



Módulo 1.4 Guía de estudio

Capacitación de asesores de vivienda del HUD



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

CONTENIDO

Introducción al módulo	3
Introducción al módulo.....	3
Objetivos de la lección.....	3
Protección de bienes.....	4
Préstamos abusivos, robo de identidad y bancarrota.....	4
Sesión De Asesoría: Shirley.....	4
Sesión De Asesoría: María.....	7
Sesión de Asesoría: Roberto.....	12
Recursos adicionales para proteger bienes.....	14
Evaluación 1.....	15
Evaluación 2.....	15
Evaluación 3.....	15
Evaluación 4.....	16
Evaluación 5.....	16
Evaluación 6.....	16
Resumen.....	17
Apéndice.....	18
Respuestas de las evaluaciones.....	18
Recursos.....	21
Agencias de asesoría de crédito aprobadas por el Departamento de Justicia	21
Declararse en bancarrota: Qué hay que saber.....	21
Ejemplo de carta para disputar errores en el informe de crédito.....	21
Información para el consumidor de la FTC	21
Información sobre fraudes en préstamos de OHC.....	21
Proveedores de capacitación sobre deuda aprobados por el Departamento de Justicia	21

MÓDULO 1.4 ADMINISTRACIÓN FINANCIERA/ PROTECCIÓN DE ACTIVOS (BIENES)

INTRODUCCIÓN AL MÓDULO

INTRODUCCIÓN AL MÓDULO

Mientras que la asesoría de vivienda consiste en ayudar a los clientes a establecer y administrar sus finanzas, también es importante que los asesores de vivienda sepan proteger los activos (bienes).

En este módulo, usted aprenderá acerca de los tipos de préstamos abusivos para evitar y aprenderá a proteger la información de identidad (información personal) contra el robo y el fraude.

También aprenderá acerca de la bancarrota, incluyendo cómo describir la diferencia entre la bancarrota del Capítulo 7 y del Capítulo 13, explicar el impacto a la salud financiera y hablar sobre ella en el momento adecuado.

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

OBJETIVOS DE LA LECCIÓN

Al concluir este módulo, el asesor será capaz de:

1. Advertir al cliente sobre los tipos más comunes de préstamos abusivos y la manera de evitarlos al mejorar los hábitos de crédito.
2. Explicar al cliente cómo proteger su información de identidad personal y las medidas que debe tomar si es víctima de un robo de identidad.
3. Explicar al cliente la manera en que la bancarrota de Capítulos 7 y 13 afecta su puntaje de crédito, las decisiones de préstamos y las solicitudes de alquiler.
4. Comprender lo que es apropiado a la hora de hablar con el cliente sobre la bancarrota.

Con esto en mente, empecemos.

PROTECCIÓN DE BIENES

PRÉSTAMOS ABUSIVOS, ROBO DE IDENTIDAD Y BANCARROTA

Aunque se han implementado muchos programas nuevos para ayudar a los consumidores a tener acceso a capital para la adquisición de viviendas, así como para evitar que otros las pierdan, todavía existe mucha gente que sufre prácticas abusivas y desinformación (información incorrecta).

A continuación, se presentan tres sesiones de asesoría para estudiar la manera en que los asesores pueden ayudar a los clientes a proteger sus bienes.

Los tres clientes que estudiaremos han asistido a un curso de capacitación pre compra o antes o después de la compra ofrecido por una agencia de asesoría aprobada por el HUD. Cada uno hizo una cita con un asesor de vivienda para analizar temas surgidos después de asistir al curso.

Dedique un momento para conocer a cada cliente. Lea lo que aprendieron en el curso anterior, su motivo de preocupación y la respuesta del asesor a cada problema.

SESIÓN DE ASESORÍA: SHIRLEY



Préstamo abusivo

Perfil: Propietaria de 70 años que busca un préstamo sobre el capital acumulado en la vivienda para hacer reparaciones en su casa.

Problema: Sospecha que las ofertas de préstamos que ha recibido son casos de préstamos abusivos.

Lecciones aprendidas en el curso después de la compra

- Solicitar un informe de crédito.
- Conocer su puntaje de crédito.
- Revisar las tasas actuales y saber para cuáles sería elegible.
- Los prestamistas que ofrecen préstamos abusivos por lo general se dirigen a ancianos y miembros de minorías.
- Muchas veces, los prestamistas que ofrecen préstamos abusivos ofrecen tasas bajas de introducción, también llamadas **tasas tentadoras**. Las tasas tentadoras se incrementan con el tiempo o contemplan pagos globales, lo que dificulta liquidar los préstamos.
- Comparar otras ofertas de diferentes prestamistas.

