

## MÓDULO 7:

# Comprensión de los informes y puntajes de crédito

Si tiene una sesión de 10 minutos...	Si tiene una sesión de 30 minutos...	Si tiene varias sesiones...
<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <i>Herramienta 1: Obtención de sus informes y puntajes de crédito</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <i>Herramienta 2: Lista de comprobación para la revisión del informe de crédito</i></li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ <i>Herramienta 3: Mejora de sus informes y puntajes de crédito</i></li><li>▪ <i>Herramienta 4: Mantener registros para demostrar que se ha pagado las cuentas</i></li></ul>

Las personas a veces confunden las palabras *deuda* y *crédito*, porque ambas están relacionadas con pedir prestado dinero. Una deuda es diferente del crédito. El crédito es un tema complicado. Para nuestros fines, llamaremos crédito a la capacidad para pedir dinero prestado. La deuda resulta del uso del crédito. Usted puede tener crédito sin tener deudas. Por ejemplo, usted puede tener una tarjeta de crédito a la que no debe nada porque pagó la totalidad del saldo y no ha hecho nuevas compras con dicha tarjeta.

Cuando usted usa su crédito y tiene préstamos que pagar, su historial de pagos pasa a formar parte de su *historial de crédito*. Compañías conocidas como compañías de informes de crédito ponen este historial en *los informes de crédito*. Un informe de crédito es un informe de consumidor que examina parte de su historial de pago de cuentas, información de registros públicos y el registro de sus solicitudes de crédito. Sus informes de crédito muestran la información sobre cómo se ha utilizado el crédito. Por ejemplo, muestra cuánto crédito tiene, cuánto de su crédito disponible está utilizando, si ha hecho sus pagos a tiempo, y si los cobradores de deudas han informado que están tratando de cobrarle una deuda.

Hay otros tipos de compañías que informan sobre los consumidores y que hacen un seguimiento de su historial de pagos de facturas para un producto o servicio determinado y otras transacciones con ciertos tipos de empresas. La información que recopilan depende de la compañía y de la industria en que se especializan. Hemos recopilado una lista de algunas de estas compañías en [http://files.consumerfinance.gov/f/201604\\_cfpb\\_list-of-consumer-reporting-companies.pdf](http://files.consumerfinance.gov/f/201604_cfpb_list-of-consumer-reporting-companies.pdf).

Los puntajes de crédito se calculan utilizando la información contenida en su informe de crédito, y muchos prestamistas los usan para decidir cuánto dinero pueden prestarle y cuánto interés deben cobrar.

## ¿Por qué son importantes los informes y puntajes de crédito?

Algunas personas dicen que los informes y puntajes de crédito no son importantes para ellas porque no piensan en obtener un préstamo. Sin embargo, muchas personas y empresas utilizan los informes y los puntajes para tomar decisiones sobre usted. Un buen historial de crédito puede ayudarle a:

- Conseguir y mantener un puesto de trabajo.
- Obtener y mantener una autorización de seguridad (*clearance*) para un trabajo, inclusive un puesto militar.
- Conseguir un apartamento.
- Obtener cobertura de seguro.
- Poner depósitos más bajos para los servicios públicos y mejores condiciones en planes de telefonía celular.
- Obtener una tarjeta de crédito.
- Obtener un mejor puntaje de crédito — toda la información utilizada para calcular su puntaje proviene de informes de crédito

Si cualesquiera de estas cosas son importantes para usted, mejorar su informe de crédito puede ayudarle a conseguirlas.

Tener un historial de crédito positivo y buenos puntajes de crédito puede abrirle puertas. No tener un historial de crédito positivo o buenos puntajes de crédito puede crearle obstáculos y terminar costándole más dinero en términos del precio que deberá pagar por préstamos, tarjetas de crédito y otros servicios.

Por eso es importante pagar las facturas a tiempo y prestar atención a lo que aparece en su informe de crédito. El puntaje se calcula de acuerdo con la información que figura en el informe; así que, al menos una vez al año, tómese el tiempo para asegurarse de que la información de su informe sea exacta. Usted puede obtener una copia gratuita de su informe cada 12 meses en: <https://www.annualcreditreport.com>.

## ¿Qué aparece en un informe de crédito?

Los informes de crédito son elaborados por agencias especializadas en producir informes sobre los consumidores, a menudo conocidas como compañías de informes de crédito. Estas compañías recopilan información sobre los consumidores al consultar diversas fuentes, incluyendo a "proveedores de información" (*furnishers*) — personas o compañías que proporcionan información de crédito, banca, pagos, y otros comportamientos de los consumidores.

Las compañías de informes de crédito organizan la información que reciben de dichos proveedores en informes y venden estos informes a las empresas para que puedan tomar decisiones acerca de usted. Las compañías de informes de crédito más grandes del país que elaboran informes de crédito son Equifax, Experian y TransUnion. Es probable que cada una de estas compañías tenga un expediente sobre usted. Seguramente sus expedientes en las tres agencias sean similares, pero puede haber diferencias. A veces, la información sobre usted no es proporcionada a estas tres compañías nacionales de informes.

Un informe de crédito contiene cinco secciones. Estas secciones incluyen:

- **Encabezado/información de identificación:** Incluye su nombre y dirección actual, así como otra información que se puede utilizar para distinguir o rastrear su identidad, ya sea por sí misma, como su número de Seguro Social, o cuando se combina con otra información personal, como la fecha y el lugar de nacimiento. Esta información puede no estar completa: por ejemplo, es posible que no se incluya información sobre todos los empleos que ha tenido. Pero la información que aparece debe ser exacta. Un informe de crédito no incluye cierta información personal, como la raza o el origen étnico.

- **Información de registros públicos:** En esta sección se presentan datos de carácter financiero de los registros públicos, lo que incluye las quiebras de consumidores, sentencias y gravámenes por impuestos estatales y federales no pagados. Los registros de arrestos y condenas por lo general no aparecen en su expediente de crédito, pero otros tipos de agencias de informes de los consumidores, como las agencias de investigación de antecedentes de empleo, a menudo los incluyen. Otros registros públicos que normalmente no aparecen en los informes de crédito son los registros de matrimonio, las adopciones y los registros de pleitos civiles que no han dado lugar a sentencias.
- **Información de cuentas de agencias de cobro:** Esta sección mostrará si usted tiene o ha tenido alguna cuenta con una agencia de cobro y la situación de esas cuentas.
- **Información de cuentas de crédito:** Esta sección puede incluir las cuentas de crédito (*tradelines*) que usted tenga (cuentas abiertas) o que tuvo (cuentas cerradas) con los acreedores. Esto puede incluir:
  - Nombre de la compañía
  - El número de la cuenta
  - Fecha de apertura
  - Última actividad
  - Tipo de cuenta (por ejemplo, hipotecas, préstamos de automóvil, tarjeta de crédito) y el estado de las mismas
  - Si usted ha firmado como codeudor, usuario autorizado o garante
  - Fecha de cierre, si la cuenta ya no está abierta
  - Límite de crédito
  - Cantidades a la fecha (cualquier cantidad adeudada en la actualidad y si usted está al corriente o atrasado con los pagos) y el saldo
  - Si tiene una cantidad vencida, y la cantidad de pagos que tuvieron 30, 60 y 90 días de atraso
  - Si la cuenta se clasificó como incobrable
  - La fecha en que la información se notificó a la oficina de crédito

Puede que algunas cuentas no aparezcan enumeradas, especialmente las cuentas antiguas o aquellas que se han cerrado, o las cuentas para las cuales no se proporcionó información a la compañía de informes de crédito. Por lo tanto, el contenido de esta sección puede no coincidir con los expedientes de crédito ni con la información de las

agencias de informes de crédito. Es importante asegurarse de que las cuentas indicadas, ahora o anteriormente, le pertenezcan.

- **Consultas realizadas a su cuenta:** Las compañías revisan su informe de crédito cuando usted solicita crédito o cuando revisan su cuenta. Hay dos tipos de consultas: duras y blandas. Las **consultas duras** son cuando usted solicita un crédito y un prestamista revisa su informe de crédito y se la cataloga como una "consulta" en su informe. Las **consultas blandas** son revisiones de su historial de crédito debido a ofertas de marketing, revisiones por uno de sus acreedores y cualesquiera solicitudes para conseguir una copia de su informe que usted mismo haga. Solo las consultas duras aparecen como una "consulta" cuando el informe es proporcionado a otros, las consultas blandas no aparecen.

