

Equipo de supervivencia financiera de emergencia

para el consumidor



Autora: New England Consumer Advisory Group

Diseño: Fabienne Anselme Madsen

Traducción al español: Sergio Graciano

New England Consumer Advisory Group

Banco de la Reserva Federal
de Boston

Diciembre de 2011

Departamento de Desarrollo
Comunitario de Boston

Asociación de Ahorro y
Préstamo de Brattleboro

Departamento de Asuntos
Bancarios de Connecticut

Federal Deposit Insurance
Corporation

Gallagher, Callahan &
Gartrell, P.C.

Homeowner Options for
Massachusetts Elders

Housing Network of
Rhode Island

Dirección Estatal de Maine
para la Protección del Crédito
al Consumidor

Asociación de Banqueros
de Massachusetts

División de Bancos
de Massachusetts

Oficina de Asuntos del
Consumidor de Massachusetts

Centro Morin de Derecho
Bancario y Financiero,
Universidad de Boston

Neighborhood of
Affordable Housing

Departamento Bancario
de New Hampshire

Oficina del Contralor
de la Moneda

Oficina de Supervisión de las
Instituciones de Ahorro

Este folleto del New England Consumer Advisory Group¹, titulado *Equipo de supervivencia financiera de emergencia para el consumidor*, fue concebido para brindarle una guía básica y recursos prácticos sobre una amplia gama de temas financieros.

El New England Consumer Advisory Group (NECAG), está integrado por reguladores, abogados, banqueros, académicos y otros profesionales de la industria financiera de todo el territorio de Nueva Inglaterra. (Consulte la lista de organismos e instituciones mencionadas a la izquierda). El NECAG se reúne periódicamente para identificar y abordar cuestiones relativas a la protección financiera al consumidor de la región. Si desea recibir copias adicionales de esta publicación, visite el sitio web <http://www.bostonfed.org/consumer> o comuníquese con la línea directa de publicaciones del Banco de la Reserva Federal de Boston.

¹ N. del T. Grupo de Asesoría al Consumidor de Nueva Inglaterra





ÍNDICE

Sección		
1	Préstamos para automóviles	6
2	Bancos y cooperativas de crédito	7
3	Presupuesto	10
4	Tarjetas de crédito	13
5	Asesoría de crédito	16
6	Informe de crédito	18
7	Tarjetas de débito	20
8	Recuperación de deudas	22
9	Gestión de deuda	24
10	Ejecución hipotecaria	27
11	Préstamos de alto precio para el consumidor	29
12	Líneas de crédito con garantía hipotecaria	30
13	Robo de identidad	32
14	Hipotecas	34
15	Protección contra el sobregiro	40
16	Los derechos de los inquilinos ante la ejecución hipotecaria	42
17	Apéndice	45

Sección 1

Préstamos para automóviles: Obtenga la mejor financiación posible para su automóvil

Si está a la búsqueda de un automóvil o si piensa financiar esta importante compra, tenga en cuenta los puntos siguientes:

ANTES DE VISITAR EL CONCESIONARIO

1. Solicite una copia gratis de su informe de crédito. (Visite <http://www.annualcreditreport.com>). Revíselo para verificar que no contenga errores que le impedirían obtener la mejor financiación posible. Corrija todo error de acuerdo con las instrucciones provistas en el informe. También puede comprar una copia de su informe de crédito en este sitio. (Para mayor información sobre informes de crédito, vea la Sección 6, Informes de crédito, Informe de crédito, página 18).
2. No está obligado a financiar su automóvil mediante el concesionario. Averigüe con su banco o cooperativa de crédito, en periódicos locales y en Internet sobre otros bancos y cooperativas de crédito locales que ofrezcan préstamos para automóviles a tasas competitivas. Compare las tasas anuales equivalentes (TAE¹) ofrecidas y determine si puede obtener una aprobación de crédito previa antes de visitar el concesionario.
3. Desconfíe de propagandas que prometan condiciones fáciles para personas con malos antecedentes crediticios. Frecuentemente, estas transacciones conllevan tasas de interés elevadas o requieren el pago de adelantos importantes.

AL VISITAR EL CONCESIONARIO

1. Si piensa financiar el auto mediante el concesionario, asegúrese primero de negociar el mejor precio de compra. Desconfíe de los vendedores que quieran saber de inmediato cuánto puede pagar cada mes. Podrían tratar de convencerlo a firmar un contrato aparentemente más asequible a plazo más largo y pagos mensuales más bajos. Esas condiciones pueden parecer más asequibles a corto plazo, pero el automóvil terminará costándole más.
2. Negocie el precio del automóvil antes de informar que tiene un vehículo para entregar como parte de pago. Frecuentemente, los concesionarios reducen los descuentos que ofrecen si saben que el comprador cuenta con esta opción.
3. Pague la mayor cantidad posible por adelantado. Cuánto más financie y cuánto más tiempo le lleve pagar el saldo, pagará más intereses y el automóvil terminará costándole más dinero. Además, si tiene que vender el automóvil antes de pagar el préstamo, puede terminar debiéndole a la compañía de financiación más de lo que vale el vehículo.
4. Considere la posibilidad de pagar los gastos de matriculación, titularidad e impuestos por separado, en vez de financiarlos. De esta manera reducirá los intereses a pagar.
5. Antes de firmar un contrato, determine si existen cláusulas de penalización por saldo de la deuda antes del vencimiento. De ser posible, evite los contratos que incluyan estas multas.
6. Si el concesionario requiere un depósito sobre el automóvil, averigüe si éste es reembolsable en caso de que decida no comprarlo. Solicite todo acuerdo por escrito.

¹ La TAE provee el costo real de un préstamo o de un crédito expresado como un número que le permite comparar todos los tipos de opciones de financiación. La TAE calcula el costo anual del crédito teniendo en cuenta la tasa de interés y otros costos afines a la obtención del préstamo o del crédito

7. Los contratos de prestación de servicios, seguros de crédito y las llamadas coberturas de déficit, garantías adicionales y otras opciones, no son obligatorias y pueden resultar costosas durante el plazo del préstamo.
8. Recuerde que al poseer un automóvil incurrirá en otros gastos, como seguro, impuesto sobre los consumos específicos, impuesto anual de matriculación, gasolina y mantenimiento.

RECURSOS ADICIONALES

Automóviles: financiación, arrendamiento con opción de compra o alquiler

Comisión Federal de Comercio (FTC/Federal Trade Commission)

http://www.ftc.gov/index_es.shtml (en el campo de búsqueda, escriba “automóviles”, “financiación” y “leasing”).

Car smart: Una guía para consumidores para la compra, arrendamiento y reparación de un automóvil en Massachusetts²

Massachusetts Consumer Coalition³

<http://www.massconsumer.org/carsmartenspanol/carsmartenspanol.html>

Consejos para arrendar un vehículo: Guía para el consumidor

Junta de Gobernadores del Sistema de la Reserva Federal

http://www.federalreserve.gov/pubs/leasing/guide_spanish.htm

Para presentar una queja sobre un concesionario, comuníquese con la Comisión Federal de Comercio en el 1-877-FTC HELP (1-877-382-4357)

O comuníquese con la oficina del Procurador General de su estado, la división de protección al consumidor o el ente regulador de crédito al consumidor de su estado. (Para información de contacto, consulte la Sección 17, Apéndice, página 45).

Sección 2

Bancos y cooperativas de crédito: Cómo escoger la opción que más le conviene

En Nueva Inglaterra existen más de 500 bancos y cooperativas de crédito. ¿Cómo escoger la que más le conviene? He aquí algunos factores a tener en cuenta:

PRODUCTOS Y SERVICIOS

En la actualidad, la mayoría de las instituciones bancarias ofrecen una amplia gama de cuentas para depósitos (cuenta corriente y de ahorro), productos crediticios (tarjetas de crédito, protección de sobregiro, hipotecas y préstamos para automóviles), inversiones (cuentas de mercado monetario) y otros productos afines. Considere qué productos y servicios busca y determine qué banco o cooperativa de crédito puede satisfacer estas necesidades de la mejor manera. La comodidad y los costos se deben también considerar como factores decisivos.

Cada persona tiene diferentes costumbres bancarias. ¿Piensa visitar el banco o la cooperativa de crédito semanalmente o realizará la mayoría de las operaciones en Internet o

² N. del T. Para una versión actualizada de Car Smart en inglés, visite <http://www.massconsumer.org/Carsmart2006/>.

³ N. del T. Coalición de consumidores de Massachusetts

telefónicamente? ¿Prefiere una institución bancaria con pocas o muchas sucursales? ¿Necesita que el banco esté cerca de su casa, cerca de su trabajo, o de ambos? ¿Le importaría hacer la mayoría de las transacciones bancarias por Internet con un banco o cooperativa de crédito que no tenga una sucursal en su área pero que le ofrezca a cambio otras ventajas, como operaciones bancarias por teléfono móvil o tasas de interés más altas?

SENTIRSE COMO EN CASA

A algunas personas les gusta hacer operaciones en bancos donde los empleados los conocen por su nombre. Si éste es un punto importante para usted, considere un banco pequeño o una cooperativa de crédito comunitaria. Estas instituciones pueden prestar más atención al cliente y proveerle un servicio personalizado que no sería tan obvio en instituciones regionales más grandes, con más sucursales y centros de atención telefónica que funcionan durante las 24 horas del día.

CAJEROS AUTOMÁTICOS

Si usa cajeros automáticos frecuentemente y desea acceder a sus cuentas desde más de un sitio, considere una institución con una amplia red de cajeros automáticos. O considere una institución que forme parte de las redes SUM o CU24, redes bancarias o de cooperativas de crédito que no cobren sobrecargos en Massachusetts y en varios otros estados. (Para saber qué instituciones participan en estas redes, visite <http://www.sum-atm.com> y <http://www.CU24.com>, ambos sitios son en inglés). En ambos casos, podrá evitar los sobrecargos por el uso de cajeros automáticos.

Averigüe si la institución de depósito cobra comisiones por el uso de cajeros automáticos de otras redes bancarias. Algunos bancos también ofrecen productos que reembolsan a los clientes todo cargo en el que hayan incurrido al usar un cajero automático de otro banco, y pagan tasas de interés mayores si tiene depósito directo y utiliza su tarjeta de débito varias veces por mes. (Tenga en cuenta que si usa una tarjeta de débito para que le den dinero en efectivo al hacer una compra, en lugar de usar un cajero automático, podría evitar completamente los recargos correspondientes).

BANCA POR INTERNET

En la actualidad, más del 50 % de los clientes bancarios realizan operaciones bancarias por Internet. Infórmese sobre los servicios ofrecidos, cómo funciona la banca por Internet de dicha institución en particular y qué cargos, de existir alguno, cobran. En Estados Unidos, existe algunos “bancos sin sucursales” que podrían ser una opción viable para quienes buscan solamente servicios bancarios convenientes por Internet. Realice una búsqueda en Internet para obtener más información sobre estos bancos.

CARGOS Y PRESTACIONES

Las leyes estatales y federales de Veracidad en la Información de Ahorros requieren que los bancos y las cooperativas de crédito informen por adelantado todos los cargos a los que están sujetas las cuentas. ¡Use esta información para comparar antes de decidir!

Los cargos pueden variar según cuál sea el saldo de su cuenta, la cantidad y tipo de transacciones que realiza y si tiene otras cuentas en la misma institución. Tenga en cuenta qué saldo piensa mantener en su cuenta o cuentas bancarias. Muchas instituciones financieras cancelan varios cargos de las cuentas corrientes si se mantiene un saldo importante o si realiza un depósito directo periódico. (Recuerde averiguar cómo la institución calcula los saldos mínimos; por ejemplo, saldos promedio, diario o mensual).

Considere la cantidad de transacciones que realizará mensualmente, inclusive los cheques que emitirá, las transacciones en cajeros automáticos y en puntos de venta y toda domiciliación bancaria posible (gimnasio, servicios, pagos de la cuota del automóvil, y

demás). Algunas instituciones cobran por ciertas transacciones, en tanto que otras permiten una cantidad limitada de transacciones gratuitas. Revise las condiciones de la cuenta para así saber cuándo incurrirá en ciertos cargos por el uso de cajeros automáticos fuera de la red o por la protección de sobregiro automática sobre su cuenta. Estos programas son populares y prácticos, pero puede incurrir en cargos importantes si no controla el saldo de su cuenta.

Finalmente, evalúe qué cuotas cobran, qué tasas de interés pagan y qué incentivos ofrecen las cuentas corriente teniendo en cuenta las bajas tasas de interés vigentes; considere si una cuenta corriente con interés (cuenta “NOW⁴” en inglés) o una cuenta corriente básica (una cuenta corriente que no paga intereses y que goza de cargos más bajos) le ofrecen una mejor opción.

ANCIANOS Y MENORES

En Massachusetts, los bancos autorizados por el estado deben proveer cuentas corrientes y de ahorros gratuitas a personas mayores de 65 años o menores de 18. Algunos bancos con autorización federal y bancos en otros estados también tienen cuentas especiales que pueden ofrecer cuotas reducidas o limitadas.

PROGRAMA BANCARIO BÁSICO DE MASSACHUSETTS

Las personas que no puedan mantener saldos importantes en sus cuentas bancarias deben considerar cuentas alternativas de bajo costo. Más del 80 % de las sucursales bancarias del Commonwealth participan en el programa bancario básico voluntario para Massachusetts. La cuenta corriente básica ofrece un cargo mensual máximo de \$ 3. Esta cuenta permite realizar al menos 15 retiros de efectivo gratuitos por mes, inclusive 8 mediante cheques, y sólo necesita \$ 25 para abrir la cuenta. Para abrir una cuenta de ahorros básica sólo se requieren \$ 10, un saldo mínimo de \$ 10 para que no le cobren una cuota mensual de mantenimiento y le paga intereses sobre saldos superiores a \$ 10. Para mayor información, visite http://mcbc.info/basic_banking.

RECURSOS ADICIONALES

A Shoppers Guide to Bank Products and Services⁵ *(en inglés)*

Informaciones de la FDIC para el consumidor (Verano de 2005)

<http://www.fdic.gov> (en el campo de búsqueda, escriba “Summer 2005 Shopper’s Guide”)

Respuestas y soluciones para clientes de bancos nacionales

<http://www.helpwithmybank.gov/espanol/index-espanol.html>

Avoiding Costly Banking Mistakes: No Trivial Pursuit⁶ *(en inglés)*

Informaciones de la FDIC para el consumidor (Otoño de 2006)

<http://www.fdic.gov/consumers/consumer/news/cnfallo6/costly.html>

Cinco consejos para proteger su cuenta bancaria

Junta de Gobernadores del Sistema de la Reserva Federal

http://www.federalreserve.gov/consumerinfo/fivetips_checking_sp.htm

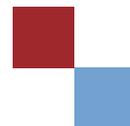
Cómo puede un consumidor presentar una queja sobre un banco

http://www.federalreserveconsumerhelp.gov/index_sp.cfm

4 N. del T. Negotiable Order of Withdrawal

5 N. del T. Guía para consumidor de productos y servicios bancarios

6 N. del T. Evite errores bancarios costosos: no juegue a las adivinanzas



Protéjase de los cargos por cheques rebotados y sobregiros

Junta de Gobernadores del Sistema de la Reserva Federal
<http://www.federalreserve.gov/pubs/bounce/bouncespanish.htm>

Lo que usted debería saber sobre sus cheques

Junta de Gobernadores del Sistema de la Reserva Federal
http://www.federalreserve.gov/pubs/check21/shouldknow_sp.htm

¿Cuándo no es su cheque un cheque? Intercambio electrónico de cheques

Junta de Gobernadores del Sistema de la Reserva Federal
<http://www.federalreserve.gov/pubs/checkconv/checkconvsp.htm>

Comparación de servicios de cuentas corrientes

Departamento de Asuntos del Consumidor y Reglamentaciones
Comerciales de Massachusetts
<http://db.state.ma.us/dob/banksmain2.asp> (en inglés)

Money Smart: Un programa de educación financiera

Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC)
<http://www.fdic.gov/consumers/consumer/moneysmartsp/index.html>

Para mayor información sobre instituciones financieras en su zona, comuníquese con la asociación de banqueros de su estado. (Consulte la Sección 17, Apéndice, página 45).

