



# Intereses más bajos

## Reducir la tasa de interés de su tarjeta de crédito

Las empresas de tarjetas de crédito tienen un departamento que se dedica a mantener su negocio: el departamento de retención.

### En el mejor de los casos

1. Tiene un buen puntaje crediticio.
2. Está al día con sus pagos.
3. Ha recibido una oferta por correo de otra compañía de tarjetas de crédito.

Si esta es su situación, primero reúna su documentación: copias de algunos meses de facturas que muestren su tasa de interés actual y/o aumentada, y una oferta de un competidor. Luego llame al número que figura en el reverso de su tarjeta de crédito y pregunte por el departamento de retención. Su llamada se transferirá a una persona muy agradable que desea conservar su cuenta.



### Ejemplo de guion #1 Tasa actual demasiado alta

**Usted:** “Acabo de recibir por correo esta increíble oferta de una nueva tarjeta de crédito que tiene un tipo de interés introductorio de sólo el 4.9%. Realmente no quiero cambiar de tarjeta, ya que su servicio ha sido estupendo. Pero a pesar de que tengo su tarjeta desde hace tres años, sigo pagando el 20% sobre cualquier saldo. Tendré que transferir mi saldo a menos que puedan bajar la tasa de interés”.

### Ejemplo de guion #2 Aumento de la tasa de interés

**Usted:** “He sido un cliente leal durante muchos años y mi cargo financiero aumentó a pesar de que estoy al día en mi cuenta. Su competidor me ha enviado una gran oferta”. (Lea la oferta que tiene en la mano), es decir, “están ofreciendo transferir mi saldo sin cargo y darme una tasa inicial baja de \_\_\_ durante \_\_\_ meses”.

En este punto, el representante debe ofrecer igualar esa tasa durante un cierto tiempo; cuanto más tiempo, mejor. Si no le hace una buena oferta, vuelva a llamar más tarde. Al día siguiente, intente nuevamente con un representante diferente de servicio al cliente. Sea cortés y persistente. ¡No se rinda. Siga intentando!

### El segundo mejor de los casos

1. Casi siempre paga a tiempo.
2. Ha sido cliente durante muchos años.
3. Puede tener o no la oferta de un competidor a la mano.

Reúna su documentación: copias de algunos meses de facturas que muestren la tasa de interés. Como se explicó anteriormente, llame a la compañía de su tarjeta de crédito y pregunte por el departamento de retención. Una vez más, su llamada se transferirá a alguien que quiera mantener su cuenta. Explique cortésmente su situación y pregúnteles qué pueden hacer. Si no pueden ayudarlo, vuelva a llamar otro día y vuelva a intentarlo con un representante diferente de servicio al cliente.

### Muy importante:

- Consiga nombres (nombre y apellido), números de teléfono directos, dirección y correo electrónico de la persona con la que está hablando.
- Escriba todos los detalles de lo que se dijo y repítaselos para asegurarse de que no haya malentendidos.

La competencia en las tarjetas de crédito hoy en día es intensa y no quieren perderlo como cliente. Las compañías de tarjetas de crédito son negocios altamente rentables sólo si el cliente permanece por un tiempo. Así que al menos inténtelo.

No tiene nada que perder y mucho que ganar.

## RECUERDE

Complete su hoja de registro de negociaciones para que tenga registros precisos de sus llamadas y lo que se discutió y/o decidió.