cuentas que no usa puede reducir el puntaje. Cuando decida cerrar una cuenta, trate de conservar las más antiguas que presenten un buen historial, ya que la antigüedad de una cuenta y el tiempo de permanencia que usted tenga en el mundo crediticio también se incluyen como factores en el puntaje. Es posible que el acceso fácil al crédito desencadene problemas debido a gastos excesivos y acumulación de nuevas deudas. Además, muchos números de cuenta representan un mayor número de objetivos para el robo de identidad.
5. Limite la cantidad de consultas. Solicite un crédito sólo cuando sea necesario y obtenga su informe de crédito con anticipación. Cuando esté buscando un préstamo hipotecario o uno para adquirir un automóvil nuevo, realice todas las solicitudes dentro de un período de 30 días. El hecho de realizar demasiadas consultas en un período muy corto puede indicar que existen problemas financieros o exceso de créditos nuevos. El modelo del puntaje está diseñado para consolidar aquellas consultas de igual naturaleza dentro de un plazo determinado, el cual es de 30 días.

¿QUÉ ES RAPID RESCORE?

Rapid Rescore fue creado a fines de la década de los '90 por las agencias, en respuesta a la frustración de los prestamistas hipotecarios con respecto a los procesos de disputa lentos e ineficientes de las agencias de crédito por los cuales los consumidores tenían que pasar para efectuar sus reclamos. Es un servicio rápido proporcionado por las agencias a los vendedores y prestamistas hipotecarios. Este servicio permite que el prestamista obtenga el expediente crediticio de un solicitante, con un puntaje actualizado, casi inmediatamente después de que el solicitante haya proporcionado la documentación de una actualización rectificativa para su expediente, correspondiente a un proveedor de información con quién se posee un elemento en disputa. El costo de este servicio es elevado y generalmente está a cargo de los solicitantes. Las tarifas van desde los \$25 a los \$70 por "línea de crédito" para cada agencia. Actualmente existe una polémica entre las agencias, los vendedores y los prestamistas hipotecarios en cuanto a si los consumidores son quienes deben pagar por este servicio. Las agencias de crédito independientes han iniciado una demanda colectiva en contra de Equifax, Experian y TransUnion, bajo la acusación de que estas tres últimas han conspirado para sacarlas del negocio mediante el aumento brusco de los precios para los servicios de actualización del puntaje y el suministro de información crediticia y mediante la prohibición a las agencias independientes de cobrar a los consumidores por los servicios de actualización del puntaje.

SERVICIOS QUE OBSERVAN LOS INFORMES DE CRÉDITO

Todas las agencias de crédito, Fair Isaac y muchas otras compañías han implementado alguna versión del servicio de observar el crédito. Se alega que los beneficios de este servicio son la prevención del robo de identidad, la generación de advertencias cuando existe algún cambio en su puntaje y la notificación cuando usted califique para una tasa de interés más baja. El modelo comercial tradicional se basa en un cargo mensual o anual, con un mínimo obligatorio que generalmente es de tres meses. Usted recibe advertencias cada vez que se produzcan ciertos cambios. Un enganche frecuente consiste en ofrecer una prueba gratuita de 30 días. Los costos varían significativamente. Antes de inscribirse en uno de estos servicios, sea consciente de lo que está comprando y asegúrese de haber ejercitado su derecho a obtener un informe de crédito gratis al año y cada vez que considere que es víctima de un robo de identidad. Recuerde que el hecho de distribuir a lo largo del año el acceso a su informe de crédito gratuito le proporciona una forma básica de servicio de observación.



7

AGENCIAS DE COBRANZAS Y CLÍNICAS DE REPARACIÓN DE CRÉDITO

Nadie planea involucrarse en problemas financieros; pero cuando usted deja de pagar sus deudas, puede estar seguro de que es sólo cuestión de tiempo para que comience a recibir cartas de cobro e ingrese en el mundo del cobro de deudas. ¿Qué puede hacer? Debe conocer sus derechos los cuales provienen de la Ley de Prácticas Justas para el Cobro de Deudas (del inglés "Fair Debt Collection Practices Act").

LEY DE PRÁCTICAS JUSTAS PARA EL COBRO DE DEUDAS

La Ley de Prácticas Justas para el Cobro de Deudas (del inglés, Fair Debt Collection Practices Act o FDCPA) se promulgó en 1970. Esta ley intenta prevenir las prácticas injustas, fraudulentas y abusivas para el cobro de deudas por parte de los cobradores. La Ley de California (Código Civil, sección 1788 y siguientes) define a un cobrador de deudas como "toda persona que, en el curso de negocios normal y de manera habitual, se encarga del cobro de deudas en nombre propio o de terceros". La FDCPA no se aplica a los acreedores originales que realizan cobros en nombre propio.

Los consumidores que están siendo acosados por un cobrador de deudas tienen derecho a pedirle que no los moleste. Para ello, deben realizar la demanda por escrito. Una vez que se haya realizado la demanda, de acuerdo con la FDCPA, el cobrador debe dejar de efectuar todo tipo de comunicación, a excepción de informarles que:

- los esfuerzos para realizar el cobro han cesado o
- que es posible que él o el acreedor original utilicen (o bien que utilizarán) un recurso, como por ejemplo un juicio, en contra del consumidor.

Una solicitud de cese de comunicaciones no implica que la cuenta a cobrar desaparecerá. En función de las condiciones del acuerdo con el acreedor, los esfuerzos para el cobro generalmente continuarán por medios legales. Sin embargo, las llamadas telefónicas y cartas acosadoras deberán cesar.

Si los cobradores insisten en comunicarse con usted, presente un reclamo a la Comisión Federal de Comercio (del inglés Federal Trade Commission). Puede presentarlo por escrito, telefónicamente o a través de Internet.

Federal Trade Commission
CRC-240
Washington, D.C. 20580

1-877-FTC-HELP (387-4357)
www.ftc.gov

La Ley de Prácticas Justas para el Cobro de Deudas también prohíbe otras acciones injustas por parte de los cobradores:

- Si el consumidor tiene un abogado, los cobradores de deudas no deberán comunicarse directamente con el consumidor. Deben hacerlo con su abogado.
- Los cobradores no pueden comunicarse con terceros, a excepción del abogado del deudor o de una agencia de crédito, salvo para ubicar al deudor. Si un agente se comunica con un tercero, debe informar su nombre y sólo puede expresar que desea confirmar o corregir información de domicilio.
- En todas las comunicaciones, los cobradores de una agencia de cobro deben expresar que están tratando de cobrar una deuda y que cualquier información obtenida será usada para este propósito.
- Los cobradores no pueden comunicarse con los consumidores en horarios o lugares inusuales o inadecuados antes de las 8 a.m. o después de las 9 p.m.
- Los cobradores no pueden llamar al lugar de trabajo de los consumidores si saben que el empleador prohíbe que se reciban llamadas por cobranzas en dicho lugar.
- Los cobradores no pueden realizar amenazas violentas en contra de un deudor o un tercero.
- Los cobradores no pueden amenazar dañar la reputación o la propiedad de un deudor o un tercero.
- No pueden utilizar lenguaje obsceno o inmoral.
- Los cobradores no pueden publicar el nombre de un deudor en una lista de "deudores morosos", como una persona que no paga las cuentas.
- No pueden publicar la deuda para la venta al público.
- No pueden llamar continuamente al deudor o a un tercero sin identificarse como un cobrador de deudas.
- Los cobradores no pueden mentir y hacerse pasar por funcionarios encargados del cumplimiento de la ley, ni sugerir que tienen relación con alguna entidad gubernamental o que son abogados.
- No pueden brindar información falsa sobre el crédito, como por ejemplo no informar que una deuda está en disputa.
- No pueden enviarle al deudor un documento que parezca provenir de una entidad gubernamental, un tribunal o un abogado.
- No pueden utilizar un nombre comercial falso.
- Los cobradores no pueden decir que son empleados de una agencia de crédito si en realidad no lo son. No pueden decir que están realizando una encuesta o buscando personas para una película o programa de televisión. No pueden decirle al deudor que ha ganado un paquete prepago o que se le enviará dinero o un regalo valioso si éste revela cierta información.
- Los cobradores no pueden sumar intereses, honorarios o cargos no autorizados en el acuerdo original.
- No pueden aceptar un cheque posdatado por más de cinco días, a menos que notifiquen al deudor la fecha en que el cheque será depositado con tres a diez días de anticipación. No pueden depositar un cheque posdatado antes de su fecha.
- No pueden exigir un cheque posdatado con amenazas de acciones penales.
- Los cobradores no pueden llamar a los consumidores "con cobro revertido", ni causar que éstos incurran gastos de comunicación.
- No pueden amenazar al consumidor con que confiscarán o recuperarán la posesión de una propiedad si no tienen el derecho ni la intención de hacerlo.
- No pueden comunicarse con los consumidores mediante postales, ni agregar palabras o símbolos en el exterior de un sobre que indiquen su intención de cobro de una deuda.

DISPUTA SOBRE UNA CUENTA DE COBRO

Conforme al título "Confirmación de deudas" de la Ley de Prácticas Justas para el Cobro de Deudas (FDCPA, por sus siglas en inglés), los consumidores pueden notificar por escrito a la agencia de cobro que están efectuando un reclamo sobre la validez de una deuda o de alguna parte de ésta (ver ejemplos de cartas). Esta notificación debe hacerse dentro de los 30 días de haber recibido la notificación de cobro. Los consumidores pueden solicitar el nombre y domicilio del acreedor original y comunicarse con él por el tema relacionado con la disputa.

Es aconsejable comunicarse por escrito y enviar una carta certificada con acuse de recibo. Cuando la agencia de cobranzas recibe la carta de disputa por parte del consumidor, ésta debe interrumpir la gestión de cobro hasta tanto haya verificado la deuda o se haya suministrado al consumidor el nombre y domicilio del acreedor original.

CONSEJOS PARA TRATAR CON COBRADORES DE DEUDAS

- Nunca acepte proveer cheques posdatados, ni autorice cualquier débito automático de su cuenta de cheques.
- Si es posible, grabe las llamadas telefónicas e intente al menos tomar nota detalladamente de sus conversaciones.
- No pague ningún monto hasta que obtenga el consentimiento por escrito del cobrador respecto del acuerdo. Retrase la negociación hasta fin de mes, ya que los cobradores trabajan con cuotas mensuales para medir su productividad.
- Solicite que se muestre su deuda como "completamente cancelada" y no como "resuelta".
- Dé la menor cantidad de información posible acerca de usted y no se sienta presionado por el tiempo.
- No acepte condiciones con las que usted no podrá cumplir. Siempre ofrezca menos.

COMENTARIO SOBRE CLÍNICAS DE REPARACIÓN DE CRÉDITO

El hecho de poseer deudas con las agencias de cobranzas es sólo una indicación de que su informe de crédito ha empeorado. Para remediar esta situación, miles de consumidores son atraídos por las clínicas de reparación de crédito cada año, con la promesa de una solución rápida. Estas empresas explotan la necesidad vigente de las personas de obtener asistencia para recomponer el crédito. Desafortunadamente, los consumidores frecuentemente reciben muy poca o ninguna asistencia a cambio de los costos excesivos cobrados por estas compañías llamadas "clínicas de crédito". En muchos casos, estas empresas desaparecen con todo el dinero ganado con esfuerzo por parte de los consumidores y luego continúan operando bajo distintos nombres.

Es muy importante que usted recuerde que las compañías de reparación de crédito no pueden hacer desaparecer mágicamente de los informes todos aquellos errores de crédito anteriores. Muchas intentan venderle una técnica de reparación fraudulenta llamada "segregación de expedientes", o realizan un bombardeo absurdo en las agencias de información de crédito con múltiples disputas. Se pueden garantizar muchas disputas, pero es posible que este método no sea efectivo. Las disputas realizadas directamente con quienes preparan la información pueden resultar más efectivas.

BOMBARDEO ABSURDO

La Ley de Informe Justo de Crédito de 1971 exige que las agencias de crédito cuenten con un período de 30 días para investigar las disputas que figuran en los informes de crédito de los consumidores. Si no se solucionan las disputas dentro de los 30 días, la agencia de crédito está obligada a eliminar el elemento. En el pasado, las compañías de reparación de crédito empleaban esta limitación de tiempo para obtener ventaja y bombardeaban a las agencias de crédito con tantas disputas que impedían su resolución en el tiempo asignado. Por primera vez, la FACTA les otorga a los consumidores el derecho de reclamar directamente a quienes preparan la información por las inexactitudes existentes en su informe de crédito personal, así como el derecho de obtener una respuesta de manera oportuna.

SEGREGACIÓN DE EXPEDIENTES

Otra técnica que tiene popularidad entre las clínicas de reparación de crédito es la segregación de expedientes. Aquí, la clínica de reparación de crédito impulsa a sus clientes para que soliciten un nuevo Número de Seguro Social, Número de Identificación del Empleador (EIN, por sus siglas en inglés) o número de identificación del banco para comenzar un historial crediticio nuevo. El problema con este método es que la falsificación del Número de Seguro Social o la obtención de un EIN a través del Servicio de Impuestos Internos (del inglés, Internal Revenue Service, o IRS) de manera fraudulenta constituye un delito federal. Además, las personas que cambian su Número de Seguro Social podrían verse perjudicadas por este engaño al perder sus beneficios de seguridad social en el futuro. Los gestores de estas estafas por segregación de expedientes han sido detenidos por numerosas acusaciones, que incluyen conspiración para estafar al gobierno. En pocas palabras, manténgase alejado de este engaño ilegal y potencialmente perjudicial de reparación de crédito.