Para presentar una queja del consumidor contra una institución bancaria, comuníquese con la línea de ayuda al consumidor de la Reserva Federal en el 1-888-851-1920 o con el Departamento Bancario de su estado. Para presentar una queja ante una agencia reguladora bancaria específica, tanto federal como estatal, consulte la Sección 17, Apéndice, página 45, para obtener la información de contacto.

Sección 3

Presupuesto: Cree un plan de gastos y cúmplalo al pie de la letra

He aquí algunos consejos para ayudarle a vivir dentro de sus límites y tal vez ahorrar dinero al mismo tiempo:

SEPA EN QUÉ GASTA EL DINERO:

La manera más fácil de hacer un presupuesto es saber en qué gasta el dinero para poder decidir qué puede modificar para alcanzar sus metas. Observe todos sus gastos durante un mes y anótelos.

PRIMERO OCÚPESE DE USTED MISMO:

Si cuenta con un plan de jubilación, aporte al menos el máximo antes de impuestos que aporta su empresa. Cada vez que reciba un aumento de sueldo, aumente el porcentaje de su contribución para incrementar “sin esfuerzos” los aportes a su plan de jubilación.

SEPA EN QUÉ DEBE GASTAR SU DINERO:

Basándose en sus ingresos después de impuestos, utilice los porcentajes siguientes como guía:

1. **Vivienda (35 %):** alquiler/hipoteca, servicios, mantenimiento, impuestos y seguro.
2. **Transporte (15 %):** préstamo para automóvil, gasolina, estacionamiento, mantenimiento y transporte público.
3. **Pago de otras deudas (15 %):** éstas no incluyen su hipoteca o préstamo para automóvil, sino préstamos estudiantiles, tarjetas de crédito y otras deudas.
4. **Ahorros/emergencias (10 %):** no se cuestiona. No es modificable.
5. **Gastos generales (25 %):** todo lo demás —vestimenta, viajes, salud, entretenimiento.

Puede modificar estos porcentajes, ¡pero asegúrese que sumen 100 %!

También puede tomar prestado de una categoría para agregar otra, excepto de los ahorros.

HAGA CAMBIOS PARA LOGRAR SUS METAS:

1. Considere si debe tomar un segundo empleo para ganar más dinero.
2. Pague sus deudas, comience con aquellas que cobran la mayor tasa de interés.
3. No haga ninguna compra con una tarjeta de crédito que no pueda pagar cuando reciba la cuenta.
4. No acepte más ofertas de crédito; para solicitar que no le envíen más ofertas mediante los registros de historiales crediticios, llame al 1-888-567-8688.
5. Evite hacer sólo los pagos mínimos requeridos por sus deudas, inclusive con las tarjetas de crédito.
6. ¡Cree un efecto en cadena! A medida que salde cada deuda, tome el dinero que usaba para pagar esa deuda y utilícelo para pagar el siguiente saldo en su lista.
7. Controle y proteja su crédito. Al reducir su deuda mejorará su puntuación crediticia. (Controle su informe crediticio gratuito una vez al año para supervisar el estado de su crédito, visite <http://www.annualcreditreport.com>).
8. Si necesita limitar sus gastos, solo pague en efectivo. Retire el dinero para sus gastos semanales de su cuenta bancaria, ¡una vez que haya gastado todo el dinero, no retire más!

COMPARTA SU PLAN CON AMIGOS Y FAMILIARES:

No sea tímido y haga saber a su entorno que ciertos gastos (cenas afuera, vacaciones, etc.) están fuera de su presupuesto. ¡La tranquilidad que le brindará el saber que está en el buen camino con su dinero vale la pena!

Y si se queda sin trabajo o si sus ingresos disminuyen repentinamente, debe:

- Actuar rápidamente para ajustar sus gastos y ahorros.
- Reducir sus gastos: escoja servicios más económicos o comuníquese con sus acreedores para solicitar cuotas más bajas o una suspensión temporal de las mensualidades .
- Refuerce sus ahorros y fondos para emergencias —use su indemnización, seguro de desempleo y otros ingresos para generar una reserva de dinero.
- Revise sus opciones de seguro de salud.



- Ahorre el dinero de su jubilación: no retire efectivo; transfiera el dinero a una cuenta de ahorros para jubilación (IRA, por sus siglas en inglés) o déjela en el plan que ofrece su empleador.

RECURSOS ADICIONALES

US Financial Literacy and Education Commission⁷

1-888-696-6639

<http://www.mymoney.gov/home-es.html>

Managing Your Money in Good Times and Bad⁸ (en inglés)

Informaciones de la FDIC para el consumidor (Invierno de 2007-2008)

<http://www.fdic.gov> (en el campo de búsqueda, escriba “Managing your money”)

SEC’s Roadmap to Saving and Investing⁹ (en inglés)

Security and Exchange Commission¹⁰ (SEC)

<http://www.sec.gov/investor/pubs/roadmap.htm>

Building Wealth: A Beginner’s Guide to Securing Your Financial Future¹¹ (en inglés)

Banco de la Reserva Federal de Dallas

<http://dallasfed.org/ca/wealth/index.cfm>

Sistema en línea de presupuesto personal y de gestión de dinero (en inglés)

<http://www.mint.com>

Departamento de Protección al Consumidor de Connecticut:

Consejos para ahorrar dinero

Estado de Connecticut

<http://www.ct.gov> (sitio en inglés)

Unidad Cooperativa de la Universidad de New Hampshire: Managing Money¹² (en inglés)

Universidad de New Hampshire

<http://extension.unh.edu/Money/Money.htm>

Facultad de la Unidad Cooperativa de la Universidad de New Hampshire

Clases sobre gestión financiera (en inglés)

Universidad de New Hampshire

<http://extension.unh.edu/money/MMPrograms.htm>

Calculadores

Para presupuesto del hogar, ahorros generales y ahorros para la universidad:

<http://www.bankrate.com> (sitio en inglés)

<http://apps.finra.org/Calcs/1/Savings> (sitio en inglés)

<http://apps.finra.org/Calcs/1/CollegeSavings> (sitio en inglés)

Planilla de presupuesto

<http://www.fdic.gov/consumers/consumer/news/cnwin0809/index.html>

7 N. del T. Comisión Federal de Educación Financiera de EE.UU.

8 N. del T. Administre su dinero en buenos y malos tiempos

9 N. del T. Guía práctica para ahorros e inversiones de la Comisión de Valores y Bolsa.

10 N. del T. Comisión de Valores y Bolsa de Estados Unidos

11 N. del T. Cómo construir patrimonio: Una guía para principiantes para asegurar su futuro financiero

12 N. del T. Administración financiera

Sección 4

Tarjetas de crédito: Qué debe saber antes de escoger o usar una

He aquí algunos puntos básicos que debe comprender sobre las tarjetas de crédito.

1. Una tarjeta de crédito, si se usa inteligentemente, es una manera ideal para establecer un historial crediticio. Un buen historial crediticio le permitirá obtener otros créditos luego, como un préstamo para un auto o una hipoteca.
2. No todas las ofertas de tarjetas de crédito son iguales. Las tarjetas tienen tasas de interés (éstas pueden ser variables o fijas), cuotas y prestaciones diferentes. ¡Compare para escoger la tarjeta que mejor se amolde a sus necesidades!
3. Las ofertas que recibe por correo no le garantizan la tasa de interés preaprobada.
4. La ley federal requiere que los emisores de tarjetas de crédito informen sobre las condiciones específicas en la solicitud de su tarjeta, en su contrato de tarjeta de crédito y en los resúmenes mensuales de cuenta. Antes de decidir si acepta o no, lea cuidadosamente y asegúrese de comprender todas las condiciones de una tarjeta de crédito.
5. Al usar su tarjeta, haga pagos superiores al mínimo mensual para evitar que le cobren intereses más altos. De ser posible, ipague todo el saldo cada mes para evitar pagar interés alguno!
6. Un período de gracia (un plazo en el que puede pagar antes de que el interés comience a acumularse) no le resultará útil si no paga todo el saldo cada mes.
7. Siempre pague su cuenta a tiempo. Si paga tarde pueden cobrarle cargos adicionales y una tasa de interés más alta (recargo sobre la TAE) y puede incidir negativamente en su puntuación crediticia. Si envía su pago por correo, asegúrese de hacerlo con suficiente tiempo para que lo reciban; la compañía de la tarjeta de crédito considerará que el pago se realizó el día de recepción, no en la fecha indicada en el franqueo.
8. Si tiene dificultades para hacer los pagos mensuales, deje de usar la tarjeta hasta que su saldo vuelva a estar bajo control.
9. La tarjeta de crédito le ofrece mayor protección que los pagos en efectivo, cheques o tarjetas de débito. Si pierde o le roban la tarjeta, su responsabilidad máxima es de \$ 50. Comuníquese de inmediato con el emisor de su tarjeta. Si observa un error en su cuenta o un cargo no autorizado, notifique al emisor de la tarjeta por escrito en un plazo de 60 días, llame por teléfono y luego envíe una carta a la dirección provista por el emisor de la tarjeta para el envío de disputas (no envíe la carta a la dirección donde envía sus pagos). El emisor de la tarjeta debe acusar recibo de su carta e investigar rápidamente. También tiene derechos en lo que concierne a la resolución de disputas relacionadas con artículos o servicios comprados con una tarjeta de crédito si:
 - Trató de resolver la disputa de buena fe con el comerciante
 - La suma en cuestión es de más de 50 dólares, y
 - La transacción en disputa se realizó en su estado de residencia o dentro de un radio de 100 millas (160 km).

Si se cumplen estas condiciones, podrá validar ante el emisor de la tarjeta de crédito las demandas y protecciones que normalmente tendría contra el comerciante

Si pierde o le roban la tarjeta de crédito, comuníquese con la compañía emisora y cancele su tarjeta de inmediato. El nombre de la institución y el número de teléfono se indican en su resumen mensual.

A continuación se enumeran los detalles que debe comprender sobre las tasas de interés y aranceles de su tarjeta de crédito:

TASAS

1. La tasa anual equivalente (TAE) es la tasa de interés anual que pagará en su tarjeta si no paga la totalidad de su saldo cada mes. La TAE provee el costo verdadero del crédito expresado como un número que le permite comparar distintas tarjetas de crédito. La TAE puede ser fija o variable. La tasa fija es una tasa de interés predeterminada que no se modifica (a no ser que se haya informado de una fecha de vencimiento). La mayoría de las tarjetas tienen una tasa de interés variable, es decir tasas que están vinculadas a un índice, como la tasa de interés preferencial, y pueden tanto subir como bajar.
2. Las tasas de interés en las tarjetas de crédito no están limitadas por las leyes estatales contra la usura, dado que los bancos están generalmente regidos por las leyes del estado de origen, y no por las de su estado de residencia.
3. Los emisores de las tarjetas generalmente cobran diferentes TAE sobre compras, transferencias de saldos y adelantos de efectivo, éstos últimos están sujetos a las tasas más elevadas.
4. Si tiene diferentes saldos en su tarjeta (por ejemplo, saldo de transferencias, compras y adelanto de efectivo), a partir de febrero de 2010, se requiere que los emisores de tarjetas apliquen primero al saldo sujeto a la TAE más alta toda suma superior pago mínimo obligatorio.
5. Si no hace un pago a tiempo o si sobrepasa su límite de crédito, el emisor de la tarjeta puede aumentar su TAE. A partir de febrero de 2010, los emisores de tarjetas se referirán al aumento de la TAE como “recargo sobre la TAE”.

CUOTAS

1. **Cuota anual:** algunos emisores cobran una cuota anual fija por el uso de la tarjeta. Existen muchos programas de premios vinculados a las tarjetas con cuotas anuales. Si no piensa aprovechar los premios que ofrecen estos programas, busque una tarjeta que no cobre una cuota anual.
2. **Cuota de solicitud:** no solicite tarjetas que requieran un pago para procesar su solicitud. Hay muchísimos emisores de tarjetas que no le cobran nada para determinar si cumple con los requisitos.
3. **Multa por pago tardío:** es una multa fija que el emisor de la tarjeta le cobrará si no realiza el pago mínimo en la fecha requerida. El monto de esta multa se debe informar al momento de abrir la cuenta. Desde febrero de 2010, no se puede considerar que un pago es tardío si se recibe antes de las 5.00 PM en el día de vencimiento (o del día siguiente, si la fecha de vencimiento cae un domingo o un día feriado). No hay horas límite para pagos realizados en sucursales durante el horario de oficina.

4. **Multa por sobrepasar el límite de crédito:** desde febrero de 2010, los emisores de tarjetas no pueden cobrarle por sobrepasar el límite de crédito a no ser que usted autorice la opción para que completen las transacciones que superen su límite de crédito. (Si no acepta esta opción, se rechazarán todas las transacciones que superen su límite de crédito).

