



Módulo 1.2 Guía de estudio

Capacitación de asesores de vivienda del HUD



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

CONTENIDO

Introducción al módulo	3
Introducción al módulo.....	3
Objetivos de la lección.....	3
Generalidades del informe de crédito.....	4
Análisis de un informe de crédito.....	4
Evaluación 1.....	7
Evaluación 2.....	8
Evaluación 3.....	8
Evaluación 4.....	8
Evaluación 5.....	8
Evaluación 6.....	9
Cómo funciona el puntaje de crédito.....	9
Evaluación del puntaje de crédito.....	9
Evaluación 7.....	12
Evaluación 8.....	12
Uso prudente del crédito.....	13
Uso prudente del crédito.....	13
Evaluación 9.....	16
Evaluación 10.....	16
Evaluación 11.....	17
Regulaciones de crédito justo.....	17
Conozca las regulaciones de crédito justo.....	17
Evaluación 12.....	19
Evaluación 13.....	20
Evaluación 14.....	20
Resumen.....	20
Apéndice.....	21
Respuestas de las evaluaciones.....	21
Recursos.....	26
Comisión Federal de Comercio.....	26
Equifax.....	26
Experian.....	26
Informe anual de crédito.....	26
Resumen de derechos conforme a la FCRA.....	26
Sitio Web FICO.....	26
TransUnion.....	26

MÓDULO 1.2 ADMINISTRACIÓN FINANCIERA/ CRÉDITO

INTRODUCCIÓN AL MÓDULO

INTRODUCCIÓN AL MÓDULO

Una función importante del asesor de vivienda es ayudar a los clientes a entender la importancia de establecer y mantener un buen historial de crédito para alcanzar sus metas financieras. En este módulo, aprenderá a analizar el informe de crédito del cliente y a explicar los componentes de un puntaje de crédito.

También aprenderá a dar advertencias a los clientes sobre los peligros del mal crédito y maneras de mejorar su puntaje de crédito. Por último, se familiarizará con los derechos del consumidor protegidos por las leyes de crédito y cómo explicárselos a los clientes.

Antes de empezar, conviene identificar los objetivos de aprendizaje del módulo.

OBJETIVOS DE LA LECCIÓN

Al concluir este módulo, el asesor será capaz de:

1. Analizar el informe de crédito de un cliente con el fin de desglosar la información en conceptos (dividir en secciones) de comprensión fácil para el cliente.
2. Evaluar un puntaje de crédito y ser capaz de explicarle a un cliente cómo se calcula este puntaje.
3. Aconsejar al cliente para que comprenda los desafíos del crédito y los métodos para mejorar su puntaje de crédito, incluyendo cómo corregir los errores en el informe, cuánto crédito debe tener y qué tipos son mejores.
4. Comprender los derechos del consumidor protegidos por la Ley de Informes de Crédito Justos (FCRA, por sus siglas en inglés), la Ley de Transacciones de Crédito Justas y Exactas (FACTA, por sus siglas en inglés) y la Ley de Facturación Justa de Crédito (FCBA, por sus siglas en inglés), y poder explicar estos derechos a los clientes.

GENERALIDADES DEL INFORME DE CRÉDITO

ANÁLISIS DE UN INFORME DE CRÉDITO

El historial de crédito determina la capacidad de lograr las metas personales y financieras del cliente. En muchos casos, los asesores de vivienda trabajan con clientes que han tenido problemas ya sea para establecer su crédito o para mantener un buen crédito. Usted puede ayudar a los clientes al explicarles con términos sencillos los conceptos relacionados con el crédito.

El módulo comenzará con un vistazo a los informes de crédito.

Un informe de crédito contiene información que cada agencia de crédito guarda sobre el consumidor. La información recabada por las agencias de crédito consta de detalles como:

- Historial de las cuentas
- Número de consultas de crédito
- Número de cobros

A continuación se detalla más un informe de crédito para destacar y definir sus componentes:

Informe de crédito	
Avenida Crédito 123 Ciudad, Estado, Código Postal (800) 000-0000	
Información personal	
Su nombre Su Calle 123 Ciudad, Estado, Código postal	Núm. Seguro Social: 123-45-6789 Fecha de nacimiento: Cónyuge:
Direcciones: Su Calle 789, Ciudad, Estado, Código postal 10/2011 Calle Anterior 456 Ciudad, Estado, Código postal 5/2008 Calle Antigua123, Ciudad, Estado, Código postal 2/2006	Números de teléfono: (123) 456-7890 (999) 888-7777 Empleadores: Empleador Excelente 3/2010 Empleador Anterior 8/2007

