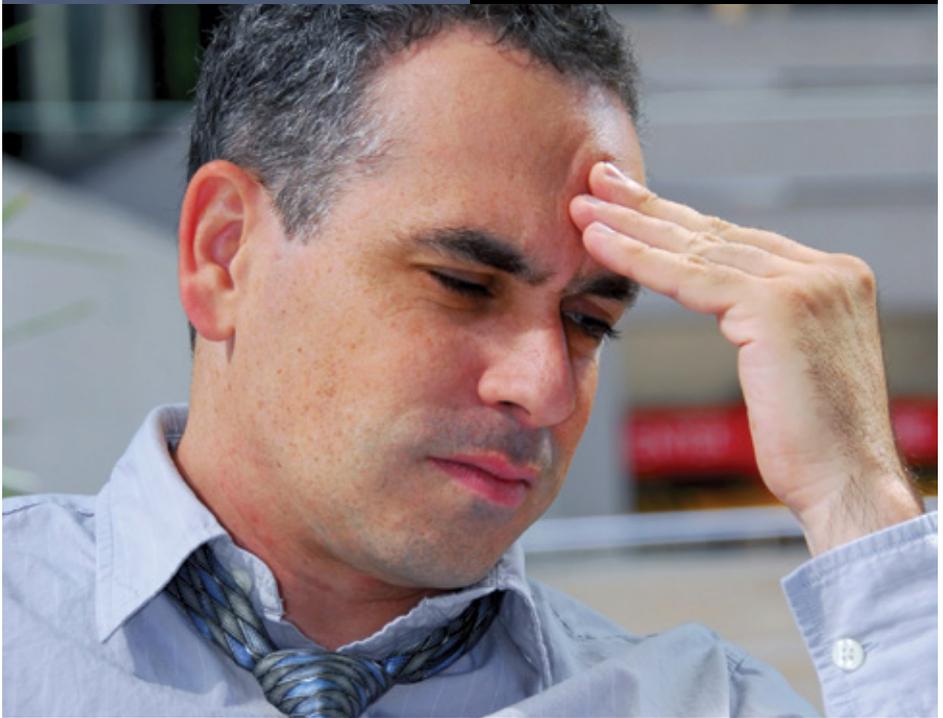




ERRORES MONETARIOS

Aprenda cómo evitarlos y cómo
recuperarse rápidamente cuando ocurran



1-800-210-3481

www.ConsolidatedCredit.org/es

5701 West Sunrise Boulevard | Fort Lauderdale, FL 33313

Felicitaciones por dar este importante paso para aprender sobre temas relacionados con errores comunes en el dinero. Consolidated Credit ha estado ayudando a las personas de todo el país a resolver sus problemas de deuda y crédito durante más de 25 años.

Nuestro equipo educativo ha creado más de cuarenta publicaciones para ayudarlo a mejorar sus finanzas. Visite ConsolidatedCredit.org para acceder a todas nuestras publicaciones de forma gratuita.

También encontrará una gama de recursos de educación financiera, incluyendo cursos interactivos, videos instructivos, seminarios web, infografías y más. Nuestra misión es proporcionarle todas las herramientas que necesita para liberarse de las deudas y utilizar el dinero de forma inteligente, para que pueda planificar el futuro y crear riqueza.

Si se siente abrumado por una deuda de tarjeta de crédito con una alta tasa de interés, le animo a que llame al **1-800-210-3481** para recibir una evaluación gratuita de un consejero de crédito certificado. Juntos, pueden encontrar la mejor solución para pagar su deuda y lograr la estabilidad financiera.

También le invito a compartir estos recursos con otras personas que conozcan y que quieran mejorar sus finanzas. Consolidated Credit ofrece programas de asociación, que pueden ayudar a grupos, empresas y comunidades a aprender y crecer juntos. Si está interesado en saber más, llámenos y estaremos encantados de ayudarlo a personalizar un programa para su organización.

Atentamente,



Gary S. Herman
Presidente
Consolidated Credit

Errores Monetarios

Los errores financieros ocurren. Incluso con los mejores planes financieros, las cosas pueden pasar desapercibidas y los errores pueden ocurrir.

