SU DINERO, SUS METAS

Un conjunto de herramientas de empoderamiento financiero para organizaciones de asistencia legal

cfpb Oficina para la Protección Financiera del Consumidor

Abril 2015

Índice

Visión general..... 5

Introducción al CFPB 5

Protección de los derechos del consumidor: el CFPB y las leyes financieras sobre el consumo 8

Presentación de una queja 17

Introducción a *Su dinero, sus metas* 20

Cómo usar el conjunto de herramientas 21

Beneficios de usar el conjunto de herramientas con los clientes 29

Herramienta 1: Presentación de una queja al CFPB 33

MÓDULO 1: Evaluación de la situación 37

Inicio de la conversación sobre dinero 38

Herramienta 1: Mi panorama financiero 45

MÓDULO 2: Establecimiento de metas y planificación de compras. 51

Acontecimientos de la vida y compras importantes 52

Establecer metas SMART 54

Diseño de un plan 57

Herramienta 1: Herramienta de establecimiento de metas 61

Herramienta 2: Planificación de acontecimientos de la vida y compras importantes 67

Herramienta 3: Compra de un vehículo 71

MÓDULO 3: Seguimiento y manejo de ingresos y beneficios 77

Ingresos 77

Programas de beneficios públicos 80

Recepción de ingresos y beneficios 81

Herramienta 1: Rastreador de ingresos y recursos 83

Herramienta 2: Maneras de aumentar los ingresos y recursos 87

Herramienta 3: Elegir maneras de recibir sus ingresos y beneficios 91

Herramienta 4: Aumento de sus ingresos a través de créditos fiscales 97

Herramienta 5: Entender el embargo 101

MÓDULO 4: Pago de cuentas y otros gastos 105

Gastos 105

Planificación y pago de cuentas 106

Cuando el efectivo no alcanza 109

Herramienta 1: Rastreador de gastos 111

Herramienta 2: Calendario de cuentas 117

Herramienta 3: Elegir maneras de pagar las facturas 121

Herramienta 4: Estrategias para reducir los gastos 125

Herramienta 5: Cuando el efectivo se queda corto: priorizar las cuentas y el gasto 131

MÓDULO 5: Llegar a fin de mes 135

Crear un presupuesto de flujo de caja 136

Herramienta 1: Presupuesto de flujo de caja 138

Herramienta 2: Calendario de flujo de caja 147

Herramienta 3: Lista de comprobación para mejorar el flujo de caja 151

Herramienta 4: Manejo del flujo de caja cuando cambian las circunstancias 157

MÓDULO 6: Manejo de deudas 163

Comprensión de la deuda: Lo básico 163

Deuda médica 166

¿Cuánta deuda es demasiada deuda?..... 170

Cómo abordar problemas relacionados con el cobro de deudas conforme a la Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA, por sus siglas en inglés) 171

Adónde acudir para conseguir información sobre problemas del consumidor175

Herramienta 1: Hoja de cálculo para deudas 181

Herramienta 2: Hoja de cálculo para deudas-ingresos 185

Herramienta 3: Hoja de cálculo para reducción de la deuda 189

Herramienta 4: Deuda de préstamos educativos..... 193

Herramienta 5: Cuando los cobradores llaman 197

Herramienta 6: Evite las trampas de la deuda 205

MÓDULO 7: Comprensión de los informes y puntajes de crédito 213

¿Por qué son importantes los informes de crédito (en ocasiones denominados informes del consumidor)? 214

¿Qué aparece en un informe de crédito? 215

Información negativa 217

¿Cuáles son las leyes pertinentes? 218

Ejemplo de informe de crédito..... 218

¿Qué son los puntajes de crédito?.....226

Herramienta 1: Obtención de sus informes y puntajes de crédito 233

Herramienta 2: Lista de comprobación para la revisión de informes de crédito.....239

Herramienta 3: Mejora de los informes y puntajes de crédito.....247

Herramienta 4: Protección de su identidad.....253

Herramienta 5: Mantener registros para demostrar que ha pagado sus

cuentas 259

MÓDULO 8: Ahorro para emergencias, metas y pago de facturas 263

¿Qué son los ahorros? 263

Cómo ahorrar: oportunidades 264

Un lugar seguro para sus ahorros 266

Informes de historial bancario 267

Plan de ahorro 270

Herramienta 1: Plan de ahorro 275

Herramienta 2: Beneficios y límites de activos 281

Herramienta 3: Encontrar un lugar seguro para los ahorros 287

MÓDULO 9: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Encontrar lo que funciona para usted 291

La elección de productos financieros 292

Herramienta 1: Conocer sus opciones: Entender lo que necesita 297

Herramienta 2: Hacer preguntas: Averiguar dónde encontrar lo que necesita 303

Herramienta 3: Conceptos básicos sobre los servicios de dinero y bancarios 307

Herramienta 4: Lista de comprobación para abrir una cuenta 315

Herramienta 5: Remesas 321

Herramienta 6: Manejo de una cuenta en un banco o cooperativa de crédito 325

Visión general

Introducción al CFPB

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB, por sus siglas en inglés) trabaja para hacer que los mercados de productos y servicios financieros de consumo funcionen para los consumidores, ya sea que soliciten una hipoteca, elijan entre diferentes tarjetas de crédito o usen cualquier cantidad de otros productos financieros de consumo.

Se trata de garantizar que los consumidores reciban la información necesaria para tomar las decisiones financieras que crean que son las mejores para ellos y sus familias: que los precios estén claros desde el principio, que los riesgos sean visibles y que ninguna información importante quede oculta en la letra pequeña.

El Congreso estableció el CFPB a través de la *Ley Dodd-Frank de Reforma de Wall Street y Protección al Consumidor de 2010* (Ley Dodd-Frank). Para crear un único punto de rendición de cuentas en el gobierno federal para la protección financiera del consumidor, la Ley Dodd-Frank consolidó muchas de las autoridades de protección financiera del consumidor previamente compartidas por siete agencias federales en el CFPB. El CFPB:

- Redacta las normas para los proveedores de productos financieros.
- Supervisa el cumplimiento de las normas.
- Inicia medidas de aplicación de la ley para detener violaciones.
- Educa al público para ayudarle a navegar por el mercado de los servicios financieros.
- Responde las preguntas de los consumidores, se encarga de sus quejas y comparte datos con el público.

Las principales estrategias del CFPB son:

- **Educación**: Un consumidor informado es la primera línea de defensa contra las prácticas nocivas.
- **Supervisión**: El CFPB supervisa los bancos, las cooperativas de crédito y otras empresas financieras, y hace cumplir las leyes federales de los consumidores financieros.
- **Reglamentos**: El CFPB redacta normas para asegurarse de crear un mercado justo y trabaja para asegurar que la reglamentación se lleve a cabo de una manera informada, justa y eficiente, de conformidad con la ley.
- **Estudio**: El CFPB reúne y analiza la información disponible para entender mejor a los consumidores, los proveedores de servicios financieros y los mercados financieros de consumo.

El CFPB tiene autoridad de control exclusivo y autoridad de aplicación principal de la ley federal financiera de consumo sobre las instituciones depositarias aseguradas o las cooperativas de crédito aseguradas con un total de activos de más de $10 mil millones, y sus afiliados. El CFPB también tiene autoridad para supervisar muchas instituciones no bancarias, como las compañías de servicios hipotecarios, los prestamistas privados para estudiantes, los prestamistas sobre el sueldo y los participantesmayores en los mercados de informes sobre el consumidor, el cobro de deudas y la administración de préstamos estudiantiles.

La Ley Dodd-Frank también ordenó la creación de oficinas para desarrollar iniciativas de educación y políticas financieras para apoyar el bienestar financiero de segmentos particulares de la población consumidora. Estas oficinas se concentran en militares, estudiantes, personas mayores y los consumidores "tradicionalmente desatendidos".

La Oficina de Empoderamiento Financiero de la División de Educación y Participación de los Consumidores, a la que se le encomendó la administración de servicios a consumidores de bajos ingresos y que tradicionalmente han sido desatendidos, desarrolló este conjunto de herramientas porque los proveedores de asistencia legal se reúnen con miles de consumidores que necesitan información y herramientas financieras que les ayuden a resolver los problemas financieros con mayor eficacia.

El CFPB espera que los proveedores de servicios legales utilicen esta información, las herramientas que se encuentran en este conjunto de herramientas y los recursos de http://www.consumerfinance.gov con la mayor cantidad de clientes posible. Mientras lo hacen,

ayudarán a informar y empoderar a los individuos de las comunidades a las que atienden para administrar sus finanzas de maneras que les ayuden a lograr sus metas y sueños. Por supuesto, a medida que el personal de asistencia legal adopta, aplica o hace recomendaciones basadas en estos materiales, debe seguir siendo consciente de las normas profesionales aplicables a la prestación de sus servicios.

Recursos del CFPB para organizaciones de asistencia legal

Más allá de este conjunto de herramientas, el CFPB ofrece una gama de servicios adicionales e información que son especialmente útiles para las organizaciones de asistencia legal. Los ejemplos incluyen los siguientes:

- **Información sobre reglamentos.** Como ente regulador, el CFPB ha desarrollado una larga lista de materiales—incluidas guías de cumplimiento —diseñados para explicar los reglamentos a la industria y hacer el cumplimiento lo más simple posible. Estos mismos materiales son de interés para las organizaciones de asistencia legal como guías concisas sobre leyes y reglamentos diseñadas para proteger a los consumidores. http://www.consumerfinance.gov/regulatory-implementation. Incluida entre éstas está una guía sobre las nuevas normas de administración hipotecaria. http://files.consumerfinance.gov/f/201312_cfpb_mortgages_help-for-struggling-borrowers.pdf.

- **Pregunte al CFPB.** Esta compilación de respuestas a preguntas de los consumidores no deja de crecer y abarca una amplia variedad de temas de protección al consumidorrelacionados con productos, servicios y proveedores financieros http://www.consumerfinance.gov/askcfpb.

- ***Obtenga asistencia.*** Además de*Pregunte al CFPB* , la sección *Obtenga asistencia* del sitio web del CFPB incluye recursos fáciles de entender para el consumidor como *Pagar la universidad* y *Problemas con el pago de su hipoteca*. http://www.consumerfinance.gov.

- **Presentar una queja.** Cuando un cliente tiene un problema con un producto o servicio financiero para el consumidor, puede presentar una queja en línea, por teléfono, fax o correo. El CFPB remitirá la queja a la compañía y trabajará para conseguir una respuesta de ésta. http://www.consumerfinance.gov/complaint/. El personal de asistencia legal ***también puede presentar una queja en nombre de su cliente.*** Las quejas ayudan con el trabajo del CFPB de supervisar a las empresas, hacer cumplir las leyes

financieras federales de los consumidores y redactar mejores normas y reglamentos. La información sobre las quejas de los consumidores anonimizadas se encuentra a disposición del público a través de la base datos de quejas de los consumidores en: http://www.consumerfinance.gov/complaintdatabase.

- **Recursos para miembros de las fuerzas militares, estudiantes y estadounidenses de edad avanzada.** El CFPB tiene materiales y recursos que abordan los problemas financieros que enfrentan estas poblaciones. También se pueden encontrar en la sección *Obtenga Asistencia* del sitio web. http://www.consumerfinance.gov.

Protección de los derechos del consumidor: el CFPB y las leyes financieras sobre el consumo

El CFPB hace cumplir diversas leyes financieras para la protección de los consumidores, entre ellas la *Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas* y la *Ley de Informes de Crédito Justos*. Estas leyes establecen medidas claves de protección para los consumidores contra las prácticas nocivas que pueden encontrar en el mercado de servicios financieros.

Las siguientes leyes de protección al consumidor establecen los derechos de éste en relación con los servicios y productos financieros. Ésta no es una lista completa, pero proporciona un punto de partida para comprender algunos de los muchos derechos y responsabilidades con los que los instructores y orientadores financieros deben estar familiarizados.

Lea el resumen de cada ley a continuación. Siga el enlace que aparece dentro de la "Breve descripción" o visite nuestro sitio web en http://www.consumerfinance.gov para obtener más información.

Ley para la Protección del	Breve descripción
Ley de Igualdad de Oportunidad de Crédito y Reglamento B	Fomentar la disponibilidad de crédito para todos los solicitantes merecedores de crédito sin miramientos de raza, color, religión, nacionalidad, sexo, estado civil, edad, si recibe ingresos de asistencia pública o si ejerce de la buena fe ciertos derechos como consumidor. Prohíbe prácticas de acreedores que discriminen con base en alguno de los factores anteriores. Por lo general, exige que el acreedor: ▪ Les notifique a los solicitantes de las acciones tomadas a partir de su solicitud. ▪ Si proporciona información a las agencias de informes de crédito, lo haga a nombre de ambos cónyuges en una cuenta. ▪ Guarde registros de las solicitudes de crédito. ▪ Pida información sobre la raza del solicitante y otras características en las solicitudes de ciertas hipotecas residenciales. ▪ Proporcione a los solicitantes las copias de los informes de tasación utilizados en relación con las solicitudes de hipotecas residenciales. Para obtener mayor información sobre esta ley, incluso sobre cómo detectar la discriminación, visite: http://www.consumerfinance.gov/fair-lending.

Ley para la Protección del	Breve descripción
Ley de Divulgación de Hipotecas para Viviendas (HMDA, por sus siglas en inglés) y Reglamento C	Proporciona al público datos de préstamos que pueden usarse para: a) ayudar a determinar si las instituciones financieras están sirviendo a las necesidades de vivienda de sus comunidades; b) ayudar a los funcionarios públicos en la distribución de la inversión del sector público para atraer la inversión privada a las zonas donde sea necesario; y c) ayudar a identificar posibles patrones de préstamos discriminatorias y hacer cumplir las leyes contra la discriminación. Requiere que las instituciones financieras reporten datos a la agencia federal correspondiente sobre préstamos de vivienda, préstamos para mejoras del hogar y refinanciamiento que la institución origine o adquiera o para la cual reciba solicitudes y revelar ciertos datos al público. Para mayor información sobre esta ley, visite: http://www.consumerfinance.gov/hmda. Baje hasta la sección sobre HMDA.

Ley para la Protección del Consumidor	Breve descripción
Ley de Transferencia Electrónica de Fondos (EFTA, por sus siglas en inglés) y Reglamento E	Establece los derechos y responsabilidades básicas de los consumidores que usan servicios de transferencia electrónica de fondos y de las instituciones financieras que ofrecen dichos servicios. Hace referencia a las transacciones en las que usted desliza su tarjeta al terminar, hace compras con su tarjeta por teléfono o en línea, hace depósitos o retiros en un cajero automático o envía remesas por transferencia (comúnmente llamados giros bancarios). Protege a los consumidores que hacen transferencias electrónicas de fondos. Restringe los cargos por servicio e inactividad y limita la rapidez de vencimiento de los fondos de tarjetas de regalo, certificados de regalo y otras tarjetas de prepago. Establece que todos los cargos y otros términos importantes deben ser comunicados claramente por escrito. Se aplica a cualquier transacción iniciada a través de un terminal electrónico, teléfono, computadora o cinta magnética en la que se le dice a una entidad financiera que deposite o retire de la cuenta de una persona en la institución financiera. Establece disposiciones para optar por la inclusión en relación con los cargos por sobregiro en transacciones en cajeros automáticos y transacciones con tarjeta de débito no recurrentes; se prohíbe a las instituciones financieras cobrar cargos de protección de sobregiro respecto a estas transacciones a menos que los consumidores opten por participar en la cobertura de sobregiro. Para mayor información respecto a las disposiciones “opcionales” para cargos por sobregiro, visite: http://www.consumerfinance.gov/blog/whats-your-status-when-it comes-to-overdraft-coverage. Para mayor información sobre transferencia de remesas (también cubiertas bajo el Reglamento E), visite: http://www.consumerfinance.gov/regulations/final-remittance-rule-amendment-regulation-e. Para obtener más información acerca de las tarjetas de nómina y la ley EFTA, consulte las directrices establecidas por el CFPB: http://www.consumerfinance.gov/f/201309_cfpb_payroll-card-bulletin.pdf.

Ley para la Protección del Consumidor	Breve descripción
Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas y Reglamento F	La Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA, por sus siglas en inglés) es la principal ley federal que rige las prácticas de cobro de deudas. La FDCPA prohíbe que las compañías de cobro de deudas usen prácticas abusivas, injustas o engañosas para cobrar las deudas. La FDCPA cubre el cobro de deudas de consumo: deudas de operaciones realizadas principalmente con propósitos personales, familiares o domésticos. Cubre la deuda personal, no la deuda empresarial. La FDCPA no suele cubrir el cobro por parte de la persona o la empresa a la que primero se le pidió prestado el dinero (es decir el acreedor)—se aplica a cobradores terceros de deudas (agencias de cobro de deudas y compradores de deudas que participan en el cobro) y los abogados con práctica de cobro de deudas. El CFPB publicó un Aviso Anticipado de Propuesta de Reglamentación (ANPR, por sus siglas en inglés) con fecha 12 de noviembre de 2013 para recopilar información adicional con respecto a las prácticas de cobro de deudas. El ANPR podrá informar las actividades de reglamentación adicionales. Para obtener una síntesis de esta ley, visite: http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/329/what-is-the-fair-debt-collection-practices-act.html.
Ley de Arrendamiento del Consumidor y Reglamento M	Garantiza que las personas que arriendan propiedades personales reciban divulgaciones de información significativas que les permitan comparar los términos de arrendamiento con otros arrendamientos y, cuando sea apropiado, con las transacciones crediticias. Limita la cantidad de pagos globales ("balloon") en transacciones de arrendamiento de los consumidores. Garantiza la divulgación precisa de los términos de arrendamiento en la publicidad. Para mayor información sobre arrendamiento de automóvil, visite: http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/815/should-i-buy-or-lease-whats-difference.html.

Ley para la Protección del	Breve descripción
Confidencialidad de la Información Financiera del Consumidor—Ley Gramm- Leach- Bliley y Reglamento P	Rige el tratamiento de la información personal no pública acerca de los consumidores por parte de instituciones financieras y de las instituciones que reutilizan o re-revelan la información de las instituciones financieras. Este tipo de información incluye información de cuentas y números de Seguro Social. Le proporciona un método a los consumidores para elegir la exclusión voluntaria para evitar que una institución financiera revele dicha información a otras empresas o individuos (hay excepciones). Limita cuándo las instituciones financieras pueden revelar información financiera personal no pública del consumidor a otras empresas o individuos. Exige a las instituciones financieras enviar notificaciones de privacidad a los consumidores en determinadas circunstancias. Para un enlace al Reglamento P, visite: http://www.consumerfinance.gov/regulations. Para obtener información acerca de cómolas reglas de privacidad pueden afectar la presentación de informes de abuso financiero depersonas mayores, consulte r la orientación en: http://www.consumerfinance.gov/newsroom/federal-regulators-issue-guidance-on-reporting-financial-abuse-of-older-adults.

Ley para la Protección del Consumidor	Breve descripción
Ley de Informes de Crédito Justos y Reglamento V	Proporciona parámetros y limitaciones a las personas que obtienen y usan la información de los consumidores para: ▪ Determinar la elegibilidad del consumidor para productos, servicios o empleo. ▪ Compartir esta información entre los afiliados. ▪ Suministrar información a las agencias de informes del consumidor. Limita la presentación de información negativa que no esté vigente. Limita quién accede a la información en el archivo de crédito del consumidor. Establece los derechos del consumidor, incluidos los siguientes: Se le debe informar al consumidor que se ha usado su archivo en su contra: la información llevó a que se le negara un producto, servicio o empleo. El consumidor tiene derecho a saber lo que contiene su expediente. Los consumidores tienen derecho a confrontar información incompleta o inexacta con las empresas que reportan la información y con las agencias de informes de los consumidores. La información debe ser corregida o eliminada si es inexacta, incompleta o no verificable. Para obtener respuesta a preguntas comunes sobre esta ley, visite: http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/search?selected_facets=tag_exact%3AFair+Credit+Reporting+Act.

Ley para la Protección del Consumidor	Breve descripción
Ley de Procedimientos de Operaciones de Bienes Raíces y Reglamento X	Proporciona divulgaciones previas de los costos de liquidación a compradores y vendedores de vivienda. Prohíbe sobornos o comisiones de referencia para los servicios de liquidación. Regula la gestión de los administradores hipotecarios sobre las cuentas de depósito en garantía establecidas para asegurar el pago de los impuestos y seguros inmobiliarios. Exige a los administradores hipotecarios implementar políticas y procedimientos para: • Corregir los errores y proporcionar cierta información solicitada por los prestatarios • Proporcionar información sobre las opciones de mitigación de pérdidas de hipotecas que tienen los deudores morosos • Establecer políticas y procedimientos para la continuidad de la comunicación con el personal del administrador hipotecario en relación con las opciones disponibles para mitigar pérdidas de hipotecas Hay algunas actualizaciones recientes a estas normas. Para averiguar más, visite: http://www.consumerfinance.gov/mortgage. http://www.consumerfinance.gov/regulations/2013-real-estate-settlement-procedures-act-regulation-x-and-truth-in-lending-act-regulation-z-mortgage-servicing-final-rules.

Ley para la Protección del Consumidor	Breve descripción
Ley de Veracidad en Préstamos y Reglamento Z	Fomenta el uso informado de crédito del consumidor al exigir notificación de los términos y costos. Establece una terminología uniforme para las divulgaciones de crédito, como APR (tasa porcentual anual). Otorga a los consumidores el derecho en ciertas circunstancias de anular transacciones de crédito que involucren un derecho de retención/gravamen sobre la vivienda principal del consumidor. Regula ciertas prácticas con tarjetas de crédito. Proporciona un medio para la resolución justa y oportuna de disputas de facturación de crédito. Ejemplos adicionales de lo que ampara esta ley: ▪ Requiere la declaración de una tasa de interés máxima en los contratos de tasa variable garantizados con la vivienda del consumidor. ▪ Requiere declaraciones periódicas mensuales de la hipoteca para los prestatarios, lo que incluye información adicional para los prestatarios en mora. ▪ Impone limitaciones a los planes de capital para vivienda y las hipotecas, incluyendo la limitación de la compensación al originador de préstamos hipotecarios y requiere un análisis de la capacidad del consumidor para pagar una hipoteca. ▪ Regula las prácticas de los acreedores que prorroguen los préstamos educativos privados. Para mayor información sobre esta ley y actualizaciones recientes, visite: http://www.consumerfinance.gov/regulatory-implementation o http://www.consumerfinance.gov/eregulations.

Ley para la Protección del Consumidor	Breve descripción
Ley de Veracidad en Préstamos y Reglamento DD	Asegura que los consumidores puedan tomar decisiones informadas sobre cuentas en instituciones de depósito. Exige que las instituciones de depósito (bancos, cooperativas de crédito e instituciones de ahorro) divulguen información de forma que los consumidores puedan hacer comparaciones significativas entre las instituciones de depósito. Para mayor información sobre esta ley, visite: http://www.consumerfinance.gov/regulations.

Presentación de una queja

Hay muchas leyes que protegen los derechos de los consumidores en lo que respecta a los productos y servicios financieros de los consumidores. El CFPB hace cumplir varias de estas leyes y maneja las quejas de los consumidores acerca de los productos y servicios financieros para el consumidor.

Desde enero de 2015, el CFPB acepta quejas sobre los siguientes productos y servicios financieros para el consumidor en http://www.consumerfinance.gov/complaint:

- Tarjetas de crédito
- Hipotecas
- Cuentas y servicios bancarios
- Préstamos educativos privados
- Préstamos para vehículo o de consumo
- Transferencias de dinero o monedas virtuales
- Informes de crédito
- Cobro de deudas
- Préstamos sobre el sueldo

- Tarjetas prepagadas
- Otros servicios financieros (tales como cambio de cheques, reparación de crédito, cheques de viajero)

Hasta finales de 2014, el CFPB ha manejado 518,400 quejas aproximadamente. Las quejas informan al CFPB acerca de las prácticas comerciales que pueden plantear riesgos para los consumidores y ayudan a su trabajo de supervisar las compañías, hacer cumplir las leyes financieras federales para el consumidor y establecer mejores normas y regulaciones. Vea la *Herramienta 1: Presentación de una queja al CFPB.*

Presentación de una queja en nombre de otra persona

El personal de asistencia legal puede presentar una queja en nombre de un cliente, y el CFPB manejará la queja tal como se describe abajo. Esta es otra oportunidad para que el personal de asistencia legal proporcione ayuda de empoderamiento financiero a los clientes. Además, proporcionar una descripción clara de la queja es muy útil para los esfuerzos de aplicación de la ley y supervisión del CFPB, dado que las quejas ayudan a identificar a los malos actores y a priorizar los recursos.

Para presentar una queja en nombre de un cliente, el personal de asistencia legal debe visitar: http://www.consumerfinance.gov/complaint.

Desde ahí, seleccione el producto o servicio de que trata la queja, por ejemplo: cuenta bancaria o de servicios, de tarjeta de crédito, informes de crédito, transferencia de dinero, hipoteca, préstamo estudiantil privado, los préstamos de día de pago, cobro de deudas, o préstamo de vehículo/consumidor.

Después de hacer clic en el botón "Submit" (enviar), aún quedan una serie de pasos que deben completarse. En la tercera ficha — "My information" (Mi información) —, se le pide a la persona que presenta la queja que indique si lo está haciendo en su nombre ("Myself") o en nombre de otra persona ("Someone else"). Quien presenta la queja deberá marcar la casilla "Someone else" (Otra persona) y proporcionar su propia información de contacto en la sección "My contact information" (Mi información de contacto). Luego, en la sección "Someone else" (Otra persona), quien presenta la queja debe indicar cuál es su relación con el cliente y proporcionar la información de contacto del cliente.

Nota: Es posible que las compañías necesiten tener autorización para comunicarse con un representante del consumidor antes de responder.

Base de datos pública de quejas de los consumidores: Las quejas ayudan con el trabajo del CFPB de supervisar a las empresas, hacer cumplir las leyes financieras federales de los consumidores y redactar mejores normas y reglamentos. La información sobre las quejas de los consumidores anonimizadas se encuentra a la disposición del público a través de la base datos de quejas de los consumidores, en: http://www.consumerfinance.gov/complaintdatabase.

Información de contacto

En línea: http://www.consumerfinance.gov/complaint Teléfono gratuito: (855) 411-CFPB (2372), 8 a.m.-8 p.m., Hora Estándar del Este, de lunes a viernes
Teléfono TTY/TDD: (855) 729-CFPB (2372)
Fax: (855) 237-2392

Correo postal:
Consumer Financial Protection Bureau
PO Box 4503, Iowa City, IA 52244

Cómo abordar los problemas del proceso de quejas de los consumidores

La Oficina del Ombudsman del CFPB es un recurso independiente, imparcial y confidencial para ayudar al personal de asistencia legal y sus clientes a solucionar los problemas del proceso que surgen de las actividades del CFPB. El personal de asistencia legal puede ponerse en contacto con la Oficina del Ombudsman en cualquier momento, pero esta oficina les pide a las personas que traten de llegar primero a una solución con el CFPB.

Información de contacto de la Oficina del Ombudsman del CFPB

En línea: http://www.consumerfinance.gov/ombudsman
Correo electrónico: CFPBOmbudsman@cfpb.gov
Teléfono: (855) 830-7880
TTY: (202) 435-9835
Fax: (202) 435-7888

Introducción a *Su dinero, sus metas*

El CFPB diseñó *Su dinero, sus metas* para ayudar al personal de asistencia legal a que contribuya para que sus clientes se conviertan en consumidores empoderados financieramente. ¿Por qué? Las finanzas afectan casi todos los aspectos de la vida en Estados Unidos. Muchas personas se sienten abrumadas por su situación financiera y no saben adónde acudir en busca de ayuda. Las tensiones económicas que enfrentan los clientes de las organizaciones de servicios legales pueden interferir en el progreso de su caso legal y en sus otras metas.

Los miembros del personal de las organizaciones de asistencia legal a menudo trabajan con clientes en asuntos relacionados o afines a sus finanzas o condición económica de manera que están en una posición única para proporcionar esa ayuda. Proporcionar información y herramientas de empoderamiento financiero es una extensión natural del tipo de trabajo que el personal de asistencia financiera ya está realizando.

El objetivo del conjunto de herramientas

El objetivo del conjunto de herramientas *Su dinero, sus metas* es mejorar los resultados de los clientes, facilitando que el personal de las organizaciones de asistencia legal ayude a los clientes a tener más empoderamiento financiero. En los módulos del conjunto de herramientas, hay dos clases de información para ayudar a las organizaciones de asistencia legal a lograr este objetivo:

1. *Información* dirigida al personal de asistencia legal para ayudarle a entender mejor el empoderamiento financiero, inclusive información acerca de servicios y productos financieros, y sobre cómo hablar con sus clientes acerca de estos temas. Esta información puede ayudarles a darles una mano a los clientes a la hora de tomar decisiones financieras.

2. *Herramientas* orientadas a los clientes para ayudarles a hacer frente a sus desafíos financieros, tomar decisiones y conocer mejor las medidas de protección del consumidor. Y lo más importante, la información está diseñada para ayudarles a desarrollar el "conocimiento técnico" para actuar.

***Su dinero, sus metas* no es un plan de estudios, sino un conjunto de herramientas divididas en módulos:** Dado que el proceso está diseñado para que lo maneje el cliente, no es un plan de estudios que requiera que el personal utilice los materiales en el orden en el que se

presentan. El personal de asistencia legal debe utilizar los módulos y las herramientas específicas de cada módulo según sea necesario.

Cómo usar el conjunto de herramientas

El conjunto de herramientas ***Su dinero, sus metas*** está diseñado para ayudar al personal de asistencia legal a integrar el empoderamiento financiero en el trabajo que las organizaciones de asistencia legal ya hacen con sus clientes.

La estructura general y el personal de la organización de asistencia legal pueden influir en cómo se integra el empoderamiento financiero y cómo utilizan el conjunto de herramientas los miembros del personal. Cada organización de asistencia legal debe tomar en cuenta la manera como su estructura organizativa se corresponde con estos posibles roles para los miembros del personal de asistencia legal:

Personal de admisión

- Incorpore preguntas de este conjunto de herramientas en el proceso de admisión de rutina con el fin de evaluar las necesidades de empoderamiento financiero de los clientes. (Consulte el Módulo 1).
- Utilice los sistemas de gestión de casos de sus organizaciones para señalizar a los clientes que son candidatos para información de empoderamiento financiero, remisiones o cualquier otro apoyo de personal paralegal, abogados y otros.
- Con base en el proceso de admisión, distribuya en toda la organización las herramientas y la información disponible, incluidas las herramientas que se encuentran en este conjunto de herramientas.

Abogado de planta o asistente legal

- Utilice la información de evaluación obtenida por el personal de admisión y otros conocimientos que se tengan sobre el cliente para ayudar a identificar los módulos y las herramientas específicas más beneficiosas para el cliente.
- Integre conversaciones acerca de las finanzas en las reuniones con los clientes en función de la cantidad de tiempo del que disponga, instrúyalos sobre cómo utilizar las

herramientas específicas para hacer frente a los retos financieros y posiblemente proporcionarles herramientas a modo de "tareas para hacer en casa".

- Haga seguimiento a la información y las herramientas tratadas en reuniones anteriores. Esto genera un sentido de responsabilidad y el impulso para hacer frente a los retos financieros.

Algunas organizaciones de asistencia legal han integrado un trabajador social coubicado en su equipo de asistencia legal. Por lo menos un proveedor de asistencia legal ha integrado a un asesor financiero. Los clientes son enviados "al otro lado del pasillo" para que se reúnan con esos recursos de personal como un suplemento a la asistencia legal que reciben en la organización. Independientemente de que sea un miembro de un personal ajeno quien cumpla la tarea de "empoderar financieramente" a los clientes o que sean otros empleados de la organización misma quienes integren estos conceptos y herramientas en las conversaciones con sus clientes, es beneficioso ayudar a todos a que entiendan mejor cómo administrar sus vidas financieras.

Centros de empoderamiento financiero

El Cities for Financial Empowerment Fund trabaja con un conjunto diverso de comunidades en Estados Unidos para promover iniciativas de empoderamiento financiero a través de la participación municipal. Los Centros de Empoderamiento Financiero del CFE ofrecen asesoramiento financiero gratuito, profesional, personalizado para permitir que los residentes hagan frente a sus necesidades financieras y planeen para su futuro. Los centros son un ejemplo de los tipos de socios locales disponibles para las oficinas de asistencia legal y en la actualidad están operando en trece ciudades. Para más información, visite http://www.cfefund.org.

Sacar el mayor provecho de su tiempo con los clientes

La cantidad de tiempo que tiene el personal de asistencia legal para abordar problemas de empoderamiento financiero con los clientes puede variar. Al comienzo de cada módulo (comenzando con el Módulo 2), una tabla sugiere cómo sacar el mayor provecho de los 10 minutos, 30 minutos o varias sesiones. Este es un ejemplo tomado del *Módulo 3*: *Seguimiento y manejo de ingresos y beneficios.*

Si tiene 10 minutos con un	Si tiene 30 minutos con un	Si tiene varias sesiones con
▪ Herramienta 1: Rastreador de ingresos y recursos financieros	▪ Herramienta 3: Maneras de aumentar los ingresos y recursos ▪ Herramienta 5: Lista de verificación para entender el embargo	▪ Herramienta 4: Elegir maneras de recibir sus ingresos y beneficios

Hacer referencias

¿Se espera que el personal de asistencia legal proporcione toda la experiencia de empoderamiento financiero que un cliente puede necesitar? La respuesta es, por supuesto, "no".

La asistencia legal puede marcar una gran diferencia en la vida de los clientes mediante su introducción al empoderamiento financiero y entregándoles información y herramientas nuevas que les ayuden a resolver problemas económicos específicos. Sin embargo, algunos clientes pueden necesitar más ayuda, ayuda que el personal de asistencia legal puede no sentirse cómodo al proporcionarla debido a que:

- Es técnica.
- Está más allá de lo que el personal se siente cómodo abordando.
- Requiere más tiempo del que tiene para abordarlo de manera adecuada.

Aquí es donde un recurso y la red de remisiones serán importantes.

Socios de referencia

Al identificar socios de referencia, asegúrese de que:

- Tienen experiencia en el área para la cual remite a los clientes
- Hacen que se encuentren el tiempo y el interés y ayudan a sus clientes
- Son objetivos, lo que significa que pueden mostrar a los clientes las posibles consecuencias positivas y negativas de acciones específicas
- No venderán productos o servicios en el contexto de ayudar a los clientes

Los colaboradores de remisión de la comunidad pueden incluir consejeros de crédito certificados sin fines de lucro, sitios de asistencia tributaria gratuita por voluntarios patrocinados por el IRS y programas de educación financiera, entre otros. Es importante que su cuadro de expertos al que hace referencias no trate de vender productos o servicios a los clientes cuando están buscando ayuda de empoderamiento financiero. **También es importante que estos socios sean objetivos: puedan mostrar a sus clientes las ventajas y desventajas de acciones específicas que adopten y el impacto que estas acciones tienen sobre su situación financiera.**

✎ Una plantilla de recursos de empoderamiento financiero

Las organizaciones de asistencia legal a menudo tienen listas de recursos o guías de remisiones, posiblemente en línea a través de sitios web estatales de asistencia legal como, por ejemplo, http://www.lawhelp.org u otro sitio web para sus clientes. La siguiente es una plantilla, una lista de los tipos de recursos específicos para problemas financieros que una organización puede utilizar para desarrollar sus recursos para los clientes. La organización puede comparar esta lista con su guía de recursos o remisiones existente para ver si hay algún tipo de recurso que falta. Las organizaciones de asistencia legal pueden tener sus propias restricciones sobre las remisiones y tendrán que tomar eso en cuenta al elaborar y actualizar la lista. Para completar la plantilla, use:

- El conocimiento del personal sobre la comunidad
- Las propias guías de recursos de la comunidad de la organización, y
- Considere la posibilidad de colaborar con otra organización o coalición familiarizada con los proveedores de empoderamiento financiero en la comunidad, por ejemplo:
  - Una United Way local (http://apps.unitedway.org/myuw)
  - Una coalición JumpStart (http://www.jumpstart.org/state-coalitions.html)
  - Una organización de asesoramiento de crédito sin fines de lucro (http://www.nfcc.org/FirstStep/firststep_03.cfm)

Área de asistencia	Posible colaborador de remisión	Información de contacto
Presupuesto de flujo de caja	▪ Agencia de asesoría de crédito: http://www.consumerfinance.gov/find-a-housing-counselor ▪ Agencia de acción comunitaria: http://www.communityactionpartnership.com ▪ Organización de asesoría de crédito sin fines de lucro: http://www.nfcc.org ▪ Organización tribal ▪ Otra organización sin fines de lucro que trabaje en la comunidad ▪ Colegio comunitario	
Selección de beneficios	▪ Agencia de acción comunitaria: http://www.communityactionpartnership.com ▪ Otra organización sin fines de lucro que trabaje en la comunidad ▪ Organización tribal ▪ Colegio comunitario ▪ Red de Servicios Sociales locales: podría ser un servicio local de información 211 y de servicios de remisión, una United Way local o un programa de Acción Comunitaria local (http://www.communityactionpartnership.com). Haga clic en la ficha Red de Acción Comunitaria) (Nota: *Aunque no es exhaustivo, es un buen lugar para empezar).* ▪ Administración del Seguro Social: http://www.ssa.gov y manejo de beneficios a través de *My Social Security* en http://www.ssa.gov/myaccount	
Preparación y presentación de impuestos sobre la renta	▪ Sitio de VITA local: http://www.irs.gov/Individuals/Find-a-Location-for-Free-Tax-Prep ▪ Biblioteca pública ▪ Red local de Servicios Sociales	

Manejo de deudas	▪ Ayuda Legal: http://www.lsc.gov o http://www.lawhelp.org ▪ Organización de asesoría de crédito son sin fines de lucro: http://www.nfcc.org ▪ Organización tribal ▪ Banco o cooperativa de crédito	
Tratar con los cobradores de deudas	▪ Organización de asesoría de crédito sin fines de lucro: http://www.nfcc.org	
Comprensión de los informes y puntajes de crédito	▪ Agencia de asesoría de crédito: http://www.consumerfinance.gov/find-a-housing-counselor ▪ Agencia de acción comunitaria: http://www.communityactionpartnership.com ▪ Organización de asesoría de crédito sin fines de lucro: http://www.nfcc.org/ ▪ Banco o cooperativa de crédito	
Corregir los errores en sus informes y puntajes de crédito	▪ Organización de asesoría de crédito sin fines de lucro: http://www.nfcc.org/ ▪ Proveedor de educación financiera ▪ Agencia de asesoría de crédito: http://www.makinghomeaffordable.gov/get-started/finding-the-right-program/Pages/default.aspx ▪ Agencia de acción comunitaria: http://www.communityactionpartnership.com ▪ Banco o cooperativa de crédito ▪ CFPB, incluido "Presentar una queja": http://www.consumerfinance.gov/blog/is-your-credit-report-wrong-how-to-find-out-and-fix-it/	

Uso de los servicios financieros	▪ Agencia de asesoría de crédito: http://www.consumerfinance.gov/find-a-housing-counselor ▪ Agencia de acción comunitaria: http://www.communityactionpartnership.com/ ▪ Organización de asesoría de crédito sin fines de lucro: http://www.nfcc.org ▪ Proveedor de Cuentas de Desarrollo Individual: http://www.idaresources.org ▪ Banco local en: http://joinbankon.org o coalición *Alliance for Economic Inclusion* ▪ Banco o cooperativa de crédito	
Protección de los derechos del consumidor	▪ Oficina para la Protección Financiera del Consumidor: http://www.consumerfinance.gov ▪ Fiscalía General del Estado	
Creación de activos	▪ Proveedor de programas de creación de activos: http://assetsandopportunity.org/network/coalitions/ ▪ Agencia de asesoría de crédito: http://www.consumerfinance.gov/find-a-housing-counselor ▪ Agencia de acción comunitaria: http://www.communityactionpartnership.com ▪ Organización de asesoría de crédito sin fines de lucro: http://www.nfcc.org ▪ Proveedor de Cuentas de Desarrollo Individual: http://www.idaresources.acf.hhs.gov ▪ Organización tribal ▪ Otra organización sin fines de lucro que trabaje en la comunidad	
Otro	▪ Administración del Seguro Social: http://www.ssa.gov y manejo de beneficios a través de *My Social Security* en http://www.ssa.gov/myaccount	

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Beneficios de usar el conjunto de herramientas con los clientes

Compartir información y herramientas de empoderamiento financiero con los clientes puede sentirse como un trabajo completamente diferente: algo más que le han pedido que añada a su carga laboral. Pero, una vez que el personal de asistencia legal aprenda los contenidos de este conjunto de herramientas, puede llegar a ser natural integrarlo en el trabajo de la organización con los clientes.

Uno de los trabajos del personal de asistencia legal probablemente involucra la evaluación de la situación financiera de los clientes. El conjunto de herramientas incluye una evaluación para ayudar a discernir las metas financieras de los clientes y los desafíos financieros que pueden estar enfrentando. Esto puede ayudarle al personal a encontrar la información o las herramientas correctas y para ayudar a sus clientes.

El CFPB desarrolló el conjunto de herramientas *Su dinero, sus metas*, ya que el uso de la información y las herramientas puede mejorar los resultados para sus clientes y organizaciones de asistencia legal.

Beneficios para los clientes

Para los clientes, integración de empoderamiento financiero significa que en un solo punto de servicio, se resuelven sus problemas legales y pueden acceder a información, herramientas y remisiones para empezar a abordar sus problemas financieros más apremiantes.

Este conjunto de herramientas puede ayudar a que asistencia legal ayude a los clientes a:

- Equilibrar sus presupuestos de flujo de caja para ayudar a pagar las facturas a tiempo.
- Establecer metas y calcular la cantidad de dinero que necesitan ahorrar para alcanzar esas metas.
- Establecer un fondo de ahorro para emergencias.
- Acceder y usar las devoluciones de impuestos.
- Hacer seguimiento de las formas específicas en que están utilizando su dinero.

- Hacer un sencillo plan para pagar deudas.
- Saber mejor cómo responder a los cobradores de deudas.
- Obtener y revisar sus informes de crédito.
- Corregir los errores en sus informes de crédito.
- Evaluar productos y servicios financieros.
- Reconocer cuándo se han violado sus derechos como consumidores y saber cómo actuar.

Este conjunto de herramientas ayuda a vincular información financiera relevante a través de una fuente confiable. A menudo, la información de un abogado u otro personal de asistencia legal conlleva más peso que la misma información de otra fuente. **Escuchar acerca de la importancia del empoderamiento financiero del personal de asistencia legal puede hacer que los clientes tomen medidas cuando de otra forma no lo harían.** Esas medidas pueden evitar problemas futuros que podrían convertirse en problemas legales.

Beneficios para las organizaciones de asistencia legal

Las organizaciones de asistencia legal también se beneficiarán de la integración de los servicios de empoderamiento financiero.

- **El empoderamiento financiero se alinea con la misión de las organizaciones de asistencia legal** de ayudar a los clientes de bajos ingresos a abordar los desafíos legales que pueden afectar su capacidad para lograr estabilidad financiera.
- **El empoderamiento financiero puede ayudar a las organizaciones de asistencia legal a lograr sus resultados** así como también los resultados que las organizaciones de asistencia legal apoyan como el trabajo para la reducción de la pobreza.
- **El empoderamiento financiero puede ayudar a los clientes a resolver sus problemas legales más rápidamente.** Los clientes de las organizaciones de asistencia legal con regularidad se encuentran frente a los mismos retos legales. Sin un cambio en la conducta financiera subyacente, estos clientes probablemente deben buscar el mismo servicio una y otra vez. Por ejemplo, un cliente puede enfrentar reiteradamente el desalojo debido a falta de pago de alquiler. Mediante el uso de una herramienta que ayude a los clientes a manejar el pago de las facturas de una manera más eficaz, el

conjunto de herramientas ofrece un medio para ayudar a los clientes a comenzar a abordar lo que puede ser una causa subyacente del problema legal. El resultado puede ser la reducción en servicios repetidos para los clientes, liberando los recursos de la organización para ayudar a otros clientes.