RECURSOS ADICIONALES

Tarjetas de crédito, débito y ATM: Qué hacer si se pierden o son robadas

Federal Trade Commission¹³ (FTC)

<http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/credit/scre04.shtm>

Infórmese antes de . . . elegir o usar una tarjeta de crédito

Banco de la Reserva Federal de Boston (Diciembre de 2009)

1-800-409-1333

<http://www.bostonfed.org/consumer/knowbeforeyougo/credit-card-spanish/index-spanish.htm>

Respuestas y soluciones para clientes de bancos nacionales

Oficina del Contralor de la Moneda

<http://www.helpwithmybank.gov/espanol/tarjetas-credito.pdf>

Tarjeta de crédito

Departamento de Justicia de New Hampshire (*sitio en inglés*)

<http://www.doj.nh.gov/consumer/sourcebook/credit-cards.htm>

Credit Card Secrets¹⁴ (*en inglés*)

Departamento de Asuntos del Consumidor y Reglamentaciones Comerciales de Massachusetts

<http://www.mass.gov> (en el campo de búsqueda, escriba “Credit Card Secrets”)

Cómo escoger una tarjeta de crédito

Junta de Gobernadores del Sistema de la Reserva Federal

<http://www.federalreserve.gov/pubs/shop/default.htm>

Cinco consejos: Obteniendo el máximo de su tarjeta de crédito

Junta de Gobernadores del Sistema de la Reserva Federal

http://www.federalreserve.gov/consumerinfo/fivetips_creditcard_sp.htm

Plastic Fraud: Getting a Handle on Credit and

Debit Cards¹⁵ (*en inglés*)

Banco de la Reserva Federal de San Francisco

<http://www.frbsf.org/publications/consumer/plastic.html>

Credit Cards: New Law Protects Consumers from Surprise Fees, Rate Increases and Other Penalties¹⁶ (*en inglés*)

Informaciones de la FDIC para el consumidor (Verano de 2009)

<http://www.fdic.gov/consumers/consumer/cnsum09/newlaw.html>

Ante problemas con la institución emisora de la tarjeta: Centro de ayuda al consumidor de la Reserva Federal: 1-888-851-1920

13 N. del T. Comisión Federal de Comercio

14 N. del T. Secretos sobre las tarjetas de crédito

15 N. del T. Fraude plástico: Consejos sobre tarjetas de crédito y de débito

16 N. del T. Tarjetas de crédito: Una nueva ley para proteger al consumidor ante cargos sorpresivos, aumento de tasas y otras multas



5

Sección 5

Asesoría de crédito: Ayuda para manejar sus finanzas

En toda Nueva Inglaterra hay asesores de crédito gratuitos o que cobran honorarios reducidos. Si necesita la ayuda de un asesor, tenga en cuenta los puntos siguientes:

1. La asesoría de crédito puede incluir cualesquiera de los servicios siguientes: educación financiera y gestión de crédito, consultas confidenciales de presupuesto, asesoría sobre crédito y deuda, planes de gestión de deuda (DMP¹⁷), bancarrota, asesoría y educación.
2. La asesoría de crédito es una buena opción si enfrenta una deuda importante de facturas médicas, cargos de tarjetas de crédito, préstamos estudiantiles y demás. La asesoría de crédito puede ayudarle a desarrollar un plan a largo plazo para saldar su deuda.
3. Una buena agencia lo informará sobre sus opciones crediticias, le proveerá una descripción general de las consecuencias positivas y negativas de sus opciones y le ayudará a escoger la mejor opción de crédito para su situación.
4. En la actualidad existen varias estafas de asesoría de crédito. Asegúrese de escoger un asesor de crédito legítimo. Escoja una organización sin fines de lucro, que esté afiliada a una organización nacional y que ofrezca una amplia gama de servicios. Algunos sitios web del gobierno incluyen una lista de agencias de asesoría sin fines de lucro reconocidas y aprobadas, o incluso financiadas por el estado.
5. Al comunicarse con la agencia por primera vez, asegúrese de formular preguntas específicas sobre los servicios que ofrece y qué cobran por cada servicio. No pague honorarios iniciales elevados o cuotas mensuales para recibir asesoría de crédito. Muchas agencias ofrecen asesoría de crédito a costos muy bajos o de forma totalmente gratuita.

Si considera un Plan de gestión de deuda (DMP), he aquí lo que debe saber:

1. Según cuál sea su situación, un asesor de crédito puede sugerir un Plan de gestión de deuda (DMP) para ocuparse de su situación financiera. Un DMP es un acuerdo que el servicio de asesoría realiza entre usted y sus acreedores. Los acreedores no están obligados a aceptar el DMP, pero muchos de ellos lo aceptan puesto que les ayuda a cobrar la deuda. Con un DMP, usted paga una suma mensual a la agencia asesora y ésta distribuye pagos a todos sus acreedores. Como parte del DMP, los acreedores pueden aceptar reducir sus tasas de interés o eliminar aranceles.
2. Un DMP no es un arreglo rápido: Es un plan a largo plazo diseñado para mejorar su situación crediticia. Es una buena opción si básicamente se enfrenta a una deuda no asegurada (por ej., pagos de tarjeta de crédito o cuentas médicas) o si sólo lleva un poco de atraso con una deuda asegurada (por ej., pagos de hipoteca). Un DMP no será jamás una buena opción si su presupuesto mensual es negativo, es decir, si mensualmente gasta más dinero del que gana.

¹⁷ N. del T. DMP: Debt Management Plan

3. Tenga en cuenta que un DMP puede incidir en su informe crediticio en el futuro. Aunque no se lo considerará como pagador tardío en su informe crediticio si paga mediante un DMP, sus acreedores lo considerarán durante cierto tiempo como un indicador negativo de su solvencia.
4. Si aceptó un DMP, asegúrese de que los acreedores reciban los pagos a tiempo con el dinero que entrega a la agencia asesora. (Los pagos tardíos incidirán negativamente sobre su clasificación crediticia). Comuníquese con sus acreedores y confirme que hayan aceptado el DMP y la recepción de los pagos de la agencia asesora.

RECURSOS ADICIONALES

Salud fiscal: Cómo escoger un asesor de crédito

Comisión Federal de Comercio (FTC/Federal Trade Commission)

<http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/credit/scre26.shtm>

Para las personas en un Plan de gestión de deuda: Una lista de lo que deben hacer

Comisión Federal de Comercio (FTC)

<http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/credit/scre38.shtm>

Before You File for Personal Bankruptcy: Information About Credit Counseling and Debtor Education¹⁸ (en inglés)

Comisión Federal de Comercio (FTC)

<http://www.ftc.gov> (en el campo de búsqueda, escriba “Personal Bankruptcy”)

Para encontrar un asesor en su zona, comuníquese con una de las siguientes agencias:

Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE.UU. (HUD)

<http://espanol.hud.gov/offices/hsg/sfh/hcc/hcs.cfm>

Fundación Nacional para el Asesoramiento Crediticio

801 Roeder Road, Suite 900

Silver Spring, MD 20910

1-800- 682-9832

<http://espanol.nfcc.org/index.cfm>

American Consumer Credit Counseling (*sitio en inglés*)

130 Rumford Avenue, Suite 202

Auburndale, MA 02466-1371

1-800-769-3571

<http://www.consumercredit.com>

American Credit Counseling Services (*sitio en inglés*)

4 Taunton Street, Suite 5

Plainville, MA 02762

1-800-729-0551

<http://www.accs.org>



¹⁸ N. del T. Antes de declararse en bancarrota personal: Información sobre asesoría de crédito y educación sobre deuda.

6

Sección 6

Informe de crédito: Qué dicen de usted sus informes de crédito y cómo y por qué debe obtener copias

Su informe de crédito incluye información detallada sobre usted y su historia crediticia. Con su autorización, acreedores potenciales al igual que empleadores obtendrán estos informes de una de las 3 agencias principales de informes sobre el consumidor, para evaluar su solvencia. Sus informes de crédito pueden incidir en su capacidad para obtener crédito, vivienda y empleo.

SU INFORME DE CRÉDITO INCLUYE LOS DETALLES SIGUIENTES:

1. Quién es usted, qué otros nombres ha usado y dónde ha vivido y trabajado.
2. Cuánto debe a sus acreedores, incluso cuántas cuentas tiene, durante cuánto tiempo las ha tenido y qué cantidad ha usado o no de su límite de crédito.
3. Si ha hecho pagos a tiempo según se ha acordado.
4. Si los registros públicos incluyen información negativa sobre usted, como embargos, juicios para cobrar deudas, bancarrotas y sentencias.
5. Cuántas averiguaciones se han realizado y quienes las han realizado (las entidades que han recibido sus informes de crédito), lo cual puede indicar con qué frecuencia ha solicitado crédito. Para los acreedores, el solicitar crédito muy frecuentemente puede ser un indicador de mayor riesgo crediticio.
6. Su responsabilidad financiera.

La información se conserva en su informe de crédito durante 7 años. Esto incluye pagos morosos. La información sobre bancarrotas se conserva en su informe de crédito durante 10 años.

Debe revisar su informe de crédito por las razones siguientes:

1. Muchas entidades pueden acceder los informes de crédito, como prestamistas, empleadores y propietarios de viviendas para alquilar.
2. Es importante que obtenga una copia de su informe de crédito para confirmar que éstos sean precisos, para corregir cualquier información incorrecta y controlar que no haya fraude ni robo de identidad.
3. Frecuentemente, el consumidor se siente aliviado al ver que su informe de crédito es mejor de lo que pensaba. El conocer su solvencia, según la evalúan sus informes y puntajes crediticios, puede proveerle tranquilidad.
4. Los estudios muestran que los consumidores que leen y comprenden sus informes de crédito realizan una mejor tarea para obtener un buen crédito, usarlo responsablemente y mantenerlo.
5. El revisar su informe de crédito le ayudará a identificar y mejorar puntos débiles en su historial crediticio.

6. Su puntaje crediticio se basa en la información de su informe de crédito. Los prestamistas usan este puntaje para determinar si le prestarán o no dinero y a qué tasa de interés lo harán.

El efecto de varios factores sobre su puntaje crediticio y qué hacer al respecto:

- **35 %** Antecedentes de pagos: pague al menos el pago mínimo a tiempo cada mes.
- **30 %** Cuánto debe a las cuentas de crédito respecto del crédito disponible (sin usar): trate de mantener saldos bajos en las tarjetas de crédito y otras cuentas renovables.
- **15 %** Duración de los antecedentes de crédito: mantenga algún tipo de crédito, incluso si paga la totalidad cada mes.
- **10 %** Crédito nuevo: no abra muchas cuentas nuevas en un período corto. Esto podría indicar dificultades financieras y mayor riesgo.
- **10 %** Tipos de crédito: mantenga una variedad de tipos de crédito, aunque ésta no es una prioridad. El solicitar crédito frecuentemente, y que éste le sea denegado, puede incidir negativa y significativamente en su puntaje crediticio. Use su crédito general disponible: mantenga saldos bajos respecto de los límites de crédito.



ENCARGUE CADA AÑO COPIAS DE SUS INFORMES DE CRÉDITO:

Tiene derecho a recibir una copia anual gratuita de su informe de crédito de cada una de las agencias nacionales de informes sobre el consumidor (Experian, TransUnion y Equifax). Utilice uno de los métodos detallados en la sección siguiente, **RECURSOS ADICIONALES**. (También tiene derecho a recibir copias gratuitas de su informe si se le ha denegado crédito en base a la información de dicho informe). Puede solicitar su informe gratuito de las 3 agencias simultáneamente, o de una agencia diferente cada 4 meses para así recibir sus informes de crédito de forma progresiva durante el año.

RECURSOS ADICIONALES

Para encargar una copia anual de su informe de crédito en línea (o por correo o telefónicamente):

En línea: <http://www.annualcreditreport.com> (en inglés)
Por correo o por teléfono: Annual Credit Report Request Service
P.O. Box 105281
Atlanta, GA 30348-5281
1-877-322-8228

(Nota: Otras fuentes que pueden proveerle su informe de crédito, incluso aquellas que incluyen la palabra “gratis” en sus nombres, pueden cobrarle un cargo directa o indirectamente.

Para acceder a sus informes de crédito gratuitos

Comisión Federal de Comercio (FTC)

http://www.ftc.gov/index_es.shtml (en el campo de búsqueda escriba “informes de crédito gratuitos”).

Cinco consejos para mejorar su puntaje de crédito

Junta de Gobernadores del Sistema de la Reserva Federal

http://www.federalreserve.gov/consumerinfo/fivetips_creditscore_sp.htm

Informes de crédito

Ayuda al consumidor de la Reserva Federal

<http://www.federalreserveconsumerhelp.gov/spanish/learnmore/credit-reports.cfm>

Respuestas y soluciones para clientes de bancos nacionales:

Respuestas sobre los informes de crédito

Oficina del Contralor de la moneda

<http://www.helpwithmybank.gov/espanol/credito.pdf>

<http://www.helpwithmybank.gov/espanol/index-espanol.html>

FDIC's Consumer Protection Tool Kit¹⁹ (en inglés)

Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC)

<http://www.fdic.gov/consumers/loans/prevention/toolkit.html>

Sección 7

Tarjetas de débito: Comprenda los riesgos antes de usar su tarjeta

La tarjeta de débito ha ganado popularidad con los consumidores porque es un método práctico y más rápido que escribir un cheque, y además es más fácil de obtener que una tarjeta de crédito. Al igual que con una tarjeta de crédito, el consumidor pasa la tarjeta por el lector magnético de la tienda, pero la diferencia se basa en que no incurre en una deuda con una factura al final de cada mes. El dinero se debita de su cuenta al momento de la compra.

ANTES DE USAR SU TARJETA DE DÉBITO DEBE TENER EN CUENTA LOS PUNTOS SIGUIENTES:

1. Muchos bancos ofrecen protección de sobregiro que le permiten que su cuenta quede al descubierto al hacer compras u obtener dinero en efectivo con su tarjeta de débito. Para gozar de esta protección debe OPTAR (aceptar) por este servicio, el cual generalmente, está sujeto a pagos: se cobran intereses sobre la cantidad de dólares sobregirados y/o una tarifa por cada transacción que deje su cuenta en descubierto. Los cobros por sobregiro pueden variar de \$ 25 a \$ 40 por transacción. Si no acepta recibir el servicio de protección de sobregiro, la institución financiera no puede cobrarle los cargos correspondientes, pero rechazará el pago de toda transacción que sobrepase el saldo de su cuenta. Si considera la posibilidad de contar con protección de sobregiro, es necesario que comprenda todos los costos inherentes a dicho servicio.

19 N. del T. Equipo de protección al consumidor de la FDIC

2. Algunos comerciantes, como hoteles, estaciones de servicio y empresas de alquiler de automóviles, tienen como norma bloquear una suma de dinero de la cuenta vinculada a la tarjeta de débito para cubrir el costo estimado de los cargos. De esta manera, si por ejemplo carga \$ 20 dólares de gasolina y paga con una tarjeta de débito, la estación de servicio puede tener la norma de bloquear \$ 50 o \$ 100 de su cuenta. Por lo tanto, usted (sin saberlo) no tendrá acceso a esos fondos hasta que hayan sido desbloqueados. Estos bloqueos pueden durar desde varias horas hasta varios días, según la rapidez con la que el comerciante procese la transacción. Y durante el tiempo en que esos fondos están bloqueados, puede incurrir en cargos por sobregiro si trata de utilizarlos.
3. Si usa una tarjeta de crédito para hacer una compra, está protegido por regulaciones federales y puede que no tenga que pagar por artículos comprados si éstos no fueron entregados tal como fuera prometido por el comerciante. En cambio, al pagar con una tarjeta de débito, el dinero se toma de su cuenta inmediatamente, y toda disputa deberá resolverse directamente con el comerciante; el banco no le reembolsará el dinero en caso de mercadería defectuosa o que no haya sido entregada.
4. Como medida de seguridad, para poder acceder los fondos de su cuenta, la mayoría de las tarjetas de débito requieren un número de identificación personal (PIN²⁰). Si le roban su tarjeta de débito y su número PIN, pueden vaciarle la cuenta completamente. (Consulte el Párrafo 5 sobre las limitaciones de responsabilidad). Si su tarjeta de débito lleva un logotipo de Visa o de MasterCard, la podrá usar también como una tarjeta de crédito, no es necesario ingresar el PIN para acceder a los fondos: se acepta ya sea una firma o una autorización verbal (por ejemplo, al hacer una compra telefónica).
5. Si pierde o le roban la tarjeta de débito, o si observa en su cuenta que alguien efectuó una transacción no autorizada, para protegerse, informe a su banco o cooperativa de crédito en el plazo de 2 días o ni bien se de cuenta de la pérdida o de la transacción no autorizada. En tanto que proceda de esta manera, su responsabilidad no sobrepasará los \$ 50. Sin embargo, si aguarda más de 60 días para informar la pérdida o robo, podría perder hasta \$ 500, salvo en Massachusetts ya que la ley del estado limita la responsabilidad a un máximo de \$ 50. Si se demora aún más, puede perder todo el dinero de su cuenta sin posibilidad de emplear ningún recurso contra el banco o la cooperativa de crédito. También será responsable de todas las multas por cheques sin fondos. Es importante observar que el momento de detectar una transacción no autorizada es, generalmente, al recibir el resumen de cuenta bancario. Por lo tanto, si no controla sus resúmenes de cuenta inmediatamente al recibirlos y luego detecta transacciones no autorizadas, puede que la entidad emisora de la tarjeta no tenga obligación de reembolsarle el dinero.

