

## **CARTA DE DERECHOS DE LOS SOLICITANTES DE PRÉSTAMOS ESTUDIANTILES**

### **TODOS LOS SOLICITANTES DE PRÉSTAMOS ESTUDIANTILES TIENEN DERECHO A CONTAR CON:**

1. cartas detalladas de concesión de ayuda financiera de las escuelas de Nueva York.
2. información clara, precisa y completa de los términos de sus préstamos.
3. información sobre cualquier plan y opción disponibles de devolución de préstamos.
4. información sobre cualquier opción disponible de anulación, condonación y cancelación.
5. pagos de préstamos aplicados a sus cuentas de las maneras que les resulten más beneficiosas.
6. representantes informados de servicio al cliente que los traten de manera respetuosa y equitativa.
7. historiales detallados de cuentas de préstamos a los cuales se pueda acceder en línea fácilmente y de manera segura.
8. traspaso sin contratiempos si una nueva compañía gestiona su préstamo.
9. informes precisos de historiales de pago a agencias de crédito.
10. respuestas a las reclamaciones que hagan sobre su compañía recaudadora.

#### **1. Cartas detalladas de concesión de ayuda financiera de las escuelas de Nueva York.**

Si usted solicita ayuda financiera para asistir a las escuelas de Nueva York, las escuelas deben enviarle una hoja informativa uniforme sobre la concesión de ayuda financiera para que su familia entienda fácilmente los costos de la educación, tome decisiones financieras fundamentadas y compare las ofertas de ayuda financiera de las diferentes escuelas. Estas cartas de concesión de ayuda financiera deben incluir cierta información, como el costo total de la asistencia del año siguiente, el costo estimado de asistencia de cualquier año subsecuente que sea necesario para obtener un título, total de subvenciones y becas, montos previstos de préstamos y el índice de graduación de la escuela, el índice de mora de préstamos y la deuda estudiantil promedio.

#### **2. Información clara, precisa y completa de los términos de sus préstamos.**

Las compañías recaudadoras de préstamos estudiantiles no pueden distorsionar ni omitir cualquier información relacionada a sus préstamos, tal como los términos o condiciones, la existencia o monto de cualquier tarifa o pago y cualquier política relacionada con exenciones de cofirmantes.

#### **3. Información sobre cualquier plan y opción disponibles de devolución de préstamos.**

Las compañías recaudadoras de préstamos estudiantiles deben informarle acerca de todos y cada uno de los planes de devolución de préstamos para los cuales usted resulte elegible publicando la información de manera destacada en sus sitios web y asegurándose de que sus representantes de atención al cliente estén bien capacitados y le envíen notificaciones informativas anuales por correo.

#### **4. Información sobre cualquier opción disponible de anulación, condonación y cancelación.**

Las compañías recaudadoras de préstamos estudiantiles deben informarle acerca de todos y cada uno de los programas de condonación, cancelación o anulación para los cuales usted resulte elegible publicando la información de manera destacada en sus sitios web y asegurándose de que sus representantes de atención al cliente estén bien capacitados y le envíen notificaciones informativas anuales por correo.

#### **5. Pagos de préstamos aplicados a sus cuentas de las maneras que les resulten más beneficiosas.**

A fin de reducir los costos para los estudiantes y sus familias, si no se especifica en el contrato de su préstamo, las compañías recaudadoras de préstamos estudiantiles deben preguntar cómo le gustaría aplicar a su cuenta cualquier pago no conforme a lo establecido –aquellos que son mayores o menores al pago debido mensual. Si usted no proporciona una manera específica de

aplicar el pago, las compañías recaudadoras de préstamos deben aplicar el pago de la manera que le resulte más ventajosa a usted. Eso implica, por ejemplo, aplicar los sobrepagos al préstamo de intereses más altos para asegurarse de que se salde tan pronto como sea posible, y aplicar los pagos insuficientes de modo que se reduzcan al mínimo los cargos por mora y los informes negativos de crédito.

**6. Representantes informados de servicio al cliente que los traten de manera respetuosa y equitativa.**

Las compañías recaudadoras de préstamos estudiantiles deben publicar de manera destacada en sus sitios web una línea gratuita a la cual usted pueda llamar para comentar sus préstamos con un representante de atención al cliente en el momento. Estos representantes deben estar capacitados y tener conocimientos sobre cualquier plan disponible de devolución de préstamos o programa de condonación, anulación o cancelación. El hecho de que una compañía recaudadora de préstamos estudiantiles o un representante de la misma adopten una conducta ilícita, injusta, engañosa, abusiva o depredadora, tal como tergiversar u omitir cualquier opción que esté disponible para usted como solicitante de préstamos o reorientarlo a planes de devolución más costosos que los adecuados para usted, es una violación de las leyes del estado de Nueva York.

**7. Historiales detallados de cuentas de préstamos a los cuales se pueda acceder en línea fácilmente y de manera segura.**

Las compañías recaudadoras de préstamos estudiantiles deben tener disponible en línea, a toda hora y de manera gratuita, un conjunto claro y completo de los registros de cada uno de sus préstamos. Estos registros deben incluir un informe que describa cada uno de sus préstamos estudiantiles gestionados y el estado de esos préstamos, así como también los índices de interés y el saldo restante de los préstamos.

**8. Traspaso sin contratiempos si una nueva compañía gestiona su préstamo.**

Si su préstamo estudiantil se traspasa por algún motivo de una compañía recaudadora de préstamos estudiantiles a otra, las compañías deben asegurarse de que toda la documentación relevante se traspase como corresponde, como los pagarés del préstamo, un calendario de los pagos efectuados y todo registro de comunicación con usted. Asimismo, la nueva compañía recaudadora de préstamos estudiantiles debe respetar y seguir ofreciendo los mismos beneficios que tenía la anterior a su disposición, incluyendo los beneficios que tenía a disposición, pero para los cuales no resultaba elegible aún. Por último, las compañías recaudadoras de préstamos estudiantiles deben proporcionarle una notificación de cualquier venta, asignación o traspaso de su préstamo al menos siete antes del vencimiento del próximo pago.

**9. Informes precisos de historiales de pago a agencias de crédito.**

Las compañías recaudadoras de préstamos estudiantiles deben presentar solo información precisa acerca de su cumplimiento de pagos a las agencias de informes de créditos.

**10. Respuestas a las reclamaciones que hagan sobre su compañía recaudadora.**

Las compañías recaudadoras de préstamos estudiantiles deben responder todas las reclamaciones que haga usted, un cofirmante o un representante autorizado. Las compañías recaudadoras de préstamos estudiantiles deben acusar recibo de la reclamación y, luego, investigar y corregir cualquier error dentro de un período específico de tiempo. Además, usted puede presentar una queja al Departamento de Servicios Financieros del estado de Nueva York, que se asegurará de que la compañía recaudadora de préstamos estudiantiles investigue y responda la reclamación a tiempo.