

Información

de la FTC para Consumidores

Federal Trade Commission

enfoque en
EL CRÉDITO 

COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO
PARA EL CONSUMIDOR

Julio 2007

www.ftc.gov/espanol ■ 1-877-FTC-HELP

¿Necesita Crédito o Seguro?

Su Puntuación de Crédito Ayuda a Determinar lo que Pagará

Need Credit or Insurance? Your Credit Score Helps Determine What You'll Pay

¿Alguna vez se preguntó cómo hacen los prestamistas para decidir si le van a otorgar crédito o no? Por muchos años los otorgantes de crédito han utilizado los sistemas de puntuación de crédito para determinar si usted es un candidato con un factor de riesgo de crédito aceptable para otorgarle tarjetas de crédito, préstamos para la compra de automóviles e hipotecas. En la actualidad, muchos otros tipos de negocios — incluyendo compañías de seguros y compañías telefónicas

— están utilizando el sistema de puntuación de crédito para decidir si le aprobarán un préstamo o le otorgarán un servicio y para establecer los términos correspondientes. Entre las empresas que utilizan la puntuación de crédito para determinar si usted es un buen candidato a quien deberían otorgarle una póliza de seguro se encuentran las compañías de seguros para auto y viviendas. Si usted tiene una puntuación de crédito alta, esto significa que probablemente represente un menor riesgo para la compañía, lo que a su vez significa que es más fac-

tible que le otorguen el seguro o crédito que necesita — o que pague menos por el.

La Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC), la agencia nacional de protección del consumidor, quiere que usted sepa como funciona el sistema de puntuación de crédito.

La FCT quiere que usted sepa cómo funciona el sistema de puntuación de crédito.

¿QUÉ ES LA PUNTUACIÓN DE CRÉDITO?

Los otorgantes de crédito usan el sistema de puntuación de crédito para determinar si le extenderán crédito o no.

También lo pueden usar para establecer los términos que le ofrecerán o la tasa que pagará por su préstamo.

Información sobre usted y sus experiencias con crédito, como por ejemplo, historial de cómo ha pagado sus cuentas, el número y tipo de cuentas que posee, si es puntual en el pago, las acciones de cobranza iniciadas en su contra, sus deudas pendientes de pago y la antigüedad de sus cuentas, es recolectada de su informe de crédito. A través de programas estadísticos, los otorgantes de crédito comparan esta

2 Información de la FTC para Consumidores

información con los historiales de pago de préstamos de otros consumidores con características financieras similares a las suyas. Por ejemplo, un sistema de puntuación de crédito asigna puntos a cada uno de los factores que sirven para predecir cuáles son los candidatos con más probabilidades de pagar una deuda. El número total de puntos obtenidos — o sea la puntuación — ayuda a predecir cuáles son las probabilidades de que usted pague un préstamo y cumpla con los pagos a tiempo y en forma.

Algunas compañías de seguros también usan la información en los informes de crédito junto con otros factores para ayudar a predecir cuáles serán las probabilidades de que usted presente una reclamación de cobro del seguro y también para prever el posible monto de la reclamación. Las compañías de seguros pueden considerar estos factores cuando toman la decisión de emitir un seguro y determinar el monto de la prima que le cobrarán. Las puntuaciones de crédito que utilizan las compañías de seguros a veces son llamadas “puntuaciones de seguro” o “puntuaciones de seguro basadas en el historial de crédito”.

PUNTUACIONES DE CRÉDITO E INFORMES DE CRÉDITO

Su informe de crédito es un elemento clave de muchos de los sistemas de puntuación de crédito. Por eso es tan importante que usted verifique que la información en su informe de crédito sea correcta.

Según lo establecido por ley federal, usted tiene derecho a obtener cada 12 meses una copia gratuita de su informe de crédito de parte de cada una de las tres compañías de informes de los consumidores del país.

La Ley de Informe Justo de Crédito (*Fair Credit Reporting Act*, FCRA) también le otorga el derecho de obtener su puntuación de crédito de parte de las compañías de informes de los consumidores; estas

compañías están autorizadas a cobrarle un cargo razonable, que generalmente es de alrededor de \$8. A menudo, cuando usted compra un informe con su puntuación también le entregan información sobre cómo mejorarla.

