

# Buen crédito

## Guía para el instructor

**MONEY WISE**

UNA ASOCIACIÓN ENTRE CONSUMER ACTION Y CAPITAL ONE



## Índice

Page	Topic
1	Información sobre la Guía para el instructor
2	Definición del crédito
2	Historial de crédito: lo bueno y lo malo
3	Informes de crédito
5	Agencias de informes crediticios
5	Lo que puede hacer sobre la información errónea
8	Cómo establecer buen crédito
9	Cómo conservar el buen crédito
10	Puntaje de crédito
11	La mujer, el matrimonio, el divorcio y el crédito
12	Cosignatarios de crédito
13	Fraude de créditos
15	El empleo y los historiales de crédito
16	Leyes federales sobre el crédito
18	Fuentes de ayuda e información
20	Glosario

## Información sobre la Guía para el instructor sobre el buen crédito

Esta guía gratuita podrá serle útil para convertirse en educador sobre el “buen crédito”. Cuando haya comprendido la importancia de establecer y mantener un historial de crédito bueno, estará listo para difundir información sobre los conceptos fundamentales del buen crédito.

Creada por Consumer Action, organización nacional sin fines de lucro, con un subsidio de Capital One Financial Services, esta guía forma parte de una serie que incluye un folleto para el consumidor en los idiomas chino, inglés, coreano, español y vietnamita y un plan de enseñanza con sugerencias de temas y actividades para presentar un seminario de dos horas.

Por lo general, la gente no piensa en el crédito hasta que se da cuenta que no lo puede obtener o que lo dañó por algún motivo. Para muchos, la primera vez que siquiera consideran el tema es cuando se les niega crédito.

Esta guía contiene sugerencias útiles para establecer y mantener el buen crédito. Ofrece los motivos de la importancia del buen crédito, explica cómo funciona el sector compuesto por agencias de informes crediticios y define ciertas protecciones claves para el consumidor.

## Definición del crédito

### *¿Qué es el crédito?*

El buen crédito es algo valioso. Es la capacidad de obtener dinero prestado o mercadería pagando poco o nada en el momento de la compra. Es su promesa de pagar el costo original con intereses más adelante o a plazos. (El interés es el costo que usted paga por el dinero prestado o la mercadería a plazos.) Los prestamistas desean que se les pague, por lo que por lo general solamente le prestan dinero a quienes demuestran ser responsables en el pago de préstamos y crédito.

### *¿Cómo me es útil tener buen crédito?*

El buen crédito es un registro positivo del reintegro de préstamos y del pago puntual de cuotas. Puede serle útil para comprar una casa, conseguir un empleo, alquilar un departamento, obtener un préstamo, comprar servicios y mercadería a crédito, financiar un auto y obtener una póliza de seguro. Si tiene buen crédito podrá evitar tener que depositar dinero cuando establece cuentas con las compañías de teléfono, electricidad, gas, combustible para calefacción, agua y televisión por cable. Con frecuencia, las empresas verifican los antecedentes de sus empleados potenciales considerando el crédito del solicitante como indicativo de su honestidad financiera e integridad personal.

## Historial de crédito: lo bueno y lo malo

### *¿Qué es el historial de crédito?*

Su historial de crédito es un registro de los pagos que usted efectúa a sus tarjetas de crédito, préstamos de auto, de estudiante, e hipotecas para viviendas. Les da a prestamistas, dueños de vivienda que usted alquila, aseguradores, empleadores, entre otros, un indicativo de la forma en que usted maneja el crédito.

### *¿Es bueno o malo mi historial de crédito?*

Que su historial de crédito sea considerado positivo o negativo depende de la responsabilidad que haya demostrado al pagar sus préstamos o créditos. Si ha sido responsable, probablemente tenga un historial de crédito bueno. Si se atrasa en el pago de sus cuentas, abandona deudas sin terminar de pagarlas o se ha presentado en quiebra, es probable que su historial de

crédito sea malo. A la gente que ha dañado su crédito por lo general le resulta más difícil obtener préstamos y tarjetas de crédito. (Hay empresas que le otorgan crédito a personas con mal crédito, pero por lo general a un costo mucho más alto.)

### ***¿Todos tenemos un historial de crédito?***

Muchas personas no tienen historial de crédito, por ejemplo, aquellos que nunca obtuvieron un préstamo ni una tarjeta de crédito. Las personas que acaban de comenzar su primer empleo o de llegar al país pueden no tener un historial de crédito, ni tampoco las mujeres casadas que obtuvieron crédito con el nombre de su esposo.

## **Informes de crédito**

### ***¿Qué es el informe de crédito?***

Las compañías que le otorgaron crédito o un préstamo, como bancos o empresas de tarjetas de crédito, presentan información de forma regular sobre sus cuentas a las agencias de informes crediticios, que luego se recopila en el informe de crédito.

Su informe de crédito también puede contener información acerca de usted de documentos conservados por instituciones públicas, como impuestos a la propiedad en mora o quiebras. En ciertos estados se permite incluir información sobre pagos atrasados por manutención de niños.

### ***¿Mi informe de crédito podría utilizarse para discriminarme?***

No. Para protegerlo contra el tratamiento injusto, su informe no contiene información sobre raza, religión, afiliación política, historia clínica, estilo de vida o antecedentes penales.

