

Información de la FTC para Consumidores

Para las Personas en un Plan de Administración de Deuda: Una Lista de lo que Deben Hacer.

For People on Debt Management Plans: A Must-Do List

Las organizaciones de asesoría de crédito reputadas emplean asesores que poseen certificación y capacitación sobre asuntos de crédito, administración de dinero y deudas, y elaboración de presupuestos. Aquellas organizaciones que operan sin fines de lucro tienen la obligación legal de proporcionar asesoría e información educativa.

Pero no todas las organizaciones de asesoría de crédito prestan estos servicios. Algunas suelen cobrar altos cargos, y muchas veces no revelan todos los cargos, o lo urgen a efectuar contribuciones “voluntarias” y todo esto puede causar que usted siga endeudándose aún más. Muchas de estas organizaciones proclaman que su única opción es un plan de administración de deuda (*debt management plan*) aún antes de invertir el tiempo necesario para revisar su situación financiera, y ofrecen poco y nada en términos de educación y asesoría. Otras organizaciones pueden declarar falsamente su condición de entidad sin fines de lucro u obtener un estatus de entidad no lucrativa tergiversando la naturaleza de sus prácticas comerciales declaradas ante los reguladores.

Recientemente, la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC), la agencia nacional de protección del consumidor, y algunos Fiscales Generales estatales han tomado acciones contra varias compañías que se hacen llamar organizaciones de asesoría de crédito. La FTC y las autoridades estatales dicen que estas compañías engañan a los consumidores sobre el costo, tipo y beneficios de los servicios que ofrecen; existen algunas compañías que hasta han llegado a mentir sobre su condición de entidades sin fines de lucro. Actualmente, algunas de estas compañías están cerrando sus puertas. Hay otras compañías similares que también pueden correr la misma suerte y dejar de operar comercialmente, aún cuando no hayan sido demandadas por la FTC o las autoridades estatales. Éste podría ser un punto de preocupación especial en caso de que usted tenga un plan de administración de deuda con una de estas compañías.

Lo que deben hacer las personas en un plan de administración de deuda

A menudo, las organizaciones que anuncian servicios de asesoría o consejería de crédito hacen los arreglos necesarios para que los consumidores paguen sus deudas a través de un plan de administración de deuda. En un plan de administración de deuda, usted le deposita dinero mensualmente a la organización de asesoría de crédito. La organización utiliza esos depósitos para pagar sus facturas de tarjeta de crédito, préstamos de estudios, facturas médicas u otras deudas no aseguradas de acuerdo a un plan de pagos desarrollado con usted y sus acreedores. Si usted se adhiere a un plan de administración de deuda para repagar sus deudas, es posible que sus acreedores estén de acuerdo en bajar sus tasas de interés o eximirlo del pago de ciertos cargos.

Información para Consumidores

La FTC ha descubierto que algunas organizaciones que ofrecen planes de administración de deuda han engañado y defraudado a los consumidores y por lo tanto recomienda que los consumidores verifiquen los estados de cuenta de sus acreedores para asegurarse de que la organización con la que trabajan está cumpliendo sus promesas de pagar las facturas. Si usted está pagando sus deudas mediante un plan de administración de deuda, tome contacto con sus acreedores y confirme que han aceptado el plan propuesto antes de enviar un pago a la organización que está administrando su plan de administración de deuda. Una vez que los acreedores hayan aceptado el plan de administración de deuda, es importante hacer lo siguiente:

- Efectuar los pagos regularmente y a tiempo.
- Siempre leer sus estados de cuenta mensuales en cuanto lleguen para asegurarse de que sus acreedores están siendo pagados de acuerdo a lo establecido en su plan.
- En caso de que no pueda cumplir con los pagos programados, o que descubra que los acreedores no están recibiendo sus pagos, comuníquese con la organización responsable de su plan de administración de deuda.