Para solicitar su informe de crédito gratuito a una o a todas las compañías de informes de los consumidores del país y para comprar su puntuación de crédito, visite en Internet www.annualcreditreport.com, llame al 1-877-322-8228 o complete el formulario *Annual Credit Report Request Form* y envíelo por correo a: Annual Credit Report Request Service, P.O. Box 105281, Atlanta, GA 30348 5281.

El formulario debe completarse en inglés y se encuentra al final de este folleto; si lo desea, también puede imprimirlo desde www.ftc.gov/credito. Para más información, consulte la publicación **Tu Acceso a Informes de Crédito Gratuitos** disponible en www.ftc.gov/informesdecredito.

*Su informe de crédito
es un elemento clave en
muchos sistemas de
puntuación de crédito.*

¿CÓMO SE DESARROLLA UN MODELO DE PUNTUACIÓN DE CRÉDITO?

Para desarrollar un modelo o sistema de puntuación de crédito, los otorgantes de crédito o las compañías de seguros seleccionan una muestra aleatoria de sus clientes o un muestreo de clientes similares y efectúan un análisis estadístico para identificar las características relacionadas al riesgo. Luego, le asignan un valor a cada una de las características en base de la relevancia que posea como elemento de predicción para la evaluación del nivel de riesgo de un candidato. Cada compañía puede implementar su propio sistema de puntuación de crédito, utilizar diferentes sistemas adaptados a los distintos tipos de crédito o seguro que otorga, o bien puede aplicar un modelo genérico desarrollado por una compañía especializada en sistemas de puntuación de crédito.

La Ley de Igualdad de Oportunidad de Crédito (*Equal Credit Opportunity Act*, ECOA), establece que los sistemas de puntuación de crédito no pueden utilizar factores de puntuación que evalúen determinadas características tales como la raza, sexo, estado civil, nacionalidad o religión del solicitante. La ley permite utilizar la edad como factor de evaluación en aquellos sistemas de puntuación de crédito que estén correctamente diseñados. Pero todos los sistemas de puntuación de crédito que incluyan el factor “edad” deben dar

tratamiento igualitario a los solicitantes de edad avanzada.

¿QUÉ PUEDO HACER PARA MEJORAR MI PUNTUACIÓN?

Los modelos de puntuación de crédito son complejos y muchas veces pueden variar dependiendo de los otorgantes de crédito o compañías de seguros y de los diferentes tipos de crédito o seguro que ofrecen. Si un factor cambia, su puntaje también puede variar — pero generalmente, para lograr una mejor puntuación, se debe tener en cuenta la manera en que se relaciona el factor en cuestión con los demás factores considerados por el modelo utilizado. Solamente la compañía que utiliza el sistema de puntuación sabe cuáles son los factores o características que podrían mejorar su puntuación dentro del modelo particular que utilizan para evaluar su solicitud.

No obstante, para computar su puntuación de crédito, los sistemas o modelos de puntuación consideran generalmente la siguiente información en su informe de crédito:

- ¿Ha pagado sus facturas puntualmente? Sus antecedentes de pago son un factor importante. Es probable que su puntuación se vea afectada negativamente si su informe de crédito in-

dica que usted paga sus facturas con demora, si alguna de sus facturas vencidas fue enviada a una agencia de cobranzas o si alguna vez se ha declarado en quiebra o bancarota.

Puede ser que los modelos de puntuación de crédito esten basados en información adicional a la que está en su informe de crédito.