SI PIENSA USAR UNA TARJETA DE DÉBITO, OBSERVE LAS SIGUIENTES MEDIDAS DE PROTECCIÓN:

1. ¡Siempre vigile el saldo de su cuenta! Si no sobregira la cuenta, evitará las costosas multas y el pago de intereses inherentes a la protección de sobregiro.
2. Proceda con cautela al hacer compras en Internet con su tarjeta de débito. Si no le entregan los artículos adquiridos o si no fueran entregados en las condiciones prometidas (por ej., artículos dañados o un producto diferente), habrá perdido su dinero y tendrá muy pocas posibilidades de recuperarlo. También corre el riesgo de que un ladrón pueda acceder a su cuenta bancaria.

20 N. del T. PIN: Personal Identification Number

- 
3. Preste atención al bloqueo de fondos en su cuenta. Al usar la tarjeta de débito para pagar gasolina, cuartos de hotel o autos de alquiler, pregunte al comerciante qué normas utilizan al recibir pagos de esta manera.
 4. Mantenga su número PIN seguro. No use un PIN que sea fácil de adivinar y no lo comparta con nadie.
 5. Si pierde o si le roban su tarjeta de débito, comuníquese con su banco o cooperativa de crédito inmediatamente.
 6. Sobre todo, revise su resumen de cuenta mensual ni bien lo reciba para determinar si hay errores! Si realiza transacciones bancarias por Internet, controle su cuenta cada 3 o 4 días como mínimo; o mejor aún todos los días. Informe a su banco inmediatamente de todo error o transacciones no autorizadas.

RECURSOS ADICIONALES

Lo que necesita saber: Nuevas reglas de sobregiro para las tarjetas de débito y las tarjetas de ATM

Junta de Gobernadores del Sistema de la Reserva Federal

http://www.federalreserve.gov/consumerinfo/wyntk_overdraft_sp.htm

Bloqueo de tarjetas de crédito y de débito

Comisión Federal de Comercio (FTC)

<http://www.ftc.gov> (en el campo de búsqueda, escriba “Bloqueo de tarjeta de débito”)

Tarjetas de crédito, débito y ATM: Qué hacer si se pierden o son robadas

Comisión Federal de Comercio (FTC)

<http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/credit/scre04.shtm>

Sección 8

Recaudación de deudas: Sus derechos y amparos; las reglas de la recuperación

La ley federal y las leyes de muchos estados proveen una sólida protección al consumidor contra el acoso o abuso de los recaudadores de deuda. Estos amparos jurídicos incluyen los siguientes:

1. En un plazo de 5 días de haberse comunicado con usted por primera vez, el recaudador de deuda debe enviarle una carta en la que ofrezca comprobar, o verificar, que usted es responsable de esa deuda. Si usted responde por escrito indicando que desea una prueba que demuestre que se trata de su deuda, el recaudador no podrá contactarlo hasta que provea dicha prueba.
2. En todo momento, puede escribir una carta a un recaudador de deuda e indicarle que no se comunique con usted, y éste deberá interrumpir todo contacto. (No obstante, la deuda no se cancela y su cuenta será reenviada al acreedor para acciones ulteriores).
3. Si se le ha informado al recaudador que usted no puede aceptar llamadas de recaudación de deuda en su trabajo, se le prohíbe que lo llame allí.
4. Un recaudador de deuda no puede revelar detalles sobre su deuda a ninguna otra persona además de usted (o su cónyuge) sin su autorización.

5. Los recaudadores de deuda no pueden llamarlo antes de las 8.00 a.m. o después de las 9.00 p.m.; no pueden usar un lenguaje abusivo; no pueden amenazarlo con entablarle un juicio a no ser que realmente la ley les otorgue ese derecho. No pueden hacerse pasar por abogados o amenazarlo con hacerle daño o enviarlo a la cárcel.

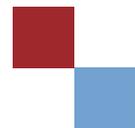
Si piensa que un recaudador de deuda violó sus derechos o infringió la ley, denúncielo a la oficina del Procurador General o al regulador financiero del estado. En la mayoría de los estados de Nueva Inglaterra, los recaudadores de deuda están matriculados y controlados a nivel estatal, comuníquese con la oficina del Procurador General de su estado e infórmese sobre el regulador apropiado. Bajo la ley federal y las leyes de algunos estados, usted cuenta también con derechos jurídicos contra un recaudador de deuda que proceda de manera ilícita, y si usted gana en un juicio, la corte requerirá que el recaudador pague los honorarios de sus abogados.

RECUPERACIÓN DE BIENES: ¿CUÁLES SON LAS REGLAS?

Si financia un artículo costoso (como un auto) con el concesionario, o si toma un préstamo para hacer la compra, los documentos que firma con el concesionario o con el prestamista, generalmente le otorgan el derecho al acreedor de recuperar (volver a tomar) el artículo si usted no termina de pagarlo.

En la mayoría de los estados, la recuperación es lícita si el prestamista o el concesionario cumplen ciertas reglas. Éstas incluyen:

1. Algunos estados requieren un aviso escrito que indique que está atrasado con los pagos. El concesionario o el prestamista tienen la obligación de haberle entregado o intentado entregarle dicho aviso, este procedimiento se llama “Aviso de derecho de remediar el incumplimiento”.
2. Si usted no paga aún lo que debe, o si paga el monto adeudado y al poco tiempo vuelve a atrasarse con los pagos, o si su estado no requiere un aviso por escrito, la compañía puede recuperar el automóvil y otros colaterales.
3. Al recuperar el artículo, el acreedor o la compañía de recuperación no pueden “interrumpir las negociaciones”, (en otras palabras, no pueden usar fuerza o violencia).
4. El acreedor o compañía de recuperación no puede ingresar en una vivienda, ni tampoco en un garaje que forme parte de la vivienda. Sin embargo, pueden recuperar el vehículo si se encuentra en la entrada para autos, en la calle frente a su casa, en el estacionamiento de su trabajo o en cualquier otro sitio de acceso público.
5. Usted tiene derecho de recuperar todo artículo que estuviera dentro del vehículo que no esté instalado de forma fija. Por ejemplo, no puede recuperar un auto estéreo instalado de forma permanente en el tablero del automóvil, pero puede recuperar su portafolio o cualquier otro artículo suelto.
6. En varios estados, después de la recuperación recibirá un aviso en el que le proveen un breve plazo para recuperar su colateral mediante el pago de la cantidad total adeudada, así como de los gastos razonables incurridos para realizar la recuperación. Si no paga esta suma (llamada “liquidación del colateral”), el colateral se venderá entonces en una subasta pública o privada.
7. Toda subasta de un colateral se debe realizar de manera “comercialmente razonable”, lo cual es muy importante ya que usted puede ser responsable del “saldo restante”, en otras palabras la diferencia entre el precio obtenido en el remate y la suma que usted debe aún sobre el préstamo o sobre el contrato de venta a crédito.



8. Si piensa que se infringieron sus derecho al recuperar un artículo de su propiedad, comuníquese con la oficina del Procurador General o con los reguladores financieros de su estado. En todos los estados, los acreedores y prestamistas están controlados, y en algunos estados las empresas de recuperación están también registradas y garantizadas por obligación escrita, por ende, usted puede apelar si no se cumplieron las reglas.

RECURSOS ADICIONALES

Preguntas frecuentes sobre cobranza de deudas: Una guía para consumidores

<http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/credit/scre18.shtm>

Ante preguntas o problemas con los recaudadores de deudas, comuníquese con las siguientes instituciones:

Comisión Federal de Comercio (FTC)

1-877-382-4357

<http://www.ftc.gov>

División de Bancos de Massachusetts

1-800-495-2265 (en Massachusetts solamente)

1-617-956-1500

<http://www.mass.gov/dob>

Para obtener información de contacto de la oficina del Procurador General de su estado o del organismo a cargo de las reglamentaciones financieras, consulte la Sección 17, Apéndice, página 45.

Sección 9

Gestión de deuda: Consolide la deuda y viva dentro de sus límites

En la difícil economía actual es particularmente importante limitar y controlar el monto de su deuda. He aquí algunos consejos para manejar su deuda de manera eficaz.

EVITE LA DEUDA EXCESIVA: SEA RESPONSABLE AL GASTAR DINERO.

- Usted tiene la responsabilidad de reintegrar el dinero que tome prestado. La gestión de su presupuesto es el primer paso para controlar su deuda.
- Es esencial que comprenda qué significa el contraer una deuda. Antes de firmar un contrato de crédito o de préstamo:
 1. Revise sus obligaciones actuales para determinar si puede asumir más deudas; y
 2. Asegúrese de saber qué tasas de interés y cuotas tendrá que pagar por el crédito adicional. (Se le debe informar sobre estos costos por adelantado).
- Determine qué efecto a largo plazo tendrá la deuda. Formule preguntas como, si tengo un saldo de \$ 1000 en una tarjeta de crédito con una tasa de interés de 25 %, ¿cuánto dinero deberé en 3 años? Si el interés se acumula diariamente, ideberá los

\$ 1,000 iniciales más \$ 1,000 adicionales en intereses!) Si realiza el pago mínimo cada mes no reducirá este total sustancialmente.

- Use la factura de su tarjeta de crédito para determinar cuánto pagará en intereses cada mes. Multiplique la tasa periódica por el saldo diario promedio (llamado saldo sujeto a gastos de financiación). Luego, si su interés se devenga diariamente, multiplique este valor por la cantidad de días en el mes. El resultado es la cantidad de interés devengada en ese mes.
- Si no puede pagar el saldo total de su tarjeta de crédito cada mes, limite el máximo que puede gastar y al llegar a ese valor deje de usar la tarjeta completamente y comience a pagar el saldo.
- Puede controlar su deuda y crecimiento económico mediante el seguimiento de su patrimonio neto. Para calcular su patrimonio neto sustraiga al total de sus activos el total de su deuda.

PRIORIDADES DE DEUDA: ¿QUÉ DEUDAS SE DEBEN PAGAR PRIMERO?

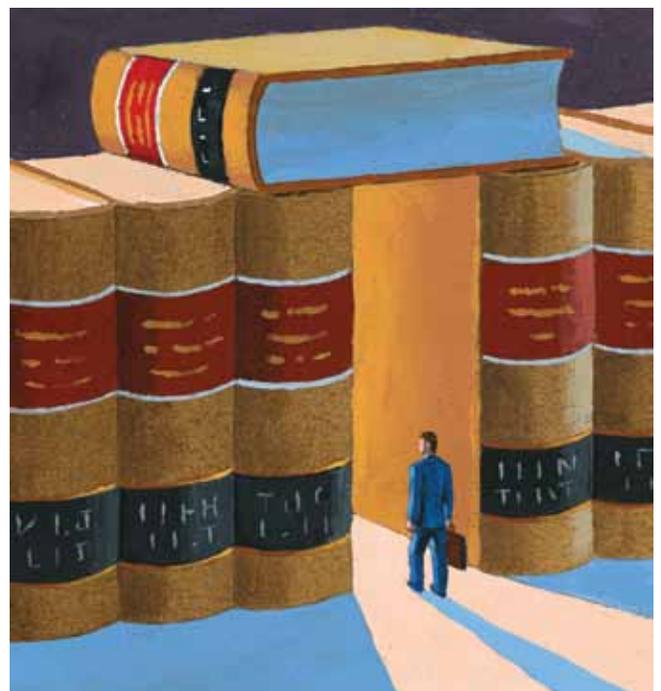
- Tome decisiones en base a lo que sea mejor para usted y no en base a las amenazas de los acreedores. En general, los recaudadores de deuda más agresivos son los que tienen menos influencia sobre usted.
- Primero pague las deudas aseguradas y luego las no aseguradas. Una deuda asegurada es una deuda respaldada por un colateral, como su vivienda, su automóvil u otros bienes del hogar. Se trata generalmente de artículos imprescindibles para la vida cotidiana. Si no paga una hipoteca puede terminar en ejecución hipotecaria, si no cumple con los pagos del automóvil el prestamista puede recuperar vehículo. Aunque es importante el pago de las deudas no aseguradas, como las tarjetas de crédito, es posible que le sea más fácil negociar ese tipo de deudas ya que el acreedor no posee ningún colateral (garantía).
- Si se atrasa con el pago de deudas no aseguradas, trate de negociar con el acreedor o con el recaudador de deuda. Si no obtiene resultados satisfactorios y recibe documentos de un tribunal, responda rápidamente por escrito al tribunal e indique toda justificación que posea. ¡No omita ninguna de las fechas del tribunal! Tenga la certeza de que ningún juez le obligará hacer pagos que no pueda afrontar.

CUÁNTA DEUDA ES MUCHA DEUDA?²¹

Existen límites de deuda recomendados:

- Deuda relacionada con la vivienda (proporción entre el pago mensual de la hipoteca y el ingreso mensual): sus gastos mensuales de vivienda no deben exceder 31 % de su ingreso mensual bruto (antes de deducir los impuestos).
- Pagos de toda la deuda (porcentaje de reembolso anticipado): los pagos mensuales de su deuda (entre otros, tarjetas de crédito, vivienda, pagos del automóvil, pensión alimenticia, cuentas médicas, etc.) no deben superar 45 % de su ingreso mensual bruto (antes de la deducción de impuestos).

21 Consulte la Sección 3, Presupuestos para por cientos recomendados después de impuestos.



CÓMO REDUCIR SU DEUDA:

- Comuníquese con sus acreedores: es posible que acepten cobrar una tasa de interés más baja y planes de pago.
- Trate de consolidar su deuda: si tiene varias deudas, considere refinanciarlas en un sólo préstamo para combinarlas en un pago global cada mes. Entre los posibles beneficios tendrá la reducción de las tasas de interés y de los aranceles. Recuerde los puntos siguientes:
 1. Si no tiene un buen crédito, a la agencia prestamista le será difícil consolidar su deuda sin aumentar su tasa de interés o sin cobrarle cargos más elevados. Si una tasa parece demasiado buena para ser real, probablemente no lo sea. Asegúrese de comprender todos los honorarios correspondientes.
 2. Recuerde que las tarjetas para la transferencia de saldo con interés bajo son sólo soluciones a corto plazo y pueden generar problemas de deuda a largo plazo si no se gestionan correctamente.
 3. Para muchos consumidores, el trabajar con asociaciones sin fines de lucro de asesoría de crédito ha resultado la mejor solución. Muchos estados matriculan o registran compañías de gestión de crédito; comuníquese con los reguladores bancarios de su estado y averigüe si la compañía que tiene en mente está matriculada.
- Averigüe si un Plan de administración de deuda (DMP) o una Línea de crédito con garantía hipotecaria (HELOC, por sus siglas en inglés) son una buena opción para usted. (Para mayor información, consulte la Sección 5, Asesoría sobre crédito, página 16 y la Sección 14, Hipotecas, página 34.)
- Otra opción puede ser el declararse en bancarrota. La bancarrota interrumpe todas las actividades de recuperación de deuda y ejecuciones hipotecarias y le brinda la posibilidad de mantener su residencia y su automóvil (hasta un límite determinado). Entre las desventajas de esta opción se incluyen la cancelación de sus tarjetas de crédito y de algunos artículos de lujo y una reducción de su puntaje crediticio por un período de 10 años. (El efecto de la bancarrota sobre su informe crediticio disminuye con el tiempo). El declararse en bancarrota es una decisión importante, pero a veces es la mejor opción para poder recuperar su salud financiera y mental.