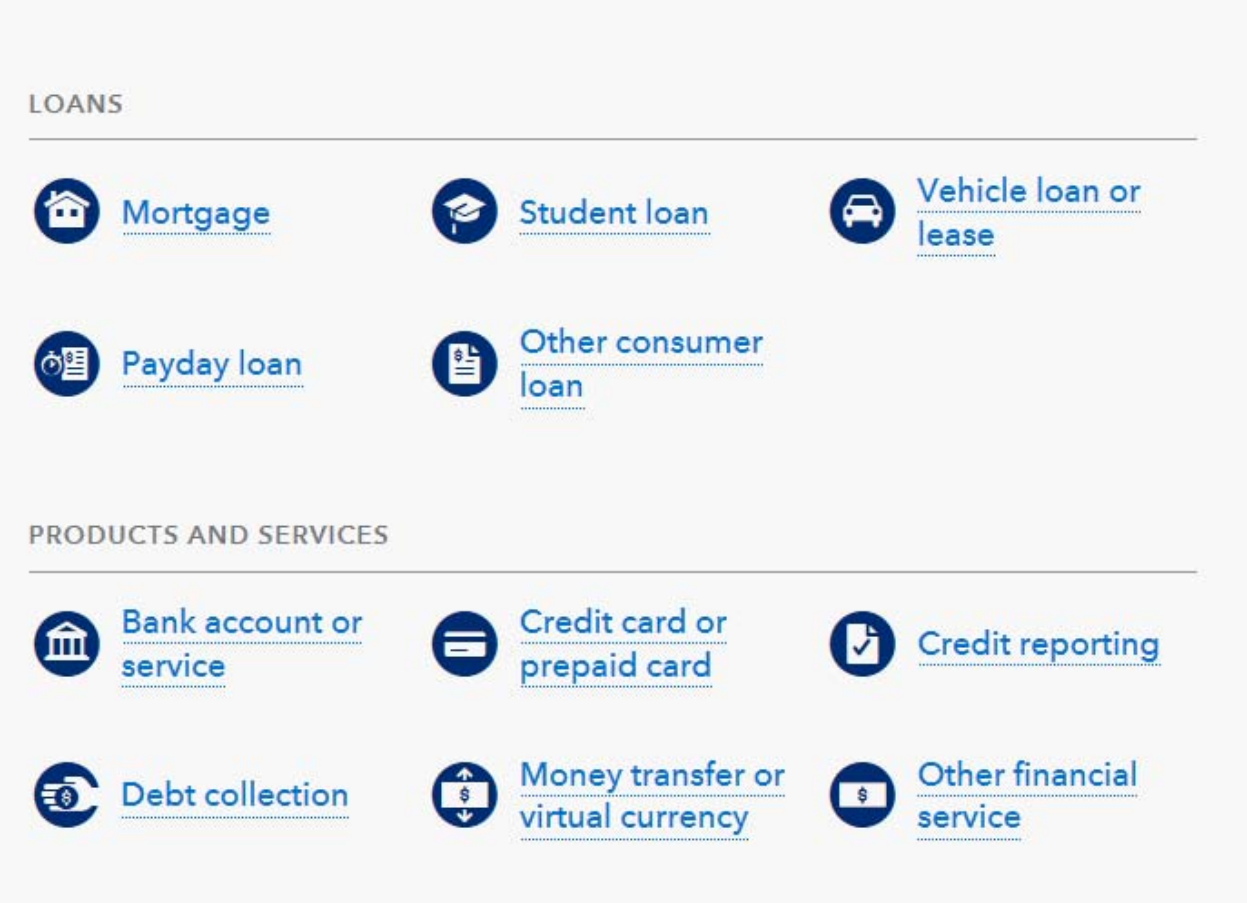
- **Hablar de los problemas y los recursos financieros puede ayudar a vincular la asistencia legal con más recursos en la comunidad.** Crear alianzas con otras organizaciones que pueden ayudar a los clientes con sus desafíos financieros ayuda a fortalecer el alcance y la conexión de las organizaciones de asistencia legal en la comunidad.

Herramienta 1:

Presentación de una queja al CFPB

Hay muchas leyes que protegen sus derechos en lo que respecta a los productos y servicios financieros para el consumidor. El CFPB hace cumplir varias de estas las leyes y maneja las quejas de los consumidores acerca de los productos y servicios financieros de los consumidores.

El CFPB acepta quejas sobre los siguientes productos y servicios financieros para el consumidor:



Cómo presentar su queja

Para presentar una queja, visite: http://www.consumerfinance.gov/complaint. Desde allí, seleccione el producto o el servicio de que trata la queja, por ejemplo: cuenta o servicios bancarios, tarjetas de crédito, informes de crédito, transferencias de dinero, hipotecas, préstamo educativo privado, préstamo sobre el sueldo, cobros de deudas o préstamo para vehículo/para el consumidor.

Llene el formulario, proporcionando la mayor cantidad de detalles posible. En el formulario se le pedirá información acerca de las circunstancias de la queja y, en general:

- Se le pedirá que describa lo que sucedió, con el mayor detalle posible.
- Se le preguntará cuál cree usted que es una solución justa para el problema.
- Se le pedirá su información personal (nombre/dirección/correo electrónico)
- Se le pedirá información detallada sobre el producto y la empresa que son motivo de su queja. Por favor, escanee y envíe toda la documentación que tiene aquí (acuerdos de cuenta, estados de cuenta mensuales, comprobantes de pago, etc.).

A continuación, podrá revisar y editar la información antes de hacer clic en "Enviar" para enviar su queja.

Si necesita ayuda mientras está en línea, haga clic en el enlace "¿Problemas con el formulario? Comuníquese ahora mismo" para hablar con los miembros del equipo del CFPB en el sitio.

Si no utiliza una computadora o necesita ayuda en un idioma que no es el inglés, también puede presentar una queja por teléfono llamando al CFPB al (855) 411-CFPB (2372), sin costo. Los centros de contacto con sede en EE. UU. le pueden ayudar en más de 180 idiomas y también pueden recibir llamadas de los consumidores con problemas de audición o discapacidades del habla.

¿Qué pasará con su queja?

Queja presentada: El CFPB verificará su queja de acuerdo con varios criterios. Estos criterios incluyen si su queja entra en el ámbito de la autoridad principal del CFPB en materia de cumplimiento de la ley, si la queja está completa y si se trata de un duplicado de otra queja que usted envió.

Revisión y envío: El CFPB remitirá a la empresa su queja junto con la documentación que usted haya suministrado y trabajará para conseguir una respuesta de la empresa. Si determinamos que otro organismo del gobierno estaría en mejores condiciones para ayudarle, remitiremos su queja a ese organismo y se lo haremos saber a usted.

Respuesta de la empresa: La empresa revisa la información y se comunica con usted y con el CFPB, según sea necesario, a través del "portal seguro de la empresa". Después de que su queja se envía a la empresa, **la empresa tiene 15 días para presentar una respuesta a usted y al CFPB.** Se espera que las empresas resuelvan todas las denuncias, salvo las más complicadas, dentro de un plazo de 60 días.

Revisión del consumidor: El CFPB entonces le invita a usted a revisar la respuesta y a hacer sus comentarios. Seguimiento del consumidor: Puede iniciar una sesión en el "portal del consumidor" seguro disponible en el sitio web del CFPB o llamando a un número de teléfono gratuito para recibir actualizaciones, introducir información adicional y revisar las respuestas proporcionadas a usted por la empresa.

Revisión e investigación: El CFPB revisa sus comentarios acerca de las respuestas de la empresa, usando esta información junto con otra información como la puntualidad de la respuesta de la compañía, por ejemplo, para ayudar a priorizar las quejas para su investigación.

Análisis e informes: Las quejas ayudan con el trabajo del CFPB de supervisar a las empresas, hacer cumplir las leyes financieras federales de los consumidores y redactar mejores normas y reglamentos. El CFPB pone a la disposición del público la información sobre las quejas de los consumidores anonimizadas en su sitio web: http://www.consumerfinance.gov/complaintdatabase.

Información de contacto

En línea: consumerfinance.gov/complaint

Teléfono gratuito: (855) 411-CFPB (2372), 8 a.m.-8 p.m., Hora Estándar del Este, de lunes a viernes

Teléfono TTY/TDD: (855) 729-CFPB (2372)

Fax: (855) 237-2392

Correo postal:
Consumer Financial Protection Bureau
PO Box 4503,
Iowa City, IA 52244

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

MÓDULO 1:

Evaluación de la situación

El empoderamiento financiero es un tema amplio. Saber dónde comenzar puede ser difícil. A continuación encontrará algunas sugerencias sobre cómo iniciar la conversación sobre dinero. La *Herramienta 1: Mi panorama financiero* (una evaluación del cliente y de su situación financiera) puede ayudar al personal a identificar lo que está sucediendo con cada cliente y le proporcionará la información, las herramientas o las remisiones adecuadas.

Evaluación de la situación

Un panorama de las condiciones actuales utilizado con el fin de crear un plan de acciones para cambiar las condiciones en el futuro.

El personal debe considerar el uso de esta evaluación cuando:

- Los clientes llenen el papeleo de admisión para su organización o programa, durante la admisión.
- Se reúnan con los clientes para una evaluación inicial o primera reunión.

El personal de asistencia legal también puede optar por:

- Enviarla a casa con los clientes para que la completen de forma privada.
- Utilizarla como una guía para hacer preguntas en un estilo conversacional para entender mejor las preocupaciones y metas financieras de sus clientes.

Por último, el personal debe tener un sistema para mantener bajo extrema confidencialidad las evaluaciones completas. Esto puede significar simplemente la aplicación de las políticas de confidencialidad y de almacenamiento de documentos que su organización utiliza para los documentos legales y otros materiales sensibles. Cuando se habla de esta evaluación con los clientes, el personal debe estar seguro de ofrecer garantías de confidencialidad.

Mi panorama financiero, Herramienta 1 de este módulo, debe ser completado por el cliente o por el personal de asistencia legal para ayudar a evaluar cuáles módulos pueden ser útiles para el cliente. Antes de pasar a identificar los retos financieros que enfrentan sus clientes, al personal de asistencia legal le convendría saber qué tan entendidos son en materia financiera, haciéndoles completar la *Evaluación de conocimientos* que se encuentra disponible en www.consumerfinance.gov/your-money-your-goals. Las preguntas y respuestas de esta evaluación pueden ayudar al personal en su propio proceso de toma de decisiones financieras, así como también a ayudar a sus clientes.

Inicio de la conversación sobre dinero

Principales conversaciones sobre dinero

Su dinero, sus metas abarca una amplia variedad de temas. Estas "principales conversaciones sobre dinero" abarcan algunos de los problemas financieros más importantes que pueden estar enfrentando las personas a las que usted atiende.

Principales conversaciones sobre dinero

¿Tiene usted metas para usted mismo y para su familia? ¿Son metas que usted quiere alcanzar pronto o en pocos años? ¿Cómo planifica alcanzarlas?

Consulte el Módulo 2: Establecimiento de metas y planificación de compras. Utilice la ***Herramienta 1: Herramienta de establecimiento de metas*** para ayudar a la persona:

- Haga una lista de esperanzas, necesidades, deseos y sueños, y determine si son de corto plazo o de largo plazo.
- Convierta esas esperanzas, necesidades, deseos y sueños en metas SMART.
- Si la meta requiere ahorrar o reservar dinero para pagar una deuda, calcule cuánto debe ahorrar cada semana (o mes) para alcanzar la meta.
- Identifique los primeros pasos que puede dar la persona para empezar y cuándo habrá alcanzado la meta.

¿Cómo hace frente a los gastos imprevistos? Ahorrar dinero ahora para gastos imprevistos y emergencias podrá ahorrarle dinero después.

Consulte el *Módulo 8: Ahorro para emergencias, metas y pago de facturas.* Utilice la ***Herramienta 1: Plan de ahorro*** para ayudar a alguien a elaborar un plan para ahorrar para sus metas, gastos previstos e imprevistos y emergencias.

Pareciera que está teniendo problemas para obtener el dinero para pagar ciertas facturas. A veces eso se debe a la falta de sincronización entre sus ingresos y sus facturas. ¿Le gustaría echar un vistazo a una herramienta que puede ayudarle a ver el dinero que entra y el que sale para tratar de sincronizarlos mejor?

Consulte el Módulo 5: Llegar a fin de mes. Utilice la ***Herramienta 1: Presupuesto de flujo de caja*** o la ***Herramienta 2: Calendario de flujo de caja*** para ayudar a alguien a encontrar maneras para sincronizar mejor los ingresos y los pagos, de forma tal que no se quede sin dinero. Si al cliente le interesa encontrar maneras para reducir los gastos, utilice las herramientas del ***Módulo 4: Pago de cuentas y otros gastos.***

¿Considera que tiene demasiadas deudas? ¿Sabía que hay unas normas que los cobradores de deudas deben cumplir cuando se comunican con usted?

Consulte el Módulo 6: Manejo de deudas Utilice la ***Herramienta 1: Hoja de cálculo para deudas*** para ayudar a una persona a contabilizar sus deudas. Este es un primer paso importante para el manejo y la reducción de las deudas. ***Herramienta 5: Cuando los cobradores llaman*** incluye información sobre el proceso y modelos de cartas que las personas pueden usar para mantener correspondencia con cobradores de deudas.

De su historial de crédito no sólo depende si usted obtendrá o no un préstamo. También puede influir sobre cuánto debe pagar en concepto de depósito para tener teléfono celular y servicios públicos, cuánto le cuesta su seguro e, incluso, si podrá obtener el empleo que desea. Tengo algunas herramientas que usted puede usar si le interesa obtener su informe de crédito gratuito y revisarlo para asegurarse de que sea exacto.

Consulte el Módulo 7: Comprensión de los informes y puntajes de crédito. Utilice la ***Herramienta 1: Obtención de sus informes y puntajes de crédito*** junto con la ***Herramienta 2: Lista de comprobación para la revisión de informes de crédito*** para ayudar a una persona a identificar errores en su informe de crédito.

Pareciera estar teniendo problemas para obtener una respuesta de la empresa sobre esos cargos adicionales en su cuenta. Usted puede presentar una queja ante el CFPB, y este la remitirá a la compañía y se ocupará de obtener una respuesta para usted.

Si alguien tiene una queja sobre un producto o servicio financiero (cuentas o servicios bancarios, tarjetas de crédito o tarjetas prepagadas, hipotecas, préstamos estudiantiles, préstamos o arrendamientos de vehículos, préstamos sobre el sueldo, préstamos de consumo, cobro de deudas, informes de crédito, transferencias de dinero o monedas virtuales), consulte ***Visión general: Protección de los derechos del consumidor*** para obtener información sobre la presentación de una queja ante el CFPB.

Utilizar la herramienta de evaluación

Si el personal mantiene mucho contacto con alguien, una de las formas más fáciles de sacar el tema del dinero es usar la herramienta *Mi panorama financiero*. Repasar esta serie de preguntas le dará al personal una idea más clara de cuál es la situación en la que se encuentra la persona y de qué información podría ser la más útil. Recuerde, el personal puede:

- Pedirle a una persona que complete la evaluación durante una reunión o en su casa.
- Hacerle las preguntas durante una conversación.
- Pedirle a una persona que conteste solo algunas de las preguntas.

Sacar el máximo provecho de los contactos de corta duración

Es magnífico poder ganarse la confianza de las personas a las que el asistente legal ayuda en el largo plazo y poder hablar con ellas sobre los problemas financieros; sin embargo, a veces no hay suficiente tiempo para eso. El personal también puede trabajar en empoderar financieramente a las personas durante las reuniones de contacto cortas. Por ejemplo, si estamos a comienzos de año y el miembro del personal está teniendo una breve reunión con alguien a quien acaba de conocer, podría decirle:

Usted	He estado trabajando en mis impuestos… no es divertido, pero creo que recibiré un reintegro este año… ¿Ya hizo el suyo?
George	No, todavía no. Odio eso. Son muchos formularios.
Usted	¿Alguna vez ha intentado con un sitio VITA? Hacen los impuestos gratis. ¿Ha recibido reintegros en el pasado? Puede que califique para crédito tributario EITC, el cual puede significar la devolución de mucho dinero.
George	No, siempre voy a un lugar del centro comercial y a veces recibo un reintegro, pero el año pasado fue de sólo $125.
Usted	Piense en acudir a un sitio VITA: le pueden hacer los impuestos gratis. El IRS capacita y certifica a los voluntarios para que sepan lo que hacen. Déjeme ver cuál es el más cercano a su residencia. Si recibe un reintegro, ¿qué cree que haría con él?
George	No sé. Cuando recibí uno en el pasado apenas duró, sí sabe a lo que me refiero.
Usted	De acuerdo. ¿Ha pensado en hacer algo diferente?
George	Bueno, cada año hablamos acerca de tratar de avanzar un poco. Cuidar de algunas facturas, usted sabe. Tal vez reservar un poco de dinero.
Usted	¡Buenas intenciones! Yo sé que tengo muchas buenas intenciones. Pero encuentro que si no tengo un plan, no puedo avanzar. ¿Estaría interesado en hablar acerca de algunas opciones o posibles planes para su reintegro?

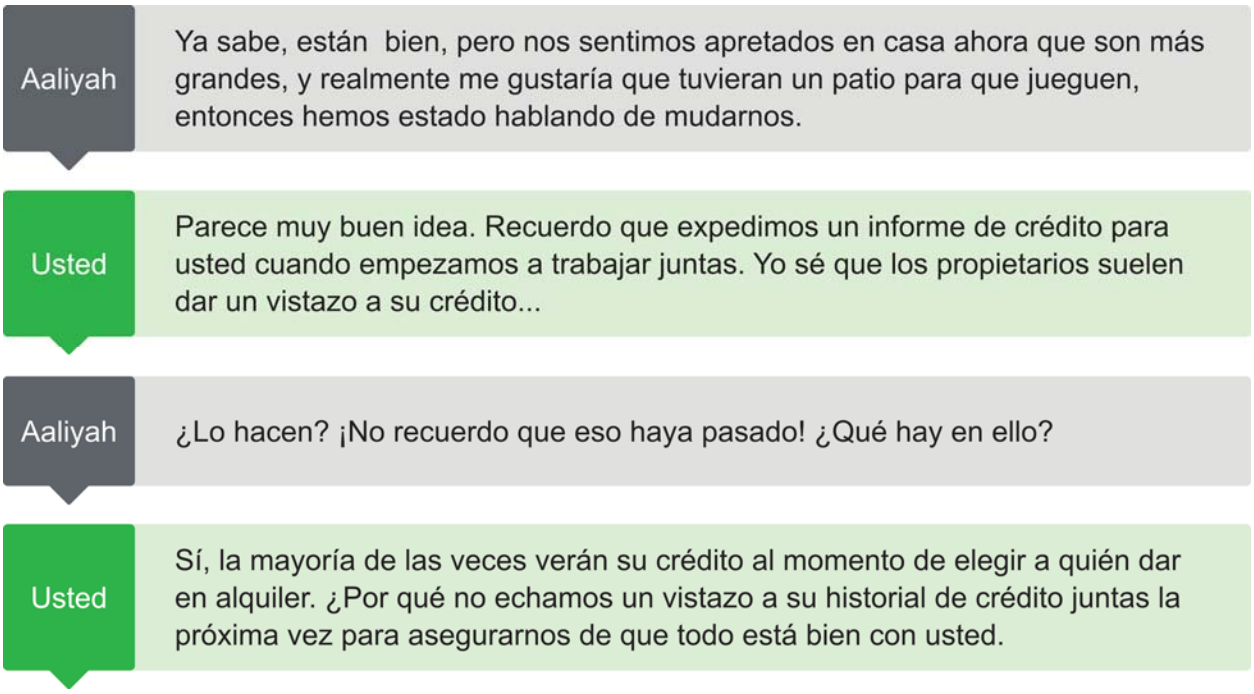
Responder cuando las personas saquen el tema

En ocasiones, una persona plantea directa o indirectamente un problema financiero. Este es un ejemplo de cómo podría ser una conversación en la que alguien saca directamente el tema de un

problema financiero. Aaliyah, con quien usted mantiene un contacto regular y enfocado, le dice en una de sus primeras reuniones:

Aaliyah	Mis servicios están vencidos, pero no mi próximo cheque de pago no me dura cinco días, ¡estoy en quiebra! Ya sabe cómo es. Y me voy a retrasar de nuevo con la luz.
Usted	¡Oh, no. Sé que retrasarse significa cargos. ¿Está en peligro de que le corten la electricidad?
Aaliyah	No, no lo creo. Sólo me he retrasado otra vez este año que se me acuerde...
Usted	¿Está seguro de que tendrá el dinero la próxima semana para cubrir esta factura , así como otros gastos que tendrá?
Aaliyah	Bueno, no diría que estoy segura. Cuando se trata de dinero quién está realmente seguro de nada. Quiero decir que yo creo que si planeo con mi dinero, haré todo este trabajo y aún así terminaré en la ruina y decepcionada. Usted sabe, poner todo ese esfuerzo en algo que te lleva a ninguna parte.
Usted	¡Cielos!, entiendo lo que quiere decir. Pero a pesar de que las cosas no salen según lo planeado, he descubierto que los planes con mi dinero me pueden ayudar a asegurarme de obtener algunas de las grandes cosas como cubrir el pago de mi auto, el alquiler y los servicios públicos. Hay algunas herramientas que podría mostrarle si puede interesarse un poco...
Aaliyah	Mmmm. Bueno, ya sabe cómo me siento acerca de la planificación, pero supongo que podría echar un vistazo.

Este es un ejemplo de cómo podría ser una conversación en la que alguien saca indirectamente el tema de un problema financiero. Por ejemplo, durante una reunión, el miembro del personal le pregunta a Aaliyah cómo les va a sus hijos, y entonces ella responde:



Hablar de dificultades o problemas

Muchas personas tienen dificultades con el crédito u otros productos o servicios financieros, y algunas pueden sentir vergüenza o turbación debido a la situación. En las conversaciones sobre estos problemas, el personal de asistencia legal debe mostrarse en primer lugar empático. Luego recomiende o explique en términos claros cómo evitar una situación similar en el futuro. Aclare cómo conseguir ayuda del CFPB y otros organismos federales, estatales o locales, si la persona no puede resolver los problemas con el proveedor de servicios financieros. Utilice o proporcione al cliente la *Herramienta 1* de la sección Visión general: *Presentación de una queja* para ayudarle a entender cómo comunicarse con el CFPB y cómo tramitar una queja, si esa es la acción que desea emprender.

Herramienta 1:

Mi panorama financiero

✎ Dónde me encuentro y adónde deseo ir

Por favor, responda las siguientes preguntas en función de su situación actual. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Sus respuestas pueden ayudarnos a proporcionarle la información y los recursos que pueden ayudarle con los asuntos financieros que le interesan.

Si pudiera cambiar una cosa de su situación financiera, ¿cuál sería?

_____

_____

Pregunta	**Respuesta**		
1. ¿Tiene sueños para usted o sus hijos que solo podrá lograr si dispone del dinero necesario?	Sí	No	No sé
2. ¿Está atrasado en los pagos del automóvil, el alquiler o su hipoteca?	Sí	No	No sé
3. ¿Está atrasado en los pagos de servicios públicos?	Sí	No	No sé
4. ¿Puede contar con tener aproximadamente la misma cantidad de ingresos cada semana?	Sí	No	No sé
5. Cuando suceden emergencias o gastos inesperados, ¿tiene algo de dinero reservado para cubrirlas?	Sí	No	No sé
6. ¿Su dinero, sus beneficios y otros recursos cubren todas sus cuentas y gastos de manutención cada mes?	Sí	No	No sé

7. ¿Tiene préstamos educativos u otras deudas que está teniendo problemas para pagar?	Sí	No	No sé
8. ¿Su historial de crédito le ha hecho difícil adquirir un vehículo, seguro, teléfono o empleo?	Sí	No	No sé
9. ¿Tiene una cuenta en un banco o cooperativa de crédito?	Sí	No	No sé
10. ¿Cree que está gastando demasiado para obtener su dinero y usarlo para pagar facturas?	Sí	No	No sé
11. ¿Ha tenido problemas con un producto o servicio financiero como un préstamo, cuenta bancaria, hipoteca, cobrador de deudas o informe de crédito que no ha podido resolver?	Sí	No	No sé

Si su respuesta fue que tiene sueños para usted y su familia, ¿cuáles son esos sueños?

_____

_____

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

✔ Mi panorama financiero

Utilice el siguiente cuadro como ayuda para determinar dónde empezar el trabajo de empoderamiento financiero con las personas que atiende.

Utilice las respuestas a la primera y la última pregunta como información adicional para ayudar a identificar el módulo y la herramienta que sería más útil ahora mismo.

Cuando la persona con la que está conversando esté enfrentando facturas que no pueda pagar ni hoy ni esta semana, ayúdele primero a resolver esa situación. Mientras lo hace, hágale saber que, si ella quiere, usted u otra persona pueden ayudarle a comenzar a trabajar en buscar la manera de equilibrar sus ingresos y sus gastos.

<table>
<tr><th>Pregunta</th><th>Recursos</th></tr>
<tr><td>1. ¿Tiene sueños para usted o sus hijos que solo podrá lograr si dispone del dinero necesario?</td><td>Si contestó No o No sé, consulte el Módulo 2.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Consejos rápidos
Haga una lista de sus esperanzas, deseos y sueños
Elija uno y conviértalo en una meta con un plazo para su cumplimiento. Hágala singular y medible.
Determine cuánto necesita ahorrar o apartar cada semana (o mes) para alcanzar sus metas.</td></tr>
<tr><td>2. ¿Está atrasado en los pagos del automóvil, el alquiler o su hipoteca?</td><td>Si contestó Sí, llame al 211 o a un centro de asistencia de emergencia. Para propietarios de vivienda, llame al (888) 995-HOPE.

Consulte el Módulo 4, Herramienta 5: Cuando el efectivo se queda corto: priorizar las cuentas y el gasto</td></tr>
<tr><td colspan="2">Consejos rápidos

Si contestó "sí", llame al 211 o al centro de asistencia de emergencia local. Al marcar 211, las personas que necesitan ayuda son remitidas a los organismos y organizaciones comunitarias apropiados y a veces se establece una conexión con ellos.

Para propietarios de vivienda, llame al 888-995-HOPE o comuníquese con el CFPB al (855) 411-CFPB (2372). Puede encontrar información sobre consejeros certificados en materia de vivienda en el sitio web del CFPB en www.consumerfinance.gov/find-a-housing-counselor.</td></tr>
</table>

3. ¿Está atrasado en los pagos de servicios públicos?	Si contestó *Sí*, llame al 211 o al centro de asistencia de emergencia local.
4. ¿Puede contar con tener aproximadamente la misma cantidad de ingresos cada semana?	Si contestó *No*, consulte en el Módulo 3 la información sobre el seguimiento y manejo de ingresos variables. Llame al 211 o al centro de ayuda de emergencia local. Haga una remisión a su centro local de oportunidades para trabajadores.
5. Cuando suceden emergencias o gastos inesperados, ¿tiene algo de dinero reservado para cubrirlas?	Si contestó *No* o *No sé*, consulte los módulos 4 y 8.

Consejos rápidos

- **Piense en el gasto imprevisto más reciente que ha tenido.** ¿Cuánto tuvo que gastar la última vez que su automóvil se descompuso o que sucedió algo inesperado?
- **Lleve un registro** de todo en lo que gasta dinero en una semana.
- **Revise sus gastos** y determine si puede hacer algunos cambios.
- **Si puede, aparte una pequeña cantidad de dinero** cada semana. Si normalmente recibe una devolución de impuestos, piense en establecer una meta en relación con cuánto de ese monto quiere ahorrar.

6. ¿Su dinero, sus beneficios y otros recursos cubren todas sus cuentas y gastos de manutención?	Si contestó *No* o *No sé*, consulte los módulos 4 y 5.

Consejos rápidos

- **Tome nota de su ingreso total y sus beneficios y de cuándo los recibe:** Incluya sus salarios y los beneficios que recibe (como por ejemplo, los beneficios del SNAP o la asistencia con el alquiler). Si su remuneración es irregular o hay cambios de un cheque de pago al siguiente, utilice la cantidad que recibe en una semana cuando no trabaja horas extra.
- **Tome nota de sus facturas y las fechas de vencimiento.**
- **Tome nota del total de sus gastos:** sume todos sus gastos y otros usos de efectivo (incluyendo ahorros y pagos de deudas) para la semana.
- Si tiene suficientes ingresos y recursos durante el mes como para cubrir las facturas, pero los recibe después de la fecha de vencimiento de las facturas, **comuníquese con las compañías para ver si es posible cambiar la fecha de vencimiento o realizar pagos quincenales**.
- **Identifique gastos en los que podría pagar menos o que podría reducir temporalmente.**

7. ¿Tiene préstamos educativos u otras deudas que está teniendo problemas para pagar?	Si contestó *Sí* o *No sé*, consulte el Módulo 6.
Consejos rápidos ▪ **Haga una lista de sus deudas** con el importe de sus pagos y las fechas de vencimiento. ▪ **Si no puede hacer un pago**, **llame a la empresa.** Pregunte si pueden cambiar la fecha de vencimiento, el plan de pagos o los términos del préstamo. ▪ Si quiere reducir sus deudas, **haga un seguimiento de sus gastos para ver si puede hacer cambios** y aumentar sus pagos. ▪ Las herramientas relativas a las opciones de pago de los créditos educativos están disponibles en www.consumerfinance.gov/paying-for-college. ▪ Si necesita o quiere ayuda con el manejo de sus deudas, visite la Asociación Nacional para el Asesoramiento de Crédito en http://www.nfcc.org/, o busque un consejero en materia de vivienda en www.consumerfinance.gov/find-a-housing-counselor. ▪ Si quiere hablar con un abogado sobre la demanda de un acreedor o un cobrador de deudas, puede encontrar información sobre abogados en: http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1433/how-do-i-find-lawyer-or-attorney-represent-me-lawsuit-creditor-or-debt-collector.html.	
8. ¿Su historial de crédito le ha hecho difícil adquirir un vehículo, seguro, teléfono o empleo?	Si contestó *Sí* o *No sé*, consulte el Módulo 7.
Consejos rápidos ▪ Obtenga su **informe de crédito anual gratuito** para averiguar qué aparece en su registro de crédito en www.annualcreditreport.com. ▪ **Si contiene errores,** comuníquese con las agencias de informes de crédito para corregirlos o plantee sus preguntas en www.consumerfinance.gov. ▪ **Si necesita ayuda** o quiere ayuda con el fortalecimiento de su crédito, revise los recursos que se mencionan en el Módulo 7 que pueden ayudarle a ponerse en contacto con consejeros locales especializados en materia de vivienda o crédito.	
9. ¿Tiene una cuenta en un banco o cooperativa de crédito?	Si contestó *No*, consulte el Módulo 9.

Consejos rápidos

- Si no tiene una cuenta y quiere abrir una, **busque y compare** varios bancos o cooperativas de crédito.
- **Pregúnteles sobre:**
  - Su horario de atención al público y los servicios que ofrecen (como herramientas en línea)
  - Las comisiones que cobran (comisiones mensuales, por sobregiro, etc.)
  - La cantidad que necesita para abrir la cuenta
  - Otras normas sobre la cuenta
- Si quiere una cuenta y le han rechazado la solicitud, pida al banco o a la cooperativa de crédito que le diga exactamente por qué se rechazó su solicitud.
  - Revise el informe que le den y verifique si hay errores.

10. ¿Cree que está gastando demasiado para obtener su dinero y usarlo para pagar facturas?	Si contestó *Sí* o *No sé*, consulte el Módulo 8.

Consejos rápidos

- **Piense en la manera en que utiliza los servicios financieros**. ¿Tiene que cobrar sus cheques de pago? ¿Tiene que pagar sus facturas? ¿Quiere un lugar seguro para su dinero? ¿Su empleador o proveedor de beneficios pide que tenga depósito directo?
- **Pregúntese qué es más importante para usted si quiere estos servicios.** ¿El horario de atención al público y la ubicación son más importantes para usted que cosas como el servicio al cliente, las comisiones o los productos disponibles? ¿Qué tan importante es la seguridad y la protección para usted?

11. ¿Ha tenido problemas con un producto o servicio financiero como un préstamo, cuenta bancaria, hipoteca, cobro de deudas o informe de crédito que no ha podido resolver?	Si contestó *No* o *No sé*, consulte el Módulo 9.

Consejo rápido

Puede presentar una queja ante el CFPB en https://www.consumerfinance.gov/Complaint o llamando al (855) 411-CFPB (2372), sin costo.

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

MÓDULO 2:

Establecimiento de metas y planificación de compras.

¿El cliente tiene metas claras?

¿Está el cliente satisfecho con su situación financiera?

Si tiene 10 minutos con un cliente…	Si tiene 30 minutos con un cliente…	Si tiene varias sesiones con un cliente…
▪ Herramienta 1: Herramienta de establecimiento de metas	▪ Herramienta 1: Herramienta de establecimiento de metas ▪ Herramienta 2: Planificación de acontecimientos de la vida y compras importantes	▪ Haga seguimiento para ver si el cliente tiene metas por escrito. ▪ Haga seguimiento para ver si el cliente ha dado pasos hacia el logro de las metas. ▪ Considere el uso de la Herramienta 3: Compra de un vehículo (si esta es la meta del cliente)

Las metas proporcionan dirección a la planificación financiera. Para iniciar el proceso de establecimiento de metas o planificación financiera, considere hacer a los clientes preguntas como:

- ¿Cómo le gustaría que su vida fuera diferente?
- ¿Qué clase de cosas desea de la vida?

Establecer metas es un proceso poderoso para ayudar a los clientes a reflexionar en su futuro, en el corto plazo y en el largo plazo, y encontrar maneras de convertir sus visiones en realidad. Ayuda a los clientes a convertir sus deseos, esperanzas y sueños para el futuro en algo concreto y alcanzable.

Establecer metas ayuda a los clientes a:

- Trabajar para hacer que el futuro sea mejor.
- **Dar prioridad** a la forma en que usan su dinero para que vaya hacia las cosas que realmente les importan a ellos.
- **Medir** y realizar un seguimiento de su progreso hacia la obtención de las cosas que quieren en la vida.
- **Sentirse orgullosos** de mejorar sus vidas y las vidas de sus hijos.

Acontecimientos de la vida y compras importantes

La gente a menudo pospone el ahorro para los acontecimientos de la vida y las compras, ya que considera que no tiene suficiente dinero para ahorrar en ese momento o está ocupada tratando de que le alcance el dinero. Las personas sienten que no pueden pensar o preocuparse acerca de ahorrar para metas, compras importantes o incluso eventos de la vida en el futuro. Esto puede crear desafíos financieros en el futuro. No pensar, planificar o ahorrar para las compras importantes y los acontecimientos de la vida, en particular, puede significar que no haya dinero para cubrir:

- La vida independiente con una pareja, el matrimonio, una separación o la viudez
- El nacimiento de un hijo
- Celebraciones de carácter religioso relacionadas con los niños
- La quinceañera de una hija
- El bar mitzvah de un hijo
- La celebración de la graduación de la escuela secundaria de un hijo

- La capacitación o educación después de la escuela secundaria de los hijos
- La compra de un automóvil
- La compra de una vivienda
- La capacitación o educación para poder conseguir un trabajo diferente o una posición con mejor remuneración
- Un nuevo puesto de trabajo
- La compra de herramientas o equipos necesarios para el oficio o la profesión que uno ejerce
- Los gastos de boda de los hijos
- Una discapacidad a corto o largo plazo
- Enfermedades
- La pérdida de un trabajo (cubrir la diferencia que los beneficios de desempleo no cubren)
- La celebración de un cumpleaños o un aniversario que marque un hito
- El fallecimiento de un miembro de la familia
- La jubilación
- Los gastos de un funeral o entierro

Es probable que algunos de estos acontecimientos le ocurran al cliente, y otros pueden no sucederle nunca. Pero algunos de estos acontecimientos son inevitables. Debido a que hay gastos asociados a los acontecimientos de la vida, la gente suele establecer metas, en particular metas a largo plazo, en torno a ellos.

Alcanzar algunas metas a corto plazo puede tomar solo una semana, un mes o un par de meses. Los clientes también pueden tener metas a largo plazo, cosas que les tomaría alcanzar muchos meses o incluso años. Independientemente de que sean metas a corto plazo o a largo plazo, identificarlas y planificar para cumplirlas puede ayudar a una persona a alcanzarlas.

COSTOS DE LOS ACONTECIMIENTOS DE LA VIDA

¿Cuánto cuesta probablemente un acontecimiento de la vida? Si bien hay muchas variables que afectan el costo de los acontecimientos de la vida de una persona o familia en comparación con otra, aquí hay algunos costos promedio de acontecimientos de la vida en EE. UU.:

- Gastos de desembolso personal para el parto de mujeres con cobertura de seguro: $3,400[1]
- Gastos de desembolso personal asociados al cáncer de mama: $712/mes[2]
- Quinceañera: entre $15,000 y $20,000[3]
- El costo normal de los gastos por defunción: $10,000[4]

1 Rosenthal, Elizabeth, *American Way of Birth, Costliest in the World,* NY Times, 30 de junio de 2013. Vea http://www.nytimes.com/2013/07/01/health/american-way-of-birth-costliest-in-the-world.html?pagewanted=all&_r=0.

2. Andrew, Michelle, *Cancer Costs Can Be Prohibitive Even with Insurance*, Washington Post, 10 de octubre de 2011. Vea http://www.washingtonpost.com/national/health-science/cancer-treatment-costs-can-be-prohibitive-even-with-insurance/2011/10/06/gIQA8iBfaL_story.html.

3. Kennedy, Bruce, *These Girls' Parties Can Cost More than a Wedding*, MSN Money, 9 de agosto de 2013.

4. Gibbs, Lisa and Mangal, Ismat Sarah, *The High Costs of Saying Goodbye*, CNN Money, 9 de noviembre de 2012. Vea http://money.cnn.com/2012/11/01/pf/funeral-costs.moneymag.

Establecer metas SMART

Las metas SMART (INTELIGENTES) tienen cinco características importantes: Son **Singulares, Medibles, Alcanzables, Relevantes y** con **Término limitado**. Al establecer una nueva meta, ayude al cliente a pensar en lo siguiente:

Singular	**Pregúntese:** ¿Quién logrará o se beneficiará de la meta? ¿Qué lograré específicamente? ¿Por qué es importante la meta? ¿Se relaciona esta meta con la cobertura de gastos de un acontecimiento de la vida esperado?

	Una meta singular y específica tiene muchas más posibilidades de ser cumplida que una general, ya que proporciona algo definido por alcanzar.
Medible	**Pregúntese:** ¿Cuánto? ¿Cuántos? ¿Cómo sabré cuando está terminada? Usted debe ser capaz de hacer seguimiento de su progreso hacia el logro de la meta.
Alcanzable	**Pregúntese:** ¿Es esta meta algo que realmente puedo alcanzar? Es posible que desee salir de una gran deuda de tarjeta de crédito mañana o ser millonario en un año, pero para la mayoría de nosotros, esos son objetivos totalmente imposibles. Eso no quiere decir que sus metas deben ser fáciles. Su meta puede ser ambiciosa para usted, pero no debe ser extrema o imposible.
Relevante	**Pregúntese:** ¿Esto es algo que de verdad quiero? ¿Es ahora el tiempo adecuado para hacerlo? Establezca metas que sean importantes para usted y que sean una prioridad en su vida.
Con término limitado	**Pregúntese:** ¿En qué fecha se debe alcanzar esta meta? Las metas deben tener un marco de tiempo claramente definido, que contenga una fecha objetivo o límite. Esto ayuda a asegurar que sean medibles y que se planeen las acciones previstas para alcanzar la meta antes de la fecha prevista.

Estas son algunas de las esperanzas, deseos o sueños que un cliente puede tener y ejemplos de cómo se pueden convertir en metas fuertes.

Esperanzas, deseos o sueños	Metas concretas
Quisiera poder pagar todas mis cuentas cada mes.	Meta a corto plazo: Antes del final de mes, voy a revisar mi presupuesto para ver si hay maneras de reducir mis gastos. Meta a corto plazo: Me reuniré con mi representante sindical o el personal del centro de trabajadores para ver si califico para los beneficios u oportunidades de capacitación laboral a finales de mes.
De verdad quiero ahorrar dinero en caso	Ahorraré $50 en los próximos seis meses para comenzar un fondo de emergencia.
Quiero salir de la deuda de tarjeta de crédito.	Pagaré $1,000 de mi deuda en los próximos 18 meses.
Me gustaría un lugar seguro y estable para criar a mis hijos.	Meta a corto plazo: Ahorraré $800 para el primer mes de alquiler exigido en los próximos seis meses para poder mudarme a un apartamento nuevo. Meta a largo plazo: Ahorraré $3,000 para la cuota inicial, solicitaré ayuda adicional con la cuota inicial y compraré una casa en cuatro años.
Me gustaría comprar un televisor nuevo.	Ahorraré $400 y compraré un nuevo televisor en seis meses.
Me gustaría ayudar a mi hijo para que vaya a la universidad.	Meta a corto plazo: Voy a leerle a mi hijo todas las noches para mostrarle que la escuela y el aprendizaje son importantes. Meta a largo plazo: Ahorraré $5,000 en un fondo para ayudar a pagar la matrícula de mi hijo en diez años.

Diseño de un plan

Hablar con los clientes acerca de la consecución de metas puede ayudarles con sus problemas financieros. Lo siguiente puede ayudar al personal de asistencia legal en la discusión de las metas con los clientes.

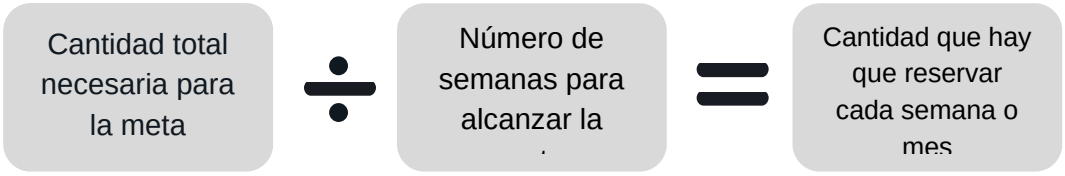
Toda meta requiere dos cosas: **compromiso** y **tiempo**. Para alcanzar las metas, es posible que los clientes también necesiten:

- Información
- Herramientas
- Ayuda de un profesional
- Transporte
- Otros recursos
- Dinero
- Un plan de acción: pequeños pasos necesarios para alcanzar una metas

Con respecto a las metas que requieren dinero, los clientes querrán saber:

- ¿Cuánto tengo que reservar cada semana (o mes) para cumplir con mi meta?

Los clientes necesitan conocer dos datos: la **cantidad total** necesaria para alcanzar la meta y **el número de semanas** de las que disponen para alcanzar la meta. Luego pueden colocar esos datos en esta ecuación:



Este es un ejemplo.

Es 1° de enero y Anton acaba de establecer la nueva meta de ahorrar $500 en un fondo de emergencia para cuando sus hijos comiencen la escuela a finales de agosto. Ya tiene el primer dato: la cantidad total necesaria para la meta es de $500. Para obtener el segundo dato, el

número de semanas, tiene que contar la cantidad de meses que hay desde enero hasta agosto y multiplicarla por 4 (8 meses x 4 semanas); el resultado es 32 semanas[1].

O también puede usar el número de meses.

Puede poner estos números en la fórmula:

Meta semanal		Meta mensual
$500 ÷ 32 = $15.65 por semana (redondeando)	**o**	**$500 ÷ 8 = $62.50 por mes**

Anton necesitaría reservar aproximadamente $15.65 cada semana o $62.50 cada mes para tener $500 en el momento en que sus hijos comiencen la escuela. Si consideró que no podría reservar esa cantidad cada semana o cada mes, podría prolongar el tiempo para alcanzar su meta.

Puede que otras metas no requieran que su cliente reserve dinero cada semana. Puede que su cliente requiera obtener más información, ayuda de un profesional, usar una herramienta nueva o crear un plan de acción. Por ejemplo, la meta de alguien podría ser: "Quiero pagar mis facturas a tiempo cada mes a partir del próximo mes".

Bajo la suposición de que la falta de dinero no sea la principal razón para que no se paguen a tiempo las facturas, estos son algunos pasos que podría dar el cliente para alcanzar esa meta:

- Recopilar los estados de tarjetas de crédito, estados de pagos de préstamos, facturas de servicios públicos, facturas telefónicas y documentación de otros pagos que hace cada mes.
- Resaltar las cantidades de los pagos y las fechas de vencimiento.
- Rellenar la herramienta de calendario para el pago de facturas.
- Considerar el uso de medios de pago automático para algunas cuentas recurrentes o pago de facturas en línea.

[1] Este cálculo está diseñado para simplificar la planificación y puede ayudar a que las personas alcancen su meta más rápidamente. Debido a que hay 35 semanas en 8 meses, esto también puede permitirle atrasarse tres semanas en el logro de su propósito y de todas maneras alcanzar su meta.

- Configurar mensajes de alerta en su teléfono celular o su computadora para recibir correos electrónicos o mensajes de texto que le recuerden que debe pagar sus facturas.

Las siguientes herramientas pueden ayudar a los clientes a identificar sus metas y a actuar para alcanzarlas. Estas herramientas también pueden ayudar a los clientes a planificar para las compras importantes, como por ejemplo un vehículo, si esa es la meta del cliente.