LA LEY LO PROTEGE DE LAS REPARACIONES DE CRÉDITO POCO ÉTICAS

En 1996 el Congreso aprobó la Ley de Organizaciones de Reparación de Crédito (CROA, por sus siglas en inglés), la cual impone normas estrictas para las organizaciones de servicio de crédito y la industria de reparación de crédito. El propósito de esta ley es proporcionarles a los compradores potenciales de servicios de reparación de crédito toda la información necesaria para que puedan tomar decisiones inteligentes con respecto a la compra de estos servicios y para proteger a las personas contra la publicidad y las prácticas comerciales injustas o engañosas. La ley fue creada con la mejor intención, pero ha tenido el efecto de conducir a la industria de reparación de crédito hacia la clandestinidad, desde donde prolifera en varios canales comerciales, especialmente en la Internet y en las oficinas de apoyo de los prestamistas hipotecarios. Tenga en cuenta que los abogados están legalmente autorizados para llevar a cabo reparaciones de crédito y que existen algunas compañías grandes de abogados que ejercen este trabajo. Esto prospera debido al tremendo deseo del público, y su comprensible necesidad, de recibir asistencia para corregir informes de crédito y porque se adapta perfectamente a un negocio con base en el hogar. A pesar de la proliferación de los agentes de reparación de crédito en Internet, aparentemente los precios por este servicio permanecen elevados (en el orden de varios cientos de dólares) mientras que las barreras para ingresar en este negocio son bajas.

La ley define a las organizaciones de reparación de crédito como una persona o compañía que, a cambio del pago de dinero o cualquier otra retribución onerosa, ofrece proporcionar o prestar algún servicio, brindar asesoramiento o asistencia para mejorar el informe, historial o calificación de crédito de un consumidor o para obtener un préstamo u otra extensión de crédito. Si bien esta definición incluye a muchas organizaciones, presenta varias excepciones importantes tales como los abogados, los prestamistas autorizados, los bancos y las instituciones de ahorro y las organizaciones sin fines de lucro como Springboard.

Dentro del marco de la CROA, se creó una protección para el consumidor, bien intencionada aunque onerosa, que prohíbe a las organizaciones de reparación de crédito cobrar por adelantado por sus servicios. En el pasado, las organizaciones de reparación de crédito generalmente requerían un pago significativo por adelantado (normalmente de cientos de dólares) antes de prestar algún servicio. Sin embargo, esta norma es ampliamente ignorada.

LA LEY EXIGE QUE LAS ORGANIZACIONES DE REPARACIÓN DE CRÉDITO:

- se abstengan de desarrollar directa o indirectamente todo acto, práctica o curso de negocios que pueda significar un fraude o engaño sobre cualquier persona con relación a estos servicios.
- proporcionen una descripción completa y detallada por escrito de los servicios que prestarán y del monto total que el comprador deberá pagar.
- se abstengan de cobrar o recibir cualquier dinero o retribución antes de la prestación completa del servicio.
- finalicen el cumplimiento de los contratos dentro de 90 días.
- proporcionen a los clientes un detalle completo y preciso de la disponibilidad de servicios de asesoramiento sobre crédito no lucrativos.
- impriman una afirmación cuyo tamaño de letra no sea inferior a 10 puntos y en negrita que diga: "Usted tiene derecho a demandar a una organización de servicios de crédito si ésta lo engaña".
- se inscriban y reciban un certificado de inscripción por parte de la Oficina del Procurador General, antes de efectuar negocios en California.

- constituyan una garantía de \$100,000 y la conserven por dos años después de que la organización haya finalizado sus negocios. Además, deben informar por escrito sobre el derecho del consumidor a iniciar una causa contra dicha garantía y proporcionar el nombre y domicilio de la compañía aseguradora donde se encuentra dicha garantía.
- conserven copias de los contratos firmados personalmente en el negocio por dos años.

ASIMISMO, LA LEY LES PERMITE:

- a los compradores perjudicados iniciar una demanda judicial por daños y perjuicios.
- a las agencias de información de crédito perjudicadas iniciar una demanda por daños, perjuicios, o ambos.

8 ROBO DE IDENTIDAD

Usted pagó sus cuentas a tiempo. Su informe de crédito era impecable. Luego, usted comenzó a recibir llamadas telefónicas de prestamistas y agencias de cobranzas que le exigían que efectúe el pago de numerosas cuentas de crédito vencidas que usted nunca abrió. Su banco considera que usted representa un riesgo crediticio y se niega a refinanciar su hipoteca. El Servicio de Impuestos Internos (del inglés, Internal Revenue Service) afirma que usted debe impuestos sobre ingresos que nunca tuvo.

¿Cómo pudo haber pasado todo esto sin su conocimiento? Usted ha sido víctima de un robo de identidad, delito que estafa a más de mil personas por día. El empleado de un consultorio donde usted alguna vez se realizó un estudio de rayos X robó su nombre y Número de Seguro Social de los archivos médicos. Con esta información, el ladrón pudo abrir líneas de crédito por un valor superior a diez mil dólares, alquilar apartamentos, solicitar servicios públicos e incluso obtener ingresos en su nombre. Le tomará años para conseguir que la industria de crédito arregle sus expedientes y es muy probable que el ladrón continúe utilizando su nombre durante dicho período y que los acreedores continúen acosándolo.

FAMILIA Y AMIGOS: UNA FUENTE USUAL DE ROBO DE IDENTIDAD

Según el informe de la encuesta sobre fraude de identidad realizada en el 2005 por la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (del inglés, Better Business Bureau), la mayoría de los robos de identidad ocurren fuera de Internet y son cometidos por amigos, familiares y otras personas conocidas por la víctima. Esto contradice nuestros temores de que el robo de identidad sea cometido anónimamente a través de las computadoras. Sin embargo, el robo de identidad en línea es todavía un peligro muy real y los ladrones que trabajan con computadoras han alcanzado un éxito considerable en el robo de información de cuentas bancarias y crediticias.

MODO EN QUE OPERAN LOS LADRONES DE IDENTIDAD

Los ladrones de identidad varían desde los antiguos ladrones de cartera hasta las sofisticadas redes de robo. Todo lo que necesitan es un poco de información personal y están listos para hacer su trabajo. Para obtener información personal, las redes de robo de identidad consiguen el apoyo de personal de limpieza (quienes recuperan información de los cestos de las oficinas), comerciantes corruptos (quienes venden los recibos de las ventas con tarjeta de crédito) y empleados de bancos y de operaciones de corretaje que procesan transacciones financieras. ¿Qué están buscando? Cualquier elemento que los conduzca a la información necesaria para robar su identidad, su Número de Seguro Social. En Internet, existen muchos tipos de métodos de robo de identidad sofisticados que incluyen "phishing" (duplicación de una página Web) y "pharming" (creación de sitios Web falsos de instituciones financieras). De acuerdo con el Grupo de trabajo "anti-phishing" (del inglés, Anti Phishing Working Group); los ataques de "phishing" se realizan mediante correos electrónicos 'spoofed' (con remitente falso) y sitios Web fraudulentos diseñados para engañar a los destinatarios a fin de que divulguen información financiera personal, como por ejemplo números de tarjetas de crédito, nombres de usuario y contraseñas de cuentas, Números de Seguro Social, etc. Las prácticas de imitación ("pharming") utilizan los mismos tipos de sitios falsos, pero además emplean un software malicioso ("malware") o software de espionaje ("spyware") para remitir a los usuarios de una página Web real hacia una falsa (tarea comúnmente conocida como "DNS hijacking" o secuestro de los servidores de dominio de nombre o DNS, por sus siglas en inglés). Mediante la falsificación de marcas confiables de bancos conocidos, vendedores en línea y compañías de tarjetas de crédito, los duplicadores pueden convencer a los destinatarios para que les respondan. Revise las fuentes de robo de identidad en este folleto para mantenerse informado sobre los métodos cambiantes que utilizan.

¿QUIÉN ESTÁ MÁS EXPUESTO AL RIESGO?

No debe sorprender el hecho de que los ladrones tengan como objetivo a aquellos que tienen más para perder. Es por ello que las personas con buena situación crediticia y con ingresos elevados generalmente son víctimas de este tipo de fraude. También se encuentran en la lista aquellas personas que comparten el mismo nombre, como padres e hijos u otros familiares. Los ladrones de identidad sacan provecho de la confusión propia de tales nombres para obtener información personal.

¿DE QUÉ MANERA LOS LADRONES OBTIENEN LOS NÚMEROS DE SEGURO SOCIAL?

Una vez que los ladrones consiguen un nombre, es muy fácil conseguir el Número de Seguro Social. Según las autoridades, las redes de robo de identidad a menudo les pagan a empleados de bajo nivel de la Administración del Seguro Social (del inglés, Social Security Administration) o del Servicio de Impuestos Internos (del inglés, Internal Revenue Service) para obtener los números. En varios estados los números de las licencias de conducir coinciden con los Números de Seguro Social y debido a que los registros del conductor son documentos públicos, el número es muy fácil de conseguir. Las escuelas, los servicios médicos o de salud y el Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés) utilizan los Números de Seguro Social como identificaciones personales. Por ejemplo, si le roban su billetera, es probable que en ella se encuentre el Número de Seguro Social, en su tarjeta de seguro médico.

Las agencias de crédito y otros proveedores de información pueden suministrar involuntariamente los Números de Seguro Social a los ladrones de identidad mediante el acceso a sus bases de datos. Las empresas legítimas a menudo compran este tipo de acceso a las agencias de crédito para determinar clientes potenciales. Sin embargo, la venta de esta información por parte de las agencias de información de crédito no está regulada por la ley federal y, por lo tanto, es susceptible de fraude.

Es probable que varios documentos que contienen su Número de Seguro Social se incluyan en la correspondencia de algún mes. Si un ladrón de identidad completa un formulario de cambio de domicilio provisorio para el correo en nombre de usted, puede desviar la correspondencia a su propio buzón de correo por un período de hasta 30 días. Antes de que usted se dé cuenta, el correo continuará llegando a su domicilio. Su correspondencia también puede contener muchas de las 2.7 mil millones de solicitudes de crédito y ofertas de tarjeta preaprobadas enviadas cada año. Esto hace mucho más fácil el próximo paso: abrir cuentas nuevas a su nombre.

¿DE QUÉ MANERA PUEDE PROTEGERSE?

Los consumidores pueden tomar medidas importantes para protegerse del robo de identidad.

- Utilice la opción "optar fuera". Impida que las agencias de crédito vendan su nombre a los prestamistas que quieran enviarle solicitudes de crédito preaprobadas a través del sitio www.optoutprescreen.com. Los ladrones de identidad pueden sustraer fácilmente estas solicitudes para robar su identidad.
- Utilice la opción "Alerta" o "Congelar". Si usted cree que su privacidad puede haber estado en peligro, llame o visite los sitios de las agencias para obtener un aviso de alerta en su archivo. Un aviso de alerta no es tan drástico como uno de congelación y siempre hará que se le envíe otro informe gratuito. En California, se le permite fijar una congelación de seguridad en su informe de crédito. Esto implica que su informe de crédito está congelado y que nadie puede acceder a él a menos que usted se comunique con las agencias con un código de seguridad. Si alguien intenta acceder a sus cuentas congeladas, las agencias deberán notificarle.
- Preste atención a las notificaciones por cambio de domicilio. El Servicio Postal Estadounidense ha modificado recientemente los procedimientos para cambio de domicilio con el objetivo de frustrar a los ladrones de identidad. A partir de ahora, cuando una oficina postal recibe una solicitud de cambio de domicilio, envía una carta de confirmación al domicilio antiguo. Si usted recibe esta notificación y no ha solicitado el cambio, comuníquese de inmediato con la oficina postal.
- Obtenga un número telefónico que no se encuentre en la guía. Frecuentemente, los ladrones de identidad eligen a sus víctimas desde una guía telefónica. Buscan domicilios en localidades o vecindarios prósperos. Si usted debe figurar en la guía telefónica, tenga en cuenta registrar sólo su nombre y número telefónico (sin domicilio) y no agregue "Dr.", "Abogado" u otros títulos que lo presenten como un profesional próspero.
- Solicite un nuevo número de licencia de conducir. Si vive en un estado que utiliza el Número de Seguro Social como número de identificación del conductor, solicite al departamento de vehículos motorizados un número diferente.
- No proporcione información personal cuando extienda un cheque. Frecuentemente, los vendedores minoristas intentan escribir en el cheque su número de tarjeta de crédito, licencia de conducir, teléfono o Número de Seguro Social para poder identificarlo. Para evitar el robo de identidad, no suministre esta información a menos que sea absolutamente necesario o pague con una tarjeta de débito de una marca nacional, la cual debita las compras de su cuenta sin utilizar cheques.
- Utilice con cuidado sus cuentas de tarjeta de crédito. Cierre todas las cuentas que no use. Guarde en su hogar, junto con los documentos personales, una copia de todos los números de tarjetas de crédito, fechas de vencimiento, líneas de crédito y números telefónicos de los departamentos de fraude y servicios al consumidor de las empresas emisoras. Nunca abandone los recibos de tarjetas de crédito o de los cajeros automáticos ni los arroje en un cesto de basura público. Compre una trituradora y siempre destrúyalos antes de arrojarlos a la basura.

SI LE ROBAN SU IDENTIDAD

1. Comience a llevar un registro. Ante la primera señal de fraude, comience a llevar un registro con las fechas y el tiempo invertido para solucionar este problema; tome nota de cada conversación telefónica e incluya la fecha; guarde las copias de cada documento creado, enviado y recibido y consiga los nombres, cargos laborales y números telefónicos de todas las personas con las que hable. Asimismo, todo envío de correspondencia que efectúe, deberá ser a través de correo certificado con acuse de recibo.