Tasas tentadoras

Una tasa de interés inicial y temporal en una hipoteca de tasa ajustable, que resulta en pagos más bajos. Para atraer a los prestatarios, la tasa generalmente es más baja que la del mercado, pero permanece en vigor sólo poco tiempo para después elevarse, lo que a su vez incrementa los pagos de la hipoteca. Puede ser una señal de préstamos abusivos.

REBECA. Entiendo que está considerando la posibilidad de un préstamo sobre el capital acumulado en la vivienda.

SHIRLEY. Así es. Recibí una excelente propuesta por correo sobre un financiamiento. Estaba pensando en reemplazar el techo y el sistema de calefacción, pero me dijeron que con el capital acumulado en la casa podría conseguir un préstamo mayor, que me serviría para remodelar, por ejemplo, la cocina o el baño.

REBECA. Muy bien, veo algunos problemas potenciales. Revisemos una lista de tácticas comunes de préstamos abusivos.

Tácticas comunes de préstamos abusivos

1. Ofertas por tiempo limitado. Los agentes de préstamos lo instan a actuar de inmediato, con advertencias como “¡Si no se decide hoy perderá esta gran oportunidad!” o “¡Esta es su única oportunidad de obtener un préstamo!”
2. Préstamos de alto riesgo. Préstamos con términos de crédito confusos o poco claros, pagos globales o altas multas por pago adelantado.
3. Cantidades del préstamo elevadas. Los prestamistas permiten que los prestatarios financien más dinero del que necesitan o del que pueden pagar. Algunos prestamistas tratan de prestar con base en los bienes, ofreciendo préstamos basados en el capital acumulado en vez de la capacidad de pago del prestatario.
4. Altas tarifas/altos costos. Los prestamistas cobran honorarios por productos o servicios inexistentes o innecesarios; o bien, pueden inflar dichos honorarios cobrando mucho más que los prestamistas acreditados.
5. Revelaciones falsas u ocultas. Los prestamistas distorsionan los costos (dan información falsa sobre los costos) utilizando tácticas como proporcionar falsas tasaciones (que se refiere a la valoración de la vivienda) o cambiar los términos del préstamo antes del cierre.
6. Renegociación del préstamo. Los prestamistas animan a los prestatarios a refinanciar los préstamos para cobrar honorarios adicionales o cobrar intereses más altos.

REBECA. Ya que revisamos la lista, examinemos su situación. ¿Qué información proporcionó el prestamista sobre la oferta de préstamo?

SHIRLEY. Bueno, me dijeron que tenía buen crédito y me dio gusto enterarme de que las tasas que me ofrecen son más bajas que el promedio del mercado. Pero me confunde la forma en que se ajustan las tasas. Me preocupa que suban tanto que no pueda pagar el aumento del pago.

El prestamista me dijo que podría refinanciar el préstamo, pero eso parece costoso con tantos honorarios. Traje alguna información que me enviaron para mostrársela.

REBECA. Es muy bueno tener esta información. ¿Le importa si dedico unos momentos a revisarla y ayudarla a determinar si está siendo víctima de préstamos abusivos?

SHIRLEY. Claro, no hay problema.

REBECA. Parece que esta propuesta muestra algunos de los ejemplos de nuestra lista. Voy a indentificar las tácticas que pudieran relacionarse con su situación.

Tácticas comunes de préstamos abusivos

1. Ofertas por tiempo limitado. Los agentes de préstamos lo instan a actuar de inmediato, con advertencias como “¡Si no se decide hoy perderá esta gran oportunidad!” o “¡Esta es su única oportunidad de obtener un préstamo!”
2. Préstamos de alto riesgo. Préstamos con términos de crédito confusos o poco claros, pagos globales o altas multas por pago adelantado.
3. Cantidades del préstamo elevadas. Los prestamistas permiten que los prestatarios financien más dinero del que necesitan o del que pueden pagar. Algunos prestamistas tratan de prestar con base en los bienes, ofreciendo préstamos basados en el capital acumulado en vez de la capacidad de pago del prestatario.
4. Altas tarifas/altos costos. Los prestamistas cobran honorarios por productos o servicios inexistentes o innecesarios; o bien, pueden inflar dichos honorarios cobrando mucho más que los prestamistas acreditados.
5. Revelaciones falsas u ocultas. Los prestamistas distorsionan los costos (dan información falsa sobre los costos) utilizando tácticas como proporcionar falsas tasaciones o cambiar los términos del préstamo antes del cierre.
6. Renegociación del préstamo. Los prestamistas animan a los prestatarios a refinanciar los préstamos para cobrar honorarios adicionales o cobrar intereses más altos.

