

MÓDULO 6:

Manejo de deudas

Si tiene una sesión de 10 minutos...	Si tiene una sesión de 30 minutos...	Si tiene varias sesiones...
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 2: Hoja de cálculo para deudas-ingresos</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 1: Hoja de cálculo para deudas</i>▪ <i>Herramienta 5: Cuándo los cobradores llaman: Medidas que usted puede tomar</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 3: Hoja de cálculo para la reducción de las deudas</i>▪ <i>Herramienta 4: Pago de préstamos estudiantiles</i>

¿Qué es deuda?

Una deuda es el dinero que usted debe a una persona o a una compañía. Cuando usted le debe dinero a alguien, tiene un pasivo.

Si usted debe dinero, tiene que devolverlo, a veces en pagos programados. A menudo utilizará dinero de sus ingresos futuros para hacer esos pagos.

Mientras que con dinero prestado usted puede conseguir algo hoy, puede que tenga que hacer pagos mensuales durante



Las deudas de préstamos estudiantiles

Para muchas personas, los préstamos estudiantiles constituyen una gran parte de su deuda. A veces las personas piden prestado más de lo que podrán pagar, basándose en lo que creen que ganarán en su profesión. A veces las personas se meten en problemas porque no entienden los términos de sus préstamos y las consecuencias de dejar que los intereses se acumulen.

meses o incluso años. Esta obligación puede disminuir sus opciones en el futuro.

Una deuda es diferente al crédito. El crédito es un tema complicado. Para nuestros fines, llamaremos crédito a la capacidad para pedir dinero prestado. La deuda es el resultado de usar crédito. Usted puede tener crédito sin tener deudas. Por ejemplo, usted puede tener una tarjeta de crédito a la que no debe nada porque antes pagó la totalidad del saldo y no ha hecho nuevas compras con dicha tarjeta.

¿Deuda buena o deuda mala?

A veces la gente se refiere a la deuda como deuda "buena" o como deuda "mala". Algunas deudas pueden ayudarle a alcanzar sus metas o producir activos para el futuro. La gente suele decir que los préstamos para la educación, para un automóvil fiable, para iniciar un negocio o comprar una casa pueden ser un buen uso de la deuda.

Pero no siempre es así de simple. Por ejemplo, los **préstamos para continuar su educación** pueden ser un buen uso de la deuda, ya que obtener una certificación o un título puede conducir a un trabajo mejor remunerado y mayor seguridad laboral. Pero si usted se endeuda y no obtiene dicho certificado o título, esta deuda para estudios lo hará retroceder en vez de ayudarle a alcanzar sus metas.

Obtener un préstamo para conseguir un automóvil fiable para ir y volver del trabajo puede ayudarle a pagar sus facturas y ahorrar para alcanzar sus metas. Sin embargo, si pide prestado el 100% del valor del auto, puede terminar debiendo más de lo que vale dicho auto. O si usted compra un automóvil más costoso del que necesita, tendrá menos dinero para otras facturas cada mes. Si bien puede llevarlo al trabajo, es posible que no le ayude a conseguir sus metas financieras.

Pedir dinero prestado para iniciar un negocio puede ayudarle a generar ingresos para usted y otros. Si el negocio fracasa, sin embargo, puede terminar debiendo dinero y no tener ningún ingreso que pueda utilizar para hacer los pagos.

Por último, **un préstamo para comprar una casa propia** puede ser una manera de alcanzar sus metas personales. Pero si no puede mantenerse al día con los pagos o termina debiendo más de lo que vale la casa, esa deuda puede resultar una pesada carga por mucho tiempo.

Es por ello que incluso la deuda que muchas personas consideran "buena" debe ser abordada con precaución.

Algunas personas consideran préstamos como la deuda de tarjetas de crédito, los préstamos a corto plazo y los préstamos de empeño como deudas "malas". Esto es debido a que pueden tener comisiones e intereses altos, y cuando han sido utilizados para cosas que se consumen (como comidas fuera de casa, regalos o vacaciones) no ayudan a la creación de activos. Sin embargo, si las puede pagar, estas fuentes de deuda pueden ayudar a cubrir un déficit en su flujo de efectivo. Por lo tanto, ningún tipo de deuda es "buena" o "mala". Por eso es importante entender primero su meta o su necesidad. Así usted puede averiguar y comparar opciones para el crédito que necesita, sobre todo para compras importantes como un auto o una casa, antes de tomar una decisión final sobre su compra.

Deuda garantizada y no garantizada

Otra manera de entender la deuda es si es con garantía o sin garantía.

La **deuda garantizada** es una deuda que tiene un activo vinculado. Cuando la deuda está garantizada, un prestamista puede embargar ese activo si usted no paga. Estos son ejemplos de deudas con garantía:

- Un préstamo para casa: La deuda está garantizada con la casa que compra. Si usted no paga el préstamo, el prestamista puede ejecutar la hipoteca de su casa, venderla y utilizar el dinero de la venta para cubrir una parte o la totalidad del préstamo.
- Un préstamo para automóvil: La deuda está garantizada con su auto. Si usted no paga su préstamo, el prestamista puede embargar (*repo*) el auto y venderlo para cubrir una parte o la totalidad del préstamo.
- Un préstamo de empeño: La deuda está garantizada con el artículo que usted empeñó. El prestamista toma posesión física de la prenda durante el préstamo. Si usted no hace el pago a su vencimiento, el artículo empeñado se venderá.
- Una tarjeta de crédito garantizada: La deuda está garantizada por fondos que se depositan en un banco o cooperativa de crédito. Por lo general, su límite de crédito es igual a su depósito. Por ejemplo, si usted deposita \$300, el límite de crédito es de \$300.

La **deuda no garantizada** no tiene un activo vinculado. Estos son ejemplos de deudas sin garantía:

- La deuda de tarjeta de crédito de una tarjeta no garantizada
- Las deudas de tarjeta de crédito de grandes almacenes
- Préstamos de firma
- Deuda médica
- Préstamos estudiantiles

Si usted no paga estos préstamos, puesto que no hay activos que embargar o recuperar, a menudo pasan directamente a cobranzas. Para obtener más información sobre la deuda de préstamos educativos consulte la *Herramienta 4: Pago de préstamos estudiantiles*

Con la *Herramienta 1: Hoja de cálculo para deudas*, puede hacer una lista de todas sus deudas y determinar si están garantizadas o no garantizadas.

¿Cuánta deuda es demasiada deuda?

Una forma de saber si tiene demasiadas deudas se basa en la cantidad de tensión que las deudas le provocan. Si usted está preocupado por sus deudas, es posible que tenga demasiadas.

Una forma más objetiva de medir la deuda es la relación deudas-ingresos. La relación deudas-ingresos compara la cantidad de dinero que usted paga cada mes por las deudas con sus ingresos antes de impuestos y otras deducciones. El número resultante, un porcentaje, indica la cantidad de sus ingresos que dedica al pago de la deuda — la carga de la deuda. Cuanto más alto sea el porcentaje, menos seguridad financiera tendrá, ya que dispondrá de menos recursos para cubrir todo lo demás. Todo lo demás son todas sus otras necesidades, deseos y obligaciones que paga cada mes y que no corresponden a la deuda. Esto incluye:

- El alquiler
- Ahorros
- Impuestos
- Seguros
- Servicios públicos
- Alimentación
- Ropa
- Cuidado infantil
- Los gastos recurrentes de atención médica, inclusive los medicamentos

Relación deudas-ingresos

La relación deudas-ingresos es un cálculo simple:

El total de sus pagos mensuales de la deuda ÷ ingresos brutos mensuales (antes de impuestos)

El resultado es un porcentaje que indica la cantidad de sus ingresos que dedica al pago de su deuda. Por ejemplo, si usted tiene una relación deudas-ingresos del 36%, le quedan 64 centavos de cada dólar que gana para pagar todo lo demás, incluidos todos sus gastos de subsistencia e impuestos.

- Manutención infantil y otras obligaciones ordenadas judicialmente
- Contribuciones de caridad y regalos
- Otros gastos familiares

Con la *Herramienta 2: Hoja de cálculo para deudas-ingresos*, usted determinará la carga de su deuda. Si resulta que la carga de la deuda es mayor de lo que desea, puede utilizar la *Herramienta: 3: Hoja de cálculo para la reducción de deudas para hacer un plan con el fin de salir de las deudas*.

