

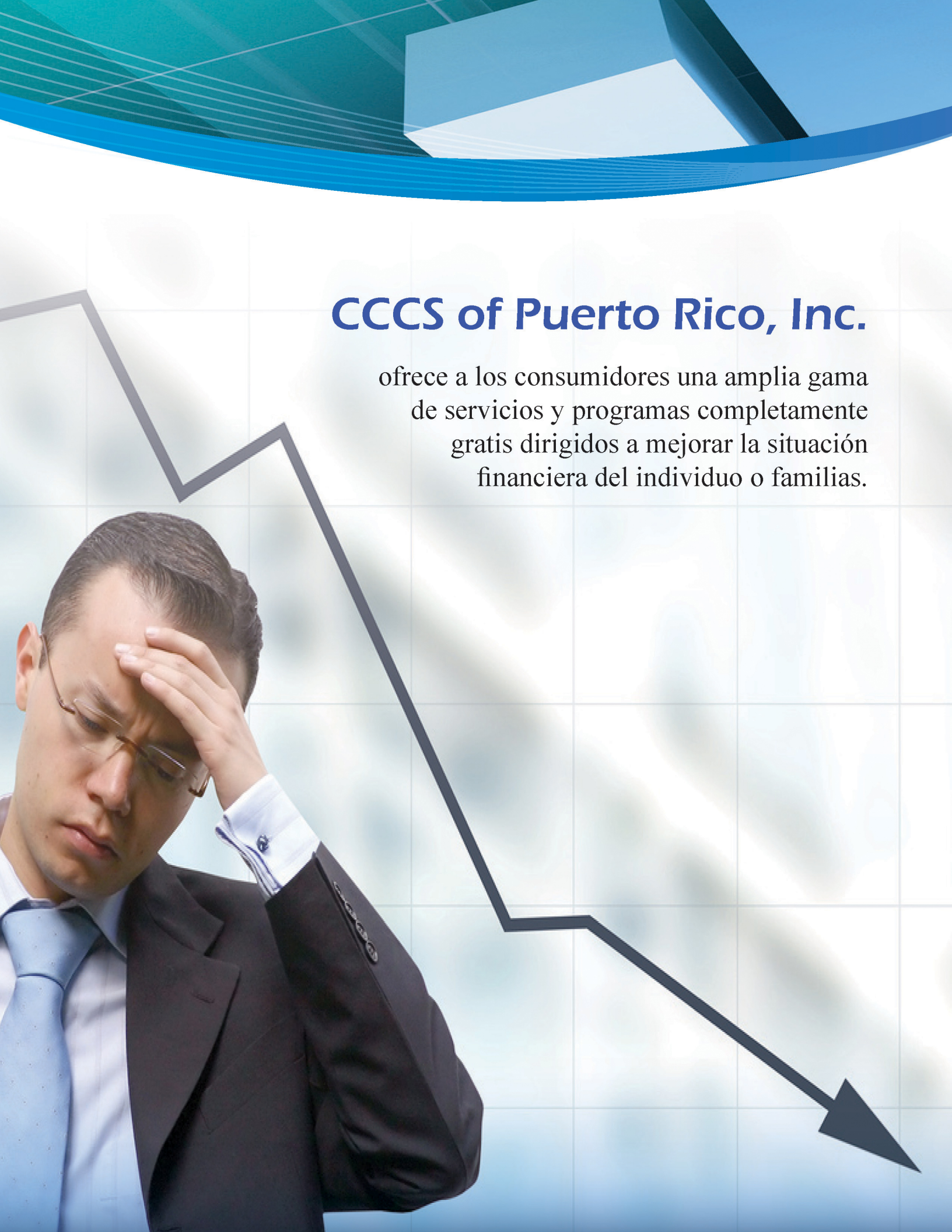



CONSUMER CREDIT
COUNSELING SERVICE
OF PUERTO RICO, INC.

Manual del Cliente

*Donde no le cuesta nada
organizar sus finanzas.*



The image features a man in a dark suit, light blue shirt, and light blue tie. He is holding his right hand to his forehead, looking distressed. The background is a light blue grid with a large, jagged, dark blue arrow pointing downwards from the top left towards the bottom right. At the top of the image, there is a curved blue banner with a white geometric shape inside it.

CCCS of Puerto Rico, Inc.

ofrece a los consumidores una amplia gama de servicios y programas completamente gratis dirigidos a mejorar la situación financiera del individuo o familias.