SHIRLEY. Eso es lo que pensé. ¿Ahora qué hago?

REBECA. Aquí hay algunos consejos para tomar decisiones informadas y evitar los préstamos abusivos.

1. Busque el préstamo en varios lugares. No tiene que aceptar el primer préstamo que le ofrezcan; compare tasas y condiciones de varios prestamistas.
2. Haga preguntas. Procure que el prestamista le explique cualquier parte del préstamo que no haya entendido.
3. Tenga cuidado con las ofertas que parezcan demasiado buenas para ser verdad. Algunas de esas ofertas pueden ser fraudes.
4. Conozca su situación económica. Conozca sus límites financieros y determine el pago que pueda hacer cómodamente.

Yo puedo ayudarla en el último paso si quiere examinar su situación económica actual para determinar un monto de pago asequible (a su alcance o apropiado dada su situación económica).

SHIRLEY. Muy bien, excelente. Tengo una idea mucho más clara de lo que necesito buscar y lo que necesito preguntar. Gracias por su ayuda.

Nota: Es importante señalar que quienes compran una casa por primera vez son con frecuencia víctimas de tácticas de préstamos abusivos. Debido a que están menos familiarizados con el proceso de comprar una casa y con la documentación requerida para los préstamos hipotecarios, es más probable que sean víctimas de tácticas como hipotecas de alto costo, honorarios ocultos o excesivos o penalizaciones por pago adelantado.

SESIÓN DE ASESORÍA: MARÍA

Robo de identidad



Perfil: Mujer de 35 años que compra una casa por primera vez.

Problema: Víctima de robo de identidad y dificultad para tener crédito favorable.

Lecciones aprendidas en el curso antes de la compra

- El robo de identidad puede tener un efecto negativo tipo “bola de nieve” sobre el crédito.
- Si es víctima de robo de identidad, denúncielo ante la autoridad.
- Comuníquese con las empresas de sus tarjetas de crédito y sus bancos para obtener nuevas tarjetas si es víctima de robo de identidad. En algunos casos habría que considerar la posibilidad de cerrar sus cuentas de banco o de crédito.
- Si es víctima de robo de identidad, informe a las agencias de informes de crédito y coloque una alerta de fraude.
- El robo de identidad afecta a personas de todas las edades, razas y nacionalidades.
- Procure mantener segura su información personal, como su número de seguro social y licencia de manejo.
- Destruya los documentos confidenciales antes de desecharlos.

REBECA. ¿En qué puedo ayudarle?

MARÍA. Estoy tratando de comprar una casa; ya ahorré para el pago inicial. Pero tengo problemas para conseguir un préstamo, aunque yo debería de tener un crédito bastante bueno pues siempre pago mis facturas a tiempo.

REBECA. Dígame qué ha sucedido cuando ha solicitado un préstamo en el pasado.

MARÍA. Bueno, yo suponía que tendría derecho a las tasas actuales del mercado, pero me han rechazado varias solicitudes de hipoteca. Otro prestamista me aceptó, pero me ofreció condiciones que son 5% superiores a las tasas del mercado.

Yo no quiero pagar tantos intereses. Traje mi informe de crédito de TransUnion para mostrárselo. Hay algunas cosas que no reconozco.

REBECA. Muy bien, fue buena idea traer el informe. Revisémoslo.

Rebeca y María revisan el informe de crédito (vaya a la página 9 para ver el informe).

REBECA. Parece que hay varias cuentas sin pagar que han caído en situación de cobro o han sido declaradas impagables. ¿Sabe algo acerca de estas cuentas?

MARÍA. No, nunca he tenido cuentas con ninguna de esas tiendas o tarjetas de crédito. Creo que puede ser porque hace algunos meses me robaron la bolsa.

REBECA. ¿Qué hizo cuando le robaron la bolsa?

MARÍA. Bueno, hice lo que aprendí en mi clase: llamé a la policía y a las compañías de las tarjetas de crédito.

REBECA. Muy bien. ¿Y se comunicó con las agencias de informes de crédito?

MARÍA. No, hasta que hoy pedí este informe de crédito. No pensé que el ladrón tuviera tiempo de hacer algo con mi información, pues yo levanté un acta con la policía de inmediato.

REBECA. Debe monitoriar su informe de crédito regularmente, pero es aún más importante en casos de robo de identidad. Revisemos la lista de cosas por hacer para resolver este asunto.