### ***¿Para qué se utiliza mi informe de crédito?***

Su informe de crédito lo utilizan bancos, tiendas y compañías financieras para pronosticar los riesgos de prestarle dinero basándose en sus antecedentes de pago. Los dueños de casa donde usted desea alquilar y las empresas donde solicita empleo utilizan su expediente de crédito para evaluar su responsabilidad ante sus finanzas personales. La decisión de alquilarle u ofrecerle empleo o no podría basarse en si paga sus cuentas puntualmente.

### ***¿Qué debo hacer para ver mi informe de crédito?***

La Ley sobre Informes de Crédito Justos (Fair Credit Reporting Act, FCRA) le otorga el derecho de ver y corregir los errores en su informe de crédito. Una vez por año, usted puede solicitar una copia gratuita en cada una de las tres agencias nacionales de informes crediticios. (Lea la sección titulada “Para más información” sobre cómo comunicarse con estas agencias.) Si solicita informes adicionales durante el mismo año en que obtuvo uno gratuito, le costará \$10 por cada uno a menos que se le haya negado crédito. Es buena idea revisar el informe de crédito por lo menos una vez por año para asegurarse que no haya errores en la información. FCRA también limita el derecho de otros de ver los datos de su informe de crédito.

### ***¿Quiénes tienen permitido ver mi informe de crédito?***

Las agencias de informes crediticios no permiten que todos vean su informe de crédito. Solo aquellos que puedan probar una necesidad legítima pueden recibir una copia. En casi todos los casos, se necesita su permiso oral o escrito o su firma en una solicitud de crédito para que una compañía obtenga acceso a su crédito. Antes de permitir el acceso, las compañías de informes crediticios requieren que empresas e individuos firmen contratos en los que acuerdan utilizar los datos de manera apropiada. En su informe de crédito verá una lista de los nombres de todos los que hayan solicitado una copia durante los anteriores seis meses a dos años, dependiendo del tipo de solicitud.

### ***¿Qué puedo hacer si me niegan crédito?***

Si le niegan crédito, puede solicitar que la agencia de informes crediticios que proporcionó la información negativa le entregue una copia gratuita de su informe, pero debe hacerlo dentro de los 60 días siguientes a la negación. Solicite al prestamista el nombre de la agencia que le negó la solicitud si no figura en la notificación de negación de crédito.

### ***¿Qué tendré que presentar cuando solicite mi informe de crédito?***

Les tendrá que presentar a las compañías su información personal antes de que le entreguen una copia de su informe de crédito. Por lo general, se le pedirá:

- Su nombre completo con sufijos como Jr., Sr. o III
- Su número de Seguro Social.
- Su dirección durante los últimos 2 a 5 años con los códigos postales.
- Una copia de su licencia de manejo o una factura que verifique su dirección actual.

## Agencias de informes crediticios

### *¿Cuál es la función de las agencias de informes crediticios?*

Las agencias de informes crediticios se ocupan de recopilar registros de crédito de casi 200 millones de individuos en bases de datos computarizadas. Todos aquellos en los Estados Unidos que alguna vez hayan utilizado crédito para comprar algo posiblemente tengan un informe de crédito.

### *¿Por qué me rechazó la solicitud la agencia de informes crediticios?*

Las agencias de informes crediticios no toman la decisión de otorgar crédito o no. Fue el prestamista el que tomó la decisión de no aprobarle el crédito y no la agencia. Cada prestamista fija sus propios reglamentos sobre los préstamos. La gran mayoría basa sus decisiones en la información que proporcionan las tres agencias de informes más importantes: Equifax, Experian y TransUnion. (Lea la sección titulada “Para más información” sobre cómo comunicarse con estas agencias.)

## Lo que puede hacer sobre la información errónea

### *¿Qué pasará si tengo información negativa en mi informe de crédito?*

Si su informe de crédito indica que durante los últimos siete años ha efectuado pagos atrasados en sus tarjetas de crédito, que no terminó de pagar algún préstamo o que se presentó en quiebra, podría resultarle difícil obtener más crédito. Podría ser rechazado en un posible empleo, o tener problemas para alquilar un departamento o establecer cuentas de teléfono, gas y electricidad, agua o combustible para calefacción.

La información negativa en su informe de crédito le podría afectar durante muchos años. Nadie puede retirar información negativa de un informe de crédito. Sin embargo, puede solicitarle a las agencias de informes crediticios que investiguen la información errónea.

### ***¿Qué tal si encuentro un error en mi informe de crédito?***

Usted puede cuestionar cualquier información equivocada. Escriba a la agencia de crédito explicando el problema. Según la ley FCRA, la agencia debe investigar la información disputada en un “plazo razonable”, por lo general en 30 a 45 días, e informarle a usted el resultado. Si se comprueba que la información es un error, será retirada de sus registros. Si el acreedor que proporcionó la información ya no puede verificarla, la agencia debe retirar la información de su informe de crédito. Se le enviará una copia de su informe corregido.

Si la agencia insiste en que no puede retirar la información porque no está equivocada, usted tendrá el derecho de adjuntar a su expediente una explicación escrita sobre el problema; límitela a 100 palabras. Se le entregará un resumen de su explicación a todos los que consulten su expediente en el futuro.