Es importante que sepa que si no le paga en término a la organización que administra su plan de administración de deuda y a los acreedores, usted podría perder todos los progresos alcanzados por estar pagando su deuda o bien podría perder los beneficios adquiridos por estar dentro de un plan de administración de deuda, incluyendo las tasas de intereses más bajas y la exención de cargos. Aunque los acreedores pueden haber condonado cargos por atrasos en los pagos antes del inicio de su plan de administración de deuda, pueden ser renuentes o estar imposibilitados de hacerlo si usted se atrasa en los pagos después de haber acordado en un plan de administración de deuda. Si usted se atrasa en sus pagos, tal vez no sea posible que sus cuentas sean re-actualizadas (reportadas como al día) otra vez, aunque usted reinicie un nuevo plan de administración de deuda con un nuevo asesor o consejero de crédito. Esto significa que se registrarán anotaciones de “pagos atrasados” en su informe de crédito y usted

acumulará cargos punitivos, lo que a su vez lo llevará a incrementar su deuda y por lo tanto le tomará más tiempo cancelarla.

Si su asesor de crédito cierra la compañía

¿Qué sucede con su plan de administración de deuda si cierra la compañía de asesoría de crédito que administra sus deudas? Una agencia de asesoría de crédito que está por cerrar puede enviarle una notificación avisándole que su plan de administración de deuda será transferido a otra compañía. O también pueden avisarle que es necesario que usted tome algunas medidas para continuar con su proceso de recuperación financiera. En caso de que una agencia gubernamental hubiera presentado una acción contra la compañía de asesoría de crédito con la que usted opera, es posible que reciba una notificación de una tercera parte. Si usted se entera de que la organización que está administrando su plan de administración de deuda está por cerrar, es necesario que haga lo siguiente:

- Si regularmente hace los pagos de su plan de administración de deuda mediante un débito automático, comuníquese con su banco para suspenderlos.
- Comience a pagar las facturas directamente a sus acreedores.
- Notifique a sus acreedores que la organización que estaba administrando su plan de administración de deuda está dejando de operar. Considere elaborar un plan de pagos por sí solo junto con sus acreedores. Pregúnteles si le otorgarán una reducción de sus tasas de interés sin un plan de administración de deuda.
- Solicite una copia de su informe crediticio. Controle si se han registrado pagos atrasados — o si faltan pagos de acuerdo al plan de administración de deuda — lo que podría deberse a que la compañía está cerrando. Si usted ve imputaciones de atrasos o cuentas impagas en su informe crediticio llame al acreedor inmediatamente para solicitarle que quite esos datos. Tenga presente que los acreedores no están obligados a hacerlo.

En caso de que los pagos estén registrados como pendientes debido a que la organización a cargo de su plan de administración de deuda no cumplió con los pagos programados, las consecuencias pueden ser tan devastadoras como si usted no hubiera efectuado los pagos de su plan de administración de deuda. Si usted no actúa rápidamente para hacer los arreglos de pago con sus acreedores, podría entonces incurrir en cargos por atraso que aumentarán el monto de sus deudas, podría perder las tasas de intereses más bajas obtenidas con el plan de administración de deuda, y se le pueden imputar “pagos atrasados” en su informe crediticio.

Preguntas importantes al momento de escoger un asesor de crédito

Si la organización con la que usted estaba trabajando cierra, es posible que usted pueda elaborar un plan de pagos por sí solo directamente con sus acreedores. Pero si cree que necesita asesoría de crédito y asistencia adicional, o si está considerando trabajar con un asesor de crédito por primera vez, considere hacer las preguntas que se presentan a continuación para poder encontrar el asesor de crédito que mejor se adapte a su situación.

1. ¿Qué servicios ofrece?

Busque una organización que ofrezca una amplia variedad de servicios, incluyendo asesoría para elaborar un presupuesto, clases de administración de ahorros y dinero y que cuente con asesores capacitados y certificados en asuntos de crédito para consumidores. Los asesores de la organización deberían discutir con usted su situación financiera integral y ayudarlo a desarrollar un plan personalizado para resolver sus problemas de dinero actuales y evitar otros problemas en el futuro. La sesión inicial de asesoría de crédito generalmente dura una hora con la posibilidad de realizar sesiones de seguimiento.