¿Hice lo correcto?

Felicidades. Usted ha dado un paso significativo para resolver sus problemas de deudas. Muchas personas consideran sus finanzas como algo privado en sus vidas y no desean discutir las mismas con nadie. Gracias por confiar en nosotros para buscar opciones ante su situación particular. Cuando confrontamos dificultades financieras, es duro vernos cara a cara con la realidad. Sin embargo, tenemos eventualmente que negociar con nuestros acreedores. Usted siente frustración, desesperación, miedo y confusión. Pero usted es el único que puede resolver esta situación. Sus deudas son su responsabilidad.

El programa del manejo de deudas (DMP, por sus siglas en inglés) establecido por usted y su consejero(a), le proveerá el acercamiento entre usted y sus acreedores nuevamente. Su consejero(a) está disponible para ayudarle en cualquier problema o pregunta que surja durante el término del programa.



¿Qué puedo hacer para ayudar a que mi Programa de Manejo de Deudas sea exitoso?

Manténgase en contacto con nosotros y déjenos saber si surgiera cualquier inconveniente o complicación. Envíe su depósito a tiempo. Puede enviarnos los pagos mediante Cheque Personal, Cheques de Gerente o giro. Infórmenos inmediatamente de cualquier cambio de dirección residencial, trabajo o estado civil. Verifique los estados de cuentas de sus acreedores para asegurarse que los pagos que usted efectúa a través de CCCS-PR son acreditados correctamente y que los acreedores están honrando las concesiones en los cargos por financiamiento, demora y otros si aplicaran.



¿Qué puedo hacer para que mi Programa funcione?

1. Sea puntual en todos sus depósitos a CCCS-PR. Si usted fallara en sus depósitos, sus acreedores podrían reanudar sus procedimientos regulares de cobro: cartas, llamadas y/o visitas.
2. Envíe todos los pagos a los acreedores incluídos en su DMP a través de CCCS-PR.
3. Si usted no entendiera algo sobre los estados de cuenta de sus acreedores, llámenos con la mayor brevedad posible. Nosotros le aclararemos dudas sobre los mismos.
4. Consulte con su consejero(a) antes de solicitar crédito. Si lo hiciera sin la autorización de su consejero(a), pondría en peligro su Programa de Manejo de Deudas.



¿Se comunicará CCCS-PR con mis acreedores?

Sí. Tan pronto como usted efectuó su primer pago, CCCS-PR enviará unas propuestas a cada uno de sus acreedores que nos auspician. Este documento le indicará a sus acreedores que usted está buscando una solución a su problema de deudas a través de nuestra organización y le pide a sus acreedores que brinden su cooperación. La propuesta identificará su número de cuenta, el total de la deuda, el número de acreedores en el Programa, el pago propuesto y la fecha en que se les enviarán los pagos.



¿Qué sucede si algún acreedor no acepta el Plan?

Si algún acreedor no acepta el plan de pagos propuesto, su consejero(a) o un representante de CCCS-PR se comunicará con usted para informarle que debe coordinar otro tipo de arreglo directamente con dicho acreedor o que necesita incrementar su pago debido a que su acreedor solicitó una cantidad mayor a la originalmente propuesta.



¿Me seguirán llamando mis acreedores?

Durante el primer o segundo mes del Plan de Manejo de Deudas algunos acreedores podrían continuar llamándole. Si esto sucede, hable con ellos. Recuerde: salir de deudas conllevará la cooperación de sus acreedores, CCCS-PR y usted. No trate de negociar con sus acreedores su Plan de Manejo de Deudas. Indíqueles que se comuniquen con CCCS-PR. Si el acreedor le dice que no trabaja con CCCS-PR, llame inmediatamente a nuestras oficinas. Algunos acreedores podrían exigirle que se ponga al día antes de aceptar nuestra propuesta.



¿Recibiré estados de cuenta de mis acreedores?

En la mayoría de los casos, sí. Estos deberán reflejar los pagos efectuados a través de CCCS-PR. Si usted no ve los pagos reflejados en esos estados de cuenta a pesar de haber efectuado su depósito a CCCS-PR, comuníquese con nosotros para aclarar el asunto. También necesitamos que nos confirme cualquier anomalía que note en los estados de cuenta de sus acreedores (por ejemplo, le están cobrando cargos por demora que no proceden o los cargos por financiamiento aumentaron súbitamente).