Las agencias de informes de los consumidores recopilan esta información y la venden a otras empresas, que la utilizan para tomar decisiones sobre usted. ¿Cómo utilizan esta información para tomar decisiones? Las empresas que utilizan esta información creen que la forma en que usted ha manejado el crédito en el pasado es un buen indicador de cómo lo manejará en el futuro. Si usted ha tenido problemas con el manejo de su crédito en el pasado (especialmente el pasado reciente), creen que es probable que tenga problemas de nuevo. Y otras personas que toman decisiones sobre si hacen o no negocios con usted, como propietarios de vivienda, empleadores, compañías de seguros y empresas de servicios públicos, pueden ver estas dificultades como una indicación de cuán fiable será usted en el futuro (como inquilino, empleado o cliente).

## Información negativa

En general, la información negativa puede ser notificada a los que piden su informe de crédito durante solo un período específico — siete años en la mayoría de los casos. Una quiebra puede permanecer en su informe de crédito 10 años. En el caso de pleitos y sentencias civiles, así como registros de detención, la información puede permanecer en su informe de crédito por siete años o por el plazo establecido por el estatuto de limitaciones para presentar una demanda, el período que sea mayor. No hay límite para la cantidad de tiempo que la información positiva puede permanecer en su informe de crédito.

A pesar de que las compañías de informes de crédito y otras compañías denominadas compañías especializadas en informes sobre los consumidores no pueden incluir en la mayoría de los informes de crédito de los consumidores información que exceda los límites previstos en la Ley

de Informes de Crédito Justos (FCRA, por sus siglas en inglés), pueden seguir manteniendo la información en su expediente. ¿Por qué? Esto se debe a que no hay límite de tiempo en cuanto a la presentación de información (positiva o negativa) cuando usted vaya a:

- Solicitar crédito por un monto de \$150,000 o más
- Solicitar un seguro de vida con un valor nominal de \$150,000 o más
- Solicitar un trabajo con un salario anual de \$75,000 o más

## Ejemplo de un informe de crédito

Cada una de las tres principales agencias de informes de crédito —Equifax, Experian y TransUnion— tiene su propio formato de presentación. A continuación, se muestra un ejemplo de un informe de crédito en el que se destacan las secciones clave que encontrará en los informes de crédito de las tres agencias. Solo se presenta a modo de ejemplo y no se basa en el formato de ninguna de las agencias de informes de crédito. Cada agencia de crédito tiene su propio formato que varía en el diseño, el aspecto y el nivel de detalle.

**Documento de ejemplo:**

Incluye su nombre y dirección actual, así como otros datos que se pueden utilizar para distinguir su identidad, ya sea por sí mismos, como su número de Seguro Social, o combinados con otros datos personales, incluyendo la fecha y el lugar de nacimiento.

<b>Nombre:</b> Miguel Smith		<b>SSN:</b> XXX-XX-1234
<b>Otros nombres:</b> Miguel S. Smith Miguel Simón Smith	<b>Fecha de nacimiento:</b> 1 de diciembre de 1980	
	<b>Número de teléfono:</b> 555-555-1000	
<b>Direcciones reportadas:</b> 457 First Street, Littletown, MI 09876 13476 Avenue A, Big City, WI 43526		
<b>Información aportada sobre el empleo</b>		
<b>Nombre del empleador:</b> Riviera Restaurants	<b>Función:</b> Gerente	
<b>Fecha de la información:</b> Marzo de 2013	<b>Contratado:</b> Noviembre de 2010	
<b>Empleador:</b> Centro Quiropráctico Universitario Freer	<b>Función:</b> Servicios de alimentos	
<b>Fecha de la información:</b> Junio de 6/2008	<b>Contratado:</b> Marzo de 2008	

## Registros públicos

### Tribunal de Big City, Wisconsin, Expediente N.º 200900001467

515 C St, NE, Big City, WI 43528

**Fecha de la información:**

3 de agosto de 2009

**Tipo:**

Quiebra, capítulo 7

**Cantidad:**

\$11,987

**Responsabilidad:**

Individual

### Tribunal de Big City, Expediente de Acción Judicial N.º 200700056712

4326 Fourth Street, SW, Big City, WI 43530

**Fecha de la información:**

14 de abril de 2007

**Tipo:**

Sentencia civil

**Cantidad:**

\$4,763

**Responsabilidad:**

Individual

**Demandante:**

Banco de Big City

**Abogada del demandante:**

Lisa Perry

### Cobros Confiables (Y76381): Cuenta #3629

**Acreeador original:**

ABC Megastore

**Monto colocado:**

\$2,500

**Fecha de apertura:**

2 de julio de 2009

**Tipo de cuenta:**

Abierta

**Saldo:**

\$1,000

**Responsabilidad:**

Individual



## Información de cuentas

### Littletown Bank (B62391), Cuenta #2010004637

<b>Saldo:</b> \$14,285	<b>Estado de los pagos:</b> 30 días de atraso
<b>Fecha de actualización:</b> 30 de agosto de 2013	<b>Tipo de cuenta:</b> Automóvil
<b>Saldo elevado:</b> \$16,500	<b>Responsabilidad:</b> Individual
<b>En mora:</b> \$395	<b>Fecha de apertura:</b> 5 de febrero de 2013
<b>Términos:</b> \$395 / al mes durante 48 meses	<b>Pago recibido:</b> \$349
<b>Tipo de cuenta:</b> Automóvil	<b>Fecha de último pago:</b> 5 de julio de 2013

	05/08/2013	05/07/2013	05/06/2013	05/05/2013	05/04/2013	05/03/2013
Saldo	\$14,285	\$14,680	\$14,988	\$15,294	\$15,598	\$15,901
Pago programado	\$395	\$395	\$395	\$395	\$395	\$395
Cantidad pagada	\$0	\$395	\$395	\$395	\$395	\$395
En mora	\$395	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Calificación	30	OK	OK	OK	OK	OK

<b>Banco de Wisconsin (B42394), Cuenta #543298760192XXXX<sup>51</sup></b>									
<b>Saldo:</b> \$3,603		<b>Estado de los pagos:</b> Pagado o pagando según lo convenido				<b>Fecha de actualización:</b> 30 de agosto de 2013			
<b>Tipo de cuenta:</b> Crédito Rotativo; Tarjeta de Crédito		<b>Saldo más alto:</b> \$9,869 septiembre de 2012				<b>Responsabilidad:</b> Individual			
<b>Límite de crédito:</b> \$10,000		<b>Atrasado:</b> \$0				<b>Fecha de apertura:</b> 01 de junio de 2008			
	<b>8/2013</b>	<b>7/2013</b>	<b>6/2013</b>	<b>5/2013</b>	<b>4/2013</b>	<b>3/2013</b>	<b>2/2013</b>	<b>1/2013</b>	<b>12/2012</b>
Saldo	\$3,683	\$3,764	\$3,848	\$3,933	\$4,020	\$4,109	\$4,200	\$4,293	\$4,388
Pago programado	\$147	\$151	\$154	\$157	\$161	\$164	\$168	\$172	\$176
Cantidad pagada	\$147	\$151	\$154	\$157	\$161	\$164	\$168	\$172	\$176
En mora	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Calificación	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
Continúa...									

<sup>51</sup> Este ejemplo es ficticio. El calendario de pagos de tarjeta de crédito se basa en una tarjeta de crédito con una APR de 22%. En este ejemplo, el individuo está pagando un saldo elevado de \$9,869, haciendo el pago mínimo cada mes, calculado en 4% del saldo. No está usando la tarjeta para hacer compras adicionales. Mientras que las compañías de tarjetas de crédito utilizan una variedad de métodos para determinar los cargos por financiamiento, se utilizó un cálculo de interés simple para los fines de este ejemplo. Los montos se redondearon al dólar más cercano. Según la calculadora de pago de tarjeta de crédito de Bankrate.com, al hacer el pago mínimo de 4%, le llevará al consumidor 15 años y 3 meses pagar esta deuda de tarjeta de crédito. El consumidor también pagará \$8,165 en intereses, suponiendo que no hay cargos por pagos atrasados.