### ***Si encuentro un error en una de las agencias, ¿las demás lo corregirán automáticamente?***

Para asegurarse que el error haya sido corregido en las tres agencias principales de informes crediticios, después de unas seis semanas que se haya corregido el error en la primera agencia, obtenga copias del informe en las otras dos. Si encuentra ahí la misma información errónea, siga el mismo proceso de disputa con cada una de las agencias. La información sobre disputas debe ser enviada a las otras dos agencias y también al acreedor que envió la información. Sin embargo, no siempre se puede confiar totalmente en el proceso.

Según una ley aprobada en 2003, también puede comunicarse directamente con la compañía que proporcionó la información sobre usted. Si usted puede presentar prueba de que la información proporcionada es falsa, la compañía debe retirar la información errónea de su informe de crédito en todas las agencias a las que fue presentada.

### ***Mi informe de crédito tiene muchas “indagaciones”, ¿de qué se tratan?***

Las “indagaciones” son un registro de quienes han solicitado la información de su informe de crédito. Algunas están porque usted solicitó crédito. Otras son verificaciones de rutina de sus acreedores actuales sobre su

historial de crédito. Y otras son de acreedores que buscan gente con buen crédito para enviarles ofertas. Hasta su propia solicitud de un informe de crédito se registra como una indagación.

La mayoría de las indagaciones permanecen dos años en su informe de crédito. A usted se le permite verlas todas, pero no todos pueden hacerlo. Por ejemplo, cuando usted solicita crédito nuevo, el posible prestamista no verá las verificaciones de rutina de los acreedores actuales, las ofertas de crédito que no haya solicitado ni las solicitudes de usted.

### ***¿Afectará mi crédito la cantidad de indagaciones en el informe de crédito?***

Eso depende de qué tipo sean, y aún del tipo de crédito que esté solicitando. Por lo general, los prestamistas consideran que varias solicitudes de crédito en unas pocas semanas o meses es una mala señal de que está excediéndose en sus deudas. Sin embargo, un prestamista potencial no ve todos los tipos de indagaciones, incluso las que hicieron sus acreedores actuales con el propósito de vigilar su cuenta, las de los bancos que desean ofrecerle crédito que usted no solicitó o las indagaciones de usted mismo. (Éstas aparecen cuando usted solicita una copia de su informe de crédito.)

Los prestamistas no lo consideran tan importante cuando resulta obvio que el solicitante está comparando tasas de interés para un préstamo de auto o una hipoteca. Por lo tanto, si tiene múltiples indagaciones sobre préstamos para autos o hipotecas en un plazo de unas pocas semanas, es posible que no le afecte la solvencia de forma negativa.

### ***Me negaron la solicitud de crédito, ¿qué debo hacer?***

Usted tiene derecho a recibir una copia gratuita de su informe de crédito si, basándose en el mismo, se le ha negado un préstamo, un empleo o el alquiler de una vivienda durante los últimos 60 días. También debe recibir una copia gratis si fue víctima de fraude. Averigüe qué agencia de crédito usó el prestamista y comuníquese directamente.

## Cómo establecer buen crédito

### *¿Cómo puedo establecer un buen historial de crédito?*

Puede tomarle de seis meses a dos años de pagar las cuentas puntualmente y usar el crédito de forma responsable para acumular el tipo de historial de crédito que la mayoría de los prestamistas consideran solvente. A veces, es más fácil tratar de obtener su primera cuenta de crédito cerca de casa. Pruebe con un prestamista local, una tienda de departamentos o una cooperativa de crédito ( institución financiera administrada por sus miembros), en lugar de una empresa con fines de lucro.

Cuando se trata de establecer un historial de crédito, es muy importante encontrar un prestamista que reporte la forma en que usted paga la cuenta a una o más de las agencias de informes crediticios. De no ser así, no establecerá crédito que puedan ver futuros prestamistas. (Como la gente sin crédito o con mal crédito por lo general tiene que pagar tasas de interés más altas, hay prestamistas que prefieren retener a sus clientes lucrativos y por lo tanto no reportan sus cuentas a las agencias.)

### *¿Qué es una tarjeta de crédito con garantía?*

Una tarjeta de crédito con garantía está respaldada por el dinero depositado en una cuenta de garantía. El depósito sirve de garantía para la tarjeta de crédito. Si no paga las cuotas, el dinero en la cuenta de garantía podría usarse para cubrir la deuda.

Una tarjeta de crédito con garantía le puede ayudar a acumular un historial de crédito, o a comenzar a corregir un historial de crédito malo. Pero compare con atención las tasas de interés y los cargos. Aunque con seguridad tendrá que pagar un cargo anual, trate de evitar los bancos que cobran un recargo por adelantado por la solicitud. En la actualidad hay bancos acreditados, locales y nacionales, que ofrecen estas tarjetas. El sitio web [www.bankrate.com](http://www.bankrate.com) tiene información sobre tarjetas con garantía de todo el país.

### *¿Cómo establezco crédito con una tarjeta con garantía?*

Si obtiene una tarjeta con garantía, la utiliza para hacer compras y mantiene un buen historial de pagos por lo menos por un año, mejorará su posibilidad de obtener una tarjeta común sin garantía. Después de uno

o dos años, solicite una tarjeta sin garantía. Para entonces, ya podría estar recibiendo por correo ofertas con aprobación previa.