Cuentas adversas

La información adversa por lo general se mantiene en los expedientes de crédito hasta por siete años a partir de la fecha de morosidad. Para que usted entienda lo que generalmente se entiende por adverso, hemos puesto esos renglones del reporte entre corchetes agudos (<>). Para su protección, los números de su cuenta se han ocultado parcialmente y, en algunos casos, están revueltos

CREDIT COLLECTORS ABC, INC. #1234****

CALLE PRINCIPAL 123
CIUDAD, ESTADO, 10101
555-5555

Enviado a cobro:	9/14/2019	Saldo:	\$308	Situación del pago:	>En Cobro<
Responsabilidad:	Individual	Fecha de actualización:	9/14/2019		
Tipo de cuenta:	Abierta	Cantidad original:	\$308		
Tipo de préstamos:	Agencia de cobro/Abogado	Acreeedor original:	BANCO ABC (tarjeta de crédito)		
Observaciones:	>ENVIADO A COBRO<	Saldo vencido	>\$308<		
Mes y año en que se calcula será eliminada esta partida: 9/2026					

123 CREDIT SYSTEMS #888***

PO BOX 123
CIUDAD, ESTADO, 20202
999-9999

Enviado a cobro: 8/20/2019 **Saldo:** \$1,021 **Situación del pago:** >En Cobro<
Responsabilidad: Individual **Fecha de actualización:** 9/08/2019
Tipo de cuenta: Abierta **Cantidad original:** \$1,021
Tipo de préstamos: Agencia de cobro/Abogado **Acreedor original:** Super Deals (tarjeta de crédito)
Observaciones: >ENVIADO A COBRO< **Saldo vencido:** >\$1,021<
Mes y año en que se calcula será eliminada esta partida: 8/2026

FINANCE COLLECTIONS #1111**

(555) 101-0101

Enviado a cobro: 9/02/2019 **Saldo:** \$786 **Situación del pago:** >En Cobro<
Responsabilidad: Individual **Fecha de actualización:** 9/12/2019
Tipo de cuenta: Abierta **Cantidad original:** \$786
Tipo de préstamos: Cuenta de la compañía de facturación **Acreedor original:** Thumbs Up! (Crédito de menudeo)
Observaciones: CUENTA DE CARGO **Saldo vencido:** >\$786<
Mes y año en que se calcula será eliminada esta partida: 9/2026

THUMBS UP! TARJETA DE CRÉDITO DE MENUDEO #3333*****

PO BOX 123
CIUDAD, ESTADO, 30303
(555) 222-2222

Fecha de apertura: 9/13/2019 **Saldo:** \$534 **Situación del pago:** >Cancelado por incobrable<
Responsabilidad: Individual **Fecha de actualización:** 9/15/2019 **Términos:** Mensual
Tipo de cuenta: Abierta **Pago recibido:** \$0 **Fecha de cierre:** 9/20/2019
Tipo de préstamo: Cuenta de la compañía de facturación **Monto original incobrable:** \$534
Observaciones: CUENTA DE CARGO
Mes y año en que se calcula será eliminada esta partida: 9/2026

TARJETA DE CRÉDITO DE TIENDA GRANDE #888*****

(987) 654-3210

Fecha de apertura: 8/15/2019 **Saldo:** \$1,212 **Situación del pago:** >Cancelado por incobrable<
Responsabilidad: Individual **Fecha de actualización:** 9/07/2019 **Términos:** Mensual
Tipo de cuenta: Revolvente **Pago recibido:** \$0 **Fecha de cierre:** 8/25/2019
Tipo de préstamo: Cuenta de la compañía de facturación **Monto original incobrable:** \$1,212
Observaciones: CUENTA DE CARGO
Mes y año en que se calcula será eliminada esta partida: 9/2026

Qué hacer en caso de robo de identidad

- Colocar una alerta de fraude ante las agencias de informes de crédito.
- Solicite un informe de crédito a las agencias de informes de crédito para revisar e identificar imprecisiones.
- Levante un reporte de robo de identidad, que consiste en obtener una declaración jurada de robo de identidad de la Comisión Federal de Comercio (FTC) y levantar un acta con la policía.

Nota: Si desea información para proteger la identidad personal, visite la [Sección de Información al Consumidor](#) (en inglés) de la FTC.

MARÍA. Muy bien, pero eso parece ser mucho trabajo y ya he gastado demasiado tiempo en los intentos de arreglar esta situación.

REBECA. Tiene razón, es mucho trabajo. Pero para resolver los problemas hay que ser diligentes. Una vez que haya identificado toda la información incorrecta, podrá disputar las cuentas que no le pertenezcan.