	<b>11/2012</b>	<b>10/2102</b>	<b>9/2012</b>	<b>8/2012</b>	<b>7/2012</b>	<b>6/2012</b>	<b>5/2012</b>	<b>4/2012</b>	<b>3/2012</b>
Saldo	\$4,485	\$4,585	\$4,686	\$4,790	\$4,896	\$5,005	\$5,115	\$5,227	\$5,345
Pago programado	\$179	\$183	\$187	\$192	\$196	\$200	\$205	\$209	\$214
Cantidad pagada	\$179	\$183	\$187	\$192	\$196	\$200	\$205	\$209	\$214
En mora	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Calificación	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK

<b>Consultas realizadas a su cuenta</b>	
<b>Consultas de terceros</b>	
Las siguientes compañías han recibido su informe de crédito.	
<b>Negocios de Préstamos para Autos</b> 90 President Lane, Big City, WI 43529	<b>Solicitado en:</b> Junio de 2013
<b>Super Store</b> 100 First Street, Anytown, IA 78691	<b>Solicitado en:</b> Diciembre de 2012
<b>Consultas promocionales</b>	
Las siguientes compañías recibieron su nombre, dirección y otra información limitada sobre usted, para que pudieran hacerle una oferta de crédito o seguro en firme. No recibieron su informe de crédito completo. Estas consultas no se muestran a terceros y no afectan su puntaje de crédito.	
<b>Dress for Success Fashion House</b> 31 Fashion Lane, Big City, WI 43530	<b>Solicitado en:</b> Julio de 2012
<b>EZ Loan Store</b> 220 4th Avenue, Littletown, MI 09876	<b>Solicitado en:</b> Abril de 2013
<b>Consultas para revisar sus cuentas</b>	
Las compañías que se mencionan a continuación obtuvieron información de su informe de consumidor con el fin de revisar una cuenta de transacciones comerciales. Estas consultas no se muestran a terceros y no afectan su puntaje de crédito.	
<b>Bank of Wisconsin</b> 457 State Street, Big City, WI 43532	<b>Solicitado en:</b> Marzo de 2013

Los términos usados en los informes de crédito pueden ser confusos. Estas son las definiciones de algunos términos clave que las compañías utilizan en sus informes de crédito:

Términos	Explicación
Usuario autorizado	Una persona a quien se permite el uso de una cuenta de tarjeta de crédito, pero que no es responsable de la cuenta. El estado de los pagos de la cuenta (positivo o negativo) se muestra en el informe de crédito, tanto del usuario autorizado como del titular de la cuenta.

Términos	Explicación
Estado de los pagos	El historial de la cuenta, incluidos los pagos realizados a tiempo, así como la morosidad y otros elementos negativos.
En mora	Una cuenta que no se ha pagado a tiempo y está atrasada — En general el retraso de pago se expresa como 30, 60, 90, o 120 días o más de retraso.
Incumplimiento	El incumplimiento significa que el consumidor no está cumpliendo con los requisitos acordados cuando tomó el préstamo. Cuando una cuenta se ha estado retrasado durante varios ciclos de facturación de 30 días generalmente se considera que está en incumplimiento de pago.
Incobrable	Cuando una empresa decide que una cuenta es incobrable. Sin embargo, el consumidor sigue siendo responsable de la deuda, y es probable que los cobros continúen para esa deuda. Una deuda es incobrable cuando está tan atrasada que el prestamista no considera que haya probabilidades de cobrarla. <u>Esto no significa que la deuda misma se elimine</u> ; el consumidor sigue debiendo legalmente la deuda, y esta puede cobrarse. En muchos casos el derecho a cobrar la deuda es asumido por una agencia de cobro de deudas.
Fecha de Cierre	La fecha en que se cierra una cuenta. Una cuenta puede ser cerrada por la empresa o por el consumidor. Si todavía hay un saldo cuando se cierra la cuenta, el consumidor sigue siendo responsable de su pago.
Quiebra bajo el Capítulo 7	Proceso legal en el que los activos del consumidor se utilizan para pagar a los acreedores. Las deudas elegibles que no se paguen con los activos son canceladas. Esto aparecerá en la sección de registros públicos del informe de crédito.
Quiebra bajo el Capítulo 13	Proceso legal en el que un consumidor acuerda un plan de pago para pagar a los acreedores mediante ingresos futuros. Esto tiene lugar en los tribunales. Una vez que el plan de pago está completo, el resto de las deudas elegibles son canceladas. Esto aparecerá en la sección de registros públicos del informe de crédito.
Dar de baja / cancelación	Cuando el tribunal libera a un consumidor de la responsabilidad de una deuda como parte del proceso de quiebra.
Impugnación	Un derecho que tienen los consumidores de objetar y solicitar la investigación de la información que creen que es incorrecta en su informe de crédito. Los consumidores deben iniciar el proceso de impugnación.
Consumidor final	La empresa o persona que recibe un informe de crédito.
Proveedor de información ( <i>furnisher</i> )	Empresa o individuo que suministra la información a una agencia de informes de crédito.

# Cómo impugnar los errores de los informes de crédito

Si usted encuentra algo erróneo en su informe de crédito, debe impugnarlo. Puede ponerse en contacto tanto con **la agencia de informes de crédito (con mayor frecuencia TransUnion, Equifax, O Experian)** o con **la compañía que proporcionó la información incorrecta (el proveedor de la información)**. También puede decidir contactar ambas.

Tendrá que explicar qué información cree que es incorrecta y por qué. Si tiene pruebas (un recibo de pago, copia de un cheque anulado, etc.), puede incluir una copia de estas y una copia de la parte de su informe de crédito que contiene la información incorrecta. Es recomendable que marque con un círculo o resalte los datos impugnados.

Si presenta su impugnación por escrito en lugar de hacerlo en línea, nunca envíe documentos originales, envíe solo copias. Es mejor enviar esta información con su carta mediante correo certificado con *acuse de recibo*. De esta manera, recibirá una notificación del momento en que la agencia de informes de crédito y el proveedor de información reciban su carta de impugnación. La *Herramienta 2: Lista de comprobación para la revisión de informes de crédito* incluye un modelo de carta de impugnación.

Sea que usted presente su impugnación directamente al acreedor (proveedor de la información) o la agencia de informes de crédito, por lo general el acreedor o la agencia tienen 30 días para investigar su reclamo (más otros 15 días si el consumidor presenta información adicional después de la primera carta) y 5 días hábiles contados a partir de la fecha en que finalicen la investigación para enviarle una notificación por escrito de los resultados. De cualquier manera, si el resultado de la impugnación es que una empresa corrige la información que suministró sobre usted, la empresa debe notificarlo a las agencias de informes de crédito a las que había suministrado la información. Y, si usted presentó su impugnación ante una agencia de informes de crédito, esta debe corregir su expediente e informar al acreedor sobre el error.

Usted también puede presentar una queja ante la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor. Para obtener más información, consulte la *Herramienta 1: Presentación de una queja al CFPB en el Módulo 9: Protección de su dinero*.

# Buscar y elegir productos y servicios financieros

Los productos y servicios financieros son las herramientas que usted utiliza para guardar dinero, hacer pagos y compras, enviar dinero a otras personas y pagar cosas a lo largo del tiempo — como cuentas de ahorro, cuentas de cheques con tarjetas de débito; tarjetas de nómina prepagadas, tarjetas para transferencias electrónicas de beneficios del gobierno (EBT); tarjetas de crédito; servicios de transferencia de dinero y de pago de facturas; y préstamos.

Cuando pensamos en lugares donde obtener productos y servicios financieros, tal vez pensamos en los bancos y las cooperativas de crédito. Otros lugares también los ofrecen. Algunos de ellos son:

- Grandes almacenes: tarjetas de crédito o tarjetas de compra
- Concesionarios de autos: préstamos para autos
- Supertiendas minoristas, mini mercados, supermercados y otros locales comerciales: cambio de cheques, pago de facturas, giros, tarjetas prepagadas y transferencias de dinero
- Servicios de cambio de cheques y prestamistas de préstamos de día de pago (*payday loans*): cobro de cheques, transferencias de dinero, pago de facturas, giros, tarjetas prepagadas y préstamos a corto plazo
- Compañías en línea: transferencias de dinero, servicio de pago de facturas, préstamos, herramientas de manejo financiero, "monederos" o "cuentas" en línea
- Compañías hipotecarias: préstamos para viviendas
- Preparadores comerciales de declaraciones de impuestos: cheques en anticipo al reembolso de impuestos (RAC, por sus siglas en inglés) y tarjetas prepagadas
- Compañías de financiación para el consumidor: préstamos
- Servicio Postal de los Estados Unidos: giros y transferencias de dinero

El gobierno federal hace préstamos estudiantiles, ofrece bonos de ahorros, y emite beneficios federales en tarjetas prepagadas a los destinatarios que no tienen o que han optado por no utilizar su propia cuenta bancaria o tarjeta prepagada.

Una clave importante para encontrar al proveedor de servicios financieros correcto es identificar la razón por la que lo necesita. Es posible que desee tener un lugar seguro donde colocar el dinero que está ahorrando para sus metas, gastos inesperados o emergencias. O desee contar con una manera conveniente de pagar sus facturas. Puede estar buscando un préstamo para adquirir un vehículo. O puede que quiera arreglar o construir su historial de crédito para mejorar sus puntajes de crédito.

En otras palabras, es recomendable que identifique en primer lugar sus necesidades y, a continuación, los productos o servicios que van a satisfacer esas necesidades.

La selección de un proveedor de servicios financieros puede ser difícil porque hay muchas opciones. Utilice la **Herramienta 1: Conozca sus opciones: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos** para ayudarle a averiguar la razón principal por la que usted necesita productos o servicios financieros.