2. Llame y escriba a los departamentos de fraude de las tres grandes agencias de información de crédito. Su notificación hará que se le envíe automáticamente una copia de su informe de crédito por correo (tal como lo exige la FACTA). Presente un reclamo por la información fraudulenta y solicite a las agencias de información de crédito que la eliminen de su informe. Asimismo, exija un alerta por fraude para su expediente y solicite que se incluya una nota sobre el fraude, en la cual pida a los acreedores que lo llamen al número telefónico que usted proporcione para verificar futuras solicitudes. A continuación se presenta información de contacto.

Equifax Credit Information Service

P.O. Box 740241
Atlanta, GA 30374-0241
Para informar sobre fraude, llame al:
1-800-525-6285
www.equifax.com

Experian

Attn: P.O. Box 9530
Allen, TX 75013
Para informar sobre fraude, llame al:
1-888-397-3742
www.experian.com

TransUnion Fraud Victim Assistance Division

P.O. Box 6790
Fullerton, CA 92634
800-680-7289
www.tuc.com

3. Llame y presente un informe en su central de policía local o en el departamento de policía del lugar donde se produjo el robo de identidad. Obtenga una copia del informe policial y consérvelo junto con sus documentos. Las compañías de crédito y las entidades financieras pueden solicitar una copia del informe policial para verificar el delito. Conserve el número telefónico del oficial de policía de manera tal que pueda entregárselo a sus acreedores u otras personas que lo soliciten para verificar el caso. Asimismo, llame y escriba a las autoridades encargadas del cumplimiento de la ley, informe sobre el fraude al Servicio Secreto de los Estados Unidos (del inglés, U.S. Secret Service), al Departamento Federal de Investigaciones (FBI, por sus siglas en inglés) (si una entidad bancaria está involucrada) y al Inspector Postal de los EE.UU. Usted hace esto en gran medida para dejar constancia. No espere que las compañías de tarjeta de crédito actúen a menos que las pérdidas excedan los \$50,000.

4. Llame y escriba a todos los acreedores que figuren en su informe de crédito. Advierta a todas las compañías de tarjetas de crédito, tiendas y otros acreedores sobre el fraude (utilice las direcciones que figuran en el reverso de su resumen mensual o en su contrato escrito firmado con el acreedor, a los efectos de que la Ley de Facturación Justa del Crédito lo proteja). Para cada cuenta que se haya abierto o a la cual se haya tenido acceso de manera fraudulenta, comuníquese con los departamentos de consultas sobre facturación y seguridad de la respectiva entidad financiera o compañía de crédito. Cierre estas cuentas al igual que todas las otras cuentas que posea, aunque no hayan sido objeto del robo. Obtenga tarjetas y números de cuenta nuevos para todas sus cuentas legítimas. Utilice contraseñas, (no utilice el apellido de soltera de su madre), para abrir cuentas nuevas y confirme su información de contacto por escrito. Solicite que sus cuentas anteriores sean procesadas como "cuentas cerradas a pedido del consumidor". Si su informe de crédito dice "tarjeta perdida o robada", esto puede interpretarse como que usted fue responsable por la pérdida. Exija que se elimine toda la información inexacta que figure en su informe de crédito. Controle minuciosamente su correspondencia o las facturas de tarjetas de crédito e informe inmediatamente cualquier actividad fraudulenta a sus acreedores.

5. Al ser una víctima de robo de identidad, puede obtener una copia gratuita de su informe de crédito. Revise la totalidad de la información relacionada con toda actividad nueva, al menos cada dos meses. Solicite a las agencias de crédito los nombres y los números telefónicos de los acreedores con quienes se abrieron las cuentas fraudulentas. Solicite a las agencias de crédito que eliminen las solicitudes que se hayan realizado a causa del acceso fraudulento. Bajo la ley estatal (sección 1785.16 (k) del Código Civil de California), un consumidor que presente un informe policial válido puede hacer que la agencia de información de crédito bloquee toda la información que aparezca en el informe de crédito en el caso de que el consumidor asegure que dicha información es resultado de un robo de identidad. Usted también puede solicitar que las agencias de crédito notifiquen a aquellos que han recibido su informe de crédito en los últimos seis meses, para advertirles sobre la información incorrecta en disputa.

6. Efectúe el reclamo sobre las facturas que sean resultado del robo de identidad. Los defensores de la privacidad y del consumidor recomiendan no pagar aquella parte de la factura que sea producto del robo de identidad y NO presentarse en bancarrota. Esto implicará la disputa de los cargos de tarjetas de crédito ante dicha compañía. Escriba al domicilio para disputas por errores de facturación, no al domicilio para efectuar el pago de las facturas. Usted debe seguir las instrucciones proporcionadas por la compañía de tarjeta de crédito para disputar los cargos facturados. La compañía debe suministrar dicha información. Su puntaje de crédito no debe verse afectado permanentemente ni deben iniciarse acciones legales en su contra como resultado del robo de identidad. Si algún comerciante, entidad financiera o agencia de cobranza sugiere lo contrario, simplemente vuelva a expresar su intención de cooperar, pero no permita que lo obliguen a pagar facturas fraudulentas. Informe estos intentos a los reguladores gubernamentales de inmediato.

7. Si la cuenta de un servicio público, crédito o préstamo ha sido abierta de manera fraudulenta en su nombre, usted podrá obtener una copia de la solicitud utilizada y un registro de todas las operaciones o cargos vinculados con dicha cuenta. La información que obtenga puede ser útil para determinar qué información de identidad personal fue robada. Asimismo, es posible que le ayude a limpiar su buen nombre y calificación crediticia, e incluso tal vez lo lleve a descubrir la identidad del ladrón.

California tiene las leyes de privacidad y contra el robo de identidad más avanzadas del país. A continuación se presenta una lista de reviso para acceder información sobre las cuentas conforme a la sección 530.8 del Código Penal de California:

- Presente un informe policial, donde exprese que cree ser víctima de un robo de identidad. Conserve una copia de dicho informe.
- Complete los formularios de solicitud proporcionados por la agencia encargada del cumplimiento de la ley o utilice el Formulario de Solicitud de Información de Cuentas Fraudulentas que se encuentra en: www.privacy.ca.gov/lawenforcement/leinstructions530.8.htm.
- Complete la declaración jurada de robo de identidad que se encuentra en: www.ftc.gov/bcp/online/pubs/credit/affidavit.pdf. Será necesario certificar esta declaración por un notario.
- Envíe un paquete completo (solicitud de información, declaración jurada de robo de identidad e informe policial) a cada acreedor con el cual el ladrón haya abierto una cuenta con su identidad robada.
- Proporcione la información recibida de la cuenta al oficial de policía que investiga su caso de robo de identidad.

8. Usted podría encontrarse con juicios penales y civiles indebidos como consecuencia del robo de identidad. En ocasiones, se acusa injustamente a las víctimas por los delitos cometidos por el ladrón de identidad. Si se ha dictado una sentencia civil en su nombre debido a acciones tomadas o deudas incurridas por su impostor, comuníquese con el tribunal en el que se dictó la sentencia e informe que usted es víctima de un robo de identidad. Si usted es procesado injustamente por cargos penales, comuníquese con el Departamento de Justicia y el FBI y obtenga información sobre cómo aclarar su nombre. En septiembre de 2001, el Departamento de Justicia de California creó una base de datos a nivel estatal que proporciona cierta información sobre los delitos de robo de identidad a víctimas y agencias encargadas del cumplimiento de la ley.

9. Revise y corrija cualquier otra violación a la identidad. Revise la totalidad de sus cuentas, toda solicitud de cambio de domicilio y todas las cuentas nuevas abiertas en su nombre en las entidades o agencias que se detallan a continuación:

- Notifique al Departamento de Vehículos Motorizados (del inglés, Department of Motor Vehicles) sobre el uso indebido del número de licencia de conducir. Es posible que necesite cambiar su número de licencia de conducir si alguien lo está utilizando como identificación en cheques sin fondos. Llame al Departamento de Vehículos Motorizados (DMV, por sus siglas en inglés) para averiguar si se ha emitido alguna otra licencia en su nombre. Ponga un aviso de alerta en su licencia. Diríjase a su DMV local para solicitar un número nuevo. Asimismo, complete el formulario de reclamo del DMV para iniciar el proceso de investigación de fraudes. Envíe los documentos de prueba, junto con el formulario completo, a la oficina de investigación más cercana del DMV. Sitio Web correspondiente a California: www.dmv.ca.gov.

- Informe sobre los cheques robados e interrumpa el pago de inmediato. Si le han robado cheques o si le han abierto cuentas bancarias de manera fraudulenta, infórmelo a las respectivas compañías de verificación de cheques. Dé instrucciones de no pagar todo cheque pendiente del que no esté seguro. Cancele sus cuentas de cheques y de ahorros y obtenga números de cuenta nuevos. Proporcione al banco una contraseña secreta para su cuenta (no utilice el apellido de soltera de su madre!). Si sus cheques propios son rechazados en el lugar donde efectúa sus compras, comuníquese con la compañía de verificación de cheques que utiliza el comerciante. Para informar sobre el uso fraudulento de sus cheques, llame a:
 - Telecheck: 800-710-9898
 - Chexsystems: 800-428-9623
 - CrossCheck: 800-843-0760
 - International Check Services: 800-631-9656
 - SCAN: 800-262-7771
 - Certegy: 800-437-5120
- Informe sobre las tarjetas de débito robadas y cambie las contraseñas inmediatamente. Obtenga una tarjeta de débito, una contraseña y un número de cuenta nuevos. Cuando elija la contraseña, no utilice números comunes tales como los últimos cuatro dígitos de su Número de Seguro social o su fecha de nacimiento. Revise su resumen de cuenta. Es posible que usted sea responsable si no informa sobre el fraude de inmediato.
- Notifique a su inspector de correo local si tiene sospechas sobre un cambio de domicilio fraudulento. Llame a la Oficina Postal Estadounidense al 800-275-8777 para obtener el número telefónico local. Investigue a qué domicilio se enviaron las tarjetas de crédito fraudulentas. Notifique al administrador de correos local sobre ese domicilio para que éste reenvíe todo el correo en su nombre a su propio domicilio. Asimismo, es posible que usted necesite hablar con el cartero. Sitio Web: www.usps.gov/websites/depart/inspect.
- Llame a la Administración del Seguro Social (del inglés, Social Security Administration) e informe sobre el uso indebido del Número de Seguro Social. Solicite una copia de su Declaración de Ingresos y Beneficios Personales (del inglés, Personal Earnings and Benefits Statement) y asegúrese de que sea correcta. Es posible que el ladrón esté utilizando su Número de Seguro Social por motivos laborales. Si usted satisface los criterios específicos de una víctima de fraude, es posible que la Administración del Seguro Social cambie su Número de Seguro Social. Para informar un fraude llame al: 800-269-0271. Para solicitar su Declaración de Ingresos y Beneficios Personales: llame al 800-772-1213 o visite el sitio Web: www.ssa.gov.
- Cancele las cuentas de tarjetas telefónicas de larga distancia si sospecha un uso indebido de éstas. Si su tarjeta telefónica de larga distancia ha sido robada o si descubre cargos fraudulentos, cancele la cuenta y abra una nueva. Proporcione una contraseña que deba utilizarse cada vez que se modifique la cuenta.
- En caso de pasaportes extraviados o fraudulentos, informe al Departamento de Estado de los Estados Unidos (del inglés, U.S. State Department). Ya sea que usted posea un pasaporte o no, escriba a la oficina de pasaportes para advertir sobre la posibilidad de que alguien solicite un pasaporte de manera fraudulenta.
- Busque asesoramiento legal. Si lo desea, puede consultar a un abogado para determinar las acciones legales que puede iniciar contra los acreedores y/o agencias de crédito si no están dispuestos a cooperar para eliminar los registros fraudulentos de su informe de crédito o si existen factores de negligencia. Llame al Colegio de Abogados o a la Oficina de Asesoría Legal de su localidad para comunicarse con un abogado que se especialice en derecho del consumidor, la Ley de Informe Justo de Crédito (del inglés, Fair Credit Reporting Act) y la Ley de Facturación Justa del Crédito (del inglés, Fair Credit Billing Act).

RECURSOS PARA LAS VÍCTIMAS DE ROBO DE IDENTIDAD

A partir del 1° de julio de 2003, entró en vigencia una ley contra el robo de identidad en California. Esta ley exige que los negocios que poseen información personal electrónica notifiquen a los residentes de California si personas no autorizadas han tenido acceso a su información.

www.privacy.ca.gov/recommendations/secbreach.pdf

www.idtheftcenter.org (además presta servicios como cámara de compensación de excelentes recursos para las víctimas del robo de identidad)

www.antiphishing.org (dedicada a casos de fraude por Internet)

www.consumer.gov/idtheft

9

CONSEJOS PRÁCTICOS PARA SUS CUENTAS DE CHEQUES Y CUENTAS DE DÉBITO

HISTORIAL DE SU CUENTA DE CHEQUES O CUENTA DE DÉBITO

El hecho de tener una cuenta de cheques no es un derecho sino un privilegio. Por este motivo es importante mantener su cuenta de manera responsable. Si no posee una cuenta de cheques, es posible que esté sujeto a los honorarios elevados de los negocios de cambio de cheques y de los prestamistas de día de pago, como así también a los riesgos de llevar siempre efectivo. En el caso de algunas cuentas bancarias gratuitas o de bajo costo sólo se tiene acceso a través de una tarjeta de débito. Así como su historial crediticio es muy importante para obtener un crédito, el historial de su cuenta de cheques o cuenta de débito es importante para sus entidades financieras actuales o potenciales a fin de evaluar su capacidad para administrar sus cuentas de manera responsable. Asimismo, si usted no posee historial crediticio o éste es muy reducido, es posible que quienes otorgan crédito consulten el historial de su cuenta de cheques o cuenta de débito para decidir sobre préstamos.