Pero no debería sentirse derrotado cada vez que cometa un error financiero. En cambio, tómelo como un momento de enseñanza, aprenda de sus errores, y siga adelante mejor preparado para el futuro.

Esta guía describe los errores más comunes que cometen los consumidores. Usted aprenderá:

- A qué debe estar pendiente
- Cómo los errores pueden afectar sus finanzas
- Lo que puede hacer para recuperarse rápidamente
- Cómo evitar repetirlos

Si tiene problemas o preguntas, recuerde que estamos aquí para ayudar. Llame al **1-800-210-3481** para hablar con un consejero de crédito certificado sin cargo o visite nuestro sitio web para obtener más información.

Error Monetario #1: Fallar en un pago de la hipoteca

Pagar la hipoteca debería ser una prioridad. Es una **factura esencial** porque mantiene un techo sobre su cabeza.

Pero, ¿qué pasa si no hace un pago?

Primero, no se asuste. Su prestamista quiere mantenerlo en su casa. Así que, en lugar de ser un adversario, son sus aliados para volver a encarrilarse.



Datos rápidos sobre los pagos de la hipoteca:

- La mayoría de las hipotecas se pagan el día **1 del mes**
- Los cargos por retraso a menudo no se aplican hasta el día **16**
- Un pago no se considera fallido hasta que se **retrasa 30 días**
- Muchos prestamistas no reportan los pagos atrasados a las agencias de crédito hasta que se **retrasan 60 días**
- La mayoría de los prestamistas no iniciarán acciones de ejecución hipotecaria hasta que usted tenga un retraso de **120 días**

Lo que debería hacer:

1. **Contacte a su prestamista inmediatamente.**
2. **Si puede hacer el pago, hágalo inmediatamente.**
 - a. Pregunte si se han aplicado cargos por retraso.
 - b. Si su retraso es menos de 30 días, esto no debería afectar su crédito negativamente.
3. **Si no puede hacer el pago este mes, discuta sus opciones con su prestamista:**
 - a. ¿Puede hacer un pago parcial ahora y luego ponerse al día con un pago mayor el próximo mes?
 - b. ¿Podría saltarse el pago de este mes y hacer un pago doble el próximo mes?
 - c. ¿Puede ponerse al día con pagos ligeramente más altos en los próximos meses?
4. **Si tiene problemas para hacer el pago cada mes, porque perdió su trabajo o algún otro cambio en su presupuesto, discuta estas opciones:**
 - a. Solicite perdón de pagos, para detener temporalmente o reducir sus pagos mientras trabaja en mejorar su situación, como buscar un nuevo trabajo

b. Considere la posibilidad de refinanciar, lo que podría reducir permanentemente sus pagos mensuales

5. **Si el cambio en su situación es permanente**, puede que tenga que explorar opciones para salir de su hipoteca con la mayor facilidad posible. Debe considerar:

- a. Vender su casa para salir de la hipoteca, el dinero de la venta pagará lo que debe
- b. Usar una venta corta (short sale) aprobada si el precio de venta de la casa es menor que el saldo restante de su hipoteca
- c. Utilizar una escritura en propiedad en lugar de la ejecución hipotecaria para devolver la propiedad al prestamista
- d. Usar la escritura de arrendamiento para que pueda arrendar la casa temporalmente mientras busca otra vivienda

Recuerde que su prestamista quiere ayudarle a conservar su casa. Hable con su prestamista acerca de cuál de estas opciones funcionará para usted y cómo pueden trabajar juntos para encontrar una solución.

Consejos para evitar el incumplimiento de los pagos de la hipoteca

- Cree un presupuesto que cubra todos sus gastos y facturas.
- Construya ahorros de emergencia, de esta forma, si tiene un imprevisto, cuenta con dinero para cubrir las facturas.
- Configure el pago automático o el débito directo para evitar que se venzan los pagos o que se paguen tarde.

Error #2: Sobregiro en su cuenta

Los sobregiros se producen cuando gasta dinero que no tiene en su cuenta corriente. Esto puede ocurrir cuando:

- Usa su tarjeta de débito csin tener fondos suficientes
- Retira dinero en un cajero automático cuando no tiene fondos

-
- El Pago Automático o Débito Directo pagan una cuenta cuando su saldo es bajo
 - Firmó un cheque que rebotó

Los sobregiros suelen ocurrir porque tiene problemas para equilibrar su presupuesto. Es un síntoma de un desafío financiero mayor que seguramente está enfrentando.