Luego utilice la **Herramienta 2: Haga preguntas: Averigüe dónde encontrar lo que necesita**, para asegurarse de que obtiene respuestas a las preguntas correctas antes de utilizar un proveedor de servicios financieros. Si no entiende claramente los diferentes tipos de proveedores de servicios financieros o los productos y servicios que ofrecen, utilice la **Herramienta 3: Servicios financieros y conceptos bancarios básicos** para informarse al respecto.

Si desea abrir una cuenta en un banco o en una cooperativa de crédito, utilice la **Herramienta 4: Lista de comprobación para abrir una cuenta**.

### **Si mi empleador me ofrece una tarjeta de nómina ¿tengo que aceptarla?**

No. Su empleador no puede obligarlo a recibir su sueldo a través de una tarjeta de nómina. Su empleador tiene que ofrecerle al menos una posibilidad diferente.

Por ejemplo, algunos empleadores le darán a elegir entre recibir su sueldo o salario mediante depósito directo en su cuenta bancaria, depósito directo en una tarjeta de nómina y un cheque de papel. Otros pueden darle a elegir sólo entre las dos primeras opciones. Dependiendo del estado donde usted trabaje, las leyes de su estado también pueden exigir que su empleador ponga a su disposición otras opciones.



Su empleador o el emisor de la tarjeta también tienen la obligación de proporcionarle los términos y condiciones de la tarjeta. Conocer los montos que usted podría verse obligado a pagar, le ayudará a comparar sus opciones.

Al comparar una tarjeta de nómina con otra tarjeta prepagada, o con una cuenta bancaria, averigüe qué cargos que le podrían cobrar por cada producto, incluso cargos por hacer retiros en cajeros automáticos, hacer compras, entregarle recibos, hacer llamadas a servicio al cliente y revisar el saldo de su cuenta por teléfono o en el cajero automático. Algunas tarjetas cobran un cargo por inactividad si usted no las utiliza. Si comienza a usar una tarjeta de nómina y no le gusta, puede pedirle a su empleador que la cambie por otra opción.

**Por lo tanto, antes de aceptar recibir su sueldo en una tarjeta de nómina, asegúrese de que entiende los cargos que pueden cobrarle por utilizarla.**

## ¿Qué son los puntajes de crédito?

Los puntajes de crédito resumen partes clave de su historial de crédito en un número en un momento dado en el tiempo, como si fuera una fotografía. Las empresas que realizan los puntajes de crédito utilizan sus propias complicadas fórmulas matemáticas para hacer esto. La información que se usa en estas fórmulas proviene de sus informes de crédito, como por ejemplo los datos sobre la cantidad y el tipo de préstamos y otras formas de crédito que usted ha utilizado anteriormente y que utiliza en la actualidad, si está haciendo sus pagos puntualmente o no, y si tiene 30 días o más de retraso (incumplimiento) en alguna de esas cuentas.

Los puntajes de crédito proporcionan una forma estandarizada para que las empresas que ofrecen crédito entiendan el riesgo de que usted puede tener dificultades para pagar su préstamo. Las fórmulas de uso común actuales para calcular puntajes están diseñadas para predecir si es probable que alguien se retrase 90 días o más en los pagos de un préstamo. Según estas fórmulas de puntaje de crédito, cuanto mayor sea el número, menor será el riesgo pronosticado de que usted incumpla los pagos.

**Existen varias compañías que calculan y venden puntajes de crédito.** Los puntajes de crédito varían, ya que cada una de esas compañías utiliza de distinta manera la información recopilada por las tres oficinas de crédito grandes. Los puntajes calculados por las distintas compañías también pueden variar porque no siempre comparten el mismo rango de puntajes.

En ocasiones, las tres oficinas de crédito grandes recopilan datos ligeramente distintos; esto también contribuye a que existan diferencias cuando esos datos se usan para calcular los puntajes.

**Como consecuencia, usted puede tener más de un puntaje de crédito.** Los diferentes bancos, compañías de tarjetas de crédito y los prestamistas pueden utilizar diferentes puntajes de crédito en base a la información obtenida de las diferentes compañías de informes de crédito. Estos puntajes pueden diferir unos de otros, a veces considerablemente. Esto puede hacer que la decisión de comprar un puntaje de crédito, de ser el caso, confunda a los consumidores. Además, algunas compañías de tarjetas de crédito ofrecen un puntaje de forma gratuita.

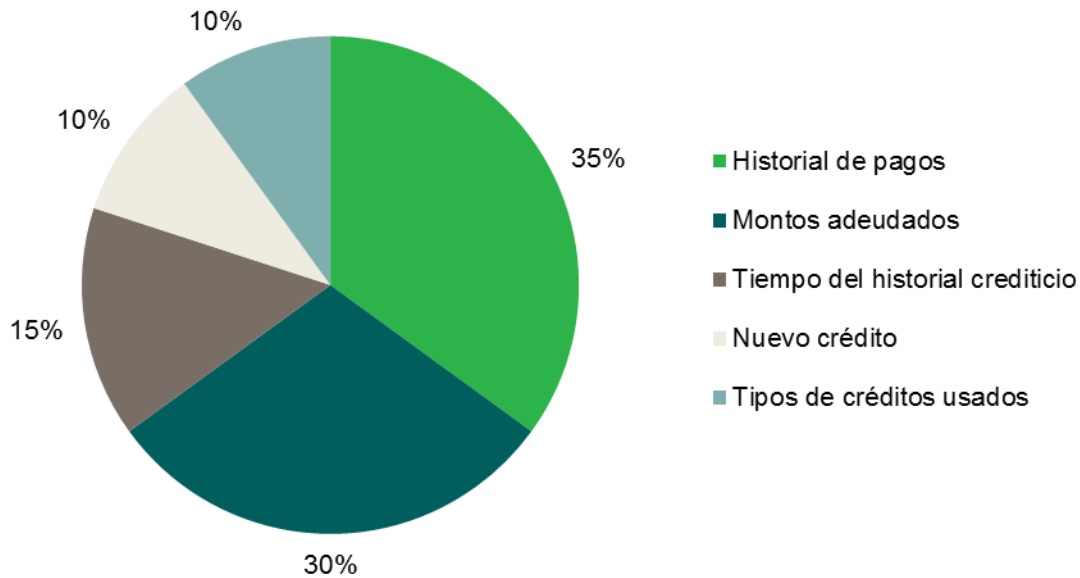
## ¿Cómo se calculan los puntajes de crédito?

El puntaje de crédito se calcula en base a su informe de crédito. Aunque los diferentes puntajes de crédito usan diferentes fórmulas matemáticas, todos utilizan la información de su informe de crédito. Así, mientras que algunos fragmentos de información en sus informes de crédito pueden ser más importantes o menos importantes que otros, dependiendo de la compañía que calcule su puntaje, la clave es entender la información que consta en sus informes de crédito. FICO (calculado con las fórmulas hechas por Fair Isaac Corporation) y VantageScore (calculado con las fórmulas hechas por VantageScore Solutions) son dos de los puntajes de crédito más usados. Los detalles sobre la forma en que los puntajes de crédito de FICO y VantageScore (y otros) se calculan no son públicos. Estos puntajes normalmente van de 300 a 850. La mayoría de las empresas consideran que un puntaje FICO superior a 700 es bueno, y los puntajes superiores a 750 se consideran los mejores. Si bien existen ciertas similitudes y muchas diferencias en las fórmulas de los puntajes de crédito, a continuación consta la información que FICO pone a disposición del público sobre lo que entra en sus puntajes.<sup>52</sup>

---

<sup>52</sup> Los valores del gráfico circular son de FICO. Consulte <http://www.myfico.com>.

**FIGURA 2:** ¿QUÉ ENTRA EN LOS PUNTAJES FICO?



El **historial de pagos** hace un seguimiento de si usted está pagando sus cuentas a tiempo y según lo acordado. Este es el factor más importante en sus puntajes FICO. Pagar las cuentas con retraso, no pagar las cuentas y tener cuentas que pasan a ser cobradas harán que sus puntajes caigan. El impacto que tiene sobre un puntaje un único pago retrasado disminuye con el paso del tiempo. El pagar sus cuentas a tiempo puede ayudarle a mejorar su puntaje, mientras que las deudas que pasen a ser cobradas y que lleguen a un tribunal harán que su puntaje baje.

Las **cantidades adeudadas** incluyen el monto que usted está pagando para reducir los saldos de sus préstamos conforme a lo acordado. También incluyen la tasa de utilización del crédito. Su tasa de utilización del crédito es la cantidad de su crédito disponible que está utilizando. Su puntaje bajará en la medida que aumente el saldo renovable en relación con su límite de crédito.

La **duración del historial de crédito** es el siguiente factor que afecta sus puntajes. Su puntaje aumenta en relación directa con el tiempo que tenga un historial de crédito. Cuantas más cuentas de crédito tenga abiertas, más "largo" será su expediente de crédito. Este es un registro de crédito que constituye una prueba sólida de la manera como usted usa el crédito y de su comportamiento de pago. Si usted solo tiene una o pocas cuentas de crédito, entonces tendrá un expediente "corto".