Información de cuenta o línea de negocio							
Compañía	Fecha de apertura	Crédito alto	Tipo	Vencimiento	30	60	Estado
Cuenta	DLA	Saldo	Términos	Revisión mensual	90	120+	Fuente
Crédito ABC	3/2013	\$3,000	ABIERTO	\$0	1	1	01
123ABC	1/2014	\$1,567	\$50	10	0	0	TU/EX
123 Escuela	1/2008	\$8,000	EDU	\$0	3	1	I1
100100100	12/2013	\$6,000	144/\$75	57	90	120+	TU/EQ/EX
Tarjeta de crédito	11/2012	\$1,500	REV	\$100	1	0	R2
111-111-11	1/2014	\$900	\$35	14	0	0	EX/EQ
Registros públicos							
Juicio, Caso # 111A111, Monto: \$587, Demandante: Cobro de crédito, Presentado: 1/2009, Emitido: 4/2009							
Consultas de crédito							
Crédito ABC 1/12/2013 123				Tarjeta de tienda 10/15/2012			
Hipoteca 8/20/2013				Compañía de tarjeta de crédito 7/7/2012			
Derechos del consumidor							
Un resumen de sus derechos en virtud de la Ley de Informe Justo de Crédito							
<p>La Ley de Informe Justo de Crédito (Fair Credit Reporting Act, FCRA), una ley federal, fomenta la exactitud, imparcialidad y privacidad de la información en los archivos de las agencias de informe del consumidor. Existen muchos tipos de agencias de informe del consumidor, incluidas las agencias de crédito (credit bureaus) y las agencias especializadas (como las agencias que venden información sobre el historial de pagos con cheques, registros médicos y registros de historial de alquiler). A continuación se presenta un resumen de sus principales derechos en virtud de la FCRA.</p> <p><i>Para obtener más información, incluyendo información sobre derechos adicionales, visite www.consumerfinance.gov/learnmore o escriba a: FTC Consumer Response Center, Room 130-A 600 Pennsylvania Ave. N.W., Washington, D.C. 20580.</i></p>							

Información personal

Información que identifica al consumidor, como nombre, número de seguro social, domicilio, números de teléfono y empleadores

Información de cuenta o línea de negocio

Información sobre cada cuenta de crédito del consumidor, incluyendo historial de pagos, fechas de cuentas, límites de crédito y saldos debidos

Registros públicos

Artículos que aparecen en los registros públicos, como bancarrotas, juicios, gravamen de impuestos y embargos de salario

Consultas de crédito

Solicitudes de la situación de crédito del consumidor presentadas por una compañía o persona

Derechos del consumidor

Información de referencia sobre los derechos y protección del consumidor (incluida en los informes de crédito de las principales agencias de informes de crédito, pero no en la mayoría de los informes de fusión triple)

Nota: La bancarrota y sus efectos en el crédito y el puntaje de crédito se analizan con más detalle en el Módulo 1.4.

Es importante que el cliente no solamente conozca los componentes de los informes de crédito, sino que además entienda los indicadores de buen y mal crédito. A continuación se muestran algunos de estos factores y sus efectos en los prestatarios.

- Historial de pagos
- Capacidad usada
- Duración del historial de crédito
- Tipo de crédito usado
- Crédito nuevo

Historial de pagos

Positivo: Un historial de pagos oportunos demuestra fiabilidad.

Negativo: Un historial de pagos tardíos demuestra mayor riesgo de morosidad (atrasarse en los pagos) en el futuro.

Ejemplos negativos: Gravamen, juicio, cuenta de cobro, cuenta de deuda incobrable, embargo, bancarrota

Capacidad usada

Positivo: La baja utilización de crédito demuestra buena administración financiera.

Negativo: Un saldo elevado en la tarjeta de crédito demuestra mala administración financiera (es decir, el cliente necesita más acceso al crédito).

Ejemplos negativos: Tarjetas de crédito al tope (o sea que el cliente ha usado la máxima cantidad de crédito permitida).

Duración del historial de crédito

Positivo: Un historial de crédito prolongado ofrece más información a los prestamistas, lo que significa menor riesgo.

Negativo: Un historial de crédito más corto ofrece poca a ninguna información a los prestamistas, lo que significa mayor riesgo.

Ejemplos negativos: Sin historial de crédito.

Tipo de crédito usado

Positivo: Tener diferentes tipos de crédito demuestra variedad. La variedad les demuestra a los prestamistas que el consumidor puede manejar diferentes tipos de crédito.

Negativo: Tener pocos tipos de crédito les ofrece a los prestamistas una información limitada sobre la situación de crédito actual, lo que significa mayor riesgo.

Ejemplos negativos: Tener solamente un préstamo estudiantil o tener solamente tarjetas de crédito

Crédito nuevo

Positivo: Las solicitudes de crédito pueden llevar a nuevas cuentas de crédito o préstamos, lo que con el tiempo establece el historial de crédito.

Negativo: Demasiadas consultas o nuevas cuentas de crédito abiertas en un periodo corto generan dudas entre los prestamistas.

Ejemplos negativos: Nueva consulta cada mes o varias líneas de crédito nuevas en pocos meses.

EVALUACIÓN 1

¿Cuál de las secciones del informe de crédito contiene los datos del empleador?

- A. Derechos del consumidor
- B. Información de cuentas
- C. Información personal
- D. Registros públicos
- E. Consultas de crédito

EVALUACIÓN 2

¿Cuál de las secciones del informe de crédito contiene información sobre un préstamo estudiantil?

- A. Información personal
- B. Registros públicos
- C. Consultas de crédito
- D. Derechos del consumidor
- E. Información de cuentas

EVALUACIÓN 3

¿Cuál de las secciones del informe de crédito contiene información judicial (de la corte o tribunal), como las bancarrotas?