### ***¿Le puedo pedir a alguien que sea cosignatario en la solicitud de crédito?***

Le podría pedir a un pariente o amigo que sea cosignatario o codeudor en la solicitud de crédito. El cosignatario promete pagar si usted no lo hace y arriesga su buen crédito por usted. Si usted no paga el crédito, él es responsable de hacerlo. Aunque de esta forma es posible establecer un historial de crédito bueno, para muchos el riesgo de servir como cosignatario en un préstamo o una tarjeta de crédito no vale la pena. Por lo tanto es posible que no le sea fácil encontrar alguien que lo ayude.

## **Cómo conservar el buen crédito**

### ***¿Cómo puedo estar seguro de tener siempre buen crédito?***

Considere el buen crédito una prioridad principal. Utilícelo de forma responsable. Pague sus cuentas con puntualidad. Sólo pida prestado la cantidad que pueda pagar sin problemas. Si a raíz de una enfermedad, falta de empleo u otro motivo no puede pagar sus cuentas, comuníquese con sus acreedores inmediatamente y explique el problema; podrían ayudarlo a establecer un programa de pagos nuevo que le resulte más cómodo hasta que pase la crisis.

### ***¿Un fraude me puede afectar el buen crédito?***

Sí. Aunque usted no es responsable por el uso fraudulento de su crédito, tener que probar que los cargos no son suyos y retirar los cargos y las cuentas fraudulentas de su historial de crédito podría tomar mucho tiempo. Para protegerse antes de que ocurra algo malo:

- ❖ Vigile de cerca sus tarjetas de crédito, cheques, libretas de ahorro y tarjetas de cajero automático.
- ❖ No guarde todas las tarjetas de crédito en su billetera; consérvelas en un lugar seguro y llévelas sólo cuando las necesite.
- ❖ No le dé información sobre su tarjeta de crédito a personas que lo llamen por teléfono.
- ❖ En un lugar seguro, tenga una lista de los números de cuenta con el teléfono de sus acreedores para poder reportar inmediatamente las tarjetas

de crédito o de cajero automático perdidas o robadas. Así podrá limitar su responsabilidad por los cargos que no hubiera hecho y proteger su buen historial de crédito.

❖ Ponga mucho cuidado en la forma que se deshace de las ofertas de crédito que no le interesan que le llegan por correo; rómpalas antes de tirarlas a la basura.

### *¿Mejora la solvencia cuanto más tarjetas de crédito tengo?*

En la mayoría de los casos, no. Muchos creen que su historial de crédito mejora a medida que adquieren más tarjetas de crédito. Por el contrario, demasiado crédito deudor puede perjudicarlo cuando solicita otros préstamos.

## **Puntaje de crédito**

*Me negaron un préstamo y el prestamista dijo que fue por mi “puntaje de crédito”. ¿Qué es el puntaje de crédito?*

El puntaje de crédito (a veces llamado puntaje de riesgo) es una fórmula utilizada por los prestamistas para pronosticar la forma en que usted usará el crédito en el futuro. Las fórmulas varían según el prestamista. La mayoría de los prestamistas no revelan qué consideran en sus fórmulas ni cómo las usan para tomar decisiones.

Estas fórmulas pueden no estar basadas únicamente en información negativa sobre pagos. Toman en consideración cuánto tiempo tiene viviendo en el mismo lugar o trabajando en el mismo empleo, cuánto crédito tiene en total, los saldos acreedores de sus préstamos y tarjetas de crédito y/o cuánto crédito ha adquirido en los últimos meses.

### *¿Qué es el puntaje FICO?*

Existen muchos tipos de puntajes de crédito; uno de los más comunes, conocido como el puntaje FICO, fue creado por Fair Isaac Corporation. Dependiendo de la agencia de informes crediticios, los puntajes de diseño Fair Isaac se conocen por los siguientes nombres: BEACON (Equifax), EMPIRICA (TransUnion) y Experian/Fair, Isaac Risk Model (Experian). Los puntajes FICO se basan en los datos de los informes de crédito que mantiene una de estas agencias.

Su puntaje FICO no es la única información en la que se basa un prestamista. También se fijan en la cantidad de deuda que puede manejar en relación a sus ingresos, su historial de empleo y de crédito.

### ***¿Por qué me dio un puntaje malo la agencia de informes crediticios?***

Los puntajes de crédito no son calificaciones proporcionadas por agencias de crédito. Éstas no dan evaluaciones ni sacan conclusiones en base a la información de su informe de crédito. Las agencias no juegan ningún papel en la decisión de otorgarle o no un préstamo o un crédito, darle un empleo o alquilarle un departamento.

### ***¿Cómo puedo averiguar mi puntaje de crédito?***

En el sitio web de cada una de las tres agencias de crédito principales podrá comprar su puntaje. (En la sección “Para más información” encontrará los datos de contacto.) Junto con su puntaje, las compañías ofrecen explicaciones de cómo se calculó y consejos sobre cómo lo puede mejorar.

## **La mujer, el matrimonio, el divorcio y el crédito**

### ***Mi esposo y yo tenemos cuentas conjuntas. ¿Debo sacar una cuenta a mi nombre?***

Para asegurarse que tendrán crédito en su propio nombre, las mujeres casadas deben solicitar que los acreedores reporten las cuentas conjuntas con su nombre completo y número de Seguro Social.