El hecho de emitir cheques sin fondos acarrea una serie de consecuencias desagradables. Es posible que:

- su banco o cooperativa de crédito le cobre un cargo por sobregiro, generalmente alrededor de \$25 por cheque.
- el beneficiario a nombre de quien usted emitió el cheque también pueda cobrarle un cargo.
- el establecimiento a nombre de quien emitió el cheque se niegue de aceptar otros cheques.
- se envíe información sobre su nombre y número de cuenta a una "agencia de informes de débito", como por ejemplo Telecheck, ChexSystems o SCAN, que ingresará esta información en una lista de personas que escriben cheques sin fondos.
- otros establecimientos se nieguen a aceptar sus cheques.
- su banco cierre su cuenta de cheques.
- otros bancos se nieguen a abrirle una cuenta de cheques por un tiempo determinado.

MANTENGA ACTUALIZADA SU CHEQUERA

Si usted no mantiene organizada y actualizada su chequera, es posible que pierda el control de cuánto dinero posee y los cheques comiencen a ser rechazados. A continuación se presentan algunas recomendaciones para ayudarlo a mantener su chequera en orden:

- 1. Revise su estado de cuenta bancario mensual.** Asegúrese de que ni usted ni el banco hayan cometido errores. Compare todo lo que haya registrado en su chequera con el detalle de su estado de cuentas bancario. Marque todo lo que coincida. Si había olvidado ingresar algún dato en su chequera, éste es el momento para hacerlo.
- 2. Aproveche la tecnología.** No es necesario que espere hasta que llegue el estado de cuentas mensual para investigar qué ocurre con su cuenta. Varias entidades bancarias cuentan con números "800" a los que puede llamar para consultar su saldo, averiguar qué cheques han sido cobrados y las comisiones que le han sido cobradas. Asimismo, puede realizar las consultas de saldo a través de los cajeros automáticos y tener acceso a la información de la cuenta a través de Internet.
- 3. Manténgase al día con las comisiones.** Lea los avisos que vienen junto con el estado de cuentas para mantenerse al tanto de los cambios en las comisiones bancarias.

- 4. Registre inmediatamente todas las comisiones y operaciones.** Si usted tiene una tarjeta de débito, necesitará tener más disciplina para controlar sus gastos. Conserve todos los recibos en un solo lugar. Colóquelos entre las páginas de su registro de cheques o en un sobre destinado para ese propósito y actualice su chequera periódicamente.
- 5. Elija un supervisor para su cuenta conjunta.** Es necesario que alguien lo haga. Trate de ponerse de acuerdo respecto de dónde guardarán sus recibos y qué cheques serán escritos por mes.
- 6. Consiga chequeras que permitan emitir los cheques con copia carbón.** Este es un buen método para llevar el control si usted escribe muchos cheques.
- 7. Utilice la protección contra sobregiro.** Algunos bancos le ofrecen la opción de vincular una cuenta de cheques con otra cuenta, como por ejemplo una cuenta de ahorros, a fin de realizar automáticamente la transferencia si usted no cuenta con suficiente dinero para cubrir la operación.
- 8. Realice el depósito directo.** Si su sueldo o los pagos federales, tales como el Seguro Social, se depositan electrónicamente, evitará las demoras del correo y el extravío o robo de los cheques. Además, esto también puede ayudarle a evitar cheques rechazados.

PROGRAMA "GET CHECKING!" UNA FORMA DE RECUPERAR LOS PRIVILEGIOS DE SU CUENTA DE CHEQUES

El programa *Get Checking!* les ofrece un nuevo comienzo a aquellos que han tenido problemas bancarios en el pasado. Usted participará en una clase, después de la cual se le entregará un Certificado de Finalización. Usted puede presentar el certificado ante los bancos participantes que reconocerán el compromiso que ha efectuado respecto de un manejo responsable de la cuenta de cheques. Luego de ello, se le permitirá abrir una cuenta bajo ciertas condiciones. Para obtener más información visite el sitio www.getchecking.org. Springboard le ofrece un seminario de *Get Checking!* donde usted obtendrá la información necesaria para poder administrar su cuenta de cheques. A continuación se presentan los cuatro temas principales que se analizan en el seminario:

1. Introducción a *Get Checking!*
2. Elección de la cuenta que mejor se adapte a sus necesidades
3. Administración de la cuenta de cheques
4. Claves para que administre exitosamente su dinero y el crédito

"AGENCIAS DE CRÉDITO" Y LAS CUENTAS DE CHEQUES, SEGUROS, ALQUILER Y SERVICIOS MÉDICOS

Antes de solicitar un empleo, contratar un nuevo servicio de seguro para el automóvil o el hogar, abrir una cuenta de cheques nueva, solicitar un seguro de vida o de salud privado o alquilar un apartamento, usted debe saber que es posible que se emita un informe "especializado" sobre usted. *Ahora, con la Ley de Transacciones Justas y Exactas de Crédito (FACTA, por sus siglas en inglés), tenemos derecho a obtener estos informes directamente de las agencias especializadas de nivel nacional y a disputar los errores en dichos informes, tal como en el caso de los informes de crédito comunes.* Existen tres grandes agencias especializadas que informan sobre el historial de emisión de cheques (tenga a mano el número de licencia de conducir y su chequera).

ChexSystems es una agencia especializada de información del consumidor de nivel nacional que recaba y mantiene información de las entidades financieras miembro, tal como bancos y cooperativas de crédito. Por ejemplo, si un banco cierra su cuenta de cheques a causa de fondos insuficientes, éste elaborará un informe para ChexSystems, el cual luego consultarán otros bancos cuando usted solicite nuevas cuentas. **Número telefónico gratuito: (800) 428-9623.** Página Web: www.consumerdebit.com/consumerinfo/us/en/chexsystems/report/index.htm

La **Red Compartida de Autorización de Cheques** (del inglés, Shared Check Authorization Network o SCAN) es propiedad de Deposit Payment Protection Services (DPPS, por sus siglas en inglés) y mantiene una base de datos que contiene información sobre cheques devueltos y casos de fraude. Además, proporciona a sus miembros, especialmente vendedores minoristas, servicios de autorización y verificación de cheques. **Número telefónico gratuito: (800) 262-7771** (para los Estados Unidos, Guatemala y Puerto Rico) Fax: (800) 358-4506. Página Web: www.consumerdebit.com/consumerinfo/us/en/consumerreports/index.htm

Para pedidos por correo: Imprima y complete el formulario de pedido que se encuentra en el sitio Web www.consumerdebit.com y envíelo a:

Deposit Payment Protection Services, Inc.
Attn: Consumer Referral Services
7805 Hudson Road, Suite 100
Woodbury, MN 55125

Para pedidos por fax:

Envíe por fax el formulario de pedido al **800-358-4506**

TeleCheck también mantiene una base de datos con información sobre cheques devueltos y casos de fraude. Además, les proporciona servicios de autorización y verificación de cheques a los vendedores minoristas miembros. Número telefónico gratuito: (800) TELECHECK (800-835-3243, no es necesario discar los últimos dos dígitos). Página Web: www.telecheck.com.

TeleCheck Services, Inc.
5251 Westheimer
Houston, Texas 77056
Información sobre cheques devueltos: (800) 366-2425

ALGUNAS COMPAÑÍAS ESPECIALIZADAS DE INFORMACIÓN DEL CONSUMIDOR DE NIVEL NACIONAL:

Pagos o registros médicos: **Agencia de seguro médico (del inglés, Medical Insurance Bureau)**
www.mib.com/html/request_your_record.html

Historial de alquiler o residencial: **Registro de Desalojos (del inglés, Unlawful Detainer Registry)**
www.udregistry.com

Historia laboral: control de antecedentes proporcionado por **Choicepoint** www.choicepoint.com/

Reclamos a seguros: **CLUE** www.choicetrust.com/

11 PRÉSTAMOS ABUSIVOS Y OTRAS ESTAFAS

No se deje llevar por lo que aparente ser un negocio ventajoso pero que pueda ser un préstamo abusivo. En estos casos, el prestamista se aprovecha de las personas mediante el cobro de tasas de intereses elevadas y comisiones excesivas (sin constatar la capacidad de dichas personas para devolver el préstamo), luego refinancia continuam ente la deuda o exige pagos extraordinarios que estas personas no pueden pagar. Estos prestamistas abusivos generalmente buscan consumidores desesperados con poco conocimiento sobre crédito, quienes son el sostén del hogar y cuyos ingresos son reducidos. Además, otorgan préstamos a personas que por lo general no podrán terminar de pagar la deuda.

PRÁCTICAS ILEGALES

No es ilegal prestar dinero con una tasa de interés más elevada de lo normal a personas con una situación crediticia deficiente. Sin embargo, en algunos estados existen límites a las tasas de interés para evitar que sean injustas. La Ley de Veracidad en los Préstamos (del inglés, Truth in Lending Act) establece que las entidades de préstamo deben informar previamente al solicitante del préstamo sobre todas las condiciones y costos del préstamo, incluida la tasa de interés anual (tasa porcentual anual o APR, por sus siglas en inglés). Si usted está pensando en refinanciar su vivienda, obtener un préstamo hipotecario sobre el valor de la propiedad o comprar otra vivienda, la ley federal le otorga tres días después de haber firmado los documentos de refinanciación para cancelar el préstamo. Éste es su "derecho de cancelación". Dentro de los 20 días de efectuada la cancelación, se le deberá rembolsar la totalidad del dinero pagado. La ley también asegura protección adicional contra las tasas de interés o comisiones elevadas si el préstamo es una refinanciación, un préstamo hipotecario sobre el valor de la propiedad o una segunda hipoteca. Esta ley incluye préstamos cuyas tasas de interés sean por lo menos 10 puntos superiores a la del índice del Tesoro con la misma fecha de vencimiento.

CONSEJO Y ASISTENCIA

La Comisión Federal de Comercio (del inglés, Federal Trade Commission) recibe quejas de los consumidores y los utiliza para efectuar investigaciones de prácticas ilegales; además, ofrece una variedad de publicaciones sobre créditos, mejoras de la vivienda y derechos del consumidor. (No tratan con quejas individuales.) Para obtener más información llame al: 877-FTC-HELP (382-4357), o visite el sitio: www.ftc.gov.

Detenga el fraude hipotecario (del inglés, Stop mortgage fraud) es una página Web (www.stopmortgagefraud.com) patrocinada por la Asociación de Bancos Hipotecarios (del inglés, Mortgage Bankers Association). Esta página contiene información sobre cómo saber cuando usted ha sido víctima de préstamos abusivos y aconseja sobre los lugares donde usted puede presentar una queja si esto le ha ocurrido.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA

Oficinas de la Asociación Nacional de Procuradores Generales (del inglés, National Association of Attorneys General)

Busque la sección de las oficinas gubernamentales estatales en la guía telefónica o visite la página Web de la **Asociación Nacional de Procuradores Generales** (www.naag.org). Allí, podrá encontrar un listado de procuradores generales.

Funcionarios estatales encargados de asuntos hipotecarios

Busque la sección de las oficinas gubernamentales estatales en la guía telefónica o visite la página Web de la Asociación de Bancos Hipotecarios (www.mortgagebankers.org) para obtener un listado de funcionarios estatales.

Interventor de la Moneda (del inglés, Currency Comptroller)

(En caso de violaciones a la ley federal con relación a préstamos, procesos y contratos de bienes raíces) comuníquese con la línea de asistencia al consumidor: 800-613-6743, o visite el sitio Web: www.occ.treas.gov.

Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (del inglés, Department of Housing and Urban Development o HUD)

Departamento de Reclamos del Consumidor y Reglamentaciones (del inglés, Department of Consumer Claims and Regulations), venta interestatal de tierras, división de la Ley de Procedimientos de Liquidación de Bienes Raíces (RESPA, por sus siglas en inglés): 202-708-4560, www.hud.gov/complaints/landsales.cfm.

Corporación Federal de Seguros de Depósitos (del inglés, Federal Deposit Insurance Corporation o FDIC)
Departamento de quejas del consumidor: 877-ASK-FDIC (925-4618), página Web: www.ftc.gov.

Comisión Federal de Comercio (del inglés, Federal Trade Commission)

(En caso de violaciones a la ley federal con relación a préstamos al consumidor otorgados por compañías hipotecarias y entidades financieras) llame al 877-TTC-HELP (382-4357) o visite la página Web: www.ftc.gov, (Sistema para personas con dificultades auditivas/TTY): 202-326-2502.

Junta Directiva de la Reserva Federal del Sistema de la Reserva Federal (del inglés, Federal Reserve Board of Governors of the Federal Reserve System), quejas de los consumidores: 202-452-3693, página Web: www.federalreserve.gov/pubs/complaints.

NO SE CONVIERTA EN UNA VÍCTIMA

La mejor manera de protegerse es no firmar ningún préstamo que no sea ventajoso para usted. Si usted se convierte en una víctima, será difícil que recupere su dinero. En muchos casos, las víctimas de préstamos abusivos hipotecarios o para la adquisición de un automóvil pierden su casa o automóvil.

Si un prestamista se ha aprovechado de usted, llame inmediatamente al agente de préstamos bancarios y al procurador general de su estado. Asimismo, comuníquese con el Interventor Monetario para recibir asesoramiento sobre cómo presentar una queja. También puede presentar una queja ante la Comisión Federal de Comercio y ante grupos de defensa y asesoramiento (consulte la sección anterior Cómo presentar una queja). Cuando se comunique con las autoridades correspondientes, proporcione documentación sobre su queja para ayudar a las agencias reguladoras a identificar a los prestamistas abusivos.

En la mayoría de los casos, las víctimas de préstamos abusivos y fraudulentos tendrán que contratar a un abogado para demandar al prestamista.