- A. Registros públicos
- B. Consultas de crédito
- C. Información personal
- D. Derechos del consumidor
- E. Información de cuentas

EVALUACIÓN 4

¿Cuál de las secciones del informe de crédito muestra los intentos recientes de abrir una tarjeta de crédito?

- A. Información personal
- B. Registros públicos
- C. Derechos del consumidor
- D. Consultas de crédito
- E. Información de cuentas

EVALUACIÓN 5

¿Cuál de las secciones del informe de crédito contiene información para corregir errores?

- A. Información personal
- B. Derechos del consumidor
- C. Registros públicos
- D. Consultas de crédito
- E. Información de cuentas

EVALUACIÓN 6

Indique cuáles de los siguientes conceptos tendrían un efecto positivo en un informe de crédito y cuáles tendrían un efecto negativo; escriba una antes de cada elemento positivo y una “X” antes de cada elemento negativo.

- Pagar las cuentas antes de tiempo
- Declararse en bancarrota
- Solicitar una tarjeta de crédito nueva cada mes
- Saldos elevados en las tarjetas de crédito

CÓMO FUNCIONA EL PUNTAJE DE CRÉDITO

EVALUACIÓN DEL PUNTAJE DE CRÉDITO

Explicar el puntaje de crédito en términos sencillos puede ayudar a los clientes a entender la importancia de asumir la responsabilidad de mejorar y mantener una buena calificación de crédito. A continuación se le indica al asesor la manera de hacerlo con efectividad.

Recuerde que en el módulo anterior Estela es una cliente que desea comprar una casa. Trabaja para alcanzar su meta y ahorra dinero para comprar una casa, pero ya se le negó crédito una vez y quiere conocer más sobre el proceso para que le aprueben una hipoteca. Ella visita a Rebeca para entender más a fondo su informe de crédito y su puntaje de crédito.

Rebeca quiere explicarle en términos sencillos a Estela el puntaje de crédito, para ayudarle a comprender la importancia de asumir la responsabilidad de mejorar y mantener una buena calificación de crédito.

A continuación se muestra el diálogo en el que Rebeca define los términos del puntaje de crédito, luego lo desglosa (lo divide en secciones) en partes para facilitar la explicación.

REBECA. Hola, Estela. ¡Parece que vas muy bien con las metas que te has fijado en tu presupuesto!

ESTELA. Comencé a liquidar mi deuda, pero tengo un problema. Sé que mi puntaje de crédito no es muy bueno, pero desconozco el motivo.



Estela, una cliente, y Rebeca, una asesora

REBECA. Sí, el crédito puede causar un retraso en la meta de comprar una casa. Permíteme unos minutos para enseñarte cómo funciona el crédito.

ESTELA. Muy bien.

REBECA. Primero veamos algunos términos y sus definiciones. Después desglosaremos las secciones importantes del puntaje de crédito.

ESTELA. Me parece bien.

Puntaje de crédito

Una expresión numérica de la solvencia del consumidor basada en la información de su informe de crédito

Puntaje FICO

El puntaje de crédito a menudo se denomina simplemente puntaje FICO (Fair Isaac Corporation). Es el modelo de puntaje más comúnmente utilizado para tomar decisiones de otorgar préstamos y créditos en Estados Unidos. Va de 300 a 850 y mientras más elevada, mejor. Los consumidores tienen un puntaje FICO de cada una de las tres agencias de informes de crédito: Equifax, Experian y Transunion. Existen otros modelos de puntaje, por lo que no todos los puntajes de crédito que pueden adquirirse en línea son puntajes FICO.

Después, Rebeca ayuda a Estela a entender mejor el procedimiento para calcular el puntaje de crédito. Le hace saber que los datos de su informe de crédito, tanto positivos como negativos, determinan su puntaje que tiene cinco componentes principales, cada uno con su propio peso.

Dedican un momento al análisis de cada componente.



Datos del gráfico circular		
Porcentaje	Tipo	Explicación
35%	Historial de la cuenta	Parte del puntaje basada en el historial de pagos de las cuentas. Incluye pagos tardíos, morosidad, juicios y gravámenes
30%	Monto debido	Parte del puntaje basada en la proporción entre el crédito extendido en total y el monto debido
15%	Duración del historial de crédito	Parte del puntaje basada en la duración total del historial de crédito en el informe, así como en la edad promedio de las cuentas
10%	Crédito nuevo	Parte del puntaje basada en el número de consultas de crédito recientes, así como en el de nuevas cuentas de crédito
10%	Tipos de crédito usado	Parte del puntaje basada en la variedad de las cuentas (p. ej., tarjeta de crédito, préstamo para auto, hipoteca)

Rebeca le dice a Estela que si desea mayor información puede consultar la sección de educación sobre crédito del [sitio Web FICO](#) (en inglés).