Datos rápidos sobre los sobregiros:

- Los sobregiros pueden ser costosos:
 - o El cargo promedio por sobregiro es de más de **\$33**.
 - o También podría tener que pagar tarifas por fondos insuficientes, que oscilan entre los **\$27 - \$35 dólares**.
- Si usted constantemente sobregira su cuenta, su banco o cooperativa de crédito puede **cerrar su cuenta**.
- Los sobregiros aparecen en su **reporte de ChexSystems**, que es como un reporte de crédito para el historial de su cuenta corriente.
 - o Un mal **reporte de Chex Systems** puede hacer difícil abrir nuevas cuentas

Lo que debe hacer

Si no tiene fondos en su cuenta al momento de una transacción, su saldo puede caer por debajo de \$0.00 si no cuenta con la protección contra sobregiros.

1. Revise el saldo de su cuenta inmediatamente para ver cuánto le cuestan la transacción de sobregiro y los cargos.
2. **Si el sobregiro afectará una transacción o factura con una compañía o proveedor de servicios**, comuníquese con ellos inmediatamente para hacer otros arreglos de pago.
3. Vea si tiene alguna otra transacción pendiente antes de recibir más dinero en su cuenta.

-
- a. Si tiene configurado el Pago Automático o Débito Directo para las facturas, es posible que tenga que detener estas transacciones.
4. Una vez que deposite fondos adicionales en su cuenta, se deducirán el sobregiro y los cargos.
5. **Si su cuenta se cierra debido a sobregiros habituales**, tendrá que abrir una cuenta en un nuevo banco o cooperativa de crédito.
- a. Puede solicitar un Reporte de Divulgación del Consumidor a ChexSystems.
- b. Es posible que se le exija que complete cursos de educación financiera antes de poder abrir la cuenta.

Consejos para evitar sobregiros

- Elabore un presupuesto que cubra todos sus gastos incluyendo todas las facturas, gastos necesarios y gastos discrecionales.
- Si le pagan cada dos semanas, cree un calendario de pago de facturas para asegurarse de que las facturas se dividen por igual entre sus cheques de pago
 - o Si no, contacte con los acreedores y proveedores de servicios para ver si puede mover algunas de sus fechas de vencimiento
- Hable con su banco o cooperativa de crédito sobre la protección contra sobregiros, que podría incluir:
 - o **Transferencias de sobregiros:** Utiliza los fondos de una cuenta de ahorros para cubrir la transacción.
 - o **Pago de cortesía:** La institución financiera cubre el sobregiro, pero usted debe devolverlo puntualmente con los honorarios.
 - o **Línea de crédito para sobregiros:** Utiliza la línea de crédito para cubrir la transacción; debe ser devuelta, con cargos por intereses.

Error #3: Agotar el límite de una tarjeta de crédito

Utilizar al máximo una tarjeta de crédito es malo para su presupuesto y su puntaje de crédito. También es una clara señal de advertencia de que puede estar dirigiéndose a dificultades financieras.



Lo más importante es actuar con rapidez y decisión para identificar los problemas financieros que le han llevado a alcanzar el límite de crédito, para que pueda equilibrar su presupuesto y evitar endeudarse aún más.

Luego, debe tomar medidas para pagar el saldo lo más rápido posible. He aquí porqué...

Datos rápidos sobre los límites de crédito:

- Se llega al máximo de una tarjeta de crédito cuando se alcanza o se **supera el límite de crédito**.
- Usar más del **30% de un límite de crédito disponible afectará su puntaje de crédito**.
- Su compañía de tarjeta de crédito puede ofrecerle un límite más alto, dependiendo de su puntaje de crédito en el momento en que alcance el máximo del crédito de la tarjeta.
- No siempre le conviene seguir aumentando sus límites.
- Cuantas más tarjetas lleguen a su máximo, más perjudica a su puntaje de crédito.