Acuerdos de arrendamiento con opción a compra

En los acuerdos de arrendamiento con opción a compra para bienes de consumo como muebles, accesorios, dispositivos electrónicos, o electrodomésticos, usted arrienda dichos artículos y por lo general tiene la opción de comprarlos al seguir haciendo pagos por un cierto período de tiempo, o al pagar el saldo durante el término del contrato de arrendamiento. Los artículos alquilados/comprados de esta manera tienden a ser más caros que si los compra al contado. Si los pagos no se realizan según lo acordado, el arrendador/vendedor puede recuperar el artículo. Usted tiene la opción de devolver el artículo en cualquier momento. Si usted devuelve el artículo o si el arrendador/vendedor lo tiene que recuperar, usted no obtendrá un reembolso del dinero ya pagado. En la mayoría de los estados, estas transacciones son tratadas como contratos de arrendamiento, pero en algunos estados se consideran ventas a crédito según la ley estatal.

Codeudores: Se comprometen a pagar el préstamo

Si usted firma un préstamo como codeudor, usted debe entender el alcance de su obligación. Alguien que firma como codeudor es en realidad un coprestatario y tiene la misma obligación de pagar la deuda que el prestatario. En la mayoría de los casos un prestamista o acreedor ni siquiera tiene que cobrarle la deuda al prestatario primero, sino que puede directamente solicitarle el pago a usted como codeudor. Firmar un préstamo como codeudor no es una simple recomendación de otra persona: un codeudor está en riesgo de tener que pagar los pagos que no se hagan. Y, si el prestatario incumple el préstamo, usted como codeudor por lo ha acordado pagar el préstamo en su totalidad. Su puntaje de crédito también puede verse afectado, por ejemplo, si el prestatario se atrasa o no puede hacer los pagos.

Firmar un préstamo como codeudor también puede afectar su capacidad de obtener un préstamo en el futuro, porque un acreedor puede tomar en cuenta su aumento de deuda como resultado de haber firmado el préstamo como codeudor.

Los prestamistas a veces piden un codeudor cuando les preocupa que un prestatario prospectivo no pueda pagar el préstamo. El codeudor ayuda a disminuir la preocupación del prestamista

sobre los pagos del préstamo. Si decide firmar como codeudor, lea los términos del préstamo y considere con mucho cuidado si desea correr el riesgo de firmar como tal.

Protección especial para militares en servicio activo

Los acreedores tienen algunas obligaciones especiales en virtud de la Ley de Préstamos para Militares (*Military Lending Act*, MLA, por sus siglas en inglés) frente a los militares en servicio activo y sus dependientes calificados. Por ejemplo, a partir del 3 de octubre de 2016, la MLA pone un límite a ciertos costos para la mayoría de los créditos de consumo mediante una tasa anual del 36 por ciento (lo que se conoce como la Tasa Efectiva Anual Militar o "MAPR", por sus siglas en inglés).

En la MAPR se incluyen costos como los cargos por financiamiento, los cargos o primas de seguros y otros cargos adicionales relacionados con el crédito, tales como los cargos por solicitudes y por participación, con algunas excepciones. Estas restricciones se aplican a la mayoría de los créditos de consumo, tales como para tarjetas de crédito (a partir de octubre 3, 2017), para préstamos de día de pago, y para anticipos de depósitos. Hay algunas excepciones, tales como hipotecas residenciales y ciertos préstamos garantizados para la compra de bienes personales y de autos. Los contratos de crédito que violen la MLA quedan anulados desde el inicio.

Préstamos de día de pago

Un préstamo de día de pago (préstamo sobre el sueldo o *payday loan*) — que también podría llamarse un “adelanto de efectivo” o “préstamo sobre el cheque de pago”— es un préstamo de corto plazo, generalmente de \$500 o menos.

Los **préstamos de día de pago** generalmente vencen cuando recibe su próximo cheque de pago. Usted debe dar al prestamista acceso a su cuenta de cheques a través de débito electrónico (ACH, por sus siglas en inglés) o extenderle con anterioridad un cheque por la totalidad del saldo para que el prestamista tenga la opción de depositarlo en la fecha de vencimiento del préstamo.

Dependiendo de la legislación de su estado, otras características del préstamo pueden variar. Por ejemplo, los préstamos de día de pago a menudo están estructurados para ser pagados en un pago único; sin embargo, no son infrecuentes los pagos de interés solamente — es decir, las "renovaciones" o los "refinanciamientos". En algunos casos, los préstamos de día de pago pueden estar estructurados para que se puedan pagar en plazos en un período más largo. Estos plazos normalmente vencen en la fecha en que el consumidor recibe su sueldo, teniendo el prestamista la capacidad de cobrar automáticamente los pagos de la cuenta bancaria de dicho consumidor depositando cheques posfechados o mediante autorizaciones ACH. Estos préstamos se ofrecen normalmente en la oficina del prestamista o en línea.

Algunas maneras en que los prestamistas podrían darle los fondos del préstamo son mediante la entrega de efectivo o un cheque, la carga de los fondos en una tarjeta prepagada o el depósito del dinero en su cuenta de cheques por medios electrónicos.

El costo del préstamo (cargo de financiamiento) puede variar entre \$10 y \$30 por cada \$100 prestados. Un préstamo de día de pago típico de dos semanas con una tarifa de \$15 por cada \$100 equivale a una tasa efectiva anual (APR, por sus siglas en inglés) de casi 400%. En comparación, la APR de las tarjetas de crédito puede oscilar entre 12 y 30 por ciento.

Las leyes estatales y otros factores pueden afectar la cantidad que puede tomar en préstamo y los cargos que se le cobran. Algunas leyes estatales no permiten los préstamos de día de pago y en otros estados los prestamistas pueden optar por no hacer negocio.

¿Cómo funcionan los préstamos de día de pago?

Éste es un ejemplo de cómo funciona, por lo general, un préstamo de día de pago con un plazo de 14 días:

El prestatario acude a la oficina de un prestamista que ofrece préstamos de día de pago y llena una solicitud. (Normalmente no se indaga el crédito de la manera tradicional ni se toma en cuenta la capacidad para pagar el préstamo; el prestatario sólo necesita una cuenta bancaria o de cooperativa de crédito para poder escribir un cheque posfechado o facilitar el acceso electrónico a la cuenta. Los prestamistas requieren que el prestatario periódicamente proporcione un recibo de pago (paystub) o de beneficios). También es posible obtener préstamos en línea.



El prestatario obtiene el préstamo (el préstamo promedio es de \$350) y paga \$10-\$30 por cada \$100 prestados (\$15 por cada \$100 prestados es el cargo promedio).



El prestatario entrega al prestamista un cheque con fecha futura de 14 días por el monto del préstamo + el cargo ($\$350 + \$52.50 = \$402.50$) o una autorización para presentar un débito en la cuenta del prestatario.



El préstamo vencerá en 14 días. A menudo el prestatario no tiene \$402.50 para pagar la deuda. En su lugar, pagará el cargo (\$52.50) y renovará el préstamo por otros 14 días.

(Nota: Se usan 14 días como ejemplo solamente. El pago puede coincidir con el siguiente día de pago u otro período mínimo conforme a lo dispuesto en la ley estatal.)



Cada 14 días, el prestatario debe pagar la cantidad completa o renovar la deuda mediante otro pago de \$52.50. El prestatario promedio saca cinco préstamos, uno tras otro, antes de pagar (y sin después endeudarse nuevamente). Para éste ejemplo representaría un cargo de \$262.50 por los \$350 que se pidieron prestados.

Si usted está pensando en sacar un préstamo de día de pago, es importante que conozca **los malentendidos más comunes** y los hechos acerca de los préstamos de día de pago.

- Los consumidores sólo utilizan préstamos de día de pago para emergencias.

La realidad: La mayoría de los prestatarios no utilizan sus préstamos originales para el pago de gastos de emergencia. La publicación “*Payday Lending in America*”³⁵ de *The Pew Charitable Trusts* concluyó que el 69% de los prestatarios que piden este tipo de préstamo por primera vez utilizan el préstamo para pagar cuentas regulares, mientras que sólo el 16% los utiliza para emergencias tales como una reparación del automóvil.

- Los prestatarios pueden pagar el préstamo sin tener que volverse a endeudar.

La realidad: Si bien puede que devuelvan el dinero a tiempo, muchos prestatarios tienen que tomar de inmediato un nuevo préstamo o tomar otro en el mismo período de pago. *The Pew Charitable Trusts*³⁶ encontró que, en promedio, los prestatarios se quedan endeudados por cinco meses del año y pagan un promedio de \$520 en cargos, además del dinero que pidieron prestado.

Evitar las trampas de la deuda

Si está pensando en los productos de crédito a corto plazo que satisfacen una necesidad inmediata, es importante que sepa cómo evitar las trampas de la deuda en su camino hacia el logro de sus metas. Los préstamos a corto plazo que tienen que pagarse en solo un pago o un par de pagos pueden convertirse en una trampa de deuda.