### ***Cuando me case pienso mantener mi nombre de soltera, ¿debo notificarle a las agencias de crédito?***

Sólo es necesario actualizar su expediente de crédito si cambia de nombre por casamiento o divorcio. Si ya tiene historial de crédito con su nombre de soltera y no piensa cambiar al nombre de casada, no es necesario notificar a las agencias de crédito de su casamiento. Todas las cuentas de crédito conjuntas que establezca con su esposo serán reportadas a las agencias de crédito con ambos nombres.

### ***Me voy a divorciar, ¿qué debo hacer con nuestras cuentas conjuntas?***

Si se separa legalmente o se divorcia, cancele las cuentas conjuntas y solicite otras en su propio nombre. Notifique a sus acreedores por escrito en ese

momento que ya no es responsable por cualquier deuda incurrida por su ex cónyuge. Sin embargo, usted continúa siendo responsable por las deudas incurridas anteriormente.

### **Cosignatarios de crédito**

#### ***¿Debería ser cosignatario para un amigo o pariente?***

Usted es el único que puede decidir la respuesta a esta pregunta. Sin embargo, debe comprender claramente las obligaciones del cosignatario; usted es tan responsable por efectuar los pagos como la persona que en efecto obtiene el préstamo. Esto aplica aunque usted no reciba los estados de cuenta. Si las cuotas no se pagan puntualmente, su historial de crédito se verá afectado de forma negativa.

En ciertos estados, los acreedores tienen prohibido reportar las cuotas atrasadas en el informe de crédito del cosignatario a menos que éste haya sido notificado del atraso.

#### ***¿Hay forma de enterarme si la deuda de la que soy cosignatario está siendo pagada puntualmente?***

Como cosignatario, usted no recibirá los estados de cuenta del préstamo o de la tarjeta de crédito. Al firmar, tome nota del nombre del acreedor y demás información de la cuenta. Aunque el prestamista podría no comunicarse con usted a menos que el prestatario principal no pague, usted tiene el derecho de que el prestamista le informe si la cuenta está al día.

Si desea ayudar a alguien a establecer crédito, considere obtener un préstamo pequeño como prestatario principal y deje que la persona que desea mejorar su crédito sea cosignatario. Pídale que le pague a usted para poder pagar el préstamo usted mismo y enterarse con tiempo si el cosignatario deja de pagar. Así podrá pagar las cuotas usted de forma que no le perjudique el historial de crédito.

## Fraude de créditos

### *¿Qué es el fraude de crédito?*

El fraude de crédito es un delito que toma muchas formas; pero en todo caso se trata de que alguien está usando sus cuentas de crédito o su nombre sin su autorización. (Las víctimas del fraude de crédito no son responsables por los cargos no autorizados, pero los problemas causados tratando de invertirlos pueden ser frustrantes y llevar tiempo.) Los ladrones pueden robarse tarjetas de crédito de los buzones antes de que usted las reciba. Vendedores y meseros pueden pasar la tarjeta por un lector electrónico y crear duplicados para venderlos en el mercado negro. En el delito conocido como robo de identidad, un impostor usa su número de Seguro Social y otra información personal para establecer cuentas de crédito y comprar mercaderías y servicios. Usted pierde la billetera y, antes de darse cuenta, alguien se va de compras con sus tarjetas. Éstos son todos ejemplos del fraude de crédito.

### *¿Cómo puedo estar seguro que mi crédito no lo esté usando otra persona?*

La mejor forma de estar alerta sobre actividades fraudulentas relacionadas a su identidad o su historial de crédito es estudiando su informe de crédito por lo menos una vez por año. Debería obtener informes de crédito de forma regular en las tres agencias de informes crediticios más importantes (ver “Para más información”).

Revise las cuentas, indagaciones y direcciones que aparecen en su informe. Si no reconoce una cuenta nueva o el nombre de una compañía que obtuvo acceso a su expediente (indagación), sería buena idea investigar más a fondo comunicándose con la agencia de crédito o con el prestamista. Revise todas las direcciones; si descubre una que no reconoce, puede ser que alguien estableció una cuenta de crédito en su nombre con otra dirección.

A veces el emisor de la tarjeta de crédito podría comunicarse con usted si considera que ha habido alguna actividad rara en su tarjeta. Por ejemplo, si usted por lo general no hace compras caras con su tarjeta pero un día compra un televisor y un estéreo, el departamento de fraude podría llamarlo para verificar que usted autorizó los cargos. Si no viaja con frecuencia, llame a su tarjeta de crédito antes de viajar para no levantar las sospechas del emisor si usa la tarjeta durante su viaje.

### ***¿Qué puedo hacer si soy víctima de un fraude de crédito?***

Si advierte cargos que usted no autorizó en sus tarjetas de crédito, comuníquese con los prestamistas lo antes posible. Notifíqueles que sus cuentas están siendo usadas por otra persona. Para verificar si le perjudicaron el crédito, comuníquese con cada una de las tres principales agencias de informes crediticios y obtenga copias de sus informes. Estos informes deberían ser gratuitos si usted es víctima de fraude. Si descubre cuentas que usted no estableció, comuníquese con el departamento de fraudes de cada una de las agencias y pregunte cómo poner una “alerta de seguridad” en su expediente.