Nota: Aunque existen varios modelos de puntaje, la mayoría de los prestamistas se basa en el puntaje FICO para determinar la solvencia. Debe saber que hay muchos sitios que ofrecen en venta puntajes de crédito, pero muchas son puntajes de educación del consumidor, también conocidas como puntajes FAKO. Si bien los puntajes FICO pueden adquirirse en el sitio Web FICO, los prestamistas pueden usar varias versiones de puntajes de crédito FICO, por lo que la información más precisa se obtiene al consultar a un prestamista.

EVALUACIÓN 7

Relaciona cada término con su definición.

- | | |
|--------------------------------------|--|
| A. Historial de la cuenta | ___ 1. Proporción entre el crédito extendido en total y el monto debido |
| B. Monto debido | |
| C. Duración del historial de crédito | ___ 2. Variedad de cuentas (p.ej., tarjeta de crédito, préstamo para auto, hipoteca) |
| D. Tipos de crédito usado | |
| E. Crédito nuevo | ___ 3. Número de consultas de crédito recientes, así como nuevas cuentas de crédito |
| | ___ 4. Duración total del historial de crédito en el informe, así como la edad promedio de las cuentas |
| | ___ 5. Historial de pagos de cuentas, incluso pagos tardíos, morosidad (pagos atrasados), juicios y gravámenes |

EVALUACIÓN 8

Los siguientes clientes tienen problemas para obtener crédito. Basándose en la información proporcionada sobre la situación de crédito de cada cliente, relacione el tema de la derecha con la sección correspondiente del puntaje FICO de la izquierda.

- | | |
|--------------------------------------|--|
| A. Historial de la cuenta | ___ 1. Rogelio llegó al límite de su tarjeta de crédito (el cliente ha usado la máxima cantidad de crédito permitida). |
| B. Monto debido | |
| C. Duración del historial de crédito | ___ 2. Mónica se graduó recientemente de la universidad y quiere solicitar su primera tarjeta de crédito. |
| D. Tipos de crédito usado | |
| E. Crédito nuevo | ___ 3. El informe de crédito de Catalina muestra varios juicios y cuentas de cobro. |
| | ___ 4. Cristian tiene tres tarjetas de crédito pero ninguna otra cuenta en su informe. |
| | ___ 5. Abril solicitó y obtuvo varias tarjetas de crédito y préstamos en los últimos seis meses, hablando con un prestamista nuevo cada mes. |

USO PRUDENTE DEL CRÉDITO

USO PRUDENTE DEL CRÉDITO

Regresemos a la sesión con Estela. Después de aprender cómo se calculan los puntajes, Estela recuerda compartir una carta de un acreedor que podría indicar un problema con su crédito.

Revela que hace unos años dejó de hacer los pagos de una tarjeta de crédito vieja. Recibió algunos avisos de la compañía y luego una carta de un abogado. Pero no volvió a saber de ellos después de mudarse a un nuevo apartamento.

Estela ahora entiende que si la compañía presentó un juicio, esa acción legal tendría un efecto negativo en su puntaje de crédito. Empezaron a examinar el asunto revisando un resumen de su crédito.

Resumen de crédito

Compañía	TransUnion	Equifax	Experian
Cuentas	4	4	5
Límite de crédito	\$4000	\$4000	\$4000
Saldo	\$3000	\$3000	\$4000
Pagos	30	30	30
En mora (pagos atrasados)	2	2	3
Cuenta abierta más antigua	2/2017	1/2017	6/2016
Registros públicos	1	1	2
Consultas	3	3	3

REBECA. Muy bien. Entonces, basándonos en el resumen de crédito, podemos determinar que tienes los siguientes elementos negativos:

- Un registro público en su expediente y varias cuentas atrasadas
- Una proporción alta de crédito utilizado
- Un historial de crédito corto
- Varias consultas de crédito

ESTELA. ¡Oh, eso suena muy mal!

REBECA. Así es. Cada uno de esos factores afecta tu puntaje. Sin embargo, para estar seguras de que sabemos lo que está pasando, necesitamos más que un resumen de crédito para obtener más información sobre las cuentas específicas.

REBECA. Consigamos ahora tu informe de crédito completo. También podemos hablar de formas generales de mejorar tu situación de crédito actual.

ESTELA. Muy bien. ¿Dónde consigo mi informe de crédito?

REBECA. Tienes derecho a por lo menos un informe de crédito gratuito de cada uno de las principales agencias de crédito cada doce meses.

ESTELA. ¡Excelente, yo no sabía eso! Pensaba que había que pagar por mi información de crédito.

REBECA. No, es gratuita. Hay varias formas de pedir el informe, pero la más sencilla es hacerlo en AnnualCreditReport.com (en inglés).

El informe de crédito nos permite identificar posibles problemas y saber en qué concentrarnos para mejorar tu situación de crédito actual.

Permíteme agregar que el informe no incluye tu puntaje de crédito. El puntaje de crédito está a la venta. Aunque es bueno saber tu puntaje, no es necesario para iniciar el proceso de mejorar el crédito.

Este es un folleto breve con mayor información.

Informe anual de crédito

La única fuente autorizada por el gobierno federal para su informe de crédito gratis.