Herramienta 1:

Herramienta de establecimiento de metas

Esta herramienta puede ayudarle con el proceso de establecimiento de metas. La identificación de metas es importante porque ayuda a planificar y alcanzar lo que es más importante para usted. Cuando se trata de sus finanzas, las metas proporcionan la dirección para todos sus planes. Si usted no planea ahorrar o apartar dinero para el logro de sus metas, probablemente no lo hará. Y con el fin de ahorrar o reservar dinero para sus metas, usted tiene que saber la cantidad de dinero que necesitará y para cuándo.

El logro de las metas toma tiempo e implica compromiso. Muchas metas también requieren información, ayuda de un profesional, herramientas, planes de acción y dinero.

Hay cuatro pasos en el proceso de establecimiento de metas:

Paso 1: Piense en desarrollar una lista de esperanzas, deseos y sueños suyos o de su familia. Determine si son a corto o a largo plazo. Escríbalos en el cuadro siguiente.

Paso 2: Convierta sus esperanzas, necesidades, deseos y sueños en metas SMART utilizando la segunda hoja de cálculo.

Paso 3: Desarrolle un plan de acción para alcanzar sus metas. Para las metas a largo plazo, su plan de acción puede ser largo e implicar muchos pasos. Para otras metas, quizá necesitará dar solo unos cuantos pasos para alcanzarlas.

Paso 4: Por último, para las metas que requieren dinero, averigüe cuánto necesita reservar cada semana (o mes) para alcanzar su meta.

Si decide hacer un presupuesto o un presupuesto de flujo de caja (consulte el Módulo 5), asegúrese de incluir el dinero que necesita reservar para lograr sus metas.

✎ Paso1: Haga una lista de esperanzas, deseos y sueños

Llene el siguiente cuadro enumerando sus esperanzas, deseos y sueños para usted mismo y su familia. Escriba las cosas que espera, desea o sueña lograr en menos de seis meses en la columna de "a corto plazo." Escriba las cosas que espera, quiere y sueña lograr en más de seis meses en la columna de "a largo plazo."

Corto plazo Lo que quiero lograr para mí o mi familia dentro de seis meses.	**Largo plazo** Lo que quiero lograr para mí o mi familia que tomará más de seis meses.

✎ Paso 2: Metas SMART

Utilice la lista de esperanzas, deseos y sueños para crear metas SMART. Utilice la lista de comprobación para asegurarse de que sus metas sean singulares, medibles, alcanzables, relevantes y con término limitado. Usted puede tener muchas cosas que quiere lograr. Si puede centrarse en una o dos, puede tener más posibilidades de alcanzar esa meta

Meta a corto plazo	
Meta:	□ Singular □ Medible □ Alcanzable □ Relevante (importante para usted) □ Término limitado (¿hay una fecha límite?)
Meta a largo plazo:	
Meta:	□ Singular □ Medible □ Alcanzable □ Relevante (importante para usted) □ Término limitado (¿hay una fecha límite?)

✎ Paso 3: Plan de acción

Use la siguiente hoja de cálculo para crear un plan de acción. Recuerde que debe incluir los recursos que puede necesitar para alcanzar sus metas, como por ejemplo:

- Información
- Herramientas
- Ayuda de un profesional
- Transporte
- Otros recursos

Pasos para la meta	Recursos necesarios	Fecha para completar el paso	Marque aquí cuando lo haya completado

✎ Paso 4: Averigüe la cantidad de dinero que debe reservar para alcanzar la meta

Use la tabla siguiente para averiguar la cantidad de dinero que necesita reservar cada semana para alcanzar sus metas. Utilice esta hoja de cálculo solo si el cumplimiento de su meta exige dinero.

Metas	**Cantidad necesaria**	**Número de semanas hasta fecha límite**	**Cantidad necesaria ÷ Número de semanas hasta fecha límite = Cantidad que debe apartar cada semana**
Corto plazo			
Por ejemplo: Ahorraré $50 en un plazo de 6 meses para comenzar a acumular un fondo de ahorros de emergencia.	$50	24 semanas	$50 ÷ 24 = $ 25 por semana (aproximadamente $8 por mes)
Meta:			
Largo plazo			
Meta:			

Una vez que sepa cuánto necesita reservar cada semana para lograr su meta, asegúrese de incluirlo en su presupuesto o en el presupuesto de flujo de caja Para obtener más información sobre los presupuestos de flujo de caja, vea el *Módulo 5*: *Llegar a fin de mes.* Para ideas sobre cómo encontrar dinero para ahorrar, vea el *Módulo 8: Ahorro para emergencias, metas y pago de facturas*

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 2:

Planificación de acontecimientos de la vida y compras importantes

Esta herramienta puede ayudar en la planificación de los acontecimientos de la vida y las compras importantes, como por ejemplo, la quinceañera de su hija, la compra de un vehículo, o incluso la compra de herramientas de su oficio que necesita para ganarse el sustento. Siga estos pasos:

1. **Piense en los acontecimientos de la vida que probablemente experimentará y las compras importantes que podría necesitar hacer.** Si depende de un automóvil para ir a trabajar, es probable que tenga que reemplazar este vehículo en algún momento en el futuro, quizás incluso más de una vez. Si utiliza herramientas en su oficio, puede que tenga que actualizarlas o reemplazarlas en forma periódica debido al desgaste normal. Elabore una lista de esos gastos utilizando el cuadro cronológico que encontrará más adelante. Piense en dónde se encuentra ahora y cuándo es probable que experimente algunos acontecimientos de la vida (la quinceañera o el bat mitzvah de su hija) o deba hacer compras importantes. Si su hija tiene ocho años de edad, su quinceañera será en siete años. Si su automóvil tiene cinco años de antigüedad o tiene muchos kilómetros recorridos, probablemente tendrá que reemplazarlo en el transcurso de los próximos cinco años.

2. **Estime los costos de estos gastos.** Investigue los costos de las compras importantes o los acontecimientos de la vida. Si el acontecimiento de la vida o la necesidad de hacer una compra importante ocurrirá probablemente dentro de más de cinco años a partir del momento actual, recuerde que el costo de casi todo aumenta gradualmente con el tiempo. Este aumento se llama inflación

3. **Identifique posibles maneras de pagar las compras importantes o los costos de los acontecimientos de la vida.** Por ejemplo, puede pedir un préstamo para

comprar un automóvil nuevo o usado confiable. Si piensa pedir un préstamo, piense en ahorrar algo de dinero para la cuota inicial a fin de mantener sus pagos mensuales en el nivel más bajo posible. Para las compras importantes es posible que tenga que combinar el financiamiento con los ahorros para cubrir el costo.

4. **Identifique maneras para mantener los costos en el nivel más bajo posible.** Por ejemplo, para la quinceañera o el bat mitzvah de su hija, ¿puede ahorrar en el alquiler del sitio organizando la celebración en un local de alquiler reducido o en el que no cobren alquiler, como por ejemplo, un salón comunitario en su comunidad religiosa? ¿Puede ahorrar en la comida pidiendo a sus familiares y amigos que le ayuden a preparar la comida en lugar de contratar a una compañía de servicio de banquetes?

✎ Hoja de trabajo para la planificación de acontecimientos de la vida y compras importantes

	Compra importante o acontecimiento de la vida	**Costo de la compra importante o el acontecimiento de la vida**	**Maneras de pagar**	**Maneras de reducir gastos / reducir el costo general**
Dentro de 1 año				
Entre 1 y 2 años a partir de ahora				

Entre 2 y 5 años a partir de ahora				
Entre 5 y 10 años a partir de ahora				
Entre 10 y 15 años a partir de ahora				
Entre 15 y 20 años a partir de ahora				

Más de 20 años a partir de ahora				

Utilice la *Herramienta 1: Herramienta de establecimiento de metas* para calcular el dinero que necesita reservar para cubrir los gastos de la compra importante o el acontecimiento de la vida.

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 3:

Compra de un vehículo

La adquisición de una vivienda y la compra de un automóvil son las compras más importantes que muchas personas hacen en toda su vida. De hecho, los préstamos para vehículos representan la tercera categoría más importante de deuda familiar, después de las hipotecas y los préstamos estudiantiles.

Cuando compra un automóvil, usted puede:

- Pagarlo en efectivo.
- Pedir un préstamo para pagar el automóvil y devolver el préstamo en un período determinado.

Depreciación

La depreciación es la disminución gradual del valor de un activo. Los activos son las cosas que le pertenecen y que tienen valor. Un automóvil es un ejemplo de un activo. Cada año que pasa, su automóvil vale menos debido al desgaste.

Si decide pedir un préstamo para pagar el automóvil, usted puede pedirlo a:

- Cooperativas de crédito
- Bancos
- Compañías financieras
- Concesionarios de automóviles

Cuando toma un préstamo para un vehículo, pagará más por el vehículo debido a los intereses y las comisiones del préstamo. El monto de intereses y comisiones (la tasa porcentual anual o APR, por sus siglas en inglés) que pagará sobre un préstamo puede depender de:

- Su historial de crédito
- Su puntaje de crédito
- El vehículo que quiera comprar, incluyendo si es nuevo o usado

Las APRs son menores para las personas con un historial de crédito positivo y un puntaje de crédito alto. La APR también es generalmente menor cuando compra un vehículo nuevo.

Compare opciones de préstamos antes de comprar el automóvil

Cuando decida comprar un automóvil, puede acudir a varios bancos, cooperativas de crédito u otros prestamistas para obtener un préstamo preaprobado. Obtenga esa preaprobación antes de ir a comprar el vehículo y llévela con usted cuando busque opciones de automóviles. Tener una oferta de un préstamo en la mano cuando busca opciones para comprar su vehículo lo coloca en una excelente posición.

Algunas personas se preocupan porque piensan que comparar ofertas de préstamos afectará su puntaje de crédito. Para la mayoría de las personas, concentrar sus solicitudes en un breve período puede minimizar el efecto en su puntaje de crédito. Cualquier efecto negativo será pequeño, mientras que los beneficios de buscar varias opciones podrían ser grandes. [2]

Cuando compare préstamos, asegúrese de comparar todos los términos. Si recibe ofertas que compitan de distintos prestamistas, incluido un concesionario o agente que le ofrece financiamiento, debe evaluar detenidamente los términos de los préstamos, tales como el monto financiado y el plazo del préstamo.

Algunos prestamistas pueden decirle que pueden ajustar los pagos mensuales para que se adapten mejor a su presupuesto, pero tenga en cuenta que si se reducen los pagos mensuales, se alarga la duración del préstamo. Eso puede significar que todavía esté pagando el préstamo de este automóvil cuando ya quiera comprar uno nuevo.

Para obtener más información acerca de la compra de un vehículo, visite http://www.consumer.ftc.gov/topics/buying-owning-car.

[2] Consulte el *Módulo 7: Comprensión de los informes y puntajes de crédito* para obtener información sobre cómo se calculan los puntajes de crédito.

Decida la cuota inicial

A la hora de comprar un vehículo, pagar una cuota inicial puede disminuir la cantidad de intereses que paga, porque está reduciendo la cantidad que tiene que financiar. Este es un ejemplo:

> *Austin puede comprar un auto usado confiable por $12,000. Ahorró $2,000 para la cuota inicial, pero uno de sus amigos le aconsejó que financie el monto completo del vehículo.*
>
> *Por un préstamo de 4 años (48 meses) a una tasa porcentual anual (APR) de 4% por el costo total de $12,000 del automóvil, Austin pagaría 270.95/mes y $1,005 en intereses durante la vigencia del préstamo.*
>
> *Si Austin paga una cuota inicial de $2,000, tendría que pedir un préstamo de solo $10,000. Su pago mensual sería $225.79, y pagaría $837.95 en intereses. Su pago mensual sería más de $45 menos que el pago mensual si pidiera el préstamo por el monto completo del automóvil. En el plazo de 4 años, se reducirían sus gastos mensuales en $2,160. Esto incluye los $2,000 que dio de cuota inicial y un ahorro de casi $170 en intereses.*

Cuota inicial	Monto del préstamo	Pago mensual durante 48 meses	Interés pagado durante la vigencia del préstamo
$0	$12,000	$270.95	$1,005.00
$2,000	$10,000	$225.79	$837.95
Reducción de gastos mensuales y ahorro en intereses con una cuota inicial de $2000		**$45.16/mes**	**$167.05 en 4 años**

Analice el panorama completo

Es importante que haga su investigación antes de comprar un automóvil. Obtener un buen precio y tomar en cuenta los costos mensuales de propiedad de un automóvil puede ayudar a reducir la carga de su deuda y mejorar su flujo de caja. Algunas fuentes independientes ampliamente reconocidas tales como la Asociación Nacional de Concesionarios de Automóviles (National Automobile Dealers Association) o el Libro Azul de Kelley (Kelly Blue Book) ofrecen

recursos que pueden ayudar a comparar el costo de compra, propiedad y operación de un vehículo. Puede tener sentido pagar un poco más por un vehículo con menores costos de propiedad y operación, porque puede ahorrarle dinero en el largo plazo.

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Recursos

Para estimaciones del valor de un vehículo y su costo de propiedad:

Asociación Nacional de Concesionarios de Automóviles (National Automobile Dealers Association):
http://www.nadaguides.com/

Libro Azul de Kelley (Kelley Blue Book):
http://www.kbb.com/

Si quiere ayuda con el manejo de su deuda o la reconstrucción de su crédito, visite la Asociación Nacional para el Asesoramiento de Crédito:
http://www.nfcc.org/

Los consejeros en materia de vivienda pueden brindar asesoramiento acerca de compra de vivienda, arrendamiento, incumplimiento de pago, ejecuciones hipotecarias y asuntos crediticios:
www.consumerfinance.gov/find-a-housing-counselor

Para obtener recursos adicionales, visite el sitio en Internet de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor:
http://www.consumerfinance.gov/askCFPB

Si tiene una queja como consumidor, visite:
http://www.consumerfinance.gov/complaint

Para obtener más información sobre la compra de un vehículo, visite:
http://www.consumer.ftc.gov/topics/buying-owning-car.

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

MÓDULO 3:

Seguimiento y manejo de ingresos y beneficios

¿Tiene el cliente un ingreso suficiente?

Si tiene 10 minutos con un cliente…	Si tiene 30 minutos con un cliente…	Si tiene varias sesiones con un cliente…
▪ Herramienta 1: Rastreador de ingresos y recursos financieros	▪ Herramienta 2: Maneras de aumentar los ingresos y recursos ▪ Herramienta 3: Elegir maneras de recibir sus ingresos y beneficios	▪ Herramienta 4: Aumento de sus ingresos a través de créditos fiscales ▪ Herramienta 5: Lista de verificación para entender el embargo

Ingresos

Los clientes de asistencia legal con frecuencia tienen dificultades para que les alcance el dinero, ya que cuentan con ingresos y recursos limitados. Sin embargo, ayudar a los clientes a tener una idea de sus ingresos y recursos financieros puede ayudarles a conseguir estabilidad financiera. Según el Servicio de Rentas Internas[3], el **ingreso laboral** incluye todos los ingresos y los salarios gravables que una persona recibe del trabajo o de ciertos pagos por discapacidad. Algunos ejemplos de **ingresos no laborales** son los ingresos de jubilación, beneficios del

[3] Servicio de Rentas Internas, *What is Earned Income?* Ver http://www.irs.gov/Individuals/What-is-Earned-Income%3F.

Seguro Social, beneficios de desempleo, pensión alimenticia y manutención de los hijos, así como la remuneración recibida por el trabajo mientras se permanece en una institución penal.

El ingreso puede ser:

- **Regular**: Llega en una cantidad predecible y en momento predecible durante el mes. Tenga en cuenta que los ingresos y los beneficios pueden ser temporales (como con un programa de beneficios que proporciona apoyo a lo largo de un cierto periodo de tiempo) o indefinidos (como un trabajo que no tiene fecha de finalización).
- **Irregular**: No es predecible.
- **Estacional**: Se recibe solo durante algunos meses del año.
- **De única vez**: Proviene de una sola vez o única vez al año (un regalo o reembolso de impuestos, por ejemplo).

El manejo de ingresos puede ser muy difícil si son irregulares, estacionales o de una sola vez. Las personas pueden no saber cuánto dinero entra o cuándo entra. Sin embargo, las cuentas y los gastos continúan. El alquiler se deberá cada mes, incluso si los ingresos no llegan. Esto puede ser muy estresante y difícil de manejar para los clientes.

La *Herramienta 1: Rastreador de ingresos y recursos* puede ayudar a calcular cuántos ingresos y otros recursos tales como el SNAP recibe un cliente cada semana y si el ingreso del cliente es regular, irregular, estacional o de única vez al año. Es el primer paso en la planificación de cómo se puede manejar los ingresos de manera diferente para cubrir el gasto en meses con pocos o nada de ingresos. Este es también un paso importante en la creación de un presupuesto de flujo de caja, que se explica en el *Módulo 5*: *Llegar a fin de mes*.

Si hay facturas pendientes de pago y el embargo puede ser un problema, ya sea ahora o en el futuro, utilice la *Herramienta 5:* Lista de verificación para entender el embargo.

Si el cliente quiere centrarse en las maneras de aumentar los ingresos, use la *Herramienta 2: Maneras de aumentar los ingresos y recursos*.

Deducciones del salario

Si un cliente es un empleado, hay dos tipos de deducciones que se pueden aplicar al salario:

- **Obligatorias**, que significa que se deben sustraer.

- **Voluntarias**, que significa que pueden ser opcionales.

Mientras que a algunos clientes — como los jornaleros o los trabajadores por cuenta propia — no se les deducen cantidades de los salarios, a la mayoría sí. Las deducciones obligatorias por lo general son las siguientes:

- Impuesto federal sobre la renta
- Seguridad Social, que forma parte del FICA (Acción Federal de Contribuciones al Seguro). El 6.2% de su salario se retiene para el Seguro Social y su empleador contribuye con otro 6.2% en su nombre[4].
- Medicare, que también forma parte del FICA (Acción Federal de Contribuciones al Seguro). El 1.45% de su cheque de pago se retiene para Medicare y su empleador contribuye con otro 1.45% en su nombre.
- Impuesto sobre la renta estatal (en la mayoría de los estados)
- Impuestos locales (en algunos lugares)
- En algunos casos, embargos de salarios

Las deducciones voluntarias pueden incluir:

- Contribución del empleado para seguro médico, odontológico u oftalmológico
- Contribuciones del empleado para jubilación patrocinada por el empleador (planes 401K o 403B)
- Cuotas sindicales
- Contribuciones del empleado para primas de seguros de vida
- Contribuciones caritativas

Si un cliente es un empleado por cuenta propia o bajo contrato, por lo general no se hacen deducciones de su paga. El individuo es responsable de asegurar que todos los impuestos debidos se paguen en su totalidad y a tiempo para evitar sanciones.

[4] Las contribuciones del FICA y Medicare están en vigencia desde noviembre de 2014.

Programas de beneficios públicos

Muchos programas de asistencia legal juegan un papel importante en ayudar a las personas a obtener o retener beneficios del gobierno local, estatal o federal. Los programas de beneficios están diseñados para ayudar a los individuos y a las familias que no cuentan con los recursos para cubrir sus gastos básicos y son a menudo temporales.

Hay dos categorías principales de programas de beneficios públicos: los que proporcionan beneficios independientemente de los ingresos y los que limitan la asistencia a las personas con ingresos bajos o moderados. La primera categoría de programas incluye los principales programas de seguridad social, tales como la seguridad social, el seguro de desempleo y Medicare. Los programas de la segunda categoría se conocen a menudo como programas de "medios comprobados"[5].

Algunos programas proporcionan asistencia en efectivo, por ejemplo, la Ayuda Temporal para Familias Necesitadas (TANF) y otros programas son para tipos específicos de beneficios, por ejemplo, la asistencia alimentaria del Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP), anteriormente llamado cupones de alimentos. Los beneficios recibidos para usos específicos sólo se pueden utilizar para esos fines. Para obtener más información sobre los diversos beneficios que ofrece cada estado, visite www.benefits.gov.

Los individuos y las familias sólo pueden obtener beneficios si los solicitan y son elegibles para ellos. Algunos programas son financiados por el gobierno federal y administrados por los estados. Otros son administrados directamente por el gobierno federal, como por ejemplo el Seguro Social. Para muchos beneficios, los clientes tienen derecho a hacer su solicitud en su propio idioma. Para obtener más información, visite http://www.lawhelp.org/resource/your-right-to-assistance-in-your-language-bas. Para la mayoría de los programas de los beneficios basados en la comprobación (medios comprobados), la elegibilidad se basa en:

- Los ingresos.
- Las circunstancias. Por ejemplo, si el cliente tiene dependientes o si la persona tiene una discapacidad.
- Los activos, por ejemplo: ahorros, un vehículo (o más de uno), dinero en inversiones.

---

[5] Center for Budget and Policy Priorities, *Public Benefits: Easing Poverty and Ensuring Medical Coverage*, agosto de 2005. Ver http://www.cbpp.org/cms/?fa=view&id=508.

Los beneficios son importantes recursos financieros que cubren los gastos de manutención, que es la razón por la que los clientes deben animarse a reflexionar y a hacer un seguimiento de sus beneficios como los ingresos. Tener beneficios también puede liberar efectivo para pagar otros gastos de manutención que no estén cubiertos en general por los beneficios, tales como:

- Servicios públicos
- Gasolina para un automóvil
- Reparación de vehículos
- Servicio de telefonía celular
- Pago de deudas

Recepción de ingresos y beneficios

Hay diferentes maneras de recibir los ingresos y beneficios. En algunas situaciones, las personas solo tienen una manera de recibirlos. Por ejemplo, algunos beneficios públicos se deben recibir electrónicamente, es decir que los beneficios se depositan directamente a una tarjeta EBT o cuenta bancaria. Algunos empleados pueden recibir su salario mediante un cheque de pago tradicional. Un consumidor puede recibir ingresos o beneficios en una o más de las siguientes maneras:

- Efectivo
- Cheque personal
- Cheque de pago
- Depósito directo a cuenta de ahorros o cuenta corriente o una tarjeta
- Tarjeta de nómina (tarjeta de prepago arreglada por el empleador)
- Tarjetas de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT)

En algunos estados, la gente recibe sus beneficios de desempleo y otros beneficios del gobierno mediante una tarjeta de prepago. [6] En lugar de recibir cheques, reciben una tarjeta, y el monto

[6] Algunos estados también distribuyen la pensión alimenticia infantil por medio de tarjetas prepagadas.

del beneficio se carga a la tarjeta. Estas tarjetas de beneficios del gobierno a veces se llaman tarjetas de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT).

El gobierno federal también proporciona tarjetas prepagadas para recibir ciertos beneficios federales, tales como los beneficios de veteranos o los beneficios del Seguro Social. En muchos casos, la gente que recibe los beneficios puede optar por un depósito directo a una cuenta de ahorros o corriente o a una tarjeta de prepago de su elección.

Si hay pérdida o robo de la tarjeta EBT, el cliente debe informar la pérdida o el robo inmediatamente: el número para llamar dependerá de la agencia emisora. Si alguien utiliza el número de tarjeta y PIN, existe la posibilidad de que no se restituyan esos beneficios.

La cantidad que pueden cobrar en cargos por usar la tarjeta depende del contrato entre la agencia gubernamental y la institución financiera que proporciona la cuenta de la tarjeta. Los clientes deben asegurarse de leer el acuerdo del titular de la tarjeta antes de usar la tarjeta.

¿Por qué es importante la forma en que se reciben los ingresos o los beneficios? Cada forma tiene sus ventajas y desventajas. Algunas de estas ventajas y desventajas pueden ayudar o dificultar el manejo de los ingresos de un cliente. Para comprender mejor las ventajas y desventajas de cada método, utilice la *Herramienta 3*: *Elegir maneras de recibir sus ingresos y beneficios*

Una vez que los clientes hacen seguimiento a sus ingresos, deben agregarlo a sus presupuestos por escrito. Para obtener más información sobre los presupuestos de flujo de caja, vea el *Módulo 5*: *Llegar a fin de mes*.

Herramienta 1:

Rastreador de ingresos y recursos

El ingreso es el dinero que entra en su hogar. Los beneficios son los recursos financieros que entran en su hogar.

Usted puede utilizar esta herramienta para el seguimiento de todos los recursos de ingresos y financieros que recibe durante un mes. Una vez que haya escrito la cantidad y cuándo recibe el ingreso, identifique si ese ingreso es:

- **Regular**: Llega en un momento predecible durante el mes.
- **Irregular**: No es predecible.
- **De temporada**: Se recibe solo durante algunos meses del año.
- **De única vez**: Proviene de una sola vez o única vez al año (un regalo o reembolso de impuestos, por ejemplo).

Normalmente es más fácil realizar un seguimiento del *ingreso neto*, ya que ese es el dinero que realmente tiene disponible para pagar sus gastos de vida. El *ingreso bruto* es lo que usted gana antes de descontar los impuestos u otras deducciones de su salario.

Esto le ayudará a entender el dinero y los recursos financieros con que tiene que trabajar y es un paso importante en la creación de su presupuesto de flujo de caja, que se puede encontrar en el *Módulo 5: Llegar a fin de mes.*

En esta hoja de cálculo:

- Escriba el ingreso neto que ha ganado en cada categoría.
- Sume cada columna para obtener los totales de ingresos semanales. Sume el total de cada semana para obtener el total mensual.

- Obtenga el total por fuente sumando cada fila.
- Ponga una marca en la columna que mejor describa el ingreso: regular, irregular, de temporada o una única vez.

✎ Ingresos para el mes de: _____

	Semana 1 __/__/__	**Semana 2 __/__/__**	**Semana 3 __/__/__**	**Semana 4 __/__/__**	**Total por fuente**	***Regular***	***Irregular***	***De temporada***	***De única vez***
Trabajo									
Segundo trabajo									
Ingresos de trabajo independiente									
SNAP									
TANF									
SSI									
SSDI									
Pago de cuidado infantil									
Manutención infantil									
Regalo									
Devolución de impuestos									
Otro									
Total semanal									

Una vez que haya hecho un seguimiento de sus ingresos, asegúrese de añadirlos a su presupuesto o al presupuesto de flujo de caja. Para obtener más información sobre los presupuestos de flujo de caja, vea el *Módulo 5*: *Llegar a fin de mes.* Para obtener más información sobre los servicios financieros que pueden ayudarle a manejar sus ingresos, consulte el *Módulo 9*: *Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Encontrar lo que funciona para usted.*

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 2:

Maneras de aumentar los ingresos y recursos

Si usted considera que no puede tener suficientes ingresos y otros recursos financieros para pagar todas sus obligaciones, necesidades y deseos, puede hacer una de dos cosas:

- Aumentar sus fuentes de dinero en efectivo, ingresos u otros recursos financieros.
- Reducir sus gastos o los usos de efectivo y otros recursos financieros.

Esta herramienta se centra en formas de aumentar las fuentes de efectivo y de recursos financieros.

Antes de utilizar la herramienta, debe tener en cuenta que hay dos maneras de ganar más ingresos. Usted puede obtener un ingreso adicional a través de una **actividad realizada una sola vez**. Esto incluiría la venta de objetos en una venta de garaje o en sitios de venta en internet. Esto también incluiría conseguir una devolución de impuestos al reclamar créditos fiscales para los cuales usted califica.

O también puede obtener más ingresos o recursos de una manera ***regular***. Esto incluiría obtener un trabajo de tiempo parcial, solicitar beneficios que puede que no esté recibiendo o iniciar un pequeño negocio.

Aumento de ingresos a través de programas de desarrollo de la fuerza laboral

Una posible manera de aumentar los ingresos en el largo plazo es por medio de la participación en programas de desarrollo de la fuerza laboral en su comunidad. Los programas de desarrollo de la fuerza laboral ofrecen capacitación para el desarrollo de habilidades que pueden ayudarle a prepararse para un nuevo puesto donde trabaja actualmente o en otra compañía u organización. Los programas de desarrollo de la fuerza laboral pueden ser dirigidos por organizaciones públicas o privadas. El sistema de desarrollo de la fuerza laboral incluye escuelas vocacionales,

escuelas de formación técnica profesional, institutos universitarios comunitarios, universidades, sindicatos y otros programas dirigidos a aprendices. Los programas a menudo se centran en ayudar a las personas a desarrollar las habilidades necesarias para desempeñar trabajos que tienen alta demanda o que se espera que tengan alta demanda.

¿Cómo encontrar un programa de desarrollo de la fuerza laboral en su comunidad? Comience con el localizador de servicios del Departamento de Trabajo de EE. UU.: http://www.dol.gov/dol/location.htm. Si ingresa su código postal, obtendrá una lista de los programas disponibles en su área.

También puede visitar CareerOneStop Center (http://www.careeronestop.org), un centro integral de carreras en el que puede explorar carreras, encontrar información sobre los requisitos de educación y capacitación para diferentes carreras, obtener asesoramiento sobre presentación de solicitudes de trabajo y entrevistas, entre muchas otras cosas. Para encontrar un centro integral de carreras cerca de usted, visite: http://www.servicelocator.org.

Es probable que su estado también tenga un sitio web o portal de carreras o desarrollo de la fuerza laboral. Estos sitios a menudo incluyen evaluaciones de intereses y habilidades en línea, así como también enlaces a capacitación presencial y en línea. Muchos institutos universitarios comunitarios también ofrecen este tipo de evaluaciones y servicios.

✎ Maneras de aumentar el efectivo, los ingresos y otros recursos

Utilice la herramienta para identificar maneras de aumentar sus ingresos. Tenga en cuenta que no todas ellas serán relevantes en su caso. Revise las maneras que pueden ser una opción para usted y utilice esto como un plan para obtener más información o recursos.

Marque si es una opción para usted	Estrategia para aumentar el dinero en efectivo y las fuentes de recursos financieros	Información o recursos que necesita para acceder a esta información
Actividad realizada una sola vez		
	Realizar una venta de garaje/patio.	
	Vender artículos en línea.	

	Reclamar créditos tributarios si califica para recibirlos.	
	Otra:	
Ingresos regulares		
	Pedir un aumento o más horas en el trabajo actual.	
	Buscar oportunidades de capacitación o educación que aumenten su salario en el trabajo actual o le ayuden a conseguir un mejor trabajo.	
	Cambiar la retención tributaria (si por lo general recibe una gran devolución de impuestos).	
	Conseguir un trabajo a tiempo parcial.	
	Hacer trabajos ocasionales (cuidar niños, hacer trabajos de jardinería, hacer diligencias para alguien, etc.).	
	Alquilar una habitación de su vivienda.	
	Comenzar un pequeño negocio de tiempo parcial o usar su talento o pasatiempos para hacer artículos para la venta en línea.	
	Solicitar beneficios públicos (TANF, SNAP, Medicaid, vivienda pública).	
	Buscar en Internet oportunidades de buena reputación para prestar servicios a otras empresas.	
	Otro:	
	Otro:	

Una vez que haya identificado las estrategias para aumentar los ingresos, ajuste su flujo de caja: consulte el *Módulo 5: Llegar a fin de mes*.

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 3:

Elegir maneras de recibir sus ingresos y beneficios

Los sueldos, salarios y prestaciones públicas se pueden proporcionar en una variedad de maneras. Estas incluyen dinero en efectivo, cheques de pago, depósito directo, tarjetas de nómina y tarjetas de transferencia electrónica de beneficios (EBT). Cada una tiene sus ventajas y desventajas en relación con la comodidad, la seguridad y los cargos.

La tabla que figura a continuación destaca algunas de las ventajas y desventajas de cada método. Si le ofrecen varias opciones, esta tabla le ayudará a tomar una decisión fundamentada sobre la forma de recibir los ingresos y beneficios Tenga presente que la disponibilidad de tarjetas EBT, así como también las comisiones y demás detalles sobre su uso varían de un estado a otro y de un programa a otro.

Método	Definición	Beneficios	Riesgos
Efectivo	Billetes o monedas acuñadas por el Gobierno de EE. UU.	Es aceptado en todas partes.	Podría perderse o ser robado. A algunas personas les resulta tentador gastar el dinero en efectivo que tienen a mano (como dice el refrán, como si les hiciera "cosquillas en las manos"). Puede ser más difícil hacer un seguimiento de los gastos en efectivo a efectos tributarios y presupuestarios personales. No todos los pagos de facturas se pueden hacer en efectivo.

CONSEJO: Evite llevar consigo o dejar en su hogar grandes cantidades de efectivo. Si el efectivo se extravía o es robado, es difícil recuperarlo.

- ☐ *Esta es una buena opción para mí. Maneras de obtener más información:*
- ☐ *Esta no es una buena opción para mí.*

Cheques de pago	Cheque de nómina emitido a nombre de un empleado	El ingreso se puede depositar en una cuenta de ahorros o una cuenta corriente o en una tarjeta de prepago. Si usted no tiene una cuenta bancaria, algunos bancos y cooperativas de crédito no cobran por cambiar cheques de cuentas de su institución. De lo contrario, tendrá que pagar un servicio de cobro de cheques para cambiarlos.	Las cuentas de bancos y cooperativas de crédito son a veces la única manera gratuita de cobrar cheques. Si usted no tiene una cuenta, a menos que el banco o la cooperativa de crédito de su empleador cambie sus cheques en forma gratuita, es posible que tenga que pagar para cambiarlos en un banco, una cooperativa de crédito o un servicio de cambio de cheques. Si usted deposita un cheque de pago en una cuenta de banco o cooperativa de crédito o en una tarjeta de prepago, es posible que no pueda acceder a todos los fondos de inmediato.

CONSEJO: Si usted cobra sus cheques en una agencia de cambio de cheques, estas agencias pueden tratar de ofrecerle un préstamo sobre el sueldo o un servicio de transferencia de dinero al extranjero. Estos servicios pueden ser muy costosos; si está pensando en utilizarlos, asegúrese de conocer los costos.

- ☐ *Esta es una buena opción para mí. Maneras de obtener más información:*
- ☐ *Esta no es una buena opción para mí.*

Depósito directo	La paga del empleado se envía por medios electrónicos a su cuenta en un banco o una cooperativa de crédito o se carga en su propia tarjeta prepagada sin el uso de un cheque físico.	Reduce su riesgo de extravío o robo en comparación con llevar dinero en efectivo o cheques. Los fondos por lo general están disponibles para que los pueda utilizar inmediatamente. Se puede acceder a los fondos a través de una tarjeta de débito, tarjeta de cajero automático o cheques personales. En el caso de los depósitos directos que se efectúan en una cuenta corriente, la tarjeta de débito de la cuenta tiene medidas de protección completas para el consumidor en relación con los fondos tomados por error o robados. El ingreso se puede enviar a una cuenta en un banco o cooperativa de crédito. Muchos empleadores le permiten dividir el depósito entre cuentas corrientes y de ahorros, lo que puede ayudarle a ahorrar. No hay cargos por cobro de cheques. Muchos bancos y cooperativas de crédito también ofrecen cuentas corrientes/de ahorros sin cargos mensuales cuando usted programa el servicio de depósito directo.	Si el depósito directo se hace en una tarjeta de prepago, la tarjeta puede carecer de medidas de protección completas para el consumidor en relación con los fondos tomados por error o robados. Pueden cobrarse cargos si el empleado extiende cheques o utiliza la tarjeta de débito sin fondos suficientes Es necesario ir a un cajero automático para sacar efectivo u obtener devoluciones en efectivo en comercios minoristas. No todos los empleadores ofrecen esta opción.

CONSEJO: Pregunte a su empleador cómo hacer arreglos para que le pague a través de depósito directo. Si recibe su salario a través de depósito directo, su dinero a menudo estará disponible el mismo día de pago.

- ☐ *Esta es una buena opción para mí. Maneras de obtener más información:*
- ☐ *Esta no es una buena opción para mí.*

Tarjetas de nómina	Tarjetas de prepago arregladas por el empleador a través de las cuales los empleados acceden a su sueldo o salario.	Más seguras y con mayor protección que llevar dinero en efectivo o cheques. La tarjeta de nómina tiene medidas de protección completas para el consumidor en relación con los fondos tomados por error o robados.	Posibles cargos por inactividad y servicios. Pueden cobrarse cargos si el empleado utiliza la tarjeta de débito sin fondos suficientes. Requiere algo de esfuerzo adicional para acceder al dinero cuando se necesita efectivo.

CONSEJO: Pregunte sobre las comisiones por usar la tarjeta de nómina. Su empleador puede exigirle que tenga depósito directo, pero debe darle la posibilidad de elegir entre depósito directo en una tarjeta de nómina y depósito directo en una cuenta en un banco o cooperativa de crédito de su elección.

- ☐ *Esta es una buena opción para mí. Maneras de obtener más información:*
- ☐ *Esta no es una buena opción para mí.*

Tarjeta de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT)	Las tarjetas EBT sustituyen a los beneficios basados en papel para programas como Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF), el Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP), Programa de Bebés, Niños y Mujeres (WIC) y otros programas[7].	Más seguras y con mayor protección que llevar dinero en efectivo o cheques. No todos los comerciantes aceptan tarjetas EBT. Se utilizan exactamente igual que una tarjeta de débito o de prepago.	No todos los comerciantes aceptan tarjetas EBT. Algunas tarjetas EBT están sujetas a cargos. Ciertas tarjetas carecen de medidas de protección completas en relación con los fondos tomados por error o robados.

ADVERTENCIA: En el caso de las tarjetas EBT, algunos beneficios pueden perderse si la tarjeta no se usa en un plazo determinado. Asegúrese de preguntar si esto se aplica a su beneficio y haga un seguimiento de su saldo.

[7] La disponibilidad de tarjetas EBT, así como también sus comisiones y demás detalles varían de un estado a otro y de un programa a otro.

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Herramienta 4:

Aumento de sus ingresos a través de créditos fiscales

Los créditos fiscales pueden marcar una gran diferencia. Son una devolución que se puede ahorrar para emergencias o gastos inesperados, reservar para gastos anuales (regreso a la escuela o compras navideñas), utilizar para pagar deudas y otras cosas. El Crédito Tributario por Ingreso del Trabajo (EITC, por sus siglas en inglés) es un beneficio para las personas que trabajan y obtienen ingresos de bajos a moderados. El reembolso fiscal se basa en sus ingresos y su categoría de declaración como contribuyente.

Para el año fiscal 2014 estaban en vigor los siguientes límites de ingresos y créditos fiscales máximos[8]:

Tamaño del hogar	Límite de ingresos si presenta la declaración de impuestos como soltero o como casado por separado	Límite de ingresos si presenta la declaración de impuestos como casado conjuntamente con el cónyuge	Crédito fiscal máximo
Tres o más hijos que califican	$46,997	$52,427	$6,143
Dos hijos que califican	$43,756	$49,186	$5,469
Un hijo que califica	$38,511	$43,941	$3,305
Ningún hijo califica	$14,590	$20,020	$496

[8] http://www.irs.gov/Individuals/Preview-of-2012-EITC-Income-Limits,-Maximum-Credit--Amounts-and-Tax-Law-Updates

Además, **los ingresos de inversión** deben ser de $3,350 o menos para el año.

Sus hijos son “hijos que califican” si:

- Han vivido en EE. UU. por más de medio año con usted (o con su cónyuge si está casado y presenta su declaración de impuestos conjuntamente con su cónyuge).
- Son menores de 19 años, o menores de 24 años si son estudiantes a tiempo completo o si están “discapacitados permanente y totalmente”.
- Están relacionados con usted: su hijo/a, hijastro/a, hijo/a de crianza elegible, hermano/a (incluido hermanastro/a o medio/a hermano/a), o son descendientes de cualquiera de ellos.

Si usted no tiene ningún hijo que califique, todavía puede tener derecho a crédito si tiene entre 25 y 65 años de edad, ha vivido en EE. UU. durante medio año y no califica como dependiente de ninguna otra persona.

También hay un Crédito Tributario por Hijos, que reduce los impuestos que usted debe en hasta $1,000 por cada hijo menor de 17 años de edad que califica. Para el Crédito Tributario por Hijos, un hijo califica si satisface las siguientes pruebas[9]:

- **Prueba de relación:** Para solicitar el Crédito Tributario por Hijos, el niño debe ser su hijo/a, hijastro/a, hijo/a de crianza, hermano/a, hermanastro/a o descendiente de cualquiera de ellos, lo que incluye a su nieto/a o sobrino/a. Un hijo adoptivo siempre es tratado como su propio hijo. Un hijo adoptivo incluye a un niño legalmente colocado con usted para la adopción legal.
- **Prueba de manutención:** Para solicitar este crédito, el niño no debe haber proporcionado más de la mitad de su propia manutención.
- **Prueba de dependiente**: Usted debe incluir al niño como dependiente en su declaración de impuestos federales.

[9] http://www.irs.gov/uac/Ten-Facts-about-the-Child-Tax-Credit

- **Prueba de ciudadanía**: Para cumplir con la prueba de ciudadanía, el niño debe ser ciudadano estadounidense, tener nacionalidad estadounidense o ser extranjero residente en Estados Unidos.

- **Prueba de residencia**: El niño debe haber vivido con usted durante más de la mitad del año. Hay algunas excepciones a la prueba de residencia, que pueden encontrarse en la Publicación 972 del IRS, Crédito tributario por hijos (Child Tax Credit).

Si la cantidad de su Crédito Tributario por Hijos es mayor que la cantidad de impuestos sobre la renta que debe, puede reclamar el Crédito Tributario por Hijos Adicional. El Crédito Tributario por Hijos se reduce gradualmente si su ingreso bruto ajustado superior a:

- $110,000 si es casado y declara conjuntamente con su cónyuge
- $75,000 si es soltero, cabeza de familia o viudo calificado
- $55,000 si es casado y presenta declaración de impuestos por separado

Esta información cambia cada año. Para asegurarse de que tiene la información más actualizada, visite: http://www.irs.gov/Individuals/EITC-Income-Limits,-Maximum-Credit--Amounts-and-Tax-Law-Updates.

En el siguiente enlace encontrará más información sobre el Crédito Tributario por Hijos: http://www.irs.gov/uac/Ten-Facts-about-the-Child-Tax-Credit.

Considere visitar el Programa de Asistencia Voluntaria al Contribuyente (VITA) para presentar su declaración de impuestos y hacer un plan para utilizar su devolución de impuestos. Los voluntarios reciben capacitación del IRS y preparan su declaración de impuestos sin ningún costo. Esto preserva sus ingresos. Esto puede marcar una gran diferencia en cuanto a su capacidad para iniciar y financiar sus ahorros o pagar sus cuentas y gastos. Encuentre uno en http://irs.treasury.gov/freetaxprep o llame al (800) 906-9887.

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Recursos

Para los recursos sobre presupuestos de MyMoney.gov, visite:
http://www.mymoney.gov/Fast/Pages/Results.aspx?k=Budgeting%20worksheets&s=All

Si pierde su empleo, visite el siguiente sitio para obtener más información:

http://www.benefits.gov
http://www.dol.gov/ebsa/publications/joblosstoolkit.html

Si se presenta un desastre natural, visite el siguiente sitio para más información:
http://www.fema.gov/disaster-survivor-assistance

Si tiene una necesidad médica que no puede costear, visite el departamento de salud y servicios humanos de su estado que aparece en el siguiente sitio web:
http://www.hhs.gov/recovery/statewebsites.html

Si quiere ayuda con el manejo de su deuda o la reconstrucción de su crédito, visite la Asociación Nacional para el Asesoramiento de Crédito:
http://www.nfcc.org

Los consejeros en materia de vivienda pueden brindar asesoramiento acerca de compra de vivienda, arrendamiento, incumplimiento de pago, ejecuciones hipotecarias y asuntos crediticios:
www.consumerfinance.gov/find-a-housing-counselor

Para obtener recursos adicionales, visite el sitio en Internet de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor: http://www.consumerfinance.gov/AskCFPB

Si tiene una queja como consumidor, visite:
http://www.consumerfinance.gov/complaint

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Herramienta 5:

Entender el embargo

Si usted debe dinero y no ha pagado ese dinero, puede estar en riesgo de embargo. ¿Qué es **embargo**?

El embargo es un proceso legal que permite a un acreedor retener el sueldo o retirar los fondos de una cuenta de banco o cooperativa de crédito para pagar una deuda que no se ha pagado. Los embargos de una deuda privada en general requieren de una orden judicial que resulta de un juicio.

Si usted ha sido demandado por una deuda que ha quedado sin pagar y un tribunal le ordena que la pague, el acreedor puede trabajar con usted para crear un plan para pagarla. Sin embargo, el acreedor puede reclamar que usted le pague con sus activos (bienes raíces, vehículos, cuentas bancarias, salarios futuros, etc.). Esto puede suponer la venta forzada de su casa o vehículo, entre otros activos. Una manera común en que un acreedor cobra una deuda pendiente de pago es mediante el embargo de salario. El embargo es una herramienta que puede utilizarse para cobrar una deuda que ha quedado sin pagar directamente de su salario o de su cuenta bancaria.