Para cualesquiera de las sugerencias previas puede solicitar la ayuda de un asesor de crédito reconocido. **¡Esté atento a las estafas de disminución de deuda!** En la actualidad, existen varios servicios usureros para la gestión de deuda que se publicitan en televisión, radio, Internet y periódicos. Evite toda compañía de reducción de deuda que cobre honorarios por adelantado y cuotas mensuales a largo plazo. Consulte la **Sección 5, RECURSOS ADICIONALES**, para información sobre cómo encontrar un asesor de crédito de confianza.

RECURSOS ADICIONALES

Calculadores

Para presupuesto del hogar, ahorros generales y ahorros para la universidad:

<http://www.bankrate.com> (*sitio en inglés*)

<http://apps.finra.org/Calcs/1/Savings> (*sitio en inglés*)

<http://apps.finra.org/Calcs/1/CollegeSavings> (*sitio en inglés*)

Planilla de presupuesto

<http://www.fdic.gov/consumers/consumer/news/cnwin0809/index.html> (*en inglés*)

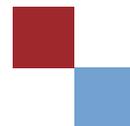
Para mayor información, consulte **Sección 5, RECURSOS ADICIONALES**, página 17.

Sección 10

Ejecución hipotecaria: Cómo evitarla o dónde buscar ayuda cuando la enfrenta

La ejecución hipotecaria es una amenaza para muchas personas en toda Nueva Inglaterra. He aquí algunos consejos para ayudarle a evitarla.

1. La mayoría de las ejecuciones hipotecarias ocurren después de uno de los siguientes grandes cambios en el presupuesto mensual del prestatario. Actúe de inmediato si enfrenta cualesquiera de estas graves situaciones:
 - Reducción de ingresos, posiblemente debido a la pérdida de trabajo, disminución del pago de horas extraordinarias o cambio de trabajo.
 - Atraviesa un momento difícil, como divorcio, separación conyugal, enfermedad o fallecimiento de un familiar.
 - Debe utilizar tarjetas de crédito para pagar sus gastos mensuales.
 - Tiene nuevos gastos importantes, como reparaciones de la vivienda o gastos de matriculación universitaria.
 - La tasa de interés de su hipoteca está por reajustarse (ajuste ascendente).
2. Si prevé dificultades para pagar su hipoteca, ¡busque ayuda antes de encontrarse en problemas! Comuníquese con su prestamista lo antes posible. Muchas personas creen que se deben atrasar con los pagos de la hipoteca antes de pedir ayuda. Por el contrario, generalmente es más fácil llegar a una solución con su prestamista cuando está aún en buena situación.
3. Si prevé dificultades para pagar su hipoteca, y el prestamista no ha provisto ayuda, solicite los servicios de un asesor hipotecario. El Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de Estados Unidos (HUD) provee una lista de asesores hipotecarios en su zona aprobados por el HUD que pueden ayudarle a comprender cuáles son sus opciones cuando un cambio en su presupuesto mensual pone en peligro su habilidad para cumplir con los pagos de la hipoteca.
4. No necesita pagar sumas importantes de dinero para obtener servicios de asesoría hipotecaria. Muchas organizaciones sin fines de lucro o instituciones gubernamentales ofrecen servicios gratuitos. En general, estas organizaciones no tienen límites de ingresos. (Consulte **RECURSOS ADICIONALES** a continuación). Evite los consultores de modificación de hipotecas que le prometan mejores términos de préstamo a cambio de honorarios elevados.
5. ¡No todos los servicios de asesoría hipotecaria son iguales! Si piensa utilizar uno de estos servicios, asegúrese de informarse previamente: averigüe cuándo se fundó la organización y pida referencias de clientes de larga data.
6. Participe del proceso de prevención de ejecución hipotecaria: comuníquese con su asesor, responda a las llamadas del prestamista y a las notificaciones escritas; y si el prestamista solicita documentos, confirme que éste los haya recibido.
7. Comprenda el proceso propuesto por el asesor para ayudarle a proteger su vivienda. Si el asesor le hace sentir que no necesita de usted para ayudarle resolver sus problemas hipotecarios, es una mala señal. Busque otro servicio de asesoría.
8. Las condiciones hipotecarias pueden ser complicadas y confusas. Si hay algo que no comprende, ¡pregunte! Un buen asesor debe poder explicarle claramente su situación.



9. Tenga paciencia. El obtener una modificación hipotecaria o un período de gracia puede llevar bastante tiempo. No use más de una agencia a la vez: duplicará los esfuerzos y confundirá al prestamista.
10. Nunca acepte telefónicamente una modificación del préstamo con el prestamista. Solicite la modificación propuesta por escrito. Cuando reciba la modificación propuesta por escrito, pida a un abogado o a un asesor de vivienda que revisen el acuerdo final antes de firmarlo.

RECURSOS ADICIONALES

Cinco consejos para evitar estafas en la ejecución hipotecaria

Junta de Gobernadores del Sistema de la Reserva Federal

http://www.federalreserve.gov/consumerinfo/fivetips_foreclosure_sp.htm

Infórmese antes de ir... a solicitar una hipoteca: Guía de productos hipotecarios y glosario de terminología sobre préstamos

Banco de la Reserva Federal de Boston

1-800-409-1333

http://www.bos.frb.org/consumer/knowbeforeyougo/mortgage_spanish/mortgage_spanish.pdf

Tal vez usted paga demasiado por su hipoteca

Banco de la Reserva Federal de Boston

1-800-409-1333

<http://www.bos.frb.org/consumer/mortgage/espanol.htm>

Banco de la Reserva Federal de Boston: Centro de recursos ante la ejecución hipotecaria (en inglés)

<http://www.bos.frb.org/commdev/foreclosures/index.htm>

Para servicios de asesoría sobre ejecución hipotecaria, comuníquese con las siguientes agencias:

Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE.UU. (HUD)

<http://espanol.hud.gov/home.html>

Dirección Estatal de Maine para la Protección del Crédito al Consumidor

Línea de ayuda de prevención de ejecución hipotecaria

1-888-664-2569 (consumidores del estado de Maine)

Departamento de Asuntos del Consumidor y Reglamentaciones

Comerciales de Massachusetts

<http://www.fdic.gov> (en inglés, en el campo de búsqueda, escriba "Foreclosure")

Oficina del Procurador General de Massachusetts

Línea directa de ayuda gratuita ante ejecución hipotecaria

1-800-342-5297

1-617-603-1700

División de Bancos de Connecticut

Línea directa de ayuda ante ejecución hipotecaria

1-877-472-8313

<http://www.ct.gov/dob>

Departamento de Bancos de New Hampshire

Línea directa para el propietario de vivienda

1-800-437-5991

<http://www.homehelpnh.org>

Sección 11

Préstamos de alto precio para el consumidor: ¿Son la solución para usted?

Existen varios tipos de costosos préstamos al consumidor. Éstos pueden ser útiles para consumidores que no tienen el dinero para el pago inesperado de una reparación del automóvil o de una cuenta médica. No obstante, son caros y pueden ser arriesgados.

HE AQUÍ ALGUNOS DE LOS PRÉSTAMOS COSTOSOS MÁS COMUNES²²:

Préstamo a cuenta del salario: también llamados adelantos de efectivo, anticipos contra cheques o préstamos contra cheques con fecha adelantada, son generalmente préstamos a corto plazo por sumas pequeñas. Usted toma dinero prestado y espera reembolsarlo al recibir su sueldo. Por ejemplo, si el prestamista le adelanta hoy \$ 100, usted puede acordar pagarle \$ 115 el “día de pago de su sueldo”.

Préstamo anticipado contra reembolso impositivo (RAL²³): éste es otro tipo de préstamo a corto plazo que le ofrece la cantidad de dinero de su reembolso impositivo menos una comisión. Nota: Si hace su declaración de impuestos en línea y deposita el reembolso automáticamente en una cuenta de cheques o de ahorros, puede evitar el pago de comisiones por un RAL. El depósito puede requerir que solo espere unos días más.

Préstamos sobre títulos: se trata de un préstamo respaldado por el título de su automóvil. Si no paga el préstamo, el prestamista recuperará su auto.

Contrato de alquiler con opción de compra: con este tipo de contrato puede adquirir bienes personales (electrodomésticos, muebles y otros artículos para el hogar) mediante un contrato de alquiler autorrenovable semanal o mensualmente por la mercadería rentada. El arrendamiento provee la opción de comprar los artículos, ya sea mediante el pago de la renta durante un período de tiempo determinado o mediante el pago adelantado de un porcentaje especificado de los pagos de arrendamiento restantes. Aunque estos contratos le permiten adquirir artículos cuando no cuenta con todo el dinero para comprarlos, pagará más que el precio de compra original. El alquiler con opción de compra es un proceso costoso. Sin embargo, entre las ventajas posibles se incluye: 1) no se verifica su solvencia; 2) no tiene obligaciones a largo plazo como con una venta a crédito.

SIGA ESTOS CONSEJOS ANTES DE ACEPTAR UN PRÉSTAMO COSTOSO:

1. Comuníquese con el departamento bancario de su estado o con la oficina del Secretario de Estado para verificar que la compañía esté matriculada.
2. Antes de firmar un documento, infórmese en Internet sobre la com-



²² Los prestamistas que ofrecen préstamos contra el sueldo, préstamos anticipados contra el reembolso impositivo (RAL) o préstamos sobre títulos deben cumplir con los requisitos de la Ley federal de Veracidad de los préstamos. El contrato del préstamo que firma debe incluir la información siguiente:

Suma total financiada
Costos por financiación
Tasa anual equivalente
Condiciones de pago, inclusive cuotas e intereses

²³ N. del T. RAL: Refund Anticipation Loan

pañía o sobre sus propietarios. Comuníquese con la oficina del Procurador General o con la Oficina de Ética Comercial para determinar si existen quejas no resueltas con la compañía en cuestión. (Consulte la Sección 17, Apéndice, página 45).

3. Asegúrese de comprender los términos del contrato de préstamo. Lea el contrato detenidamente y formule preguntas antes de firmar.
4. Pregúntese, “¿podré reembolsar este préstamo cuando venza?” Algunas personas toman nuevos préstamos para saldar deudas más antiguas, de esta manera simplemente prolonga la deuda y aumenta la suma total que se debe pagar.
5. Ante preguntas o problemas con un prestamista, ya sea registrado o no, comuníquese con el departamento bancario de su estado. (Consulte la Sección 17, Apéndice, página 45).

¿EXISTEN ALTERNATIVAS ANTE LOS PRÉSTAMOS COSTOSOS?

Sí. No obstante, en algunos casos, puede ser más fácil obtener un préstamo costoso que un préstamo convencional más asequible. Muchos consumidores que utilizan préstamos costosos terminan pagando mucho más dinero del que tomaron prestado, y pueden perder el título de sus automóviles o pagar honorarios e intereses continuos por préstamos que podrían obtener por mucho menos dinero. Antes de quedar atrapado en un círculo vicioso, infórmese y compare qué ofrecen los distintos prestamistas. Considere la posibilidad de obtener la ayuda de un asesor de crédito antes de aceptar un préstamo costoso, el asesor puede ayudarle a encontrar alternativas ante los productos costosos.

RECURSOS ADICIONALES

Comuníquese con el departamento bancario de su estado o con la oficina del Procurador General. (Consulte la Sección 17, Apéndice, página 45).

Sección 12

Líneas de crédito con garantía hipotecaria: Diez cosas que debe saber antes de arriesgar su vivienda

Una línea de crédito con garantía hipotecaria (HELOC) es una buena forma para acceder al patrimonio neto de su vivienda para financiar mejoras en su casa, consolidar su deuda o pagar otros gastos. Pero las HELOC pueden ser riesgosas, recuerde los puntos siguientes antes de firmar uno de estos contratos:

1. Las HELOC están garantizadas por su vivienda. Si no paga, puede perder su vivienda en una ejecución hipotecaria.
2. Frecuentemente existen costos inherentes a la creación de una HELOC. Los prestamistas tienen la obligación de informarle sobre ellos. Asegúrese de informarse cuáles son esos costos antes de firmar. A diferencia de las hipotecas tradicionales, la información sobre la tasa anual equivalente (TAE) en este tipo de préstamo se basa generalmente en la tasa periódica y no incluye los gastos de cierre u otros cargos.
3. El interés que paga sobre la HELOC puede ser deducible de impuestos. Consulte con un experto en impuestos sobre su caso en particular.
4. Una HELOC funciona de manera distinta a otros tipos de préstamos hipotecarios. Durante un período llamado el período de disponibilidad del crédito, puede tomar

un préstamo de hasta su límite de crédito. Si reembolsa parte de la deuda durante el período de disponibilidad del crédito, el dinero estará automáticamente disponible para que lo vuelva a utilizar. No es necesario que utilice todo el dinero, puede retirar dinero a medida que lo necesite. En la mayoría de los casos, las líneas de crédito están sujetas a tasas de interés variables que fluctúan durante la vida del crédito. Ciertos bancos ofrecen en la actualidad una opción de tasa fija con algunas líneas de crédito.

5. Algunos prestamistas ofrecen tasas de interés con descuento (tasas anzuelo) para ciertos períodos introductorios de los plazos de las HELOC. Asegúrese de saber si la tasa que le ofrecen es una tasa anzuelo y qué ocurre después del período de descuento; su tasa de interés puede aumentar significativamente.
6. Cada prestamista ofrece diferentes condiciones de reembolso. Algunos requieren pagos de interés solamente y el saldo es pagadero al momento del vencimiento, en tanto que otros requieren pagos mensuales sobre el capital y sobre el interés. Asegúrese de saber cuáles son las condiciones de reembolso, de lo contrario podría llevarse una sorpresa muy desagradable.
7. Recuerde los 2 puntos precedentes y actúe con cautela, compare las condiciones ofrecidas por más de un prestamista.
8. Utilice la HELOC con cuidado. Muchas personas utilizan este tipo de crédito para gastos de matriculación universitaria, mejoras del hogar, compra de un automóvil y consolidación de deuda. Piense en la “vida útil” del artículo o del servicio que pagará con una HELOC. Si usa la línea de crédito para comprar un vehículo, debe reembolsar la suma al mismo tiempo que lo haría si hubiera tomado un préstamo automotor. Si usa la HELOC para pagar tarjetas de crédito, cáncelas o correrá el riesgo de utilizarlas y tener ambas deudas.
9. Su prestamista puede reducir la cantidad disponible o inclusive suspender su HELOC. En ciertos casos (por ejemplo, baja del valor de la vivienda, pérdida de trabajo, pagos tardíos), el prestamista puede tomar cualesquiera de las acciones precedentes.
10. Asegúrese de leer y comprender los documentos del préstamo, inclusive el texto impreso en letras pequeñas. La Ley de veracidad de los préstamos requiere que los prestamistas informen de todas las condiciones y costos de cada plan de préstamo. Antes de firmar, asegúrese de que las condiciones sean las mismas que le han informado previamente.

RECURSOS ADICIONALES

Junta de Gobernadores del Sistema de la Reserva Federal

Lo que usted debería saber sobre las líneas de crédito con garantía hipotecaria

1-202-452-3245

http://www.federalreserve.gov/pubs/equity/spanish_homeequity.pdf

Answers about Home Equity Lines of Credit and Home Equity Loans²⁴ (en inglés)

Oficina del Contralor de la Moneda

1-800-613-6743

http://www.helpwithmybank.gov/faqs/home_equity_products.html

24 N. del T. Respuestas sobre líneas de crédito con garantía hipotecaria y préstamos hipotecarios

13

Sección 13

Robo de identidad: No sea la siguiente víctima

¿Está su identidad al resguardo de ladrones? ¿Cómo protegerse? Puede seguir una serie de pasos básicos para evitar que le roben su identidad y evitar el trabajoso proceso de recuperarla y corregir sus antecedentes crediticios.