En línea: www.AnnualCreditReport.com
Por teléfono: 877-322-8228
Formulario por correo: Annual Credit Request Service
PO Box 105281,
Atlanta, GA 30348

Consejos útiles sobre crédito:

- El informe gratuito anual de crédito no contiene el puntaje de crédito.
- Muchos sitios estafadores anuncian informes de crédito “gratuitos”, pero es posible que entreguen un informe sólo después de que el consumidor se registre como miembro para una prueba gratuita o después de comprar otros productos.
- Existen otros informes de crédito gratuitos para consumidores en ciertas circunstancias, como los desempleados que buscan trabajo, los que reciben beneficios de asistencia pública y las víctimas de fraude crediticio o robo de identidad.
- Los consumidores pueden comunicarse directamente con las agencias de crédito para adquirir informes adicionales.

Puede ser difícil comprender el crédito y, en consecuencia, los clientes suelen enfrentarse a problemas para establecer su crédito o mantener una situación de crédito positiva.

El mal crédito puede dificultarle al cliente alcanzar sus objetivos financieros, sea porque le nieguen el crédito o por un mal historial de pagos.

Muchos clientes enfrentan dificultades financieras y personales. Como asesor de vivienda, usted tiene la oportunidad de enseñarles maneras de usar el crédito prudentemente y explicar métodos para mejorar la situación de crédito.

Rebeca le advierte a Estela que mejorar su puntaje de crédito puede llevar considerable tiempo y diligencia, pero que el esfuerzo a menudo resulta en un puntaje mayor. Con esto en mente, Rebeca le muestra algunos métodos para mejorar su puntaje de crédito.

Información incorrecta en el informe de crédito

Revisar el informe de crédito y disputar los errores:

- Notificarles a las agencias de informe de crédito de los errores y proporcionarles documentación para corregir los errores.
- Mantener un registro de los documentos relacionados con la disputa.

Morosidad/Cobros/Juicios

Ponerse al corriente y pagar a tiempo en lo sucesivo:

- Establecer recordatorios de pago.
- Ajustar el presupuesto para tomar en cuenta todos los pagos mensuales.

Tarjeta de crédito al límite/Demasiada deuda

- Liquidar la deuda y mantener un saldo bajo de ahí en adelante.
- Pagar más que el mínimo.
- Saber cuál es el saldo.
- Revisar los estados de cuenta.

Sin crédito/Mal crédito/Crédito limitado

- Abrir una cuenta de tarjeta de crédito u otra línea de crédito (es decir, una **tarjeta de crédito asegurada** o un préstamo personal).

Tarjeta de crédito asegurada

Producto ofrecido por algunas instituciones financieras que permite a los consumidores construir un historial de crédito. Las tarjetas de crédito aseguradas requieren un depósito de entrada (usualmente de 300 a 1,000 dólares) y por lo general ofrecen un límite de crédito igual al depósito. Por su naturaleza, no le ofrecen un verdadero crédito al consumidor, pero funcionan igual que las tarjetas de crédito regulares y le permiten al consumidor establecer su historial de crédito a través de pagos mensuales regulares.

Rebeca da un vistazo a las cifras del informe del prestamista. Le hace saber a Estela que parece que Experian podría estar reportando información incorrecta.

Regresemos a nuestra sesión con Estela.

Rebeca le recomienda a Estela tomar las siguientes medidas:

1. Revisar el informe de crédito de Experian.
2. Verificar toda la información y anotar cualquier error.
3. Si hay alguna información incorrecta, notificar a Experian para disputarla.
4. Enviar la documentación de apoyo y mantener copias de todos estos documentos durante la investigación.

EVALUACIÓN 9

Coloque las letras en secuencia correcta desde el MÁS importante hasta el MENOS importante en los factores que afectan la determinación del puntaje de crédito.

- A. Monto usado del crédito total _____
- B. Número de consultas de crédito registradas _____
- C. Historial de pagos morosos _____
- D. Tiempo que tienen de establecidas las cuentas _____

EVALUACIÓN 10

¿Dónde debe ir un cliente para obtener informes de crédito gratuitos?

- A. www.freecreditreport.com
- B. www.myfico.com
- C. www.annualcreditreport.com
- D. www.experian.com

EVALUACIÓN 11

Los siguientes clientes necesitan mejorar su crédito. Relacione la situación de cada cliente con la forma apropiada de mejorar el crédito.

- | | |
|---|---|
| A. Rogelio llegó al límite de su tarjeta de crédito. | ___ 1. Revisar el presupuesto para ayudar a encontrar fondos que permitan poner al corriente todos los pagos mensuales. |
| B. Mónica se graduó recientemente de la universidad y solicitó su primera tarjeta de crédito pero le fue negada. | ___ 2. Pagar más del monto mínimo para ir liquidando el saldo. |
| C. Cristian ve que la bancarota en su informe de crédito realmente pertenece a su primo, que tiene el mismo nombre. | ___ 3. Solicitar una tarjeta de crédito asegurada para establecer un historial de crédito. |
| D. El informe de crédito de Catalina muestra varias morosidades (pagos atrasados) y ha recibido avisos de embargo de su auto. | ___ 4. Notificar a las agencias de informes de crédito. |

REGULACIONES DE CRÉDITO JUSTO

CONOZCA LAS REGULACIONES DE CRÉDITO JUSTO

En muchos casos, el cliente no está al tanto de los derechos protegidos por numerosas leyes de crédito justo. A continuación, se muestran algunos ejemplos de derechos cubiertos por tres leyes federales de crédito al consumidor. En el resto del módulo, se explorarán los derechos que las regulaciones de crédito justo les otorgan a los consumidores.