Las compañías de informe de crédito deben investigar los rubros en cuestión, por lo general dentro de 30 días, a menos que consideren infundada su disputa. Eliminar información negativa del historial de crédito muchas veces resulta en un puntaje de crédito más alta.

MARÍA. Bueno, como en verdad quiero comprar una casa, empezaré ahora mismo.

REBECA. Además, permítame compartir una muestra de una carta que será útil para resolver cualquier error en su informe de crédito. Recuerde que es muy importante conservar su correspondencia.

MARÍA. Sí, me da gusto haber conservado el acta de la policía. Comenzaré a crear un archivo para hacer un seguimiento de las cuentas. Muchas gracias por su ayuda.

Disputa de errores en el informe de crédito: Ejemplo de carta

<Fecha de hoy>

<Su nombre>

<Dirección>

<Ciudad, estado, código postal>

Departamento de quejas

<Nombre de la compañía o de la agencia de crédito>

<Dirección>

<Ciudad, estado, código postal>

A quien corresponda:

Me dirijo a ustedes con el fin de disputar algunas imprecisiones contenidas en mi expediente de crédito. En el informe de crédito adjunto indico los rubros en disputa, que se describen como sigue:

- **<Identificar los rubros disputados con nombre del acreedor o corte (nombre de la compañía o corte fiscal) y tipo de rubro (cuenta de cobro o juicio).>**
- **<es decir, COMPAÑÍA ACREEDORA, Cuenta 123-456-789, Cuenta de cobro>**

La información señalada es **<imprecisa o incompleta>** porque **<explicar la situación y por qué la información es incorrecta>**. Para corregir esa imprecisión, les solicito que la información **<sea eliminada o indique otra medida específica>**.

Para fundamentar mi posición, adjunto copia de **<elementos adjuntos a la carta, como documentos judiciales o información de pago de una cuenta>**. Favor de investigar **<este asunto o estos asuntos>** y actualizar la información en disputa tan pronto como sea posible

Atentamente,

<Firma>

Anexos:

<Lista de documentos adjuntos a la carta, como copia del informe de crédito e información de pago de una cuenta.>

Instrucciones:

Modifique todos **los datos en negritas y entre corchetes** e inserte su propia información.

SESIÓN DE ASESORÍA: ROBERTO

Bancarrota



Perfil: Propietario de casa de 50 años que enfrenta un desempleo prolongado.

Problema: No puede pagar la hipoteca ni otras cuentas. Está buscando asesoría para declararse en bancarrota.

Lecciones aprendidas en el curso después de la compra

- La bancarrota es una opción para los propietarios en apuros.
- Los dos tipos principales de bancarrota para el consumidor se describen como Capítulos 7 y 13.
- La bancarrota puede tener un efecto negativo en el crédito.
- Existen alternativas a la bancarrota.

JACOBO. ¿En qué puedo ayudarle?

ROBERTO. Me despidieron del trabajo hace unos meses y no he podido pagar mi hipoteca. Siento mucha presión con las llamadas y cartas de los acreedores y agencias de cobro con amenazas de ejecución hipotecaria. He escuchado que gente en esta situación puede declararse en bancarrota y librarse del desastre financiero. Quisiera saber si esa sería una buena opción para mí.

JACOBO. Lamento escuchar eso. Puedo hablarle de la bancarrota, pero también me gustaría hablarle de otras alternativas.

ROBERTO. Muy bien. Eso sería excelente.

JACOBO. Entonces, empecemos con la bancarrota. Hay dos tipos de bancarrota, Capítulo 7 y Capítulo 13.

ROBERTO. Sí, recuerdo haber aprendido algo de eso en mi curso. ¿Qué diferencias hay entre ellas?

JACOBO. Empecemos con el Capítulo 7, también llamado bancarrota de **liquidación**. En ese tipo de bancarrota se expone que los bienes no exentos son recolectados y se venden y las ganancias de la venta se distribuyen entre los acreedores. Se eliminan todas las deudas elegibles. Para ver si es elegible, tiene que reunirse con un abogado para determinar la capacidad de liquidar sus deudas. Este proceso se llama **prueba de medios**.

Liquidación

El proceso de vender bienes no exentos para pagarles a los acreedores dentro de la bancarrota del Capítulo 7.

Prueba de medios

Calificación de bancarrota que considera los ingresos y el valor de los bienes para determinar si el cliente tiene la capacidad de liquidar parte de la deuda.