Lo que debe hacer

1. **Primero, identifique lo que le causó que llegara al máximo de la tarjeta.**
 - a. ¿Tuvo una pérdida de ingresos, por un evento como la pérdida de trabajo o un divorcio?

b. ¿Tuvo un gasto de emergencia o facturas médicas que no pudo cubrir con ahorros?

c. ¿Gastó más de lo que gana porque está financieramente sobrecargado?

2. A continuación, debe crear o revisar su presupuesto.

a. Su presupuesto debe ser realista y reflejar con precisión TODOS los gastos que tiene, incluso los pequeños.

b. Asegúrese de incluir los ahorros, trátelos como una factura que se paga a sí mismo.

3. Entonces use su presupuesto para hacer un plan para pagar el saldo.

a. No confíe en los pagos mínimos.

b. Determine cuánto puede pagar cada mes, para poder pagar el saldo lo más rápido posible.

c. Si tiene varias tarjetas que están en o cerca de su límite, pague primero la tarjeta con la Tasa de Porcentaje Anual (APR, por sus siglas en inglés) más alta.

4. Si no puede equilibrar su presupuesto de manera que acumule ahorros y pague su saldo rápidamente, comuníquese con un **consejero de crédito certificado** para analizar sus opciones de alivio de deuda.

Consejo: No acepte inmediatamente una oferta de límite más alto de una compañía de tarjetas de crédito. Eso sólo le da la oportunidad de acumular más deuda, lo que puede profundizar sus problemas financieros. Necesita concentrarse en pagar la deuda que tiene, ¡no en acumular más!

Consejos para evitar llegar al límite de crédito de las tarjetas

- La planificación suele ser la clave para evitar la deuda de tarjetas de crédito.
 - o Necesita planear grandes gastos, para poder pagarlos en efectivo en vez de usar el crédito.
 - o También planifique los ahorros en su presupuesto para poder crear un fondo de emergencias para cubrir emergencias y gastos inesperados.

-
- Una buena regla general es que debe ahorrar entre el 5 y el 10% de sus ingresos netos (para llevar a casa) cada mes.
 - o Incluso si no puede ahorrar esa cantidad, determine lo que puede ahorrar ahora y luego trabaje para lograr su objetivo.
 - Debe tener un fondo de emergencia que cubra de 3 a 6 meses de facturas y otros gastos necesarios.
 - o Esto ayuda a evitar que se acumulen los gastos de tarjeta de crédito si pierde su trabajo o no puede trabajar.
 - ¡No se acostumbre a arrastrar los saldos de sus tarjetas de crédito!
 - Los saldos deben ser pagados tan pronto como sea posible.

Error #4: Una factura médica en colección

Los cobros de deudas médicas suceden cuando una factura por servicios médicos que usted recibe no se paga. A menudo, esto no es el resultado de ser irresponsable en el pago de sus cuentas. Sucede porque usted asume que el seguro cubrirá la factura, pero no es así.



En muchos de estos casos, su primera señal de que hay un problema es que recibe un aviso de cobro.

La buena noticia es que las agencias de crédito y las empresas de calificación crediticia han reconocido que las facturas médicas impagas no son necesariamente un signo de riesgo financiero para el consumidor. Como tal, han proporcionado asignaciones especiales para la deuda médica.

Aun así, es importante abordar la situación rápidamente para evitar posibles daños al crédito y llamadas acosadoras de los cobradores.

Datos rápidos sobre las colecciones médicas y su crédito

- En 2017, las tres principales agencias de crédito de los Estados Unidos (Experian, Equifax, TransUnion) pusieron en marcha la iniciativa del **Plan Nacional de Asistencia al Consumidor** para garantizar la exactitud y la calidad de los reportes de crédito.
 - o Una parte clave del plan estipula que **las deudas médicas no serán reportadas en los reportes de crédito del consumidor hasta después de un período de espera de 180 días.**
 - o Esto da tiempo para que se apliquen los pagos de los seguros o se hagan arreglos si un consumidor tiene lagunas en la cobertura.
 - o A diferencia de otros tipos de cobros, **la deuda médica se elimina de su reporte cuando ha sido pagada o si está siendo pagada por el seguro.**
- En los modelos de puntaje de crédito más nuevos, incluidos FICO 9 y VantageScore 4.0, **las colecciones médicas tienen menos "peso"** que otros tipos de cobranzas.
 - o Esto significa que una **deuda médica afectaría menos su puntuación** incluso si aparece en su reporte de crédito después de que pasen los 180 días.