Ley de Informes de Crédito Justos (FCRA, por sus siglas en inglés)

- Usted tiene derecho de saber qué hay en su expediente.
Puede solicitar y obtener toda la información sobre usted en los expedientes de una agencia de informes del consumidor (su “divulgación de expedientes”). En muchos casos, la divulgación será gratuita.
- Tiene el derecho de disputar información incompleta o imprecisa.
Puede disputar información de su expediente que esté incompleta, imprecisa o inverificable. La agencia de informes del consumidor debe investigar, a menos que la disputa sea frívola. La información incorrecta debe eliminarse o corregirse, por lo general en un plazo de 30 días. Sin embargo, la agencia puede seguir reportando información que haya sido verificada. En la mayor parte de los casos, las agencias no pueden reportar información negativa que tenga más de 7 años de antigüedad o bancarrotas ocurridas más de 10 años atrás.

- El acceso a su expediente es limitado.
Las agencias de informes del consumidor pueden proporcionar información sólo a personas con una necesidad válida; por lo general para considerar una solicitud ante un acreedor, asegurador, empleador, arrendador u otros negocios. Usted debe dar su autorización para que los informes se les proporcionen a los empleadores. Puede limitar las ofertas “prefiltradas” de crédito y seguro que reciba basándose en la información de su informe de crédito.
- Usted puede solicitar daños y perjuicios de los infractores.
Si una agencia de informe del consumidor o, en algunos casos, un usuario de informes del consumidor o un proveedor de información para agencias de informes del consumidor, viola la FCRA, podría ser demandada ante una corte estatal o federal.
- Derechos estatales adicionales
Los estados pueden hacer valer la FCRA y muchos estados tienen sus propias leyes sobre informes del consumidor. En algunos casos, usted podría tener más derechos bajo la ley estatal. Si desea más información, comuníquese con la agencia de protección al consumidor de su estado o localidad o con el Fiscal General del estado.
La información previa se adaptó del [Resumen de derechos conforme a la FCRA](#) (en inglés).

La Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) brinda más información del consumidor sobre el [crédito](#) y la FCRA.

Ley de Transacciones de Crédito Justas y Exactas (FACTA, por sus siglas en inglés)

- Usted tiene derecho a un informes de crédito gratuito al año.
Cada una de las tres agencias de informe de crédito debe proporcionar, a solicitud del consumidor, un informe de crédito gratis una vez al año. Las agencias establecieron el sitio [AnnualCreditReport.com](#) (en inglés) para que los consumidores soliciten los informes.
- Usted tiene derecho a colocar una alerta de fraude en su expediente de crédito.
Si un consumidor considera que ha sido víctima de fraude, robo de identidad u otro delito relacionado, puede colocar una alerta de fraude en su expediente de crédito durante 90 días, con lo que toda consulta a su información de crédito debe contar con su aprobación.
- El número de las tarjetas de crédito debe estar truncado para que el número completo no sea visible en los recibos.
- Para reducir el riesgo de robo de los números de tarjetas de crédito, los recibos de compras realizadas con tarjetas no deben contener el número completo de la tarjeta. Los daños pueden variar de 100 a 1,000 dólares.

Ley de Facturación Justa de Crédito (FCBA, por sus siglas en inglés)

- Usted puede disputar errores asociados con su cuenta de tarjeta de crédito.

Una disputa debe enviarse por correo dentro de los 60 días posteriores a la fecha del estado de cuenta de la tarjeta que contenga el error. El acreedor tiene 30 días para acusar recibo de la carta y 90 días para investigar la disputa y tomar una decisión.

- A usted se le debe facturar de manera oportuna.

Los acreedores deben enviar a los consumidores las declaraciones de facturas por lo menos 14 días antes de que se venza el plazo del pago.

EVALUACIÓN 12

Los consumidores tienen derechos protegidos por leyes de crédito justo. Indique la ley de crédito que corresponde a cada situación escribiendo en la línea la letra correspondiente a la ley de crédito justo. Puede usar una ley más de una vez.

- | | |
|---|---|
| A. Ley de Informes de Crédito Justos (FCRA) | ___ 1. Amalia ve un cargo que no hizo en el estado de cuenta de su tarjeta y quiere disputarlo. |
| B. Ley de Facturación Justa de Crédito (FCBA) | ___ 2. Pedro quiere disputar información imprecisa de su informe de crédito. |
| C. Ley de Transacciones de Crédito Justas y Exactas (FACTA) | ___ 3. Juana fue víctima de robo de identidad y quiere colocar una alerta de fraude en su informe de crédito. |
| | ___ 4. María quiere revisar su informe de crédito de manera gratuita. |
| | ___ 5. Matías quiere impedir el acceso de su empleador a su informe de crédito. |

EVALUACIÓN 13

¿Cuál de las situaciones a continuación es correcta conforme a las leyes de crédito justo?