Las agencias de crédito por lo general requieren una solicitud por escrito con su nombre completo, dirección actual de correo, número de Seguro Social, fecha de nacimiento y todas sus direcciones anteriores durante los últimos dos años a cinco años. En la mayoría de los casos, las agencias de informes crediticios le pedirán que registre un informe policial detallando la actividad del delincuente. Llame al número de teléfono para casos que no son de emergencia de su departamento de policía local y explique la situación. Según muchas víctimas de robo de identidad, ciertos departamentos de policía no siempre cooperan ante este tipo de solicitud. Sin embargo, a medida que los delitos de fraude de tarjetas de crédito y robo de identidad resultan más conocidos, los departamentos de policía están siendo más receptivos para ayudarle a probar que ha sido víctima.

### ***¿Qué puedo hacer para estar seguro que ningún delincuente abra cuentas en mi nombre?***

Si usted se ha establecido como víctima de fraude de crédito, puede solicitar que la agencia de informes crediticios agregue una “declaración de víctima” a su informe de crédito, en el cual se solicita que los prestamistas lo llamen para verificar todas las solicitudes de crédito nuevas. Debe proporcionar un número de teléfono donde pueda llamársele durante el día y mantenerlo actualizado si se muda o cambia de número. La agencia de crédito podrá pedirle que documente que el número de teléfono realmente le pertenece a usted enviándole una copia de su factura telefónica o de su tarjeta comercial.

Aunque la declaración de víctima no debe resultar en negaciones de crédito para usted, no podrá abrir “crédito instantáneo” en las tiendas porque tomará tiempo verificar su identidad.

## El empleo y los historiales de crédito

*¿Por qué se les permite a los empleadores revisar mi historial de crédito?*

*¿Qué tiene que ver el crédito con el empleo?*

Ciertas compañías usan los informes de crédito para juzgar la integridad y la responsabilidad de los solicitantes en temas financieros. Si su informe demuestra que maneja bien sus asuntos financieros, la compañía podría llegar a la conclusión de que también manejará de forma responsable los asuntos de la empresa. Los empleadores también utilizan los informes de crédito para verificar la información proporcionada en la solicitud de empleo.

*¿Necesita mi permiso el empleador para mirar mi informe de crédito?*

Sí. Cuando se aprobaron las revisiones de la Ley sobre Informes de Crédito Justos en 1996, todo empleador o empleador potencial que desee estudiar su informe de crédito debe obtener su permiso por escrito para hacerlo. Si la información de su informe de crédito juega un papel importante en la decisión de negarle el empleo, o en cualquier “acción adversa” (por ejemplo, si lo despiden o lo bajan de categoría o le reducen el sueldo), la empresa debe entregarle una copia del informe y la información sobre su derecho a rectificar cualquier dato equivocado.

*¿Un empleador potencial puede ver todos los datos de mi informe de crédito?*

No. Los empleadores no tienen permitido ver ciertos tipos de información. Se les permite ver los datos sobre los pagos de sus préstamos y tarjetas de crédito, pero no los números de cuenta. No se les permite ver datos sobre su estado civil ni el año de su nacimiento.

## Leyes federales sobre el crédito

### *¿Cuáles son las leyes principales en protección del consumidor sobre crédito y prestatarios?*

Varias leyes federales protegen al consumidor cuando solicita crédito, tiene deudas u obtiene un préstamo:

**Ley sobre Informes de Crédito Justos (Fair Credit Reporting Act, FCRA)** —Ley federal que regula a las agencias de informes crediticios y prohíbe el reporte de información incorrecta u obsoleta en el registro de crédito del consumidor. Entre las enmiendas aprobadas en 2003 para encarar el aumento en los delitos de robo de identidad hay una disposición que le permite a cualquier persona solicitar copias gratuitas de sus informes de crédito todos los años en las tres principales agencias de informes crediticios.

La FCRA le permite a las agencias de crédito reunir información sobre su solvencia, historial de pagos, quiebra, demandas, gravámenes impositivos y cuentas de cobranza para proporcionarla a quienes tienen una necesidad legítima, por ejemplo, cuando se investiga para otorgar crédito, seguros o para propósitos de empleo. La información negativa se retira en siete años, o si se trata de una quiebra entre 7 a 10 años a partir de la fecha de rehabilitación. Según la FCRA las agencias de crédito deben notificarle por escrito si piensan realizar un “informe investigativo de consumidor” en el que podrían entrevistar a sus vecinos, amigos, asociados y conocidos sobre su personalidad, reputación y estilo de vida.

**Ley sobre Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (Fair Debt Collection Practices Act, FDCPA)** —Ley federal que define la conducta ilegal de agencias de cobranza y abogados en el cobro de deudas. Requiere que una agencia de cobranza:

- ❖ No se vuelva a comunicar con usted si lo solicita por escrito.
- ❖ Le envíe un aviso por escrito que identifique la deuda y el acreedor y describa su derecho de cuestionar la deuda y solicitar el nombre y dirección del acreedor original.
- ❖ Suspenda los esfuerzos por cobrar la porción de la deuda en disputa hasta que la agencia de cobranza le responda la queja.

❖ Presente toda demanda en su contra únicamente en el condado de su residencia o donde haya firmado el contrato que resultó en la deuda.

***Según la FDCPA, es ilegal la siguiente conducta del cobrador:***

❖ Comunicarse con sus parientes, empleador, amigos, vecinos u otros sobre la deuda a menos que usted o un tribunal otorgue permiso. Se permiten contactos con terceros para localizar a un deudor, siempre que el cobrador no mencione la deuda.