Embargo de salario

Un embargo de salario permite al acreedor obtener el pago de lo que usted le adeuda directamente del salario que el empleador le paga.

Si el acreedor a quien le debe dinero no es una entidad del gobierno (como una compañía de tarjeta de crédito, un médico o un hospital), el acreedor puede demandarle por la deuda y luego obtener una orden del tribunal para que su empleador le pague directamente del salario de usted. Existen límites federales en relación con la cantidad que el acreedor puede tomar de su nómina. También puede haber límites estatales adicionales.

En general, la ley federal limita la cantidad que puede ser embargada de su salario al menor de los montos que se obtengan con las siguientes dos fórmulas:

- 25% del ingreso disponible

o

- La cantidad que una persona gana cada semana sobre el importe equivalente al salario mínimo federal por 30 ($7.25 X 30 = $ 217.50)[10].

En otras palabras, si alguien gana $300 a la semana:

- El 25% de su ingreso disponible sería **$75.00**
- La cantidad que esa persona ganó cada semana sobre el importe equivalente al salario mínimo federal por 30 sería $82.50.
  - Salario mínimo ($7.25) x 30 = $217.50
  - $300 - $217.50 = **$82.50**

En este ejemplo, solo puede embargarse la cantidad de $75.00, porque $75.00 es menor que $82.50.

Todas las deducciones obligatorias están protegidas categóricamente de embargo:

- Impuestos federales, estatales y locales
- Contribuciones FICA

Generalmente, el dinero recibido para el Seguro Social, pagos por discapacidad, jubilación, manutención de menores y pensión alimenticia están protegidos de ser embargados por los acreedores ordinarios. Si usted le debe al gobierno federal o tiene préstamos educativos, sin embargo, es posible que este dinero no esté protegido. Las deducciones voluntarias no están protegidas.

El proceso para obtener una orden de embargo judicial varía dependiendo del estado en el que usted se encuentre. Pero en todos los casos, antes de que un acreedor privado pueda embargar su salario, debe haberle demandado por una deuda pendiente de pago y haber obtenido una sentencia del tribunal que indique que usted le debe dinero y la cantidad que le debe. Usted debe haber recibido el aviso de esa demanda y haber tenido la posibilidad de presentar su defensa con respecto a la deuda. En la mayoría de los casos, también debe recibir el aviso de que el acreedor privado está tratando de cobrar el dinero de su nómina, y usted debe tener la posibilidad de presentar su defensa en relación con el embargo.

[10] Tenga en cuenta que el salario mínimo federal está sujeto a cambios. Consulte las novedades en www.dol.gov.

En vista de que el embargo de salario por un acreedor privado implica la obtención de órdenes judiciales y fórmulas complicadas para determinar cuánto puede retenerse de su salario, usted debe evaluar la posibilidad de consultar a un abogado. Esto puede ayudarle a entender sus responsabilidades y derechos legales y tomar medidas para proteger sus derechos si fuera necesario.

Puede haber una oficina de ayuda legal o una clínica legal en su área que pueda ofrecerle asistencia legal si usted cumple con sus criterios. Puede encontrar la información de contacto de una oficina de ayuda legal en http://lsc.gov/find-legal-aid.

Los militares en servicio deben consultar a su oficina de abogados militares generales local. Puede buscar una en http://legalassistance.law.af.mil/content/locator.php.

También puede comunicarse con un servicio de referencia legal en su área y preguntar por un abogado con experiencia en embargos y cobro de deudas. Algunos abogados pueden ofrecer servicios gratuitos o cobrar una tarifa reducida.

Si usted debe dinero al gobierno o de manutención infantil, se aplican normas diferentes. En este caso es posible que el acreedor no necesite una orden judicial y la cantidad que el acreedor puede tomar de su salario puede ser diferente. Este tipo de embargo también puede ser complicado y, por lo tanto, es recomendable que consulte a un abogado.

Embargo de su cuenta en el banco o cooperativa de crédito

Los acreedores a quienes usted debe dinero pueden tratar de obtener el pago directamente de su cuenta en el banco o cooperativa de crédito mediante el embargo de su cuenta. El hecho de que un acreedor pueda embargar dinero de su cuenta bancaria depende del origen de los fondos de su cuenta bancaria.

Por lo general, el dinero de su cuenta bancaria que proviene de su sueldo o de otra persona puede ser embargado. Pero determinado dinero en su cuenta bancaria *no puede* ser embargado por acreedores privados.

Esto incluye dinero proveniente de:

- Pagos del Seguro Social
- Seguridad de Ingreso Suplementario
- Beneficios de veteranos

- Beneficios de la Junta de Retiro Ferroviario
- Beneficios de jubilación para empleados federales o del servicio civil

Otros ingresos también pueden estar protegidos de embargo por acreedores privados. Algunos ejemplos son la asistencia pública estatal, la asistencia educativa federal, los pagos de las pólizas de seguro por discapacidad y los ingresos de un plan de jubilación. En algunos estados, la compensación de desempleo estatal también puede estar exenta.

Demostrar que el dinero que tiene en su cuenta bancaria proviene de un fuente protegida puede ser difícil y complicado. Por esta razón, la ley federal exige que los bancos tengan procedimientos especiales para garantizar que el banco o la cooperativa de crédito donde usted tiene su cuenta pueda identificar los beneficios federales que están exentos. Si cree que sus beneficios federales u otro dinero han sido tomados de manera indebida de su cuenta, debe actuar para proteger sus derechos. Debe conversar con su banco o cooperativa de crédito y evaluar la posibilidad de consultar a un abogado.

Si usted debe dinero al gobierno (por ejemplo, impuestos o préstamos educativos) o por concepto de manutención infantil, se aplican normas diferentes. En este caso, el acreedor puede embargar beneficios federales en su cuenta bancaria. Si esto le ocurre, es recomendable que consulte a un abogado.

Dinero que debe al banco o cooperativa de crédito donde tiene su cuenta

Si tiene una deuda con su banco o cooperativa de crédito, además de los cargos normales aplicables a la cuenta, el banco puede tener derecho a tomar dinero de su cuenta para el pago de la deuda. Esto dependerá de su contrato de depósito con su banco. Por lo general, no está permitido que su banco o cooperativa de crédito tome de su cuenta dinero proveniente de beneficios federales u otra fuente protegida para pagar la deuda que usted tiene con el banco o cooperativa.

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

MÓDULO 4:

Pago de cuentas y otros gastos

¿Paga el cliente sus cuentas por completo y a tiempo cada mes?

Si tiene 10 minutos con un cliente…	Si tiene 30 minutos con un cliente…	Si tiene varias sesiones con un cliente…
▪ Herramienta 1: Rastreador de gastos	▪ Herramienta 3: Elegir maneras de pagar las facturas ▪ Herramienta 4: Estrategias para reducir los gastos ▪ Herramienta 5: Cuando el efectivo se queda corto: priorizar las cuentas y el gasto	▪ Herramienta 2: Calendario de cuentas

Gastos

La gente que goza de una buena salud financiera gasta menos de lo que gana. Pero ese principio orientador puede no ser útil para las personas que tal vez no tengan un ingreso y recursos financieros suficientes para pagar todas sus cuentas y gastos de vida. Para otros, el equilibrio de sus prioridades personales y sus expectativas culturales puede crear un desafío. Si una persona obtiene su ingreso de un trabajo que es estacional o irregular, posiblemente pueda cubrirlo todo cuando está trabajando, pero tenga dificultades para cubrir los gastos en los meses o semanas que no trabaja.

¿Adónde se va el dinero?

Para todos los clientes, un punto de partida importante es entender las diferencias entre las necesidades, las obligaciones y los deseos.

- **Las necesidades son esas cosas que una persona debe tener para vivir.** La vivienda y los servicios públicos, la comida, la ropa y el transporte son ejemplos de necesidades. La dificultad con las necesidades, sin embargo, es que hay una amplia gama de opciones de vivienda y servicios públicos, alimentos, ropa y transporte.
- **Las obligaciones son las cosas que se deben pagar porque se debe dinero o se le ha ordenado pagar dinero a alguien.** Las deudas son ejemplos de obligaciones. La manutención infantil y la pensión alimenticia, así como las sentencias son también ejemplos de obligaciones.
- **Los deseos son las cosas sin las cuales se puede sobrevivir.** Por ejemplo, mientras que un vehículo fiable para llegar al trabajo es una necesidad, un automóvil nuevo con características costosas es a la vez una necesidad y un deseo.

Ser capaz de separar las necesidades, las obligaciones y los deseos da el poder a los clientes para hacer recortes en esas áreas que consideran que son opcionales en su vida. **El empoderamiento financiero trata acerca de dar opciones a las personas para ayudarlas a tomar decisiones por sí mismas.**

Para ayudar al cliente a tener una idea clara de cómo utiliza su dinero y recursos financieros ahora, utilice la *Herramienta 1: Rastreador de gastos.* Para obtener ideas específicas sobre la restricción de los usos del dinero y los recursos financieros, use la *Herramienta 4: Estrategias para reducir los gastos.* También considere el uso del *Módulo 2: Establecimiento de metas y planificación de compras*, incluyendo la *Herramienta 1: Herramienta de establecimiento de metas* y la *Herramienta 2: Planificación de acontecimientos de la vida y compras importantes* para ayudar al cliente a hacer conexiones entre sus necesidades, sus deseos y sus obligaciones y sus metas financieras.

Planificación y pago de cuentas

Muchas personas tienen obligaciones recurrentes, como alquiler, servicios públicos, pagos de automóvil, pagos de manutención infantil, pagos de deudas y pagos de seguros. **La mayoría de**

estas obligaciones tienen una fecha de vencimiento fija, y si los clientes se retrasan en los pagos, incluso en apenas unos pocos días, probablemente pagarán un cargo adicional y se arriesgarán a tener anotaciones negativas en sus historiales de crédito. Con el fin de evitar cargos por pagos atrasados y otras consecuencias del retraso o la falta de pago, los clientes pueden:

- Tomar nota de las facturas regulares que tienen.
- Establecer un calendario de pago de cuentas para que puedan ver cuándo vencen los pagos.

Copagos

Muchos proveedores de cuidados de salud exigen un copago en el momento de prestar el servicio. El monto lo fija la compañía de seguro médico, odontológico u oftalmológico del cliente. Pida a los clientes que verifiquen los importes de sus copagos en sus tarjetas de seguro o en los sitios web de los aseguradores. Las cantidades pueden variar dependiendo del motivo de la consulta (enfermedad/visita de rutina) y el tipo de proveedor (atención primaria/especialista).

La *Herramienta 2: Calendario de cuentas* puede ayudar a los clientes a documentar lo que deben y cuándo lo deben. Si los clientes usan teléfonos inteligentes, mensajería de texto o servicio de mensajes de correo electrónico, quizá prefieran explorar los servicios y las aplicaciones (apps) de recordatorio del pago de facturas. Estos servicios pueden enviarles recordatorios cuando llegue el momento de pagar sus cuentas o ayudarles a enviar los pagos a través de un canal de pago móvil.

Otra parte del pago de facturas es cómo se pagan las facturas. En general, usted puede pagar sus cuentas usando:

- Efectivo
- Giros postales
- Cheques
- Tarjetas de crédito
- Débito automático
- Pago de facturas en línea o a través de dispositivos móviles

La *Herramienta 3: Elegir maneras de pagar las facturas* puede ayudar a una persona a decidir qué método de pago de facturas funciona para ella. Por ejemplo, si el cliente prefiere pagar las cuentas en efectivo, tendrá que ir a un lugar donde pueda hacerlo, lo que le costará tiempo y dinero en gasolina. Si tiene una cuenta corriente y ha programado el pago automático de facturas, ahorrará tiempo, pero tendrá que asegurarse de tener dinero en la cuenta el día en que se haga el pago automático. En caso contrario, probablemente tendrá que pagar un cargo por sobregiro.

Con información sobre las ventajas y desventajas de cada método de pago de facturas, el cliente puede estar facultado para tomar decisiones que pueden ayudarle a ahorrar tiempo o dinero, evitar cargos adicionales o innecesarios, y crear un registro confiable de pago de facturas.

Gastos que pueden sorprender a los clientes

El manejo de los gastos imprevistos y periódicos puede ejercer presión sobre el presupuesto de una persona. Los siguientes son algunos ejemplos de **gastos imprevistos**:

- Costo de una salida escolar para un hijo
- Herramientas del oficio o gastos imprevistos relacionados con el trabajo
- Viajes para asistir al funeral de un amigo o familiar en otro estado
- Reparaciones del automóvil o el hogar
- Gastos relacionados con el cuidado de la salud ocasionados por una enfermedad o lesión

Los **gastos periódicos** son diferentes. Estos son gastos que se presentan de vez en cuando. A menudo son predecibles, pero pueden ser difíciles de manejar si los clientes no planifican para ellos. Algunos gastos periódicos comunes son:

- Pagos del seguro del automóvil
- Pagos del seguro de vida
- Seguro de arrendatario
- Impuestos sobre la renta (si los clientes deben dinero)
- Impuestos a la propiedad
- Gastos relacionados con celebraciones

- Copagos relacionados con atención médica (no relacionados con enfermedades o lesiones)

Cuando el efectivo no alcanza

Incluso después de que un cliente haya hecho un seguimiento de sus gastos y haya encontrado algunas maneras de reducirlos para arreglárselas para vivir (*Herramienta 2 y Herramienta 4*), es posible que se quede sin dinero para pagar sus cuentas. Esto es aún más probable si el cliente tiene períodos en los que no recibe ningún ingreso porque se ha quedado temporalmente sin trabajo o trabaja menos horas de lo habitual.

El cliente tiene la responsabilidad de pagar puntualmente todas sus obligaciones. Pero cuando realmente no tiene suficiente dinero para cubrir sus obligaciones y gastos de vida puede que tenga que hacer un plan a corto plazo para que el dinero le alcance hasta el fin de mes.

A veces el plan puede suponer pagar algunas cuentas tarde o dejar de pagar una factura. Cuando los cobradores llaman y el cliente está tratando de decidir cuál de sus obligaciones paga primero, a veces puede parecer simplemente más fácil pagar al cobrador que más llama, pero este quizá no sea el mejor enfoque. A veces el plan implicará ignorar al que más llama por un corto período hasta que se pueda establecer un plan para el pago.

Parte de hacer este plan a corto o largo plazo tiene que ver con asegurarse de que el cliente conozca las consecuencias de retrasarse en el pago de ciertas cuentas. Si el cliente determina que no puede pagar todas sus cuentas a tiempo, puede tratar de llamar a sus acreedores para hacer arreglos a corto plazo. No debe ignorar a sus acreedores. Generalmente, eso hace que el problema empeore.

Por último, después de haber considerado las consecuencias de no pagar las facturas o pagarlas con retraso y de haber llamado a los acreedores, el cliente puede hacer un plan a corto plazo. Utilice la *Herramienta 4: Cuando el efectivo se queda corto: Priorizar las cuentas y el gasto,* para hacer un plan. Esta herramienta está diseñada para ayudar a proteger en primer lugar los gastos asociados a obtener un ingreso. Si el cliente no cumple con el pago de estos costos, puede poner en peligro su capacidad de ganar el dinero que necesita para pagar sus cuentas.

Acción	Algunas de las posibles consecuencias
Cinco días después de la fecha de vencimiento de su alquiler	Pagar la multa por retraso como se indica en el contrato de arrendamiento. Arriesgarse a crear un patrón de retrasos en los pagos, lo que podría llevar al arrendador a dar por concluido su contrato de alquiler judicialmente (un desalojo). Poner tensa su relación con el arrendador. Crear estrés para usted.
No hacer un pago de tarjeta de crédito	Pagar el cargo por retraso como se indica en el contrato de tarjeta de crédito. Arriesgarse a un aumento en la tasa de interés sobre lo que debe (si tiene 60 días de retraso). Arriesgarse a tener anotaciones negativas en su informe de crédito. Arriesgarse a un descenso en sus puntajes de crédito.
No hacer el pago de su vehículo	Pagar el cargo por retraso como se indica en el contrato de préstamo. Arriesgarse a crear un patrón de retraso en el pago, lo que podría ocasionar el embargo de su vehículo. Crear una situación en la que necesitará más dinero en efectivo el siguiente mes para ponerse al día con el pago del automóvil que no hizo. Arriesgarse a tener anotaciones negativas en su informe de crédito. Arriesgarse a un descenso en sus puntajes de crédito.
No hacer el pago de la cuenta de electricidad	Pagar el cargo por retraso. Crear una situación en la que necesitará más dinero en efectivo el siguiente mes para ponerse al día con la factura de la electricidad que dejó de pagar. Posiblemente tener anotaciones negativas en sus informes de crédito y arriesgarse a un descenso en sus puntajes de crédito. Arriesgarse a un descenso en sus puntajes de crédito. Si usted se retrasa durante varios meses, le pueden cortar la electricidad. Para que le devuelvan el servicio, tendrá que ponerse al día con los pagos y además pagar una cuota de reconexión del servicio.

Herramienta 1:

Rastreador de gastos

Ya sea que tengan bastante dinero para gastar o que tengan problemas para que les alcance el dinero, la mayoría de las personas no pueden decir cómo gastan su dinero durante un mes. Antes de decidir cualquier cambio en sus gastos, es buena idea entender cómo utiliza su dinero ahora. Para ello se necesitan tres pasos y compromiso:

1. **Lleve un registro de todo en lo que gasta dinero en una semana, dos semanas o un mes.** Un mes es mejor, porque estarán incluidos todos sus ingresos y facturas. Pero mantenerse al día con el seguimiento durante un mes puede ser todo un desafío.
2. **Analice sus gastos**. Vea cuánto gasta en cada categoría. Observe las tendencias. Identifique las áreas que puede y quiere eliminar o reducir.
3. **Use esto como información para averiguar dónde se pueden hacer cambios.**

Esto implica compromiso porque se trata de bastante trabajo. Pero es trabajo importante. De hecho, muchas personas han podido encontrar dinero para ahorrar para emergencias, gastos inesperados y metas haciendo este ejercicio. Otras han podido cuadrar sus presupuestos.

Busque una caja plástica común o un sobre. Cada vez que gaste dinero, tome el recibo y póngalo en la caja o en el sobre. Si el recibo no incluye lo que compró, tómese unos segundos para escribirlo en el mismo. Si no tiene recibo, escríbalo en un pedazo de papel.

Analice sus gastos. Use la herramienta *Analice sus gastos* para cada semana del mes. Revise sus recibos. Anote el total gastado y la fecha en la columna que le parezca más adecuada. Vea cuánto gasta en cada categoría y sume las cantidades semanales. Una vez que tenga estos totales, súmelos para obtener el total gastado en la semana. Puede controlar su gasto en una semana, dos semanas o todo un mes.

Observe las tendencias. Dibuje un círculo alrededor de los artículos que son los mismos cada mes (por ejemplo, el alquiler, el pago del automóvil, el pago del teléfono celular). Estos son a menudo sus necesidades y obligaciones. Esto hará más fácil crear su presupuesto. Identifique las áreas que puede eliminar o reducir: en general estos serán los deseos.

Esta es una lista de las categorías que se utilizan en el rastreador de gastos:

Ahorros	Ahorros para metas, emergencias, la educación de los hijos, ahorros para la jubilación, compras navideñas, compras para el regreso a la escuela
Pagos de deudas	Pagos de tarjetas de crédito, pagos de préstamos sobre el sueldo, pagos de préstamos de empeños, pagos de préstamos sobre el título del vehículo y otros pagos de préstamos
Vivienda y servicios públicos	Alquiler, hipoteca, seguro, impuesto predial, electricidad, gas, agua, alcantarillado, teléfono, televisión, servicio de Internet, teléfono celular
Provisiones y gastos del hogar	Cosas para su hogar, como suministros de limpieza, electrodomésticos, muebles, otros equipos
Gastos relacionados con el trabajo/herramientas del oficio	Herramientas, equipos, ropa especial, libros relacionados con el trabajo, maquinaria, animales de trabajo o ganado, cuotas sindicales
Comestibles	Alimentos y bebidas para llevar a casa, incluidos alimentos para bebés y leche de fórmula
Comidas fuera de casa (comidas y bebidas)	Cualquier comida o bebida que se compra fuera del hogar
Mascotas	Alimentos, costos de salud y otros costos asociados con el cuidado de sus mascotas
Transporte	Gasolina, pago del vehículo, pago de seguros, reparaciones
Cuidado de la salud	Copagos, medicamentos, cuidado de los ojos, cuidado dental, primas de cuidado de la salud
Cuidado personal	Cortes de pelo, artículos de higiene, lavandería de ropa, gastos de mascotas
Gastos de guardería y escuela	Costos del cuidado de niños, pañales, suministros para la escuela, materiales escolares, salidas educativas y otros cargos de actividades
Entretenimiento	Cine, conciertos, equipos/cuotas deportivos, eventos deportivos, billetes de lotería, membresías/afiliaciones, alcohol, libros/CD, suscripciones

Obligaciones ordenadas por un tribunal	Manutención infantil, restitución, etc.
Regalos, donaciones y otros	Donaciones a organizaciones religiosas u otras instituciones benéficas, regalos, otros gastos

✎ Analice sus gastos: Semana ___ del mes ____ ____

En esta hoja de cálculo, escriba cada cantidad de sus recibos en la columna de la categoría correspondiente. Tenga cuidado de asegurarse de que la entrada también coincida con la fecha correcta. Sume cada columna. Sume el total de todas las columnas para obtener el total gastado en la semana. Imprima y saque varias copias de esta hoja para analizar el gasto en el período de un mes o un período mayor.

Fecha del mes	Ahorros	Pagos de deudas	Vivienda y servicios públicos	Provisiones y gastos del hogar	Gastos relacionados con el trabajo	Comestibles	Comidas fuera de casa	Mascotas	Transporte	Cuidado de la salud	Cuidado personal	Cuidado infantil y escuela	Entretenimiento	Obligaciones ordenadas por trib.	Regalos, donaciones y otros	Total
_																
_																
_																
_																
_																
_																
_																
Total																

Revise sus gastos durante la semana o el mes. ¿Qué artículos no se pueden cortar o reducir? Haga una lista con ellos en el siguiente cuadro. Cuando haga su presupuesto de flujo de caja, solo tiene que incluirlos en el flujo de caja.

Gastos que no se pueden reducir	**Motivo**

¿Existen elementos que se pueden eliminar completamente? Si es así, el dinero que gasta en estos artículos se puede utilizar en otras cosas como el ahorro para emergencias o metas o pago de deudas.

Gastos que se pueden eliminar	**Pasos para eliminarlos**

¿Hay artículos que se pueden reducir de manera realista? Si es así, haga una lista a continuación. Establezca nuevos objetivos de gasto para estos artículos e inclúyalos en su flujo de caja.

Gastos que se pueden reducir	Estrategias para reducirlos

Una vez que haya hecho el seguimiento de sus gastos, asegúrese de añadirlos a su presupuesto o al presupuesto de flujo de caja. Para obtener más información sobre los presupuestos de flujo de caja, vea el *Módulo 5*: *Llegar a fin de mes.* Para obtener más información sobre los servicios financieros que pueden ayudarle a pagar sus cuentas, consulte el *Módulo 9*: *Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Encontrar lo que funciona para usted.*

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 2:

Calendario de cuentas

Las facturas son un hecho de la vida y — si bien no son divertidas de pagar — la mayoría por lo menos son predecibles.

Averiguar qué facturas espera durante todo el mes puede ser útil de dos maneras. Le ayuda a planificar para tener suficiente dinero u otros recursos financieros a su disposición para pagarlas. Pensar en la cantidad y la sincronización de sus facturas puede ayudarle a pensar en maneras de reducir sus gastos en el transcurso del mes. Por último, algunas personas encuentran que pensar con antelación en las facturas ayuda a reducir el estrés de ser sorprendidas cuando estas llegan en el correo.

Elabore un calendario de facturas utilizando la siguiente herramienta:

- Imprima el calendario de facturas.
- Rellene con el nombre del mes y el año.
- Agregue números para representar los días del mes. Comience con esta semana como la primera semana.
- Reúna todas las facturas que paga en un mes O BIEN utilice la información de su Herramienta 1: Rastreador de gastos.
- Escriba las fechas de vencimiento de esas facturas.
    - Dado que las fechas de vencimiento son cuando las facturas deben llegar, escriba la fecha en que las facturas debieron enviarse:
    - Si realiza el pago por correo, marque la fecha de vencimiento por lo menos 7 días antes de su vencimiento.
- Para pago de facturas automático o en persona, marque uno o dos días antes de la fecha de vencimiento para asegurarse de que no se atrasará.

- Llene el calendario con el nombre de la empresa o persona a la que debe el dinero, la fecha en que el dinero debe ser enviado para que llegue a tiempo y la cantidad que debe.
- Ponga este calendario en algún lugar en que lo pueda ver todos los días para asegurarse de que no olvidará las facturas importantes.

He aquí una semana de ejemplo para mostrarle cómo funciona la herramienta:

Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Fin de semana
1	2	3	4	5	6	7	
Facturas:	Facturas: Factura telefónica, $60 Alquiler, $500	Facturas:	Facturas:	Facturas:	Facturas: Pago del vehículo, $180	Facturas:	Total facturas de la semana: $740

Una vez que se sienta cómodo con esta herramienta, es posible que desee explorar los servicios o aplicaciones de recordatorio de pagos de facturas en línea que ayudan a mantener el pago puntual de sus cuentas.

Para obtener más información sobre los servicios financieros que pueden ayudarle a pagar sus cuentas, consulte el *Módulo 9: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Encontrar lo que funciona para usted.*

✎ _____ 20__

Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Fin de semana
__	__	__	__	__	__	__	
Facturas:	Facturas:	Facturas:	Facturas:	Facturas:	Facturas:	Facturas:	Total facturas de la semana:
__	__	__	__	__	__	__	
Facturas:	Facturas:	Facturas:	Facturas:	Facturas:	Facturas:	Facturas:	Total facturas de la semana:
__	__	__	__	__	__	__	
Facturas:	Facturas:	Facturas:	Facturas:	Facturas:	Facturas:	Facturas:	Total facturas de la semana:

Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Fin de semana
—	—	—	—	—	—	—	
Facturas:	Facturas:	Facturas:	Facturas:	Facturas:	Facturas:	Facturas:	Total facturas de la semana:
—	—	—	—	—	—	—	
Facturas:	Facturas:	Facturas:	Facturas:	Facturas:	Facturas:	Facturas:	Total facturas de la semana:

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 3:

Elegir maneras de pagar las facturas

Con información sobre las ventajas y desventajas de cada método de pago de facturas, usted puede tomar decisiones que pueden ayudarle a:

- Ahorrar tiempo
- Ahorrar dinero
- Evitar cargos adicionales o innecesarios
- Crear un registro confiable de pago de facturas

Método de pago de facturas	Ventajas	Desventajas
Efectivo	Fácil de entender. A menudo, no hay costos adicionales asociados con dinero en efectivo, tales como la compra de un producto especial (giro postal o cargos por sobregiro (cuenta de cheques).	Puede ser un inconveniente, ya que esto requiere el pago de las facturas en persona. Se pueden cobrar cuotas para los pagos en efectivo realizados a través de un servicio de pago de cuentas. Puede ser difícil de probar el pago a menos que tenga un recibo. Se deben considerar los gastos de transporte a las empresas a las que se hacen los pagos. El dinero puede perderse o ser robado.

Giro postal	Fácil de entender. Puede ser enviado por correo postal, por lo que es más práctico que el efectivo. Puede ser más seguro que un cheque en algunos casos, ya que no aparece ninguna información bancaria personal en el giro.	Puede ser un inconveniente, porque usted tiene que comprar la orden de pago. Se debe considerar el costo por giro postal. Puede ser difícil de probar el pago a menos que tenga el recibo de giro postal y recibirá un recibo de pago. Se deben considerar los costos de envío por correo de los pagos.
Cheque	Conveniente una vez que se abre la cuenta corriente en un banco o cooperativa de crédito. Puede ser enviado por correo postal, por lo que es más práctico que el efectivo. Más fácil de acreditar el pago en caso de litigio. Opción para el pago de facturas en línea a través del banco o la cooperativa de crédito. Los fondos en una cuenta corriente están seguros.	Requiere una cuenta de banco o cooperativa de crédito; puede que no obtenga una cuenta corriente si tiene un informe de historial bancario negativo. El banco o la cooperativa de crédito puede cobrar cargos por fondos insuficientes, por sobregiro o por cheques devueltos si paga sus cuentas con un cheque sin suficiente dinero en su cuenta. Puede ser difícil para algunas personas entender y manejar una cuenta corriente. Tiempo para extender los cheques y enviarlos por correo. Se deben considerar los costos de envío por correo de los pagos.

Tarjetas de crédito	Conveniente. Puede pagar las facturas por teléfono o en línea. Más fácil de acreditar el pago en caso de litigio. Medidas de protección de la tarjeta de crédito. Se puede programar para pagar automáticamente las facturas recurrentes, sin riesgo de sobregiro.	Crea deuda: usted está pidiendo dinero prestado para pagar las facturas y otros artículos. Cuesta más que pagar la compra en efectivo o con un cheque, si no puede pagar el saldo de su tarjeta de crédito en su totalidad y tiene que pagar intereses sobre el saldo.
Débito automático	Conveniente. No hay posibilidad de atrasarse: una vez programado, olvídese de él. Puede vincularse a una tarjeta de débito (cuenta corriente) o tarjeta de crédito. Más fácil de acreditar el pago en caso de litigio. Ahorra tiempo.	Si se programa el débito automático (de pago) desde una cuenta corriente o cuenta de ahorros, usted podría correr el riesgo de que el débito se produzca cuando no haya suficiente dinero en la cuenta para cubrir la transacción. A continuación, tendría que pagar tasas adicionales.

Pago de facturas en línea	Conveniente. Usted puede tener la opción de automatizar los pagos salientes o manualmente hacer los pagos utilizando su banco o portal de banca en línea de ahorro y crédito. Minimiza las posibilidades de llegar tarde, si las facturas se establecen para el pago automático. Si lo programa a través de su banco o cooperativa de crédito, puede recibir avisos o alertas si no tiene suficiente dinero en su cuenta para pagar una factura. Puede incluir opciones para programar el pago mediante teléfonos celulares/dispositivos inteligentes. Ahorra tiempo.	Toma tiempo programarlo y aprender a utilizarlo. Posibles riesgos de sobregiro.

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 4:

Estrategias para reducir los gastos

Si usted no tiene suficiente dinero o recursos financieros, puede hacer una de dos cosas:

- Aumentar sus fuentes de dinero en efectivo, ingresos u otros recursos financieros.
- Reducir sus gastos o los usos de efectivo y otros recursos financieros.

Esta herramienta se centra en las maneras de reducir el gasto o los usos de dinero en efectivo y otros recursos financieros.

Es posible que no todas ellas sean relevantes en su caso. Revise las ideas que pueden ser una opción para usted y utilice esto como un plan para obtener más información o recursos.

✎ Lista de estrategias

Marque si es una opción para usted	**Estrategia para la reducción de gastos y otros usos de los recursos financieros**	**Información o recursos adicionales que necesita para acceder a esta información**	**Calcule el valor en dólares del recorte del gasto que seleccione**
Recorte los gastos regulares (recurrentes)			
	Televisión	*Consulte con su proveedor acerca de planes de menor costo o descontinúe el servicio de cable.*	
	Internet		

Marque si es una opción para usted	Estrategia para la reducción de gastos y otros usos de los recursos financieros	Información o recursos adicionales que necesita para acceder a esta información	Calcule el valor en dólares del recorte del gasto que seleccione
	Telefonía	*Compruebe si usted califica para una tarifa telefónica "Lifeline"*[11]*.*	
	Plan de teléfono celular	*Revise los planes de llamadas prepagados o fijos. Compruebe si usted califica para una tarifa telefónica "Lifeline".*	
	Revise los seguros; aumente el deducible del seguro de vehículo para reducir el pago de primas	*Compruebe si trasladar todas las coberturas de seguro a una sola empresa le ahorrará dinero y averigüe si puede obtener otros descuentos.*	
	Encuentre formas de ahorrar energía. Apague y desenchufe los aparatos eléctricos que no utilice. Aísle y utilice burletes alrededor de puertas y ventanas. Ponga el termostato más alto en verano y más bajo en invierno.	*Averigüe si usted es elegible para programas de climatización y otros incentivos.*	
	Otro:		
Deshágase de gastos regulares (recurrentes)			
	Afiliación a videos en línea		

[11] Para más información sobre las tarifas telefónicas Lifeline, vea http://www.fcc.gov/guides/lifeline-and-link-affordable-telephone-service-income-eligible-consumers.

Marque si es una opción para usted	Estrategia para la reducción de gastos y otros usos de los recursos financieros	Información o recursos adicionales que necesita para acceder a esta información	Calcule el valor en dólares del recorte del gasto que seleccione
	Afiliaciones a tiendas de descuentos si no las utiliza regularmente		
	Afiliaciones a gimnasios/clubes deportivos (si no las utiliza)		
	Servicios de vigilancia crediticia		
	Otro:		
Evite cargos			
	Revise los servicios financieros. ¿Usted está pagando para cambiar sus cheques? ¿Paga usted cargos de mantenimiento en cuentas corrientes o de ahorros? ¿Paga cargos por el uso de cajeros automáticos? ¿Paga cargos por sobregiros? ¿Paga cuotas anuales de tarjetas de crédito? Conozca los cargos que paga por sus préstamos.	*¿Podría cambiar a una cuenta sin cargos o con cargos menores?*	
	Pague a tiempo las facturas y sanciones como las multas de estacionamiento	*Las multas de estacionamiento y otras sanciones cuestan más mientras más tiempo se dejen sin pagar.*	

Marque si es una opción para usted	Estrategia para la reducción de gastos y otros usos de los recursos financieros	Información o recursos adicionales que necesita para acceder a esta información	Calcule el valor en dólares del recorte del gasto que seleccione
	Devuelva a tiempo los materiales de biblioteca, DVD alquilados, etc.		
	Renueve a tiempo la licencia y la inscripción.		
	Otro:		
Otros métodos			
	Negocie una nueva fecha de vencimiento de las cuentas para que sea más fácil manejarlas con el flujo de caja.		
	Evite comer fuera; reduzca a una comida fuera de casa al mes.	*Si usted compra el almuerzo en el trabajo, ¿podría ahorrar dinero si usted lleva el almuerzo?* *Si tiene niños, identifique los restaurantes que tienen noches de "comida gratuita para niños", pero verifique qué se incluye.*	
	Evite el agua embotellada.		
	Evite comprar bebidas y café fuera.		
	Use cupones.		
	Compre muebles o ropa de segunda mano, si es necesario remplazarlos.		

Marque si es una opción para usted	Estrategia para la reducción de gastos y otros usos de los recursos financieros	Información o recursos adicionales que necesita para acceder a esta información	Calcule el valor en dólares del recorte del gasto que seleccione
	No compre ni alquile DVD o CD.	*Visite su biblioteca pública local. Para evitar cargos por pagos atrasados, tiene que devolver los artículos en las fechas establecidas.*	
	Compre a granel las cosas que utiliza en grandes cantidades, si son más baratas de esa manera.	*Mire la etiqueta de precio de costo por porción. A veces las cantidades más grandes en realidad no ayudan a ahorrar dinero.*	
	Haga mantenimiento a su automóvil.	*Haga los cambios de aceite de manera regular y mantenga los neumáticos inflados. Esto puede ahorrar en combustible y evitar reparaciones mayores.*	
	Otro:		
Reducción total de los gastos por un mes			

Una vez que haya identificado estrategias para recortar sus gastos, ajuste su flujo de caja. Consulte el *Módulo 5*: *Llegar a fin de mes*.

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 5:

Cuando el efectivo se queda corto: priorizar las cuentas y el gasto

Aunque haya hecho todo lo posible para aumentar las fuentes de ingresos o recortar el gasto, es posible que aún el dinero no le alcance.

Usted es responsable del pago de todas sus obligaciones a tiempo. Pero cuando realmente no tiene suficiente dinero para cubrir sus obligaciones legales y gastos de vida — esto significa que ha reducido todo lo que no es una "necesidad" — puede que tenga que hacer un plan a corto plazo para llegar a fin de mes. Dedique tiempo a considerar cómo cada una de sus cuentas repercute en estas áreas, protegiendo su trabajo, su vivienda, sus activos y cumpliendo con sus responsabilidades legales.

Utilice la siguiente herramienta como ayuda para hacer un plan a corto plazo que le permita arreglárselas en esos meses en los que no puede pagar sus cuentas o gastos de mantenimiento.

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Proteja sus ingresos	**Proteja su vivienda**	**Proteja sus activos**	**Pague sus obligaciones**
Si necesita un vehículo para ir a trabajar, manténgase al día con el pago y el seguro de su vehículo. *Mantenga otros gastos necesarios para conservar su trabajo, como por ejemplo, las herramientas que necesita o el pago de las licencias exigidas.*	Si usted alquila una vivienda o tiene una hipoteca, los costos de perder su vivienda son altos. *Asegúrese de pagar los impuestos, cuotas de condominio, pagos de aparcamiento de casa móvil, también.* *Si es posible, mantenga sus servicios públicos. Es difícil vivir sin ellos, y la reconexión es costosa.*	No deje vencer las coberturas de seguro esenciales: seguro de auto, de arrendatario / propietario de vivienda, salud. *No tener seguro quizá signifique que no podrá manejar su vehículo y pone sus activos, incluida su salud / la salud de su familia, en situación de riesgo.*	Estos son algunos ejemplos: Manutención de los hijos Impuesto sobre la renta Préstamos educativos
Sus gastos:	**Sus gastos:**	**Sus gastos:**	**Sus gastos:**

Recuerde, usted es responsable de todas sus cuentas y gastos.
Si no cumple con los pagos ahora, tendrá que hacerlo en el futuro.

Recursos

Para los recursos sobre presupuestos de MyMoney.gov, visite:
http://www.mymoney.gov/Fast/Pages/Results.aspx?k=Budgeting%20worksheets&s=All

Si pierde su empleo, visite el siguiente sitio para obtener más información:
http://www.benefits.gov
http://www.dol.gov/ebsa/publications/joblosstoolkit.html#.UM6BmXPjkt8

Si se presenta un desastre natural, visite el siguiente sitio para más información:
http://www.fema.gov/disaster-survivor-assistance

Si tiene una necesidad médica que no puede costear, visite el departamento de salud y servicios humanos de su estado que aparece en el siguiente sitio web:
http://www.hhs.gov/recovery/statewebsites.html

Si quiere ayuda con el manejo de su deuda o la reconstrucción de su crédito, visite la Asociación Nacional para el Asesoramiento de Crédito:
http://www.nfcc.org/

Los consejeros en materia de vivienda pueden brindar asesoramiento acerca de compra de vivienda, arrendamiento, incumplimiento de pago, ejecuciones hipotecarias y asuntos crediticios:
www.consumerfinance.gov/find-a-housing-counselor

Para obtener recursos adicionales, visite el sitio en Internet de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor:
http://www.consumerfinance.gov/AskCFPB

Si tiene una queja como consumidor, visite:
http://www.consumerfinance.gov/complaint

El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

MÓDULO 5:

Llegar a fin de mes

¿Puede el cliente arreglárselas para vivir mes por mes?

Si tiene 10 minutos con un cliente…	Si tiene 30 minutos con un cliente…	Si tiene varias sesiones con un cliente…
▪ Herramienta 3: Lista de comprobación para mejorar el flujo de caja	▪ Herramienta 1: Presupuesto de flujo de caja o Herramienta 2: Calendario de flujo de caja	▪ Herramienta 4: Manejo del flujo de dinero en efectivo cuando cambian las circunstancias ▪ Compruebe el desarrollo o el manejo del flujo de caja

La manera en que los clientes administran el dinero de sus ingresos o beneficios depende en gran medida de la sincronización. A menudo la gente tiene más efectivo o beneficios en una semana (y pagan varias facturas al mismo tiempo o lo derrochan en algo de diversión), pero a la semana siguiente se quedan sin dinero para una necesidad.

Es por eso que los presupuestos mensuales a veces no funcionan. Si el momento del ingreso no coincide con el horario de sus gastos y el cliente no se ha preparado para ello, el cliente puede quedarse corto.

Un presupuesto de flujo de caja es una proyección de cómo y cuándo se obtendrá y usará dinero en efectivo y otros recursos financieros.

Un presupuesto de flujo de caja es diferente de un presupuesto normal, ya que incluye no solo la cantidad de cada partida presupuestaria, sino también la sincronización de sus ingresos (incluyendo otros recursos financieros) y gastos. Desglosa el presupuesto mensual semana por semana, representando para cuándo se espera el

dinero (ingresos, beneficios y otros recursos financieros) y cuándo debe ser gastado en necesidades, obligaciones y deseos (gastos).

Un presupuesto de flujo de caja puede ayudar al cliente a identificar en qué aspectos se está quedando corto durante el mes, así como también ayudarle a asegurarse de que tenga los recursos financieros a mano para cubrir los gastos más importantes. El presupuesto de flujo de caja asimismo puede ayudarle a centrarse mejor en áreas dónde podría considerar el recorte de gastos.

Un presupuesto de flujo de caja es aún más importante para las personas que tienen ingresos irregulares, estacionales o de única vez. Puede ayudar al cliente a proyectar y planear maneras de extender los ingresos que recibe durante el mes en el que no recibe dinero.

El flujo de caja y los servicios financieros

Algunos bancos y cooperativas de crédito ofrecen herramientas de gestión financiera en línea, incluyendo presupuesto de ingresos y de seguimiento del gasto, y las herramientas de flujo de caja. Si su cliente tiene una cuenta en un banco o cooperativa de crédito, puede averiguar si esas herramientas están disponibles.

También es posible que su cliente desee explorar el uso de herramientas de gestión financiera en línea. Los clientes deben asegurarse de que el sitio sea seguro al ingresar información personal o bancaria.

Crear un presupuesto de flujo de caja

Hacer un presupuesto de flujo de caja incluye tres pasos:

- **Llevar un registro de todo de lo que obtiene y gasta dinero en una semana, dos semanas o un mes.** Para esto, puede utilizar el rastreador de ingresos y recursos financieros del Módulo 3 y el rastreador de gastos del Módulo 4.
- **Analizar sus gastos.** Para esto, puede utilizar el rastreador de gastos del *Módulo 4: Pago de cuentas y otros gastos*.
- **Usar esta información para crear un presupuesto de flujo de caja.** Utilice la *Herramienta 1: Presupuesto de flujo de caja* para completar este paso o la *Herramienta*

2: Calendario de flujo de caja. El presupuesto de flujo de caja trata de fijar objetivos sobre cómo usar sus ingresos en el futuro.

Herramienta 1:

Presupuesto de flujo de caja

La elaboración de un presupuesto de flujo de caja es importante, porque cuando se trata de dinero, la sincronización es importante. Le puede ayudar a asegurarse de que tiene los recursos a su disposición para cubrir los gastos más importantes. Esto es especialmente importante si su ingreso es irregular, de temporada o de una sola vez.

Existen gastos que no se pueden recortar, como el alquiler y el pago de su automóvil. Estos gastos comúnmente se conocen como *gastos fijos*. Recortar estos gastos requiere cambios importantes, como una mudanza o la venta de un vehículo. Sin embargo, a veces es posible que tenga que hacer esto para hacer que funcione su flujo de caja.

Si usted determina que desea recortar en algunas otras áreas, ***incluya estos nuevos niveles objetivo de gasto en su presupuesto de flujo de caja.*** Por ejemplo, si gasta $350 por mes en alimentos, puede decidir comprar y cocinar en grandes cantidades y recortar el uso de agua embotellada para reducir la cantidad que gasta en alimentos a $300. Es importante ser realista cuando se establecen metas. El presupuesto de flujo de caja se trata de fijar objetivos sobre cómo utilizará sus ingresos en el futuro.

Usted puede crear un presupuesto de flujo de caja a través del siguiente formulario.

Estos son algunos consejos importantes para que comience a elaborar su presupuesto de flujo de caja:

Saldo inicial de la semana

El saldo inicial para cada semana es el saldo final de la semana anterior. Al comenzar el flujo de caja, cuente el dinero que tiene en el bolsillo, en una tarjeta de débito de prepago o en la cuenta que usa para pagar las facturas y esta cantidad total será su saldo inicial.

	Semana 1	**Semana 2**
Saldo inicial de la semana	**$37.00**	**$142.37**
Fuentes de efectivo y otros recursos financieros		
Ingresos del trabajo	$305.34	$290.80
SNAP	$280.00	
Cupones para vivienda pública	$650.00	
Total fuentes de dinero en efectivo y otros recursos financieros	**$1,272.34**	**$433.17**
Usos de efectivo y otros recursos financieros		
Vivienda	$650.00	
Servicios públicos	$59.97	$95.50
Comestibles	$180.00	$80.00
Comidas fuera de casa (comidas y bebidas)		
Transporte	$240.00	$60.00
Total usos de efectivo y otros recursos financieros	**$1,129.97**	**$235.50**
Saldo final para la semana	**$142.37**	**$197.67**

Traslade su saldo final de la semana anterior a la siguiente.