Una trampa de deuda es una situación en la que una persona saca un préstamo y después tiene que sacar nuevos préstamos repetidamente para hacer el pago del primer préstamo. Para muchas personas puede ser difícil escapar del ciclo de endeudamiento para cubrir los pagos de los préstamos, y a la vez pagar los demás gastos como la comida, el alquiler y el transporte.

³⁵ The Pew Charitable Trusts State and Consumer Initiatives. Payday Lending in America. Octubre 2013. <http://www.pewtrusts.org/en/multimedia/data-visualizations/2012/payday-lending-in-america>.

³⁶ *Ibidem*.

La trampa de la deuda puede suceder cuando las personas utilizan los préstamos a corto plazo que tienen que ser pagados en solo un par de pagos y no tienen el dinero para pagar el préstamo y los cargos de financiamiento cuando el préstamo se vence. Estos préstamos tienen muchas cosas en común. Estos:

- Son préstamos pequeños — por lo general menos de \$500.
- Deben pagarse rápidamente — por ejemplo, 14 días es un plazo típico para préstamos de día de pago
- Requieren que usted entregue al prestamista la información de su cuenta bancaria para que el prestamista pueda sacar automáticamente el pago de su cuenta bancaria si usted no paga el préstamo.

Asegúrese de entender bien cómo tendrá que pagar el préstamo y cuánto le puede llegar a costar antes de aceptar esta forma de crédito. Si usted ve que no puede hacer el pago de su préstamo y a la misma vez cubrir sus otros gastos sin sacar un nuevo préstamo, hable con el proveedor acerca de una opción de pago que le permita pagar en un período más largo.

Alternativas al crédito de alto costo

Hay maneras de evitar el riesgo de caer en una trampa de deuda, si usted está en una situación en la que necesita dinero rápido.

Si no le alcanza el dinero, considere otras alternativas, tales como:

- Use sus propios ahorros de emergencia.
- Use alternativas de préstamos de menor costo y a corto plazo de una cooperativa de crédito o banco.
- Pida un préstamo a un amigo o miembro de la familia.
- Use una tarjeta de crédito — aunque aumente el pago mensual de su tarjeta, puede resultar más barato a largo plazo.
- Trate de negociar más tiempo para pagar si el préstamo es para cubrir una factura que debe pagar.

- Piense para qué quiere pedir dinero prestado. ¿Es una necesidad, una obligación, o un deseo? Si se trata de un deseo, considere la posibilidad de gastar menos dinero en dicho deseo, no comprarlo o de esperar a tener el dinero en mano.

Considere este escenario en el cual se utilizan diferentes opciones para afrontar los gastos de emergencia. Compara el costo de pagar un gasto inesperado para arreglar el auto, utilizando ahorros de emergencia, una tarjeta de crédito o un préstamo de día de pago.

COSTO DE LA REPARACIÓN INESPERADA DEL AUTO = \$350

Información de los costos	Ahorros de emergencia	Tarjeta de crédito	Préstamo de día de pago
Cantidad que se necesita	\$ 350	\$ 350	\$ 350
Tasa Efectiva Anual (APR)	Ninguna	APR de 15.99 por ciento	\$15 por cada \$100 prestados por 14 días. Esto significa una APR de 391 por ciento.
Términos de pago	Ninguno	Debe pagar al menos una cierta cantidad todos los meses. Para este ejemplo, hemos optado por un pago mensual fijo de \$25.	Debe pagar la cantidad del préstamo (\$350) más el cargo (\$52.50) en un plazo de 14 días.
Total de los intereses y cargos	\$0	\$40 en 16 meses	\$52.50 por cada préstamo de 14 días
Plazo para pagar	Ninguna	16 meses ³⁷	14 días
Costo total de la reparación de automóviles	\$ 350	\$390	\$402.50

³⁷ La mayoría de las compañías de tarjetas de crédito permiten a los clientes pagar un porcentaje del monto adeudado, lo cual hace que el pago mínimo varíe de mes a mes. Para pagar este saldo de tarjeta de crédito en su totalidad, la persona tendrá que hacer pagos de \$25 durante 15 meses, y finalmente pagar algo más de \$15 en el mes dieciséis.

El costo total de un préstamo de día de pago depende del tiempo que le tome ahorrar para pagar la totalidad del préstamo. En el ejemplo anterior, si renueva o refinancia este préstamo cuatro veces, usted estaría en deuda durante 10 semanas adicionales y podría pagar hasta \$262.50 en cargos, además de los \$350 que pidió prestado, para un total de \$612.50. El prestatario medio saca cinco préstamos, uno tras otro, antes de pagar (y sin endeudarse de nuevo poco después).³⁸

Tratar con un cobrador

A menudo las personas se enteran de que tienen una deuda en cobro cuando reciben una carta o llamada telefónica de una agencia de cobranza de deudas. A veces, no se acuerdan de que tienen una deuda, por lo que se sorprenden cuando se les informa que tienen una deuda pendiente.

Los cobradores utilizan técnicas convincentes para conseguir que usted pague su deuda. Antes de enviar dinero, debe confirmar que en realidad tiene esa deuda. También debe confirmar que el cobro no es fraudulento y es legítimo.

Usted puede confirmar esta información durante la conversación inicial o de seguimiento con el cobrador, pero tenga cuidado con los cobradores fraudulentos. Debe asegurarse de que reconoce la deuda y de que la debe y no la haya pagado ya.

Muchas personas saben que deben el dinero y pueden confirmar que el cobrador es la persona correcta a quien deben pagar cuando reciben la primera llamada o carta. Si está seguro que la deuda es suya y que no la ha pagado todavía,

Cuando suena el teléfono...

A veces es difícil saber si la persona que está llamando es realmente un cobrador. Para evitar ser víctima de una estafa, pregunte el nombre, el número y la dirección del cobrador y solicite información sobre la deuda por escrito.

Sea cauteloso al compartir su información personal por teléfono. Si un extraño le pide su número de la Seguridad Social, fecha de nacimiento, o información bancaria, no se fie. □ Sea cauteloso al compartir su información personal por teléfono. Si un extraño le pregunta su número de Seguro Social, fecha de nacimiento o información de cuenta bancaria, esto puede ser una “señal de alarma”.

³⁸ Consulte las *Conclusiones suplementarias sobre los préstamos de día de pago y a plazos, sobre los préstamos prendarios para autos, y sobre los productos de anticipo de depósitos* del CFPB, de junio de 2016: http://files.consumerfinance.gov/f/documents/Supplemental_Report_060116.pdf.

pagar de inmediato puede ser beneficioso para, porque le permite resolver el asunto. Si paga la deuda, es importante que pida confirmación del pago o un recibo de pago de tal manera que tenga prueba del pago realizado.

Si no está seguro de que la deuda sea suya o de que el cobrador tenga autoridad para cobrarla, puede pedir a la agencia de cobro de deudas que verifique la deuda. Puede hacerlo enviando una carta en el plazo de 30 días después de que el cobrador le proporcione información sobre la deuda. Esa información incluye el nombre del acreedor, el monto adeudado y explicaciones sobre cómo impugnar y verificar la deuda. Utilice los modelos de cartas que se incluyen en la en la *Herramienta 5: Cuando los cobradores llaman: Medidas que usted puede tomar*.

Aunque la deuda sea suya, en virtud de la Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA, por sus siglas en inglés) usted tiene derecho a pedir que el cobrador deje de comunicarse con usted. Una vez que haga esta solicitud, pueden ponerse en contacto con usted para informarle que no se pondrán en contacto con usted de nuevo. O puede que le notifiquen que ellos o el acreedor van a tomar otras medidas (por ejemplo, la presentación de una demanda en su contra). Después, deberán dejar de comunicarse con usted sea por teléfono, correo o cualquier otra forma. **Poner fin al contacto con usted no cancela la deuda.** Usted todavía podría ser demandado o es posible que su deuda sea notificada a las agencias de informes de crédito (Equifax, Experian y TransUnion).

Puede pedir a un cobrador que deje de comunicarse con usted en cualquier momento, así que aproveche primero para solicitar más información.

Qué hacer si un cobrador de deudas le demanda

Si le demandan, usted debe responder a la demanda. Puede responder por escrito, personalmente o a través de un abogado, pero debe hacerlo antes de la fecha especificada en los documentos del tribunal. Si contesta a la demanda, el cobrador de deudas tendrá que presentar pruebas para demostrar al tribunal que usted tiene una deuda que no ha pagado.

Consejo: Si impugna la deuda o el monto adeudado, debe hacerlo durante el juicio de la demanda antes de que el tribunal dicte una sentencia. Si el tribunal emite un fallo en su contra, usted puede perder la posibilidad de impugnar el hecho de que tiene una deuda.