- A. Un empleador puede revisar el informe de crédito en cualquier momento.
- B. Un proveedor puede mostrar parte del número de la tarjeta de crédito en el recibo de venta.
- C. Las agencias de informe de crédito pueden mostrar información sobre un cobro de ocho años atrás.
- D. Un acreedor puede reconocer una disputa de consumo después de dos meses.

EVALUACIÓN 14

¿Cuál de las leyes federales protege el derecho del consumidor a disputar un error de facturación en su cuenta de tarjeta de crédito?

- A. Ley de Transacciones de Crédito Justas y Exactas (FACTA)
- B. Ley de Informes de Crédito Justos (FCRA)
- C. Ley de Facturación Justa de Crédito (FCBA)

RESUMEN

En este módulo, usted aprendió a:

1. Analizar el informe de crédito de un cliente con el fin de desglosar la información en conceptos de comprensión fácil para el cliente.
2. Evaluar un puntaje de crédito y ser capaz de explicarle a un cliente cómo se calcula tal puntaje.
3. Aconsejar al cliente para que comprenda los desafíos del crédito y los métodos para mejorar su puntaje de crédito, incluyendo cómo corregir los errores en el informe, cuánto crédito debe tener y qué tipos de crédito son mejores.
4. Comprender los derechos del consumidor protegidos por la Ley de Informes de Crédito Justos (FCRA), la Ley de Transacciones de Crédito Justas y Exactas (FACTA) y la Ley de Facturación Justa de Crédito (FCBA), y poder explicar estos derechos a los clientes.

RESPUESTAS DE LAS EVALUACIONES

1. (C) Información personal

Cualquier información relacionada con el empleo del consumidor estará en la sección de información personal, aunque no hay motivo de preocupación si los datos de un empleador no aparecen.

Respuestas incorrectas: (A) Derechos del consumidor, (B) Información de cuentas, (D) Registros públicos, (E) Consultas de crédito

2. (E) Información de cuentas

Prestamos estudiantiles, o cualquier otro detalle sobre cuentas de crédito en general, pueden encontrarse en la sección de información de cuentas.

Respuestas incorrectas: (A) Información personal, (B) Registros públicos, (C) Consultas de crédito y (D) Derechos del consumidor

3. (A) Registros públicos

Bancarrotas y otros rubros son parte de la sección de registros públicos del informe de crédito.

Respuestas incorrectas: (B) Consultas de crédito, (C) Información personal, (D) Derechos del consumidor y (E) Información de cuentas

4. (D) Consultas de crédito

Cualquier autorización otorgada por el cliente para revisar su situación de crédito actual con el fin de establecer su crédito aparece en la sección de consultas del informe.

Respuestas incorrectas: (A) Información personal, (B) Registros públicos, (C) Derechos del consumidor y (E) Información de cuentas

5. (B) Derechos del consumidor

Muchos informes de crédito contienen información sobre datos incorrectos en disputa y otros derechos del consumidor protegidos por la ley.

Respuestas incorrectas: (A) Información personal, (C) Registros públicos, (D) Consultas de crédito y (E) Información de cuentas

6. Conceptos relacionados correctamente:

Positivo: Pagar las cuentas a antes de tiempo

Negativo: Declararse en bancarrota, Solicitar una tarjeta de crédito nueva cada mes, Saldos elevados en las tarjetas de crédito

7. Términos relacionados correctamente:

(B) Monto debido: 1. Proporción entre el crédito extendido en total y el monto debido

(D) Tipos de crédito usado: 2. Variedad de cuentas (p.ej., tarjeta de crédito, préstamo para auto, hipoteca)

(E) Crédito nuevo: 3. Número de consultas de crédito recientes, así como nuevas cuentas de crédito

(C) Duración del historial de crédito: 4. Duración total del historial de crédito en el informe, así como la edad promedio de las cuentas.

(A) Historial de la cuenta: 5. Historial de pagos de cuentas, incluso pagos tardíos, morosidad, juicios y gravámenes.

8. Términos relacionados correctamente:

(B) Monto debido: 1. Rogelio llegó al límite de su tarjeta de crédito.

(C) Duración del historial de crédito: 2. Mónica se graduó recientemente de la universidad y quiere solicitar su primera tarjeta de crédito.

(A) Historial de la cuenta: 3. El informe de crédito de Catalina muestra varios juicios y cuentas de cobro.

(D) Tipos de crédito usado: 4. Cristian tiene tres tarjetas de crédito pero ninguna otra cuenta en su informe.

(E) Crédito nuevo: 5. Abril solicitó y obtuvo varias tarjetas de crédito y préstamos en los últimos seis meses, hablando con un prestamista nuevo cada mes.

9. Orden correcto:

(C) Historial de pagos morosos

(A) Monto usado del crédito total

(D) Tiempo que tienen de establecidas las cuentas

(B) Número de consultas de crédito registradas

10. (C) www.annualcreditreport.com

Este es el sitio con autorización federal para que los consumidores obtengan informes de crédito gratuitos de cada una de las tres principales agencias de informes de crédito.