Lo que debe hacer

1. **Si recibe un aviso de cobro médico y tiene seguro**, debe ponerse en contacto con su proveedor de seguros primero para ver por qué no se cubrió la reclamación.
 - a. Si el seguro no pagó la deuda por error, trabaje con su aseguradora para asegurarse que la factura se pague con prontitud.
 - b. Si la reclamación fue rechazada, puede presentar una apelación si cree que el procedimiento debe ser cubierto por su plan.
2. Si no tiene un seguro que debería haber cubierto la factura, entonces tendrá que hacer arreglos para que se pague lo antes posible.

a. Debería tratar de pagarla dentro de los 180 días.

2. Para asegurarse de que la cuenta se paga correctamente, comience llamando al proveedor de servicios médicos original, no a la agencia de cobros.

a. Solicite una factura detallada que debe revisar para asegurarse de que recibió todos los procedimientos y servicios enumerados. Si no es así, es posible que tenga que solicitar que el proveedor revise la factura.

b. Si todas las partidas de la factura son correctas, hable con el proveedor sobre la posibilidad de establecer un plan de pagos para que pueda pagarla.

3. Si el proveedor de servicios médicos insiste en que pase por la agencia de cobros, entonces puede contactar al cobrador.

a. Sólo comuníquese con un cobrador por correo físico.

b. Solicite que le envíen información que corrobore la deuda.

4. Una vez que el cobrador corrobore la deuda, deberá encontrar un método para hacerse cargo de la factura, preferiblemente en un plazo de 180 días. Dependiendo de su situación, usted puede:

a. Ver si puede pagar la cantidad total en un solo pago.

b. Establecer un plan de pagos para pagar la cuenta a plazos.

c. Ver si el cobrador está dispuesto a liquidar la cuenta por menos de la cantidad total adeudada.

Consejo: Los cobradores deben seguir ciertas reglas según la Ley de Prácticas Justas de Cobro de Deudas. Si un cobrador se pone en contacto con usted a primera hora de la mañana o a última hora de la noche, haciendo amenazas o usando un lenguaje abusivo, póngase en contacto con la Comisión Federal de Comercio para presentar una queja.

Consejos para evitar las colecciones médicas

- Revise cuidadosamente sus pólizas de seguro médico, para saber qué está cubierto y qué no.
- Si obtiene el seguro a través de su empleador, asegúrese de asistir a las sesiones de inscripción anual para que pueda entender los posibles cambios anuales de su plan.
- Si va a someterse a un procedimiento o a ver a un especialista que no está seguro de que esté cubierto, póngase en contacto con su aseguradora para confirmar.
- Si su seguro primario no proporciona cobertura completa, considere obtener un "seguro de brecha" (*gap insurance*).
- Siempre pida facturas detalladas a los proveedores de atención médica para que pueda revisar la factura y comprobar su exactitud.
- Descargue la aplicación de su proveedor de atención médica o revise las reclamaciones en línea para asegurarse de que todas las reclamaciones se paguen con prontitud.

Error #5: Su información personal está comprometida

El robo de identidad es un problema serio y a veces es inevitable. Por otro lado, muchos casos de robo de identidad ocurren porque los consumidores no son lo suficientemente cuidadosos con su información.



Esto puede ocurrir cuando usted:

- Pierde su tarjeta de débito o crédito.
- Compra en línea en sitios web no seguros.
- Proporciona su número de seguro social en formularios donde no se requiera o se los da por teléfono a un estafador.
- Responde a un correo electrónico de phishing que tiene la intención de robar su identidad.

-
- Permite a un amigo o familiar el acceso a una cuenta financiera.

Es importante tomar las medidas adecuadas para proteger sus datos personales y evitar el robo de identidad. Cuando se produce un robo, debe actuar con rapidez para minimizar el riesgo y las posibles pérdidas financieras.

Datos rápidos sobre el robo de identidad

- **3 de cada 4** casos de robo de identidad implican el uso indebido de una **cuenta existente**, como una tarjeta de débito o de crédito
- **Sólo alrededor del 10%** de las víctimas de robo de identidad sufren **pérdidas de dinero**.
- **Más de la mitad (55%)** de las víctimas de robo de identidad resuelven **el problema en un día o menos**.
- **Sólo el 7%** de las víctimas **denuncian el crimen a la policía**.