Las sentencias confieren a los cobradores de deudas herramientas más potentes para cobrarle la deuda. Dependiendo de las leyes de su estado, el acreedor podría:

- Embargar su sueldo
- Colocar un gravamen sobre su propiedad (que le impediría venderla o conseguir un préstamo contra la misma)
- Embargar o congelar los fondos de cuenta bancaria.

Mientras exista un proceso de apelación después de que se dicte la sentencia, tendrá mejores posibilidades de impugnar un cobro en el tribunal si defiende el caso antes de que el tribunal decida el caso y dicte una sentencia en su contra. En otras palabras, no ignore el juicio — responda a los documentos del tribunal.

Si desea hablar con un abogado sobre un juicio de cobro de deudas, usted puede averiguar cómo encontrar un abogado en <http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1433>.



No ignore los documentos del tribunal

Usted no podrá evitar una demanda interpuesta por un cobrador de deudas negándose a aceptar una carta o negándose a firmar el recibo que demuestra que usted recibió la carta. Si se niega a hacer alguna de estas cosas, en realidad estará ignorando la demanda. Si ignora una acción judicial, lo más probable es que se dicte una sentencia en su contra por el monto que el acreedor o el cobrador de deudas le esté reclamando. A menudo el tribunal también le ordenará que pague usted otros cargos para cubrir los costos de la gestión de cobro o los honorarios de los abogados.

Sus derechos en el cobro de deudas

Los cobradores de deudas no pueden acosar, oprimir ni maltratar a ninguna persona con quien se pongan en contacto. No están autorizados a:

- Llamar repetida o continuamente con la intención de molestarlos, maltratarlos o acosarlos a usted o a cualquier otra persona que atienda el teléfono
- Usar lenguaje obsceno o vulgar
- Amenazar con usar la violencia física o dañar la reputación de alguna persona o una propiedad
- Publicar listas con los nombres de las personas que se niegan a pagar sus deudas. (Es legal suministrar información correcta a una compañía de informes de crédito.)
- Llamarle sin informarle quiénes son
- Hacer amenazas falsas de que van a pedir su arresto
- Mentirle ni darle información errada

Es ilegal que un cobrador de deudas tergiversar la cantidad adeudada, que falsamente se haga pasar por un abogado, o que le amenacen con hacer cosas que legalmente no pueden hacer o que dicho cobrador de deudas no tenga la intención de hacer.

Consejo: Es buena idea mantener un archivo de todos los documentos o cartas que un cobrador de deudas le envíe, así como copias de todo lo que usted le envíe al cobrador de deudas. Si le manda cualquier prueba de pago, mándele una copia. Registre las fechas y las horas de sus conversaciones y tome notas sobre lo que hablaron. Estos registros pueden ayudarle si usted tiene un conflicto con un cobrador, se reúne con un abogado o se presenta ante un tribunal. Usted puede presentar una queja ante la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) en relación con problemas que tenga con compañías o cobradores de deudas que estén tratando de cobrarle una deuda, independientemente de si se trata de una deuda con una tarjeta de crédito, un préstamo hipotecario o cualquier otro. Para presentar una queja, visite <http://www.consumerfinance.gov/complaint> o llame al 855-411-CFPB (2372).

Deuda médica³⁹

Para muchos estadounidenses, la deuda médica representa una gran cantidad del dinero que deben. El treinta y seis por ciento de los adultos en edad laboral en los Estados Unidos informaron que tenían problemas para pagar las facturas médicas en el 2014.⁴⁰

La deuda médica ha sido cada vez más un factor importante en la disminución de los puntajes de crédito de algunas personas. Y la deuda médica se está convirtiendo en una de las razones principales por las que las personas se declaran en quiebra: el dinero les podría alcanzar si no fuera por sus deudas médicas.⁴¹ La mayoría de las personas que se declararon en quiebra debido a una deuda médica tenían seguro médico.⁴²

Una vez que las personas tienen una deuda médica, es menos probable que busquen atención médica.⁴³ Esto puede hacer que aumente el monto que los pacientes deben pagar por sus tratamientos, ya que sus enfermedades pueden hacerse más graves, y más caras, para cuando reciben atención médica.

¿Qué puede dar lugar a la deuda médica?

La deuda médica es casi siempre el resultado de alguien que enferme o se lesione. Aún con un seguro de salud, los copagos y deducibles pueden sumar una gran cantidad. Esta es una de las razones por las que los ahorros de emergencia son importantes.

En segundo lugar, los costos de la atención médica casi nunca se conocen completamente por adelantado. A diferencia del costo de una vivienda o un vehículo,

³⁹ Para obtener más información sobre las deudas médicas y su impacto en los consumidores, consulte los *Informes de Crédito del Consumidor del CFPB: A study of medical and non medical collections* en <http://www.consumerfinance.gov/reports/consumer-credit-reports-a-study-of-medical-and-non-medical-collections>.

⁴⁰ Collins, Sara R., Rasmussen, Perta W., Doty, Michelle M., y Beutel, Sophie. *The Rise in Health Care Coverage and Affordability Since Helah Reform Took Effect*, The Commonwealth Fund, enero de 2015. Consulte: <http://www.commonwealthfund.org/publications/issue-briefs/2015/jan/biennial-health-insurance-survey>.

⁴¹ Prensa Asociada, las *New Medical Billing Standards*, 13 de febrero de 2014. Consulte <http://bigstory.ap.org/article/new-billing-standards-help-patients-debt>.

⁴² Consulte <http://www.cnn.com/2009/HEALTH/06/05/bankruptcy.medical.bills>.

⁴³ Kalousova, Lucie y Burgard, Sarah A., *Debt and Forgone Medical Care*, Instituto de Investigación Social de la Universidad de Michigan, julio de 2012.

donde usted ya sabe lo que pagará al firmar el contrato del préstamo, cuando acepta la responsabilidad de pagar su tratamiento en un hospital u otro proveedor de servicios médicos, por lo general no tiene idea de cuánto costará el tratamiento. Puede que tampoco conozca la parte del costo que usted debe cubrir.

Las facturas pueden ser complicadas. En situaciones en las que varios proveedores le dan atención médica, usted puede recibir varias facturas en lugar de una factura detallada, y dichas facturas pueden llegar en un período de varias semanas o meses. Esto puede causar confusión porque resulta difícil reconocer los cargos en cada factura. Puede que dude si debe pagar o que quiera retrasar el pago porque no sabe cuánto cubrirá el seguro o no sabe qué le están cobrando exactamente.⁴⁴

Si no tiene claro cuánto debería costar el tratamiento, cuánto cubrirá el asegurador y cuánto del deberá asumir usted, resulta difícil determinar si se le está cobrando la cantidad correcta. Esto deja a los consumidores en una posición en la que deben revisar cuidadosamente cada factura médica y comunicarse con los proveedores o seguros cuando tengan preguntas.⁴⁵

Las personas sin seguro en general pagan más por los servicios. Las compañías de seguros negocian descuentos por servicios. Esto significa que, si usted no tiene seguro, por los mismos procedimientos y cuidados, su factura será probablemente más alta que la factura de alguien que tiene seguro.

⁴⁴ Consulte los *Informes de Crédito del Consumidor de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor: A study of medical and non medical collections*; diciembre de 2014. Consulte [Http://www.consumerfinance.gov/reports/consumer-credit-reports-a-study-of-medical-and-non-medical-collections](http://www.consumerfinance.gov/reports/consumer-credit-reports-a-study-of-medical-and-non-medical-collections).

⁴⁵ Consulte los *Informes de Crédito del Consumidor de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor A study of medical and non medical collections*; diciembre de 2014. Consulte [Http://www.consumerfinance.gov/reports/consumer-credit-reports-a-study-of-medical-and-non-medical-collections](http://www.consumerfinance.gov/reports/consumer-credit-reports-a-study-of-medical-and-non-medical-collections). La Asociación de la Gestión Financiera de Centros de Atención Médica (HFMA, por sus siglas en inglés) señala "Hay confusión entre los consumidores de atención médica acerca de cómo obtener una información de precios clara y comprensible. Las diferencias entre los cargos y los precios de la atención médica y las variaciones generalizadas en el servicio, la calidad y los resultados están todas envueltas en un aire de incertidumbre y complejidad. El resultado demasiado común es malinterpretado". (Brian Workinger, *Perspectivas de Primera Línea sobre la Transparencia y Estimación de los Precios*, HFM Magazine, septiembre de 2014).

¿Qué puede hacer para evitar una deuda médica?