Evite hacer trato con aquellas organizaciones que, antes de tomarse el tiempo necesario para analizar su situación financiera, le digan que su única opción es un plan de administración de deuda. Estos planes de administración de deuda no son para todo el mundo. Usted debería

aceptar un plan de administración de deuda solamente después de que un asesor de crédito debidamente certificado haya dedicado una cantidad considerable de tiempo para revisar cuidadosamente su situación financiera y luego de que le haya ofrecido asesoría personalizada sobre cómo administrar su dinero.

Si usted estaba bajo un plan de administración de deuda administrado por una organización que cerró, pregúnteles a los nuevos asesores de crédito que esté considerando contratar qué es lo que pueden hacer para mantener los beneficios de su plan de administración de deuda.

2. ¿Tiene licencia para ofrecer servicios en mi estado de residencia?

Varios estados requieren que las organizaciones que ofrecen servicios de asesoría de crédito, planes de administración de deuda o servicios similares se registren y obtengan una licencia. No contrate a una organización que no haya cumplido los requerimientos vigentes en su estado de residencia.

3. ¿Ofrece información gratuitamente?

Evite entrar en tratos con las organizaciones que cobran por entregar información sobre sus servicios.

4. ¿Tendré un acuerdo o contrato formal escrito con la organización?

No se comprometa por teléfono a participar en un plan de administración de deuda. Asegúrese de que todas las promesas efectuadas verbalmente se pongan por escrito. Antes de firmar, lea todos los documentos cuidadosamente. Si le dicen que tiene que tomar una decisión inmediatamente, mejor busque otra organización.

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

Trate de usar los servicios de una organización cuyos asesores hayan recibido capacitación de parte de una entidad independiente.

6. ¿Existen otros clientes que han expresado su satisfacción por los servicios recibidos?

Una vez que haya identificado una organización de asesoría de crédito que se adapte a sus necesidades, verifíquela con la oficina de su Fiscal General estatal, agencia local de protección del consumidor y el *Better Business Bureau*. Estas organizaciones pueden informarle si existen otros consumidores que han presentado quejas contra la organización. La falta de quejas no garantiza la legitimidad de la compañía pero las quejas presentadas por otros consumidores pueden alertarlo sobre la existencia de problemas.

7. ¿Cuáles son los cargos u honorarios? ¿Me cobrarán cargos iniciales y/o cuotas mensuales?

Obtenga una estimación de precios detallada y por escrito, y pregunte específicamente si todos los cargos están incluidos en el presupuesto. Si usted está preocupado por no poder afrontar el pago de sus cargos, pregunte si la organización dispensa el pago de los cargos o los reduce cuando presta servicios a consumidores que están en su misma situación. Si una organización le dice que no podrá ayudarlo debido a que usted no puede afrontar el pago, busque ayuda en otra parte.

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

Posiblemente, los empleados que le aconsejan que compre determinados servicios reciben una comisión si usted opta por contratar esos servicios. Muchas organizaciones de asesoría de crédito reciben una compensación adicional de parte de los acreedores si usted se inscribe en un plan de administración de deuda. Si la

organización no está dispuesta a informarle cuál es la compensación que recibe de parte de los acreedores o la manera en la cual remunera a sus empleados, busque ayuda en otra parte.

9. ¿Qué medidas toma su compañía para que la información personal de sus clientes (por ejemplo nombre, domicilio, número de teléfono e información financiera) sea mantenida de manera segura y confidencial?

Las organizaciones de asesoría de crédito manejan su información financiera más delicada. Para proteger la privacidad de la información que recolectan y prevenir su uso indebido, la organización debe implementar medidas de seguridad apropiadas.

Para Más Información

La FTC publica una serie de publicaciones gratuitas sobre temas de crédito y finanzas, entre las que se incluyen *Cómo Elegir un Consejero de Crédito y Endeudado hasta el Cuello*. Ambas publicaciones están disponibles en Internet, ftc.gov/credit, o puede solicitarlas por teléfono llamando al número gratuito: 1-877-FTC-HELP.

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