4 Información de la FTC para Consumidores

- ¿Está al límite? Muchos sistemas evalúan el monto de su deuda pendiente comparándolo con su límite de crédito. Es probable que su puntuación sea afectada negativamente cuando el monto de esa deuda se aproxima al límite de crédito que le han establecido.
- ¿Hace cuánto tiempo que tiene crédito? En general, los modelos de puntuación consideran cuánto tiempo hace que usted tiene crédito. Si su historial de crédito es insuficiente, su puntuación se puede ver afectada negativamente, pero esto puede ser contrarrestado si usted demuestra que hace sus pagos en término y mantiene deudas de bajo monto.
- ¿Ha solicitado algún crédito recientemente? Muchos modelos de puntuación tienen en cuenta si usted ha solicitado un crédito recientemente verificando cuántas veces se han efectuado “averiguaciones” (*inquiries*) sobre su informe de crédito. Si recientemente ha solicitado abrir demasiadas cuentas de crédito, su puntuación puede ser afectada negativamente. No todas las averiguaciones o consultas efectuadas sobre su informe de crédito tienen un efecto negativo, por ejemplo, las averiguaciones que hacen los acreedores para monitorear sus cuentas o las relacionadas con ofertas “preevaluadas” no son tenidas en cuenta.
- ¿Cuántas y qué tipo de cuentas de crédito posee usted? Aunque en general tener cuentas de crédito es considerado un factor positivo, el hecho de tener muchas tarjetas de crédito puede afectar su puntuación negativamente. Además, muchos modelos de puntuación de crédito tam-

bién toman en consideración el tipo de cuentas de crédito que usted posee. Por ejemplo, para algunos modelos de puntuación, los préstamos otorgados por compañías financieras pueden afectar negativamente su puntuación de crédito.

Aparte de considerar la información que se registra en su informe de crédito, los modelos de puntuación de crédito también pueden basarse en otros datos. Por ejemplo, cuando usted solicita un préstamo hipotecario, el modelo también puede considerar el monto del adelanto, el importe total de sus deudas y sus ingresos.

Es probable que le lleve algo de tiempo mejorar su puntuación de manera significativa, pero es posible lograrlo. Para mejorar su puntuación de crédito — en la mayoría de los modelos — concéntrese en pagar sus cuentas en fecha, cancelar los saldos pendientes y no contraer nuevas deudas.

¿SON CONFIABLES LOS SISTEMAS DE PUNTUACIÓN DE CRÉDITO?

Los sistemas de puntuación de crédito permiten que los otorgantes a crédito o las compañías de seguros puedan evaluar a millones de solicitantes consistentemente con respecto a muchas características diferentes. Para que los sistemas sean estadísticamente válidos, deben estar basados en una muestra grande. Generalmente, los sistemas de puntuación de crédito varían entre los diferentes negocios y compañías que los utilizan.

En general, cuando los sistemas de puntuación de crédito están correctamente diseñados, posibilitan tomar decisiones de manera más rápida, exacta e imparcial que cuando son tomadas subjetivamente por

un individuo. Además, varios otorgantes de crédito diseñan sistemas que contemplan a solicitantes que obtienen un puntaje que no es suficientemente alto para aprobar la evaluación o una puntuación que no es lo suficientemente baja como para ser excluidos totalmente. Estos candidatos son referidos a un gerente de la entidad financiera quien decidirá si la compañía o prestador extenderá el crédito solicitado brindándole al potencial prestatario la posibilidad de discutir y negociar su situación con el gerente de la compañía.

¿QUÉ PASA SI ME DENIEGAN CRÉDITO O UN SEGURO O SI NO CONSIGO LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES QUE DESEO?

Si le deniegan un crédito, la Ley de Igualdad de Oportunidad de Crédito (ECOA) le exige a los otorgantes que le notifiquen las razones específicas que llevaron a dicha entidad a rechazar su solicitud o que le informen que usted tiene derecho a recibir una notificación en la que se detallan las razones del rechazo de su solicitud dentro de un plazo de 60 días. Pida que le den razones específicas: cualquier explicación confusa o imprecisa es considerada ilegal. Las razones aceptables pueden ser: “Su nivel de ingresos es bajo” o “Usted no ha estado empleado por un período de tiempo suficiente”. Entre las razones inaceptables se pueden incluir: “Usted no cumple con los estándares mínimos requeridos” o “Usted no ha obtenido el puntaje suficiente dentro de nuestro sistema de puntuación”.