Fuente: <https://www.bjs.gov/content/pub/pdf/vit16.pdf>

Lo que debe hacer

1. **Si recibe una alerta de fraude de su banco o compañía de tarjeta de crédito sobre una cuenta existente, responda inmediatamente.**
 - a. Le pedirán que confirme qué cargos son legítimos y cuáles son fraudulentos.
 - b. Si hay cargos fraudulentos, lo más probable es que congelen su número de cuenta actual y le emitan una nueva tarjeta.
2. **Si pierde su tarjeta de débito o crédito o se la roban, póngase en contacto con el proveedor de la cuenta tan pronto como se dé cuenta de que no está.** Para una tarjeta de cajero automático o de débito:
 - a. No tendrá responsabilidad si denuncia el robo o la pérdida antes de que se haga cualquier cargo no autorizado.
 - b. Si el robo es reportado dentro de 2 días hábiles, su pérdida máxima se limitará a \$50.
 - c. Si reporta el robo o la pérdida dentro de los 3 a 60 días, su pérdida máxima se limitará a \$500.

-
3. **Si se abre una cuenta a su nombre**, póngase en contacto con el acreedor o prestamista para solicitar una copia de la solicitud. Deben responder en un plazo de 20 días.
 4. **Notifique a cada una de las agencias de crédito** (Experian, Equifax, TransUnion) que su identidad ha sido comprometida.
 - a. Ellos le permitirán colocar una alerta de fraude, lo que evitará que se abran otras cuentas a su nombre.
 5. Denuncie el robo a la Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) a través de www.IdentityTheft.gov.
 - a. Esto creará un reporte de robo de identidad y una declaración jurada de que tendrá que tomar más medidas.
 6. En algunos casos, es posible que tenga que presentar **un reporte policial para denunciar el robo**.
 - a. Algunas compañías pueden requerir esto si usted tiene pérdidas financieras que está tratando de compensar.
 - b. Esto también será necesario si usted conoce la identidad del ladrón y quiere llevarlo a los tribunales.

Consejos para prevenir el robo de identidad

- Las tres agencias de crédito ofrecen congelamiento de crédito gratis. Cuando congela su reporte:
 - o Nadie puede acceder a su historial de crédito excepto usted.
 - o Para que las empresas puedan verificar su crédito, necesitarán un número de identificación personal (PIN, por sus siglas en inglés) que sólo usted puede proporcionar.
 - o Debe descongelar su crédito si desea solicitar un préstamo o una tarjeta de crédito.
 - o Una vez que se verifique el crédito, puede volver a congelarlo.
 - o Esto evitará que se abran cuentas a su nombre.

-
- Tenga cuidado al dar los números PIN de las tarjetas de débito y la información de la cuenta de tarjeta de crédito.
 - o Incluso permitir que la familia o amigos utilicen su cuenta puede conducir a un robo.
 - Cuando compre en línea, asegúrese de que el sitio web sea seguro.
 - o La barra de direcciones web debe tener un candado junto a la dirección web o debe comenzar siempre con `https://`
 - No haga clic en los enlaces de los correos electrónicos que no reconoce (correos electrónicos de phishing)
 - o No responda a los correos electrónicos no deseados que solicitan información financiera
 - Siempre pregunte si un formulario requiere su número de seguro social. Si no es necesario, no lo añada. Los consultorios médicos, veterinarios y otros proveedores de servicios pueden ponerlo en un formulario, aunque no sea necesario.
 - Destruya los documentos financieros y corte las tarjetas de crédito antes de tirarlas.
 - Considere la posibilidad de conseguir un buzón cerrado, para que su correo no pueda ser robado.



Acerca de Consolidated Credit

Consolidated Credit es una organización de educación pública orientada al consumidor. Somos un líder en la industria de prestación de servicios de consejería de crédito y manejo de la deuda en todos los Estados Unidos.

Nuestra misión es ayudar a los individuos y familias a terminar con las crisis financieras y ayudarles a resolver los problemas de manejo del dinero a través de la educación, la motivación y la consejería profesional.