Los **créditos nuevos** se rastrean analizando las consultas sobre su crédito. Si tiene demasiadas consultas, el modelo interpreta que usted tiene una gran demanda de crédito, lo cual puede ser un indicador de riesgo y sus puntajes pueden bajar. Sin embargo, cuando usted está buscando un crédito, puede comparar ofertas de préstamos para vivienda, préstamos para la adquisición de un auto o préstamos educativos. El modelo de FICO y la mayoría de los demás modelos le conceden un plazo breve de tiempo, por lo general entre 30 y 45 días, en el que todas las consultas hechas para un mismo tipo de producto serán consideradas como una sola consulta. Su puntaje no se verá afectado en absoluto cuando usted consulte su propio informe de crédito (por ejemplo, en <https://www.annualcreditreport.com>).

Por último, se toman en consideración los **tipos de crédito utilizados**. Sus puntajes FICO aumentan si usted tiene al día sus pagos de tarjetas de crédito (crédito renovable) y préstamos (crédito a plazos, como una hipoteca o préstamo para vehículo). En general, se considera positivo tener una hipoteca, un préstamo para vehículo y no demasiadas tarjetas de crédito.

Dichos puntajes también pueden ser proporcionada por VantageScore, otro proveedor de puntajes. Al igual que en el caso de los puntajes FICO, el método que se usa para calcular los puntajes de crédito de VantageScore no es público. Similar a FICO, VantageScore explica cómo se calcula su historial de crédito, el uso del crédito, y otras acciones que pueden influir en el puntaje.

FIGURA 3: ¿QUÉ ENTRA EN LOS PUNTAJES VANTAGESCORE? <sup>53</sup>

## ¿Qué influye en los puntajes VantageScore?

	<b>Historial de pagos</b> Muy influyente
	<b>Duración y tipo de créditos</b> Muy influyentes
	<b>Porcentaje de límite de crédito utilizado</b> Muy influyente
	<b>Total de saldos/deudas</b> Moderadamente influyente
	<b>Crédito disponible</b> Menos influyente
	<b>Consultas y comportamiento crediticio reciente</b> Menos influyente

<sup>53</sup> "Comportamiento reciente" se refiere al comportamiento de crédito reciente y a las consultas. "Duración del crédito" se refiere al tiempo que han estado abiertas.

### **¿Cuánto de su crédito disponible utiliza? Esta es su tasa de utilización del crédito.**

Su "tasa de utilización de crédito" es el monto del crédito que le dieron en comparación con el monto que usted ha utilizado. Si desea mantener su puntaje de crédito, el consejo de muchos expertos es que mantenga bajo el uso de su crédito renovable en relación con su límite de crédito. Es por ello que las fórmulas de puntaje de crédito lo sancionan por usar demasiado del crédito que tiene disponible para usted. Esto significa que su puntaje de crédito puede disminuir debido a que ha utilizado un porcentaje significativo de su crédito renovable disponible. Por ejemplo, usted puede tener un porcentaje alto de su límite de crédito cargado a su tarjeta, y desear calificar para obtener mejores tasas en un crédito nuevo. En este caso, lo recomendable es que reduzca el monto de su saldo pagando su tarjeta de crédito antes de solicitar un crédito nuevo.

La forma más fácil de entender la utilización del crédito es con un ejemplo:

Si alguien tiene solamente una tarjeta de crédito con un límite de crédito de \$5,000 y ha cargado \$3,500 a esa tarjeta, su tasa de utilización del crédito se calcula de la siguiente manera:

$\$3,500$  (monto cargado a la tarjeta de crédito) dividido para  $\$5,000$  (límite del crédito) =  $0.7$ , es decir  $70\%$  Si esa persona se propone reducir su uso del crédito renovable de esa tarjeta a  $25\%$ , su saldo renovable no debería ser superior a:

$\$5,000$  (límite del crédito) multiplicado por  $0.25$  ( $25\%$ ) =  $\$1,250$ .

Nunca se sabe cuándo una compañía de tarjetas de crédito informará sobre su saldo a compañías de informes de crédito. Si en cualquier momento durante el mes, sus cargos sobrepasan el límite sobre el cual se basa el modelo para calcular su puntaje de crédito, corre el riesgo de que su puntaje descienda. Esto significa que la cantidad que usted haya cargado en una tarjeta de crédito puede afectar su puntaje de crédito, aún si paga ese monto al final del mes.

## ¿Es usted "invisible al crédito"?

Un historial de crédito limitado puede crear verdaderos obstáculos si usted quiere acceder al crédito que a menudo es clave para obtener una educación, iniciar un negocio o adquirir una vivienda o un automóvil, o sencillamente crédito que tenga mejores condiciones como, por ejemplo, una tasa de interés más baja. Esto se debe a que un historial de crédito limitado puede hacer que sea muy difícil para una empresa aplicar un modelo de calificación de crédito para calcularle un puntaje.

El CFPB informó en 2015 sobre la cantidad de consumidores estadounidenses que tienen poco o ningún registro de crédito en las compañías nacionales de informes de crédito. El informe destacó dos grupos de personas. El primero, compuesto por consumidores que no tienen ningún informe de crédito, o "invisibles al crédito". El segundo, compuesto por consumidores "sin puntaje", lo cual significa que tienen un archivo muy corto con un historial crediticio *insuficiente* (9.9 millones de personas) o que tienen archivos obsoletos y sin un historial de crédito *reciente* (9.6 millones de personas).<sup>54</sup>

El informe llegó a las siguientes conclusiones:

- Aproximadamente uno de cada diez estadounidenses (o 26 millones de personas) puede considerarse como "invisible al crédito" ya que no tiene un historial de crédito.
- **19 millones de consumidores tienen historiales de crédito sin puntaje.** Alrededor del 8% de la población adulta tiene un historial de crédito que no se puede calificar basándose en los modelos comunes de cálculo de puntajes de crédito.
- **Los consumidores que viven en vecindarios de ingresos bajos, así como los consumidores de raza negra y los hispanos tienen más probabilidades de ser invisibles al crédito o de tener historiales de crédito sin puntaje.** Casi el 30% de los consumidores que viven en vecindarios de ingresos bajos son invisibles al crédito,

---

<sup>54</sup> El análisis se realizó usando información del Panel de Créditos al Consumidor (*Consumer Credit Panel*) del CFPB, el cual es una muestra obtenida al azar de registros de crédito anonimizados comprados a una de las compañías nacionales de informes de crédito que representa la población que tiene registros de crédito. Comparando la información contenida en el panel de créditos de 2010 con los datos del Censo 2010, la Oficina consiguió estimar la cantidad de consumidores que eran invisibles al crédito o que tenían registros de crédito sin puntaje. Vea *Data Point: Credit invisibles* en [http://files.consumerfinance.gov/f/201505\\_cfpb\\_data-point-credit-invisibles.pdf](http://files.consumerfinance.gov/f/201505_cfpb_data-point-credit-invisibles.pdf).

y un 15% más tienen historiales de crédito sin puntaje.<sup>55</sup> Si usted es "invisible al crédito" y quiere cambiar esta situación, puede hacerlo.

Si usted no tiene un historial de crédito y desea tenerlo, consulte la *Herramienta 3: Mejora de sus informes y puntajes de crédito* para obtener información sobre los pasos que puede dar para crearse un historial de crédito.

---

<sup>55</sup> La definición exacta de lo que constituye información insuficiente u obsoleta difiere en función del modelo usado para calcular el puntaje de crédito, ya que cada modelo usa una definición propia de su exclusiva propiedad.



## Herramienta 1:

---

# Obtención de sus informes y puntajes de crédito

## Comience con su informe anual gratuito

Puede obtener una copia gratis de su informe de cada una de las tres compañías de informes de crédito más grandes del país cada 12 meses.

Algunos estados y territorios autorizan un informe gratuito de más al año: Colorado, Georgia, Maine, Maryland, Massachusetts, Nueva Jersey, Vermont y Puerto Rico.

### **Puede obtener un informe adicional gratuito si:**

- Está sin empleo y piensa buscar empleo en los próximos 60 días
- Está recibiendo asistencia pública
- Tiene razones para creer que su expediente de crédito es inexacto debido a un fraude
- Una agencia de informes del consumidor ha colocado una alerta de fraude en su expediente de crédito (en base a su sospecha de buena fe que ha sido víctima de un fraude, incluso robo de identidad)
- Una agencia de informes del consumidor ha colocado una alerta de fraude en su expediente de crédito después de que presentó un informe de robo de identidad
- Ha sido objeto de una medida adversa (le han negado crédito, empleo, seguro, etc.) debido a la información de su informe de crédito. En este caso, tiene 60 días para solicitar su informe.