Una bancarrota Capítulo 13, también llamada plan del asalariado, permite que las personas con un ingreso estable elaboren un plan para liquidar todas sus deudas, o parte de ellas, en un plazo de tres a cinco años. Esto puede suspender el procedimiento de ejecución hipotecaria y con el tiempo solventar los pagos hipotecarios morosos. También le permite refinanciar deudas aseguradas (aparte de la hipoteca) y extenderlas por la duración del plan de liquidación, lo que puede reducir los pagos.

ROBERTO. ¿Cuál cree que es la mejor para mí?

JACOBO. Bueno, como asesor de vivienda, yo no puedo ofrecerle esa opinión ni aconsejarle que se declare o no en bancarrota. La situación de cada persona es diferente y usted debería consultar con un abogado de bancarrotas para averiguar cómo le afectaría la medida.

ROBERTO. Muy bien. Entiendo. Pero sí puede responder a esto: Si decido declararme en bancarrota, ¿sería malo?

JACOBO. En general, la bancarrota puede tener un efecto negativo su situación de crédito, lo que tiene consecuencias de mucho alcance. Aunque se le podrían negar algunas oportunidades a raíz de una bancarrota, obtener otras simplemente podrían ser más difícil.

ROBERTO. ¿En qué sentido?

JACOBO. Déjeme explicarle algunos de los posibles efectos:

1. La bancarrota tendrá un efecto negativo en su situación de crédito, pues reduce significativamente el puntaje de crédito.
2. Si bien en ocasiones es posible obtener préstamos después de una bancarrota, el cliente por lo general obtiene préstamos en condiciones más caras.
3. Un futuro empleador podría revisar el historial de crédito como parte de la verificación de antecedentes, lo que podría afectar una posible oferta de empleo.
4. Un casero o arrendador podría considerar que es demasiado riesgo alquilarle un apartamento o tal vez le pida información financiera adicional, como documentación de ingresos estables y pago continuo de alquiler desde la eliminación de las deudas por bancarrota.
5. Las compañías de seguros pueden cobrar primas más elevadas debido al mayor riesgo financiero y los bancos pueden requerirle depósitos adicionales en sus cuentas.

Puedo ofrecerle estas cuatro alternativas:

1. Considere hacer ajustes a un presupuesto familiar.
2. Solicite una modificación del préstamo.
3. Considere una gestión de deudas.
4. Negocie con los prestamistas.

ROBERTO. Muy bien. No sé cómo hacer nada de eso. ¿Podría ayudarme?

JACOBO. Por supuesto. Podemos programar otra sesión para hablar más de las otras opciones.

ROBERTO. La programaré. Muchas gracias por su ayuda.

RECURSOS ADICIONALES PARA PROTEGER BIENES

Préstamo abusivo: Protéjase de los prestamistas abusivos. Si desea información sobre préstamos abusivos, fraude en préstamos y asesoría para evitarlos, consulte [Información sobre fraudes en préstamos de OHC](#) (en inglés).

Robo de identidad: La identidad personal es valiosa y los clientes informados sobre la manera de proteger su información personal pueden disponer de mayor seguridad financiera. Si desea información sobre cómo proteger la identidad personal, visite la [Sección de Información del Consumidor](#) (en inglés) de la FTC.

Protección del consumidor y alternativas a la bancarrota: En los Estados Unidos, el consumidor que desea declararse en bancarrota debe recibir asesoría acreditada y capacitación para deudores con una organización aprobada. Para localizar proveedores, consulte la lista de [agencias de asesores de crédito aprobados por el Departamento de Justicia](#) (en inglés) y la [lista de proveedores de capacitación de deuda aprobados por el Departamento de Justicia](#) (en inglés). Si necesita más información sobre los requisitos para declararse en bancarrota, consulte [Declaración de bancarrota: Qué hay que saber](#) (en inglés).

En los casos de Shirley, María y Roberto hemos visto que los asesores de vivienda tienen una función importante para ayudar a los clientes a orientarse en los complicados sistemas para proteger sus bienes.

Con la información y la asesoría adecuadas, los clientes pueden enfrentarse debidamente a situaciones financieras difíciles.

EVALUACIÓN 1

Organice los términos de la derecha colocando la letra bajo su categoría correspondiente a la izquierda.

Pasos para protegerse del robo de identidad:

Pasos que debe seguir después del robo de identidad:

- A. Colocar una alerta de fraude.
- B. Destruir documentos financieros.
- C. Cancelar las tarjetas de crédito y solicitar tarjetas nuevas del banco.
- D. Levantar un acta con la policía.
- E. Revisar los estados de cuenta del banco y de las tarjetas de crédito.
- F. Comunicarse con la FTC.
- G. Proteger su información de identidad personal.