NO SE DEJE ENGAÑAR CON UN PRÉSTAMO

Compare los préstamos de distintos prestamistas, incluidos los bancos y compañías de préstamo. Nunca permita que lo obliguen a firmar. Ésta es una táctica que utilizan muchas compañías de préstamo para aprovecharse de usted.

Antes de firmar, convérselo con un amigo, familiar o compañero de trabajo que entienda sobre préstamos o llame a las organizaciones comunitarias de consumidores de su localidad para solicitar asesoramiento. Lea todos los contratos por completo antes de firmar. No los firme si no los entiende. Solicite información general sobre las condiciones del préstamo mientras se lo explican. Usted tiene el derecho legal de conocer el pago mensual, la tasa de interés y la duración del préstamo, así como el monto total que pagará (que incluye intereses y cargos) hasta que termine de pagar el préstamo.

FRAUDE EN BIENES RAÍCES

Para muchas personas, pocas cosas serían más devastadoras para su seguridad financiera que perder su vivienda o sufrir un fraude en bienes raíces. A pesar de esto, todos los años muchas personas se convierten en víctimas de las artimañas de estafadores hábiles que están listos para engañarlas.

Tal vez, la parte más peligrosa de este tipo de fraude es que muchas personas no saben que su propiedad se encuentra en peligro hasta que ya es demasiado tarde. Para protegerse, es muy importante que se familiarice con algunos ejemplos comunes de fraude en bienes raíces.

Estafas vinculadas con ejecuciones hipotecarias: Si su vivienda entra en ejecución hipotecaria, es muy posible que usted reciba decenas de cartas de asesores de ejecución hipotecaria y compradores de propiedades en ejecución hipotecaria, quienes prometen detener la ejecución mediante la compra de su vivienda o a través de la obtención de un nuevo préstamo para la adquisición de viviendas. ¡Tenga cuidado con estos ofrecimientos! En algunos casos, si su vivienda vale más de lo que usted debe por ella, es posible que estos asesores o compradores le hagan registrar su vivienda a nombre de ellos con la promesa de que le obtendrán un préstamo. Una vez conseguido esto, obtienen los préstamos y se quedan con las ganancias. Algunos hacen que usted les "alquile" su propia vivienda, con la promesa de que se la venderán en un futuro cercano. Pero esto nunca ocurre. Por el contrario, se quedan con los pagos del alquiler hasta que le rematan su vivienda.

Fraude con terrenos sin construir: En este tipo de fraude en bienes raíces, los vendedores deshonestos venden propiedades que no cumplen con las leyes de subdivisión y/o que no pueden utilizarse como usted lo desea. Por ejemplo, es posible que un vendedor de terrenos le manifieste que la propiedad tiene acceso a servicios públicos, agua y calles y que está preparada para la construcción. Luego, al momento de solicitar los permisos para construir, usted se entera de que las promesas del vendedor eran falsas. Otra práctica común de fraude con terrenos sin construir es aquella en la cual el vendedor le muestra una propiedad y luego le vende otra distinta. Esto se lleva a cabo mediante la falsificación de la escritura o del contrato de compraventa del terreno (una escritura es un instrumento firmado y por lo general sellado que contiene una transferencia, acuerdo o contrato legal).

Fraude con hipotecas sobre el valor de la propiedad: Este tipo de fraude ocurre cuando se ha falsificado su firma en una escritura y se ha robado el valor de su propiedad a través de la obtención de préstamos hipotecarios. Frecuentemente, el primer indicio de un fraude con hipotecas sobre el valor de la propiedad es que falte una factura del impuesto a la propiedad. Otro indicio habitual es que usted reciba documentos hipotecarios o cupones de pago para préstamos que nunca solicitó.

¿DE QUÉ MANERA PUEDE PROTEGERSE?

Para protegerse del fraude en bienes raíces, obtenga un seguro de título antes de comprar cualquier propiedad y considere inscribir los documentos de la compra en el Registro de la Propiedad del Condado (del inglés, County Registrar-Recorder). Para proteger al público, el Registro de la Propiedad envía a los dueños de propiedades copias del registro de documentos que demuestran cambios en el título de su propiedad. Si usted recibe una notificación de que un documento que demuestra cambios en el título de la propiedad ha sido inscrito y usted no está enterado de dicha operación, es posible que sea víctima del fraude en bienes raíces. Para obtener más información o para denunciar un caso de fraude, comuníquese con:

California Department of Consumer Affairs
400 R Street
Sacramento, CA 95814
800-952-5210
www.dca.ca.gov

OFRECIMIENTO DE PREMIOS: ¿DEMASIADO BUENOS PARA SER VERDAD?

Si usted recibe una carta o llamada telefónica que promociona el ofrecimiento de un premio que parece demasiado bueno para ser verdad, es posible que realmente no sea verdad! Así que no pierda el tiempo. Sin embargo, si usted desea presentar un reclamo por el ofrecimiento fraudulento de un premio, comuníquese con el Procurador General de su estado, la oficina de protección al consumidor de su localidad y la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (del inglés, Better Business Bureau).

También puede comunicarse con el Centro Nacional de Información sobre Fraudes (del inglés, National Fraud Information Center o NFIC). El NFIC es una organización sin fines de lucro que cuenta con una línea directa para el consumidor a fin de proporcionarle asistencia en la presentación de quejas. A continuación se presenta la información de contacto:

National Fraud Information Center
Teléfono: 800-876-7060
Página Web: www.fraud.org

Asimismo, si desea presentar una queja ante la Comisión Federal de Comercio (del inglés, Federal Trade Commission), escriba a:

Correspondence Branch
Comisión Federal de Comercio (del inglés, Federal Trade Commission)
Washington, DC 20580

Si bien la FTC por lo general no interviene en disputas individuales, es posible que la información que usted proporcione indique un tipo de posibles violaciones a la ley que requieran la intervención de dicha comisión. Si usted recibió un ofrecimiento fraudulento por correo postal, comuníquelo al Servicio Postal Estadounidense (del inglés, U.S. Postal Service). A continuación, se presenta la información de contacto para California:

Postal Inspector Los Angeles
P.O. Box 2000
Pasadena, CA 91102-2000
Teléfono: 626-4051200
Fax: 626-405-1207

Para ubicar una oficina postal cercana a su domicilio, puede visitar el sitio www.usps.com y hacer clic en Inspectores postales (Postal Inspectors).

ESTAFAS TIPO PIRÁMIDE

Miles de estadounidenses han perdido millones de dólares por participar en estafas ilegales conocidas como estafas tipo pirámide.

Las estafas tipo pirámide se presentan de varias formas, pero todos requieren un gran número de personas (en la base de la pirámide) para pagar sumas de dinero por adelantado a un grupo mucho más reducido de personas (quienes han estado en la organización por más tiempo y que, por lo tanto, se encuentran en la cúspide de la pirámide). Cada participante nuevo paga por la oportunidad de avanzar y beneficiarse de los pagos de otras personas que posiblemente se incorporarán luego.

Si usted sospecha que una compañía pueda constituir una estafa tipo pirámide ilegal, comuníquese con la oficina local encargada de la ejecución de la ley o con el fiscal del distrito del condado en el cual opera dicha estafa.

ESTAFAS CON TARJETAS TELEFÓNICAS PREPAGADAS

Para muchos consumidores, las tarjetas telefónicas prepagadas proporcionan una alternativa económica y práctica en reemplazo de teléfonos celulares o llamadas con monedas. Pero a medida que la industria de tarjetas telefónicas prepagadas crece rápidamente y más personas compran y utilizan las tarjetas, algunos problemas están saliendo a la luz.

Si usted ha comprado una tarjeta telefónica que no funciona aún después de haber llamado al número de atención al consumidor, llame o escriba al Departamento de Asuntos del Consumidor (del inglés, Consumer Affairs Department) de su localidad, al Procurador General o a la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (del inglés, Better Business Bureau) para presentar su queja. Asimismo, puede comunicarse con:

Federal Trade Commission
Division of Service Industry Practices
Washington, DC 20580
Teléfono: 202-326-2222

Para ubicar la Oficina de Buenas Prácticas Comerciales más cercana a su domicilio, visite la página Web: www.bbb.org.

PROBLEMAS ESPECIALES DE PERSONAS ANTERIORMENTE CASADAS

Si se ha divorciado, separado o ha enviudado recientemente, ha entrado a una nueva fase de su vida que puede tener un efecto drástico en su crédito. Tomar decisiones acertadas hoy puede ayudarlo a establecer un historial crediticio favorable, independientemente de su esposo(a) anterior o fallecido. Las siguientes recomendaciones respecto del crédito pueden ayudarlo a tomar decisiones acertadas para su situación.

1. Obtenga una copia del informe de crédito.

- Le permitirá ver claramente su historial crediticio actual y facilitará que prosiga con las recomendaciones siguientes.

2. Proteja su buen crédito.

- Durante los trámites de divorcio, continúe enviando el pago mínimo de todas sus cuentas conjuntas. Si deja de efectuar tan sólo un pago, esta situación aparecerá en su informe de crédito y se mantendrá por **siete** años, lo que hará muy difícil que pueda abrir nuevas líneas de crédito a su nombre. Tenga cuidado con los amigos o parientes bienintencionados que pueden decirle que ignore los pagos o acumule deudas. A largo plazo, esto sólo lo perjudicará.
- Cierre y divida las cuentas conjuntas. Si es posible, revise y analice con su ex esposo(a) todas las deudas y decida quién será responsable de pagar por cada cuenta. Una vez que lo hayan decidido, llame a los acreedores y solicítele que transfieran las cuentas conjuntas a nombre de la persona que será responsable de las mismas. Tenga en cuenta que los acreedores no tienen obligación de llevar a cabo su petición. En algunos casos, es posible que el titular único de la tarjeta deba solicitar y cumplir con los requisitos para obtener una nueva cuenta antes de que pueda transferirse la deuda. Hasta que esto suceda, sigue legalmente obligado a realizar los pagos por esta cuenta.
- Si tiene alguna hipoteca, en la mayoría de los casos deberá refinanciarla para retirar alguno de los nombres que figuran en ella. Si no es posible que una persona califique para la hipoteca, tal vez sea necesario vender y dividir la ganancia.

3. Establezca su PROPIO buen crédito.

- Comience de a poco y aumente lentamente. Solicite su propia tarjeta de crédito con un reducido límite de crédito. Puede conseguirlo en tarjetas de crédito de tiendas grandes o en su banco. Una vez que esta línea de crédito esté abierta, asegúrese de realizar los pagos a tiempo para mantener un buen puntaje de crédito. Aproximadamente a los seis meses, solicite otra tarjeta de crédito con un límite mayor y continúe realizando los pagos en forma regular. Por supuesto, debe tener cuidado de no incurrir en problemas de deudas. No gaste lo que no puede cubrir. Además, no obtenga demasiadas tarjetas nuevas. El máximo deberían ser tres o cuatro.
- Solicítele a un amigo o miembro de la familia que firme conjuntamente. Si usted no califica para una línea de crédito propia, solicítele a un amigo o miembro de la familia con buen crédito que firme conjuntamente con usted. Nuevamente, asegúrese de mantener la cuenta al día haciendo todos los pagos a tiempo. Recuerde que todo historial negativo que pese sobre su crédito en esta cuenta también figurará en el expediente crediticio de la persona que fue tan amable de firmarla conjuntamente con usted. Luego de seis meses, intente nuevamente cumplir los requisitos para una cuenta propia.
- Considere la posibilidad de obtener una tarjeta de crédito garantizada. Bastantes instituciones financieras le otorgarán una tarjeta de crédito garantizada si usted abre una cuenta de ahorros. Estos fondos se constituyen en una reserva y se mantienen en la cuenta en el banco como garantía del crédito. Si realiza los pagos a tiempo durante aproximadamente un año, es posible que la institución libere los fondos de reserva y le permita mantener la cuenta como una tarjeta de crédito sin garantía.

4. ¡Pague sus cuentas a tiempo!

- La mejor forma de demostrar que representa un buen riesgo crediticio es pagar sus cuentas a tiempo. Sus hábitos de pago durante los dos primeros años posteriores a la muerte de su esposo(a) o al divorcio son lo más importante. Es justamente en este período que los acreedores evaluarán si cumple con sus obligaciones financieras. Por lo tanto, asegúrese de pagar sus cuentas a tiempo como prioridad fundamental.

5. Si tiene problemas financieros, ¡busque ayuda!

- Si pareciera que usted solo no puede cubrir sus gastos, Springboard puede ayudarlo a crear un presupuesto y diseñar un plan de administración de deudas para pagar sus facturas. No espere a que se acumulen las facturas y los acreedores golpeen su puerta. A la primera señal de problemas, llame a Springboard.
- Recuerde que declarar bancarrota no es una salida sencilla. Primero que nada, el simple hecho de presentar la solicitud de bancarrota no garantiza que se le aceptará. Pero, independientemente de que se le permita o no declarar la bancarrota, esto se registrará en su informe de crédito y creará un antecedente negativo. Incluso si se aceptara la petición, no hay garantía de que se extinguirá la obligación de pago de todas las deudas. Por ejemplo, al declarar la bancarrota no puede librarse de los préstamos para estudiantes, pensión alimenticia, manutención de hijos e impuestos cuyo pago se ha garantizado a través de embargos.
- La peor parte de la bancarrota es que permanecerá en el informe de crédito por un período de hasta **10 años**. Mientras que la declaración de bancarrota puede eliminar algunas deudas, la bancarrota bajo el Capítulo 13 permanecerá por **siete años** y bajo el Capítulo 7 permanecerá por **diez años**. Durante este período, será difícil, sino imposible, obtener una hipoteca, un préstamo personal o una tarjeta de crédito.

PREGUNTAS FRECUENTES

Pregunta: Recientemente perdí a mi esposo(a) y he descubierto que se han cerrado todas las cuentas que estaban sólo a su nombre. ¿Pueden hacer esto los acreedores aún cuando tengo un ingreso sustancial que proviene de la herencia de mi esposo(a)?

