



Julio 27, 2020

FEDERAL DEPOSIT INSURANCE CORPORATION consumer news



Resolviendo dificultades financieras

Superando contratiempos presupuestarios

La FDIC alienta a los bancos a trabajar con sus clientes que experimentan dificultades financieras, siempre que sea posible. Esto puede incluir retrasar los pagos del préstamo, extender los términos de un préstamo o reestructurar los acuerdos de préstamo. Es importante comunicarse con su banco para analizar sus opciones antes de omitir cualquier pago o tomar cualquier otra medida que difiera de los términos de su préstamo.

Si no cree que puede hacer los pagos de su préstamo a tiempo, comuníquese con su banco lo antes posible para analizar sus opciones. Pagar sus deudas tarde o nada puede causar problemas importantes, incluida la evaluación de las tarifas. Además, los pagos atrasados pueden dañar su puntaje de crédito. Es posible que su banco pueda trabajar con usted en una solución, pero es fundamental que se comunique con su banco lo antes posible y le explique su situación.

Si tiene inquietudes adicionales o una queja con su banco, sea proactivo. Primero, contacte al banco directamente para trabajar en una resolución mutua. Si eso no es

efectivo, puede comunicarse con la agencia reguladora federal o estatal correspondiente para obtener ayuda u orientación. Esto incluye la FDIC en <https://ask.fdic.gov/fdicinformationandsupportcenter/s/>.

Cuidado con las estafas

Los estafadores intentan beneficiarse de las personas que son financieramente vulnerables. Las estafas están destinadas a venderle servicios o productos que suenan bien, pero solo toman su dinero, así que esté atento. No proporcione números de cuentas bancarias o tarjetas de crédito, u otra información personal por teléfono o por correo electrónico, a menos que pueda verificar que la entidad sea confiable y confiable. Más información sobre estafas de alivio de la deuda está disponible en [la Comisión Federal de Comercio \(FTC\)](#).

Asesores de crédito y asistencia para crear un presupuesto o plan

Con la ayuda de un asesor de crédito, puede obtener consejos sobre cómo crear un presupuesto y un plan para abordar su dificultad financiera. Esto debería permitirle organizar sus deudas y establecer una hoja de ruta para pagarlas. Un asesor de crédito también puede ayudarlo a trabajar con su institución financiera y explicarle su situación financiera. Los asesores generalmente no negocian ninguna reducción en la deuda que usted debe. Sin embargo, pueden ayudarlo a hacer que sus pagos mensuales de deuda sean más manejables mediante la negociación de extensiones del tiempo en que puede pagar los préstamos y trabajando con su institución financiera con respecto a las tarifas y los cargos por intereses. [La Oficina de Protección Financiera del Consumidor \(CFPB\)](#) puede ayudarlo a encontrar un asesor de crédito.

¿Qué es la indulgencia hipotecaria?

La indulgencia hipotecaria es cuando su institución financiera o prestamista acuerda

permitirle realizar pagos hipotecarios reducidos temporalmente o suspender sus pagos hipotecarios por un periodo de tiempo. La indulgencia puede ayudarlo a superar sus dificultades financieras al proporcionarle un alivio temporal al presupuesto o darle tiempo adicional para ponerse al día. La indulgencia no cancela la cantidad que debe a su institución financiera. Tendrá que devolver los pagos perdidos o reducidos en el futuro.

Puede encontrar información adicional sobre la Ley de Ayuda, Alivio y Seguridad Económica de Coronavirus (CARES Act), que puede brindarle opciones adicionales de indulgencia visitando el CFPB en <https://www.consumerfinance.gov/es/coronavirus/asistencia-hipotecas-y-viviendas/#options>.

Si tiene problemas para pagar o administrar su hipoteca, puede comunicarse con un [asesor de vivienda aprobado por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los EE. UU.](#) (HUD) para obtener ayuda con su situación.

Tratar con un cobrador de deudas

Ignorar o evitar a un cobrador de deudas no detendrá sus intentos de contactarlo. El cobrador de deudas puede incluso utilizar otros medios para tratar de cobrar la deuda pendiente, incluida una demanda. Si no tiene la deuda, debe explicarle esto al cobrador que intenta comunicarse con usted. Si la deuda es suya y usted no puede hacer pagos, puede hacer arreglos con el cobrador de deudas. También puede pedirle al cobrador de deudas por escrito que deje de comunicarse con usted, lo que detendrá las comunicaciones. Sin embargo, esto no necesariamente detiene otros esfuerzos para cobrar la deuda.

La Ley de prácticas justas de cobro de deudas (FDCPA) es una ley federal que rige las prácticas de cobro de deudas y prohíbe que

las compañías de cobro de deudas utilicen prácticas abusivas, injustas o engañosas. [El CFPB](#) (número gratuito 1-855-411-2372) y [la Comisión Federal de Comercio](#) (número gratuito 1-877-FTC-HELP) comparten la responsabilidad general de cumplimiento de la FDCPA y aceptan quejas sobre los cobradores de deudas. La línea gratuita de [la FDIC](#) al 1-877-ASK-FDIC (1-877-275-3342) también puede ayudarlo con su queja. La FDCPA cubre las deudas de los consumidores principalmente para fines personales, familiares o domésticos, como hipotecas, tarjetas de crédito y deudas médicas. Tenga en cuenta que la FDCPA no cubre las deudas comerciales o comerciales

Requisitos de comunicación de FDCPA para cobradores de deudas:

- Generalmente, los cobradores de deudas tienen prohibido contactarlo en un momento o lugar inusual, y tienen prohibido contactarlo antes de las 8 a.m. o después de las 9 p.m.
- Los cobradores de deudas no pueden acosarlo a usted ni a nadie más, a través de ninguna forma de contacto.
- Si está representado por un abogado, el cobrador de deudas generalmente debe dejar de comunicarse con usted y debe comunicarse con el abogado.

Más información sobre la FDCPA está disponible en <https://www.consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/existen-leyes-que-limitan-lo-que-los-cobradores-de-deudas-pueden-decir-o-hacer-es-329/>.

Recursos adicionales:

¿Qué es la indulgencia hipotecaria? (CFPB), <https://www.consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/que-es-el-aplazamiento-de-una-hipoteca-forbearance-es-289/>

¿Qué sucede después de completar una solicitud para determinar mis opciones para evitar una ejecución hipotecaria? (CFPB), <https://www.consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/que-sucede-despues-de-completar-una-solicitud-para-determinar-mis-opciones-para-evitar-la-ejecucion-hipotecaria-es-1851/>

Como proteger sus finanzas durante la pandemia de coronavirus (CFPB), <https://www.consumerfinance.gov/es/coronavirus/>

Cómo salir de las deudas (FTC), <https://www.consumer.ftc.gov/temas/lidiar-con-las-deudas>

Neighbor Works America (Asesoramiento sobre compra de vivienda y propiedad) <https://www.neighborworks.org/Homes-Finances>

Fundación Nacional de Asesoramiento Crediticio (Construcción y Reparación de Créditos) <https://www.nfcc.org/es/>

For more help or information, go to www.fdic.gov or call the FDIC toll-free at **1-877-ASK-FDIC (1-877-275-3342)**. Please send your story ideas or comments to Consumer Affairs at ConsumerNews@fdic.gov