En algunas ocasiones, es posible que le denieguen la extensión de un crédito o seguro — o que le apliquen una prima inicial más alta — por causa de

la información registrada en su informe de crédito. Si así fuera, la ley FCRA requiere que se le informe el nombre, el domicilio y el número de teléfono de la compañía de informes de los consumidores que suministró esos datos. Comuníquese con la compañía para averiguar qué es lo que se indica en su informe de crédito. Esta información se entrega gratuitamente a condición de que la solicite dentro un plazo de 60 días a partir de la fecha de denegación del crédito o seguro. La compañía de informes del consumidor puede indicar cuál es la información registrada en su informe, pero solamente el otorgante de crédito le puede explicar el motivo por el rechazo de su solicitud.

Si un otorgante de crédito o compañía de seguros le informa que le denegó la extensión del crédito o seguro porque usted tiene un saldo cuyo importe está cercano al monto del límite en sus tarjetas de crédito, usted puede volver a solicitar el crédito después de pagar sus balances. Debido a que los sistemas de puntuación de crédito se basan en los datos en su informe de crédito, la puntuación usualmente cambia cuando cambian los datos en el informe de crédito.

Si le deniegan su solicitud de crédito o seguro o si no consigue la tasa o términos que desea, haga las siguientes preguntas:

- Pregúntele al otorgante de crédito o a la compañía de seguros si utilizaron un sistema de puntuación de crédito. Si así fuera, pregunte cuáles son las características o factores utilizados en el sistema y de qué manera puede mejorar su solicitud.
- Si consigue el crédito o el seguro solicitado, pregúntele al otorgante de crédito o a la compa-

6 Información de la FTC para Consumidores

ñía de seguros si le otorgaron la mejor tasa y los mejores términos disponibles. Si así no fuera, pregunte por qué.

- Si le deniegan el crédito o si no le ofrecen la mejor tasa disponible debido a algunas inexactitudes registradas en su informe de crédito, no dude en disputar la información incorrecta con la compañía de informes de los consumidores. Para informarse más detalladamente sobre este derecho, vea la publicación **Cómo Refutar Errores en los Informes de Crédito** en www.ftc.gov/credito.

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/consumidor o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. La FTC ingresa todas las quejas relacionadas a fraudes de Internet y sistema de 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.

Consejos Generales

La Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*, FTC) es la agencia nacional de protección del consumidor. Aquí hay algunos consejos de la FTC para ayudarlo a ser un consumidor informado.

1. **Averigua con quién está tratando.** No trate con compañías que no proveen claramente el nombre, calle y número de teléfono de la empresa.
2. **Protega sus datos personales.** Solamente dé sus tarjetas de crédito u otros datos personales a empresas que conozca y en las que usted confíe.
3. **Tómese su tiempo.** Resista la tentación de actuar “ahora”. La mayoría de las ofertas que son buenas hoy, también lo serán mañana.
4. **Sepa los riesgos.** Toda inversión que promete grandes ganancias es de alto riesgo. Esto significa que podría perder su inversión — quizás toda su inversión.
5. **Lee la letra chica.** Antes de realizar un pago o firmar un contrato, pida todas las promesas por escrito y revíselas con cuidado, en especial, las condiciones que aparecen en la letra más pequeña.
6. **“Gratis” es gratis.** Descarte cualquier oferta que exija un pago para recibir un regalo o un regalo “gratis”. Si algo es un regalo, o es “gratis” usted no debería tener que pagar por ello.
7. **Reporte el fraude.** Si cree que ha sido víctima de un fraude, repórtelo. Es una manera de saldar cuentas con quienes lo engañaron. Al presentar una queja llamando al 1-887-382-4357 o en www.ftc.gov/queja, usted provee información importante que podría ayudar a las autoridades a encontrar y detener a los estafadores.

*Comisión Federal de Comercio
Buro de Protección del Consumidor
División de Educación del Consumidor y los Negocios*

*Federal Trade Commission
Bureau of Consumer Protection
Division of Consumer and Business Education*

PARA EL CONSUMIDOR
WWW.FTC.GOV/ESPAÑOL

COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO
1-877-FTC-HELP