Respuesta: Sí. Si las cuentas estaban sólo a nombre de su esposo(a), al momento del fallecimiento pueden interrumpir el derecho que usted tiene a utilizarlas. Pero usted puede solicitar un crédito a su nombre.

Pregunta: Mi esposo(a) acumuló grandes facturas en mi tarjeta de crédito antes de que nos separáramos. ¿Soy responsable por esas facturas?

Respuesta: Sí. Si las cuentas están a su nombre, usted es responsable de pagar esas deudas. Debería comunicar a los acreedores por escrito que su esposo(a) ya no tiene autorización para utilizar la tarjeta. Puede hacer que la empresa de la tarjeta de crédito cierre esa cuenta y le emita una nueva tarjeta. Tenga en cuenta que su informe de crédito se verá afectado si el tribunal ha determinado que su esposo(a) debe pagar la cuenta y no lo hace. Advierta al acreedor sobre el arreglo y asegúrese de que éste tenga su número telefónico y domicilio nuevos para comunicarle si la cuenta entra en mora.

Pregunta: Mi esposo(a) me abandonó y ahora recibo llamadas de acreedores por cosas que compré para su propio uso. ¿Soy responsable por esas facturas?

Respuesta: Si las cuentas están a nombre de ambos, sí, usted también debe responder por esas deudas. Si las cuentas estaban sólo a nombre de su esposo(a), usted no es responsable por esas deudas. Si usted y su esposo(a) se separaron o divorciaron, el tema de esas deudas deberá ser parte del acuerdo legal.

Pregunta: Mi esposo(a) y yo nos separamos recientemente. ¿Puedo evitar que mi esposo(a) continúe utilizando nuestras tarjetas de crédito conjuntas?

Respuesta: Si cualquiera de las partes de una cuenta conjunta notifica al acreedor que desea cerrar la cuenta, el acreedor lo hará. Ninguna de las partes podrá utilizarla. Ambos cónyuges podrán solicitar un crédito a su nombre, basados en su propia situación crediticia. Si la cuenta era conjunta, ambos cónyuges son responsables de todos los cargos creados hasta el momento del cierre de la misma.

Pregunta: Mi esposo(a) y yo nos divorciamos recientemente. Acabo de descubrir que mi esposo(a) continúa utilizando mis cuentas de crédito. ¿Soy responsable de pagar esas facturas?

Respuesta: Sí, si no notificó a los acreedores que ya no le permitan a su ex esposo(a) utilizar su cuenta. Una vez que notifique (por escrito) al acreedor que ya no le autoriza a utilizar su cuenta, no será responsable por los gastos que haga su esposo(a).

Pregunta: Estoy separada de mi esposo y recibo pagos mensuales por manutención de hijos. ¿Debo comunicar sobre estos pagos cuando solicite un crédito a mi nombre?

Respuesta: No, no es necesario que comunique los pagos mensuales de manutención de hijos que recibió por parte de su esposo. Si decide comunicarlos, el acreedor puede considerar estos pagos como parte de su ingreso, siempre que se pueda verificar la estabilidad de los mismos (generalmente a través de cheques pagos o estados de cuenta bancarios).

Pregunta: ¿Las agencias de crédito llevan expedientes diferentes sobre mí ahora que me he divorciado de mi esposo(a)?

Respuesta: Sí, las agencias de crédito deben registrar información sobre usted en forma separada. Sin embargo, esa información puede incluir el historial crediticio de cuentas que tuvo conjuntamente con su esposo(a) antes del divorcio o información sobre cuentas que estaban a nombre de su esposo(a) pero que usted estaba autorizado a utilizar.

Pregunta: Mi ex esposo(a) tenía un riesgo de crédito malo y un historial crediticio desfavorable. ¿Me pueden negar el crédito luego del divorcio basándose en la información que los acreedores reciben de las cuentas que compartía con mi ex esposo(a)?

Respuesta: Según la Ley de Igualdad de Oportunidades de Crédito (ECOA, por sus siglas en inglés), si se le ha negado un crédito simplemente porque su ex esposo(a) tenía un riesgo de crédito malo, el acreedor debe considerar toda la información que usted pueda proporcionar para demostrar que el historial crediticio desfavorable de una cuenta conjunta anterior no refleja correctamente su propio historial crediticio. Además, la Ley de Informe Justo de Crédito le permite incluir una declaración de disputa en cuanto a la información incorrecta sobre su informe de crédito.

Pregunta: Luego de nuestro divorcio, mi ex esposo(a) se declaró en bancarota. ¿Afectará esto mi puntaje de crédito?

Respuesta: No, si la bancarota se produjo luego del divorcio. Una vez que esté divorciado, el historial crediticio de su ex esposo(a) no afectará la solvencia que usted tenga. La Ley de Igualdad de Oportunidades de Crédito (del inglés, Equal Credit Opportunity Act) exige que los acreedores evalúen a los solicitantes basándose en su propia situación crediticia y no basándose en la de sus esposos(as) o ex esposos(as).

INFORMES DE CRÉDITO NO TRADICIONALES PARA PERSONAS CON POCO O SIN HISTORIAL CREDITICIO: LA NUEVA FRONTERA

Se estima que 50 millones de estadounidenses tienen poco, o no tienen historial de crédito en absoluto y por lo tanto no pueden acceder a créditos convencionales, lo que los hace presa de prestamistas del día de pago, financiamiento a través de alquileres con opción a compra y otras líneas de servicios bancarios de alto costo. Algunos eligen quedarse confinados a la economía del efectivo, lo que restringe su capacidad de generar riqueza. Muchos negocios se están esforzando por desarrollar bases de datos con estos millones de "personas no calificables" o clientes potenciales que representan una frontera no reclamada para los informes crediticios. Los propietarios se encuentran diseminados por todo el país y no cuentan con los medios necesarios para informar los pagos de alquiler mensuales. Existen muchos negocios como por ejemplo del cuidado de niños, hipotecas privadas, prestamistas de día de pago, servicios públicos de gas, luz, agua potable y teléfono y servicios de televisión por cable que generan un flujo de pagos mensual regular que no se incluye en ningún historial crediticio. Existen varios asuntos relacionados con los servicios públicos y las leyes estatales que no son claros con respecto al hecho de compartir información relativa a historiales de pagos. Fair Isaac, las tres agencias principales y otras entidades menores se están apresurando para llenar este espacio, con el objetivo de incorporar esta actividad en las agencias de crédito primarias. El hecho de incorporar esta actividad de pagos en el ámbito de las agencias de crédito representa un concepto diferente al de los recopiladores de información especializados, como por ejemplo las compañías de selección de inquilinos, las cuales constituyen un nicho bien arraigado y autónomo, utilizada por los administradores y propietarios de bienes raíces.

Información de Pagos para la Creación de Crédito (del inglés, Payment Reporting Builds Credit o PRBC): <http://prbc.com> (inicialmente como: www.payrentbuildcredit.com). Esta empresa privada ofrece un servicio de autoayuda basado en la Internet que permite a los consumidores y a los propietarios de pequeñas empresas crear sus calificaciones crediticias a través de pagos puntuales de alquiler, hipotecas y de otras cuentas recurrentes. El consumidor proporciona la información en forma directa.

Rentreporters.com: www.rentreporters.com es un ejemplo de una de las tantas empresas privadas cuyo objetivo comercial es lograr que el inquilino pague para que el propietario confirme sus pagos. Luego, esta empresa envía el historial a las agencias.

Puntaje "Ampliado" de Fair Isaac: es un puntaje basado en información no tradicional (es decir información que no proviene de agencias) como por ejemplo préstamos para el día de pago, planes de pago para la realización de compras o cuentas de depósito. El puntaje ampliado no utiliza los pagos de alquileres.

Informe y puntaje Anthem: perteneciente a la división Credco de la First American Corporation, www.credco.com. El informe Anthem es una clase de informe que consolida los informes de las tres agencias principales en uno solo. Además, éste se complementa con información alternativa sobre el historial de pagos para solicitantes de préstamos sin historial crediticio. El puntaje Anthem también se basa en historiales de pagos no tradicionales y evalúa el historial de pagos del solicitante de préstamos, la duración del historial y la clase de pagos (por ejemplo alquiler, facturas de gas, teléfono, etc.).

14 SU VIDA CREDITICIA DESPUÉS DE PRESENTAR LA BANCARROTA

LEY DE REFORMA DE LA BANCARROTA DEL AÑO 2005

La Ley de Reforma de la Bancarrota (del inglés, Bankruptcy Reform Act) del año 2005 estableció los cambios más radicales en las leyes de bancarrota desde 1978. Los cambios incluyen:

- "Comprobación de recursos financieros" para los solicitantes, lo que significa que deberá calificar para la bancarrota de la misma forma que lo hace para los beneficios sociales, bonos de alimentos, Medicaid y otros servicios de la red de seguridad social.
- Antes de presentar la solicitud, el solicitante potencial debe recibir el asesoramiento crediticio de una agencia de asesoramiento sin fines de lucro acreditada. La Oficina Ejecutiva de Fideicomisarios de los EE.UU. (del inglés, Executive Office of the U.S. Trustees), departamento de Justicia que supervisa el sistema de bancarrota, aprueba a las agencias.
- Los solicitantes deben completar un curso de enseñanza financiera antes de la decisión final.
- Los abogados tienen significativamente más tareas y obligaciones relativas a la documentación. En la ley se los denomina "Agencias de Alivio para la Deuda" (del inglés, Debt Relief Agencies).

La gran mayoría de presentaciones de bancarrota en los EE.UU. corresponden a solicitudes de consumidores, no a solicitudes de empresas. El Capítulo 7 de la ley de bancarrota corresponde a la anulación total de las deudas; el Capítulo 13 permite conservar activos, pero usted acepta un plan de financiación.

ANTECEDENTES DEL SISTEMA DE BANCARROTA

El sistema de bancarrota está diseñado para ayudar a los consumidores agobiados a resolver sus problemas de endeudamiento y concederles un comienzo nuevo. Todos los años, más de un millón y medio de consumidores se declaran en bancarrota.

Existen dos tipos principales de bancarrota personal:

- La del Capítulo 7, conocida como bancarrota directa, que puede significar la liquidación de todos los activos no eximidos.
- La del Capítulo 13, también conocida como "plan para los asalariados" (del inglés, Wage Earner Plan), en un plan de pagos aprobado por la corte que les permite a los consumidores cancelar sus deudas durante un período de tres a cinco años.

¿DURANTE CUÁNTO TIEMPO SE INFORMAN LOS CAPÍTULO 7 Y 13 A LAS AGENCIAS?

Capítulo 7: durante 10 años luego de la presentación (al igual que para los capítulos 11 y 12).

Capítulo 13: durante 7 años a partir de la fecha de presentación si se cumple con los pagos. Sin embargo, si se rechaza la causa por falta de pago y el plan del Capítulo 13 no se ha completado, el ítem de obligación perjudicial podrá permanecer por siete años adicionales contados a partir del comienzo de la mora. Por ejemplo, si luego de tres años dentro del plan del Capítulo 13 se rechaza la bancarrota por falta de pago, entonces la cuenta entra en mora y puede permanecer durante siete años a partir de esa fecha, lo que finalmente da como resultado 10 años.

PROBLEMAS CON EL INFORME DE CRÉDITO DESPUÉS DE LA BANCARROTA

Las cuentas incobrables descartadas frecuentemente se mantienen en el informe de crédito (lo cual es ilegal e incorrecto).

Naturalmente, los solicitantes de bancarrota son propensos a obtener préstamos a tasas más elevadas. El solo hecho de la bancarrota hará que al solicitante se le apliquen tasas no deseadas. Por lo tanto, ¿quien necesita que su informe de crédito y su puntaje de crédito se vean dañados aún más como consecuencia de que en dichos informes de crédito se mantengan tanto el registro público como las cuentas incobrables descartadas (saldos adeudados)?

Las estadísticas muestran que tres de cada cuatro personas enfrentan problemas financieros graves durante un período de hasta tres años antes de solicitar la bancarrota. La mayoría son ciudadanos comunes que, desafortunadamente y por distintos motivos, se encuentran con una deuda mayor a la que pueden pagar. Se hallan avergonzados, deprimidos, asustados y enojados por lo que les está sucediendo. Si bien existen aquellos que abusan del sistema, tienden a ser la excepción de la regla. A medida que los consumidores salen de la bancarrota, muchos encuentran varias "líneas de créditos" en sus informes de crédito que indican deudas incumplidas o deudas incobrables aún pendientes. En realidad, estas mismas cuentas se liquidaron mediante la exención de responsabilidad por vía administrativa y deberían actualizarse a través de la anulación de su saldo y mostrarse como dadas de baja como resultado de la bancarrota.

Los estudios recientes realizados sobre asuntos de integridad de la información en los informes de crédito tratan este tema, pero lo hacen superficialmente. La existencia de elementos del registro público de la bancarrota y de cuentas incobrables descartadas, que "resuenan doblemente" en el puntaje de crédito representa un problema generalizado. Este hecho puede responder a una práctica de servicios deliberada y abusiva por parte de quienes preparan la información. Los compradores de deuda descartada compran este tipo de "cuentas" y someten a quienes se han presentado en bancarrota a injustas actividades de cobranzas de deudas, por lo tanto es importante que tal existencia sea corregida.

Se supone que las agencias de crédito deben recibir actualizaciones de los suscriptores (los acreedores) que confirmen que la cuenta del acreedor se ha incluido en expedientes de bancarrota. Es posible que en su o sus informes de crédito los consumidores tengan cuentas con saldo con bastante posterioridad a la fecha en que éstas se liquidaron en la bancarrota. Es posible que algunas cuentas no se hayan actualizado en el informe de crédito e indiquen saldos pendientes y/o puntajes perjudiciales. Es posible que esta presentación inexacta de la información perjudique aún más a quienes consulten el informe de crédito del consumidor y que el puntaje FICO de éste se vea afectado. Es posible que las cuentas que no han sido actualizadas castiguen nuevamente del puntaje (más allá del daño ya provocado por la notificación del registro público de la bancarrota en sí).