He aquí algunos consejos para proteger su identidad:

1. Guarde todos los documentos importantes como partidas de nacimiento, número de Seguro Social y resúmenes de cuenta de tarjetas de crédito en un sitio seguro.
2. Proteja su número de Seguro Social. No lo lleve consigo. No utilice el mismo número para su permiso de conducir.
3. Nunca provea su número de Seguro Social por teléfono a no ser que sea absolutamente necesario y sólo hágalo si conoce con certeza la identidad de la persona que se lo pide. Recuerde que los bancos, compañías de tarjetas de crédito, hospitales y contadores ya tienen su número de Seguro Social.
4. ¡Invierta en una trituradora de papeles! Triture todo documento que contenga información personal o financiera en vez de echarlos simplemente en el cubo de basura o de reciclaje.
5. Nunca comparta sus contraseñas o números de identificación personal (PIN) con otras personas. Asegúrese siempre de que sus contraseñas y números PIN sean seguros, que no se puedan adivinar fácilmente (por ej., fecha de nacimiento, nombre de su mascota) y que pueda memorizarlos.
6. Sólo lleve consigo las tarjetas de crédito que piensa utilizar. Destruya las tarjetas de crédito vencidas y cierre las cuentas que no use. Conserve una fotocopia de ambos lados de sus tarjetas de crédito en un sitio seguro, así en caso de perder su billetera o cartera puede llamar rápidamente a los emisores de las tarjetas y cancelar sus cuentas inmediatamente.
7. No escriba en sus cheques su número de cuenta de tarjeta de crédito, número telefónico, de permiso de conducir o de Seguro Social. Si es posible, utilice domiciliaciones bancarias para todos los pagos.
8. Esté atento a las fechas de pago de las tarjetas de crédito y de los envíos por correo de los resúmenes de cuenta bancarios. Si no recibe los resúmenes de cuenta a tiempo, comuníquese de inmediato con el banco.
9. Controle sus resúmenes de cuenta bancarios y de tarjetas de crédito por lo menos una vez por mes para determinar si hay errores o actividad desconocida.
10. Encargue su informe crediticio una vez al año y contrólole. Tiene derecho a recibir una copia gratuita por año de su informe de crédito de cada una de las agencias nacionales de informes sobre el consumidor (Experian, TransUnion y Equifax). Solicite estos informes en distintos momentos para así controlarlos en 3 períodos diferentes durante el año sin tener que incurrir en gastos. Por ejemplo, encargue su informe de Experian en enero, el de TransUnion en mayo y el de Equifax en septiembre. (Consulte la Sección 6, **RECURSOS ADICIONALES**, página 19).

11. Comuníquese por escrito con las agencias de informes sobre el consumidor y corrija todo error de inmediato.
12. Proteja la información en su computadora. Actualice el software antivirus automáticamente.
13. Siempre CIERRE LA SESIÓN (*Log Out*) de la computadora al completar una transacción, no haga transacciones financieras en computadoras públicas.
14. Siempre use una contraseña compleja para acceder a los dispositivos electrónicos (como computadora, teléfono celular, teléfono inteligente, y demás).
15. No descargue archivos de fuentes desconocidas ni haga clic en hipervínculos provenientes de personas que no conoce.
16. Recuerde que una vez que envía información por Internet no puede borrarla.

ENTRE LOS MÉTODOS USADOS PARA EL ROBO DE IDENTIDAD SE INCLUYEN LOS SIGUIENTES:

Escáneres de cajeros automáticos: los ladrones colocan lectores de tarjetas de crédito falsos para leer los datos del cajero automático. Si observa algo extraño en el cajero automático, comuníquese con el banco inmediatamente.

Husmeadores de basura: son personas que hurgan en sus cubos de desperdicios. Asegúrese de triturar todos los documentos importantes.

Robo de correspondencia: su correspondencia incluye mucha información personal importante. Asegúrese de recoger su correo periódicamente. Si piensa ausentarse por un período prolongado considere la posibilidad de que guarden su correspondencia en la oficina de correo hasta su regreso.

Robo de cartera: hay carteristas en todas partes. Lleve lo mínimo indispensable en su cartera o bolso.

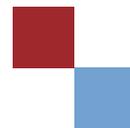
Suplantación de identidad (phishing): los suplantadores de identidad envían ofertas por correo electrónico para engañar a los consumidores y obtener así información privada. No responda a propagandas que reciba por correo electrónico.

Pharming: se trata de un método de fraude mediante el cual se instala un código en su computadora o en el servidor para desviar a los usuarios hacia sitios web fraudulentos sin su conocimiento o consentimiento. No divulgue su información personal o financiera en sitios web a no ser que esté absolutamente seguro de que se encuentra en un sitio web legítimo.

Vishing: los *vishers* usan llamadas telefónicas engañosas para que las personas revelen información personal y financiera. Nunca provea información ante llamadas de desconocidos.

QUÉ DEBE HACER SI CREE QUE PERDIÓ O QUE LE ROBARON SU IDENTIDAD:

- Cierre todas las cuentas que puedan haber sido alteradas, modificadas o abiertas fraudulentamente. Si sólo su tarjeta de cajero automático o tarjeta de crédito se han puesto en peligro, solicite a las instituciones financieras correspondientes que le provean una nueva tarjeta con un número diferente y que cancelen el número de la tarjeta comprometida.
- Denuncie el hecho a la policía inmediatamente. También puede presentar un informe ante el FBI, el Servicio Secreto de Estados Unidos, el Procurador General de su estado, la Comisión Federal de Comercio y el Servicio de Inspección Postal de Estados Unidos. (Consulte la Sección 17, Apéndice, Apéndice, página 45).



- Escriba a todos los contactos con los que hable telefónicamente, conserve copias de la correspondencia, registre los nombres de las personas con las que se ha comunicado y haga el seguimiento necesario.
- Ponga una alerta de fraude o solicite que congelen sus informes crediticios.
- Comuníquese con la línea de asistencia directa de la Comisión Federal de Comercio al 1-877-438-4337.

Recuerde que tiene derecho a recibir un informe de crédito gratuito si es víctima de robo de identidad, si se le ha denegado un crédito, si recibe asistencia social o si está desempleado. Si su informe de crédito tiene información errónea o en disputa que no se puede verificar, el registro de historiales crediticios debe eliminarla.

RECURSOS ADICIONALES

Banco de la Reserva Federal de Boston

Robo de identidad

1-800-409-1333

<http://www.bos.frb.org/consumer/identity/spanish/index.htm>

Comisión Federal de Comercio (FTC)

1-202-382-4357

http://www.ftc.gov/index_es.shtml

Departamento de Justicia de Estados Unidos

<http://www.justice.gov/criminal/fraud>

Sección 14

Hipotecas: Escoja el producto adecuado; evite estafas; comprenda las hipotecas inversas

Antes de obtener un préstamo para comprar la casa de sus sueños, tenga en cuenta los puntos siguientes:

1. Los prestamistas hipotecarios tienen la obligación de ofrecerle las tasas hipotecarias más bajas disponibles. Es importante que compare antes de decidir y que comprenda las condiciones del préstamo y las ventajas y riesgos correspondientes antes de elegir un producto.
2. Pregunte al prestamista si la tasa de interés del préstamo será fija o variable. Si es fija, asegúrese de que se trate de una tasa fija durante toda la duración del préstamo. Algunos prestamistas publicitan productos que aparentemente tienen tasas de interés mucho más bajas que otros. No obstante, éstas puede ser tasas introductorias que se ajustarán a tasas más elevadas (generalmente variables) en cierto momento del plazo del préstamo. Si la tasa es variable, pregunte cuándo cambiará y cuánto puede subir o bajar. Con muchos tipos de hipotecas con tasas variables, el pago mensual puede aumentar muchísimo de un mes a otro.
3. Con algunas de las hipotecas no tradicionales que se ofrecen en la actualidad, el saldo del capital del préstamo puede aumentar mismo aún si usted continúa efectuando los pagos mensuales requeridos. Si tiene una hipoteca convencional (un producto a 15 o 30 años con tasa fija), el saldo del capital se reducirá cada mes porque usted tiene la obligación de pagar capital e interés mensualmente. Por el contrario, con algunos

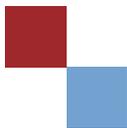
de los productos no tradicionales, como por ejemplo las opciones de tasas de interés ajustable y los préstamos con amortización al vencimiento, su saldo puede aumentar porque usted no paga interés y capital; todo interés impago se suma al saldo del capital. Como resultado, el saldo del préstamo aumenta y puede sobrepasar la suma del préstamo original.

4. La ley federal requiere que los prestamistas hipotecarios le provean información específica durante el proceso de solicitud del préstamo, así como revelar detalles sobre el *Estimado de buena fe* y la *Veracidad de los préstamos* que se incluyen en las condiciones del préstamo. Revise estos documentos detalladamente y pida que lo asesoren si no comprende todos los términos y condiciones. El prestamista debe proveerle de suficiente información para que pueda tomar una decisión con total conocimiento. Antes de firmar cualquier documento, asegúrese de que el prestamista le haya informado sobre todas las condiciones y compréndalas claramente. ¡No firme ningún documento en blanco!
5. No obtenga una hipoteca pensando que siempre será posible refinanciarla y lograr una tasa mejor en el futuro: ¡no siempre es posible refinanciar! Muchas personas se enfrentan a ejecuciones hipotecarias hoy porque creían que podrían refinanciar a una tasa mejor en el futuro y no fue posible dado que los precios de la propiedad bajaron y que el monto de sus préstamos superaba el valor de la vivienda. Por lo tanto, al buscar una hipoteca, asegúrese de que los términos le resulten asequibles hoy y en el futuro previsible.
6. ¡Sólo por el hecho de que un prestamista esté dispuesto a prestarle el dinero para la casa de sus sueños no significa que pueda comprarla! Los prestamistas ofrecen una variedad de productos que le facilitan la compra de una casa que en otras circunstancias no podría adquirir. Antes de firmar una hipoteca, asegúrese de comprender los riesgos relacionados con dicho préstamo. Haga su tarea: antes de visitar a un prestamista, evalúe su situación financiera para determinar qué puede y qué no puede comprar. Si necesita ayuda para evaluar qué puede comprar, visite a un asesor de vivienda aprobado por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD).

ESTAFAS SOBRE MODIFICACIONES DE HIPOTECAS Y DE PREVENCIÓN DE EJECUCIÓN HIPOTECARIA

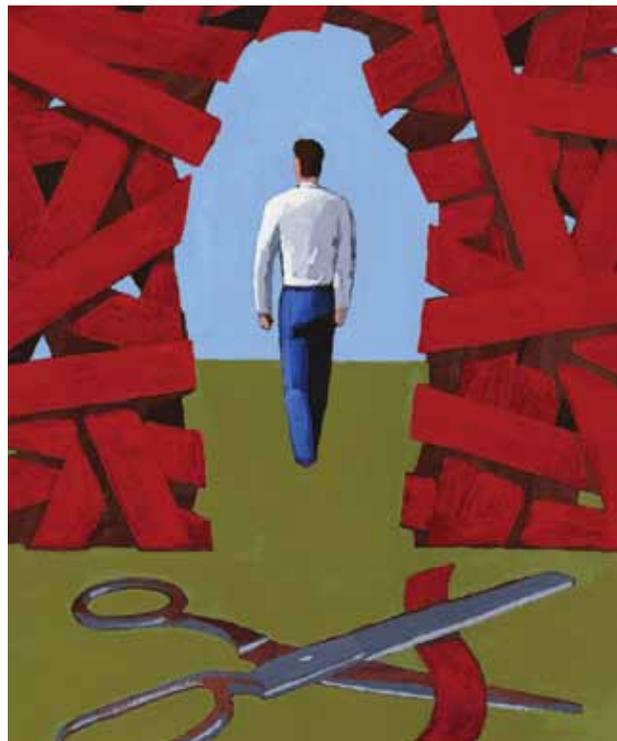
Siempre actúe con cautela al tratar con alguien que le ofrezca ayuda para modificar su hipoteca o evitar la ejecución hipotecaria. Recuerde que no necesita de un tercero para trabajar con su prestamista –dicho tercero debe facilitar el proceso, no dificultarlo ni hacerlo más costoso. Considere los puntos siguientes:

- **Primero comuníquese con su prestamista o con su servicio hipotecario.** Comuníquese con el departamento de control de pérdidas para informarse sobre las opciones de modificación de la hipoteca y otras alternativas ante la ejecución hipotecaria.
- **Haga todos los pagos hipotecarios directamente al prestamista o al servicio de administración hipotecaria.** No confíe en ninguna otra persona para hacer los pagos por usted, y no deje de pagar.
- **Evite el pago de honorarios por adelantado.** Aunque algunos asesores de vivienda lícitos cobran pequeños honorarios por sus servicios, nunca pague a nadie antes de recibir dicho servicio. Verifique con el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD) de EE. UU. para confirmar que se trata de una organización lícita.
- **Sepa qué firma.** Lea y comprenda todo documento a firmar. No se apoye en una explicación verbal de un documento que debe firmar; asegúrese de leer y comprender qué dice el documento exactamente. De lo contrario, un documento puede obligarlo a



condiciones indeseables o puede incluso traspasar el título de propiedad de su vivienda a otra persona. Nunca firme documentos que tengan espacios en blanco que otra persona podría completar posteriormente. Nunca firme un documento que contenga errores o declaraciones falsas, incluso si le prometen que serán corregidas. Si un documento es muy difícil de comprender, solicite el asesoramiento de un abogado o de un asesor financiero legítimo.

- **No firme la cesión de su escritura sin antes consultar con un abogado escogido por usted mismo.** Las estafas de ejecución hipotecaria incluyen frecuentemente la transferencia del título de propiedad de su vivienda a un estafador u otro tercero. Nunca acepte firmar un contrato de ese tipo sin antes consultar con su abogado, asesor financiero, consejero de crédito u otro tercero independiente en quien confíe. Al transferir su escritura, usted pierde los derechos sobre su vivienda y todo patrimonio neto que haya generado sobre ésta, y no obstante sigue teniendo la obligación de pagar la hipoteca.
- **Obtenga toda promesa por escrito.** Las promesas y acuerdos verbales en relación a su vivienda no tienen validez jurídica. Proteja sus derechos con un documento o contrato escrito firmado por la persona que hace la promesa. Conserve copias de todo contrato que firme. Nuevamente, nunca firme un documento que no comprenda.
- **Denuncie toda actividad sospechosa ante las agencias federales correspondientes, como la Comisión Federal de Comercio, y las agencias locales y estatales de protección al consumidor.** Denuncie a los estafadores y todo plan sospechoso para evitar que otras personas se conviertan en víctimas.



HIPOTECAS INVERSAS

Con cuentas de jubilación diezmadas por el mercado y tasas de ahorro reducidas, mayor esperanza de vida y gastos de salud elevados, muchos jubilados con problemas de dinero optan por hipotecas inversas para obtener efectivo para los gastos diarios. Aunque las reglas federales recientes dan mayor flexibilidad a estos préstamos especiales, asegúrese de evaluar las ventajas y desventajas antes de firmar.