¿Puedo pagar directamente a mis acreedores estando en el Plan?

No lo recomendamos. Una vez que se establece el Plan, sus acreedores esperan que los pagos lleguen a través de CCCS-PR. Solamente en situaciones extremas y luego de consultar con su consejero(a) usted debería efectuar pagos directamente al acreedor, en cuyo caso deberá proveernos evidencia.



¿Cuándo vence mi depósito?

Su depósito deberá llegar a nuestras oficinas el día fijado por su consejero(a). Sin embargo, recomendamos que envíe el pago a principio de mes, antes del día quince (15). Puede utilizar para este propósito los sobres pre-dirigidos de CCCS-PR. De esta manera, se asegurará que sus acreedores reciban a tiempo su pago.



¿Por qué no se incluyen todos mis acreedores en el programa?

CCCS-PR no es una agencia de cobros. Nuestro objetivo es ayudar a clientes cuyos acreedores deseen cooperar con sus deudores a través de nuestra organización. Si usted tiene deudas que son aseguradas (garantizadas), generalmente estos acreedores no aceptarán trabajar con CCCS-PR ya que muchos prefieren recobrar a través de su colateral si el cliente no puede efectuar los pagos. Por otro lado, hay acreedores que no nos auspician debido a que sus políticas internas así lo establecen.



¿Recibiré constancia de mis depósitos?

Sí. Mensualmente usted recibirá un estado de actividad de CCCS-PR en el cual se reflejarán sus depósitos, los desembolsos a sus acreedores y el balance actual (estimado) de sus cuentas. Junto con su estado, recibirá también un sobre pre-dirigido para su próximo depósito. Los balances de su estado de CCCS-PR pueden variar de los de sus acreedores. Cuando usted ingresó al Programa le suministró a su consejero(a) los balances de las cuentas. Pero, como algunos de sus acreedores continúan haciéndole cargos por financiamiento, los balances de estos acreedores naturalmente serán más altos que los que refleje CCC-PR. Por favor, informe cualquier diferencia en los balances a su consejero(a) o envíe copia de sus estados de cuenta a CCCS-PR.



¿Puedo hacer depósitos con mis cheques personales?

Sí. Sus cheques personales son bienvenidos. Sin embargo, el pago mediante cheques personales podría conllevar una dilación en el proceso de desembolso a sus acreedores. Este privilegio se le extiende a todo cliente para su conveniencia. Sin embargo, si en algún momento viniera devuelto un cheque, se le exigirá a ese cliente que envíe sus pagos subsiguientes por cheque de gerente o giro. CCCS-PR no se hará responsable de ningún cargo por financiamiento, sobregiro y/o demás que apliquen sus acreedores como consecuencia de los atrasos generados por el cheque sin fondo. Otra alternativa es la del débito directo, mediante el cual podríamos retirar los fondos de su cuenta de cheque o ahorros cada mes.



¿A quién debo hacer pagaderos mis pagos?

Hágalos a favor de CCCS-PR o Consumer Credit Counseling Service of Puerto Rico, Inc.



¿Qué pasaría si no pudiera cumplir con un depósito porque tengo que hacer algún pago no recurrente como el del seguro del auto?

Cuando se estableció su presupuesto, su consejero(a) asignó una partida para cubrir esos gastos como el del seguro del auto y otros. Si usted ha seguido su presupuesto, no debería confrontar problemas para pagar estos gastos y cumplir con su plan de pagos. Si necesita ayuda adicional sobre su presupuesto llame a su consejero(a).



¿Qué sucedería si enviara tarde mi pago?

Los días de pago son establecidos por su consejero(a) a base de su situación específica. Depósitos recibidos tarde causan que nuestros desembolsos no lleguen a tiempo a los acreedores. Si usted falla un pago, es probable que sus acreedores apliquen algún cargo por demora. Además, se expondrá a que reanuden las gestiones de cobros de parte de los acreedores.





¿Que sucede si deseo incrementar mis pagos o saldar mis deudas?

Cuando las circunstancias le permitan incrementar sus pagos o saldar las deudas, llámenos. Recuerde, su meta es salir de sus deudas lo más pronto posible, Nosotros nos comunicaremos con sus acreedores para obtener los balances de saldo. Haga sus pagos finales a través de CCCS-PR.



¿Qué sucede si no envío un depósito?