"LISTAR DE NUEVO LA BANCARROTA". EFECTOS

El "listar de nuevo" es una práctica de corrección que actualiza las "líneas de crédito" para que reflejen un saldo cero y la indicación de "dadas de baja como resultado de la bancarrota". Esto actualizará el informe de crédito con precisión y en la generalidad de los casos elevará el puntaje de crédito. Los principales factores que afectan el algoritmo del cálculo del puntaje de crédito son el historial de pagos, la utilización, la antigüedad del historial crediticio y las solicitudes de informes. Dentro de estos factores principales que afectan el puntaje de crédito, es posible que también haya otros aspectos que la disminuyan cuando ha habido imprecisión en la información de cuentas dadas de baja como resultado de la bancarrota:

- "Líneas de crédito" adicionales que figuran como morosas o en gestión de cobro.
- Cantidad de cuentas en mora.
- Montos elevados adeudados en las cuentas (que en realidad se han dado de baja).
- Elevada proporción de saldos adeudados con relación a los límites de crédito de las cuentas renovables. (Otro factor posible e impacto desapercibido que es necesario analizar en profundidad es el modo en que las "cuentas incobrables abiertas con saldo pendiente" incrementan el factor de utilización. En el modelo FICO, una mayor utilización provoca una disminución del puntaje.)

Cuando las instituciones no actualizan los saldos dados de baja como tales, su efecto devastador se duplica en el puntaje de crédito del consumidor. Muchos consumidores no son conscientes de que su puntaje de crédito se ve más perjudicado aún como resultado de la información imprecisa de las deudas incobrables dadas de baja por la bancarrota. Nota: "se duplica" es tan sólo una estimación, no podemos predecir exactamente el impacto matemático en el modelo FICO.

Debido a que tantas cosas en nuestra vida dependen del historial crediticio, todos tenemos un gran interés por asegurarnos que nuestros informes de crédito sean precisos. Esta situación de informes imprecisos puede ser común en el caso de acreedores que dejan de trabajar con una cuenta cuando hay una presentación de bancarrota, pero no actualizan la "línea de crédito" cuando la corte da por finalizada la bancarrota. Si no se ha efectuado la actualización/renovación, los montos dados de baja ("9") y/o los mayores saldos adeudados perjudicarán el puntaje de crédito que ya se ha visto dañado por la anotación del elemento del registro público que se realiza en el informe de crédito como resultado de la bancarrota. Sin la actualización/renovación de la parte del informe de crédito que incluye la "línea de crédito" del acreedor, *pareciera que la deuda no se incluyó en la presentación de bancarrota* y/o que existe un nuevo crédito incobrable con posterioridad a la bancarrota (lo que es realmente fatal para el puntaje).

Una deuda dada de baja en la bancarrota requeriría que el acreedor también la dé de baja, ya que debería eliminarla de sus registros por ser incobrable. Si se informa en la "línea de crédito" que existe un saldo a pagar, esto será incorrecto. La parte de la nota que dice "cuenta incobrable con saldo pendiente" debe eliminarse ya que la deuda se ha dado de baja como resultado de la bancarrota. Cuando una deuda se da de baja como resultado de la bancarrota, los informes de crédito actualizados presentan una nota que indica el nombre del acreedor, el número de cuenta y "dados de baja como resultado de la bancarrota", sin "9" ni saldo a pagar. Cuando esta actualización/renovación no se efectúa, es posible que no sea por un error de la agencia de crédito, sino por una imprecisión de quienes preparan la información.

Algunos acreedores deliberadamente no efectúan esta actualización debido a que: (1) aún pueden reclamarle el pago a los consumidores desinformados o (2) deliberadamente desean perjudicar tanto como sea posible el informe de crédito de quien se presenta en bancarrota. Una tercera razón es indudablemente una sencilla negligencia por parte de quienes preparan la información. Por ejemplo, es posible que un consumidor reciba llamadas de cobro porque las declaraciones no se han eliminado de los listados de deudores que se venden por doquier a los compradores de deuda descartada. Sin importar la razón, es ilegal y el público en gran medida desconoce lo que está sucediendo.

Uno podría preguntarse: "¿Por qué preocuparse por este asunto si el solo hecho de tener una bancarrota en el informe de crédito impedirá que uno obtenga cualquier tipo de préstamo?" Esto ya no es cierto. Existen programas de préstamos hipotecarios para personas que hace más de un año que han finalizado la bancarrota; por lo que si la información posterior a la bancarrota es imprecisa, el resultado puede cambiar. Es ilegal (conforme al código de bancarrota) que los acreedores cobren deudas que han sido dadas de baja como resultado de la bancarrota. Es necesario que los acreedores actualicen sus registros internos, recuperen las cuentas que se hayan enviado a gestión de cobranzas e informen correctamente a las agencias de crédito. Si esto no ocurre, se producirán situaciones en las cuales, sin saberlo, los consumidores recibirán un castigo aún mayor sobre sus puntaje de crédito y en las que incluso pagarán deudas que ya se habían dado de baja como resultado de la bancarrota, con el objetivo de eliminar los saldos que no les permiten conseguir un préstamo hipotecario. Asimismo, los consumidores sobre los cuales se realice un control de antecedentes no deben figurar como que han enfrentado problemas nuevos o se han producido créditos incobrables después de su bancarrota. Contar con un informe de crédito preciso después de la bancarrota puede jugar un papel muy importante para reestablecer buen crédito. Además, puede significar un mejor acceso a préstamos para viviendas, educación y otras necesidades de la vida.

SUGERENCIAS:

- Revise su informe de crédito transcurridos entre 90 y 120 días de que su bancarrota haya finalizado y por lo menos una vez al año después. Asegúrese de que las deudas que hayan sido dadas de baja presenten un saldo igual a cero.
- Siempre conserve los documentos relativos a la bancarrota, los documentos emitidos por la corte con motivo de la presentación y la confirmación de la finalización de la bancarrota.
- Si descubre errores en la información, proporcione documentación a las agencias e insista en que todas las imprecisiones se eliminen. También puede llamar a Springboard Non-Profit Consumer Credit Management para que le ayude a actualizar su situación luego de finalizada la bancarrota en las agencias de crédito. Nuestro servicio Bankruptcy Relist® se desarrolló con este propósito.

RECURSOS ADICIONALES DE LOS CONSUMIDORES

Obviamente, existe demasiada información para cubrirla en un solo folleto. Por esto deseamos darles otras fuentes para que pueda obtener más información. Continúe visitando el sitio Web de Springboard para conocer las últimas actualizaciones y recursos: www.credit.org.

Centro de Recursos contra Robos de Identidad (del inglés, Identity Theft Resource Center). Organización nacional sin fines de lucro que asiste a las víctimas del robo de identidad y asesora al gobierno y a empresas sobre este tipo de robo.
www.idtheftcenter.org
858-693-7935 (hora estándar del pacífico)

Defensores del Contribuyente (del inglés, Advocates for the Taxpayer)
877-777-4778

Línea del Departamento de Vehículos Motorizados de California (del inglés California Department of Motor Vehicles) para denunciar casos de fraude
866-658-5758

Oficina de Protección de la Privacidad del Estado de California (del inglés, State of California Office of Privacy Protection)
866-785-9663, correo electrónico: privacy@dca.ca.gov
Bloqueo de Seguridad:
www.privacy.ca.gov/financial/cfreeze.htm

Sitio Blog de Crédito de Jeff Michael (del inglés, Jeff Michael's Credit Blog)
<http://credit.typepad.com>

Cámara Compensadora para los Derechos a la Privacidad (del inglés, Privacy Rights Clearinghouse)
www.privacyrights.org

Para optar de ser excluido de ofertas de crédito preaprobadas:
888-5OPTOUT (888-567-8688)
www.optoutprescreen.com

Fair Isaac Corporation
www.fairisac.com, www.myfico.com

Asociación Nacional de Informes de Crédito (del inglés, National Credit Reporting Association)
www.ncrainc.org
125 East Lake Street, Suite 200
Bloomington, IL 60108
630-539-1525 Fax: 630-539-1526

Asociación de la Industria de Información del Consumidor (del inglés, Consumer Data Industry Association)
www.cdiaonline.org
1090 Vermont Avenue, N.W., Suite 200
Washington, D.C. 20005-4905
Fax: (202) 371-0134

Programa de Certificación para el Revisor de Informes de Crédito (del inglés, Credit Report Reviewer Certification Program)
Paul Richard, Asesor Financiero
Certificado, Presidente

Instituto de Educación Financiera del Consumidor (del inglés, Institute of Consumer Financial Education)
PO Box 34070, San Diego, CA 92163-4070
(619) 239-1401 www.icfe.info

Sindicato de los Consumidores y Acción del Consumidor (del inglés, Consumers' Union y Consumer Action, respectivamente)
www.consumer.org, www.consumer-action.org

Federación Estadounidense del Consumidor (del inglés, Consumer Federation of America)
www.consumerfed.org

Centro Nacional de Leyes del Consumidor (del inglés, National Consumer Law Center)
www.nclc.org

Instituto Estadounidense de Bancarrota (del inglés, American Bankruptcy Institute)
www.abiworld.org

Comisión Federal de Comercio (del inglés, Federal Trade Commission)
www.ftc.gov/www.consumer.gov

Organizaciones Estadounidenses para Alternativas de Bancarrota (del inglés United States Organizations for Bankruptcy Alternatives o USOBA). Acuerdo de deudas www.usoba.org

Fundación Nacional de Asesoramiento sobre Créditos (del inglés National Foundation for Credit Counseling o NFCC)
www.nfcc.org

Asociación de Agencias Independientes de Asesoramiento de Crédito para el Consumidor (del inglés, Association of Independent Consumer Credit Counseling Agencies o AICCCA)
www.aiccca.org

Asociación Estadounidense de Organizaciones para la Administración de Deudas (del inglés, American Association of Debt Management Organizations o AADMO)
www.aadmo.org

Portal sobre bancarrota para consumidores, agencias y abogados
www.bknavigator.com

Grupo trabajador anti-phishing (del inglés, Anti-Phishing Working Group)
Información sobre estafas y fraudes en Internet
www.antiphishing.org

Oficina de Buenas Prácticas Comerciales (del inglés, Better Business Bureau)
www.labbb.org, www.bbb.org

16 EJEMPLOS DE CARTAS

- Solicitud de Informe de Crédito
- Ejemplo de Carta de Disputa
- Ejemplo de Carta de Acuerdo para Agencias de Cobranzas
- Ejemplo de Carta de Acuerdo para Acreedores Originales
- Ejemplo de Carta de Suspensión de Comunicación
- Ejemplo de Declaración de Disputa del Consumidor
- Ejemplo de Carta de Confirmación de Deuda
- Formulario de Solicitud de Informe a la SCAN

EJEMPLO DE SOLICITUD DE INFORME DE CRÉDITO

Fecha: _____

Nombre y domicilio
de la agencia de crédito: _____

Atención: Relaciones del Consumidor

Favor de enviar una copia de mi informe de crédito. Adjunto le envío una copia de mi licencia de conducir y el pago necesario para obtener la copia de mi informe de crédito.

Nombre completo: _____

Número de Seguro Social: _____

Fecha de nacimiento: _____

Número de teléfono particular: _____

Domicilio: _____ (Av., Calle, etc.) Apt.: _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____

Domicilio(s) anterior(es), (últimos cinco años):

Otro nombre o nombres anteriores bajo los cuales puede figurar el crédito:

Desde ya agradezco su pronta atención a mi solicitud.

Atentamente,

Firma: _____

EJEMPLO DE CARTA DE DISPUTA

Fecha: _____
Nombre y domicilio
de la agencia de crédito: _____

Atención: Relaciones del Consumidor

Recientemente, obtuve una copia de mi informe de crédito por parte de su agencia y he notado que los siguientes elementos son incorrectos.

EJEMPLOS

Nº 1: Reclamo la cuenta Nº 12345 del ABC National Bank. Nunca me he retrasado en el pago de esa cuenta.

Nº 2: Reclamo la cuenta Nº 4545 de ABC Financial Services. Esta cuenta no es una deuda incobrable, solicito que se elimine.

Conforme a la Sección 611 de la Ley de Informe Justo del Crédito (del inglés, Fair Credit Reporting Act) solicito que se investiguen nuevamente los elementos indicados y se elimine a la brevedad toda información desactualizada, incorrecta o no verificable de mi informe de crédito.

Además, solicito una descripción de los procedimientos llevados a cabo en la investigación junto con el nombre, domicilio y número telefónico de aquellos con quienes usted se comunicó para solicitar información. Asimismo, si se realiza una modificación en mi historial crediticio como consecuencia de la investigación, solicito que se envíe un informe actualizado a aquellos que hayan recibido mi informe en los últimos dos años por motivos laborales o en el último año por cualquier otro motivo.

Favor de enviar una copia actualizada de mi informe y una notificación que compruebe que se han eliminado dichos elementos. Considero que 30 días es un plazo razonable para verificar nuevamente estos elementos.

Desde ya agradezco su pronta atención a mi solicitud.

Atentamente,

Firma: _____
Nombre (en letra de imprenta): _____
Domicilio: _____
Ciudad, estado y código postal: _____
Nº de Seguro Social: _____

EJEMPLO DE CARTA DE ACUERDO PARA AGENCIAS DE COBRANZAS

Fecha: _____
Nombre y domicilio de la
Agencia de Cobranzas: _____

Atención: _____
ASUNTO: Número de cuenta: _____

Estimado/a:

Conforme a nuestra conversación telefónica del _____ (fecha) con respecto al acuerdo alcanzado en la cuenta arriba mencionada, pagaré a su compañía la suma de \$ _____ en concepto de pago total de dicha cuenta.