## Cómo pedir su informe de crédito gratuito

Para solicitar su informe a través del sitio web, visite <https://www.annualcreditreport.com>. Deberá completar un formulario con información básica (nombre, número de seguro social,

dirección, etc.). Primero tendrá que seleccionar el informe o los informes que desea: Equifax, Experian y/o TransUnion.

Luego, para cada informe, se le hará una serie de preguntas de seguridad, tales como: direcciones anteriores, la cantidad de algún préstamo que tenga, los números de teléfono que ha tenido, los condados en los que ha vivido, etc. Tenga presente que cada compañía de informes de crédito tiene su propio proceso ligeramente diferente para "autenticar" su identidad o asegurarse de que usted es quien dice ser. Si no puede responder a estas preguntas, solicite su informe mediante uno de los métodos alternativos que se enumeran a continuación. Una vez que el sitio web haya confirmado su identidad, usted podrá descargar y guardar su informe en formato PDF, imprimir el informe o ambas cosas.

Asegúrese de hacer esto en un lugar seguro. Evite hacer esto en computadoras públicas, como las de una biblioteca.


### **Métodos alternos para obtener su informe de crédito anual gratuito**

Es posible que se encuentre con que deba usar otro método.

Pídale por teléfono: 877-322-8228. Tendrá que pasar por un proceso de verificación por teléfono.

Pídale por correo: Descargue el formulario de solicitud en <https://www.annualcreditreport.com>. Imprima y llene el formulario. Envíe por correo el formulario que ha llenado a:

Annual Credit Report Request Service  
P.O. Box 105281  
Atlanta, GA 30348-5281

 Haga un seguimiento de cuándo imprime o recibe informes de crédito

Fuente del informe de crédito	<b>Equifax</b> PO Box 740241 Atlanta, GA 30374 <a href="http://www.equifax.com">http://www.equifax.com</a>	<b>Experian</b> <a href="http://www.experian.com">http://www.experian.com</a>	<b>TransUnion LLC</b> PO Box 1000 Chester, PA 19016 <a href="http://www.transunion.com">http://www.transunion.com</a>
Fecha en la cual imprimió o recibió su informe			

**Tenga cuidado con los sitios web impostores que ofrecen informes de crédito gratuitos.** Algunas empresas ofrecen informes de crédito gratuitos, pero por lo general tiene que comprar otro producto o servicio para obtenerlo. NO use un motor de búsqueda (Google o Yahoo, por ejemplo) para encontrar el sitio del informe de crédito anual. Vaya directamente a [Https://www.annualcreditreport.com](https://www.annualcreditreport.com).

**Si usted tiene menos de 18 años, no debería tener un informe de crédito a menos que:**

- Sea un usuario autorizado o cotitular de una cuenta
- Sea un menor emancipado
- La ley de su estado le permita entrar en contratos antes de cumplir los 18 años de edad y usted ya lo haya hecho
- Tenga préstamos estudiantiles
- Haya sido víctima de un delito de robo de identidad y fraude de crédito o financiero

Actualmente, solo Experian autoriza a menores de edad (una vez que alcanzan la edad de 14 años) a obtener sus propios informes de crédito. Llame al (888) -397-3742 para obtener su expediente.

En el caso de TransUnion, puede enviar un correo electrónico a [Childidtheft@transunion.com](mailto:Childidtheft@transunion.com) para ver si existe un expediente de crédito. O puede visitar el sitio web de TransUnion y completar el formulario de consulta de robo de identidad de menores. Si el menor tiene un historial de crédito legítimo (es cotitular o usuario autorizado de una cuenta), uno de los padres o el representante legal debe solicitar el informe.

Para obtener el informe de Equifax, llame al (877) 784- 2528. Actualmente, un adulto, el padre o tutor legal, debe solicitar el informe de crédito en nombre del menor.<sup>56</sup>

## Cómo obtener sus puntajes de crédito

A diferencia de su informe de crédito, que se puede obtener sin costo alguno, por lo general tendrá que pagar por su puntaje de crédito. Hay ciertos casos en los que usted tiene derecho a

---

<sup>56</sup> Consulte [http://files.consumerfinance.gov/f/201405\\_cfpb\\_tipsheet\\_youth-good-credit.pdf](http://files.consumerfinance.gov/f/201405_cfpb_tipsheet_youth-good-credit.pdf).

recibir su puntaje de crédito gratuito; por ejemplo, si le niegan un préstamo por motivo de su puntaje de crédito. También podría ser que uno de sus prestamistas, como por ejemplo su compañía de tarjeta de crédito, participe en un programa que proporciona gratuitamente los puntajes FICO en los estados de cuenta.<sup>57</sup>

Hay muchos puntajes de crédito que usted puede comprar en el mercado. El tipo de puntaje de crédito más utilizado por los prestamistas es el puntaje FICO. Otro puntaje que los prestamistas también usan es el puntaje VantageScore, que se puede comprar a través de Experian o de TransUnion.

Cualquier puntaje que usted pueda comprar, lo más probable es que difiera del puntaje de crédito que utilizan los bancos, o un prestamista o un tercero, para evaluar su solvencia. No se puede saber de antemano si los puntajes que usted compre variarán poco o mucho del puntaje de crédito que utilizan los bancos, un prestamista o un tercero. No debe confiar en los puntajes de crédito que adquiera exclusivamente como guía sobre cómo los acreedores verán la calidad de su crédito. **Saber lo que hay en su informe de crédito y corregir los errores es más importante para la construcción su crédito que comprar un puntaje de crédito. La sola compra de un puntaje de crédito tal vez no le diga lo que necesita saber antes de solicitar un préstamo.**



### Seguimiento de sus solicitudes de puntajes de crédito

Para solicitar su puntaje FICO, visite <http://www.myfico.com>.

Los puntajes que usted solicita pueden tener un costo. Estas compañías también ofrecen otros servicios de información y supervisión crediticia, pero hay un cargo.

Puntaje de Equifax:	Fecha:
Puntaje de Experian:	Fecha:
Puntaje de TransUnion:	Fecha:

---

<sup>57</sup> Consulte <http://www.consumerfinance.gov/blog/millions-of-consumers-will-now-have-access-to-credit-scores-and-reports-through-nonprofit-counselors>.

Usted tiene derecho a obtener un puntaje de crédito gratis si:

- Solicita un préstamo hipotecario y el prestamista utiliza su puntaje de crédito. El prestamista debe enviarle una notificación explicando que utilizará su puntaje de crédito y debe incluir su puntaje.
- Su solicitud de crédito es rechazada y el prestamista utilizó su puntaje de crédito. Usted recibirá una notificación (*disclosure*) del proveedor explicando esto con su puntaje de crédito.
- Usted obtiene condiciones menos favorables de un prestamista que los términos que ofrece a la mayoría de las personas que reciben crédito de esa entidad crediticia, y el prestamista utilizó su puntaje de crédito. Usted recibirá una notificación (*disclosure*) del proveedor explicando esto con su puntaje de crédito.

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:

# Lista de comprobación de la revisión del informe de crédito

Una vez que obtenga su informe de crédito, es recomendable que lo revise cuidadosamente. Solicitar su informe no es suficiente — es importante que también lo lea. Los informes de crédito pueden contener errores. Y si hay errores, seguramente usted será quien los encuentre. Si usted encuentra un error, debe impugnarlo.


Utilice la siguiente hoja de cálculo para revisar cada sección de su informe de crédito. Haga esto para cada informe de crédito que obtenga durante el año. Una vez que haya revisado el informe, mantenga la lista de comprobación completa junto con su informe de crédito.


Su informe de crédito contiene una gran cantidad de información personal y financiera. Asegúrese de guardar las copias impresas de sus informes de crédito en un lugar seguro. Si no quiere guardar sus informes de crédito, asegúrese de triturarlos antes de botarlos.



### Lista de comprobación para la revisión del informe de crédito

**Fecha de hoy:** \_\_\_\_\_ **Agencia de informes de crédito** \_\_\_\_\_

 Sí	Marque los artículos que ha comprobado que son correctos
	¿Es correcto su nombre?
	¿Es correcto su número de Seguro Social?
	¿Es correcta su dirección actual? ¿Es correcto su número de teléfono?
	¿Son correctas las direcciones anteriores que le atribuyen a usted?
	¿Es correcto su estado civil?