Todo cliente que no efectúe su primer depósito podrá ser dado de baja. Los clientes que llevan tiempo en el programa deberían comunicarse con su consejero(a) tuviera dificultad en hacer su pago en un mes en particular.





¿Por qué tengo que entregar todas mis tarjetas de crédito?

Una de las reglas básicas para salir de deudas es no incurrir en deudas adicionales. Si se queda con las tarjetas sería muy tentador usarlas e incurrir en deudas adicionales.



¿Por qué tengo que entregar las tarjetas de crédito en las que no tengo balance o en las que mis pagos están al día?

La mayoría de los acreedores entienden que usted está teniendo dificultades financieras. Por eso, le brindan la oportunidad de reestructurar sus pagos a través de CCCS-PR. No sería justo que algunos acreedores reciban pagos reducidos mientras que los demás siguen recibiendo pagos regulares. Esto tendría una influencia negativa en el espíritu de cooperación de sus acreedores. Por otro lado, si no entrega las tarjetas, ¿quién nos asegura que no las vaya a utilizar en el futuro inmediato? Quien haya abusado del crédito, irrespectivo de la razón, no debe continuar haciendo uso del crédito hasta que salde sus cuentas.





¿Puedo obtener una tarjeta de crédito mientras pago mi plan a CCCS-PR?

No. Su principal objetivo es salir de deudas. Cuando sus deudas estén completamente saldas usted podría considerar obtener una tarjeta de crédito.



¿Qué pasa si me salgo del programa de CCCS-PR?

Su programa de CCCS-PR es voluntario. No sólo lo involucra a usted, sino también a sus acreedores y a CCCS-PR. Si usted se sale del programa pierde las ventajas de: pagos reducidos, discontinuación de intereses de algunos acreedores, el aprender a manejar su presupuesto, y la eliminación de llamadas de cobro.



¿Cómo afecta mi informe de crédito el estar en CCCS-PR?

Toda la información que aparece en su informe de crédito es proporcionada por sus acreedores. CCCS-PR no hace ningún tipo de entrada a su informe. Una vez aceptan nuestras propuestas, los acreedores codifican cada cuenta de tal forma que da a entender que usted está en un arreglo de pago que no le permite continuar utilizando el crédito. Sin embargo, si usted cumple cabalmente su compromiso a través de CCCS-PR sus gestiones futuras de crédito serán mucho más llevaderas y positivas que si hubiera optado por una petición de quiebra.



¿Deberé seguir mi presupuesto familiar mensual?

Definitivamente. Durante su sesión de consejería, su consejero(a) le explicó la importancia de establecer un presupuesto y seguirlo al pie de la letra. Si usted no sigue su presupuesto jamás saldrá de deudas y nunca podrá manejar sus finanzas positivamente.



Si necesito ayuda adicional con mi presupuesto, ¿me ayudaría CCCS-PR?

Absolutamente. Llame a su consejero a para concertar una nueva cita para aclarar cualquier duda.



¿Cómo se mantiene CCCS-PR si no cobra por sus servicios?

CCCS-PR recibe contribuciones de los acreedores, ya que ellos creen que los consumidores merecen su cooperación cuando confrontan problemas económicos.



¿Cuánto tiempo tardaré en saldar todas mis deudas?

Esa no es una pregunta simple pues cada situación es diferente. Un estimado se puede hacer dividiendo el total de sus deudas entre el total de sus depósitos mensuales, aunque hay que tomar en consideración que algunos acreedores continuarán cargando intereses u otros cargos relacionados a pesar de estar cumpliendo cabalmente en el plan de pagos.





¿Hace CCCS-PR presentaciones acerca de asuntos financieros?

Si. CCCS-PR hace presentaciones a instituciones cívicas, grupos vecinales, escuelas, iglesias y empresas, entre otros, donde cubrimos temas como: presupuesto, buen uso del dinero, uso sabio del crédito y otros asuntos referentes al mantenimiento de una buena economía familiar.



¿A quién llamo si tengo una pregunta o problema?

Llame a su consejero(a). Normalmente su consejero(a) está llevando a cabo entrevistas. Pero si le deja un mensaje, tan pronto él (ella) pueda le contestará su llamada. Para preguntas rutinarias, cualquier representante de servicios al cliente podría ayudarle.



MEMBER
People Who Care

Área Metro

Teléfono: (787) 722-8835

Fax: 722-6979

Isla

Teléfono: 1 (800) 717-2227

(Línea Libre de costo)

www.cccspr.org