No obstante, su compañía ha acordado eliminar por completo esta información de "línea de crédito" de mis informes de crédito de Experian, TransUnion y Equifax en cuanto reciba el monto arriba mencionado. Además, se deberá eliminar de mis informes de crédito de Experian, TransUnion y Equifax toda referencia a pagos atrasados, deudas incobrables o deudas incobrables pagadas, cuentas a cobrar o cuentas a cobrar pagadas o todo acuerdo.

Agradezco su colaboración en este asunto y si su compañía acepta este acuerdo, solicito que firme en conformidad, indique su cargo en el espacio proporcionado debajo y me envíe una copia. Asimismo, enviaré una copia de este ofrecimiento de acuerdo, a _____ (acreedor original).

Inmediatamente después que reciba la contestación debidamente firmada, le enviaré un cheque de caja por el monto indicado arriba.

Cuando usted reciba el pago, favor de enviar la verificación de que se ha eliminado toda referencia a este elemento de mis informes de crédito de Experian, TransUnion y Equifax.

Desde ya le agradezco su inmediata atención y colaboración.

Atentamente,

Firma: _____
Nombre (en letra de imprenta): _____
Domicilio: _____
Ciudad, estado y código postal: _____
Nº de Seguro Social: _____
Firma del funcionario autorizado: _____
Fecha: _____
Nombre en letra de imprenta: _____
Cargo: _____

EJEMPLO DE CARTA DE ACUERDO PARA ACREEDORES ORIGINALES

Fecha: _____
Nombre y domicilio
del acreedor: _____

Atención: Relaciones del Consumidor

Estimado/a:

Conforme a nuestra conversación telefónica del _____ (fecha) con respecto al acuerdo alcanzado en la cuenta arriba mencionada, pagaré a su compañía la suma de \$_____ en concepto de pago total de dicha cuenta.

No obstante, su compañía ha acordado eliminar por completo esta información de "línea de crédito" de mis informes de crédito de Experian, TransUnion y Equifax en cuanto reciba el monto arriba mencionado. Además, se deberá eliminar de mis informes de crédito de Experian, TransUnion y Equifax toda referencia a pagos atrasados, deudas incobrables o deudas incobrables pagadas, cuentas a cobrar o cuentas a cobrar pagadas o todo acuerdo.

Agradezco su colaboración en este asunto y si su compañía acepta este acuerdo, solicito que firme en conformidad, indique su cargo en el espacio proporcionado debajo y me envíe una copia.

Inmediatamente después que reciba la contestación debidamente firmada, le enviaré un cheque de caja por el monto indicado arriba.

Cuando usted reciba el pago, favor de enviar la verificación de que se ha eliminado toda referencia a este elemento de mis informes de crédito de Experian, TransUnion y Equifax.

Desde ya agradezco su inmediata atención y colaboración.

Atentamente,

Firma: _____
Nombre (en letra de imprenta): _____
Domicilio: _____
Ciudad, estado y código postal: _____
Nº de Seguro Social: _____
Firma del funcionario autorizado: _____
Fecha: _____
Nombre en letra de imprenta: _____
Cargo: _____

EJEMPLO DE CARTA DE SUSPENSIÓN DE COMUNICACIÓN

(Enviar por correo certificado con acuse de recibo)

Fecha: _____

Nombre y domicilio
del cobrador: _____

Atención: _____

Asunto: Número de cuenta: _____

Estimado/a:

Conforme a nuestra conversación telefónica del _____ (fecha) con respecto a la cuenta arriba mencionada y de acuerdo con la Sección 805(c) de la Ley de Prácticas Justas para el Cobro de Deudas (del inglés, Fair Debt Collection Practices Act o FDCPA), esta carta sirve como notificación para Interrumpir y Desistir toda actividad de comunicación relacionada con la deuda antes mencionada.

Si usted no cumple con lo solicitado, presentaré cargos ante las agencias estatales y federales facultadas para reglamentar y observar el cumplimiento de las leyes, en contra de su empresa y de todo empleado que intente cobrar dicha deuda.

Desde ya agradezco su inmediata atención y colaboración.

Atentamente,

Firma: _____

Nombre (en letra de imprenta): _____

Domicilio: _____

Ciudad, estado y código postal: _____

Nº de Seguro Social: _____

EJEMPLO DE DECLARACIÓN DE DISPUTA DEL CONSUMIDOR

Existen miles de agencias de crédito que recopilan información de crédito de los consumidores. Varias de estas agencias se conectan a archivos electrónicos centralizados que contienen información sobre miles de personas. De estos archivos, una agencia de crédito puede proporcionar casi instantáneamente un informe revelador de su actividad crediticia pasada y presente a un acreedor suscrito. Todas las agencias de información de crédito son negocios privados con fines de lucro, aunque se encuentren sujetas a reglamentos cada vez más numerosos. Conforme a la Ley de Informe Justo de Crédito (del inglés, Fair Credit Reporting Act), usted tiene derecho a agregar a su informe de crédito una declaración de hasta cien palabras sobre todo elemento que desee aclarar. Esta declaración aparecerá en todos sus informes posteriores.

EJEMPLOS:

"Esta cuenta no me pertenece. Nunca le he debido dinero a este acreedor. Por lo visto, se ha producido un error al proporcionar esta información."

"El _____ (fecha), cambié de domicilio y he informado inmediatamente a todos los acreedores, incluso a _____ (nombre del acreedor). _____ (nombre del acreedor) se ha demorado en modificar el domicilio en sus archivos. En consecuencia, no he recibido mi estado de cuenta por _____ (cuanto tiempo) y cuando finalmente lo recibí en mi nuevo domicilio, efectué el pago al acreedor."

"El _____ (fecha), fui hospitalizado en _____ (nombre del establecimiento). Se enviaron las cuentas médicas a mi compañía de seguro para que se efectúe el pago. La compañía de seguro se atrasó en el pago de estos gastos y el hospital inició gestiones de cobranza. Luego, la compañía de seguro pagó por completo la cuenta del hospital, pero la agencia de cobro contratada por el hospital se negó a cambiar la calificación negativa de mi cuenta."

"Esta cuenta pertenece a mi ex esposo(a) . Mi nombre fue eliminado de la cuenta al momento del divorcio, y no soy responsable de ninguna deuda contraída por esta cuenta desde entonces."

"El _____ (fecha), solicité mercadería a _____ (nombre de la compañía) para que se cargue a mi cuenta. La mercadería estaba defectuosa por lo que la devolví al vendedor, pero la compañía continuó enviándome la cuenta por la mercadería devuelta. La compañía cerró sus operaciones antes de que yo pudiera hacer que se retiraran esos cargos de mi cuenta."

EJEMPLO DE CARTA DE CONFIRMACIÓN DE DEUDA.

Fecha: «DATE»

«CLIENTNAME»

«CLIENTADDRESS»

«CLIENTCITYSTATEZIP»

«COLLECTIONAGENCY»

«COLLECTIONADDRESS»

«COLLECTIONCITYSTATE»

ASUNTO: Cuenta N.º «ACCOUNTNUMBER»

Para presentar ante quien corresponda:

Esto no representa una negación de pago, sino una notificación de que su reclamo se encuentra en disputa y se requiere verificación.

Conforme a la Ley de Prácticas Justas del Crédito (del inglés, Fair Debt Collection Practices Act o FDCPA), tengo derecho a solicitar la verificación de la deuda que usted dice que le debo. Solicito pruebas que verifiquen no sólo que soy yo la parte a quien usted exige pagar esta deuda, sino también que exista alguna obligación contractual que me comprometa a pagar esta deuda.

Esto NO representa una solicitud de "verificación" o prueba de mi domicilio postal, sino una solicitud de VERIFICACIÓN realizada conforme a la Sección 809 (b) de la FDCPA agregada al título 15 del Código de los Estados Unidos, artículo 1692g. Solicito que sus oficinas me proporcionen prueba admisible de que tengo alguna obligación legal para pagarle.

Asimismo, aprovecho la ocasión para informarle que si sus oficinas han proporcionado o, continúan haciéndolo, información inválida a alguna de las 3 agencias de crédito principales (Equifax, Experian y TranUnion), esto podría constituir una acción fraudulenta conforme a las leyes federales y estatales. De acuerdo con esto, si se encuentra alguna calificación negativa en mis informes de crédito o si su compañía o la compañía que usted representa continúan informando alguna, no dudaré en iniciar acciones legales en su contra y de su cliente por las siguientes razones.

Violación de la Ley de Prácticas Justas para el Cobro de Deudas (del inglés, Violation of the Fair Debt Collection Practices Act).

Difamación de la reputación

Estoy seguro de que sus asesores legales le informarán que el incumplimiento de esta solicitud podría causarle a su compañía problemas legales serios ante la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) y con otras agencias federales o estatales.

Si es posible que sus oficinas le proporcionen la documentación adecuada solicitada en la siguiente declaración, solicitaré 30 días para investigar esta información. Durante este período, todas las gestiones de cobranza deben interrumpirse y desistirse. Además, durante este período de verificación, si se toma alguna medida que pueda considerarse perjudicial para cualquiera de mis informes de crédito, consultaré a un asesor legal para presentar una demanda. Esto incluye proporcionar toda información que pueda ser incorrecta o inválida a una agencia de información de crédito. Si sus oficinas no responden a esta solicitud de verificación dentro de los 30 días a partir de la fecha de su recepción, se deberán eliminar y excluir por completo todas las referencias a esta cuenta de mi expediente crediticio. Asimismo, se me deberá enviar de inmediato una copia de dicha solicitud de eliminación.

Sería aconsejable que usted y su cliente se aseguren de que sus registros estén en regla, antes de que me encuentre obligado a iniciar acciones legales.

DECLARACIÓN DEL ACREEDOR O COBRADOR DE DEUDAS

Proporcione lo siguiente:

- Un acuerdo con su cliente que lo autorice a cobrar la presunta deuda
- Un acuerdo que lleve la firma del presunto deudor y donde éste haya acordado pagar al acreedor
- Todo reclamo de seguro presentado por algún acreedor con respecto a esta cuenta
- Todo fallo obtenido por algún acreedor con respecto a esta cuenta
- Nombre y domicilio del presunto acreedor
- Nombre del presunto deudor según los registros
- Presunto número de cuenta
- Domicilio del presunto deudor según los registros
- Monto de la presunta deuda
- Fecha de vencimiento de la presunta deuda
- Fecha original de mora o incobrabilidad
- Verificación de que se vendió o transfirió la deuda al cobrador
- Registros contables completos de la presunta deuda
- Comisión que recibirá el cobrador de deudas si los esfuerzos para el cobro resultan exitosos

Favor de proporcionar el nombre y el domicilio del agente de fianza para «COLLECTIONAGENCY» en caso de que sea necesario iniciar acciones legales.

Su reclamo no puede considerarse NI SE considerará si algún elemento de los antes mencionados se encuentra incompleto y no se envían copias de todos los documentos solicitados. Esto es una solicitud de verificación realizada conforme a la Ley de Prácticas Justas para el Cobro de Deudas (del inglés, Fair Debt Collection Practices Act). Favor de conceder un plazo de 30 días luego de recibida su respuesta para el procesamiento de la información.

Atentamente,

«CLIENT NAME»

CC: Comisión Federal de Comercio

FORMULARIO DE SOLICITUD DE INFORMACIÓN A LA SCAN

La obtención de información de manera fraudulenta es ilegal. La obtención de un informe de una persona que no sea usted está penada por la ley y puede dar como resultado la imposición de multas y/o encarcelamiento.

Para procesar su solicitud para un informe de la SCAN, se necesita la siguiente información:

Apellido: _____

Primer nombre: _____

Segundo nombre o inicial: _____

Domicilio*: _____

(Calle, casilla postal, N° Apto.) _____

Ciudad: _____ Estado: _____ Código postal: _____

Número de teléfono diurno*: (____) _____ - _____

Número de teléfono nocturno*: (____) _____ - _____

Número de Identificación Bancaria: _____

(del inglés, Bank Routing Number)

(nueve dígitos)

Número de cuenta corriente: _____

Si un vendedor minorista rechazó sus privilegios para emitir cheques, proporcione la siguiente información:

Nombre del vendedor minorista: _____

Ciudad y estado: _____

Fecha en la que el cheque fue rechazado: _____

Marque con un círculo el tipo o tipos de identificaciones utilizadas y proporcione la información necesaria sobre tal identificación.

Licencia de conducir de los Estados Unidos:

Número: _____ Estado emisor: _____

Documento de identificación estatal:

Número: _____ Estado emisor: _____

Identificación militar:

Número: _____

Tarjeta de extranjero residente:

Número: _____

Firma: _____ Fecha: _____

*SCAN se comunicará con usted al domicilio y a los teléfonos detallados anteriormente, a menos que usted solicite lo contrario

Pedido por correo: DPPS / SCAN

Attn: Consumer Referral Services

7805 Hudson Road, Suite 100

Woodbury, MN 55125

Pedido por FAX: Envíe su fax a: SCAN 1-800-358-4506

Attn: Consumer Referral Services Order Desk



www.credit.org
Springboard[®]
 Nonprofit Consumer Credit Management, Inc.

Springboard Nonprofit Consumer Credit Management
 4351 Latham Street
 Riverside, CA 92501

1-800-WISE-PLAN
 (800.947.3752)

PO Box 5438
 Riverside, CA 92517-5438

www.credit.org
 springboard@credit.org



CREDIBILITY • INTEGRITY • ACHIEVEMENT