 <b>Sí</b>	<b>Marque los artículos que ha comprobado que son correctos</b>
	¿Es preciso el historial de empleo que le atribuyen?
	¿Es correcto todo lo que aparece en la sección de información personal?
	¿Aparece algo en la información de registros públicos? ¿Es correcta esa información? Resalte la información que usted crea que podría <b>no</b> ser correcta.
	Revise cada artículo en la sección de cuentas de crédito (cuentas comerciales). ¿Las cuentas de la lista están todavía abiertas?
	¿Son correctos todos los saldos actuales?
	¿Aparecen las cuentas de las que usted es usuario autorizado o cotitular?
	¿Se han registrado los saldos en cero para las deudas dadas de baja en una quiebra? ¿Y para las deudas pagadas en su totalidad?
	¿Aparece usted como codeudor de un préstamo? ¿Es esto correcto?
	¿Aparecen las cuentas que usted cerró como "cerradas por el consumidor"?
	¿Es correcta la información negativa presentada en cada cuenta de crédito? Busque los pagos atrasados o no pagados. Resalte las cosas que usted cree que <b>no</b> son correctas.
	¿Aparece la misma cuenta más de una vez? Asegúrese de que la misma cuenta no aparezca varias veces en la sección de cobros.
	¿Aún aparece la información negativa antigua? En caso afirmativo, resalte la información que ha superado el límite de tiempo para la presentación de información negativa, que suele ser de siete años.
	Después de revisar su informe de crédito, ¿sospecha que ha sido víctima de robo de identidad?

Si encuentra algo erróneo en su informe de crédito, debe impugnarlo.

**Para corregir los errores, puede ayudar ponerse en contacto tanto con la compañía de informes de crédito como con la fuente del error.** Puede presentar una impugnación no solo ante la compañía de informes de crédito, sino también directamente a la fuente de la información. Explique qué está mal y por qué, e incluya la documentación de apoyo. Salvo en



circunstancias específicas, los acreedores y las instituciones proveedoras están obligados a investigar.

Puede presentar su impugnación en línea en el sitio web de cada una de las compañías de informes de crédito.

Si presenta una impugnación por correo, su carta debe incluir: su nombre completo, dirección y número de teléfono, su número de confirmación de informe (si tiene uno); y el número de la cuenta en relación con la que presenta la impugnación.

En su carta, identifique claramente cada error, exponga los hechos, explique por qué usted está impugnando la información y solicite que sea eliminada o corregida. Es recomendable que incluya una copia de la parte de su informe que contiene los elementos impugnados y que marque con un círculo o resalte los elementos impugnados. Incluya copias (no originales) de los documentos que apoyen su posición.

Es ventajoso enviar su carta de impugnación a las compañías de informes de crédito por correo certificado con confirmación de recibo, para que tenga un registro de que sí se recibió su carta.

Puede ponerse en contacto con las compañías nacionales de informes de crédito en línea, por correo o por teléfono.

	<b>Experian</b>	<b>Equifax</b>	<b>TransUnion</b>
En línea	<a href="https://www.ai.equifax.com/CreditInvestigation">https://www.ai.equifax.com/CreditInvestigation</a>	<a href="http://www.experian.com/disputes">http://www.experian.com/disputes</a>	<a href="http://www.transunion.com/credit-freeze/place-credit-freeze">http://www.transunion.com/credit-freeze/place-credit-freeze</a>
Por correo	<p>Descargue y complete el formulario de impugnación: <a href="http://www.equifax.com/cp/MailInDislosureRequest.pdf">http://www.equifax.com/cp/MailInDislosureRequest.pdf</a></p> <p>Envíe el formulario de disputa con su carta a:</p> <p>Equifax Information Services LLC P.O. Box 740256 Atlanta, GA 30374</p>	<p>Utilice la dirección que aparece en su informe de crédito o envíe su carta a:</p> <p>Experian P.O. Box 4000 Allen, TX 75013</p>	<p>Descargue y complete el formulario de impugnación: <a href="http://www.transunion.com/docs/rev/personal/InvestigationRequest.pdf">http://www.transunion.com/docs/rev/personal/InvestigationRequest.pdf</a></p> <p>Mande por correo el formulario de impugnación con su carta a:</p> <p>TransUnion Consumer Solutions P.O. Box 2000 Chester, PA 19016</p>
Por teléfono	Llame al número telefónico del informe de crédito, o al 800-864-2978	Llame al número telefónico del informe de crédito, o al 888-397-3742	800-916-8800

Guarde las copias de su carta de disputa y de los anexos.

Si usted sospecha que el error en el informe es el resultado de un robo de identidad, visite <https://www.identitytheft.gov> para obtener información acerca del robo de identidad y los pasos a seguir si usted ha sido víctima. Esto incluirá la presentación de una alerta de fraude y, posiblemente, la presentación de un congelamiento de seguridad.

Ya sea que presente su impugnación directamente al acreedor (el proveedor de la información) o a la compañía de informes de crédito, éstos generalmente tienen 30 días para investigar su reclamo. Tienen otros 15 días adicionales si usted presenta información adicional después de la carta original de la impugnación. Cinco días laborables después de finalizar la investigación, deben enviarle un aviso por escrito con los resultados. Si el resultado de la impugnación es que una empresa corrige la información que suministró sobre usted, la empresa debe notificarlo a las distintas agencias de informes de crédito a las que habría suministrado la información. Y, si usted presentó su impugnación ante una compañía de informes de crédito, ésta debe corregir su expediente e informar al proveedor de la información sobre el error.

También puede presentar una queja a la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor en <http://www.consumerfinance.gov/complaint> o puede llamar al 855-411-2372.

 Lista de comprobación de los pasos para presentar una impugnación

✓ Sí	<b>Pasos para presentar una impugnación</b>
	Escriba una carta a la compañía de informes de crédito que le envió el informe. Puede encontrar una guía para redactar la carta, junto con una plantilla, en <a href="http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/2029">http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/2029</a> .
	Proporcione el número de cuenta del artículo que usted considera que no es exacto.
	Para cada cosa, explique de forma concisa por qué cree que no es exacto.
	Si es posible, incluya copias de las facturas o los cheques cobrados (recibos de giros) que demuestren que los ha pagado a tiempo.
	Incluya su dirección y número de teléfono al final de la carta para que la agencia de informes de crédito pueda contactar con usted a fin de obtener más información si fuera necesario.
	Saque una copia de su carta antes de enviarla a la compañía de informes de crédito.
	Envíe la carta. Usted puede optar por utilizar correo certificado con acuse de recibo para tener prueba de cuándo se recibió la carta. La compañía de informes de crédito o el acreedor tiene generalmente entre 30 y 45 días para investigar su reclamo.

**Asegúrese de guardar copias de todo lo que envíe a las compañías de informes de crédito junto con las fechas en que envíe dichas cosas.**

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.



## Herramienta 3:

---

# Mejora de sus informes y puntajes de crédito

Sus informes de crédito muestran información sobre cómo ha utilizado el crédito, como, por ejemplo, la cantidad de crédito que tiene, la cantidad de su crédito disponible que está utilizando, si ha hecho sus pagos a tiempo y si alguien ha enviado a un cobrador de deudas un préstamo que usted debe.

Un puntaje de crédito es un número que se utiliza para predecir qué tan probable es que usted pague un préstamo. Su puntaje de crédito comienza con la información sobre usted que aparece en su informe de crédito. Una fórmula matemática de predicción se aplica a esta información. Esa fórmula de predicción, que se llama modelo de puntaje, genera un número al que llaman puntaje de crédito. Usted tendrá más de una puntuación de crédito porque hay muchos modelos de calificación de crédito.

Para conseguir y mantener un buen puntaje de crédito:


- Pague todos sus préstamos y facturas a tiempo.
- Asegúrese de que la información de su informe de crédito esté correcta.
- Si actualmente tiene acceso a crédito, no utilice demasiado del crédito que tiene a su disposición.

Si desea calificar para sacar un crédito, concéntrese ahora en mejorar sus informes y puntajes. Utilice esta hoja de cálculo para asegurarse de que se está concentrando en las áreas que más importan.


Puede ser recomendable que converse con un consejero especializado en materia de crédito o vivienda para crear un plan que le permita mejorar su informe y sus puntajes de crédito. Vea la lista de recursos al final de este módulo, donde encontrará enlaces que le ayudarán a encontrar un consejero acreditado.




## Estrategias para mejorar los informes y puntajes de crédito

 Lo estoy haciendo	Estrategia para mejorar los informes y puntajes de crédito	Próximos pasos
	Obtenga sus informes de crédito gratuitos anuales. En línea: <a href="https://www.annualcreditreport.com">https://www.annualcreditreport.com</a> Por teléfono: Llame al (877)322-8228 Por correo: Visite <a href="https://www.annualcreditreport.com">https://www.annualcreditreport.com</a> para imprimir el formulario.	Utilice la <b>Herramienta 1:</b> <i>Obtención de sus informes y puntajes de crédito.</i>
	Revise los informes de crédito para verificar su precisión.	Utilice la <b>Herramienta 2:</b> <i>Lista de comprobación para la revisión de informes de crédito.</i>
	Impugne los errores identificados en sus informes.	Utilice la <b>Herramienta 2:</b> <i>Lista de comprobación para la revisión de informes de crédito.</i>
	Comprenda sus puntajes de crédito.	Revise el contenido del Módulo 7 sobre <i>¿Qué son los puntajes de crédito?</i>
	Pague sus facturas a tiempo. Es la manera más eficaz de mejorar sus informes y puntajes de crédito.	Revise las herramientas en el <i>Módulo 4: Pago de facturas y otros gastos.</i>
	Mantenga baja la cantidad de crédito disponible que utiliza. (Aunque no hay un límite "oficial" publicado, muchos expertos financieros recomiendan mantener la cantidad de crédito que se utiliza entre el 25% y el 30% <sup>58</sup> del crédito disponible).	