❖ Comunicarse con usted en lugares u horarios raros o incómodos, si usted está representado por un abogado o si ha solicitado que el cobrador deje de comunicarse con usted, o que le envíe sobres o tarjetas postales que podrían revelarle a terceros que provienen de un cobrador.

❖ Hostigarlo o tratar de intimidarle con llamadas telefónicas frecuentes o repetidas usando lenguaje obsceno, despectivo, insultante o amenazante o haciendo declaraciones falsas.

**Ley de Igualdad de Oportunidad en Créditos (Equal Credit Opportunity Act, ECOA)** —Ley federal que prohíbe la discriminación

contra aquellos que soliciten crédito. Un acreedor no podrá negarle crédito basado en su sexo, estado civil, raza o color de piel, religión, país de origen o edad si aparte de eso usted es solvente. Si el acreedor le niega crédito, cambia las condiciones del contrato de crédito o se lo revoca, debe ser informado de su derecho de recibir una explicación por escrito.

**Ley sobre Facturas de Crédito Justas (Fair Credit Billing Act, FCBA)** —

Ley federal que gobierna los errores de facturación en las tarjetas de crédito. Usted tiene el derecho de cuestionar cualquier error facturado en su tarjeta de crédito dentro de un plazo de 60 días después de que se haya enviado por correo. La compañía debe acusar el recibo de su carta dentro de un plazo de 30 días a menos que se corrija el error en la factura, y dentro de un plazo de dos ciclos de facturación debe corregir el error o explicar por qué considera que la cantidad no es un error. Durante la investigación (un máximo de dos ciclos de facturación o 90 días) la compañía no puede reportar la deuda morosa a la agencia de crédito.

**Ley de Veracidad en los Préstamos (Truth in Lending Act, TILA)** —Ley federal que requiere que el prestamista le informe cuánto

le costará obtener el préstamo para que usted pueda comparar los precios

y condiciones que ofrecen otros prestamistas. Según la ley, se le deben revelar ciertos datos específicos, incluso el costo total del préstamo y una lista de todas las condiciones y los cargos. La ley TILA también le protege cuando pone como garantía su casa, incluso en los préstamos de reformas de la vivienda, préstamos sobre el valor líquido de la vivienda y en segundas hipotecas. Usted tendrá hasta la medianoche del tercer día hábil después de firmar un contrato de préstamo garantizado por su casa para cancelarlo. Se le debe informar sobre su derecho de cancelar y entregarle un formulario para ese fin al firmar el contrato.

### **Fuentes de ayuda e información**

#### ***Consumer Action***

Consumer Action es una organización de defensa y educación sin fines de lucro fundada en 1971. CA publica encuestas y distribuye materiales educativos multilingües, tanto impresos como en su sitio web, y proporciona consejo de carácter no legal y recomendaciones sobre problemas del consumidor.

Sitio web: [www.consumer-action.org](http://www.consumer-action.org)

E-mail: [hotline@consumer-action.org](mailto:hotline@consumer-action.org)

221 Main St., Suite 480  
San Francisco, CA 94105  
(415) 777-9635

523 West Sixth St., Suite 1105  
Los Angeles, CA 90014  
(213) 624-8327

#### ***Consumer Credit Counseling Service (CCCS)***

CCCS ayuda al consumidor que tiene problemas para pagar sus cuentas a crear un plan para pagar las deudas. La organización matriz, National Foundation for Consumer Credit, puede ayudarlo a encontrar la oficina más cercana.

National Foundation for Consumer Credit  
801 Roeder Road, Suite 900  
Silver Spring, MD 20910  
Sitio web: [www.nfcc.org](http://www.nfcc.org)  
(800) 388-2227

### ***Informes de crédito anuales gratuitos***

Para recibir un informe de crédito anual gratuito por Internet, visite el sitio web de Annual Credit Report

Por teléfono, llame al (877) 322-8228.

Por correo, descargue una solicitud en el sitio web de Annual Credit Report y envíela a:

P.O. Box 105281

Atlanta, GA 30348-5281

### ***Agencias de Informes Crediticios***

Las siguientes son las tres compañías más importantes que mantienen registros con información de crédito de consumidores.

Equifax

Sitio web: [www.equifax.com](http://www.equifax.com)

(800) 685-1111

Experian

Sitio web: [www.experian.com](http://www.experian.com)

(888) 397-3742

TransUnion

Sitio web: [www.transunion.com](http://www.transunion.com)

(800) 888-4213

### ***Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC)***

Las agencias de crédito están reglamentadas por la FTC, organismo del gobierno federal, según la Ley federal sobre Informes de Crédito Justos. La FTC tiene muchos folletos gratuitos sobre temas relacionados al crédito, y también un sitio web con información sobre robo de identidad ([www.consumer.gov/idtheft](http://www.consumer.gov/idtheft)).

FTC-Consumer Response Center

CRC-240

Washington, D.C. 20580

Sitio web: [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov)

(877) 382-4357

## Glosario

**Acción adversa (Adverse action).** Término para indicar una situación en la que se utiliza información de su informe de crédito como motivo para negarle una solicitud de crédito o seguro, un empleo o para causarle el despido de su empleo.