Respuestas incorrectas: (A) www.freecreditreport.com—Este sitio y otros similares ofrecen un informe “gratuito” bajo condiciones determinadas: el cliente debe registrarse para un periodo de prueba sin costo o adquirir otro tipo de producto para obtener el informe “gratuito”; (B) www.myfico.com—Un cliente podría consultar myfico.com para obtener un puntaje de crédito, pero FICO no genera informes de crédito; (D) www.experian.com—Si bien el cliente puede obtener un informe de crédito de Experian, hay una pequeña cuota. El sitio annualcreditreport.com permite solicitar informes de las tres principales agencias de crédito sin costo.

11. Situaciones relacionadas correctamente:

(D) El informe de crédito de Catalina muestra varias morosidades y recibió avisos de embargo de su auto: 1. Revisar el presupuesto para ayudar a encontrar fondos que permitan poner al corriente todos los pagos mensuales.

(A) Rogelio llegó al límite de su tarjeta de crédito: 2. Pagar más del monto mínimo para ir liquidando el saldo.

(B) Mónica se graduó recientemente de la universidad y solicitó su primera tarjeta de crédito pero se le fue negada: 3. Solicitar una tarjeta de crédito asegurada para establecer un historial de crédito.

(C) Cristian ve que la bancarrota en su informe de crédito realmente pertenece a su primo, que tiene el mismo nombre: 4. Notificar a las agencias de informes de crédito.

12. Términos relacionados correctamente:

(B) FCBA: 1. Amalia ve un cargo que no hizo en el estado de cuenta de su tarjeta y quiere disputarlo. La Ley de Facturación Justa de Crédito (FCBA) permite a los consumidores disputar errores de facturación en su cuenta de tarjeta de crédito.

(A) FCRA: 2. Pedro quiere disputar información imprecisa en su informe de crédito. La Ley de Informes de Crédito Justos (FCRA) le permite disputar información imprecisa e impedir el acceso a sus informes de crédito.

(C) FACTA: 3. Juana fue víctima de robo de identidad y quiere colocar una alerta de fraude en su informe de crédito. La Ley de Transacciones de Crédito Justas y Exactas (FACTA) le permite solicitar un informe de crédito al año sin costo y colocar una alerta de fraude en su cuenta.

(C) FACTA: 4. María quiere revisar su informe de crédito sin costo. La Ley de Transacciones de Crédito Justas y Exactas (FACTA) le permite solicitar un informe de crédito al año sin costo y colocar una alerta de fraude en su cuenta.

(A) FCRA: 5. Matías quiere impedir el acceso de su empleador a su informe de crédito. La Ley de Informes de Crédito Justos (FCRA) le permite disputar información imprecisa e impedir el acceso a sus informes de crédito.

13. (B) Un proveedor puede mostrar parte del número de la tarjeta de crédito en el recibo de venta.

La Ley de Transacciones de Crédito Justas y Exactas protege a los consumidores de posible robo de identidad, limitando la información permitida en los recibos de compra. En el recibo no debe mostrarse el número completo de la tarjeta.

Respuestas incorrectas: (A) Un empleador puede revisar el informe de crédito en cualquier momento.—La Ley de Informes de Crédito Justos protege a los consumidores contra revisiones de crédito de su empleador sin el consentimiento previo del empleado. (C) Las agencias de informes de crédito pueden mostrar información sobre un cobro de ocho años atrás.—La Ley de Informes de Crédito Justos protege a los consumidores contra información negativa obsoleta en su expediente de crédito. En la mayor parte de los casos, no se incluye información negativa de más de siete años de antigüedad o bancarrotas de más de 10 años. (D) Un acreedor puede reconocer una disputa de consumo después de dos meses.—La Ley de Facturación Justa de Crédito protege el derecho del consumidor a disputar errores de facturación en su cuenta y especifica que el acreedor debe reconocer la carta de disputa dentro de 30 días.

14. Ley de Facturación Justa de Crédito (FCBA)

La Ley de Facturación Justa de Crédito protege el derecho del consumidor a disputar errores de facturación en su cuenta.

Respuestas incorrectas: (A) Ley de Transacciones de Crédito Justas y Exactas (FACTA)—La Ley de Transacciones de Crédito Justas y Exactas permite a los consumidores recibir gratis un informe de crédito al año de las tres agencias de informes de crédito, colocar una alerta de fraude en su expediente y proteger el número de la tarjeta de crédito en los recibos, y (B) Ley de Informes de Crédito Justos (FCRA)—La Ley de Informes de Crédito Justos protege a los consumidores contra información errónea en su expediente de crédito.

RECURSOS

COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO

www.consumidor.ftc.gov/temas/credito-y-prestamos

EQUIFAX

www.equifax.com (en inglés)

EXPERIAN

www.experian.com (en inglés)

INFORME ANUAL DE CRÉDITO

www.annualcreditreport.com (en inglés)

RESUMEN DE DERECHOS CONFORME A LA FCRA

www.consumer.ftc.gov/sites/default/files/articles/pdf/pdf-0096-fair-credit-reporting-act.pdf
(en inglés)

SITIO WEB FICO

www.myfico.com (en inglés)

TRANSUNION

www.transunion.com (en inglés)