EVALUACIÓN 2

De los siguientes pasos, ¿cuál sería el menos urgente a seguir en caso de robo de identidad?

- A. Levantar un informe de robo de identidad.
- B. Comunicarse con la compañía de seguros.
- C. Solicitar informes de las agencias de informes de crédito.
- D. Colocar una alerta de fraude.

EVALUACIÓN 3

En algunos casos, la bancarrota puede ser la mejor opción para un cliente; a continuación, se dan algunas alternativas que puede presentar el asesor de vivienda al cliente. ¿Cuál sería la alternativa menos apropiada?

- A. Plan de gestión de deuda (DMP)
- B. Ajustes en el presupuesto del hogar
- C. Modificación del préstamo
- D. Negociación con acreedores
- E. Esperar siete años a que las cuentas salgan del informe de crédito

EVALUACIÓN 4

Indique con la letra A y B a qué tipo de bancarrota pertenece cada característica.

- A. Capítulo 7
 - B. Capítulo 13
- ___ 1. Liquidación de bienes
 - ___ 2. Permite que los clientes conserven ciertas deudas aseguradas, como una casa o un auto
 - ___ 3. Consiste en un plan de pago
 - ___ 4. Requiere una prueba de medios
 - ___ 5. Puede ser una mejor opción para un cliente sin bienes
 - ___ 6. Puede ser un requisito para un cliente con un ingreso estable

EVALUACIÓN 5

Determinar si el cliente debe o no declararse en bancarrota es responsabilidad del asesor.

- A. Verdadero
- B. Falso

EVALUACIÓN 6

Relacione mediante las letras los temas de discusión con el tema que el cliente ha planteado. (Nota: Una de las respuestas se puede repetir).

- A. Discusión sobre préstamos abusivos
 - B. Discusión sobre bancarrota Capítulo 13
 - C. Discusión sobre robo de identidad
 - D. Discusión sobre bancarrota Capítulo 7
- ___ 1. Un cliente desempleado se enfrenta al desalojo y a múltiples deudas de tarjetas de crédito y de otro tipo debido a una emergencia médica.
 - ___ 2. Un cliente recibe numerosos avisos de cobro de cuentas y compañías desconocidas.
 - ___ 3. Un cliente de bajos ingresos y buen crédito recibe una oferta de préstamo con tasa del doble de la del mercado.
 - ___ 4. Un cliente con bajos ingresos se ha atrasado en varios préstamos no asegurados y ahora se enfrenta a la ejecución hipotecaria. Quiere mantener a su familia en su casa.
 - ___ 5. Un cliente no puede obtener crédito pese a saber que no tiene cuentas negativas.

RESUMEN

En este módulo, usted aprendió a:

1. Advertir al cliente sobre los tipos más comunes de préstamos abusivos y la manera de evitarlos al mejorar los hábitos de crédito.
2. Explicar al cliente cómo proteger su información de identidad personal y las medidas que debe tomar si es víctima de a un robo de identidad.
3. Explicar al cliente la manera en que la bancarrota de Capítulos 7 y 13 afecta su puntaje de crédito, las decisiones de préstamos y las solicitudes de alquiler.
4. Comprender lo que es apropiado a la hora de hablar con el cliente sobre bancarrota.

RESPUESTAS DE LAS EVALUACIONES

1. Términos relacionados correctamente:

Pasos para protegerse del robo de identidad	Pasos que debe seguir después del robo de identidad
<p>(B) Destruir documentos financieros— Los ladrones pueden robar documentación financiera desechada para obtener información de identidad pertinente.</p>	<p>(C) Cancelar las tarjetas de crédito y solicitar tarjetas nuevas del banco— Cancelar las tarjetas restringe el acceso al ladrón de identidad. En algunos casos, al cliente le conviene cerrar determinadas cuentas.</p>
<p>(E) Revisar los estados de cuenta del banco y de las tarjetas de crédito— Revisar los estados de cuenta y los saldos para verificar la actividad de la cuenta ayuda a alertar a la víctima potencial de cualquier transacción sospechosa.</p>	<p>(D) Levantar un acta con la policía— El acta de la policía será necesaria para comprobar el robo ante ciertas compañías e instituciones financieras.</p>
<p>(G) Proteger su información de identidad personal—El dato más valioso que puede obtener un ladrón es el número de seguro social o un acta de nacimiento, por lo que es importante proteger esta información.</p>	<p>(F) Comunicarse con la FTC—Es importante obtener una declaración jurada de robo de identidad de la FTC para adjuntarla al acta de policía y respaldar la reclamación.</p>
	<p>(A) Colocar una alerta de fraude— Aunque es posible colocar una alerta de fraude para prevenir el robo de identidad, es un paso esencial una vez que haya ocurrido el robo.</p>

2. (B) Comunicarse con la compañía de seguros

Si bien el cliente puede tener cobertura que lo ayude en caso de robo de identidad, este punto no es de prioridad inmediata.