Para obtener un saldo inicial, totalice su efectivo, tarjeta de prepago y saldos de cuentas.

Total fuentes de dinero en efectivo y otros recursos financieros

Sume el saldo inicial para la semana a los demás ingresos que obtenga esa semana. El total es la cantidad que usted tiene para pagar por todos sus gastos durante esa semana.

	Semana 1	**Semana 2**
Saldo inicial de la semana	**$37.00**	**$142.37**
Fuentes de efectivo y otros recursos financieros		
Ingresos del trabajo	$305.34	$290.80
SNAP	$280.00	
Cupones para vivienda pública	$650.00	
Total fuentes de dinero en efectivo y otros recursos financieros	**$1,272.34**	**$433.17**
Usos de efectivo y otros recursos financieros		
Vivienda	$650.00	
Servicios públicos	$59.97	$95.50
Comestibles	$180. 00	$80.00
Comidas fuera de casa (comidas y bebidas)		
Transporte	$240.00	$60.00
Total usos de efectivo y otros recursos financieros	**$1,129.97**	**$235.50**
Saldo final para la semana	**$142.37**	**$197.67**

Sume su saldo inicial y todas las fuentes de efectivo y recursos financieros para la semana.

Total usos de efectivo y otros recursos financieros

Sume todos sus gastos y otros usos de efectivo (ahorros y pagos de deudas) para la semana. Observe que algunos recursos financieros solo pueden usarse para gastos específicos. Por ejemplo, los beneficios del SNAP (Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria) solo pueden usarse para alimentos y para cultivar plantas y semillas que produzcan alimento para su familia.

El SNAP no puede usarse para:

- Artículos no alimenticios, tales como alimentos para mascotas; jabones, productos de papel y artículos de uso doméstico; artículos de aseo personal, pasta de dientes y cosméticos
- Bebidas alcohólicas y tabaco
- Vitaminas y medicamentos
- Alimentos que se consuman en la tienda
- Comidas calientes[12]

12 Para más información sobre los alimentos elegibles, vea http://www.fns.usda.gov/snap/retailers/eligible.htm.

Reste sus usos totales de efectivo y otros recursos financieros de sus fuentes totales de dinero en efectivo y otros recursos financieros

Esto le dará el saldo total para la semana. También le mostrará si tiene suficiente efectivo y otros recursos financieros para pasar la semana.

	Semana 1	**Semana 2**
Saldo inicial de la semana	**$37.00**	**$142.37**
Fuentes de efectivo y otros recursos financieros		
Ingresos del trabajo	$305.34	$290.80
SNAP	$280.00	
Cupones para vivienda pública	$650.00	
Total fuentes de dinero en efectivo y otros recursos financieros	**$1,272.34**	**$433.17**
Usos de efectivo y otros recursos financieros		
Vivienda	$650.00	
Servicios públicos	$59.97	$95.50
Comestibles	$180.00	$80.00
Comidas fuera de casa (comidas y bebidas)		
Transporte	$240.00	$60.00
Total usos de efectivo y otros recursos financieros	**$1,129.97**	**$235.50**
Saldo final para la semana	**$142.37**	**$197.67**

Totalice las fuentes menos los usos totales. Esto se convierte en su saldo inicial para la siguiente semana.

Hoja de cálculo de presupuesto de flujo de caja

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
Saldo inicial de la semana					
Fuentes de efectivo y otros recursos financieros					
Ingresos del trabajo					
Ingresos de trabajos de tiempo parcial					
Ingresos de trabajo independiente					
TANF					
SNAP					
Cupones para vivienda pública					
Otro:					
Total fuentes de efectivo y otros recursos financieros					
Usos de efectivo y otros recursos financieros					
Pago de tarjeta de crédito					
Pagos de préstamos sobre el sueldo					

Préstamos personales					
Otras deudas					
Otros pagos					
Ahorros: Fondo de emergencias					
Ahorros: Metas					
Ahorros: Educación de los hijos					
Ahorros: Jubilación					
Pago de hipoteca o alquiler					
Seguro de alquiler o de propietario de vivienda					
Electricidad					
Gas					
Acueducto y alcantarillado					
Televisión por cable o satélite					
Servicio de Internet					

Servicio de teléfono y celular					
Comestibles					
Comidas fuera de casa (comidas y bebidas)					
Pagos del automóvil					
Gasolina para automóvil					
Mantenimiento de vehículos					
Seguro médico					
Deducibles y copagos de atención de salud					
Cuidado personal					
Cuidado infantil, pañales y suministros y cargos escolares					
Entretenimiento					
Aportes					
Alimentos y cuidados para mascotas					
Total usos de efectivo y otros recursos financieros					

Saldo final para la semana (fuentes - usos)					

Asegúrese de utilizar las herramientas que haya completado en otros módulos para elaborar su flujo de caja. Vea el *Módulo 2: Establecimiento de metas y planificación de compras; Módulo 8: Ahorro para emergencias, metas y pago de facturas; Módulo 3: Seguimiento y manejo de ingresos y beneficios; Módulo 4: Pago de cuentas y otros gastos*, y *Módulo 6: Manejo de deudas.*

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 2:

Calendario de flujo de caja

Un enfoque del flujo de caja para el manejo de su dinero implica prestar atención a la *sincronización* de sus fuentes y usos de efectivo y otros recursos financieros. Esto es crucial, porque la sincronización es importante cuando se está asegurando de que tiene suficiente para cubrir sus gastos. La *Herramienta 1: Presupuesto de flujo de caja* utiliza una tabla para realizar un seguimiento de esas fuentes y usos semana a semana. Esta herramienta tiene el mismo enfoque del flujo de caja, pero utiliza un formato de calendario para planificar las próximas semanas.

Utilice la información de su *Módulo 3, Herramienta 1: Rastreador de ingresos y recursos* y de su *Módulo 4, Rastreador de gastos* para crear un calendario de flujo de caja con el calendario en blanco que se proporciona aquí. Comience cada nuevo mes, arrastrando su saldo del mes anterior. A continuación, introduzca las fuentes y los usos del dinero en efectivo y otros recursos financieros para cada día de la semana.

Al final de cada semana, tome su saldo inicial, sume sus recursos totales y reste sus usos totales. Ese número será lo que le queda, su saldo final semanal.

He aquí una semana de ejemplo para mostrarle cómo funciona la herramienta:

Domin-go	Lunes	Martes	Miérco-les	Jueves	Viernes	Sábado	Fin de semana
31	1	2	3	4	5	6	Saldo inicial: $130 + Total fuentes incluido SNAP: $585 – Total usos incluido SNAP: $450 = Saldo final: $265
Fuentes							
	SNAP, $280					Pago, $305	
Usos							
	Aliments os, $180 Factura telefóni ca, $60			Gas, $30		Pago del vehícul o, $180	

✎ _____ 20__

Domin-go	Lunes	Martes	Miérco-les	Jueves	Viernes	Sábado	Fin de semana
__	__	__	__	__	__	__	
Fuentes							
							Saldo inicial: _____ + Total fuentes: _____ – Total usos: _____ = Saldo final: _____
Usos							

Reproduzca esta hoja para administrar su flujo de caja durante semanas adicionales.

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 3:

Lista de comprobación para mejorar el flujo de caja

Si ha creado un flujo de caja usando la hoja de cálculo o el calendario, es posible que encuentre que algunas semanas no están funcionando: no puede pagar sus cuentas a tiempo.

Mejorar el flujo de caja se reduce a una de las tres estrategias siguientes:

1. Hacer que el flujo de caja sea más fluido y evitar grandes pagos periódicos con pagos más pequeños durante todo el mes o el año
2. Recortar el gasto.
3. Aumentar los ingresos u otros recursos.

A veces los cambios a corto plazo en los gastos o encontrar maneras de aumentar temporalmente los ingresos puede ayudar a mejorar su flujo de caja en un momento, y en ocasiones los cambios que realice tendrán que permanecer durante mucho tiempo para que marquen una diferencia.

Puede que algunas de estas sugerencias no funcionen para usted. Revise las que puedan ser opciones para usted y use esta lista de comprobación como un plan para poner las ideas en acción.

✎ Lista de estrategias

Marque si es una opción para usted	Estrategia para mejorar el flujo de caja	Consejos y más información	Notas
Hacer que el flujo de caja sea más fluido			
	Haga arreglos para que las nuevas fechas de vencimiento de las facturas se alineen mejor con el momento en que usted recibe ingresos.	*Consulte primero con las empresas con las que ha tenido una larga relación.*	
	Negocie para dividir un pago mensual en dos pagos más pequeños.	*Por ejemplo, si un pago de alquiler de $700 se debe hacer el primer día del mes, vea si puede hacer un pago de $350 el primer día del mes y $350 el día 15 del mes.*	
	Evite pagos grandes, únicos o periódicos, haciendo pagos mensuales: seguros de vehículos e impuestos, por ejemplo.	*Es posible que tenga que pagar una pequeña cuota para hacer este arreglo, pero puede lograr que estos pagos sean más manejables.*	
	Abra una cuenta de ahorros y deposite automáticamente en la cuenta la cantidad mensual de pagos grandes únicos para que esté preparado a su vencimiento.	*Esto es posible si tiene ingresos regulares y una cuenta de banco o cooperativa de crédito.*	

	Explore los planes de pago fijo para los servicios públicos.	*Esto es especialmente importante en climas con altas facturas de calefacción en invierno o altas facturas de refrigeración en verano. A menudo tiene que ser cliente de buena reputación para calificar para estos programas. Consulte con sus proveedores de servicios públicos locales.*	
	Revise para ver si usted califica para un programa de asistencia de energía.	*Pídale una referencia al organismo de su comunidad que administra los programas de asistencia de energía.*	
	Analice detenidamente la consolidación de deuda.	*Si tiene muchas deudas y buen crédito, considere analizar detenidamente la consolidación de las deudas con un banco o cooperativa de crédito. Esto puede hacer que el manejo de su flujo de caja sea más fácil debido a que el pago mensual puede ser menor, pero puede que tome más tiempo pagar por completo las deudas y costar más en el largo plazo.* *Recuerde que si consolida sus deudas en su hipoteca, el retraso en esos pagos podría poner su vivienda en riesgo. Asegúrese de entender los términos y de que no esté pagando más interés con su nuevo préstamo.* *Vea en la lista de recursos al final del módulo los enlaces para asesoramiento de crédito.*	

	Refinancie su automóvil o vivienda para obtener tasas de interés más bajas, si es posible, o analice detenidamente la prórroga para el pago del préstamo. Si tiene un préstamo hipotecario, converse con su prestamista acerca de la posibilidad de modificarlo.	*Asegúrese de hacer los cálculos para garantizar que la nueva tasa (incluidos los cargos) realmente le ahorre dinero a largo plazo. A pesar de que puede costar más a largo plazo y puede afectar sus informes y puntajes de crédito, puede hacer que los pagos mensuales sean más manejables.*	
	Asegúrese de que tenga suficiente retención de impuestos con su empleador.	*Esto puede ayudar a asegurar que no termine con una gran cuenta de impuestos sobre la renta debido a que su retención fue demasiado baja.*	
	Si tiene préstamos educativos, compruebe si tiene opciones de pago.	*Vea si califica para el reembolso basado en ingresos u otros programas.* *http://studentaid.ed.gov/repay-loans/*	
	Otro:		
Recortar el gasto			
	Planes de televisión, internet, telefonía y celular.	*Consulte a su proveedor acerca de paquetes y planes de menor costo o descontinúe el cable.* *Revise para ver si califica para una tarifa de teléfono "Lifeline".* Visite http://www.fcc.gov y el sitio web de la comisión de servicios públicos de su estado.	
	Revise los seguros; verifique que tenga los deducibles adecuados para seguro de automóvil y vivienda.	*Compruebe si trasladar los seguros a otra compañía le ahorraría dinero y verifique si hay otros descuentos.*	

	Encuentre maneras de ahorrar energía: Apague y desenchufe los aparatos eléctricos que no utilice. Aísle y utilice burletes alrededor de puertas y ventanas. Ponga el termostato más alto en verano y más bajo en invierno.	*Averigüe si usted es elegible para programas de climatización y otros incentivos.*	
	Elimine las membresías de pase de música o video en línea.		
	Elimine las afiliaciones a gimnasios o tiendas de descuentos si no los utiliza con regularidad.		
	Elimine los servicios de monitoreo de crédito si los está pagando.	*Puede verificar cada uno de sus tres informes de crédito en forma gratuita una vez al año en www.annualcreditreport.com. Algunos estados tienen leyes que permiten obtener un informe de crédito adicional de cada agencia de informes de crédito.*	
	Pague las facturas y renueve la licencia y el registro a tiempo para evitar cargos por pagos atrasados.		
	Devuelva a tiempo materiales de biblioteca, DVD alquilados, etc.		

	Acceda a recursos comunitarios para algunos gastos de manutención.	*Vea si califica para programas de alimentación de la comunidad, guardarropa, programas de cupones de transporte, subsidios de cuidado de niños, etc.*	
	Otro:		
Incremente los ingresos			
	Tome otro trabajo a tiempo parcial si su horario lo permite.		
	Tome trabajos ocasionales.		
	Solicite beneficios para los cuales califica.	*Visite http://www.benefits.gov.*	
	Presente los impuestos de tal manera que pueda recibir una devolución si usted califica.	*Considere la posibilidad de ahorrar parte de su reembolso para ayudar a pagar las facturas por el resto del año.*	
	Otro:		

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

l CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Herramienta 4:

Manejo del flujo de caja cuando cambian las circunstancias

Cuando las circunstancias de la vida cambian, el manejo del flujo de caja puede ser difícil. Esto puede ser especialmente cierto si va de dos ingresos a un ingreso o de un ingreso a ningún ingreso debido a:

- Separación o divorcio.
- Fallecimiento de un compañero o cónyuge u otro miembro de la familia de cuyo ingreso usted depende.
- Pérdida de un trabajo.
- Una discapacidad a corto o largo plazo.

El cambio en las circunstancias de la vida también puede producirse debido a:

- Otro hijo.
- La responsabilidad de los padres ancianos u otros miembros de la familia.
- Jubilación.

Todas estas situaciones, así como otras, afectarán el flujo de caja. A continuación se presenta una lista de verificación de las estrategias para hacer frente a importantes cambios en la vida y el manejo de su flujo de caja.

Lista de estrategias

Estrategias	Notas
Determine la cantidad de ingresos que tiene. Use el rastreador de ingresos. Si se le ha muerto su pareja o cónyuge, determine si puede ser elegible para beneficios de sobrevivientes poniéndose en contacto con la Administración del Seguro Social (http://www.ssa.gov), el exempleador de su pareja o cónyuge y otras instituciones públicas o fuentes privadas de beneficios de sobrevivientes. Si usted es independiente porque se divorció, considere si puede obtener una pensión alimenticia o la manutención de los hijos. Es posible que necesite la ayuda de un abogado. Si no puede pagar un abogado, puede ser elegible para asistencia legal: compruebe en http://www.lsc.gov o http://www.lawhelp.org.	
Identifique todos sus gastos. Esto puede ser un desafío particular si ahora es el responsable de las finanzas por primera vez. Obtenga ayuda de un amigo o familiar de confianza para localizar los extractos bancarios, facturas, contratos de préstamo, contratos y otros documentos que pueden ayudar a entender la cantidad de dinero que sale. Pídale a su abogado de asistencia legal el *Módulo 4, Herramienta 1: Rastreador de gastos* para que le ayude a identificar sus gastos.	
Averigüe si puede eliminar todas las facturas relacionadas con el cambio en el estado.	
Identifique formas de reducir el gasto en el corto plazo y largo plazo: ▪ A corto plazo: Alimentos, gasolina, planes de celular, por ejemplo. ▪ A largo plazo: Cambio en vivienda, transporte, cobertura de atención de salud, por ejemplo.	
Con la separación o el divorcio, trabaje para cuentas separadas y establezca su propia cuenta bancaria o de cooperativa de crédito y tarjetas de crédito. Los activos y pasivos mantenidos de forma conjunta serán divididos a través de los procesos de divorcio con base en las leyes de su estado y las circunstancias de su divorcio. Comience a hacer un inventario de las cosas que tienen y que deben conjuntamente, así como de las cosas que tiene y que debe usted personalmente. Puede ser difícil saber qué cosas son de su propiedad individual y cuáles eran de los dos, así que le conviene contar con la ayuda de un abogado para hacer esto. Si no puede pagar un abogado, puede ser elegible para asistencia legal; compruébelo en http://www.lsc.gov o http://www.lawhelp.org.	

Estrategias	Notas
Analice sus expectativas: Determine si el estilo de vida que usted ha estado viviendo va a ser posible con un ingreso o ningún ingreso o con mayores responsabilidades financieras (como otro hijo o criar a sus nietos).	
Solicite beneficios públicos. Con el cambio de las circunstancias, usted puede ser elegible para: ▪ SNAP ▪ TANF ▪ Medicaid/Medicare ▪ Beneficios por desempleo ▪ Beneficios del seguro social ▪ Otros	
Establezca un nuevo presupuesto de flujo de caja para ayudar a manejar sus nuevas circunstancias.	
Busque el apoyo de otras personas que han pasado por situaciones similares. Hay grupos de apoyo para las personas que: ▪ Son divorciadas ▪ Son viudas ▪ Crían nietos	

Recursos

Para los recursos sobre presupuestos de MyMoney.gov, visite:
http://www.mymoney.gov/Fast/Pages/Results.aspx?k=Budgeting%20worksheets&s=All

Si desea mayor información sobre presupuestos, visite:
http://www.mymoney.gov/tools/Pages/tools.aspx

Para mayor información sobre beneficios, visite:
http://www.benefits.gov

Si desea mayor información sobre búsqueda de empleo, visite este sitio web para empezar:
http://www.dol.gov/dol/audience/aud-unemployed.htm

O visite el sitio web del Departamento de Trabajo de su estado para encontrar recursos específicos en su estado.

Para encontrar un centro integral de carreras cerca de usted, visite:
http://www.servicelocator.org

Si pierde su empleo, visite el siguiente sitio para obtener más información:
http://www.benefits.gov ; http://www.dol.gov/ebsa/publications/joblosstoolkit.html

Los consejeros en materia de vivienda pueden brindar asesoramiento acerca de compra de vivienda, arrendamiento, incumplimiento de pago, ejecuciones hipotecarias y asuntos crediticios:
www.consumerfinance.gov/find-a-housing-counselor

Si quiere ayuda con el manejo de su deuda o la reconstrucción de su crédito, visite la Asociación Nacional para el Asesoramiento de Crédito:
http://www.nfcc.org

Para obtener recursos adicionales, visite el sitio en Internet de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor:
http://www.consumerfinance.gov/AskCFPB

Si tiene una queja como consumidor, visite:
http://www.consumerfinance.gov/Complaint

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

MÓDULO 6:

Manejo de deudas

¿Puede el cliente manejar sus deudas?

Si tiene 10 minutos con un cliente…	Si tiene 30 minutos con un cliente…	Si tiene varias sesiones con un cliente…
▪ Herramienta 2: Hoja de cálculo para deudas-ingresos	▪ Herramienta 1: Hoja de cálculo para deudas ▪ Herramienta 5: Cuando los cobradores llaman ▪ Herramienta 6: Evite las trampas de la deuda	▪ Herramienta 3: Hoja de trabajo de reducción de deudas ▪ Herramienta 4: Deuda de préstamos educativos

Comprensión de la deuda: Lo básico

¿Qué es deuda?

Una deuda es dinero que se toma en préstamo de una persona o una empresa, y origina una responsabilidad. **Cuando alguien debe dinero, tiene que devolverlo, a veces en pagos programados. La deuda compromete el ingreso futuro: las personas pagarán su deuda con el ingreso que aún no han obtenido.** Mientras que pedir préstamos de dinero puede dar a los clientes acceso a algo hoy, puede que tengan que hacer pagos mensuales durante meses o años en el futuro. Esta obligación puede disminuir las opciones que los clientes tengan en el futuro.

Una deuda es diferente de un crédito. El crédito es la capacidad de pedir dinero prestado. La deuda resulta del uso del crédito. Una persona puede tener crédito sin tener deudas. Por

ejemplo, una persona puede tener una tarjeta de crédito, pero no tener ningún saldo pendiente. O puede haber usado esa tarjeta de crédito en el pasado, y haber pagado el saldo y no haber hecho ninguna otra compra con ella.

Deuda con garantía y deuda sin garantía

La **deuda con garantía** es la deuda que tiene un activo vinculado a ella. Cuando la deuda tiene garantía, un prestamista puede cobrar ese activo, si no se hace el pago. En algunos casos, un prestamista puede también tratar de cobrar la diferencia entre el valor del bien garantizado y la cantidad pendiente del préstamo. (A esto se le llama saldo en carencia).

Estos son ejemplos de deudas con garantía:

- **Préstamo hipotecario**: La deuda se garantiza con la vivienda comprada. Si no se hacen los pagos del préstamo, el prestamista puede ejecutar la hipoteca de la vivienda, venderla y utilizar el dinero de la venta para cubrir una parte o la totalidad del préstamo. Los préstamos sobre el capital de la vivienda y los préstamos de refinanciamiento también se garantizan con la vivienda.
- **Préstamo para vehículo**: La deuda se garantiza con el automóvil adquirido. Si no se hacen los pagos al préstamo, el prestamista puede embargar (recuperar) el vehículo y venderlo para cubrir una parte o la totalidad del préstamo.
- **Préstamo sobre vehículo**: La deuda se garantiza con el título de un vehículo de propiedad del consumidor.
- **Préstamo de empeño**: La deuda se garantiza con el objeto empeñado. Si no hace el pago a su vencimiento, el artículo empeñado se puede vender.

La **deuda sin garantía** no tiene un activo vinculado. Estos son ejemplos de deudas sin garantía:

- La mayor parte de las deudas de tarjeta de crédito (algunas tarjetas de crédito están garantizadas con un depósito hecho por el consumidor)
- Deuda de tarjetas de cargo de almacenes por departamentos
- Los préstamos de firma (también llamados préstamos personales que dependen sólo de la firma del prestatario con la promesa de pagar el préstamo)

- Deuda de préstamos educativos

Si los préstamos con o sin garantía no son pagados según lo acordado, el acreedor puede tratar de cobrar la deuda por sí mismo, contratar a un cobrador de deudas para que cobre la deuda en nombre del acreedor o vender la deuda a un comprador de deudas que, a su vez, puede intentar cobrar la deuda por sí mismo o contratar a un cobrador de deudas.

Acuerdos de alquiler con opción de compra

En los acuerdos de alquiler con opción de compra para bienes de consumo, tales como muebles, accesorios, aparatos electrónicos o electrodomésticos, el consumidor arrienda los artículos y por lo general tiene la opción de comprarlos y continuar haciendo pagos por un período de tiempo determinado o pagar el saldo durante la vigencia del contrato de arrendamiento. Los artículos alquilados o comprados de esta manera suelen ser más costosos. Si los pagos no se realizan según lo acordado, el arrendador/vendedor puede recuperar el artículo. El consumidor también tiene la opción de devolver el artículo en cualquier momento. Si el consumidor devuelve el artículo o el arrendador/vendedor lo recupera, el consumidor no obtiene una devolución del dinero que ya pagó. En la mayoría de los estados, estas operaciones se consideran como arrendamientos, pero en algunos estados se consideran ventas a crédito bajo la ley estatal. Consulte la ley estatal pertinente.

Cofirmantes: tienen la misma obligación

Un cofirmante de un préstamo podría no entender el alcance de su obligación. Los padres o los amigos pueden firmar, por ejemplo, un préstamo educativo o un préstamo para financiar un automóvil. Si bien estos consumidores pueden tener las mejores intenciones, a menudo no se dan cuenta de que ahora también son responsables de la devolución del préstamo.

Muchos consumidores no entienden que un cofirmante es de hecho un codeudor y tiene la misma obligación de pagar la deuda que el prestatario. En la mayoría de los casos, el prestamista o acreedor ni siquiera tiene que intentar primero obtener el reembolso de la deuda por parte del prestatario antes de solicitar el reembolso al cofirmante. Ser cofirmante de un préstamo no es simplemente servir como de referencia del carácter de otra persona; el cofirmante se arriesga a tener que efectuar cualquier pago que se haya dejado de hacer. Y, si el deudor deja de pagar el préstamo, generalmente el cofirmante habrá aceptado pagar la totalidad del préstamo. El puntaje de crédito del cofirmante también puede verse afectado si el deudor se atrasa o deja de hacer algún pago.

Ser cofirmante de un préstamo también puede afectar la capacidad del cofirmante para obtener un préstamo futuro, porque un acreedor puede tener en cuenta el aumento de la cantidad de deuda que tiene el cofirmante como consecuencia de haber cofirmado un préstamo.

Los prestamistas a veces piden un cofirmante cuando les preocupa que un posible prestatario no sea capaz de pagar un préstamo. El cofirmante ayuda a disminuir la preocupación de un prestamista sobre el pago. Un consumidor debe leer los términos del préstamo y considerarlo cuidadosamente antes de asumir el riesgo de firmar como codeudor.

Es contra la ley que un cobrador de deudas acose o haga declaraciones falsas a un codeudor (o prestatario).

Usuarios autorizados y cuentahabientes conjuntos

Por último, hay una diferencia entre un ***usuario autorizado*** y un cofirmante o ***cuentahabiente conjunto***. Por ejemplo, un titular de cuenta de tarjeta de crédito puede solicitar a una compañía de tarjetas de crédito que le proporcione a su cónyuge u otra persona una tarjeta (en la que figura el nombre del cónyuge o de la otra persona), pero la cuenta no es una cuenta conjunta. Aunque esa persona es un ***usuario autorizado***, esa persona no necesariamente es responsable de pagar por el uso de la tarjeta. Por otro lado, cuando una cuenta es ***conjunta*** o ***cofirmada***, ambas personas son responsables de pagar por el uso de la tarjeta y el acreedor debe tener un acuerdo y una prueba de la cuenta conjunta o cofirmada.

Deuda médica[13]

Para muchos estadounidenses, la deuda médica representa una gran cantidad de dinero que deben. El cuarenta y uno por ciento de los adultos en edad laboral en Estados Unidos informaron que tenían problemas para pagar las facturas médicas en 2012.

La deuda médica ha sido cada vez más un factor importante en la disminución de los puntajes de crédito para algunos individuos. Y la deuda médica se está convirtiendo en un factor mayor

[13] Para obtener más información sobre la deuda médica y su impacto sobre los consumidores, vea *Consumer Credit Reports: A study of medical and non-medical collections* publicado por el CFPB en http://www.consumerfinance.gov/reports/consumer-credit-reports-a-study-of-medical-and-non-medical-collections/

en la razón por la que las personas se declaran en quiebra: el dinero les podría alcanzar si no fuera por sus deudas médicas[14]. La mayoría de las personas que se declararon en quiebra debido a una deuda médica tenían seguro médico[15].

Por último, una vez que las personas tienen una deuda médica, es menos probable que busquen atención médica, ya sea preventiva o prescriptiva.[16] Esto puede aumentar la cantidad que tienen que gastar en tratamiento, porque para el momento en que reciben atención médica, la situación se ha vuelto más grave y, por lo tanto, más costosa de resolver.

¿Cuáles son los factores que pueden dar lugar a la deuda médica?

En primer lugar, la deuda médica es casi siempre el resultado de un acontecimiento no planeado: alguien se enferma o se lesiona. Incluso con el seguro de salud, los copagos y los deducibles se pueden ir sumando. Esta es una de las razones por las que los ahorros de emergencia son importantes para la construcción de la estabilidad financiera.

En segundo lugar, los costos de la atención médica casi nunca se conocen completamente por adelantado. A diferencia del costo de una vivienda o un vehículo, en cuyo caso uno debe saber lo que pagará al firmar el contrato del préstamo, cuando una persona acepta la responsabilidad de pagar su tratamiento en un hospital u otro proveedor de servicios médicos, por lo general no tiene idea de cuánto costará el tratamiento. Puede que tampoco conozca qué parte del costo debe cubrir.

Las facturas y las cuentas pueden ser confusas. En lugar de recibir una factura desglosada, es posible que el cliente reciba varias facturas en un período de semanas o meses con situaciones o estadías en el hospital que incluyen a varios proveedores de atención médica. Debido a esta confusión, es más probable que las personas no reconozcan la información contenida en la factura 0 duden en pagar una cuenta médica o retrasen su pago. Pueden tener

---

[14] Associated Press, *New Medical Billing Standards*, 13 de febrero de 2014. Vea http://bigstory.ap.org/article/new-billing-standards-help-patients-debt

[15] http://www.cnn.com/2009/HEALTH/06/05/bankruptcy.medical.bills/

[16] Kalousova, Lucie y Burgard, Sarah A. ***Debt and Forgone Medical Care***, Instituto de Investigación Social de la Universidad de Michigan. Julio de 2012.

dudas acerca de si el monto ya fue pagado por el seguro, si se facturó la cantidad correcta o si realmente recibieron el tratamiento facturado. [17]

Sin saber cuál debe ser el costo total, cuánto cubrirá el asegurador y cuánto del costo deberá asumir la persona, resulta difícil determinar si se le está cobrando la cantidad correcta. Esto deja a los consumidores en una posición en la que deben revisar cuidadosamente cada cuenta médica y comunicarse con los proveedores o aseguradores cuando tengan preguntas.

Las personas sin seguro generalmente pagan más por los servicios. Las compañías de seguros negocian descuentos por servicios. Esto significa que si uno no tiene seguro, la factura será probablemente más alta que la factura que recibe alguien que sí tiene seguro por los mismos procedimientos y cuidados.

Entonces, ¿qué se puede hacer para evitar una deuda médica?

Si bien no hay respuestas fáciles, hay cosas específicas que se pueden hacer para reducir el impacto de la deuda médica[18]:

- **Pedir estimaciones de costos por adelantado:** así la persona puede decidir si se somete a los procedimientos electivos o los retrasa.
- **Averiguar si hay un descuento por pronto pago**, ya que este descuento puede ser sustancial. En este caso puede ser necesario hacer recortes en otras áreas durante unos meses con el fin de pagar la cuenta y asegurar el descuento.
- **Pedir un descuento en el tratamiento.**
- **Preguntar por la "atención de beneficencia"** del hospital y el gobierno antes o inmediatamente después del tratamiento.

---

[17] La Asociación de la Gestión Financiera de Centros de Atención Médica (Healthcare Financial Management Association, HFMA) acota: “Existe confusión entre los consumidores de cuidados de salud acerca de cómo obtener información clara y comprensible sobre precios. Las diferencias entre los cargos y precios de los cuidados de salud y las amplias variaciones en servicio, calidad y resultados están envueltas en un aire de incertidumbre y complejidad. El resultado frecuente es el malentendido”. (Brian Workinger, *Front-Line Perspectives on price Transparency and Estimation*, HFM Magazine, septiembre de 2014).

[18] Ibíd.

- **Tener cuidado si piden que se cargue una cuenta de un hospital a una tarjeta de crédito.** Muchos hospitales tienen cierta obligación de proporcionar atención de beneficencia a aquellas personas que no pueden costear el tratamiento. Una vez que una persona carga una cuenta de hospital a una tarjeta de crédito, después no podrá ser considerada para una reducción del monto de la cuenta conforme al programa de atención de beneficencia. Algunos proveedores de atención médica incluso ofrecen una tarjeta de crédito en la oficina del proveedor. Las tarjetas de crédito para cuidados de salud tienen términos difíciles de entender, así que los clientes deben asegurarse de que saben lo que están recibiendo. Para consejos en relación con las tarjetas de crédito para cuidados de salud, vea: http://www.consumerfinance.gov/blog/whats-the-deal-with-health-care-credit-cards-four-things-you-should-know/.

- Si una persona no puede costear el cuidado médico, incluso después de la aplicación de la atención de beneficencia y los descuentos, debe **tomar medidas para trabajar con el proveedor a fin de establecer un plan de pago razonable.** Cuando esté negociando con el proveedor, debe asegurarse de que, en tanto esté pagando según lo convenido, los informes que se envíen a las agencias de informes de crédito reflejen que está pagando conforme al plan. Los clientes deben obtener su acuerdo de plan de pagos por escrito. Asimismo, tienen que evaluar la posibilidad de solicitar los siguientes términos:

  - Ningún interés sobre la deuda.

  - Estados mensuales que reflejen la cantidad pagada y el saldo pendiente.

  - Solicitud de que la deuda *no* sea entregada a una agencia de cobro de deudas de terceros, es decir, que el servicio de la deuda se maneje internamente.

- Los clientes no deben firmar ningún acuerdo que establezca que pagará la totalidad de la deuda si se atrasan o dejan de hacer un pago en su plan.

- Revise el informe de crédito para asegurarse de que las facturas resueltas sean reflejadas con precisión y que cualquier otro error haya sido corregido en su historial de crédito. Si la agencia de informes de crédito no responde, póngase en contacto con el organismo de protección al consumidor, el fiscal general o la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor del estado del cliente.

- Si la persona es demandada por un proveedor de servicios médicos o un hospital, debe *responder*. Puede obtener asistencia legal de la organización de ayuda legal de su comunidad o de un abogado.

Los consumidores deben asegurarse de no poner en peligro su capacidad para obtener ingresos o para pagar su vivienda o alimentación debido a que están pagando más dinero del que pueden permitirse para cubrir su deuda médica.

¿Cuánta deuda es demasiada deuda?

¿Cómo sabe un cliente si tiene demasiada deuda? Una forma en que un consumidor puede saber si tiene demasiada deuda se basa en el nivel de estrés que la deuda le produce. Si un cliente está preocupado por la deuda, probablemente tiene demasiada.

Una forma más objetiva de medir la deuda es la relación deudas-ingresos. La relación deudas-ingresos compara la cantidad de dinero que una persona paga cada mes por las deudas con sus ingresos antes de impuestos y otras deducciones. El número resultante, un porcentaje, muestra objetivamente qué cantidad de sus ingresos dedica a la deuda, es decir la carga de la deuda.

Relación deudas-ingresos

La relación deudas- ingresos es un cálculo simple:

Total de sus pagos mensuales de la deuda ÷ ingresos brutos mensuales (antes de impuestos).

El resultado es un porcentaje que indica la cantidad de sus ingresos que una persona dedica al pago de su deuda.

Por ejemplo, si una persona tiene una relación deudas-ingresos del 36%, tiene $0.64 de cada dólar que gana para pagar todo lo demás, incluidos todos sus gastos de vida e impuestos.

Si el hecho de añadir un nuevo pago mensual por una compra significa que no le quedará suficiente dinero para pagar sus otros gastos de vida y que le sobre algo para cubrir emergencias y gastos imprevistos, es posible que esté contrayendo demasiada deuda para su nivel de ingresos.

Utilice la *Herramienta 2: Hoja de cálculo para deudas-ingresos*, para determinar cuál es la carga de deuda del consumidor. Si es mayor de lo que el cliente desea, la *Herramienta 3: Hoja de cálculo para la reducción de deudas* le ayudará a trazar un plan para salir de las deudas.

Cómo abordar problemas relacionados con el cobro de deudas conforme a la Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA, por sus siglas en inglés)

¿Qué es un cobrador de deudas?

Un consumidor por lo general paga una deuda a un acreedor. En muchos casos, si el consumidor se retrasa en sus pagos, el acreedor puede decidir tener a un tercero (un cobrador de deudas) para intentar convencer al consumidor de que pague la deuda. Conforme a la Ley federal de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas, un cobrador de deudas en general es una persona o una compañía que regularmente cobra deudas (deudas morosas) que se deben a otros. Los cobradores de deudas son agencias de cobro o abogados que cobran deudas como principal propósito de su negocio. Las compañías que compran deudas morosas de los acreedores u otras empresas y luego tratan de cobrarlas también son cobradores de deudas según la FDCPA.

No existe un plazo específico establecido para que los acreedores normalmente envíen una deuda a un tercero cobrador de deudas. Algunos acreedores envían una deuda a un tercero cobrador de deudas cuando la deuda tiene 90 días de atraso, pero otros acreedores pueden seguir tratando de cobrar una deuda ellos mismos durante mucho más tiempo antes que enviar una deuda a un tercero cobrador de deudas o vender la deuda.

Además, la FDCPA no requiere que un acreedor "cancele" una deuda o designe una deuda como "incobrable" después de un período de impago establecido. Por razones contables o para cumplir con las instrucciones de un regulador, el acreedor podrá designar una deuda como cancelada (o usar otro término) una vez que ya no se prevea la devolución. **Sin embargo, incluso si a un consumidor se le ha notificado que una deuda ha sido cancelada, no existe ninguna prohibición que impida al acreedor original, el cobrador de deudas o un comprador de deudas subsiguiente tratar de cobrar la deuda.** Además, el hecho

de que una deuda haya sido cancelada no significa que la mora se elimine del informe de crédito del consumidor.

¿Qué medidas de protección proporciona a los consumidores la *Ley federal de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas*?

Hay leyes federales y estatales que rigen las prácticas del cobro de deudas.

La *Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas* (FDCPA) es la principal ley federal que rige las prácticas de cobro de deudas. La FDCPA prohíbe que las compañías de cobro de deudas usen prácticas abusivas, injustas o engañosas para cobrar las deudas.

La FDCPA cubre el cobro de deudas de consumo: deudas de operaciones realizadas principalmente con propósitos personales, familiares o domésticos. Cubre la deuda personal, no la deuda empresarial. Por lo general tampoco cubre los esfuerzos de cobro de la persona de quien el consumidor tomó prestado el dinero en primer lugar.

Comunicación con el consumidor

En términos generales, los cobradores de deudas no pueden comunicarse con el consumidor en un momento o lugar inusuales, o en un momento o lugar que saben o deberían saber que son inconvenientes. Si un cobrador de deudas sabe o debería saber que al consumidor no se le permite recibir llamadas de cobradores en el trabajo, el cobrador de deudas no puede llamarlo allí.

Si un cobrador de deudas sabe que un abogado está representando al consumidor, el cobrador de deudas generalmente debe dejar de ponerse en contacto con el consumidor y debe ponerse en contacto con el abogado. Esto sólo es cierto si el cobrador sabe, o puede averiguar fácilmente, el nombre y la información de contacto del abogado (el consumidor debe proporcionar al cobrador el nombre y la información de contacto del abogado). Si el consumidor le informa a un cobrador de deudas por escrito que deje de contactarlo, el cobrador de deudas no puede contactar al consumidor de nuevo, excepto para:

- Decir que no habrá más contacto o
- Notificarle que el cobrador o el acreedor puede tomar ciertas medidas específicas que está legalmente autorizado para tomar, como una demanda en su contra.

Sin embargo, si el consumidor le dice a un cobrador de deudas que deje de contactarlo, eso no impide que el cobrador continúe con otras formas legales para cobrarle la deuda, si la debe, incluida una demanda en su contra o el reporte de información negativa a una compañía de informes de crédito.

Comunicación con otros

Según la ley federal, un cobrador de deudas puede contactar a otras personas sólo para averiguar dónde vive un consumidor, cuál es su número telefónico y dónde trabaja. Aunque hay excepciones en la ley, a los cobradores de deudas generalmente se les prohíbe contactar a otras personas para este fin más de una vez para obtener información sobre la ubicación del consumidor, y los cobradores no podrán decirle a otras personas que están tratando de cobrar una deuda de un consumidor específico.

Generalmente, un cobrador de deudas no puede discutir su deuda con nadie más que con el consumidor, el cónyuge o los padres del consumidor (si es menor de edad), su tutor o su abogado. Si el cobrador de deudas sabe que un abogado representa al consumidor acerca de la deuda, el cobrador de deudas debe comunicarse con el abogado en lugar de hacerlo con el consumidor.

Información sobre la deuda

Cualquier cobrador que se comunique con el consumidor afirmando que el consumidor adeuda el pago de una deuda está obligado por ley a darle cierta información acerca de la deuda. Esta información incluye:

- El nombre del acreedor al que se le debe la deuda,
- El monto adeudado, y
- Declaraciones sobre cómo impugnar y verificar la deuda.

Si el cobrador de deudas no facilita esa información en el primer contacto con el consumidor, el cobrador está obligado a enviarle un aviso por escrito que incluya esa información dentro de los cinco días siguientes al contacto inicial.

Impugnación de la deuda

El consumidor puede impugnar la deuda si cree que no la debe o no está seguro de si debe dinero al acreedor o cuánto podría deber.

Si el consumidor impugna una deuda por escrito dentro de los 30 días siguientes a la recepción del aviso requerido del cobrador de deudas, el cobrador debe cesar todas las actividades de cobro de deudas hasta que se haya investigado la impugnación y el cobrador le haya proporcionado al consumidor la verificación de la deuda por escrito.

Un consumidor también puede solicitar que el acreedor proporcione el nombre y la dirección del acreedor original. Si el consumidor hace esa petición por escrito en un plazo de 30 días a partir del contacto inicial, el cobrador tiene que detener todas las actividades de cobro de deudas hasta que el cobrador le proporcione al consumidor esa información de verificación de la deuda.

Cuando un consumidor recibe la información solicitada o la respuesta a su impugnación del cobrador de deudas, el consumidor puede ver si sus propios registros están de acuerdo con la información que el cobrador de deudas proporcionó. Si el consumidor no reconoce el nombre del acreedor, podría ser útil preguntar si el cobrador de deudas compró la deuda a otra empresa que hizo el préstamo en primer lugar y, en caso afirmativo, cuál es el nombre de esa compañía.

Varios estados también tienen leyes sobre las prácticas de cobro de deudas, muchas de las cuales son similares a la FDCPA.

Ponerlo por escrito

Si un consumidor impugna una deuda presentada a cobro por un cobrador de deudas, debe hacerlo por escrito. La forma de hacerlo es mediante una carta enviada por correo certificado, con acuse de recibo. El consumidor debe siempre guardar una copia de la carta, indicando la fecha en que la escribió, para que tenga un registro de la solicitud.

El CFPB tiene modelos de cartas en consumerfinance.gov y en la *Herramienta 5*: *Cuando los cobradores llaman* que un consumidor podría utilizar para responder a un cobrador de deudas que está tratando de cobrar una deuda, junto con consejos sobre cómo usarlos.

Acoso

La FDCPA dice que los cobradores de deudas no pueden acosar, oprimir o abusar del consumidor o cualquier otra persona con quien entren en contacto. Algunos ejemplos de acoso son:

- Llamadas telefónicas repetitivas que tienen la intención de molestar, abusar o acosar.
- Lenguaje obsceno o profano.
- Amenazas de violencia o daños.
- Publicación de listas de las personas que se niegan a pagar sus deudas (esto no incluye el suministro de información a una compañía de informes de crédito).

El FDCPA también establece que los cobradores no pueden usar prácticas falsas, engañosas o equívocas. Esto incluye declaraciones falsas acerca de la deuda, incluida la cantidad adeudada, afirmaciones de que la persona es un abogado cuando no lo es, falsas amenazas de arresto, amenazas de hacer cosas que no se pueden hacer legalmente o amenazas de hacer cosas que el cobrador de deudas no tiene ninguna intención de hacer. Los cobradores de deudas tampoco están autorizados para utilizar ciertas prácticas que se consideran injustas.

Los consumidores deben mantener buenos registros de sus comunicaciones con los cobradores de deudas. Es buena idea que el consumidor mantenga un archivo de todas las cartas o documentos que un cobrador de deudas le envía y copias de todo lo que se le envíe a un cobrador de deudas y mantener un registro de las fechas y horas de cualquier conversación por correo electrónico o telefónica junto con notas acerca de lo que discutió. Estos registros pueden ayudar si el consumidor tiene un conflicto con un cobrador de deudas, se reúne con un abogado o se presenta en un tribunal.

Adónde acudir para conseguir información sobre problemas del consumidor

Cada consumidor que busca asistencia con problemas de cobro de deudas tiene un conjunto único de hechos y una historia que contar. Pero muchos de los problemas que surgen en el área del cobro de deudas son similares. Los siguientes son algunos ejemplos de las preguntas típicas

que surgen cuando los consumidores se enfrentan a problemas de cobro de deudas y necesitan lugares donde acudir para obtener información.

