



# Trabaje con los acreedores

## NEGOCIAR

Negociar pagos y tasas de interés más bajas es una forma clave de pagar su deuda.

Aquí hay algunas directrices simples que le ayudarán con las negociaciones de la cuenta de la tarjeta de crédito. El objetivo es reducir las tasas de interés y/o reducir los pagos mínimos.

Comuníquese con sus acreedores cuando por PRIMERA vez se dé cuenta de que se retrasará en un pago o de que los pagos mínimos mensuales de su crédito superan sus ingresos, para poder explicar la situación y elabore un plan de pago realista.

### 1. Realice la llamada.

- Llame a la compañía de tarjetas de crédito y pregunte por el departamento de cobranzas.
- Preséntese y explique que tiene la intención de pagar, pero, para ello, está solicitando su ayuda de cualquier forma posible.
- Hágales saber que esta cuenta de crédito, así como otras, se cerrará y no se abrirán otras nuevas.

### 2. Escuche bien.

- Deje que le hagan una oferta; es posible que le sorprendan y le den más de lo que hubiera pedido.
- Anote todos los detalles de la conversación y repítalos para asegurarse de que no haya malentendidos.

## ¡MUY IMPORTANTE!

Al hacer llamadas telefónicas, asegúrese de **mantener un registro** de:

- hora y fecha de la llamada,
- nombre y apellido del representante,
- número de teléfono directo,
- dirección postal y
- correo electrónico.

### 3. No se quede callado.

- Pregunte si puede obtener aún más concesiones y, de ser así, qué se necesitaría.
- Sea educado, pero FIRME. (Tenga en cuenta que los que trabajan en los departamentos de cobranza están acostumbrados a tratar con clientes “morosos” y pueden ser algo duros con sus solicitudes).
- Si se realizan ajustes en su cuenta, asegúrese de que le envíen los cambios POR ESCRITO.

### 4. Si necesita un segundo paso, o no puede pasar debido a tiempos de espera excesivos, envíeles una carta.

- Nuevamente, preséntese y explique su situación y lo que necesita.
- Guarde una copia de la carta.
- Haga un seguimiento con una llamada telefónica después de que hayan tenido tiempo de recibir la carta.

Tenga cuidado de llevar un registro de todas las llamadas que realiza, incluido el nombre del representante de la empresa y la hora y fecha en que realizó la llamada.