**Alerta de seguridad o de fraude (Security, or fraud, alert).** Mensaje en su informe de crédito que le informa a prestamistas que usted ha sido víctima de un fraude de crédito recientemente.

**Cargos financieros (Finance charge).** Cantidad de interés cobrados por un préstamo; el costo de usar crédito.

**Cosignatario (Codeudor) (Co-signer).** Persona que acuerda por escrito pagar la deuda del prestatario principal si éste no lo hace. El cosignatario es totalmente responsable por la deuda y todo pago no efectuado o mora serán registrados en el informe de crédito tanto del cosignatario como del prestatario principal.

**Crédito con garantía (Secured credit).** Préstamo garantizado con algo de valor como una vivienda, un automóvil o valores. Si usted no paga el préstamo, el prestamista tiene el derecho de apoderarse de la garantía.

**Crédito, tipos de (Credit, types of).** Todo préstamo, incluso hipotecas y préstamos para autos, en el cual la deuda total se divide en montos a pagar de forma regular con intereses durante un plazo de tiempo específico, es un crédito a plazos. Otro tipo de préstamo es el de duración indefinida (también llamado crédito renovable) que incluye tarjetas de crédito y ciertos tipos de préstamos por el valor líquido de la vivienda. El crédito de duración indefinida le permite a los prestatarios retirar cierta línea de crédito cuando la necesita siempre que efectúe los pagos regulares sobre el saldo acreedor.

**Declaración de 100 palabras (100-word statement).** Si la agencia de crédito dice no poder encontrar motivo para retirar algún dato de su informe de crédito que usted ha disputado, usted tiene el derecho de agregar una explicación corta a su informe. La declaración debe explicar por qué considera que el dato está equivocado.

**Disputa (Dispute).** Su derecho legal de informar a una agencia de informes crediticios que cree que hay un error en su informe de crédito, y de exigir que la agencia investigue la información con el prestamista que la proporcionó.

**Exclusión voluntaria (Opt out).** La ley le otorga el derecho de notificar a la agencia de informes crediticios y mercadotecnia que desea retirar su nombre de todas las listas de ventas. Usted puede optar por no recibir ofertas preaprobadas de crédito y seguro llamando al (888) 567-8688.

**Indagación (Inquiry).** Cada vez que una compañía o un individuo mira su informe de crédito su nombre debe aparecer en la sección “indagaciones” del informe.

**Informe de crédito (Credit report).** Registro de los préstamos, tarjetas de crédito, pagos y límites máximos de crédito de un individuo. La información la proporcionan los prestamistas a las agencias de informes crediticios. Éstas sólo pueden divulgar la información a las empresas o individuos con el derecho legal de estudiar el informe (ver “propósito permitido”).

**Investigación (Investigation).** Cuando un consumidor no está de acuerdo con su informe de crédito, las agencias de informes crediticios deben verificar la información en disputa con el prestamista que la proporcionó. Si la investigación revela información errónea, se debe retirar del informe de crédito.

**Propósito permitido (Permissible purpose).** Todos los que obtengan acceso a su informe de crédito deben tener su permiso por escrito o el derecho legal de hacerlo. Si usted solicita crédito o seguro o ya tiene un préstamo con una empresa, el prestamista tiene derecho a revisar su crédito. La Ley sobre Informes de Crédito Justos define todos los propósitos permitidos.

**Puntaje de crédito (Credit scoring).** Método de pronosticar la probabilidad de que un prestatario dado pague el préstamo. La mayoría de los prestamistas usan la información de un informe o solicitud de crédito para calcular el puntaje de cierto individuo. Su puntaje podría cambiar considerablemente a medida que termina de pagar deudas u obtiene préstamos nuevos.

**Quiebra (Bankruptcy).** Ley federal que permite que las personas que dicen no poder pagar sus deudas soliciten desgravación judicial. Hay varios tipos de quiebra, incluso Capítulo 7, la cual dispone que un tribunal supervise la venta de la mayoría de los bienes de una persona y perdone la mayoría de las deudas que no fueron cubiertas por lo recaudado en la venta. La quiebra según el Capítulo 13 dispone que las deudas deben pagarse con los ingresos futuros de la persona que se declara en quiebra.

**Usuario autorizado (Authorized user).** Persona a quien usted permite comprar mercadería o servicios con su tarjeta de crédito. Usted debe proporcionar su permiso para que el usuario autorizado obtenga una tarjeta. Usted es el responsable por todos los pagos; no el usuario. El ser usuario autorizado es una manera de comenzar a establecer crédito a su nombre. Sin embargo, si el titular principal de la cuenta la maneja inapropiadamente, el historial crediticio suyo podría ser afectado negativamente.

## Consumer Action

[www.consumer-action.org](http://www.consumer-action.org)

221 Main St., Suite 480  
San Francisco, CA 94105  
415-777-9635

523 West Sixth St., Suite 1105  
Los Angeles, CA 90014  
213-624-8327

**E-mail:** [hotline@consumer-action.org](mailto:hotline@consumer-action.org)  
**Chinese, English and Spanish spoken**



**consumer action**  
Education and advocacy since 1971

Este folleto fue creado por Consumer Action en asociación con Capital One Services, Inc. Para obtener más información, visite el sitio web de MoneyWi\$e ([www.money-wise.org](http://www.money-wise.org)). © 2009 Consumer Action