Aunque no hay respuestas fáciles, sí hay cosas específicas que puede hacer para disminuir el impacto de la deuda médica:⁴⁶

- **Obtenga un seguro de salud.** Cuando elija un plan, piense en el costo de las primas mensuales y en los costos que debe pagar usted de su bolsillo, como los deducibles, copagos y coseguros. Aunque un plan que tiene costos de su bolsillo más elevados puede hacer que ahorre dinero en las primas mensuales, si usted o un integrante de su familia necesitara ir al médico o a un hospital, tendría que pagar más por esos servicios que si tuviera otro tipo de plan.⁴⁷ Visite <https://www.healthcare.gov> para averiguar más acerca de las opciones de los seguros de salud.
- **Obtenga presupuestos de los costos por adelantado**, antes de decidir si sigue adelante.
- **Averigüe si hay un descuento por pronto pago**, podría ser un descuento importante. Esto puede significar recortar en otras áreas durante unos meses con el fin de pagar la cuenta y tener el descuento.
- **Pida un descuento.**
- **Pregunte por la "charity care"** o ayuda caritativa del hospital y el gobierno antes o inmediatamente después del tratamiento. Normalmente, las solicitudes se encuentran disponibles en el escritorio de recepción y en línea. Tenga presente que podría disponer de un plazo limitado para solicitar ayuda caritativa; por lo tanto, presente su solicitud lo más pronto posible.
- **Tenga cuidado si le piden que cargue una cuenta de un hospital en una tarjeta de crédito.** Muchos hospitales tienen la obligación de proporcionar ayuda caritativa a aquellas personas que no pueden costear el tratamiento. Una vez que cargue su cuenta del hospital en una tarjeta de crédito, no podrá ser considerado para una

⁴⁶ Ibídem 45.

⁴⁷Para obtener las definiciones de los términos de seguros y consejos sobre el uso de la cobertura, consulte el documento del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos titulado *From Coverage to Care: A roadmap to better care and a healthier you* en <https://marketplace.cms.gov/outreach-and-education/downloads/c2c-roadmap.pdf>.

reducción posterior del monto de su cuenta conforme al programa de atención caritativa. Algunos proveedores de atención médica incluso ofrecen una tarjeta de crédito en la oficina del proveedor. Las tarjetas de crédito para cuidados de salud tienen términos complicados, así que asegúrese de que sabe en lo que se está metiendo antes de utilizarlas.⁴⁸

Si usted no puede costear el cuidado médico, incluso después de la aplicación de la ayuda caritativa y los descuentos, **tome medidas para acordar con el proveedor un plan de pago razonable**. Obtenga su acuerdo de plan de pago por escrito y solicite que incluya los siguientes términos:

- No tener interés sobre la deuda
 - Extractos de cuenta mensuales que reflejen la cantidad pagada y el saldo pendiente
 - Solicite que el servicio de la deuda se atienda internamente y que *no* se transfiera a una agencia de cobro externa
 - Un acuerdo que estipule que usted no deberá efectuar el pago completo si se retrasa o deja de hacer uno de los pagos de su plan
- **Si está asegurado como Beneficiario Calificado de Medicare** (QMB, por sus siglas en inglés) y recibe un extracto de facturación incorrecto, cobrándole por servicios que están cubiertos por Medicare, es recomendable que impugne la factura. Recuerde explicar en su carta de impugnación que, en su calidad de Beneficiario Calificado de Medicare, usted no tiene ninguna obligación legal de pagar nada por esos costos. Usted puede encontrar más información sobre cómo impugnar una deuda, así como una muestra de carta de impugnación, en la *Herramienta 5. Cuando los cobradores llaman: Medidas que usted puede tomar*.
 - **Revise su informe de crédito** para asegurarse de que el listado de facturas que ha pagado sea correcto y que cualquier error haya sido corregido en su historial de crédito. Si la agencia de informes de crédito no responde, póngase en contacto con el organismo de protección al consumidor o el fiscal general de su estado, o con el CFPB.

⁴⁸ Para obtener sugerencias sobre las tarjetas de crédito de atención médica, consulte <http://www.consumerfinance.gov/about-us/blog/whats-the-deal-with-health-care-credit-cards-four-things-you-should-know>.

- **Si usted es demandado por un proveedor de servicios médicos o por un hospital, actúe.** Obtenga asistencia legal de la organización de ayuda legal en su comunidad o de un abogado.

Deudas de préstamos estudiantiles

El CPFEB tiene una sección en su web dedicada exclusivamente a ayudarle a planificar las distintas maneras de pagar la educación y el entrenamiento después de la escuela secundaria/preparatoria. De hecho, estas herramientas le ayudarán a analizar detalladamente todo el proceso de planificación y pago de los estudios, lo que incluye:

- La elección de un préstamo
- La comparación de los paquetes de ayuda financiera y los costos de la universidad a través de más de una universidad
- El manejo de su dinero mientras se encuentra en la universidad
- El pago de sus préstamos estudiantiles

Si tiene una deuda de préstamos estudiantiles, comience con la sección *Repay Student Debt* del sitio web, al que puede acceder en <http://www.consumerfinance.gov/paying-for-college/repay-student-debt>.

¿Debería usted utilizar un servicio de negociación de deudas?

Las compañías de negociación de deudas dicen que pueden renegociar, arreglar o de alguna manera cambiar los términos de la deuda no garantizada de una persona a un acreedor o a un cobrador de deudas. Esto podría incluir la reducción del saldo, de las tasas de interés o de los cargos que deba una persona. Usted mismo puede intentar hacer esto al ponerse en contacto con sus acreedores. Las compañías de negociación de deudas a menudo cobran recargos costosos y algunas cobran ciertos cargos ilegales por adelantado. Algunas compañías de negociación de deudas anuncian que pueden ayudar a los consumidores, pero proporcionan muy poca o ninguna ayuda.

Usted debe evitar hacer negocios con cualquier compañía que se comprometa a liquidar la deuda si la compañía:

1. Cobra cargos antes de resolver sus deudas.
2. Promociona un "nuevo programa del gobierno" para eliminar la deuda de las tarjetas de crédito.
3. Le garantiza que puede hacer desaparecer la deuda.
4. Le dice que deje de comunicarse con los acreedores.
5. Le dice que puede frenar todas las llamadas de cobro de deudas y demandas.
6. Le asegura que las deudas no garantizadas se pueden pagar en su totalidad por una fracción del valor total.

Herramienta 1:

Hoja de cálculo para deudas

Antes de hacer un plan de su deuda, usted tiene que saber cuál es su situación actual. Puede empezar por hacer una lista de las personas a **quienes debe dinero y cuánto les debe**. Este es el primer paso en el manejo y la reducción de sus deudas.

Asegúrese de incluir las deudas a los amigos y familiares, compañías de tarjetas de crédito, bancos, grandes almacenes, prestamistas de préstamos de día de pago, órdenes judiciales de manutención infantil, y con las autoridades locales, estatales o federales por cosas como los impuestos a la propiedad, préstamos estudiantiles, e impuestos sobre la renta.

Para completar esta hoja de cálculo, puede que tenga que tener todas sus cuentas en un solo lugar. Para cada una de las deudas, usted tendrá que saber:

- La persona, empresa u organización a quien le debe dinero
- La cantidad que le debe
- La cantidad de su pago mensual, que incluye: el capital, el pago de intereses y los cargos que pueda adeudar
- La tasa de interés que está pagando y otros términos importantes

 Hoja de cálculo para deuda

Utilice esta hoja de cálculo para enumerar a quién debe dinero y cuánto debe. Este es el primer paso en el manejo y la reducción de sus deudas.

Tipo de deuda	Prestamista	Cantidad total prestada	Cantidad que aún debe	Si está garantizada, ¿con qué?	Tasa de interés	Fecha de vencimiento del pago	Cantidad de pago total	Notas
Hipoteca								
Préstamo del auto								
Préstamo para muebles / electrodomésticos								
Préstamo(s) estudiantil(es)								
Tarjeta de crédito 1								
Tarjeta de crédito 2								
Préstamo de día de pago								
Préstamo prendario del auto								
Otros								
Otros								

Pago total de la deuda mensual \$ _____

Esta herramienta se incluye en el conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor. El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra sólo para fines educativos e informativos. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado, abogado u otro profesional calificado. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que ha preparado el CFPB.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

Herramienta 2:

Hoja de cálculo para deudas-ingresos

Su relación deudas-ingresos es como la presión arterial. La presión arterial mide la cantidad de presión en su corazón; su relación deudas-ingresos mide la cantidad de presión que la deuda ejerce sobre su presupuesto.