Nos dedicamos a capacitar a los consumidores a través de programas educativos que los influencien para que se abstengan de gastar en exceso y de abusar de las tarjetas de crédito, así como para alentarlos a ahorrar e invertir. Patrocinamos seminarios locales gratuitos que también están disponibles para cualquier grupo u organización que solicite nuestros servicios educativos.

Nuestros consejeros profesionalmente adiestrados han ayudado a miles de familias a través de los Estados Unidos. Independientemente de que sus problemas financieros se deban a la compra de una nueva casa, al nacimiento de un hijo, a una enfermedad grave o a cualquier otra circunstancia, podemos ayudar.

Nuestra organización se financia principalmente a través de contribuciones voluntarias de los acreedores participantes. Nuestros programas están diseñados para ahorrarle dinero a nuestros clientes y liquidar sus deudas a una tasa excelente.

Consolidated Credit es miembro del Better Business Bureau, la Asociación Nacional de Cooperativas de Crédito, United Way del Condado de Broward y la Asociación de Consejería Financiera de América.

¡AHORA PUEDE LIBRARSE DE LA DEUDA!

Consolidated Credit, una organización reconocida a nivel nacional, le proporcionará educación financiera profesional, consejería y recursos.

Además, puede beneficiarse de programas de manejo de deudas personalizados, que incorporan un plan de consolidación de facturas para ayudarle a recuperar su libertad financiera.

Nuestros consejeros financieros certificados pueden:

- ¡Reducir o incluso eliminar las tasas de interés!
- Eliminar los cargos por retraso y los cargos por exceso de límite.
- Consolidar las deudas en un pago más bajo.
- Ayudarle a pagar sus deudas más rápidamente.
- Reconstruir su calificación crediticia.
- Ahorrarle miles de dólares.
- ¡Le ayudan a tener un plan para estar libre de deudas!



¡Llame hoy y dé el primer paso hacia la libertad financiera!

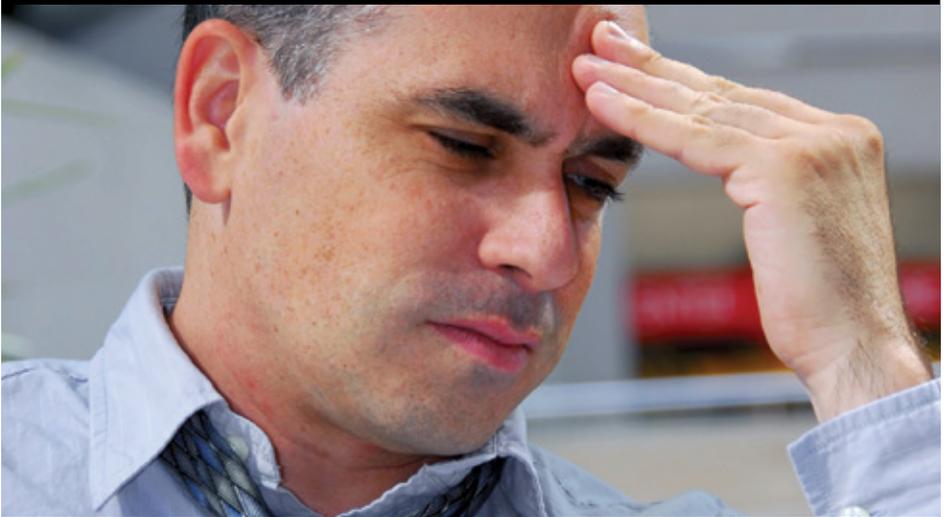
1-800-210-3481

o visite www.ConsolidatedCredit.org/es



5701 West Sunrise Blvd., Fort Lauderdale, Florida 33313

PUEDE ESTAR LIBRE DE DEUDAS



HAY AYUDA ESPERANDO POR USTED

- Reduzca o elimine los cargos por intereses.
- Consolide las facturas de las tarjetas de crédito en un pago mensual más bajo.
- Pague su deuda en la mitad de tiempo.
- Ahorre miles de dólares.



1-800-210-3481

5701 West Sunrise Boulevard • Fort Lauderdale, FL 33313

www.ConsolidatedCredit.org/es • Email: counselor@ConsolidatedCredit.org