Conceptos básicos

Las hipotecas inversas se ofrecen sólo a propietarios que cumplen con los requisitos siguientes:

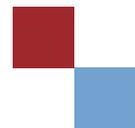
- Son mayores de 62 años (condición que deben cumplir todas las personas que estén en la escritura);
- Usan la vivienda como residencia principal; y
- Tienen patrimonio neto sobre la vivienda.

Al pensar en una hipoteca, probablemente piense en el préstamo de dinero para comprar una vivienda y luego hacer pagos sobre el capital y el interés para pagar la deuda. Con el tiempo, se espera que aumente el patrimonio neto sobre la vivienda —es decir, la diferencia entre el valor de la propiedad y la hipoteca en descenso.

Tal como su nombre lo indica, las hipotecas inversas revierten esa situación:

- Las hipotecas inversas son usadas normalmente por quienes ya son propietarios de sus viviendas y no tienen una hipoteca (o si la tienen, ésta es muy pequeña) y quieren convertir el patrimonio neto de sus viviendas en dinero en efectivo. Para ello, toman un préstamo garantizado por sus viviendas. Las hipotecas inversas son muy complejas y mucho más costosas que los préstamos estándar debido a la estructura de deuda ascendente del préstamo, al interés compuesto (respecto del interés simple que se cobra en las hipotecas tradicionales) y la preponderancia de cantidad de servicios y costos de seguros del prestamista.
- Existen dos tipos de cargos comunes en las hipotecas inversas: importantes sumas iniciales o de transacción de varios miles de dólares y cargos estándar, periódicos ascendentes. Las tasas de interés son ajustables y pueden cambiar mensualmente. Entre otros, estos costos incluyen: comisiones por tramitación de la solicitud, prima de seguro hipotecario, costos de cierre, gastos mensuales de servicios y costos mensuales de seguro hipotecario que pueden aumentar a medida que aumenta el capital del préstamo.
- Las hipotecas inversas proveen una fuente de fondos no imponibles que se pueden obtener mediante varias opciones de pago diferentes: una suma global importante; una línea de crédito; pagos mensuales fijos o una combinación de pagos mensuales y una línea de crédito.
- El novedoso seguro del prestamista (financiado por un devengo, o acumulación, que se integra a los costos del préstamo) protege a los prestatarios contra saldos futuros del préstamo que puedan sobrepasar el valor de la propiedad. Sin embargo, es importante que los prestatarios sepan que pueden quedarse con muy poco o sin ningún patrimonio neto, y en ciertos casos los ingresos del préstamo pueden ser insuficientes para enfrentar costos cotidianos y de vivienda inesperados y crecientes (por ej., impuestos, mantenimiento de vivienda postergado, costos de salud, inflación) que pueden ocurrir en el futuro.
- Con el correr del tiempo, el patrimonio neto del prestatario disminuye constantemente porque las hipotecas inversas no requieren ningún pago. Por el contrario, el interés se acumula y el prestatario lo paga cuando finalmente vende la vivienda, se muda o fallece. Durante el plazo de préstamo, los prestatarios están obligados a pagar los impuestos inmobiliarios y el seguro de la propiedad y deben realizar las reparaciones y mantenimiento necesarios.

La cantidad del préstamo depende de la edad del prestatario, del valor de la propiedad, de la cantidad de patrimonio neto disponible, del total de la deuda actual del prestatario y de las tasas de interés; cuanto más alta sea la tasa de interés y su hipoteca actual, así como otras deudas, menor será la cantidad disponible para el préstamo. Cambios recientes han también aumentado la cantidad máxima del préstamo hasta un total de \$ 417,000 (Alaska, Hawai, el Territorio de Guam y las Islas Vírgenes pueden gozar de límites más elevados), y en la actualidad, las comisiones por tramitación de la solicitud del crédito no pueden superar el 2 % del valor de la vivienda para propiedades de hasta \$ 200,000 (con 1 % adicional cuando el valor de la vivienda supera \$ 200,000), en ningún caso estas comisiones pueden superar \$ 6,000. La cantidad a reembolsar está también limitada: no puede ser superior al valor de la vivienda.



Dado este complejo compromiso financiero, y puesto que las personas de la tercera edad deben comprender los riesgos y ventajas, antes de recibir el préstamo todos los solicitantes de hipotecas inversas deben ser asesorados por una agencia independiente aprobada por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD). En Massachusetts, dicha agencia debe también estar reconocida por la Executive Office of Elder Affairs²⁵. (Para obtener una lista de los asesores de hipotecas inversas en Massachusetts, visite <http://www.mass.gov/elders> (*en inglés*)).

PUNTOS A TENER EN CUENTA

- Evalúe sus necesidades cuidadosamente. Antes de asumir que usted necesita una hipoteca inversa, revise bien los números. Calcule los gastos previstos y todas las fuentes de ingresos, inclusive un cálculo estimado de los beneficios del seguro social.
- Evalúe sus opciones. Existen otras posibilidades para obtener una suma de efectivo. Si no está seguro si su dinero será suficiente para el resto de su vida, una renta anual garantizada podría producir más ingresos de sus ahorros. Otra buena solución puede ser obtener un préstamo con garantía hipotecaria o vender su propiedad y alquilar una vivienda.
- Analice todos los recursos alternativos y beneficios posibles a los cuales puede acceder, en particular alternativas a bajo costo o gratuitas (ayuda con gasolina, ayuda con el costo de medicamentos de venta bajo receta, descuentos sobre servicios públicos, desgravaciones impositivas sobre la propiedad para personas de la tercera edad, subsidios para reparaciones de la vivienda, préstamos diferidos de bajo costo, etc.
- Tenga en cuenta el factor tiempo. Evite las hipotecas inversas si no está seguro cuánto tiempo piensa conservar su vivienda. Dado que casi todas las hipotecas inversas pueden mantenerse durante toda la vida del prestatario, es imperativo que éstos consideren cuidadosamente los posibles costos del préstamo a largo plazo y la disminución del patrimonio neto y que evalúen estos factores respecto de la planificación sucesoria, cuestiones de salud a largo plazo y alternativas de vivienda posiblemente necesarias (como vivienda con asistencia médica u hogar de ancianos). Las comisiones por tramitación de la solicitud son elevadas y generalmente muy superiores a las de un préstamo estándar. Debe estar seguro de que vivirá en la propiedad el tiempo suficiente como para justificar las comisiones de tramitación de la solicitud de la hipoteca inversa.
- Compare precios. Para facilitar las comparaciones, se requiere que los prestamistas de hipotecas inversas le informen del costo anual total (CAT) del préstamo. El CAT se calcula para varios períodos y los resultados destacan la importancia de usar hipotecas inversas en casos de necesidades a largo plazo solamente. Recuerde, aunque la mayor parte de los costos de tramitación de la solicitud se pueden agregar al saldo del préstamo, ni usted ni sus herederos volverán a ver ese dinero.
- Manténgase alejado de los discursos de venta agresivos. Actúe con cautela ante vendedores que le sugieran hipotecas inversas para financiar inversiones, rentas anuales, atención médica a largo plazo u otros tipos de seguro o reparaciones del hogar. También desconfíe de todo aquel que le sugiera que debe transferir la escritura de la propiedad a un tercero para tener derecho al préstamo, no utilice un “servicio de planificación sucesoria” que cobre honorarios por recomendar un prestamista de hipotecas inversas.

²⁵ N. del T, Oficina Ejecutiva para Asuntos de la Tercera Edad.

- Al considerar las hipotecas inversas, es importante contar con la participación de los familiares y asesores de confianza. También, dadas las complejas características de las hipotecas inversas, al cierre del préstamo, el prestatario debe contar con los servicios de un representante legal independiente especializado en este tipo de transacciones.

RECURSOS ADICIONALES

¿Los pagos de su hipoteca lo están haciendo tambalear? Esto es lo que usted puede hacer.

Comisión Federal de Comercio (FTC)

<http://www.ftc.gov/bcp/edu/pubs/consumer/homes/srea04.shtm>

Cinco consejos para evitar la ejecución hipotecaria

Junta de Gobernadores del Sistema de la Reserva Federal

http://www.federalreserve.gov/consumerinfo/fivetips_foreclosure_sp.htm

Para encontrar un asesor de viviendas en su área:

Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE.UU. (HUD)

1-800-569-4287 o 1-877-483-1515

<http://espanol.hud.gov/offices/hsg/sfh/hcc/hcs.cfm>

NeighborWorks America

<http://www.nw.org>

HOPE NOW

<http://www.hopenow.com>

Recursos para la modificación de hipotecas

Solicite una modificación del préstamo patrocinada por el gobierno o una refinanciación.

El gobierno de Estados Unidos desarrolló un importante programa de modificación de préstamos y refinanciación para ayudar a los propietarios a encontrar préstamos asequibles para que no pierdan sus viviendas. Para mayor información sobre estos programas federales de modificación y refinanciación de hipotecas, visite:

<http://www.makinghomeaffordable.gov>.

Recursos sobre hipotecas inversas

Las hipotecas inversas: ¿se adecuan a sus necesidades?

Oficina del Contralor de la moneda (OCC), (Septiembre de 2009)

<http://www.helpwithmybank.gov/espanol/ca-2009-2-spanish.pdf>

Reverse Mortgages: Information to Consider on Benefits and Risks *(en inglés)*

Community Liaison (2008)

Oficina de Control del Ahorro (OTS)

<http://files.ots.treas.gov/481115.pdf>

Reverse Mortgages: What Consumers and Lenders Should Know²⁶ *(en inglés)*

Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC) (Verano 2009)

http://www.fdic.gov/regulations/examinations/supervisory/insights/siwin08/reverse_mortgages.html

Hipotecas inversas – Los diez datos más importantes que debe saber

Departamento de Vivienda y Planeamiento Urbano de Estados Unidos (HUD)

<http://espanol.hud.gov/offices/hsg/sfh/hecm/rmtopten.cfm?lang=es>

26 N. del T. Hipotecas inversas: información a tener en cuenta sobre las ventajas y riesgos.

Sección 15

Protección contra el sobregiro: comprenda los programas disponibles y decida si uno de ellos le conviene

La protección contra el sobregiro lo protege en caso de que su cuenta quede accidentalmente sin fondos e incurra en multas. Los sobregiros pueden resultar costosos. He aquí algunos puntos básicos que debe comprender sobre la protección contra los sobregiros bancarios.

1. Existen 2 tipos de protección contra sobregiros: contractual o de cortesía. Con la protección contractual, la institución financiera se compromete a reconocer todas las transacciones de su cuenta corriente que excedan el saldo disponible, hasta un límite determinado, ya sea mediante una línea de crédito o una cuenta de ahorros que se usará para pagar las transacciones que dejen la cuenta en descubierto.
- Una línea de crédito es un préstamo y la institución financiera debe proveerle información sobre el préstamo que detallen las condiciones en caso que la utilice para cubrir los sobregiros. Las tasas de interés en este tipo de crédito pueden variar de 9 % a 18 %. Al usar una línea de crédito, el interés se factura inmediatamente (al igual que con los adelantos de efectivo con una tarjeta de crédito); no existe un período de gracia previo a la aplicación de la tasa de interés. Aunque la tasa de interés de 18 % para un sobregiro de \$ 300 que le lleva 30 días para reembolsar puede parecer baja (\$ 4.50), muchos prestamistas también cobran una comisión por transacción que se suma al saldo sobre el que se factura el interés. En poco tiempo las comisiones y el interés se acumulan, no obstante, según cuál sea su situación, ésta puede ser una opción económica para asegurar que sus cheques no sean rechazados.
- El uso de una cuenta de ahorros para cubrir los sobregiros puede requerir una cuota mensual o un cargo por transacción. Algunos bancos pueden requerir ambos pagos, en tanto que otros le ofrecen el servicio sin cargo. Compare para determinar qué opción le conviene más. Recuerde que si no tiene suficientes fondos en su cuenta de ahorro, sus cheques serán regresados impagados y se le cobrará una multa por falta de fondos (NSF²⁷).

Si opta por un contrato de protección de sobregiro, haga las averiguaciones necesarias para determinar si le conviene más usar una línea de crédito o una cuenta de ahorros.

1. Con el sobregiro de cortesía, también llamado privilegio de sobregiro, el banco se reserva el derecho de aceptar o no las transacciones que sobrepasen su saldo. El banco no está obligado a pagar, pero con frecuencia lo hará, a cambio de una comisión, sobre todo si se trata de un buen cliente. No obstante, debe saber que muy posiblemente el banco cobrará una comisión incluso si éste no paga la transacción.
2. Puede decidir si desea la protección de cortesía, contractual o ninguna protección de saldo en descubierto. Indique claramente al banco si desea que activen una protección de sobregiro en su cuenta corriente y qué tipo de protección desea. Recuerde que distintos bancos pueden ofrecer la protección contractual o de “cortesía” o ambas. Por ende, asegúrese de comprender qué servicio le ofrecen en su cuenta. Es importante observar que deberá solicitar el tipo de línea de crédito de protección de sobregiro y que su solicitud se procesará como cualquier otro pedido de préstamo.

27 N. del T. No Sufficient Funds

3. Asegúrese de comprender los términos y condiciones de los servicios de protección de sobregiro, especialmente las tarifas respectivas de cada programa. El banco puede cobrarle una cuota mensual, una tarifa por transacción o ambas, así como un interés sobre la línea de crédito.
4. Más allá del tipo de protección de sobregiro que escoja, el control de la actividad de su cuenta le ayudará a ahorrar dinero. Pregunte si el banco ofrece un sistema de alerta para informarle cuando el saldo de su cuenta es inferior a \$ 50, para así evitar dejar la cuenta al descubierto e incurrir en multas.
5. Siempre asegúrese de que el saldo del recibo impreso del cajero automático o del resumen de cuenta electrónico corresponda con sus registros. Desde el 1 de enero de 2010, las Reglamentaciones de la Reserva Federal requieren que las instituciones bancarias indiquen el saldo de la cuenta en el recibo impreso del cajero automático sin incluir fondos adicionales que la institución podría proveer para cubrir los sobregiros.

En caso de decidir no utilizar una protección de sobregiro en la cuenta corriente, recuerde lo siguiente:

1. Todo cheque que sobrepase el saldo de su cuenta no se pagará y se regresará al destinatario.
2. Posiblemente le cobren una multa por cada cheque “rebotado”.
3. El destinatario del cheque puede cobrarle comisiones por cheques devueltos, pagos tardíos e intereses.
4. Si utiliza una tarjeta de débito, el banco puede aceptar la transacción, lo cual dejaría la cuenta al descubierto. El banco puede cobrar una comisión que varía de \$ 25 a \$ 35 o más por cada transacción, y le pueden cobrar una tasa de interés más alta sobre este tipo de “adelanto de efectivo”.

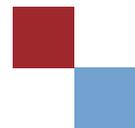
Desde julio de 2010, se prohíbe que los bancos y las cooperativas de crédito cubran transacciones de cajeros automáticos o transacciones únicas de tarjetas de débito que sobrepasen el saldo disponible, salvo si el titular de la cuenta lo hubiera autorizado o hubiera optado por una protección de sobregiro para este tipo de transacciones. Al aceptar una protección de sobregiro deberá pagar los aranceles o intereses que se cobran por este servicio. Si no provee su aprobación, se rechazarán las transacciones que sobrepasen el saldo de su cuenta.