Su relación deudas-ingresos es un cálculo simple. Es el total de sus pagos mensuales de deudas dividido entre su ingreso bruto mensual. El ingreso bruto es el monto de sus ingresos antes de pagar cualquier impuesto u otras deducciones.

El resultado es un porcentaje. Este porcentaje le indica la cantidad de sus ingresos que destina a cubrir sus deudas. Otra forma de ver la relación deudas-ingresos es que representa cuánto de cada dólar que gana dedica al pago de sus deudas.

Por ejemplo, si su relación deudas-ingresos es 0.45 o 45%, entonces 45 centavos de cada dólar que gana van hacia el pago de sus deudas. Esto le deja con 55 centavos de cada dólar para cubrir el alquiler, los impuestos, los seguros, los servicios públicos, los alimentos, la ropa, el cuidado de niños, etc.

Además de utilizar la relación deudas-ingresos para medir la cantidad de presión que la deuda ejerce en su presupuesto, también puede utilizarla como punto de referencia si toma medidas para reducir su deuda. A medida que paga sus deudas, su relación deudas-ingresos también se reducirá. Esto significa que liberará dinero para usarlo en otras cosas, como ahorrar para sus metas, gastos imprevistos y emergencias.



Calcule su relación deudas-ingresos

El pago total de la deuda mensual (de la Herramienta 1)	
Dividido por su ingreso bruto mensual (son los ingresos antes de impuestos)	
Es igual a la relación deudas-ingresos	

Cómo comprender el análisis de la relación deudas-ingresos

Si su relación deudas-ingresos es alta, podría ser difícil pagar todas sus cuentas mensuales, porque tendrá que destinar gran parte de sus ingresos a cubrir las deudas. Una relación deudas-ingresos alta también puede afectar su capacidad para obtener más crédito, porque a los acreedores podría preocuparles que usted no pueda manejar sus deudas por encima de lo que ya debe.

Los siguientes rangos de relación deudas-ingresos se proporcionan como pautas, no como reglas. De hecho, muchos acreedores establecen sus propias reglas. Lo que es un nivel aceptable de deudas para un acreedor puede no serlo para otro.

- **Para inquilinos: Considere mantener una relación deudas-ingresos de 15%-20% o menos.**
 - Esto significa que los pagos mensuales de tarjetas de crédito, los pagos de préstamos educativos, de préstamos para automóviles y otras deudas deben absorber 20% o menos de su ingreso bruto.
 - Si usted tiene pagos fijos por orden judicial, tales como manutención de los hijos, considérelos como deuda para este fin.
- **Para propietarios: Considerar la posibilidad de mantener una relación entre las deudas y los ingresos entre 28 y 35 por ciento o menos sólo para la hipoteca (capital e intereses), impuestos, seguros y cargos de condominio o asociación de propietarios.**
- **Para propietarios: Considere mantener una relación deudas-ingresos para todas las deudas de 36% o menos.**

- Esto significa que si usted tiene una hipoteca y otras deudas — pagos de tarjetas de crédito, préstamos educativos, préstamos para automóviles y préstamos de día de pago — la relación deudas-ingresos debe ser inferior al 36%. Algunos prestamistas aceptarán una relación deudas-ingresos de hasta el 43 por ciento o más para todas las deudas.⁴⁹
- Si usted tiene pagos fijos ordenados por tribunales, tales como manutención infantil, cuéntelos como deudas para este propósito.

Si la relación deudas-ingresos está por encima de estos límites, utilice la *Herramienta 3: Hoja de cálculo para la reducción de deudas* y crear un plan para reducir su deuda y bajar su relación endeudamiento-ingresos.

Esta herramienta se incluye en el conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor. El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra sólo para fines educativos e informativos. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado, abogado u otro profesional calificado. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que ha preparado el CFPB.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

⁴⁹ Consulte https://www.fha.com/fha_requirements_debt.

Herramienta 3:

Hoja de cálculo para la reducción de deudas

Existen dos estrategias básicas para reducir su deuda: el método de la tasa de interés más alta y el método de la bola de nieve. Estudie los pros y los contras de cada método y decida qué es lo que funciona mejor para usted.

Método de la tasa de interés más alta

Concéntrese en la deuda sin garantía prendaria con la mayor tasa de interés y elimínela tan pronto como sea posible, ya que es lo que más le cuesta. Una vez que la termine de pagar, enfóquese en la próxima deuda más cara.

PROS	CONTRAS
Usted elimina la deuda más cara primero. En el largo plazo, este método puede ahorrarle dinero.	Puede que no sienta que está progresando muy rápido, especialmente si esta deuda es grande.

Método de la bola de nieve

Concéntrese en la deuda más pequeña. Deshágase de ella lo más pronto posible. Una vez pagada en su totalidad, continúe con el pago, pero ahora de la siguiente deuda más pequeña. Así, crea "una bola de nieve de pagos de deudas" a medida que elimina cada deuda. ¿De qué manera? Sigue haciendo los pagos, pero, a medida que paga completamente una deuda, los reorienta a la siguiente deuda.

PROS	CONTRAS
Usted puede ver el progreso rápidamente, especialmente si tiene muchas deudas pequeñas. Para algunas personas, esto crea impulso y motivación.	Usted puede pagar más en total, ya que no necesariamente elimina su deuda más costosa.

Hoja de cálculo de reducción de la deuda

Paso 1: Elija su estrategia de reducción de deuda:

- Método de la tasa de interés más alta:** Haga una lista de sus deudas desde la tasa más alta hasta la más baja.
- Método de la bola de nieve:** Haga una lista de sus deudas de menor a mayor en términos de la cantidad que debe.

Paso 2: En la columna “Pago Adicional”, anote el pago extra que dedicará a la deuda más pequeña hasta que la haya pagado por completo.

Paso 3: Cuando pague la deuda por completo, asigne todo el pago (el pago mensual + el pago adicional) que estaba haciendo a la siguiente deuda de la lista.

Prestamista	Cantidad total prestada	Cantidad pendiente	Pago Mensual	Pago Adicional	Fecha de vencimiento del pago	Fecha en que se liquidó

Esta herramienta se incluye en el conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor. El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra sólo para fines educativos e informativos. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado ni de un profesional calificado. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que ha preparado el CFPB.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información delicada. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo su información pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

Pago de los préstamos estudiantiles

Pago de los préstamos estudiantiles

Hay dos tipos generales de préstamos educativos: los préstamos educativos federales y los préstamos educativos privados. Los **préstamos educativos federales** son préstamos financiados por el gobierno federal. Los más antiguos pueden haber sido hechos por prestamistas privados y garantizados por el gobierno federal. A partir de 2010 no se han vuelto a dar préstamos educativos federales a través de prestamistas privados. Los **préstamos educativos privados** son préstamos no federales hechos por un prestamista, como un banco, una cooperativa de crédito, un organismo estatal o una universidad.

Tanto en los préstamos educativos federales como en los privados, el pago atrasado afectará su historial y sus puntajes de crédito, y puede dar lugar a cobros. Los préstamos educativos privados no ofrecen los mismos plazos de amortización flexibles ni las medidas de protección al prestatario que los préstamos educativos federales.

Pago de los préstamos estudiantiles federales

Hay muchas opciones para el pago de préstamos educativos federales. **No ignore el papeleo de los préstamos educativos:** la falta de pago y retrasos de pago reducen sus posibilidades de obtener planes de pago flexibles, ya que muchos exigen que el prestatario tenga buena reputación. No todos los préstamos son elegibles para todos los planes de pago. A continuación, se resumen algunas de las opciones de pago disponibles.

- **Pago estándar:** La mayoría de los prestatarios comienzan con este plan de pago. Este plan de pago tiene un pago fijo de por lo menos \$50 por mes durante un máximo de 10 años.
- **Pago basado en los ingresos (IBR, por sus siglas en inglés):** El pago se limita al 10% o el 15% del ingreso discrecional, que es la diferencia entre su ingreso bruto ajustado

y el 150% de las directrices federales de pobreza. Los pagos cambian a medida que los ingresos cambian, pero sin sobrepasar el pago estándar. Los plazos pueden ser de hasta 25 años. Después de 20 o 25 años de pago constante (no ha dejado de pagar ni se ha retrasado), el préstamo será perdonado. Usted podría tener que pagar impuestos sobre la renta por la parte del préstamo que se le perdona. Para calificar para el IBR, usted debe estar en capacidad de demostrar que tiene dificultades financieras parciales.

Un plan IBR similar está a disposición de aquellos prestatarios que recibieron sus primeros Préstamos Directos en o después del 1 de julio de 2014. El pago mensual no puede superar el 10 por ciento de sus ingresos discrecionales, y el plazo máximo de amortización de pagos es de 20 años. Esta opción sólo está disponible para los prestatarios de Préstamos Directos federales.