Problemas del consumidor	Leyes pertinentes	Información y enlaces
¿Cuáles son los derechos del cliente según la FDCPA?	FDCPA: http://www.law.cornell.edu/uscode/text/15/chapter-41/subchapter-V	Preguntas más frecuentes sobre cobro de deudas: http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/search?q=debt+collection
¿Qué tipo de deuda tiene el cliente?	FDCPA: Sección 1692a(5) http://www.law.cornell.edu/uscode/text/15/1692a (lista de deudas cubiertas)	Sección de introducción a este módulo La FDCPA cubre deudas personales, no deudas de negocios.
¿Quién está tratando de cobrarle al cliente?	FDCPA – Sección 1692a(6) http://www.law.cornell.edu/uscode/text/15/1692a DFA sección 1031, según codificación en 12 U.S.C. sección 5531	Por lo general, la FDCPA se aplica a: ▪ Terceros cobradores de deudas ▪ Entidades que compran deudas que se encuentran en mora en el momento en que se obtienen ▪ Los abogados que cobran deudas para terceros de forma regular Un acreedor, si cobra en nombre de otro que lleve a una persona a pensar en que un tercero está tratando de cobrar la deuda Un acreedor (el prestamista original y otros) puede, en el cobro de sus propias deudas, violar la ley estatal que prohíbe los actos desleales y engañosos. Véase también el Boletín del CFPB sobre la prohibición de los actos o prácticas injustas, engañosas o abusivas en el cobro de deudas a los consumidores (10 de julio de 2013).
¿Cómo puede el cliente saber si un cobrador de deudas es legítimo?		Cómo identificar a los cobradores de deudas estafadores: http://www.consumer.ftc.gov/articles/0258-fake-debt-collectors

¿Cómo puede el cliente indicar que la deuda no es suya?		Modelo de carta: *I do not owe this debt (No debo esta deuda)*
¿Es antigua la deuda?	Consulte la FDCPA y la ley estatal: Si una deuda es demasiado antigua, a los cobradores de deudas se les puede prohibir demandar para cobrar la deuda. Pero, depende del tipo de deuda, el plazo de prescripción y la ley estatal. FCRA – 15 USC sección 1681 y siguientes. En muchas situaciones, una deuda que es demasiado antigua no puede ser revelada en un informe de crédito.	Para obtener información sobre deudas prescriptas: http://www.consumer.ftc.gov/articles/0117-time-barred-debts.
¿Ha sido el cliente acosado por cobradores de deudas?	FDCPA – 15 USC sección 1692d	Ver modelos de cartas: ▪ Modelo de carta: *I want the debt collector to stop contacting me (Quiero que el cobrador de deudas deje de comunicarse conmigo)* (Pero tenga en cuenta que detener la comunicación puede significar que el consumidor no reciba la información que lo alertaría de que el cobro se intensificará en el futuro). ▪ Modelo de carta: *I want the debt collector to only contact me through my lawyer (Quiero que el cobrador solo se comunique conmigo a través de mi abogado)* ▪ Carta de ejemplo: *I want to specify how the debt collector can contact me (Quiero especificar cómo puede ponerse en contacto conmigo el cobrador de deudas)*

El cliente tiene miedo de seguir recibiendo llamadas y no sabe qué hacer o decir. ¿Qué puede hacer?	FDCPA – 15 USC sección 1692c	Ver modelos de cartas (arriba).
El cliente recibió el aviso de que había un fallo en contra de él. ¿Puede esto afectar su informe de crédito?	FCRA – 15 USC §1681c	En general, el juicio puede permanecer en el informe de crédito durante siete años, pero hay excepciones. Véa el Módulo 7 para obtener información sobre la "información negativa" y cuánto tiempo los fallos pueden permanecer en el informe de crédito de una persona.
El cliente reconoce la deuda, pero dice que se pagó hace años. ¿Qué puede hacer?	FDCPA – 15 USC sección 1692 g(a),(b)	El consumidor debe disputar la deuda. Antes de participar en futuras actividades de cobro, el cobrador tendrá que verificar que el consumidor la debe y enviar la verificación al consumidor. Vea: ▪ http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/331/what-information-do-debt-collectors-have-to-give-me-about-my-debt.html ▪ http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/338/if-i-dispute-a-debt-that-is-being-collected-can-debt-collectors-still-contact-me-about-it-how-can-i-stop-debt-collectors-from-contacting-me.html
¿El cliente es "inmune a los cobros"?	Información del Departamento de Trabajo sobre embargos Employment Law Guide - Wage Garnishment	Información sobre leyes estatales de embargo salarial: http://www.small-claims-courts.com/Wage-Garnishment-Laws.html
¿Quiere el cliente que el acreedor se comunique con él de una manera determinada?	FDCPA – 15 USC sección 1692c	Carta de ejemplo: *I want to specify how the debt collector can contact me (Quiero especificar cómo el cobrador de deudas puede ponerse en contacto conmigo)*

¿Quiere el cliente sólo ser contactado a través de un abogado que represente al cliente?	FDCPA – 15 USC sección 1692b(6)	Carta de ejemplo: *I want the debt collector to only contact me through my lawyer (Quiero que el cobrador solo se comunique conmigo a través de mi abogado)*
El cliente tiene deuda de facturas médicas. ¿Se aplica la FDCPA?	FDCPA – 15 USC sección 1692a(5), (6) ¿Quién está tratando de cobrar la deuda? Proveedor médico: la FDCPA puede no aplicarse: Tercer cobrador de deudas: la FDCPA se aplica a la deuda médica.	Un proveedor de atención médica puede revelar información a una agencia de cobro de deudas en virtud de la Ley de Administración de Privacidad en Seguros de Salud (HIPAA). Ver http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/faq/disclosures/268.html y preguntas más frecuentes relacionadas. Ya sea que la FDCPA se aplique en general depende de qué entidad está tratando de cobrar: el acreedor, como el proveedor de servicios médicos que envió la factura, al que el consumidor original debe la deuda o un tercer cobrador.
El cliente tiene deudas de préstamos federales para estudiantes. ¿Cuáles son sus derechos?		Vea la discusión de arriba sobre préstamos federales para estudiantes. http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/655/what-are-my-options-when-dealing-collection-agency-working-us-department-education.html http://www.studentaid.ed.gov/repay-loans
El cliente es un codeudor de un préstamo. ¿Puede el cobrador contactarlo?	FDCPA – 15 USC sección 1692a(3)	Sí, vea la discusión de arriba sobre servir de codeudor de un préstamo.
El cliente afirma que la deuda la debía una persona que ya falleció. ¿Qué debe hacer?	FDCPA – 15 USC sección 1692c	Un cobrador de deudas no puede contactar en general a una persona que no es el ejecutor o administrador de los bienes del consumidor a menos que la persona sea también un deudor del préstamo. http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1481/64-i-already-told-debt-collector-who-called-about-my-deceased-relative-talk-executor-or-administrator-estate-they-keep-calling-me-all-hours-day-and-night-and-leaving-threatening-messages-what-can-i-do.html

¿Un consumidor debería utilizar un servicio de liquidación de deudas?

Las empresas de liquidación de deudas dicen que pueden renegociar, liquidar o de alguna manera cambiar los términos de la deuda no garantizada de una persona a un acreedor o cobrador de deudas. Eso puede incluir la reducción del saldo, las tasas de interés o los cargos que una persona debe. El consumidor puede tratar de hacerlo él mismo poniéndose en contacto con sus acreedores. Las compañías de liquidación de deudas a menudo cobran tarifas costosas y algunas cobran cargos por adelantado que son ilegales. Algunas compañías de liquidación de deudas anuncian que van a ayudar a los consumidores, pero proporcionan poca o ninguna ayuda. Si un cliente tiene un problema relacionado con el cobro de deudas, el personal de asistencia legal puede presentar una queja en nombre del cliente. (Consulte la *Herramienta 1* de la sección *Visión general* para obtener información sobre cómo presentar una queja al CFPB).

Los consumidores deben evitar hacer negocios con cualquier empresa que se comprometa a liquidar la deuda si la empresa:

- Cobra cargos antes de liquidar las deudas del consumidor.
- Recomienda un "nuevo programa del gobierno" para rescatar la deuda de tarjeta de crédito personal.
- Garantiza al consumidor que puede hacer desaparecer la deuda.
- Pide al consumidor que deje de comunicarse con los acreedores.
- Dice al consumidor que puede hacer que cesen todas las llamadas de cobro de deudas y demandas.
- Garantiza que las deudas sin garantía pueden pagarse por completo.

Herramienta 1:

Hoja de cálculo para deudas

Antes de que pueda hacer un plan para su deuda, usted tiene que saber cuál es su situación actual. Puede empezar por hacer una lista de **las personas a quienes debe dinero y cuánto les debe**. Este es el primer paso en el manejo y la reducción de sus deudas.

Asegúrese de incluir las deudas a los amigos y familiares, compañías de tarjetas de crédito, bancos, grandes almacenes, prestamistas sobre el sueldo y el gobierno federal (para los préstamos educativos y los impuestos de renta, por ejemplo).

En la hoja de cálculo para manejo de deudas, incluya:

- La persona, empresa u organización a quien le debe dinero
- La cantidad que les debe
- La cantidad de su pago mensual, que incluye el capital, el pago de intereses y los cargos que pueda adeudar
- La tasa de interés que está pagando y otros términos importantes

Para completar esta hoja de cálculo, es posible que necesite reunir todas sus facturas en un solo lugar.

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Utilice esta hoja de cálculo para incluir a quiénes usted les debe dinero y cuánto les debe. Este es el primer paso en el manejo y la reducción de sus deudas.

✎ Hoja de cálculo para deudas

Prestamista	Cantidad total prestada	Cantidad pendiente	Cantidad del pago total	Fecha de vencimiento del pago	¿Con garantía? En caso afirmativo,	Tasa de interés	Otros términos importantes
Hipoteca							
Préstamo para vehículo							
Préstamo para muebles/electrodomésticos							
Préstamo educativo							
Deuda de tarjeta de crédito/tarjeta de cargo							
Préstamo sobre el sueldo							
Préstamo sobre el título del vehículo							
Otro							
Total pago de deuda mensual							

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 2:

Hoja de cálculo para deudas-ingresos

Su relación deudas-ingresos es como la presión arterial. La presión arterial mide la cantidad de presión en su corazón; su relación deudas-ingresos mide la cantidad de presión que la deuda ejerce sobre su presupuesto.

Su relación deudas-ingresos es un cálculo simple. Es el total de sus pagos mensuales de deudas dividido entre su ingreso bruto mensual. El ingreso bruto es el monto de sus ingresos antes de pagar cualquier impuesto u otras deducciones.

El resultado es un porcentaje que indica la cantidad de sus ingresos que dedica al pago de su deuda.

Otra forma de ver la relación deudas-ingresos es que representa cuánto de cada dólar que gana dedica al pago de sus deudas.

Por ejemplo, si su relación deudas-ingresos es 0.45 o 45%, entonces 45 centavos de cada dólar que devenga van hacia el pago de sus deudas. Esto le deja con 55 centavos de cada dólar para cubrir el alquiler, impuestos, seguros, servicios públicos, alimentos, ropa, cuidado de niños, y así sucesivamente.

Además de utilizar la relación deudas-ingresos para medir la cantidad de presión que la deuda ejerce en su presupuesto, también puede utilizarla como punto de referencia si toma medidas para reducir su deuda. A medida que paga sus deudas, su relación deudas-ingresos también se reducirá. Esto significa que liberará dinero para usarlo en otras cosas, como ahorrar para sus metas, gastos imprevistos y emergencias.

✎ Calcule su relación deudas-ingresos

Su pago mensual total de deuda (de la Herramienta 1)	
DIVIDIDO ENTRE	
Sus ingresos brutos mensuales (ingresos antes de impuestos)	
ES IGUAL A	
Su relación actual deudas-ingresos	

Comprensión de su análisis de la relación deudas-ingresos

Si su relación deudas-ingresos es superior a ciertos porcentajes, podría ser difícil pagar todas sus cuentas mensuales, porque gran parte de sus ingresos irán a cubrir las deudas. Una relación deudas-ingresos alta también puede afectar su capacidad para obtener crédito adicional, si lo necesita, porque los acreedores pueden estar preocupados de que no pueda manejar sus deudas por encima de lo que ya debe.

Los siguientes rangos de relación deudas-ingresos se proporcionan como pautas, no como reglas. De hecho, muchos acreedores establecen sus propias reglas. Lo que es un nivel aceptable de deudas para un acreedor puede no serlo para otro.

- Para los arrendatarios: Considere la posibilidad de mantener una relación deudas-ingresos de 15% a 20% o menos.
- Esto significa que los pagos mensuales de tarjetas de crédito, los pagos de préstamos educativos, el pago de préstamos para automóviles y otras deudas deben absorber 20% o menos de su ingreso bruto.
- Para los propietarios: Considere la posibilidad de mantener una relación deudas-ingresos de 28% a 35% o menos solo para la hipoteca (préstamo para vivienda), impuestos y seguro.
- Esto incluye el pago mensual de capital, interés, impuestos y seguro (llamado PITI por sus siglas en inglés).

- Para los propietarios: Considere la posibilidad de mantener una relación deudas-ingresos de todas las deudas de 36% o menos.
- Esto significa que si usted tiene una hipoteca y otras deudas (pagos de tarjetas de crédito, préstamos educativos, préstamos para automóviles y préstamos sobre el sueldo), la relación deudas-ingresos debe ser inferior al 36%.
- Si usted tiene pagos fijos ordenados por tribunales, tales como manutención infantil, cuéntelos como deudas para este propósito.
- Algunos prestamistas aceptarán hasta el 43% o más para todas las deudas[19].

Si su relación deudas-ingresos está por encima de estos límites, es posible que desee utilizar la siguiente herramienta, Hoja de cálculo para reducción de la deuda, para diseñar un plan para reducir sus deudas y reducir su relación deudas-ingresos.

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

[19] Vea http://www.fha.com/fha_requirements_debt.

Herramienta 3:

Hoja de cálculo para reducción de la deuda

Cuando se trata de reducir sus deudas, hay dos estrategias básicas:

Método de la tasa de interés más alta

Concéntrese en la deuda sin garantía con la mayor tasa de interés y elimínela lo más rápidamente posible, ya que le está costando más. Una vez que termine de pagarla, concéntrese en la siguiente deuda más cara.

VENTAJA	DESVENTAJA
Usted elimina la deuda más cara primero.	Puede que no sienta que está progresando muy rápido, especialmente si esta deuda es grande.

Método de la bola de nieve

Concéntrese en la deuda más pequeña. Deshágase de ella lo más pronto posible. Una vez que la haya pagado en su totalidad, continúe con el pago, pero ahora dedíquelo a la siguiente deuda más pequeña. Esto se conoce como el "método de bola de nieve." Usted crea "una bola de nieve de pagos de deudas" que sigue creciendo a medida que elimina cada deuda. ¿De qué manera? Sigue haciendo los pagos, pero los reorienta a la siguiente deuda, cuando se pague completamente cada deuda.

VENTAJA	DESVENTAJA
Usted puede ver el progreso rápido, especialmente si tiene muchas deudas pequeñas. Para algunas personas, esto crea impulso y motivación.	Usted puede pagar más en total, ya que no elimina necesariamente su deuda más costosa.

Hay otras cosas que puede hacer también:

- Llame a sus acreedores para ver si están dispuestos a bajar sus tasas de interés. Si usted ha pagado todas sus cuentas a tiempo, es posible que se las reduzcan para mantener su lealtad. Si usted está en una posición difícil, podría explicar su dificultad y pedirles que reduzcan la tasa.
- Obtenga otro trabajo en el corto plazo. Utilice todos sus ingresos adicionales para eliminar las deudas.
- Venda algo y utilice los ingresos para pagar una deuda o varias deudas.
- Si reúne los requisitos, solicite créditos fiscales y utilice su devolución para pagar o eliminar deudas.

Hoja de cálculo para la reducción de deudas

Verifique el método que va a utilizar y, a continuación, siga las instrucciones.

Método de la tasa de interés más alta

- Haga una lista de sus deudas de la tasa de interés más alta a la tasa de interés más baja.
- En la columna identificada como Pago adicional, indique el pago adicional que dedicará a la deuda con la tasa de interés más alta hasta que la haya pagado por completo.
- Cuando pague la deuda por completo, asigne todo el pago (el pago mensual + el pago adicional) que estaba haciendo a la siguiente deuda de la lista.

Método de la bola de nieve

- Haga una lista de sus deudas de la menor a la mayor en cuanto a la cantidad pendiente.
- En la columna identificada como *Pago adicional*, anote el pago extra que dedicará a la deuda más pequeña hasta que la haya pagado por completo.
- Cuando pague la deuda por completo, asigne todo el pago (el pago mensual + el pago adicional) que estaba haciendo a la siguiente deuda de la lista.

Prestamista	Cantidad total prestada	Cantidad pendiente	Pago mensual	Pago adicional	Fecha de vencimiento mensual	Fecha de pago total

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 4:

Deuda de préstamos educativos

El CPFB tiene una sección en su sitio web dedicada exclusivamente a ayudar a planear maneras de pagar la educación postsecundaria. De hecho, la herramienta le ayudará a analizar detalladamente todo el proceso de planificación y pago de los estudios, lo que incluye:

- Investigar sobre las opciones de instituciones educativas.
- Llenar la Solicitud Gratuita para la Ayuda Educativa Federal (FAFSA), un primer paso para encontrar la manera de pagar la universidad.
- Elegir un préstamo.
- Comparar paquetes de ayuda financiera y los costos universitarios en más de una institución educativa.
- Administrar su dinero mientras está en la universidad.
- Pagar sus préstamos educativos.

Si usted tiene una deuda de préstamo educativo, comience con la sección de Pago de préstamos educativos de la herramienta, a la que puede acceder en: http://www.consumerfinance.gov/paying-for-college/

Pago de préstamos educativos federales

Hay dos tipos generales de préstamos educativos: los préstamos educativos federales y los préstamos educativos privados. Los **préstamos educativos federales** son préstamos financiados por el gobierno federal. Los **préstamos educativos privados** son préstamos no federales hechos por un prestamista, como un banco, una cooperativa de crédito, un organismo estatal o una escuela. En los préstamos educativos federales y privados, el pago en mora afectará su historial y sus puntajes de crédito y puede dar lugar a cobros. Los préstamos privados por lo

general no ofrecen los mismos plazos de amortización flexibles ni las medidas de protección al prestatario ofrecidas por los préstamos educativos federales.

Hay muchas opciones para el pago de préstamos educativos federales. **No ignore el papeleo de los préstamos educativos:** la falta de pago y la morosidad reducen sus posibilidades de obtener planes de pago flexibles, ya que muchos exigen que el prestatario tenga buena reputación. A continuación, se resumen algunas de las opciones de pago disponibles:

- **Pago estándar.** La mayoría de los prestatarios comienzan con este plan de pago. Este plan de pago tiene un pago fijo de por lo menos $50 por mes durante un máximo de 10 años.
- **Pago gradual.** El pago es menor el primer año y luego aumenta gradualmente cada 2 años hasta por 10 años.
- **Pago extendido.** El pago es fijo o gradual hasta por 25 años. Los pagos mensuales son inferiores que en los planes de pago estándar o gradual, pero usted tendrá que pagar más intereses durante la vigencia del préstamo.
- **Reembolso basado en ingresos (IBR).** El pago se limita al 15% del ingreso discrecional, que es la diferencia entre su ingreso bruto ajustado y el 150% de las directrices federales de pobreza. Los pagos cambian a medida que los ingresos cambian y los plazos pueden ser de hasta 25 años. Después de 25 años de pago constante (no ha dejado de pagar ni se ha retrasado), el préstamo será condonado. Usted tendrá que pagar impuestos sobre la renta por la parte del préstamo que se le condone. Para calificar para el IBR, usted debe estar en capacidad de demostrar que tiene dificultades parciales.
- **Pague a medida que gana.** El pago se limita al 10% del ingreso discrecional como se definió anteriormente; el pago cambia a medida que los ingresos cambian, y el plazo del préstamo es de 20 años. Después de 20 años de pagos, el préstamo es condonado como se describió antes, y se adeudan impuestos sobre la cantidad condonada. Para tener derecho a este plan, debe estar en capacidad de mostrar dificultades parciales.
- **Préstamo de consolidación.** Usted paga todos sus préstamos educativos federales existentes con un nuevo préstamo. Esto simplifica el papeleo y el pago para usted: usted va de pagos mensuales de préstamos múltiples a un solo pago mensual del nuevo préstamo.

- Usted también puede calificar para un **aplazamiento** o una **indulgencia** en determinadas circunstancias. En el aplazamiento, el pago del capital y el interés se retrasa. Si usted tiene un préstamo federal subsidiado, el gobierno paga el interés durante el aplazamiento. De lo contrario, deberá pagar el interés o este se acumulará. Cuando el interés se acumula en los préstamos educativos, se convierte en parte de lo que debe. Esto significa que, en última instancia, usted termina pagando intereses sobre los intereses. **Los aplazamientos solo se conceden por circunstancias específicas, entre ellas:**

- La inscripción en la universidad, una escuela de formación profesional, una beca de postgrado o un programa de rehabilitación para personas con discapacidad

- Durante el desempleo

- Durante el servicio militar

- En tiempos de dificultades económicas, como durante el servicio en el Cuerpo de Paz

Indulgencia significa que usted deja de pagar o paga una cantidad menor de su préstamo por un período de 12 meses. El interés se acumula durante la indulgencia.

Al solicitar una opción de pago, asegúrese de seguir haciendo los pagos de su préstamo hasta que reciba una notificación por escrito de que ha sido aprobado para el IBR o la indulgencia, por ejemplo. De esta manera se asegura de que su préstamo se mantenga al día. Por último, también puede solicitar la **condonación de préstamos**, la **cancelación** o el **descargo** en algunas situaciones, incluyendo las siguientes:

- Incapacidad total y permanente

- Muerte (alguien lo solicitaría en su nombre)

- Cierre del establecimiento educativo

- Condonación de préstamos de profesores (si usted es un maestro que trabaja en ciertos entornos educativos)

- Condonación de préstamos en sectores de servicios públicos (si usted trabaja en un sector de servicios públicos y ha hecho 120 pagos del préstamo)

A excepción de las circunstancias anteriores, es muy difícil eliminar la deuda de préstamos educativos federales, incluso en caso de quiebra. Si usted está interesado en declararse en

quiebra para el descargo de sus préstamos educativos, es recomendable que consulte a un abogado especializado en quiebra.

Es importante señalar que los préstamos educativos federales pendientes de pago pueden cobrarse de maneras especiales. Por ejemplo, el Departamento de Educación puede embargar algunos beneficios federales, tales como beneficios del Seguro Social y ciertos beneficios de ayuda a los veteranos. Si teme que sus beneficios federales puedan ser embargados para pagar préstamos educativos federales, es recomendable que consulte a un abogado.

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Herramienta 5:

Cuando los cobradores llaman

Los cobradores utilizan técnicas convincentes para conseguir que usted devuelva el dinero. Antes de enviar dinero, debe confirmar que:

- En realidad debe la deuda.
- El cobro no es fraudulento y es legítimo.

Usted puede confirmar esta información durante una conversación inicial o de seguimiento con el cobrador, pero tenga cuidado con los cobradores fraudulentos. Debe asegurarse de que reconoce la deuda y que la debe y no la ha pagado antes.

La carta que usted recibe del cobrador de deudas debe contener un aviso sobre su derecho a solicitar más información sobre la deuda.

Si los cobradores de deudas se ponen en contacto con usted, recuerde que la ley federal prohíbe que un cobrador amenace con tomar medidas que no puede tomar o que no tiene la intención de tomar.

Solicitar más información

Si tiene preguntas acerca de la deuda, pida a la agencia de cobro de deudas que verifique la deuda antes de enviar dinero o reconocer la deuda. Puede hacerlo enviando una carta en el plazo de 30 días después de que el cobrador le proporcione cierta información sobre la deuda. Esa información incluye el nombre del acreedor, el monto adeudado y las declaraciones sobre cómo impugnar y verificar la deuda. Usted puede utilizar el modelo de carta que se incluye en la página siguiente para solicitar más información acerca de esta deuda.

- Lea la información a continuación.

- Edite la carta según sea necesario para adaptarla a su situación. Borre los puntos que no se apliquen a usted o si no es la información que está buscando.
- Imprima y envíe la carta tan pronto como sea posible. Guarde una copia para sus archivos.

Envíe esta carta tan pronto como pueda y, si es posible, dentro de los 30 días siguientes al momento en que un cobrador de deudas le proporcione cierta información sobre la deuda. Aunque hayan pasado 30 días, todavía puede solicitar la información.

Si la solicita por escrito antes de que hayan transcurrido los 30 días, un cobrador de deudas tiene ciertas responsabilidades legales de darle alguna información.

Si el cobrador de deudas hace declaraciones vagas sobre lo que sucederá si usted no paga, lea la respuesta a su carta con atención. Está prohibido que un cobrador amenace con tomar medidas que no puede tomar o que no tiene la intención de tomar. Pero si el cobrador le dice que tiene la intención de presentar una demanda en su contra, usted debe tomarlo en serio.

La normativa estatal tiene leyes de prescripción, o períodos de tiempo limitado cuando los acreedores o los cobradores de deudas pueden presentar una demanda para cobrar una deuda. Estos períodos pueden ser de dos años o más; el período varía según el estado y el tipo de deuda. En algunos estados, incluso un pago parcial de la deuda hará que se reinicie el período. Es recomendable que consulte a un abogado o la legislación aplicable en su estado para saber cuándo se vence el período establecido por la ley de prescripción antes de hacer cualquier pago de una deuda.

Saber si un cobrador de deudas tiene licencia es útil (aunque no todos los estados requieren licencias), porque si el cobrador no se conduce adecuadamente, usted puede ponerse en contacto con el organismo estatal de licencias.

Para otros modelos de cartas que puede usar si un cobrador de deudas se pone en contacto con usted y quiere impugnar la deuda, especificar la manera en que desea que se comuniquen con usted o solicitar que el cobrador se ponga en contacto con usted a través de su abogado, visite http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1695/ive-been-contacted-debt-collector-how-do-i-reply.html.

Modelo de carta a un cobrador de deudas para pedir la verificación de la deuda

[Su nombre]
[Su dirección de remitente]

[Fecha]

[Nombre del cobrador de deudas]
[Dirección del cobrador de deudas]

Asunto: [Número de la cuenta relacionada con la deuda, si lo tiene]

Estimado [Nombre del cobrador de deudas]:

Le escribo en respuesta al contacto que estableció conmigo en relación con una deuda que está tratando de cobrar. Usted se comunicó conmigo por [teléfono/correo electrónico] el [fecha] e identificó la deuda como [la información que le haya dado sobre la deuda]. Por favor, proporcione la información que solicito a continuación para que yo pueda estar totalmente informado:

<u>Por qué cree que debo la deuda y a quién se la debo. Incluya lo siguiente</u>:

- El nombre y la dirección del acreedor a quien se debe la deuda actualmente, el número de la cuenta utilizada por ese acreedor y el importe adeudado.
    - Si esta deuda se inició con otro acreedor, proporcione el nombre y la dirección del acreedor original, el número de la cuenta utilizada por ese acreedor y el importe adeudado a ese acreedor en el momento en que se transfirió la deuda. Cuando identifique al acreedor original, proporcione cualquier otro nombre por el cual yo podría conocerle, si este es diferente del nombre oficial. Además, dígame cuándo obtuvo la deuda el acreedor actual y de quién la obtuvo.
    - Proporcione verificación y documentación que justifique que hay una base válida para asegurar que estoy en la obligación de pagar la deuda al acreedor actual. Por ejemplo, ¿puede proporcionar una copia del acuerdo por escrito que creó mi obligación original de pagar?

- Si está pidiendo que pague una deuda que alguien más está o estaba en la obligación de pagar, identifique a esa persona. Proporcione verificación y documentación sobre la razón por la cual estoy en la obligación de pagar esta deuda.

El importe y la antigüedad de la deuda, específicamente:

- Copia del último estado de facturación que me envió el acreedor original.
- Indique el monto de la deuda cuando usted la obtuvo y cuándo la obtuvo.
- Si ha habido intereses, comisiones o cargos adicionales agregados desde el último estado de facturación del acreedor original, proporcione un desglose que muestre las fechas y el importe de cada cantidad sumada. Además, explique cómo los intereses, comisiones o cargos adicionales son autorizados expresamente por el acuerdo que crea la deuda o son permitidos por la ley.
- Si ha habido pagos u otras reducciones desde el último estado de facturación del acreedor original, proporcione un desglose que muestre las fechas y el importe de cada uno de ellos.
- Si ha habido otros cargos o ajustes desde el último estado de facturación del acreedor original, proporcione verificación y documentación completa del monto que está tratando de cobrar. Explique cómo se calculó el monto. Además, explique cómo los demás cambios o ajustes son autorizados expresamente por el acuerdo que crea la deuda o son permitidos por la ley.
- Dígame cuándo sostiene el acreedor que esta deuda debió pagarse y cuándo entró en mora.
- Identifique la fecha del último pago que se hizo en esta cuenta.
- ¿Ha determinado que esta deuda se encuentra dentro del período establecido conforme a la ley de prescripción aplicable a ella? Dígame cuándo cree que vence el período establecido conforme a la ley de prescripción para esta deuda y cómo lo determinó.

Detalles sobre su autoridad para cobrar esta deuda.

- Deseo obtener más información sobre su compañía antes de conversar sobre la deuda con usted. ¿Su compañía tiene una licencia de mi estado para el cobro de deudas? Si la respuesta es negativa, diga por qué no. Si la respuesta es afirmativa, proporcione la fecha de la licencia, el nombre del titular de la licencia, el número de la licencia, y el nombre, la dirección y el número de teléfono del organismo estatal que emitió la licencia.
- Si se está comunicando conmigo desde un lugar fuera de mi estado, ¿su compañía tiene una licencia de ese lugar para el cobro de deudas? Si la respuesta es afirmativa, proporcione la fecha de la licencia, el nombre del titular de la licencia, el número de la licencia, y el nombre, la dirección y el número de teléfono del organismo estatal que emitió la licencia.

Solicito esta información porque tengo algunas preguntas. Necesito que me suministre esta información para tomar una decisión fundamentada acerca de su reclamo de que yo debo este dinero. Estoy abierto a comunicarme con usted con este propósito. Para asegurarme de que no me vea en desventaja, mientras tanto trate esta deuda como impugnada y en discusión entre nosotros.

Además de proporcionar la información solicitada anteriormente, sírvase informarme si está dispuesto a aceptar una cantidad inferior al saldo de la deuda que usted alega. En caso afirmativo, envíeme por escrito su oferta, con la cantidad que aceptará para liquidar completamente la cuenta.

Gracias por su cooperación.

Atentamente,

[Su nombre]

Usted puede pedir a un cobrador de deudas que deje de comunicarse con usted

El siguiente modelo de carta le dice al cobrador que deje de comunicarse con usted, a menos que pueda demostrar que usted es responsable de la deuda en cuestión. Poner fin a la comunicación no cancela la deuda. Así que, si el cobrador de deudas aún cree que usted realmente es responsable de la deuda, aún podría tomar otra medida. Por ejemplo, usted podría ser demandado o el estado de su deuda podría ser notificado a una de las agencias de informes de crédito o a las tres: Equifax, Experian y TransUnion.

Puede que no sea recomendable que haga una solicitud para interrumpir el contacto si la deuda es su hipoteca. Si usted le pide a su administrador hipotecario que deje de comunicarse con usted, puede que el administrador no esté obligado a informarle sobre las opciones que usted puede tener para evitar una ejecución hipotecaria.

Modelo de carta para pedir a un cobrador de deudas que deje de comunicarse con usted

[Su nombre]
[Su dirección de remitente]

[Fecha]

[Nombre del cobrador de deudas]
[Dirección del cobrador de deudas]

Asunto: [Número de la cuenta relacionada con la deuda, si lo tiene]

Estimado cobrador de deudas:

Le escribo en respuesta al contacto que estableció conmigo en relación con una deuda que está tratando de cobrar. Usted se comunicó conmigo por [teléfono/correo electrónico] el [fecha]. Identificó la deuda como [información que le haya dado sobre la deuda].

Por favor, le solicito que interrumpa toda comunicación conmigo y con esta dirección sobre esta deuda.

Tome nota de que yo impugno cualquier obligación respecto de esta deuda. Si envía o devuelve esta deuda a otra compañía, por favor indique que está impugnada. Si informa sobre esta deuda a una agencia de informes de crédito (o ya lo ha hecho), informe también que la deuda está impugnada.

Gracias por su cooperación.

Atentamente,

[Su nombre]

Esta herramienta se incluye en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Herramienta 6:

Evite las trampas de la deuda

Si está pensando en los productos de crédito a corto plazo que satisfacen una necesidad inmediata, es importante saber cómo evitar la trampa de la deuda en su camino hacia el logro de sus metas. Los préstamos a corto plazo que tienen que pagarse en solo un pago o un par de pagos pueden convertirse en la trampa de la deuda.

La trampa de la deuda es una situación en la que la gente toma un préstamo y tiene que tomar nuevos préstamos repetidamente para hacer el pago del primer préstamo. Se le llama una trampa porque para muchas personas se hace difícil escapar del ciclo de endeudamiento para cubrir el pago del préstamo y aún así poder pagar otros gastos como la comida, el alquiler y el transporte.

La trampa de la deuda puede suceder cuando las personas utilizan los préstamos a corto plazo que tienen que ser pagados en solo un par de pagos y no tienen el dinero para pagar el préstamo y los cargos de financiamiento cuando el préstamo se vence.

Estos préstamos tienen muchas cosas en común. Ellos:

- Son préstamos pequeños: por lo general, menos de $500.
- Deben ser devueltos rápidamente: 14 días es el plazo promedio de los préstamos sobre el sueldo
- Requieren que el prestatario dé acceso a los acreedores para obtener el pago de la deuda a través de una autorización para presentar un cheque o debitar de la cuenta de depósito del prestatario

Asegúrese de que entiende cómo tendrá que pagar el préstamo y cuánto costará el préstamo en última instancia antes de acordar usar esta forma de crédito. Si resulta que no puede hacer el pago de su préstamo y cubrir sus otros gastos sin tomar un nuevo préstamo, hable con el proveedor acerca de las opciones de pago que pueden permitirle pagar en un período más largo.

Préstamos sobre el sueldo y los productos de anticipo de depósito

Un préstamo sobre el sueldo – que también podría llamarse un “adelanto de efectivo” o “préstamo sobre el cheque de pago” – es un préstamo de corto plazo, generalmente por $500 o menos.

Los **préstamos sobre el sueldo** generalmente se vencen cuando usted recibe su próximo cheque de pago. Debe dar al prestamista acceso a su cuenta corriente o hacer un cheque por la totalidad del saldo con antelación para que el prestamista tenga la opción de depositarlo en la fecha de vencimiento del préstamo.

Otras características de estos préstamos pueden variar. Por ejemplo, los préstamos sobre el sueldo a menudo están estructurados para ser pagados en un pago único, pero son normales los pagos de interés solamente ("renovaciones" o “refinanciamientos”). En algunos casos, los préstamos sobre el sueldo pueden estar estructurados para que se puedan pagar en plazos en un período más largo.

Algunas maneras en que los prestamistas podrían darle los fondos del préstamo son mediante la entrega de efectivo o un cheque, la carga de los fondos en una tarjeta de débito de prepago o el depósito del dinero en su cuenta corriente por medios electrónicos.

El costo del préstamo (cargo de financiamiento) puede variar entre $10 y $30 por cada $100 prestados. Un préstamo normal sobre el sueldo de dos semanas con una comisión de $15 por $100 equivale a una tasa porcentual anual (APR) de casi 400%. En comparación, la APR sobre las tarjetas de crédito puede oscilar entre 12 por ciento y 30 por ciento.

Las leyes estatales y otros factores pueden afectar la cantidad que puede tomar en préstamo y los cargos que se le cobren. Algunas leyes estatales no permiten los préstamos sobre el sueldo y en otros estados los prestamistas pueden optar por no hacer negocio en lugar de cumplir con la regulación estatal.

Hay protecciones especiales a través de la Ley de Préstamos para Militares (Military Lending Act) para los militares en servicio activo y sus dependientes que usen ciertos préstamos sobre el sueldo y otros productos de crédito de pequeñas cantidades.

¿Cómo funcionan los préstamos sobre el sueldo?

Éste es un ejemplo de cómo un préstamo sobre el sueldo de 14 días funciona por lo general:

El prestatario visita la agencia del prestamista de préstamos sobre el sueldo y llena una solicitud (generalmente no se hace ninguna verificación crediticia ni se evalúa la capacidad de pago del préstamo; el prestatario solo necesita una cuenta de depósito personal para que pueda hacer un cheque posfechado). Los préstamos también se pueden tramitar en línea.

↓

El prestatario obtiene el préstamo (el préstamo promedio es de $350) y paga $10-$20 por cada $100 prestados ($15 por cada $100 prestados es el cargo promedio).

↓

El prestatario entrega al prestamista un cheque posfechado a 14 días por el monto del préstamo + el cargo o $350 + $52.50 = $402.50 o la autorización para presentar un débito en la cuenta del prestatario.

↓

El préstamo se vencerá en 14 días. A menudo el prestatario no tiene $402.50 para pagar la deuda. Más bien pagará el cargo ($52.50) y renovará el préstamo por otros 14 días.
(Nota: Se usan 14 días como ejemplo solamente. El pago puede coincidir con el siguiente día de pago u otro período mínimo conforme a lo dispuesto en la ley estatal).

↓

Cada 14 días, el prestatario debe pagar el monto completo o renovar la deuda por $52.50. El prestatario promedio tiene 10 transacciones al año. Si se aplica a este préstamo, eso significaría una comisión de $525 para tomar $350 prestados.

Los **préstamos de anticipo de depósito** son préstamos a corto plazo concedidos por los bancos. El préstamo está garantizado por la cuenta de depósito del prestatario a la que el banco tiene acceso. El préstamo se limita a un porcentaje del depósito directo recurrente. Por ejemplo, el préstamo puede estar limitado a $500 o 50% del depósito directo programado, lo que sea menor, de acuerdo con la cantidad del depósito previo en la cuenta.

El pago se deberá hacer la próxima vez que el depósito directo se efectúe en la cuenta. El banco toma la cantidad del préstamo más los cargos de la cuenta antes de que se puedan hacer transacciones en la cuenta. En algunos casos, esto pone al prestatario en sobregiro (cuando se cobran más cargos por cualquier retiro posterior en la cuenta).

Muchas instituciones financieras comenzaron a descontinuar este producto en 2013, pero los clientes todavía pueden encontrarlo en algunas instituciones.

Si usted está pensando utilizar estos productos, es importante ser consciente de los malentendidos comunes y las realidades sobre los préstamos sobre el sueldo y de anticipo de depósito.

El dinero que se pide prestado para emergencias.

Realidad: La mayoría de los prestatarios no utilizan sus préstamos originales para el pago de gastos de emergencia. La publicación *Payday Lending in America*[20] de The Pew Charitable Trusts concluyó que el 69% de los prestatarios que piden este tipo de préstamo por primera vez utilizan el préstamo para pagar cuentas regulares, mientras que solo el 16% los utiliza para emergencias tales como una reparación del automóvil.

Los prestatarios pueden pagar el préstamo.

Realidad: Si bien puede que devuelvan el dinero a tiempo, muchos prestatarios tienen que tomar de inmediato un nuevo préstamo o tomar otro en el mismo período de pago. Un estudio del CFPB[21] determinó que los prestatarios de préstamos sobre el sueldo están en deuda durante una mediana de 199 días (casi siete meses) del año y pagan un promedio de $458 en cargos (sin incluir el capital). The Pew Charitable Trust[22] encontró

---

[20] The Pew Charitable Trust State and Consumer Initiatives. Payday Lending in America. Octubre de 2013. http://www.pewstates.org/research/featured-collections/payday-lending-in-america-85899405692.

[21] Oficina para la Protección Financiera del Consumidor. Consumer Financial Protection Bureau Study Finds Debt Trap Concerns with Payday and Deposit Advance Loans. Abril de 2013. http://files.consumerfinance.gov/f/201304_cfpb_payday-factsheet.pdf.

[22] The Pew Charitable Trust State and Consumer Initiatives. Payday Lending in America. Octubre de 2013. http://www.pewstates.org/research/featured-collections/payday-lending-in-america-85899405692.

resultados similares: que, en promedio, los prestatarios están en deuda durante cinco meses al año y pagan un promedio de $520 en cargos por encima del dinero que han pedido prestado.

El estudio del CFPB también determinó que más de la mitad de los prestatarios de anticipos de depósito terminan tomando $3,000 en anticipos al año. Cuando pagan su préstamo, esos prestatarios sacan un nuevo préstamo en 12 días o menos y están endeudados más de 149 días al año.

Alternativas para el crédito de alto costo

Hay maneras de evitar el riesgo de la trampa de la deuda, si usted está en una situación en la que necesita dinero rápido. Si a usted no le alcanza el dinero, considere otras alternativas, tales como:

1. Usar sus propios ahorros para emergencias.
2. Usar alternativas de préstamos de menor costo a corto plazo de una cooperativa de crédito o banco.
3. Tomar dinero prestado de un amigo o familiar.
4. Usar una tarjeta de crédito; a pesar de que aumentará su pago mensual de la tarjeta, esto puede resultar más barato en el largo plazo.
5. Negociar más tiempo para pagar si el préstamo es por una factura que debe pagar.
6. Ofrecer un trueque para cubrir parte o la totalidad del costo del artículo o servicio por el que va a pedir un préstamo.
7. Determinar si el artículo o la circunstancia que lo lleva a pedir un préstamo es una necesidad, una obligación o un deseo. Si se trata de un deseo, considere si es posible gastar menos dinero por ello, no comprarlo o esperar a que tenga el dinero para comprarlo.

El costo del crédito de alto costo

He aquí un ejemplo de escenario que utiliza diferentes opciones para afrontar los gastos de emergencia. El ejemplo compara el costo de pagar un gasto inesperado con ahorros de emergencia, con una tarjeta de crédito o con un préstamo sobre el sueldo.

COSTO DE REEMPLAZAR LAS BUJÍAS DE SU AUTOMÓVIL = $350.

	Ahorros de emergencia	Tarjeta de crédito	Préstamo sobre el sueldo
Cantidad	$350	$350	$350
APR[23]		Tasa porcentual anual (APR) de 21.99%	$15 por cada $100 prestados por 14 días. Esto significa 391% de tasa porcentual anual (APR)[24].
Pago		Debe pagar por lo menos cierta cantidad cada mes[25]. (Para los fines del ejemplo, la persona elige un pago fijo mensual de $50).	Debe pagar la cantidad del préstamo ($350) más cargos ($52.50) en el plazo de 14 días. Si no puede pagar todo el préstamo en un plazo de 14 días, se puede extender por otros 14 días con un cargo adicional de ($52.50)[26].
Costo total adicional y tiempo para pagar	$0	Usted pagaría $28.11 en intereses además del capital prestado. Le tomará algo más de ocho meses[27] pagar la cantidad completa.	El costo total depende del tiempo que le toma ahorrar para pagar la totalidad del préstamo. Si renueva o extiende este préstamo siete veces, estaría en deuda por 14 semanas adicionales, y podría pagar hasta $367.50 en cargos[28].

[23] Solo se proporciona a modo de ejemplo. Los términos reales de las tarjetas de crédito y los préstamos sobre el sueldo varían, y algunos estados restringen los préstamos sobre el sueldo. El CFPB indica que la APR sobre las tarjetas de crédito puede oscilar entre 12 por ciento y 30 por ciento. Para los préstamos sobre el sueldo, el CFPB indica que el costo del préstamo (cargo de financiamiento) puede variar entre $10 y $30 por cada $100 prestados. Un préstamo normal sobre el sueldo de dos semanas con una comisión de $15 por $100 equivale a una APR de casi 400%. Vea en CFPB, *What is a payday loan?* 6 de noviembre de 2013. Vea http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1567/what-payday-loan.html.

[24] Algunos estados han adoptado leyes que limitan la cantidad del préstamo arriba de cierta cantidad y/o limitan las tasas de interés de estos préstamos.

[25] La mayoría de las compañías de tarjetas de crédito permiten a los clientes pagar un porcentaje del monto adeudado, lo que hace que el pago mínimo varíe de mes a mes. Para los fines de este ejemplo, mostramos un pago mensual fijo.

[26] Estos plazos y cifras solo se proporciona a modo de ejemplo. Los costos y plazos reales de los préstamos sobre el sueldo o sin garantía material varían. *Vea* Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB), *Payday Loans and Deposit Advance Products: A White Paper of Initial Data Findings*, 24 de abril de 2013. Vea http://files.consumerfinance.gov/f/201304_cfpb_payday-dap-whitepaper.pdf.

[27] Para pagar la totalidad del saldo de esta tarjeta de crédito, la persona tendrá que hacer pagos de $50 durante siete meses, y luego pagar un poco más de $28 en el octavo mes.

