



Estándares de Calidad para los Miembros de la Fundación Nacional para el Asesoramiento Crediticio

Para poder incorporarse como miembro de la Fundación Nacional para el Asesoramiento Crediticio (NFCC) y para permanecer en condición de miembros, las agencias de asesoramiento crediticio deben adherir a los siguientes Estándares de Calidad de la NFCC:

- **Acreditación:** Con el fin de garantizar el más alto nivel y calidad de servicios para consumidores, las agencias miembro de la NFCC deben obtener y mantener una acreditación otorgada por el *Council on Accreditation* (“COA”), una agencia de acreditación externa e independiente.
- **Estatus sin fines de lucro:** Para ser miembro de la NFCC, la agencia debe operar como una organización sin fines de lucro conforme a lo establecido en la Sección 501(C)3 del Código de Rentas Internas.
- **Acceso y disponibilidad:** Las Agencias Miembro de la NFCC deben proveer servicios en horarios convenientes para el público a todas las personas sin consideraciones de edad, raza, credo, religión, empleo, estado civil o situación financiera.
- **Educación financiera:** Para mantenerse dentro de los objetivos trazados por la NFCC, las agencias miembro deben ofrecer programas de educación financiera sobre temas de administración de dinero, elaboración de presupuestos y uso responsable del crédito y otras herramientas financieras.
- **Sesiones de asesoramiento:** Con el fin de garantizar la calidad del servicio de asesoramiento, los consejeros de las Agencias Miembro de la NFCC deben poseer la capacitación y certificación correspondientes. Los asesores o consejeros deben entrevistar individualmente a los consumidores en sesiones de asesoramiento sobre administración de dinero y deben entregar a los clientes una evaluación y plan de acción por escrito.
- **Asesores:** Los asesores tienen prohibido recibir incentivos basados en el establecimiento de Programas de Administración de Deuda (“DMP”) de sus clientes.
- **Planes de Administración de Deuda:** Las agencias miembro de la NFCC sólo pueden establecer planes de administración de deuda o DMP cuando dicho plan se adecue a las necesidades y preferencias del cliente y con el único fin de ayudarlo a lograr metas y objetivos de índole financiera.
- **Información sobre el modelo de doble rol:** Las agencias miembro de la NFCC deben declarar en todos sus materiales referidos a los planes de administración de deuda el doble rol que desempeñan que consiste en responder a las necesidades de los consumidores y de los acreedores.
- **Información sobre la duración de los planes de administración de deuda:** Las Agencias Miembro de la NFCC deben entregar por escrito a cada cliente que se

inscriba en un plan de administración de deuda un cálculo estimado del período de tiempo que tomará completar el programa.

- **Integridad fiscal:** Las Agencias Miembro de la NFCC deben implementar controles internos para proteger los activos de la organización de actos fraudulentos, tergiversación y asignación indebida.
 - **Cuentas fiduciarias de los clientes:** Las Agencias Miembro de la NFCC deben mantener las cuentas fiduciarias de sus clientes por separado.
 - **Auditoría financiera anual:** Todos los libros contables y registros financieros de una agencia miembro de la NFCC deben ser sometidos a una auditoría anual realizada por un Contador Público Certificado.
 - **Formularios 990 y 990-T del IRS:** Las agencias miembro de la NFCC deben presentar en tiempo y forma los formularios 990 y 990-T ante el Servicio de Rentas Internas (IRS) y también deben remitir copias de dichos formularios a la NFCC.

- **Autoridades/Junta Directiva:** Con el fin de garantizar una representación comunitaria amplia y no discriminatoria, los miembros de la NFCC deben constituir juntas directivas compuestas por un mínimo de 10 miembros. La cantidad máxima de miembros de la junta con derecho a voto que reciban una compensación directa o indirecta de la Agencia Miembro se limita al 10%. Ningún familiar del personal de una Agencia Miembro puede integrar la junta directiva.

- **Seguro de responsabilidad y fidelidad de directivos, administradores y empleados:** Las Agencias Miembro de la NFCC deben poseer seguro y/o fianza para todos los empleados que tengan acceso a sus fondos y/o a los fondos de los clientes.

- **Pauta para el establecimiento de cargos de monto razonable:** El monto de los cargos cobrados a los consumidores o clientes deben mantenerse al nivel más bajo posible y nunca se le debe negar asesoramiento a una persona debido a su incapacidad de pago.

- **Prácticas éticas y normas de conducta:** Las Agencias Miembro de la NFCC deben administrar sus organizaciones de acuerdo a normas éticas estrictas y deben conducir todas sus actividades de manera de evitar el perjuicio, equívoco, confusión o menoscabo de los consumidores, clientes, voluntarios y empleados.

- **Publicidad:** Las Agencias Miembro de la NFCC no pueden difundir ningún tipo de publicidad engañosa, falsa o que induzca a error y deben adherir a los más altos estándares de honestidad y equidad.

- **Cumplimiento de las leyes federales, estatales y locales:** Las Agencias Miembro de la NFCC deben cumplir todas las leyes federales, estatales y locales. Las Agencias Miembro deben obtener licencia requerida o formalizar la inscripción correspondiente conforme a lo establecido por la ley.

- **Querellas:** Las Agencias Miembro de la NFCC deben establecer procedimientos escritos ofreciendo a los clientes un mecanismo formal para expresar y resolver quejas y querellas. Las Agencias Miembro deben implementar procesos escritos de apelación y garantizar la resolución de los asuntos en tiempo y forma.

- **Ganancias indebidas y beneficio privado:** Las Agencias Miembro de la NFCC no deben estar organizadas ni deben ser operadas en beneficio de intereses privados. Ninguna porción de los ingresos netos de las agencias miembro puede destinarse indebidamente en beneficio de ningún accionista ni individuo privado.