- **Pague a medida que gana (PAYE, por sus siglas en inglés):** El pago se limita al 10% del ingreso discrecional como se definió anteriormente, sin sobrepasar el pago estándar. El pago cambia a medida que los ingresos cambian, y el plazo del préstamo es de 20 años. Cuando cumpla 20 años de pago ininterrumpido, el préstamo será perdonado, y podría adeudar impuestos sobre la cantidad perdonada. Para calificar para el PAYE, usted debe estar en capacidad de demostrar que tiene dificultades financieras parciales. El método PAYE sólo está disponible para los prestatarios de Préstamos Directos federales.
- **Pague a medida que gana revisado (REPAYE, por sus siglas en inglés):** El pago se limita al 10 por ciento de los ingresos discrecionales, sin sobrepasar el pago estándar. Los pagos cambian a medida que cambian los ingresos y los plazos pueden durar entre 20 y 25 años. Después de 20 o 25 años de pagos, el préstamo será perdonado, pero podría adeudar impuestos sobre la cantidad perdonada. El REPAYE sólo está disponible para los prestatarios de Préstamos Directos federales.
- **Pago gradual:** El pago es menor el primer año y luego aumenta gradualmente cada 2 años, hasta un máximo de 10 años.
- **Pago extendido:** El pago es fijo o gradual hasta un máximo de 25 años. Los pagos mensuales son inferiores que los planes de pago estándar o gradual, pero usted tendrá que pagar más intereses durante la vigencia del préstamo(s). Usted debe tener por lo menos \$30,000 en Préstamos Directos para estar calificado para el pago extendido.

Usted también puede calificar para un **aplazamiento** o una **indulgencia** en determinadas circunstancias. En el aplazamiento, el pago del capital y el interés se retrasa. Si usted tiene un préstamo federal subsidiado, el gobierno paga el interés durante el aplazamiento. De lo contrario, deberá pagar el interés o este se acumulará. Si el interés se acumula en los préstamos educativos, se convierte en parte de lo que debe. Esto significa que, al final, termina pagando intereses sobre los intereses. **Los aplazamientos solo se conceden por circunstancias específicas, entre ellas:**

- La inscripción (como mínimo a tiempo parcial) en una universidad o escuela de formación profesional, una beca de postgrado o un programa de rehabilitación para personas con discapacidad
- Desempleo
- Ciertos períodos de servicio militar
- Épocas de dificultades económicas
- Servicio en el Cuerpo de Paz

Indulgencia significa que usted dejará de pagar o pagará una cantidad menor de su préstamo hasta un máximo 12 meses.⁵⁰ Como en el aplazamiento, los intereses continúan acumulándose durante la suspensión temporal, incluso en los préstamos federales subvencionados.

Si solicita una opción de pagos diferente, asegúrese de seguir haciendo los pagos de su préstamo con el programa actual de pagos hasta que usted reciba una notificación escrita de que se lo han aprobado. Esto asegura que su préstamo siga sin atrasos.

Por último, también puede solicitar **perdonamiento, cancelación o descargo** del préstamo en situaciones determinadas, entre ellas:

- Discapacidad total y permanente
- Fallecimiento (alguien lo solicitaría en su nombre si usted muere)
- Cierre del establecimiento educativo

⁵⁰ Consulte <https://studentaid.ed.gov/sa/repay-loans/deferment-forbearance#what-is-deferment>.

- Perdonamiento de préstamos para profesores (si usted es maestro y trabaja en ciertos ambientes educativos)
- Perdonamiento de Préstamos por Servicios en la Administración Pública (después de hacer 120 pagos consecutivos del préstamo mientras trabaja en el servicio público)

A excepción de las circunstancias anteriores, es muy difícil eliminar la deuda de un préstamo educativo federal, incluso en caso de quiebra. Si usted está interesado en declararse en quiebra para el descargo de sus préstamos educativos, es recomendable que consulte a un abogado especializado en quiebra.

Deuda de préstamo estudiantil privado

Las opciones de pago de préstamos estudiantiles privados son generalmente más limitadas. Los préstamos educativos privados generalmente prevén opciones de tolerancia temporal y también pueden ofrecer alternativas de planes de pago, como los planes de pago gradual, en los que los pagos comienzan siendo bajos y aumentan gradualmente durante el plazo del préstamo. Algunos prestamistas privados pueden modificar estos préstamos en función de las circunstancias financieras de los prestatarios, estudiando caso por caso. Además, los prestamistas pueden ofrecer liquidar o perdonar una deuda por fallecimiento o discapacidad del prestatario. Para saber más sobre estas opciones, póngase en contacto con el administrador de su préstamo educativo.

Es importante señalar que los préstamos educativos federales pendientes de pago pueden cobrarse de maneras especiales, mientras que los privados no. Por ejemplo, el Departamento de Educación puede embargar algunos beneficios federales, tales como beneficios del Seguro Social y ciertos beneficios de ayuda a los veteranos, sin necesidad de una orden judicial. Si teme que sus beneficios federales puedan ser embargados para pagar préstamos educativos federales, es recomendable que consulte a un abogado. Aunque un cobrador un préstamo educativo privado no puede embargar sus beneficios federales, sí puede demandarlo ante un tribunal para intentar cobrar el monto adeudado de un préstamo educativo privado.

Esta herramienta se incluye en el conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor. El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra sólo para fines educativos e informativos. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado, ni de un profesional calificado. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que ha preparado el CFPB.

Herramienta 5:

Cuándo los cobradores llaman: Medidas que usted puede tomar

Solicite más información

Si tiene preguntas acerca de la deuda, pida a la agencia de cobro de deudas que verifique la deuda antes de enviar dinero o admitir la deuda. Puede hacerlo enviando una carta al cobrador de la deuda pidiéndole que le proporcione cierta información sobre la deuda. La carta que usted recibe del cobrador de deudas debe contener un aviso sobre su derecho a solicitar más información sobre la deuda.

Dicho aviso debe incluir el nombre del acreedor, la cantidad adeudada, e instrucciones sobre cómo impugnar y verificar la deuda.

A continuación, se incluye una carta de muestra para solicitar más información acerca de una deuda.

- Lea la información a continuación.
- Edite la carta según sea necesario para adaptarla a su situación. Borre los puntos que no le apliquen.
- Imprima y envíe la carta tan pronto como sea posible. Guarde una copia para sus archivos.

Envíe esta carta tan pronto como pueda y, si es posible, dentro de los 30 días desde el momento en que un cobrador de deudas lo contactó por primera vez y le proporcionó cierta información sobre la deuda. Aunque hayan pasado 30 días, todavía puede solicitar la información.

Si lo solicita por escrito antes de que hayan transcurrido los 30 días, un cobrador de deudas tiene la responsabilidad legal de darle información.

Si el cobrador de deudas no es claro respecto a lo que sucederá si usted no paga, lea la respuesta a su carta con atención. **Está prohibido que un cobrador** le amenace con tomar medidas que no puede tomar o que no tiene la intención de tomar. Pero si el cobrador le dice que tiene la intención de presentar una demanda en su contra, usted debe tomarlo en serio.

La legislación estatal tiene plazos para presentar una demanda que establecen períodos limitados en los que los acreedores o cobradores de deudas pueden presentar una demanda para cobrar una deuda. Estos períodos pueden ser de dos años o más; el período varía según el estado y el tipo de deuda. En algunos estados, un pago parcial de la deuda hará que se reinicie este período. Consulte a un abogado en su estado para saber cuándo vence el plazo para presentar una demanda antes de hacer cualquier pago de una deuda. Si desea hablar con un abogado sobre un juicio de cobro de deudas, usted puede averiguar cómo encontrar un abogado en <http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1433>.

Cartas de muestra

Utilice las muestras de carta que aparecen a continuación para responder a un cobrador de deudas. También puede encontrar otras muestras de carta para impugnar una deuda, especificar cómo desea ser contactado, o para pedir que el cobrador se comunique con usted a través de su abogado, en <http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1695>.

Puede que un cobrador de deudas no tenga la obligación legal de proporcionar toda la información que usted pida, incluso si usted la solicita dentro del plazo de los 30 días. Si el cobrador no le da todo lo que usted solicita, no significa necesariamente que el cobrador haya infringido alguna ley ni que haya renunciado a un derecho legal de cobrarle.

Carta de muestra para para pedirle a un cobrador que verifique la deuda

Su nombre

Su dirección de retorno

Su dirección de retorno

Fecha

Nombre del cobrador de deudas

Dirección del cobrador de deudas

Dirección del cobrador de deudas

Re: _____
Número de cuenta de la deuda

Estimado(a) _____:
Nombre del cobrador de deudas

Estoy respondiendo a su comunicado acerca de una deuda que usted quiere cobrar.