[28] Dos tercios de las personas que solicitan repetidamente préstamos sobre el sueldo toman más de siete préstamos en un año. Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB), *Payday Loans and Deposit Advance Products.*

Recursos

Consumer.gov, Coping with Debt (Lidiando con deudas):
http://www.consumer.ftc.gov/articles/0150-coping-debt

MyCreditUnion.gov, Pocket Cents:
http://www.mycreditunion.gov/what-credit-unions-can-do/Pages/paying-off-Credit-Cards.aspx

StudentAid.ed.gov, Repay Your Loans (Pague sus préstamos):
http://studentaid.ed.gov/repay-loans

Medicare.gov, 4 Programs that Can Help You Pay Your Medical Expenses (4 programas que pueden ayudarle a pagar sus gastos médicos):
http://www.medicare.gov/Pubs/pdf/11445.pdf

En todo el país, los consejeros en materia de vivienda pueden brindar asesoramiento acerca de compra de vivienda, arrendamiento, incumplimiento de pago, ejecuciones hipotecarias y asuntos crediticios:
www.consumerfinance.gov/find-a-housing-counselor

CFPB.gov, Know Before You Owe (Sepa antes de endeudarse):
http://www.consumerfinance.gov/knowbeforeyouowe

Si tiene una necesidad médica que no puede costear, visite el Departamento de Salud y Servicios Humanos de su estado que aparece en el siguiente sitio web:
http://www.hhs.gov/recovery/statewebsites.html

Si quiere ayuda con el manejo de su deuda o la reconstrucción de su crédito, visite la Asociación Nacional para el Asesoramiento de Crédito:
http://www.nfcc.org

Para obtener recursos adicionales, visite el sitio en Internet de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor:
http://www.consumerfinance.gov/AskCFPB

Si tiene una queja como consumidor, visite:
http://www.consumerfinance.gov/complaint

Esta herramienta se incluye en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

MÓDULO 7:

Comprensión de los informes y puntajes de crédito

¿El cliente ha revisado alguna vez su informe de crédito?

¿Se le ha negado al cliente empleo, un lugar para vivir, o un préstamo o crédito debido a su crédito?

Si tiene 10 minutos con un cliente…	Si tiene 30 minutos con un cliente…	Si tiene varias sesiones con un cliente…
▪ Herramienta 1: Obtención de sus informes y puntajes de crédito	▪ Herramienta 2: Lista de comprobación para la revisión de informes de crédito	▪ Herramienta 3: Mejora de los informes y puntajes de crédito ▪ Herramienta 4: Protección de su identidad ▪ Herramienta 5: Mantener registros para demostrar que se han pagado las cuentas

Un informe de crédito es generalmente un registro de parte de la historia de pago de facturas de un consumidor, información de registro público (como una declaración de quiebra) y consultas previas por parte de un acreedor en el historial de crédito del consumidor en el momento en que un consumidor solicita un crédito. Los informes de crédito muestran la información sobre cuánto crédito tiene un individuo, qué cantidad de crédito disponible se está usando, si los pagos se hacen a tiempo y si alguien ha enviado una deuda morosa a un cobrador de deudas.

El puntaje de crédito se calcula con base en la información contenida en el informe.

¿Por qué son importantes los informes de crédito (en ocasiones denominados informes del consumidor)?

Algunas personas piensan que los informes y los puntajes de consumidor no son importantes para ellos, porque nunca planean obtener un préstamo para comprar una casa o un vehículo. Sin embargo, muchas personas y empresas utilizan los informes y los puntajes de consumidor para tomar decisiones sobre los consumidores.

- Un banco o una tarjeta de crédito los utilizarán para decidir si van a conceder un préstamo u ofrecer una tarjeta de crédito y qué tasa de interés cobrar.
- Un propietario puede usarlos para determinar si va a alquilarle un apartamento a alguien.
- Una compañía de seguros puede usarlos para decidir si va a proporcionar cobertura de seguro.
- Otros proveedores de servicios, como las empresas de teléfonos celulares y las empresas de servicios públicos, pueden utilizarlos para decidir el monto del depósito y el costo del servicio.
- Un potencial empleador puede usarlos para determinar si ofrecerá un empleo a una persona. Consulte las leyes estatales, ya que algunos estados no permiten o limitan este uso.

Un cliente que no tiene un historial de crédito positivo o un buen puntaje de crédito puede enfrentar obstáculos y terminar pagando más por los préstamos, las tarjetas de crédito y otros servicios.

En vista de que los informes y puntajes pueden ser usados para tantas cosas, es importante que los consumidores paguen sus cuentas a tiempo y se aseguren de que la información contenida en sus informes de crédito esté correcta. Esto también es importante para que los consumidores puedan darse cuenta si son víctimas de un robo de identidad, algo que se haría patente si los artículos que aparecen indicados en el informe de crédito no son los que el consumidor adquirió. (Aunque, por supuesto, esto también podría deberse a un error por parte de la agencia de informes de crédito).

¿Qué aparece en un informe de crédito?

Los acreedores generalmente no están obligados a reportar el historial de pagos de un consumidor, aunque las entidades que reportan información tienen la obligación legal de reportar información exacta y de contar con políticas y procedimientos razonables sobre la exactitud e integridad de la información que divulgan.

Aunque los consumidores suelen utilizar el término "informe de crédito", el término estatutario de la ley federal clave que regula específicamente esta área, la Ley de Informes de Crédito Justos, es "informe del consumidor", y las empresas que recogen la información del consumidor y la venden a los usuarios se denominan "agencias de informes del consumidor".

Proveedor

Un proveedor de información es cualquier empresa que publica información a una agencia de informes de consumidores. Muy a menudo, estos son los acreedores, incluidas las empresas de tarjetas de crédito, los almacenes por departamentos y los bancos o cooperativas de crédito que han extendido un préstamo para vehículo o una hipoteca. Las agencias de cobro son otro ejemplo de proveedores de

También hay empresas de informes especiales que recopilan y venden información sobre los préstamos sobre el sueldo, el historial de extensión de cheques y otras actividades financieras de los consumidores. Las agencias de informes del consumidor recopilan información acerca de los consumidores de muchas fuentes. Organizan esta información en informes y venden estos informes de modo que los usuarios de los informes puedan tomar decisiones sobre los consumidores. Por ejemplo, un empleador o un arrendador pueden comprar un informe del consumidor que contenga información sobre los antecedentes de una persona que solicita un empleo o desea alquilar un apartamento para determinar si tiene un historial de pago de sus obligaciones o si ha sido arrestado o condenado por un delito. Para acceder a más información sobre estas y otras agencias de informes del consumidor, inclusive las que elaboran informes del consumidor especializados, visite: http://files.consumerfinance.gov/f/201207_cfpb_list_consumer-reporting-agencies.pdf.

Las agencias de informes del consumidor que compilan e informan registros públicos e información de cuentas de crédito sobre los consumidores que residen en todo el país se conocen como agencias de informes de los consumidores a escala nacional. Las tres agencias de

informes de crédito más grandes u oficinas de crédito son Equifax, Experian y TransUnion. Cada una de estas empresas es probable que tenga un archivo sobre un consumidor a menos que el consumidor nunca haya tenido una tarjeta de crédito, un préstamo de vehículo, un préstamo educativo o un préstamo hipotecario para vivienda ni haya sido un usuario autorizado en una cuenta.

Los archivos de un consumidor en cada una de las tres principales agencias de informes de crédito es probable que sean similares, **pero puede haber diferencias** en función de la información que cada empresa ha recopilado**.**

Secciones de un informe de crédito

Un informe de crédito contiene cinco secciones. Estas secciones son:

1. **Encabezado/información de identificación**: Esto incluye el nombre y la dirección actual y otra información de identificación, como un número de Seguro Social. Esta información puede no ser completa. Por ejemplo, puede que no aparezcan todos los puestos de trabajo que la persona ha tenido. Pero la información que aparece debe ser exacta. Un informe de crédito no incluye cierta información personal, como la raza o el origen étnico.

2. **Información de registros públicos**: En esta sección se presentan datos de registros públicos de carácter financiero, lo que incluye las quiebras de consumidores, las sentencias y los gravámenes por impuestos no pagados estatales y federales. Los registros de arrestos y condenas por lo general no aparecen en su expediente de crédito, pero otros tipos de agencias de informes de los consumidores, como las agencias de investigación de antecedentes de empleo, a menudo los incluyen. Otros registros públicos que normalmente no aparecen en los informes de crédito son los registros de matrimonio, las adopciones y los registros de los pleitos civiles que no han dado lugar a sentencias.

3. **Información de cuentas de agencias de cobro**: Esta sección mostrará si usted tiene o ha tenido alguna cuenta con una agencia de cobro y la situación de esas cuentas.

4. **Información de cuentas de crédito**: En general, la sección de cuenta de crédito o de la línea comercial puede incluir cuentas que tenga ahora o que tenía antes con los acreedores. Esto incluye el nombre de la empresa, el número de cuenta, la fecha de apertura, la última actividad, el tipo y el estado de la cuenta, la fecha de cierre si la cuenta ya no está abierta, el límite de crédito, los elementos hasta la fecha (cualquier cantidad

adeudada actualmente y si va al corriente o está atrasado con los pagos) y el saldo, si tiene una factura vencida y la información de la fecha se informó a la agencia de crédito. Algunas cuentas no se pueden enumerar, especialmente las cuentas más antiguas o las que haya cerrado. Es importante que lo que esté en la lista, sin embargo, le pertenezca o le haya pertenecido al consumidor.

5. **Consultas hechas a un archivo de consumidor**: Las empresas suelen mirar a los informes de crédito cuando las personas solicitan crédito. El hecho de que un prestamista haya revisado el informe de un consumidor cuando al consumidor solicitó crédito por lo general se llama una "consulta" y se convierte en parte del registro de crédito.

Cada agencia de información del consumidor tiene su propio formato único a pesar de tener las mismas categorías de información.

¿Cuánto tiempo aparecerá la información en un informe de crédito?

Algunos de sus clientes pueden confundirse acerca de por qué la morosidad aparece en un informe de crédito después de que el préstamo ha sido actualizado o un cliente puede necesitar ayuda para saber cuánto tiempo un elemento puede permanecer en su informe de crédito. Los consumidores a veces creen que una vez que han actualizado una cuenta, entonces el hecho de que estaban atrasados un par de meses ya no debería reflejarse en un informe de crédito.

Información negativa

Por lo general, conforme a la Ley de Informes de Crédito Justos, la información negativa puede incluirse en el informe de crédito de un consumidor siete años. Hay algunas excepciones, a saber:

- Quiebra: según el tipo de quiebra, hasta 10 años
- Gravámenes por impuestos no pagados: siete años desde el momento del pago de éstos
- Cuenta enviada a cobro o dada de baja: siete años más 180 días desde la morosidad
- Condenas penales: indefinido

No hay límite de tiempo en cuanto a la presentación de información negativa cuando usted:

- Solicita crédito por un monto de $150,000 o más
- Solicita un seguro de vida con un valor nominal de $150,000 o más
- Solicita un trabajo con un salario anual de $75,000 o más

¿Cuáles son las leyes pertinentes?

Conocer ciertas leyes y documentos es importante si trabaja con los consumidores sobre problemas de cobro de deudas e informes de crédito. Estas leyes incluyen la Ley de Informes de Crédito Justos (FCRA), el Reglamento V que la implementa, y la Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA). También debe averiguar si su estado tiene leyes en esta área. Por ejemplo, algunos estados tienen una ley estatal de prácticas en el cobro de deudas diferente de los estatutos federales. También puede interesarle leer las Normas de la Comisión Federal de Comercio en materia de eliminación de información y las "señales de alerta" del robo de identidad (http://www.ftc.gov/tips-advice/business-center/privacy-and-security) e informes como el informe de julio de 2011 de la Comisión Federal de Comercio, “40 Years of Experience with the Fair Credit Reporting Act” ("40 años de experiencia con la Ley de Informes de Crédito Justos"). http://www.ftc.gov/reports/40-years-experience-fair-credit-reporting-act-ftc-staff-report-summary-interpretations.

Ejemplo de informe de crédito

Cada una de las tres principales agencias de informes de crédito —Equifax, Experian y TransUnion— tiene su propio formato de presentación. A continuación se muestra un ejemplo de un informe de crédito en el que se destacan las secciones clave que encontrará en los informes de crédito de las tres agencias.

Ejemplo de documento:

Incluye su nombre y dirección actual, así como otra información que se puede utilizar para distinguir su identidad, ya sea por sí misma, como su número de Seguro Social, o cuando se combina con otra información personal, como la fecha y el lugar de nacimiento.

<table>
<tr><td colspan="2">Número de expediente: 12345678
Fecha de emisión: 30 de septiembre de 2013</td></tr>
<tr><td colspan="2">Información personal</td></tr>
<tr><td>Nombre:
Miguel Smith</td><td>Número de Seguro Social:
XXX-XX-1234</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Otros nombres:
Miguel S Smith
Miguel Simon Smith</td><td>Fecha de nacimiento:
1 de diciembre de 1980</td></tr>
<tr><td>Número de teléfono:
555-555-1000</td></tr>
<tr><td colspan="2">Direcciones indicadas:
457 First Street, Littletown, MI 09876
13476 Avenue A, Big City, WI 43526</td></tr>
<tr><td colspan="2">Información presentada sobre el empleo</td></tr>
<tr><td>Nombre del empleador:
Riviera Restaurants</td><td>Cargo:
Gerente</td></tr>
<tr><td>Fecha de presentación:
marzo de 2013</td><td>Fecha de contratación:
noviembre de 2010</td></tr>
<tr><td>Empleador:
Centro Quiropráctico Universitario Freer</td><td>Cargo:
Servicios de alimentos</td></tr>
<tr><td>Fecha de presentación:
junio de 2008</td><td>Fecha de contratación:
3/2008</td></tr>
</table>

Registros públicos	
En esta sección se presentan datos de registros públicos de carácter financiero, lo que incluye las quiebras de consumidores, sentencias y gravámenes por impuestos no pagados estatales y federales.	
Tribunal de Big City, Wisconsin, expediente N.° 200900001467 515 C St, NE, Big City, WI 43528	
Fecha de presentación: 3 de agosto de 2009	**Tipo:** Quiebra del capítulo 7
Cantidad: $11,987	**Responsabilidad:** Individual
Tribunal de Big City, Wisconsin, expediente N.° 200700056712 4326 Fourth Street, SW, Big City, WI 43530	
Fecha de presentación: 14 de abril de 2007	**Tipo:** Sentencia civil
Cantidad: $4,763	**Responsabilidad:** Individual
Demandante: Bank of Big City	**Abogado del demandante:** Lisa Perry
Cobros	
Esta sección mostrará si usted tiene alguna cuenta con una agencia de cobro y la situación de esa cuenta.	
Cobros confiables (Y76381): Cuenta N.° 3629	
Acreedor original: ABC Megastore	**Monto colocado:** $2,500
Fecha de apertura: 2 de julio de 2009	**Tipo de cuenta:** Abierta
Saldo: $1,000	**Responsabilidad:** Individual

Información de cuentas

Esta sección incluye cuentas que tenga ahora o que tenía antes con los acreedores.

Littletown Bank (B62391), Cuenta N.° 2010004637

Saldo: $14,285	**Estado de los pagos:** 30 días de atraso
Fecha de actualización: 30 de agosto de 2013	**Tipo de cuenta:** Automóvil
Saldo elevado: $16,500	**Responsabilidad:** Individual
En mora: $395	**Fecha de apertura:** 5 de febrero de 2013
Términos: $395/mes 48 meses	**Pagos recibidos:** $349
Tipo de cuenta: Automóvil	**Fecha del último pago:** 7/5/2013

	8/5/13	7/5/13	6/5/13	5/5/13	4/5/13	3/5/13
Saldo	$14,285	$14,680	$14,988	$15,294	$15,598	$15,901
Pago programado	$395	$395	$395	$395	$395	$395
Importe pagado	$0	$395	$395	$395	$395	$395
En mora	$395	$0	$0	$0	$0	$0
Puntaje	30	OK	OK	OK	OK	OK

Banco de Wisconsin (B42394), Cuenta N.° 543298760192XXXX[29]		
Saldo: $3,603	**Estado de los pagos:** Pagado o pagando según lo convenido	**Fecha de actualización:** 30 de agosto de 2013
Tipo de cuenta: Rotativo; tarjeta de crédito	**Saldo elevado:** $9,869 12/09	**Responsabilidad:** Individual
Límite de crédito: $10,000	**En mora:** $0	**Fecha de apertura:** 1° de junio de 2008

	8/2013	7/2013	6/2013	5/2013	4/2013	3/2013	2/2013	1/2013	12/2012
Saldo	$3,683	$3,764	$3,848	$3,933	$4,020	$4,109	$4,200	$4,293	$4,388
Pago programado	$147	$151	$154	$157	$161	$164	$168	$172	$176
Importe pagado	$147	$151	$154	$157	$161	$164	$168	$172	$176
En mora	$0	$0	$0	$0	$0	$0	$0	$0	
Puntaje	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK

Continúa...

$0

[29] Este ejemplo es ficticio. El calendario de pagos de tarjeta de crédito se basa en una tarjeta de crédito con una APR de 22%. En este ejemplo, el individuo está pagando un saldo elevado de $9,869, haciendo el pago mínimo cada mes, calculado en 4% del saldo. No está usando la tarjeta para hacer compras adicionales. Mientras que las compañías de tarjetas de crédito utilizan una variedad de métodos para determinar los cargos por financiamiento, se utilizó un cálculo de interés simple para los fines de este ejemplo. Los montos se redondearon al dólar más cercano. Según la calculadora de pago de tarjeta de crédito de Bankrate.com, al hacer el pago mínimo de 4%, le llevará al consumidor 15 años y 3 meses pagar esta deuda de tarjeta de crédito. El consumidor también pagará $8,165 en intereses, suponiendo que no hay cargos por pagos atrasados.

	11/2012	10/2102	9/2012	8/2012	7/2012	6/2012	5/2012	4/2012	3/2012
Saldo	$4,485	$4,585	$4,686	$4,790	$4,896	$5,005	$5,115	$5,227	$5,345
Pago programado	$179	$183	$187	$192	$196	$200	$205	$209	$214
Importe pagado	$179	$183	$187	$192	$196	$200	$205	$209	$214
En mora	$0	$0	$0	$0	$0	$0	$0	$0	$0
Puntaje	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK

Consultas realizadas a su cuenta	
Esta sección incluye un registro de cada vez que las compañías han solicitado información sobre usted a la agencia de informes de crédito.	
Consultas que se muestran a los demás Las siguientes compañías han recibido su informe de crédito.	
Auto Loan Store 90 President Lane, Big City, WI 43529	**Solicitado en:** 6/2013
Super Store 100 First Street, Anytown, IA 78691	**Solicitado en:** 12/2012
Consultas promocionales Las siguientes compañías recibieron su nombre, dirección y otra información limitada sobre usted, para que pudieran hacer una oferta de crédito o seguro en firme. No recibieron su informe de crédito completo. Estas consultas no se muestran a los demás y no afectan su puntaje de crédito.	
Dress for Success Fashion House 31 Fashion Lane, Big City, WI 43530	**Solicitado en:** 7/2012
EZ Loan Store 220 4th Avenue, Littletown, MI 09876	**Solicitado en:** 4/2013
Consultas para revisar sus cuentas Las compañías que se mencionan a continuación obtuvieron información de su informe de consumidor con el fin de revisar una cuenta de transacciones comerciales. Estas consultas no se muestran a los demás y no afectan su puntaje de crédito.	
Bank of Wisconsin 457 State Street, Big City, WI 43532	**Solicitado en:** 3/2013

Los términos usados en los informes de crédito pueden ser confusos. Estas son las definiciones de algunos términos clave que se utilizan en los informes de crédito:

Término	Explicación
Usuario autorizado	Una persona a quien se permite el uso de una cuenta de tarjeta de crédito, pero que no es responsable de la cuenta. El estado de los pagos de la cuenta (positivo o negativo) generalmente se muestra en el informe de crédito, tanto del usuario autorizado como del propietario de la cuenta.

Estado de los pagos	El historial de la cuenta, incluidos los pagos a tiempo, así como la morosidad y otros elementos negativos.
Morosa	Una cuenta que no se ha pagado a tiempo y está atrasada. En general la morosidad se expresa como 30, 60, 90, ó 120 días o más de mora.
Incumplimiento de pago	En incumplimiento de pago significa que el consumidor no está cumpliendo con los requisitos acordados cuando tomó el préstamo. Una cuenta que ha estado en mora (atrasada) durante varios ciclos de facturación de 30 días generalmente se en incumplimiento de pago.
Incobrable	Una deuda es incobrable cuando está tan atrasada que el prestamista no puede considerar que haya probabilidades de cobrarla. Esto no significa que la deuda misma se elimine; el consumidor sigue debiendo legalmente la deuda, y esta puede cobrarse. En muchos casos el derecho a cobrar la deuda es asumido por una agencia de cobro de deudas.
Fecha de cierre	La fecha en que se cierra una cuenta. Una cuenta puede ser cerrada por la empresa o el consumidor. Si todavía hay un saldo cuando se cierra la cuenta, el consumidor sigue siendo responsable de su pago.
Descargo	Cuando el tribunal libera a los consumidores de la responsabilidad de una deuda como parte del proceso de quiebra.
Quiebra del capítulo 7	Proceso legal en el que los activos del consumidor se utilizan para pagar a los acreedores. Cualquier deuda elegible no pagada a través de los activos se cancela. Esto aparecerá en la sección de registros públicos del informe de crédito.
Quiebra del capítulo 13	Proceso legal en el que un consumidor acuerda un plan de pago para pagar a los acreedores mediante ingresos futuros. Esto tiene lugar en los tribunales. Una vez que el plan de pago está completo, el resto de las deudas elegibles se cancelan. Esto aparecerá en la sección de registros públicos del informe de crédito.
Impugnación	Derecho que tiene los consumidores de cuestionar y exigir la investigación de la información que creen que es incorrecta en su informe de crédito. Los consumidores deben iniciar el proceso de impugnación.
Usuario final	La empresa o persona que recibe un informe de crédito.
Proveedor de información	Empresa o individuo que suministra la información a una agencia de informes de crédito.

¿Qué son los puntajes de crédito?

Un puntaje de crédito (credit score) es un número que se utiliza para predecir con qué probabilidad un consumidor pagará un préstamo en un momento dado. El puntaje se calcula aplicando una fórmula matemática a la información en el informe de crédito del consumidor acerca de cómo se han pagado las deudas en el pasado y otra información, como el uso del crédito disponible. Las fórmulas se crean observando cómo han pagado sus cuentas a través del tiempo otras personas cuyos expedientes de crédito se parecen al suyo.

No hay "un" puntaje de crédito; un prestamista podría usar un puntaje específico para un propósito particular. Además, un puntaje utilizado por un prestamista puede ser diferente de un puntaje educativo que un consumidor podría comprar, por ejemplo. (Los puntajes educativos por lo general son comercializados directamente a los consumidores a través de sitios de las agencias de informes del consumidor, a través de los servicios de monitoreo de crédito o se ofrecen de forma gratuita en Internet). Además, al cambiar la información contenida en los informes de crédito, los puntajes de crédito podrían cambiar. Los puntajes de crédito hacen que sea más fácil para las empresas tomar decisiones acerca de si van a hacer negocios con un consumidor en particular. ¿De qué manera? Los puntajes proporcionan una forma estandarizada para que las empresas entiendan el riesgo de que el consumidor no pague el préstamo. Sin ellos, las empresas tendrían que tomarse el tiempo de leer e interpretar el informe de crédito de cada persona.

Con las fórmulas de puntaje de crédito, mientras mayor es el número, menos arriesgado creerán los prestamistas que es el consumidor. La mayoría de los prestamistas creen que una persona es menos probable de ser morosa en un crédito si su puntaje de crédito es alto.

Existen muchas compañías que elaboran y venden puntajes de crédito. En consecuencia, los consumidores tienen más de un puntaje de crédito: cada compañía genera puntajes, y pueden ser diferentes unos de otros, a veces de manera significativa. Cada compañía que elabora puntajes de crédito genera distintos puntajes para los distintos tipos de usuarios: puede vender puntajes educativos a los consumidores, y proporcionar otros puntajes a los responsables de tomar decisiones. Eso hace que para los consumidores sea confuso tomar una decisión con respecto a qué puntaje de crédito comprar.

Dos proveedores importantes de puntajes de crédito para los prestamistas y otros negocios, así como también para los consumidores, son FICO (Fair Isaac Corporation), que fue la primera compañía de puntajes de crédito, y VantageScore, que comenzó como una empresa conjunta de

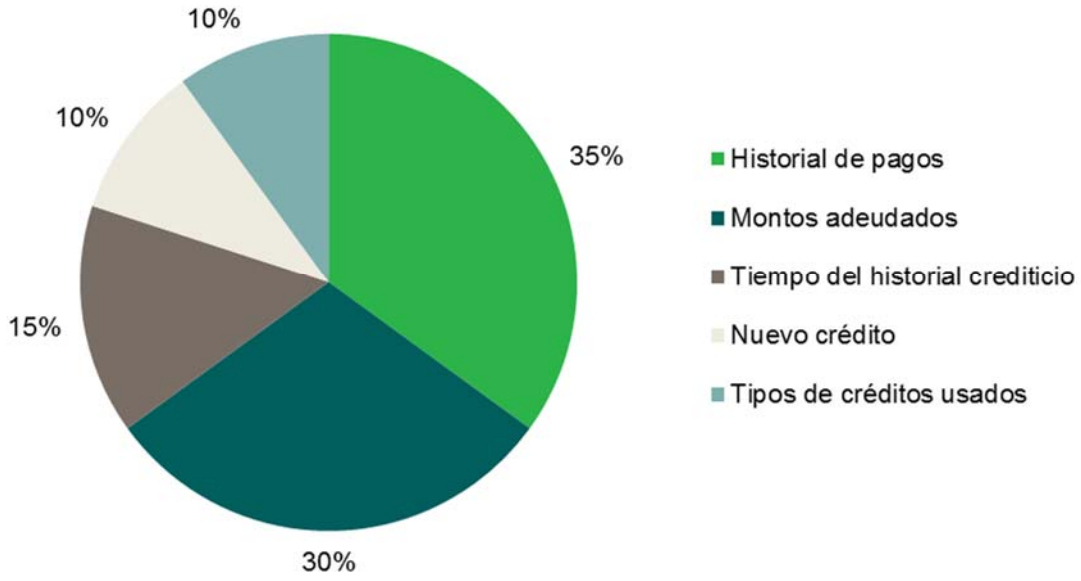
Experian, Equifax y TransUnion. Las siguientes secciones ofrecen una breve descripción de los puntajes de estas dos compañías.

Puntajes FICO

Los puntajes FICO (calculados con fórmulas de Fair Isaac Corporation) son los más utilizados. Estos puntajes van de 300 a 850. Las personas con los mejores puntajes de crédito tienen puntajes FICO de 750 o superiores. La mayoría de las empresas consideran buen puntaje el que está por encima de 700.

El método en sí que se utiliza para calcular los puntajes FICO (y otros) se considera un secreto comercial. Pero sí sabemos en términos generales qué entra en los puntajes FICO[30].

FIGURE 1: ¿QUÉ ENTRA EN LOS PUNTAJES FICO? [31]



[30] Los valores del gráfico de torta son de FICO. Vea http://www.myfico.com.
[31] Los valores del gráfico de torta son de FICO.http://www.myfico.com/CreditEducation/WhatsInYourScore.aspx

El método en sí que se utiliza para calcular los puntajes FICO (y otros) se considera un secreto comercial. Pero FICO publica en términos generales lo que compone los puntajes FICO.

El **historial de pagos (35% de los puntajes FICO)** refleja si la persona está pagando sus cuentas puntualmente y según lo acordado. Este es el factor más importante en los puntajes FICO. Pagar las cuentas tardíamente, no pagar las cuentas en absoluto y tener cuentas que pasan a cobranza harán que los puntajes caigan. Cuanto más antigua es esta información, menor será el impacto que tiene.

Las **cantidades adeudadas (30% de los puntajes FICO)** indican si alguien está pagando los saldos de sus préstamos según lo acordado. También incluye la tasa de utilización de crédito: cuánto de su crédito disponible está usando una persona. Si utiliza más de un 30% de su límite de crédito, sus puntajes pueden bajar.

El siguiente factor que influye sobre los puntajes es la **duración del historial de crédito (15% de los puntajes FICO)**. Su puntaje aumenta mientras más tiempo tenga un historial de crédito.

El **Crédito nuevo (10% de los puntajes FICO)** hace un seguimiento de las consultas. Si alguien tiene demasiadas consultas, el modelo interpreta que esta persona tiene una gran demanda de crédito, lo cual puede ser un indicador de riesgo y sus puntajes pueden bajar. Sin embargo, cuando la gente está haciendo comparaciones de préstamos, la mayoría de los modelos les conceden una ventana de tiempo durante la que se pueden hacer múltiples consultas para algunos tipos de crédito, las que serán tratadas como una única consulta, de modo tal que los puntajes no bajan varias veces.

Por último se toman en consideración los **tipos de crédito usados (10% de los puntajes FICO)**, Los puntajes FICO aumentan si alguien administra bien tanto tarjetas de crédito (crédito renovable) como préstamos (crédito a plazos, como una hipoteca o un préstamo para vehículo). En general, se considera positivo tener una hipoteca, un préstamo para vehículo y no demasiadas tarjetas de crédito.

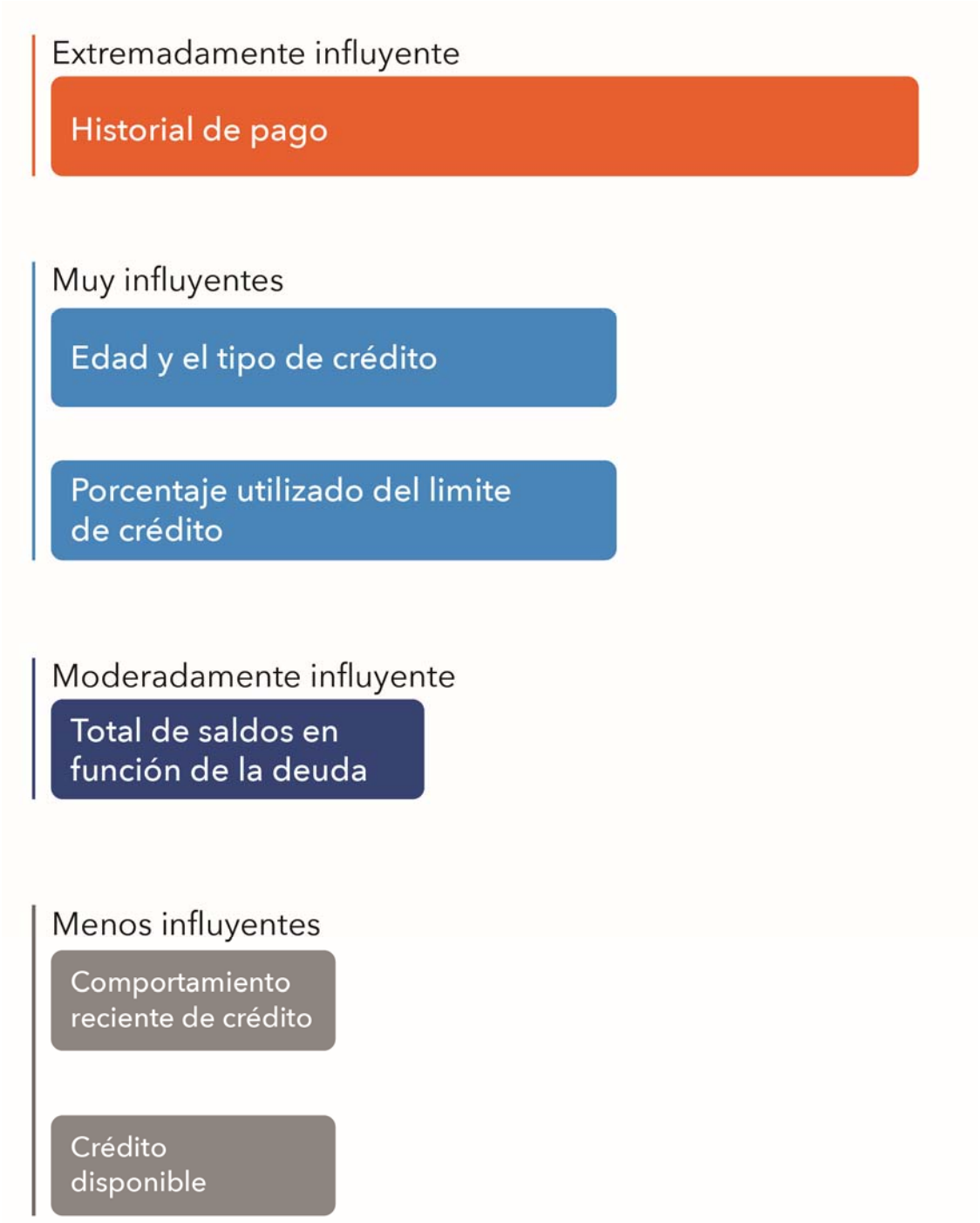
Puntajes Vantage

Otro proveedor de puntajes, VantageScore, describe en su sitio web los factores que entran en sus puntajes.[32] Tienen tres modelos diferentes de puntajes de crédito, el más reciente de los cuales es el VantageScore 3.0. Los puntajes VantageScore 3.0 van de 300 a 850, mientras que las versiones anteriores van de 501 a 990. En los tres modelos, cuanto más alto sea el puntaje, menor es el riesgo pronosticado que usted plantea para un prestamista o una empresa que utilice puntajes de crédito para tomar decisiones sobre usted.

Al igual que los puntajes FICO, el método en sí usado para calcular los puntajes VantageScore es secreto, pero VantageScore afirma que el **historial de pago** es "extremadamente influyente" en el cálculo de los puntajes. La **edad y el tipo de crédito** así como el **porcentaje utilizado del límite de crédito** son "muy influyentes". El **total de saldos en función de la deuda** es "moderadamente influyente", mientras que el **comportamiento reciente de crédito**, las **consultas** y el **crédito disponible** son "menos influyentes".

[32] Vea http://your.vantagescore.com/score-influences.

FIGURE 2: ¿QUÉ ENTRA EN LOS PUNTAJES VANTAGE?



Tasa de utilización de crédito

Las fórmulas para calcular los puntajes de crédito penalizan por usar demasiado el crédito que tienen disponible[33]. Eso significa que los puntajes de crédito pueden bajar si se utiliza más de un 30% del crédito renovable que una persona tiene disponible. La forma más fácil de entender la utilización del crédito es con un ejemplo:

> *Si alguien tuviera una tarjeta de crédito con un límite de crédito de $5,000 y hubiera cargado $3,500 a esa tarjeta, su tasa de utilización del crédito se calcula de la siguiente manera:*
>
> *$3,500 (monto cargado a la tarjeta de crédito), dividido entre $5,000 (límite del crédito) = 0.7, o 70%*
>
> *Para calcular el máximo que debería cargar a esta tarjeta si la persona quiere mantener su puntaje de crédito:*
>
> *$ 5,000 (límite del crédito) multiplicado por 0.3 (30%) = $ 1,500.*

¿Significa esto que solo el saldo pendiente de pago se cuenta para la tasa de utilización de crédito? La respuesta es no. Si en algún momento durante el mes una persona utiliza más del 30% de su límite de crédito disponible, corre el riesgo de que su puntaje de crédito caiga.

Si alguien sabe que tiene más de 30% de su límite de crédito cargado a su tarjeta, es posible que desee conseguir que su tasa de utilización de crédito descienda por debajo del 30% pagando el saldo de su tarjeta de crédito antes de solicitar un nuevo crédito.

[33] Vea http://financialeducation.nfcc.org/2013/04/16/what-exactly-is-the-revolving-credit-cardutilization-percentage.

Herramienta 1:

Obtención de sus informes y puntajes de crédito

Cómo obtener sus informes

Obtener su informe de crédito es el primer paso para mejorar su crédito. Es importante pensar en el crédito porque un buen historial de crédito puede ayudarle a:

- Obtener y mantener un empleo (aunque esto depende de las leyes estatales)
- Obtener y mantener un permiso de seguridad para un trabajo, inclusive un puesto militar
- Conseguir un apartamento
- Obtener cobertura de seguro
- Obtener menores depósitos para servicios públicos y mejores condiciones en planes de telefonía celular
- Obtener una tarjeta de crédito
- Obtener un préstamo de un banco o cooperativa de crédito que incluye un préstamo para una vivienda (una hipoteca)
- Obtener un mejor puntaje de crédito: toda la información utilizada para calcular su puntaje proviene de informes de crédito

Si cualquiera de estas cosas es importante para usted, mejorar su informe de crédito puede ayudarle a conseguirla.

Comience con su informe anual gratuito

Usted puede obtener una copia gratuita de su informe de cada una de las tres agencias cada 12 meses.

Algunos estados y territorios autorizan un informe gratuito adicional cada año: Colorado, Georgia, Maine, Maryland, Massachusetts, Nueva Jersey, Vermont y Puerto Rico.

Para hacer un pedido a través del sitio web, visite https://www.annualcreditreport.com. Deberá completar un formulario con información básica (nombre, número de seguro social, dirección, etc.). Usted seleccionará el informe o los informes que desea: Equifax, Experian y/o TransUnion.

Luego, para cada informe, se le hará una serie de preguntas de seguridad, tales como: direcciones anteriores, la cantidad de un préstamo que tiene, los números de teléfono que han pertenecido a usted, condados en los que usted pudo haber vivido, etc. Si no puede responder a estas preguntas, tendrá que utilizar otro método.

Usted puede guardar una versión de su informe en PDF o imprimir el informe, o ambas cosas.

Asegúrese de hacer esto en un lugar seguro y protegido. Evite hacer esto en computadoras públicas, como las de una biblioteca.

Métodos alternativos

Haga la solicitud por teléfono: (877) 322-8228. Usted pasará por un proceso de verificación por teléfono.

Haga la solicitud por correo electrónico: Descargue el formulario de solicitud en https://www.annualcreditreport.com.

Imprima y complete el formulario. Envíe por correo el formulario lleno a:
Annual Credit Report Request Service
P.O. Box 105281
Atlanta, GA 30348-5281

✎ Realice un seguimiento cuando haya impreso o recibido sus informes de crédito.

Fuente del informe de crédito	**Equifax** PO Box 740241 Atlanta, GA 30374 (877) 784-2528 www.equifax.com	**Experian** (866) 200-6020 www.experian.com	**TransUnion LLC** PO Box 1000 Atlanta, GA 19022 (800) 916-8800 www.equifax.com
Fecha de impresión o recepción del informe			

Tenga cuidado con los sitios web impostores que ofrecen informes de crédito gratuitos. Algunas empresas ofrecen informes de crédito en forma gratuita, pero por lo general tiene que comprar otro producto o servicio para obtenerlo.

NO use un motor de búsqueda (Google o Yahoo, por ejemplo) para encontrar el sitio del informe de crédito anual. Diríjase directamente a: https://www.annualcreditreport.com o visite http://www.consumerfinance.gov.

Usted puede obtener un informe adicional gratuito si:

- Está desempleado y planea buscar empleo en los próximos 60 días.
- Está recibiendo asistencia pública.
- Ha sido víctima de fraude, incluido el robo de identidad.
- Ha sido objeto de una medida adversa (le han negado crédito, empleo, seguros, etc.) debido a la información de su informe de crédito. En este caso, usted tiene 60 días para solicitar su informe.

Si usted es menor de 18 años, no debería tener un informe de crédito a menos que:

1. Sea un usuario autorizado o cotitular de una cuenta.
2. Sea un menor emancipado.
3. La ley de su estado le permita celebrar contratos a los 17 años de edad y usted lo haya hecho.

4. Tenga préstamos educativos.

5. Haya sido víctima de robo de identidad y fraude de crédito o financiero

Actualmente, solo Experian autoriza a menores de edad (una vez que alcanzan la edad de 14 años) para que obtengan sus propios informes de crédito. Llame al (888) 397-3742 para obtener su expediente.

Con TransUnion, puede enviar un correo electrónico a childidtheft@transunion.com para verificar si existe un expediente de crédito. O puede visitar el sitio web de TransUnion y completar el formulario de consulta de robo de identidad de menores. Si el menor tiene un historial de crédito legítimo (es el cotitular o usuario autorizado de una cuenta), entonces uno de los padres o el tutor debe solicitar el informe.

Para el informe de Equifax, llame al (877) 784 a 2528. En la actualidad, un adulto — el padre, la madre o el tutor legal — debe pedir el informe de crédito a nombre del menor.

Obtener sus puntajes de crédito

A diferencia de su informe de crédito, que se puede obtener sin costo alguno, por lo general tendrá que pagar por su puntaje de crédito. Hay ciertos casos en los que usted tiene derecho a recibir su puntaje de crédito de forma gratuita; por ejemplo, si le niegan un préstamo por motivo de su puntaje de crédito.

Hay muchos puntajes de crédito que usted puede comprar en el mercado. El tipo de puntaje de crédito más utilizado por los prestamistas es el puntaje FICO. Otro puntaje también utilizado por los prestamistas es el puntaje Vantage, que se puede comprar a través de TransUnion.

Los puntajes de crédito que se ofrecen en línea son aproximaciones de sus puntajes. No son los resultados reales que las empresas utilizarán para tomar decisiones sobre usted. Sin embargo, algunas personas encuentran que pueden ser útiles para fines educativos. Generalmente, usted puede ver si sus puntajes de crédito están subiendo o bajando. Sin embargo, el número real puede que no refleje sus puntajes FICO reales. Así que esto puede ser confuso.

Usted no puede saber de antemano si los puntajes que compra variarán moderada o significativamente con respecto a un puntaje vendido a los acreedores. Usted no debe confiar en los puntajes de crédito que adquiera exclusivamente como guía sobre cómo los acreedores verán la calidad de su crédito. **Saber lo que está en su informe de crédito y corregir los**

errores es más importante para la construcción de su crédito que comprar un puntaje de crédito que no puede decirle lo que necesita saber antes de solicitar un préstamo.

✎ Seguimiento de solicitudes de puntajes de crédito

Para solicitar su puntaje de FICO, visite http://www.myfico.com Cada puntaje de crédito tendrá un costo. Esta compañía también ofrece otros servicios de información y supervisión crediticia con un costo.	Puntaje de Equifax:	Fecha:
	Puntaje de Experian:	Fecha:
	Puntaje de TransUnion:	Fecha:

Usted tiene derecho a obtener un puntaje de crédito gratis si:

1. Solicita un préstamo hipotecario y el prestamista utiliza su puntaje de crédito. El prestamista debe enviarle una notificación explicando que utilizará su puntaje de crédito y debe incluir su puntaje.

2. Su solicitud de crédito es rechazada y el prestamista utilizó su puntaje de crédito. Usted recibirá una notificación (divulgación) del proveedor explicando esto con su puntaje de crédito.

3. Usted obtiene condiciones menos favorables de un prestamista que los términos que ofrece a la mayoría de las personas que reciben crédito de esa entidad crediticia, y el prestamista utilizó su puntaje de crédito. Usted recibirá una notificación (divulgación) del proveedor explicando esto con su puntaje de crédito.

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que

otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 2:

Lista de comprobación para la revisión de informes de crédito

Una vez que obtenga su informe de crédito, es recomendable que lo revise cuidadosamente. Solicitar su informe no es suficiente: tiene que leerlo. Los informes de crédito pueden contener errores. Y si hay errores, usted es el único que podrá encontrarlos.

Use la siguiente hoja de cálculo para revisar cada sección de su informe de crédito. Haga esto para cada informe de crédito que obtenga durante el año. A continuación, mantenga la lista de comprobación completa junto con su informe de crédito.

Su informe de crédito contiene una gran cantidad de información personal y financiera. Asegúrese de conservar las copias impresas de sus informes de crédito en un lugar seguro y protegido. Si usted no quiere conservar sus informes de crédito, asegúrese de destruirlos antes de desecharlos.

✎ Lista de comprobación para la revisión de informes de crédito

Fecha de hoy: _____ Nombre de la agencia de informes de crédito _____

Ponga una marca de verificación para indicar “sí”	**Lista de comprobación**
	¿Está correcto su nombre?
	¿Está correcto su número de Seguro Social?