Respuestas incorrectas: (A) Levantar un informe de robo de identidad—Los clientes podrían tener la necesidad de presentar pruebas del robo de identidad a sus acreedores. El informe de robo de identidad respalda su prueba. (C) Solicitar informes de las agencias de informe de crédito—El cliente necesitará comprobar el crédito y disputar cualquier información relacionado con el robo de identidad tan pronto como sea posible. (D) Colocar una alerta de fraude—La alerta de fraude ayuda a impedir que el ladrón de identidad obtenga créditos en intentos posteriores.

3. (E) Esperar siete años a que las cuentas salgan del informe de crédito

Si los clientes están considerando comprar una casa o esperan utilizar crédito en un futuro, rara vez es aconsejable ignorar las deudas. Si bien la mayor parte de la información negativa solamente puede ser reportada por las agencias de informes de crédito durante siete años, en algunos estados se permite que los acreedores entablen juicios después de ese plazo.

Respuestas incorrectas: (A) Plan de gestión de deuda (DMP)—El plan de gestión de deuda puede ser una buena opción para que el cliente evite la bancarrota. (B) Ajustes en el presupuesto del hogar—En ocasiones, una estrategia tan básica como esta ayuda al cliente a encontrar una solución sencilla. (C) Modificación del préstamo—La modificación del préstamo puede ser una opción válida para que el cliente evite la bancarrota. (D) Negociación con acreedores—Si los clientes pueden reducir los honorarios y otras penalizaciones derivadas de una deuda o cobro, podrían ponerse al corriente con sus propios medios.

4. Términos relacionados correctamente:

(A) Capítulo 7: 1. Liquidación de bienes; 4. Requiere una prueba de medios; 5. Puede ser una mejor opción para un cliente sin bienes.

(B) Capítulo 13: 2. Permite que los clientes conserven ciertas deudas aseguradas, como una casa o un auto; 3. Consiste en un plan de pago; 6. Puede ser un requisito para un cliente con ingresos estables.

5. (B) Falso

La función del asesor es hacer que el cliente esté al tanto de sus opciones.

6. Términos relacionados correctamente:

1. (D) Discusión sobre bancarrota Capítulo 7: Un cliente desempleado se enfrenta al desalojo y a múltiples deudas de tarjetas de crédito y de otro tipo debido a una emergencia médica.
2. (C) Discusión sobre robo de identidad: Un cliente recibe numerosos avisos de cobro de cuentas y compañías desconocidas.
3. (A) Discusión sobre préstamos abusivos: Un cliente de bajos ingresos y buen crédito recibe una oferta de préstamo con tasa del doble de la del mercado.
4. (B) Discusión sobre bancarrota Capítulo 13: Un cliente con bajos ingresos se ha atrasado en varios préstamos no asegurados y ahora se enfrenta a la ejecución hipotecaria. Quiere mantener a su familia en su casa.
5. (C) Discusión sobre robo de identidad: Un cliente no puede obtener crédito pese a saber que no tiene cuentas negativas.

RECURSOS

AGENCIAS DE ASESORÍA DE CRÉDITO APROBADAS POR EL DEPARTAMENTO DE JUSTICIA

www.justice.gov/ust/eo/bapcpa/ccde/cc_approved.htm (en inglés)

DECLARARSE EN BANCARROTA: QUÉ HAY QUE SABER

www.consumer.ftc.gov/articles/0224-filing-bankruptcy-what-know (en inglés)

EJEMPLO DE CARTA PARA DISPUTAR ERRORES EN EL INFORME DE CRÉDITO

www.consumidor.ftc.gov/articulos/como-disputar-los-errores-de-sus-informes-de-credito

INFORMACIÓN PARA EL CONSUMIDOR DE LA FTC

www.consumidor.ftc.gov

INFORMACIÓN SOBRE FRAUDES EN PRÉSTAMOS DE OHC

www.hudexchange.info/resource/4746/ohc-information-on-loan-fraud (en inglés)

PROVEEDORES DE CAPACITACIÓN SOBRE DEUDA APROBADOS POR EL DEPARTAMENTO DE JUSTICIA

www.justice.gov/ust/eo/bapcpa/ccde/de_approved.htm (en inglés)