<sup>58</sup> Para ver dos ejemplos, consulte <http://www.chicagotribune.com/classified/realestate/sns-201204201830--tms--realestmctnig-a20120428apr28,0,222450.column> y <http://www.experian.com/blogs/news/2012/09/24/rebuild-your-credit>.

 <b>Lo estoy haciendo</b>	<b>Estrategia para mejorar los informes y puntajes de crédito</b>	<b>Próximos pasos</b>
	<p>Mantenga abiertas las cuentas de tarjetas de crédito que no utiliza. Esto baja la tasa de utilización de crédito. Sin embargo, si su objetivo es pagar la deuda y usted puede tener la tentación de utilizar dicha tarjeta, mantener la cuenta abierta puede perjudicar el logro de su meta.</p> <p>Si cierra algunas cuentas de tarjetas de crédito, transfiere todos o la mayor parte de los saldos de sus tarjetas de crédito a una sola tarjeta, pero utiliza un alto porcentaje de su límite de crédito puede perjudicar su puntaje de crédito.</p>	
	<p>Haga un plan para solucionar las sentencias o los embargos preventivos pendientes. Quizás pueda negociar con un acreedor cobrador de deudas.</p>	<p>Consulte el <i>Módulo 6: Manejo de deudas</i>.</p>
	<p>Diversifique las fuentes de crédito.</p>	
	<p>Obtenga un plan de pago de la deuda médica y asegúrese de que su proveedor de atención médica no esté reportando el saldo como pendiente.</p>	<p>Si tiene una deuda médica, podría ser elegible para recibir asistencia para el pago de sus facturas. Llame a su proveedor para averiguarlo.</p>
	<p>Pague las deudas antiguas o deudas que hayan pasado a cobranza. Esto puede mejorar su historial de crédito — su informe de crédito — si la deuda actualmente figura en alguno de sus informes de crédito. Sin embargo, el hecho de que termine de pagar deudas antiguas podría no tener ningún impacto sobre su puntaje de crédito.</p>	<p>Antes de pagar una deuda que no haya pagado en tres o más años, consulte con un abogado o especialista en crédito sobre el plazo para presentar demandas con respecto a dicha deuda. Si el plazo establecido para presentar demandas ya se cumplió, y usted hace un pago, puede que se reinicie dicho plazo y el acreedor estaría en capacidad de presentar una demanda en su contra para cobrar la deuda, dependiendo del tipo de deuda y de la ley estatal.</p>

 <b>Lo estoy haciendo</b>	<b>Estrategia para mejorar los informes y puntajes de crédito</b>	<b>Próximos pasos</b>
	<p>Productos para desarrollar su crédito:</p> <p>Tarjetas de crédito garantizadas: esta puede ser una manera de desarrollar un buen historial de crédito. Pero debido a que los límites de crédito tienden a ser bajos con estas tarjetas, asegúrese de vigilar su índice de utilización de crédito y tenga cuidado de no acercarse demasiado a la utilización del límite total.</p> <p>Préstamos para desarrollar el crédito: Visite un banco o cooperativa de crédito para obtener información sobre estos productos. Con algunos préstamos para desarrollo de crédito, usted hace pagos mensuales primero, y recibe la cantidad del préstamo cuando termina de pagar. Esto ayuda a evitar endeudarse mientras construye un historial de pagos positivo. Estos préstamos pueden ser muy eficaces para la creación de un nuevo historial y pueden tener un impacto positivo en sus informes y puntajes.</p> <p>Algunas organizaciones sin fines de lucro proporcionan acceso a tarjetas de crédito garantizadas o préstamos para el desarrollo de crédito. No olvide preguntar cuáles son los términos, exactamente igual que pediría a un banco o a una cooperativa de crédito información detallada sobre sus productos.</p>	

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 4:

---

# Mantener registros para demostrar que ha pagado sus cuentas

Cuando se trabaja para reparar o construir crédito o, en general, cuando se manejan finanzas, es importante que quede un rastro físico. ¿Qué quiere decir eso? Significa que usted debe llevar registros. Usted conserva los registros para poder demostrar que:

- Ha pagado puntualmente una factura que su acreedor reporta como retrasada
- Ha pagado una deuda que un acreedor reporta como impagada
- Ha enviado una carta a un cobrador de deudas que afirma que no la recibió
- Tiene cobertura de seguro
- Tiene la garantía de un teléfono celular
- Ha pagado su alquiler en efectivo (recibo)

Llevar un registro puede ser difícil. Aquí le ofrecemos algunos pasos para mantener en vigor su sistema de registro.

- **Obtenga un calendario o use la *Herramienta 2: Calendario de facturas* en el *Módulo 4: Pago de facturas y otros gastos*.** Señale en el calendario cuándo se vencen los pagos regulares.  
**Cuelgue este calendario en un lugar pueda verlo todos los días o cerca de donde guarda su dinero.**
- **Identifique en su casa un lugar dedicado a manejar el dinero.** Puede ser un escritorio, un archivador, una gaveta o una caja.

- **Consiga carpetas o sobres.** Incluso puede reutilizar sobres grandes que reciba por correo. Asigne un color a cada categoría. Por ejemplo, podría identificarlos de la siguiente manera:
  - Verde para los ingresos
  - Amarillo para los ahorros y las inversiones de activos
  - Azul para los gastos
  - Púrpura para las deudas
  - Crema para los informes de crédito

Las pólizas de seguros, las escrituras de la casa, el título de propiedad del automóvil, las partidas de nacimiento, las garantías de los artículos grandes como la lavadora y la secadora, y otros documentos permanentes van en otra carpeta. Considere guardar esta carpeta en una caja de seguridad portátil resistente al fuego — portátil para que pueda llevársela si tiene que desalojar su casa y resistente al fuego para que su contenido esté protegido en caso de incendio. Otra opción es guardar estos documentos en una caja de seguridad de un banco o cooperativa de crédito.

- **Ponga la información en la carpeta adecuada durante el mes.**
  - Los recibos del supermercado → carpeta azul
  - Los recibos de depósitos en la cuenta de ahorros → carpeta amarilla
  - El estado de cuenta de la cuenta de cheques → carpeta amarilla
  - El talonario del cheque de nómina → carpeta verde
  - La factura de la tarjeta de crédito → carpeta púrpura
  - La carta de impugnación a la compañía de informes de crédito junto con su correspondiente confirmación de recibo → carpeta crema.
- **Una vez a la semana siéntese y pague las facturas.** Siempre revise primero que las cuentas estén correctas. Revise los saldos de sus cuentas. Si tiene un presupuesto, sume el total de los gastos hasta el momento en cada categoría.


- **Al final del mes, tome todos los registros correspondientes a ese mes y guárdelos juntos.** Usted puede:
  - Guardarlos en las mismas carpetas; coloque una cinta elástica alrededor de éstos e identifíquelos con una etiqueta con el nombre del mes, O
  - Sacar los registros de las carpetas y colóquelos en un sobre grande y escriba en el sobre el nombre del mes.

De esta manera, mantendrá junta toda la información de cada mes.

**Para las facturas pagadas en línea y las declaraciones de impuestos presentadas electrónicamente (e-filing), imprima las páginas de confirmación y guárdelas en las carpetas.**

### Lista de comprobación del mantenimiento de registros

✓ Sí	Registro importante
	Declaraciones de impuestos y documentación complementaria presentada, inclusive confirmaciones electrónicas (e-filing)
	Recibos de pago
	Registros bancarios
	Deudas: acuerdos de préstamos, estados de pago
	Documentos de seguros
	Estados de cuenta mensuales de las tarjetas de crédito, en papel o electrónicos
	Recibos: de cualquier cosa que necesite incluir en su declaración de impuestos, de las compras importantes, de cualquier cosa que quisiera devolver.
	Instrucciones y garantías de dispositivos electrónicos y electrodomésticos
	Cuentas médicas y cualquier cosa relacionada con las recetas médicas
	Testamentos, poder legal ( <i>power of attorney</i> ) y cualquier otro documento legal importante

 <b>Sí</b>	<b>Registro importante</b>
	Certificados de nacimiento, licencia de matrimonio, certificados de defunción
	Documentos de jubilación
	Documentación de dinero que le deben

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.