Usted se comunicó conmigo por _____, el _____ e
Teléfono o correo Fecha
indicó que la deuda como se trataba de

Cualquier información que le hayan dado sobre la deuda

Por favor, proporcione la información que solicito a continuación para que yo pueda estar totalmente informado:

Por qué cree que debo la deuda y a quién se la debo. Incluya lo siguiente:

- El El nombre y la dirección del acreedor a quien se debe la deuda actualmente, el número de la cuenta utilizada por ese acreedor y la cantidad adeudada.

- Si esta deuda se inició con otro acreedor, proporcione el nombre y la dirección del acreedor original, el número de la cuenta utilizada por ese acreedor y el importe adeudado a ese acreedor en el momento en que se transfirió la deuda. Al identificar al acreedor original, sírvase proporcionar cualquier otro nombre por el cual yo pueda conocerlo, si es diferente del nombre oficial. Además, dígame cuándo obtuvo la deuda el acreedor actual y de quién la obtuvo.
- Proporcione verificación y documentación que justifique que hay una base válida para asegurar que estoy en la obligación de pagar la deuda al acreedor actual. Por ejemplo, ¿puede proporcionar una copia del acuerdo por escrito que creó mi obligación original de pagar?
- Si está pidiendo que pague una deuda que alguien más está o estaba en la obligación de pagar, identifique a esa persona. Proporcione verificación y documentación sobre la razón por la cual estoy en la obligación de pagar esta deuda.

La cantidad y la antigüedad de la deuda, específicamente:

- Copia del último extracto de facturación que me envió el acreedor original.
- Indique la cantidad de la deuda cuando usted la obtuvo, y cuándo ocurrió eso.
- Si ha habido intereses, tarifas o cargos agregados desde el último extracto de facturación del acreedor original, proporcione una información detallada que muestre las fechas y la cantidad de cada cantidad sumada. Además, explique cómo los intereses, tarifas o cargos adicionales son autorizados expresamente por el acuerdo que crea la deuda o son permitidos por la ley.
- Si ha habido pagos u otras reducciones desde el último extracto de facturación del acreedor original, proporcione una información detallada que muestre las fechas y la cantidad de cada una de ellas.

- Si ha habido otros cargos o ajustes desde el último extracto de facturación del acreedor original, proporcione verificación y documentación completa del monto que está tratando de cobrar. Explique cómo se calculó el monto. Además, explique cómo los demás cambios o ajustes son autorizados expresamente por el acuerdo que crea la deuda o son permitidos por la ley.
- Dígame cuándo sostiene el acreedor que esta deuda debió pagarse y cuándo entró en retraso.
- Identifique la fecha del último pago que se hizo en esta cuenta.
- ¿Ha determinado que esta deuda se encuentra dentro del período establecido conforme a la ley de prescripción aplicable a ella? Dígame cuándo cree que vence el período establecido conforme al plazo para presentar una demanda para esta deuda y cómo lo determinó.

Detalles sobre su autoridad para cobrar esta deuda.

- Deseo obtener más información sobre su compañía antes de conversar sobre la deuda con usted. ¿Tiene su compañía licencia de mi estado para el cobro de deudas? Si la respuesta es negativa, diga por qué no. Si la respuesta es afirmativa, proporcione la fecha de la licencia, el nombre del titular de la licencia, el número de la licencia, y el nombre, la dirección y el número de teléfono del organismo estatal que emitió la licencia.
- Si se está comunicando conmigo desde un lugar fuera de mi estado, ¿Tiene su compañía una licencia de ese lugar para el cobro de deudas? Si la respuesta es afirmativa, proporcione la fecha de la licencia, el nombre del titular de la licencia, el número de la licencia, y el nombre, la dirección y el número de teléfono del organismo estatal que emitió la licencia.

Solicito esta información porque tengo algunas preguntas. Necesito que me suministre esta información para tomar una decisión informada acerca de su reclamo de que yo debo este dinero. Estoy dispuesto a comunicarme con usted con este propósito. Para asegurarme de que no me vea en desventaja, mientras tanto trate esta deuda como impugnada y en discusión entre nosotros.

Gracias por su cooperación.

Atentamente,

Su firma

Puede pedir a un cobrador de deudas que deje de comunicarse con usted

El siguiente modelo de carta le dice al cobrador que deje de comunicarse con usted, a menos que pueda demostrar que usted es responsable de la deuda en cuestión. Ponerle fin a la comunicación no cancela la deuda. Así que, si el cobrador de deudas aún cree que usted realmente es responsable de la deuda, aún podría tomar otras medidas. Por ejemplo, usted podría ser demandado o el estado de su deuda podría ser notificado a una de las agencias de informes de crédito o a las tres (Equifax, Experian, y TransUnion).

Quizás no sea una buena idea pedir que dejen de contactar con usted si la deuda es la hipoteca de su hogar.

Su nombre

Su dirección de retorno

Su dirección de retorno

Fecha

Nombre del cobrador de deudas

Dirección del cobrador de deudas

Dirección del cobrador de deudas

Re: _____
Número de cuenta de la deuda

Estimado(a) _____:
Nombre del cobrador de deudas

Estoy respondiendo a su comunicado acerca de una deuda que usted quiere cobrar.

Usted se comunicó conmigo por _____, el _____ e
Teléfono o correo Fecha
indicó que la deuda como se trataba de

Cualquier información que le hayan dado sobre la deuda

Por favor, paren toda comunicación conmigo y con esta dirección acerca de esta deuda.

Tome nota que yo impugno cualquier obligación respecto de esta deuda. Si envía o devuelve esta deuda a otra compañía, por favor indique que está impugnada. Si informa sobre esta deuda a una agencia de informes de crédito (o ya lo ha hecho), infórmeles también que la deuda está impugnada.

Gracias por su cooperación.

Atentamente,

Su firma

Sus beneficios están protegidos contra embargo

Si un cobrador de deudas lo demanda en el tribunal y obtiene una sentencia, puede pedirle a su banco o cooperativa de crédito que remita el dinero de su cuenta bancaria. Esto es lo que se conoce como embargo.

Los beneficios del Seguro Social y de la Administración para Veteranos (VA), así como algunos otros beneficios federales, por lo general están protegidos contra embargos para el pago de deudas a un particular o una compañía privada. Si recibe estos beneficios, y son su principal fuente de ingresos, informe al cobrador desde el principio. Si el cobrador sabe esto, es menos probable que lo denuncie para cobrar la deuda. Hay excepciones para el cobro de manutención infantil y deudas de impuestos federales o estatales. Para obtener más información sobre las protecciones que tienen los ingresos provenientes de beneficios del Seguro Social y de la VA, así como también algunas excepciones contadas, visite

http://files.consumerfinance.gov/f/2015050_cfpb_consumer-advisory-your-benefits-are-protected-from-garnishment.pdf o *AskCFPB* en <http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1981>.

Qué puede esperar

Incluso si sus ingresos están protegidos, un cobrador puede seguir comunicándose con usted, y pedirle que pague la deuda. También podría ofrecerle un plan de pago o intentar liquidar la deuda. Si sus beneficios están protegidos contra los embargos, puede que usted tenga mejores opciones, por lo tanto, recuerde de decirle al cobrador de deudas que su principal fuente de ingresos procede de los beneficios federales.

Usted puede usar esta carta para decirle a un cobrador de deudas que usted recibe ingresos provenientes del Seguro Social o de la VA.

Carta de muestra:

Su nombre

Su dirección de retorno

Su dirección de retorno

Fecha

Nombre del cobrador de deudas

Dirección del cobrador de deudas

Dirección del cobrador de deudas

Re: _____
Número de cuenta de la deuda

Estimado(a) _____:
Nombre del cobrador de deudas

Estoy respondiendo a su comunicado acerca de una deuda que usted quiere cobrar.

Usted se comunicó conmigo por _____, el _____ e
Teléfono o correo Fecha
indicó que la deuda como se trataba de

Cualquier información que le hayan dado sobre la deuda

Sírvase anotar que mis ingresos provienen de beneficios federales protegidos

_____. Los beneficios del Seguro Social y del VA por lo general
Número de Seguro Social y/o del VA
están protegidos contra embargos para el pago de una deuda contraída con una
persona o una compañía privada. Si envía o devuelve esta deuda a otra compañía, por
favor proporcione esta información.

Gracias por su cooperación.

Atentamente,

Su firma

Esta herramienta se incluye en el conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor. El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra sólo para fines educativos e informativos. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado, abogado u otro profesional calificado. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que ha preparado el CFPB.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.