RECURSOS ADICIONALES

Protéjase de los cargos por cheques rebotados y sobregiros

Junta de Gobernadores del Sistema de la Reserva Federal

<http://www.federalreserve.gov/pubs/bounce/bouncespanish.htm>



16

Sección 16

Los derechos de los inquilinos ante la ejecución hipotecaria: Qué debe saber antes de devolver sus llaves

La crisis de ejecuciones hipotecarias no sólo afecta a los propietarios, sino también a los inquilinos. Si usted es inquilino, tiene derechos específicos en caso de que el propietario se enfrente a una ejecución hipotecaria.

Si el propietario le envía un aviso de desalojo como resultado de una ejecución hipotecaria, debe saber lo siguiente:

1. El propietario no puede desalojarlo antes de que se complete el proceso de ejecución hipotecaria, salvo si usted no hubiera cumplido con el contrato, por ej., no ha pagado su alquiler.
2. Debe continuar pagando el alquiler al propietario actual, salvo en caso de recibir un mandato judicial que indicara lo contrario. Pague con un cheque o giro postal de un banco u oficina de correos. En el renglón para el “memo” del cheque, escriba “*Full rent fo the month of...*”²⁸
3. Si tiene un contrato de alquiler válido, la ley federal²⁹ requiere que el nuevo propietario le permita permanecer en su vivienda actual hasta el vencimiento del contrato. Excepción: si el nuevo propietario usará la propiedad como residencia principal, puede desalojarlo antes de que termine el contrato. No obstante, tiene la obligación de notificarle por escrito con 90 días de antelación para poder desalojarlo legalmente.
4. Si no tiene un contrato de alquiler o está bajo un contrato de mes a mes, la ley federal³⁰ requiere que el nuevo propietario le notifique por escrito con 90 días de antelación para poder desalojarlo legalmente.
5. En Massachusetts, si el inquilino está protegido bajo la Sección 8, el nuevo propietario debe hacerse cargo del recibo de la Sección 8 hasta que finalice el contrato actual, a menos que éste use la propiedad como residencia principal, en cuyo caso deberá notificarle por escrito con 90 días de antelación.
6. Bajo la ley de Connecticut, las personas de la tercera edad (mayores de 62 años) y los inquilinos discapacitados que vivan en edificios de 5 o más unidades, no pueden ser desalojados simplemente porque la propiedad esté sujeta a una ejecución hipotecaria. (Comuníquese con la agencia de asistencia jurídica local).
7. Bajo la ley de Massachusetts, los inquilinos de la tercera edad o discapacitados pueden obtener un mandato judicial de permanencia (demora) del tribunal de la vivienda que les permite permanecer en la vivienda durante un período de hasta 12 meses antes de que el propietario pueda desalojarlos.
8. Bajo la ley de Maine, se debe informar a los inquilinos de toda ejecución hipotecaria pendiente sobre los edificios que alquilan.

²⁸ N. del T. Alquiler completo para el mes de...

²⁹ Artículo VII de la Ley de 2009 para ayudar a las familias a conservar sus viviendas, P.L. 111-22, que entró en vigencia el 20 de mayo de 2009 y vence el 30 de diciembre de 2012.

³⁰ Véase la nota de pie de página 24.

9. Bajo la ordenanza de la Ciudad de Providence (Rhode Island), los prestamistas tienen la obligación de proveer a los inquilinos el nombre y dirección del nuevo propietario a quien deben enviar los pagos del alquiler. Los nuevos propietarios también tienen la obligación de continuar proveyendo los servicios básicos.

Si su propietario no acepta el pago del alquiler, proceda de la manera siguiente:

1. Asegúrese de pagar el alquiler a la persona correcta. Antes de que se complete el proceso de ejecución hipotecaria, pague el alquiler al propietario actual, salvo si un tribunal le indicara lo contrario. Una vez que se realice la ejecución hipotecaria del edificio, pague el alquiler al nuevo propietario (que puede ser un banco, una empresa privada o una persona física). Si no sabe quién es el nuevo propietario, comuníquese con el registro de títulos de propiedad o con la oficina del tasador de impuestos.
2. Si el nuevo propietario no acepta su pago, conserve una prueba escrita del rechazo (y toda otra correspondencia) y deposite el dinero en una cuenta separada como prueba de su intención de pago.
3. ¡Recuerde! Debe continuar pagando su alquiler. De lo contrario, no estará protegido por los recursos legales mencionados previamente y el nuevo propietario tendría el derecho de desalojarlo si no paga el alquiler.

Si el nuevo propietario le ofrece dinero en efectivo para que se mude antes, considere los puntos siguientes:

1. No tiene la obligación de aceptar lo que comúnmente se llama oferta de “dinero a cambio de llaves”.
2. Antes de aceptar una oferta de este tipo, determine si cuenta con un sitio asequible donde vivir, suficiente tiempo para mudarse y si el dinero que le ofrecen cubrirá los gastos adicionales como gastos básicos de mudanza, depósito de garantía, dos meses de alquiler en el nuevo sitio y el salario no cobrado durante la mudanza.
3. Para los inquilinos de Connecticut, la ley estatal requiere que las ofertas de “dinero a cambio de llaves” sean el doble del depósito de garantía (incluyendo intereses), o 2 meses de alquiler o \$ 2,000, según cuál sea mayor. De hecho, la cantidad mínima obligatoria de dinero que se ofrece a los inquilinos de Connecticut es \$ 2,000.

RECURSOS ADICIONALES

Good Neighbors Handbook: A Guide for Boston Landlords and Tenants³¹ (en inglés)

Centro de recursos para viviendas de alquiler de la ciudad de Boston

<http://www.cityofboston.gov/rentalhousing/pdfs/handbook.pdf>



31 N. del T. Manual del buen vecino: Una guía para propietarios e inquilinos de Boston

Is Your Landlord Going Through Foreclosure? What a Tenant Needs to Know³² (en inglés)

Centro de Recursos de Asistencia Jurídica de Connecticut

http://www.larcc.org/pamphlets/housing/is_landlord_foreclosing.PDF

New 2009 Federal Law Protects Tenants in Foreclosed Property³³ (en inglés)

Statewide Legal Services of Connecticut, Inc.

http://www.larcc.org/pamphlets/housing/foreclosure_act_of_2009.pdf

Renters in Foreclosure Toolkit³⁴ (en inglés)

Coalición Nacional para Viviendas Sociales.

<http://www.nlihc.org/template/index.cfm>

Lo que cada inquilino en Massachusetts debe saber durante la actual crisis de ejecución hipotecaria

Federal Reserve Bank of Boston

<http://www.bostonfed.org/consumer/tenants/index.htm>

32 N. del T. ¿Su propietario se enfrenta a la ejecución hipotecaria? Lo que el inquilino debe saber.

33 N. del T. Nueva Ley Federal de 2009 protege a los inquilinos de propiedades bajo ejecución hipotecaria

34 N. del T. Herramientas para inquilinos en ejecución hipotecaria

Sección 17

Apéndice: Recursos generales de protección al consumidor en Nueva Inglaterra

PROCURADORES GENERALES EN NUEVA INGLATERRA

Connecticut

Office of the Attorney General
55 Elm Street
Hartford, CT 06106
1-860-808-5318
<http://www.ct.gov/ag>

Maine

Office of the Attorney General³⁵
Consumer Information and
Mediation Service³⁶
6 State House Station
Augusta, ME 04333
1-800-436-2131
E-mail: consumer.mediation@maine.gov
<http://www.maine.gov/ag>

Massachusetts

Office of the Attorney General
Public Inquiry and Assistance Center³⁷
One Ashburton Place
Boston, MA 021088
1-617-727-8400
<http://www.mass.gov/ago>

New Hampshire

Office of the Attorney General
Consumer Protection and Antitrust³⁸
Bureau
33 Capitol Street
Concord, NH 033011
1-603-271-3641
<http://www.egov.nh.gov/consumercomplaint>

Rhode Island

Office of the Attorney General
Consumer Protection Unit³⁹
150 South Main Street

Providence, RI 02903
1-401-274-4400
<http://www.riag.ri.gov>

Vermont

Office of the Attorney General
109 State Street
Montpelier, VT 05609-1001
1-802-828-3173
1-802-828-3665 (TTY/Teléfono de texto)
<http://www.atg.state.vt.us>

ASOCIACIONES COMERCIALES DE BANQUEROS EN NUEVA INGLATERRA

Si busca una institución bancaria o tiene preguntas sobre una institución en particular, comuníquese con la asociación comercial de banqueros de su estado.

Connecticut Bankers Association

10 Waterside Drive
Farmington, CT 06032-3083
1-860-677-5060
<http://www.ctbank.com>

Maine Association of Community Banks

489 Congress Street
Portland, ME 04101
1-207-791-8400
<http://www.mecb.com>

Massachusetts Bankers Association

One Washington Mall, 8th Floor
Boston, MA 02108-26033
1-617-523-7595
<http://www.massbankers.org>

New Hampshire Bankers Association

15 North Main Street, Suite 2044
P.O. Box 2586
Concord, NH 03302-25866
1-603-224-53733
<http://www.nhbankers.com>

Rhode Island Bankers Association

121 South Main Street, 11th Floor
Providence, RI 02903
1-401-276-2637
(no tiene sitio web)

Vermont Bankers Association, Inc.

89 Main Street
Montpelier, VT 05601
1-802-229-0341
<http://www.vtbanker.com>

35 N del T. Oficina del Procurador General

36 N. del T. Información para el consumidor y servicios de arbitraje

37 N. del T. Centro de asistencia e investigación pública

38 N. del T. Oficina de protección al consumidor y contra el monopolio

39 N. del T. Unidad de protección al consumidor

REGULADORES BANCARIOS FEDERALES

Si considera que recibió un trato injusto en su institución bancaria, puede presentar una queja ante el regulador federal principal de la institución.

A continuación se ofrece la información de contacto para cada uno de los reguladores bancarios federales. Para averiguar cuál es el regulador federal principal correspondiente a su institución bancaria, comuníquese con el Centro de ayuda al consumidor de la Reserva Federal al 1-888-851-1920, o con la FDIC al 1-877-275-3342.

Board of Governors of the Federal Reserve System⁴⁰ (FRS)

(Reglamenta los bancos aprobados por el estado que son parte del Sistema de la Reserva Federal)

20th St. and Constitution Avenue, NW
Washington, DC 20551

1-202-452-3000

<http://www.federalreserve.gov>

Quejas: 1-888-851-1920 o

<http://www.federalreserveconsumerhelp.gov/spanish/index.cfm>

Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC)

(Reglamenta los bancos aprobados por el estado que no son parte del Sistema de la Reserva Federal)

550 17th Street, NW

Washington, DC 20429

1-877-275-3342

<http://www.fdic.gov>

Quejas: <http://www.fdic.gov/consumers>

National Credit Union Association (NCUA)

(Reglamenta las cooperativas de crédito federales)

1775 Duke Street

Alexandria, VA 22314-3428

1-703-518-6300

<http://www.ncua.gov>

Quejas: 1-800-755-1030

Office of the Comptroller of the Currency (OCC)⁴¹

(Reglamenta los bancos nacionales)

1301 McKinney Street, Suite 3450

Houston, TX 77010

1-800-613-6743

<http://www.occ.treas.gov>

Quejas: Customer.Assistance@occ.treas.gov

Office of Thrift Supervision (OTS)⁴²

(Reglamenta las sociedades de ahorro aprobadas a nivel federal y estatal)

1700 G Street, NW

Washington, DC 20552

1-800-842-6929

<http://www.ots.treas.gov>

Quejas: 1-800-842-6929

o complaint@ots.treas.gov

REGULADORES BANCARIOS ESTATALES DE NUEVA INGLATERRA

Además de asegurar que los bancos y las cooperativas de crédito en sus estados respectivos cumplan con las regulaciones bancarias, cada uno de los reguladores bancarios del estado proveen asistencia al consumidor. A continuación se ofrecen los datos de contacto.

State of Connecticut Department of Banking⁴³

260 Constitution Plaza

Hartford, CT 06103

1-800-831-7225

<http://www.ct.gov>

Quejas: Government Relations and Consumer Affairs

Maine Department of Professional and Financial Regulation⁴⁴

Bureau of Financial Institutions

36 State House Station

Augusta, ME 04333-0036

1-800-965-5235

<http://www.maine.gov>

Quejas: Programa de extensión al consumidor

40 N. del T. Junta de Gobernadores del Sistema de la Reserva Federal

41 N. del T. Oficina del Contralor de la moneda

42 N. del T. Oficina de Supervisión de las Instituciones de Ahorro

43 N. del T. Departamento de Asuntos Bancarios del Estado de Connecticut

44 N. del T. Departamento de Reglamentaciones Profesionales y Financieras del Estado de Maine

Massachusetts Division of Banks

One South Station
 Boston, MA 02110
 1-800-495-2265
 (desde Massachusetts solamente)
 1-617-956-1500
<http://www.mass.gov/dob>
 Quejas: Ayuda al consumidor
 dobconsumer.assistan@state.ma.us

New Hampshire Banking Department

53 Regional Drive, Suite 200
 Concord, NH 03301
 1-800-437-5991
<http://www.nh.gov/banking>

Rhode Island Department of Business Regulation, Banking Division

1511 Pontiac Avenue, Building 642
 Cranston, RI 02920
 1-401-462-9503
<http://www.dbr.state.ri.us>
 Quejas: bankinquiry@dbr.state.ri.us

Vermont Department of Banking, Insurance and Securities and Health Care Administration, Banking Division

89 Main Street, Drawer 20
 Montpelier, VT 05620
 1-888-568-4547
<http://www.bishca.state.vt.us>

PREVENCIÓN CONTRA EL FRAUDE**Federal Bureau of Investigation (FBI)**

J. Edgar Hoover Building
 935 Pennsylvania Avenue, NW
 Washington, DC 20535-0001
 1-202-324-3000
<http://www.fbi.gov>

U.S. Postal Inspection Service

Criminal Investigations Service Center
 ATTN: Mail Fraud
 222 S. Riverside Plaza, Suite 1250
 Chicago, IL 60606-6100
 1-877-876-2455

U.S. Secret Service

New England District Office
 10 Causeway Street, Suite 447
 Boston, MA 02222
 1-617-565-5640
<http://www.secretservice.gov>

SERVICIOS JURÍDICOS**Connecticut**

Statewide Legal Services
 1-800-453-3320
 Greater Hartford Legal Aid
 1-860-541-5000
 New Haven Legal Assistance
 1-203-946-4811

Maine

Pine Tree Legal Assistance
 1-207-774-8211
 Maine Volunteer Lawyers Project
 1-800-442-4293

Massachusetts

Legal Advocacy and Resource Center
 1-800-342-5291
 Boston Rental Housing
 Resource Center
 1-617-635-7368
 Greater Boston Legal Services
 1-800-323-3205

New Hampshire

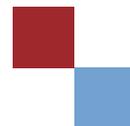
New Hampshire Legal Assistance
 1-800-921-1115
<http://www.nhla.org>
 Legal Advice and Referral Center
 (LARC)
 1-800-639-5290
<http://www.nhls.org>
 New Hampshire Bar Association —
 Legal Services Programs
[http://www.nhbar.org/for-the-public/
 LegalServices.asp](http://www.nhbar.org/for-the-public/LegalServices.asp)
 Disabilities Rights Center
 1-800-834-1721
<http://www.drcnh.org>

Rhode Island

Rhode Island Legal Services
 Housing Law Center and Eviction
 Defense Clinic
 1-800-662-5034

Vermont

Vermont Legal Aid
 1-800-889-2047





FEDERAL RESERVE
BANK OF BOSTON™

WWW.BOSTONFED.ORG

New
England
▶ Consumer
Advisory
Group