	¿Está correcta su dirección actual? ¿Está correcto su número de teléfono actual?
	¿Están correctas las direcciones anteriores que mencionan para usted?
	¿Está correcto su estado civil?
	¿El historial de empleo que indican para usted es preciso?
	¿Está correcto todo lo que aparece en la sección de información personal?
	¿Aparece algo mencionado en la información de registros públicos? ¿Está correcto? Resalte la información que crea que podría **no** estar correcta.
	Revise cada elemento de la sección de cuentas de crédito (cuentas comerciales). ¿Las cuentas de la lista están todavía abiertas?
	¿Están correctos todos los saldos actuales?
	¿Aparecen las cuentas de las que usted es usuario autorizado o cotitular?
	¿Son iguales a cero los saldos registrados para las deudas canceladas en quiebra? ¿Y para las deudas pagadas en su totalidad?
	¿Aparece usted como cofirmante de un préstamo? ¿Esto es correcto?
	¿Aparecen las cuentas que cerró como "cerradas por el consumidor"?
	¿Es correcta la información negativa presentada en cada cuenta de crédito? Busque los pagos morosos y atrasados. Resalte los elementos que usted cree que **no** están correctos.
	¿Aparecen cuentas más de una vez? Asegúrese de que la misma cuenta no aparezca varias veces en la sección de cobros.
	¿Aún aparece la información negativa antigua? En caso afirmativo, resalte la información que ha superado el límite de tiempo para la presentación de información negativa, que suele ser de siete años.
	¿Después de revisar su informe de crédito, sospecha que ha sido víctima de robo de identidad?

Si encuentra algo erróneo en su informe de crédito, debe impugnarlo. Puede ponerse en contacto tanto con la compañía de informes de crédito como con el acreedor o la institución que proporcionó la información. Explique lo que usted piensa que está mal y por qué.

Para corregir errores, puede ayudar ponerse en contacto tanto con la compañía de informes de crédito como con la fuente del error. Usted puede presentar una impugnación no solo ante la compañía de informes de crédito, sino también directamente a la fuente de la información, e incluir la misma documentación de apoyo. Sin embargo, hay ciertas circunstancias en las que los acreedores y las instituciones proveedoras no están obligados a investigar.

Usted puede presentar su impugnación en línea en el sitio web de cada agencia de informes de crédito.

Si presenta una impugnación por correo, su carta con la impugnación debe incluir: su nombre completo, dirección y número de teléfono; su número de confirmación de informe (si tiene uno), y el número de la cuenta en relación con la que presenta la impugnación.

En su carta, identifique claramente cada error, exponga los hechos, explique por qué usted está impugnando la información y solicite que sea eliminada o corregida. Es posible que desee incluir una copia de la parte de su informe que contiene los elementos impugnados, en cuyo caso encierre en un círculo o resalte los elementos impugnados. Incluya copias (no originales) de los documentos que apoyen su posición.

Envíe su carta de impugnación a las compañías de informe de crédito por correo certificado con acuse de recibo, para que tenga un registro de que se recibió su carta. Puede ponerse en contacto con las compañías de informes de crédito en todo el país en línea, por correo o por teléfono:

Puede ponerse en contacto con las principales agencias de informes de crédito del país en línea, por correo o por teléfono:

Equifax
En línea: http://www.ai.equifax.com/CreditInvestigation
Por correo: Descargue y complete el formulario de impugnación:
http://www.equifax.com/cp/MailInDislcosureRequest.pdf
Envíe por correo el formulario de impugnación con su carta a:
Equifax Information Services LLC
P.O. Box 740256
Atlanta, GA 30374
Por teléfono: Número de teléfono que aparece en el informe de crédito o (800) 864-2978

Experian

En línea: http://www.experian.com/disputes/main.html

Por correo: Utilice la dirección que aparece en su informe de crédito o envíe por correo su carta a:

Experian

P.O. Box 4000

Allen, TX 75013

Por teléfono: Número de teléfono que aparece en el informe de crédito o (888) 397-3742

TransUnion

En línea: http://www.transunion.com/personal-credit/credit-disputes-alerts-freezes.page

Por correo: Descargue y complete el formulario de impugnación:

http://www.transunion.com/docs/rev/personal/InvestigationRequest.pdf

Envíe por correo el formulario de impugnación con su carta a:

TransUnion Consumer Solutions

P.O. Box 2000,

Chester, PA 19022-2000

Por teléfono: (800) 916-8800

Guarde copias de su carta de impugnación y anexos.

Si sospecha que el error en su informe es el resultado de un robo de identidad, visite el sitio web Contra el Robo de Identidad (***Fighting Back Against Identity Theft***) de la Comisión Federal de Comercio para obtener información sobre el robo de identidad y las medidas que se deben tomar si ha sido víctima de este delito. Esto incluirá la presentación de una alerta de fraude y, posiblemente, la presentación de un congelamiento de seguridad.

Si el error es con una cuenta específica, también puede optar por iniciar el proceso comunicándose con el acreedor o el cobrador de deudas para resolver la impugnación.

Si presenta su impugnación directamente al acreedor (proveedor de la información) o la agencia de informes de crédito, por lo general el acreedor o la agencia tienen entre 30 y 45 días para investigar su reclamo y 5 días para enviarle una notificación por escrito una vez que la investigación haya terminado.

Si el resultado de la impugnación es que una empresa cambia la información que presentó sobre usted, la empresa debe notificar a las agencias de informes de crédito. Y viceversa, si usted

presentó su impugnación ante una agencia de informes de crédito, esta debe corregir su expediente y notificar al acreedor del error.

También puede presentar una queja ante la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor en https://www.consumerfinance.gov/complaint o llamando al 877-411-2372.

✎ Lista de comprobación de los pasos para presentar una impugnación

Ponga una marca de verificación para indicar "sí"	**Pasos para presentar una impugnación**
	Escriba una carta a la oficina de crédito que le envió el informe.
	Proporcione el número de cuenta en relación con el elemento que considera que no es exacto.
	Para cada elemento, explique de forma concisa por qué cree que no es exacto.
	Si es posible, incluya copias de las facturas o los cheques cobrados (recibos de giros postales), que demuestren que los ha pagado a tiempo.
	Proporcione su dirección y número de teléfono al final de la carta para que la oficina de crédito pueda ponerse en contacto con usted a fin de obtener más información si es necesario.
	Haga una copia de su carta antes de enviarla a la oficina de crédito.
	Envíe la carta. Usted puede optar por utilizar correo certificado con acuse de recibo para tener prueba de cuándo se recibió la carta. La agencia de informes del consumidor tiene generalmente entre 30 y 45 días para investigar su reclamo.

Puede utilizar este modelo de carta de impugnación de la Comisión Federal de Comercio dirigida a una agencia de informes de crédito como guía para redactar su propia carta.

Modelo de carta

[Su nombre]
[Su dirección de remitente]

[Fecha]

Departamento de reclamos
[Nombre de la compañía]
[Dirección]
[Ciudad, estado, código postal]

Estimado señor o señora:

Por la presente le escribo para impugnar la siguiente información que aparece en mi expediente. Encerré en un círculo los elementos que impugno en la copia adjunta del informe que recibí.

Este elemento [identifique el (los) elemento(s) impugnados por nombre de la fuente, como por ejemplo, acreedores o tribunal fiscal, e identifique el tipo de elemento, tal como una cuenta de crédito, una sentencia, etc.] es (está) [impreciso o incompleto] porque [describa lo que es impreciso o está incompleto del elemento y por qué]. Solicito que el elemento sea eliminado [o solicite otro cambio específico] para corregir la información.

Adjunto copias de [use esta frase cuando corresponda y describa la documentación adjunta, como por ejemplo, registros de pago y documentos de los tribunales] que sustentan mi posición. Le solicito que vuelva a investigar este [estos] asunto[s] y [elimine o corrija] el [los] elemento[s] impugnado[s] tan pronto como sea posible.

Atentamente,

[Su nombre]
[Número de teléfono]
Anexos: [Indique lo que está anexando.]

Asegúrese de guardar copias de todo lo que envíe a las agencias de informes de crédito e incluya las fechas en que ha enviado esos documentos.

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 3:

Mejora de los informes y puntajes de crédito

Sus *informes de crédito* muestran información sobre cómo ha utilizado el crédito, como por ejemplo, la cantidad de crédito que tiene, la cantidad de su crédito disponible que está utilizando, si ha hecho sus pagos a tiempo y si alguien ha enviado a un cobrador de deudas un préstamo que usted debe.

Un *puntaje de crédito* es un número que se utiliza para predecir qué tan probable es que usted pague un préstamo. Su puntaje de crédito comienza con la información sobre usted que aparece en su informe de crédito. Una fórmula matemática de predicción se aplica a esta información contenida en su informe de crédito. Esa fórmula de predicción, que se llama modelo de puntaje, genera un número, y este número es su puntaje de crédito.

Para conseguir y mantener un buen puntaje de crédito:

- Pague todos sus préstamos y facturas a tiempo.
- Asegúrese de que la información de su informe de crédito esté correcta.
- No utilice demasiado del crédito que tiene a su disposición.

Si desea calificar para un crédito, concéntrese en la mejora de los informes y puntajes. Utilice esta hoja de cálculo para asegurarse de que se está concentrando en las áreas que más importan.

Puede ser recomendable que converse con un consejero especializado en materia de crédito o vivienda para crear un plan que le permita mejorar su informe y sus puntajes de crédito. Vea la lista de recursos al final de esta herramienta, donde encontrará enlaces que le ayudarán a encontrar un consejero acreditado.

Ponga una marca de verificación si piensa implementar la estrategia	Estrategia para la mejora de los informes y puntajes de crédito	Otra información o recursos que necesita
	Obtener informes de crédito gratuitos anuales En línea en https://www.annualcreditreport.com Por teléfono: Llame al (877) 322-8228. Por correo: Visite https://www.annualcreditreport.com para imprimir el formulario (Utilice la *Herramienta 1: Obtención de sus informes y puntajes de crédito*)	
	Revisar los informes de crédito para verificar su precisión (Utilice la *Herramienta 3: Lista de comprobación para la revisión de informes de crédito*)	
	Impugnar los errores identificados en los informes. (Utilice la *Herramienta 3: Lista de comprobación para la revisión de informes de crédito*)	
	Entender los puntajes de crédito. (Utilice la *Herramienta 2: Obtención de sus informes y puntajes de crédito*)	
	Pagar las facturas a tiempo es la manera más efectiva de mejorar los informes y puntajes de crédito.	
	Mantener baja la cantidad de crédito disponible que se utiliza. (Si bien no hay un límite "oficial" publicado, muchos expertos financieros recomiendan mantener la cantidad de crédito que se utiliza entre el 25% y el 30%[34] del crédito disponible).	

[34] Vea dos ejemplos en http://www.chicagotribune.com/classified/realestate/sns-201204201830--tms--realestmctnig-a20120428apr28,0,222450.column y http://www.experian.com/blogs/news/2012/09/24/rebuild-your-credit.

	Mantener abiertas las cuentas de crédito no utilizadas: la compañía de la tarjeta de crédito puede cerrar la cuenta por inactividad. (No se les permite cobrar cargos si esto ocurre). Sin embargo, si su objetivo es pagar la deuda y usted puede tener la tentación de utilizar la tarjeta, mantener la cuenta abierta puede perjudicar el logro de su meta. Si cierra algunas cuentas de crédito y transfiere la mayor parte o la totalidad de sus saldos de crédito a una sola tarjeta, esto puede perjudicar su puntaje de crédito si significa que está usando un porcentaje elevado de su límite de crédito en esa cuenta.	
	Desarrollar un plan para hacerse cargo de las sentencias o los embargos preventivos pendientes. Es posible que pueda negociar con un cobrador (vea el Módulo 6).	
	Diversificar las fuentes de crédito.	
	Si tiene una deuda de gastos médicos, puede ser elegible a asistencia con el pago de sus cuentas o puede obtener un plan de pagos.	
	Pagar la deuda antigua o la deuda en cobro. Esto le ayudará a mejorar su historial de crédito (su informe de crédito), pero puede que no tenga ningún efecto en su puntaje de crédito. Antes de hacer un pago de una deuda que no ha pagado en mucho tiempo (por ejemplo, tres o más años), podría ser recomendable que consulte a un abogado o especialista en crédito sobre la ley de prescripción en relación con la deuda. Si el período establecido en la ley de prescripción ya se cumplió y usted hace un pago de la deuda, puede que se reinicie el período y el acreedor esté en capacidad de presentar una demanda en su contra para cobrar la deuda, dependiendo de la deuda y la ley estatal.	

	Usar productos de desarrollo de crédito: Tarjetas de crédito aseguradas. Esto puede ser una manera de construir un historial de crédito positivo. Pero debido a que los límites de crédito tienden a ser bajos con estas tarjetas, asegúrese de vigilar su índice de utilización de crédito y no acercarse demasiado a la utilización del límite total. Préstamos para construcción de crédito. Visite un banco o cooperativa de crédito para obtener información sobre estos productos. Con algunos préstamos para desarrollo de crédito, usted hace pagos mensuales primero, y recibe la cantidad del préstamo cuando termina de pagar. Esto ayuda a evitar asumir la deuda, mientras construye un historial de pagos positivo. Estos préstamos pueden ser muy eficaces en la creación de un nuevo historial y tendrán un impacto positivo en sus informes y puntajes.	
	Otro:	

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Recursos

Si quiere ayuda con el manejo de su deuda o la reconstrucción de su crédito, visite la Asociación Nacional para el Asesoramiento de Crédito:
http://www.nfcc.org

Los consejeros certificados en materia de vivienda pueden brindar asesoramiento acerca de compra de vivienda, arrendamiento, incumplimiento de pago, ejecuciones hipotecarias y asuntos crediticios:
www.consumerfinance.gov/find-a-housing-counselor

FDIC.gov, Reparación de crédito:
http://www.fdic.gov/consumers/consumer/ccc/repair.html

Consumer.gov, Construyendo un mejor informe de crédito:
http://www.consumer.ftc.gov/articles/pdf-0032-building-a-better-credit-report.pdf

Para obtener recursos adicionales, visite el sitio en Internet de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor:
http://www.consumerfinance.gov/AskCFPB

Si tiene una queja como consumidor, visite:
http://www.consumerfinance.gov/complaint

El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Herramienta 4:

Protección de su identidad

Aunque no lo parezca, su identidad es una de las cosas más preciadas que posee. Los delincuentes que pueden robar su **información de identificación** pueden hacerse pasar por usted. Pueden adquirir cosas en cuentas que usted posee o están a su nombre. ¡Usted tendrá que hacer frente a esas facturas! También pueden generarle problemas con sus informes de crédito y puntajes de crédito.

La información de identificación es la información que es exclusivamente suya como:

- Números de cuentas bancarias y tarjetas de crédito
- Número de la licencia de conducir
- Fecha, ciudad y estado de nacimiento
- Número de Seguro Social
- Contraseñas o números de identificación personal (PIN)

Mucha gente cree que el robo de identidad sucede principalmente en línea y que si no hace compras en línea, está a salvo. La realidad es que la mayoría de los robos de identidad ocurren fuera de línea, justo lo contrario de lo que la gente cree. Además, en más de la mitad de los casos de robo de identidad, el ladrón es alguien a quien la víctima conoce. Debido a esto, es importante ser cauteloso con su información de identificación tanto en línea como en el mundo real.

Lista de comprobación de los pasos para proteger su identidad

Ponga una marca de verificación para indicar “sí”	Pasos para proteger su identidad
Revise su informe de crédito	
	Retire su nombre de las listas de correo de las tres agencias de informe de crédito (Equifax, Experian y TransUnion) llamando para solicitar su exclusión al 1-888-567-8688 o en línea en www.optoutprescreen.com elija la opción para retirase “para siempre”. Esto evita que las ofertas preseleccionadas caigan en manos de otras personas.
	Revise su crédito en las tres agencias de crédito todos los años usando https://www.annualcreditreport.com en forma gratuita. Si encuentra algo incorrecto o sospechoso, contáctelos de inmediato. (Para obtener más información, consulte el Módulo 12: Mejora de los informes y puntajes de crédito).
Limite el acceso a su información	
	No lleve su tarjeta ni el número del Seguro Social en su cartera o bolso.
	Quite su nombre de muchas de las listas de vendedores de correo directo registrándose con el formulario en línea de la *Asociación de Mercadeo Directo* en http://www.dmachoice.org. Así los ladrones tendrán menos oportunidades para robar su información.
	Retírese de las listas de comercializadores registrando su número de teléfono en *Do Not Call Registry* en el (1) -888-1222 o en http://.www.donotcall.gov. Los números registrados en el National Do Not Call Registry (Registro nacional para no recibir llamadas) después de febrero de 2008 estarán allí permanentemente[35].
	Nunca le dé su información personal a alguien que llame y la solicite, aunque diga que es de su institución financiera.
	Use una trituradora de papel, tijeras o las manos para romper en pedacitos todos los papeles que contengan información de identificación o números de cuentas antes de botarlos.

[35] Vea http://www.consumer.ftc.gov/articles/0272-how-keep-your-personal-information-secure#offline.

Ponga una marca de verificación para indicar “sí”	Pasos para proteger su identidad
	Sólo dé a conocer su número de Seguro Social cuando sea absolutamente necesario. A menudo, cuando alguien se lo pide, usted no está obligado a hacerlo.
Practique la seguridad en línea	
	Apréndase todas las contraseñas de memoria. Nunca las anote ni las lleve consigo (¡ni siquiera en un papel adhesivo en la computadora!).
	Asegúrese de que las contraseñas contengan letras mayúsculas y minúsculas y números, y de que no incluyan palabras que se puedan encontrar en un diccionario o nombres y fechas que se puedan asociar con usted (los nombres y las fechas de nacimiento de sus hijos, por ejemplo). Es mejor usar claves largas. La mejor práctica es tener una clave diferente para cada cuenta. Si le resulta muy difícil tener muchas contraseñas, tenga contraseñas más largas, más difíciles de adivinar para sus cuentas financieras y otras contraseñas para los usos comunes como su dirección de correo electrónico.
	No dé su información financiera ni personal por internet a menos que usted sea el que haya iniciado el contacto o sepa con certeza con quién está negociando.
	Nunca comparta información de identidad en línea a menos que el sitio esté ***protegido*** con un programa de cifrado para que nadie pueda interceptar su información. **Para que el sitio web sea seguro, la dirección debe comenzar con https y no con http**. También aparecerá un icono en forma de candado (🔒) delante de la dirección web.
	No responda a correos electrónicos que solicitan información bancaria personal, **¡incluso si tienen el logo de un banco o de PayPal! Las instituciones financieras nunca le solicitarán información personal por correo electrónico.**

De acuerdo con la Comisión Federal de Comercio (FTC), protección de identidad significa tratar su información personal como el efectivo o un bien valioso. Esto significa ser cuidadoso de no dejarla por ahí y ser reflexivo acerca de quién la está pidiendo, por qué la necesitan y cómo van a protegerla.

Esta es la lista de las señales de alerta comunes de la FTC que le indican que su identidad puede haber sido robada:

- Hay errores en los estados de cuenta de su banco, tarjeta de crédito u otros.
- Hay errores en la explicación de los beneficios médicos de su plan de salud.
- Sus facturas regulares y estados de cuenta no llegan a tiempo.
- Usted recibe facturas o avisos de cobro por productos o servicios que nunca recibió.
- Recibe llamadas de los cobradores por deudas que no le pertenecen.
- Usted recibe una notificación del IRS de que alguien usó su número de Seguro Social.
- Usted recibe correos, correos electrónicos o llamadas sobre cuentas o puestos de trabajo a nombre de su hijo menor de edad.
- Usted recibe avisos de cobros injustificados en su informe de crédito.
- Las empresas rechazan sus cheques.
- Le rechazan de forma inesperada préstamos o puestos de trabajo.

Si determina que su identidad ha sido robada, la FTC recomienda los siguientes pasos:

Coloque una alerta de fraude en su expediente de crédito

Llame a una de las compañías de informes de crédito del país y solicite una alerta de fraude en su informe de crédito. La compañía a la que usted llama debe contactar a las otras dos para poner alertas de fraude en sus expedientes. Una alerta de fraude inicial es válida por 90 días. Si quiere poner una alerta extendida en su informe de crédito después de que su identidad ha sido robada, debe presentar una denuncia policial o un informe ante un organismo del gobierno como la FTC, conocido como “informe de robo de identidad”. Una alerta extendida es válida por siete años. Una alerta extendida exige que el acreedor se ponga en contacto con usted en persona o a través del número telefónico u otra forma de contacto que usted designe para comprobar que usted es la persona que hace la solicitud de crédito.

- **Equifax:** 1 800 525 6285
- **Experian:** 1 888 397 3742

- **TransUnion:** 1 800 680 7289

Considere colocar un "congelamiento de seguridad" a su informe de crédito

También puede “congelar” su informe de crédito. Congelar el informe de crédito significa que los nuevos acreedores no pueden tener acceso a su informe de crédito. Solo un número limitado de entidades podrán ver su expediente mientras esta medida esté vigente, tales como los acreedores ya existentes, algunas entidades gubernamentales como los organismos de manutención infantil y las compañías que vigilan su archivo de crédito a discreción suya para evitar fraudes. Ya que la mayoría de las compañías no abren cuentas de crédito sin revisar antes su informe de crédito, congelarlo puede impedir que los ladrones de identidad abran cuentas nuevas a su nombre. Recuerde que esta medida no evita que los ladrones de identidad se apoderen de cuentas ya existentes. Las compañías de informes de crédito pueden cobrar por este servicio. En algunos estados, no se cobra a las víctimas de robo de identidad por colocar un congelamiento de seguridad.

Solicite sus informes de crédito

El informe de crédito que cada compañía tiene de usted varía un poco, así que es mejor solicitar un informe a cada compañía. Cuando lo solicite, deberá responder algunas preguntas para comprobar su identidad. Lea los informes cuidadosamente para ver si la información es correcta. Si ve errores o señales de fraude, comuníquese con la compañía de informes de crédito.

Cree un informe de robo de identidad

El informe de robo de identidad puede ayudarle a que la información fraudulenta sea retirada de su informe de crédito, a hacer que una empresa deje de cobrar deudas causadas por el robo de identidad y a obtener información sobre las cuentas que el ladrón abrió a su nombre. Para crear un informe de robo de identidad, primero presente una queja ante la FTC en http://www.ftc.gov/complaint o (1) -877-4338; TTY: 1-866-653-4261. La queja presentada se llama declaración jurada de robo de identidad de la FTC (FTC Identity Theft Affidavit). A continuación, usted puede llevar su declaración jurada de la FTC a la policía local o a la policía del lugar donde se produjo el robo y presentar una denuncia. Obtenga una copia de la denuncia policial. Ambos documentos constituyen el informe de robo de identidad.

Para obtener más información de la Comisión Federal de Comercio, visite:
http://www.consumer.ftc.gov/features/feature-0015-identity-theft-resources.

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Herramienta 5:

Mantener registros para demostrar que ha pagado sus cuentas

Al reparar o construir crédito, o manejar finanzas de manera más general, es importante crear una prueba física. ¿Qué quiere decir eso? Esto significa que usted debe llevar registros. Usted mantiene los registros para poder demostrar que:

- Ha pagado a tiempo cuentas que un acreedor ha reportado como morosas.
- Ha pagado una deuda que un acreedor ha reportado como impagadas.
- Ha enviado una carta a un cobrador de deudas que ha afirmado que no la recibió.
- Tiene cobertura de seguro
- Tiene una garantía para un teléfono celular.
- Ha pagado su alquiler en efectivo (recibo).

Esto puede ser difícil. Aquí hay algunos pasos para llevar un sistema de registro organizado.

- **Consiga un calendario o utilice el calendario de cuentas.** Escriba en el calendario cuándo se vencen los pagos regulares. Pida al personal de asistencia legal ayuda sobre cómo empezar a usar las herramientas del Módulo 5.
- **Cuelgue este calendario en un lugar donde lo vea todos los días o en el lugar donde administra su dinero.**
- **Encuentre en su casa un lugar donde administre su dinero.** Puede ser un escritorio, un archivador, un cajón o una caja.

- **Consiga carpetas.** Es posible que desee utilizar etiquetas de colores o carpetas de colores. Dé a cada categoría un color.
  - Los ingresos en la carpeta verde
  - El ahorro y la inversión de activos en carpeta amarilla
  - Los gastos en la carpeta azul
  - La deuda en la púrpura
  - Los informes de crédito en una carpeta de manila

  Las pólizas de seguros, escrituras de la casa, el título de automóvil, partidas de nacimiento, garantías de los grandes artículos como lavadora y secadora, y otros documentos permanentes en otra carpeta. Considere guardar esta carpeta en una caja a prueba de fuego que sea portátil para que pueda llevársela si tiene que evacuar su casa y a prueba de fuego para que esté protegida en caso de incendio. O también puede guardar estas carpetas en una caja de seguridad en un banco o cooperativa de crédito.

- **Ponga la información en la carpeta correspondiente durante el mes.**
  - Los recibos de la tienda de comestibles van en la carpeta azul.
  - Los recibos de sus depósitos en su cuenta de ahorros van en la carpeta amarilla
  - El estado de su cuenta corriente, en la carpeta amarilla
  - El recibo de su cheque de pago, en la carpeta verde
  - La cuenta de la tarjeta de crédito, en la carpeta verde
  - Una carta de impugnación enviada a la agencia de informes de crédito junto con su respectivo acuse de recibo, en la carpeta de manila
- **Una vez por semana, siéntese a pagar las cuentas.** Siempre revise su exactitud primero. Revise los saldos de sus cuentas. Sume el total de los gastos hasta el momento en cada categoría, si usted tiene un presupuesto.
- **Luego tome todos los registros correspondientes al mes y guárdelos juntos.** O bien:

- Manténgalos en las carpetas, ponga una cinta de goma grande alrededor de ellas e identifique el grupo con una etiqueta con el nombre del mes O BIEN
- Saque la información de cada carpeta, colóquela dentro de un sobre grande e identifique el sobre con el nombre del mes.

De esta manera, mantendrá junta toda la información correspondiente a cada mes.

Para facturas pagadas en línea o a través del celular, o impuestos presentados mediante presentación electrónica (e-filing), imprima las páginas de confirmación y guárdelas como se describió anteriormente.

Lista de comprobación para el mantenimiento de registros

Ponga una marca de verificación para indicar "sí"	Registro importante
	Declaraciones de impuestos y documentación complementaria presentada, incluidas las confirmaciones de e-filing
	Recibos de pago
	Registros bancarios
	Deudas: acuerdos de préstamo, estados de pago
	Documentos de seguros
	Cuentas mensuales de tarjetas de crédito, en papel o en formato electrónico
	Recibos: de todo lo que deba incluir en su declaración de impuestos, de las compras importantes, de cualquier cosa que pueda desear devolver.
	Instrucciones y garantías de electrodomésticos y aparatos tecnológicos
	Cuentas médicas y todo lo relacionado con las recetas
	Testamentos, poder notarial y cualquier otro documento legal importante
	Certificados de nacimiento, licencia de matrimonio, certificados de defunción

	Documentos de jubilación
	Documentación del dinero que le deben

Recursos

FDIC.gov, Reparación de crédito:
http://www.fdic.gov/consumers/consumer/ccc/repair.html

Consumer.gov, Construyendo un mejor informe de crédito:
http://www.consumer.ftc.gov/articles/pdf-0032-building-a-better-credit-report.pdf

Para obtener recursos adicionales, visite el sitio en Internet de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor:
http://www.consumerfinance.gov/AskCFPB

Si tiene una queja como consumidor, visite:
http://www.consumerfinance.gov/complaint

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Use esta herramienta con precaución. El CFPB recomienda que no se incluyan los nombres, los números de cuenta; que guarde bajo llave copias completas y cifre copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera; y que destruya las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no sean necesarias.

MÓDULO 8:

Ahorro para emergencias, metas y pago de facturas

¿Tiene el cliente dinero reservado para emergencias o gastos imprevistos?

Si tiene 10 minutos con un cliente…	Si tiene 30 minutos con un cliente…	Si tiene varias sesiones con un cliente…
▪ Herramienta 1: Plan de ahorro	▪ Herramienta 2: Beneficios y límites de activos	▪ Herramienta 3: Encontrar un lugar seguro para los ahorros

¿Qué son los ahorros?

Los ahorros son dinero que se aparta hoy de los ingresos para usarlo en el futuro. Ahorrar dinero ayuda a los clientes a mitigar el impacto de los gastos imprevistos y de emergencias en el futuro. Sin ahorros, un gasto imprevisto puede crear problemas financieros, incluso generar nuevos gastos (cargos por pagos atrasados o intereses por dinero tomado en préstamo) y llevar al impago de otras cuentas como los servicios públicos o el alquiler.

Si las personas ahorran para gastos imprevistos y emergencias con anticipación, podrán hacerles frente cuando se presenten sin tener que dejar de pagar otras cuentas ni pedir dinero prestado. Ahorrar les ayudará a evitar costos adicionales por mora en las facturas o préstamos para cubrir los costos extras que pueden hacer que les sea más difícil alcanzar sus metas.

Es difícil hablar con los clientes acerca de la necesidad de ahorrar cuando están teniendo dificultades para pagar sus cuentas. Sin embargo, incluso las cantidades pequeñas de dinero que se reserven pueden ayudar a los clientes. Siete dólares ahorrados en una cuenta de ahorros cada semana durante un año se traducirán en alrededor de $350 en ahorros para emergencias: la cantidad promedio que se suele solicitar a prestamistas en calidad de préstamo sobre el salario[36].

Ahorrar dinero ahora para gastos imprevistos y emergencias puede ahorrarle dinero después.

Cómo ahorrar: oportunidades

Cualquiera que haya tratado de ahorrar sabe que apartar dinero no es tan fácil como parece. Primero, un cliente tiene que tomar la decisión de ahorrar. Luego tiene que encontrar el dinero que va a ahorrar. Existen básicamente dos formas de encontrar dinero para ahorrar:

- **Reducir el gasto en una o en muchas cosas**. Luego colocar ese dinero "no gastado" en los ahorros. La forma más fácil de encontrar un poco de dinero para ahorrar es eliminar un gasto importante.

  Pero el gran reto es convertir ese "dinero ahorrado" en ahorros. El dinero que se ahorra al no gastar se puede poner en una alcancía o en un sobre en casa y luego, en una cuenta de ahorros en un banco, cooperativa de crédito o una tarjeta de débito prepagada. Si no tiene un lugar para apartarlo, será fácil que lo gaste en lugar de ahorrarlo.

- **Aumentar el ingreso**. Los clientes pueden encontrar un trabajo de medio tiempo o presentar declaraciones de impuestos para reclamar los créditos tributarios para los que califican. Por ejemplo, la devolución de impuestos se puede ahorrar para emergencias o gastos imprevistos, para gastos anuales (regreso a la escuela o compras navideñas),

---

[36] Oficina para la Protección Financiera del Consumidor. Consumer Financial Protection Bureau Study Finds Debt Trap Concerns with Payday and Deposit Advance Loans. Abril de 2013. http://files.consumerfinance.gov/f/201304_cfpb_payday-factsheet.pdf. El importe medio prestado por los consumidores en la muestra fue de $ 350. El tamaño del préstamo promedio fue de $ 392, lo que indica que hay más consumidores con tamaño de los préstamos sustancialmente por encima de su media que sustancialmente por debajo. La mayoría de los préstamos en el grupo de la muestra eran de alrededor de $ 250, $ 300 y $ 500.

utilizarlo para pagar deudas, utilizarlo para reparaciones del auto o apartarlo para el mantenimiento del hogar. Consulte el *Módulo 3, Herramienta 4: Aumento de sus ingresos a través de créditos fiscales.*

Muestre a los clientes la *Herramienta 1: Plan de ahorro* para comprender por qué necesitan ahorrar, cuánto necesitan ahorrar y cómo pueden comenzar a encontrar el dinero para ahorrar.

Cómo hacer que el ahorro sea automático

Si el cliente recibe un sueldo fijo, una forma de acumular ahorros es a través del depósito directo a una cuenta bancaria o en una tarjeta de nómina.

1. **Usar el depósito directo ahorra tiempo y dinero.** Con el depósito directo, su cliente no tiene que acudir a ninguna parte para cambiar su cheque y usarlo. Y los fondos generalmente están disponibles tan pronto como se depositan. Eso significa que el cliente recibe su pago a tiempo, incluso si no está trabajando el día de pago, y que le pagan al inicio del día de pago, no al final del día.
2. **Con una cuenta bancaria, la persona puede hacer arreglos para que una parte del dinero depositado se traslade automáticamente a una cuenta de ahorros.** Si el cheque de pago semanal de $245 es depositado directamente en una cuenta de cheques cada semana, el titular de la cuenta puede ordenar que se transfieran de forma automática 10 dólares a una cuenta de ahorros. Una vez que se establece este sistema, el titular de la cuenta puede olvidarse de esos $10. Y, al final del año, tendrá más de 500 dólares en esa cuenta.

Si el empleador del cliente le permite dividir su depósito directo, podría considerar depositar parte de su sueldo en una cuenta de ahorros y el resto en su cuenta corriente para pagar sus cuentas y otros gastos. El cliente debería preguntar en el banco si hay algún cargo asociado a las cuentas de cheques y de ahorros.

Algunas tarjetas de nómina tienen una característica de ahorro o de "monedero". Esta característica permite al cliente apartar parte de su pago en la tarjeta para ahorrar. El cliente debe preguntar a su empleador acerca de las características específicas de su tarjeta de nómina También debería preguntar acerca de las tarifas de la tarjeta.

Ahorros y beneficios públicos: límites de activos

Si el cliente está recibiendo beneficios públicos, es posible que desee saber acerca de los límites de activos. Los límites de activos son las reglas sobre la cantidad que una persona puede tener en bienes antes de que sus beneficios se reduzcan o eliminen. Los diferentes beneficios tienen límites diferentes.

Los activos son las cosas que usted tiene y que tienen valor. El dinero que hay en una cuenta de ahorros o cuenta corriente es un activo. Un vehículo, una casa, el inventario de la empresa y una parcela de tierra también son ejemplos de activos.

Los activos ayudan a construir seguridad financiera, **pero si el consumidor recibe beneficios públicos, los activos pueden afectar la cantidad de beneficios que puede recibir.** En general, los activos que pueden ser contados al solicitar beneficios son los activos "líquidos". Estos son el dinero que hay en cuentas corrientes, cuentas de ahorros y cuentas de inversión. Si el consumidor tiene un vehículo o casa propia, estos activos, por lo general, no cuentan a la hora de calificar para los beneficios.

Utilice la *Herramienta 2: Beneficios y límites de activos* para entender los límites de activos de los beneficios que recibe.

Un lugar seguro para sus ahorros

Dependiendo de la situación económica que enfrenta el cliente, apartar dinero puede ser una tarea muy difícil. Pero también es una oportunidad para hablar de la relevancia de los ahorros, especialmente para emergencias, y las opciones de lugares seguros para ahorrar. Es importante entender los riesgos y los beneficios de cada uno de los lugares donde puede colocarse el dinero hasta que sea necesario. Una consideración clave es el costo potencial de cada producto financiero.

La *Herramienta 3: Encontrar un lugar seguro para los ahorros* puede ayudar a los consumidores a identificar la mejor opción para ahorrar, pero aquí hay algunas cosas para tener en cuenta.

Seguro federal para instituciones financieras

Los bancos y cooperativas de crédito son instituciones de depósito aseguradas. Ofrecen protección contra pérdidas en el caso de que a la institución le ocurra algo.

La Corporación Federal de Seguro de Depósitos (FDIC, por sus siglas en inglés) asegura el dinero en los bancos. La Administración Nacional de Cooperativas de Crédito (NCUA, por sus siglas en inglés) asegura el dinero de las cooperativas de crédito.

En general, el límite es de $250,000 por depositante, por institución asegurada. La FDIC y la NCUA no aseguran dinero utilizado para comprar acciones, fondos de inversión, pólizas de seguro de vida, anualidades u otros valores, ni siquiera cuando se adquieren a través de un banco o cooperativa de crédito.

¿Cómo puede un cliente determinar si los depósitos en un banco o cooperativa de crédito están asegurados? Pida a los clientes que busquen los logotipos de la FDIC o la NCUA. Estos estarán en la puerta, aparecen en las páginas web del banco o la cooperativa de crédito, o en todos los materiales del banco o cooperativa de crédito. En el caso de las tarjetas prepagadas, los clientes deben buscar en la página web si la tarjeta está asegurada por la FDIC.

Informes de historial bancario

El informe de historial bancario de una persona puede afectar negativamente el tipo de cuenta que puede abrir.

Cuando un consumidor completa una solicitud para abrir una cuenta bancaria, el banco o cooperativa de crédito se comunica con compañías como ChexSystems, TeleCheck, Early Warning y otras como ellas para averiguar si el consumidor ha tenido dificultades en el pasado usando una cuenta de cheques, incluyendo si ha extendido cheques sin fondos o ha participado en un presunto fraude.

Estas agencias recopilan información acerca de cómo los consumidores manejan las cuentas de ahorros y de cheques. Lo hacen para las instituciones financieras que forman parte de su red. Las instituciones financieras usan la información para evaluar el riesgo de apertura de una cuenta por parte de una persona específica con base en su historial de manejo de cuentas similares.

El informe incluye:

- Información sobre las cuentas, como el número de ruta de tránsito y/o número de cuenta
- La fecha en que se informó acerca de una cuenta
- El motivo del informe
- Información proporcionada por los minoristas y otras entidades comerciales sobre cheques devueltos que ha sido enviada a una agencia de informes como la red SCAN (Red Compartida de Autorización de Cheques)

Si a un consumidor se le niega una cuenta corriente debido total o parcialmente a un informe de cualquiera de estas agencias especializadas en informes del consumidor, el consumidor tiene derecho a que se le brinde en forma gratuita cierta información contenida en su expediente de la agencia. En la notificación que reciba del banco o la cooperativa de crédito se indicará el nombre, la dirección y el número telefónico de la empresa de informes del consumidor y las instrucciones para ponerse en contacto con ella para obtener la información en forma gratuita.

Identificación y corrección de errores en su informe de historial bancario

Si usted encuentra errores en su informe de historial bancario, puede solicitar su corrección mediante el envío de una carta (puede optar por utilizar el correo postal normal o certificado) que describa el error, junto con copias de las pruebas correspondientes.

Usted puede pedir su propio informe gratuito a ChexSystem en línea en http://www.consumerdebit.com, llamar al (800) 428-9623 para recibir más información o enviar una solicitud por escrito a:

Chex Systems, Inc.
7805 Hudson Road, Suite 100
Woodbury, MN 55125.

Usted puede solicitar la divulgación de su archivo anual de TeleCheck Services llamando al (800) 366-2425. Puede solicitar su informe de TeleCheck Services enviando una solicitud por escrito que incluya un número de teléfono de contacto durante el día, una copia de su licencia de conducir, su número de Seguro Social y una copia de un cheque anulado a:

TeleCheck Services, Inc.
Attention: Consumer Resolution – FA
P.O. Box 4514
Houston, TX 77210-4515.

Para solicitar su informe de Early Warning, llame al (800) 325-7775.

Plan de ahorro

La mayoría de personas en EE. UU. no tiene suficientes ahorros para cubrir una emergencia de $1.000[37]. Ya sea que tengan un ingreso bajo o alto, la mayoría de las personas puede prever que tendrá aproximadamente $2,000 de gastos imprevistos o de emergencia en un año[38]. Estos incluyen cuentas médicas que no cubre el seguro, reparaciones de vehículos, reparaciones en la vivienda y aparatos, y cuentas que seguirán teniendo que pagar si pierden su empleo. Pero también podrían incluir demandas legales que un consumidor esté obligado a pagar

¿Qué es un plan de ahorro?

Un plan de ahorro es un plan que incluye:

- **Los motivos que tiene la persona para ahorrar.** Esto incluiría sus metas, establecer un fondo de emergencias, tener el dinero para pagar el seguro del automóvil dentro de tres meses o asegurarse de tener dinero suficiente destinado a los gastos de regreso a la escuela.
- **El monto que la persona necesita ahorrar.** Esta es la cantidad total de dinero que la persona necesita apartar. ¿Necesita ahorrar todo de una vez? No. El plan de ahorro le ayudará a obtener una cantidad de dinero que pueda ahorrar todos los meses para alcanzar todas sus metas de ahorro.[39]
- **Cómo encontrar el dinero para ahorrar.** Esto se refiere a las estrategias específicas que el consumidor utilizará para encontrar el dinero que necesita para ahorrar. Muchas personas no tienen ingresos que no utilicen. Deben tomar la decisión de reducir un gasto (o más de uno) para poder pagar otra cosa. O deben buscar una forma para obtener más ingresos. ***Otro ejemplo de estrategia es usar el depósito directo automático para ahorrar o transferir una cantidad fija a una cuenta de ahorros si se recibe un pago con regularidad.***
- **Dónde colocar ese dinero ahorrado.** Los ahorros deben estar en un lugar seguro para asegurarse de que estén disponibles cuando sea necesario. Una parte importante

---

[37] Dickler, Jessica, Most Americans can't afford $1000 in emergency expenses, CNN Money, 11 de agosto de 2011. Vea http://money.cnn.com/2011/08/10/pf/emergency_fund.

[38] Federación de Consumidores de Estados Unidos (CFA, por sus siglas en inglés). Vea http://www.consumerfed.org.

[39] Aunque la cantidad de ahorros para su fondo de emergencia varía de cliente en cliente según sus necesidades, se ha recomendado como punto de partida de $500 a $1,000. Vea http://www.AmericaSaves.org.

del plan de ahorro del cliente es identificar específicamente dónde colocará el dinero que ha ahorrado.

¿Cuáles son los beneficios de un plan de ahorro?

- Permite a un cliente crear su propia red de seguridad personal.
- Los clientes pueden tener la tranquilidad de saber que tienen un poco apartado para hacer frente a gastos imprevistos o emergencias.
- A medida que ven cómo crecen las pequeñas cantidades, se irán acercando a sus metas y casi siempre pagarán menos que si usaran su crédito o el sistema de alquiler con opción a compa.
- Además, el cliente puede ahorrar dinero al evitar cargos de mora, cargos de intereses y otros costos relacionados con el incumplimiento de pagos o con la obtención de préstamos. Y, si evita tomar préstamos, no tendrá que comprometer ingresos futuros para saldar la deuda.

He aquí un ejemplo de escenario en el que se utilizan diferentes opciones para afrontar los gastos de emergencia. En el ejemplo se compara el costo de pagar un gasto inesperado con ahorros de emergencia, con una tarjeta de crédito o con un préstamo sobre el sueldo.

COSTO DE REEMPLAZAR LAS BUJÍAS DE SU AUTOMÓVIL = $350.

	Ahorros de emergencia	Tarjeta de crédito	Préstamo sobre el sueldo
Cantidad	$350	$350	$350
APR[40]		Tasa porcentual anual (APR) de 21.99%	$15 por cada $100 prestados por 14 días. Esto significa 391% de tasa porcentual anual (APR)[41].
Pago		Se debe pagar al menos cierta cantidad cada mes[42]. (Para los fines del ejemplo, la persona elige un pago fijo mensual de $50).	Debe pagar la cantidad del préstamo ($350) más cargos ($52.50) en el plazo de 14 días. Si no se puede pagar todo el préstamo en un plazo de 14 días, se puede extender por otros 14 días con un cargo adicional de ($52.50)[43].
Costo total adicional y tiempo para pagar	$0	Usted pagaría $28.11 en intereses además del capital prestado. Le tomará algo más de ocho meses[44] pagar la cantidad completa.	El costo total depende del tiempo que le tome ahorrar para pagar la totalidad del préstamo. Si renueva o extiende este préstamo siete veces, estaría en deuda por 14 semanas adicionales, y podría pagar hasta $367.50 en cargos[45].

[40] Solo se proporciona a modo de ejemplo. Los términos reales de las tarjetas de crédito y los préstamos sobre el sueldo varían, y algunos estados restringen los préstamos sobre el sueldo. El CFPB indica que la APR sobre las tarjetas de crédito puede oscilar entre 12 por ciento y 30 por ciento. Para los préstamos sobre el sueldo, el CFPB indica que el costo del préstamo (cargo de financiamiento) puede variar entre $10 y $30 por cada $100 prestados. Un préstamo normal sobre el sueldo de dos semanas con una comisión de $15 por $100 equivale a una APR de casi 400%. Vea CFPB, *What is a payday loan?* 6 de noviembre de 2013. Vea http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1567/what-payday-loan.html.

[41] Algunos estados tienen leyes que limitan la cantidad de los préstamos y/o las tasas de interés de esos préstamos

[42] La mayoría de las compañías de tarjetas de crédito permiten a los clientes pagar un porcentaje del monto adeudado, lo que hace que el pago mínimo varíe de mes a mes. Para los fines de este ejemplo, mostramos un pago mensual fijo.

[43] Estos plazos y cifras solo se proporciona a modo de ejemplo. Los costos y plazos reales de los préstamos sobre el sueldo o sin garantía material varían. *Vea* Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB), *Payday Loans and Deposit Advance Products: A White Paper of Initial Data Findings*, 24 de abril de 2013. Vea http://files.consumerfinance.gov/f/201304_cfpb_payday-dap-whitepaper.pdf.

[44] Para pagar la totalidad del saldo de esta tarjeta de crédito, la persona tendrá que hacer pagos de $50 durante siete meses, y luego pagar un poco más de $28 en el octavo mes.

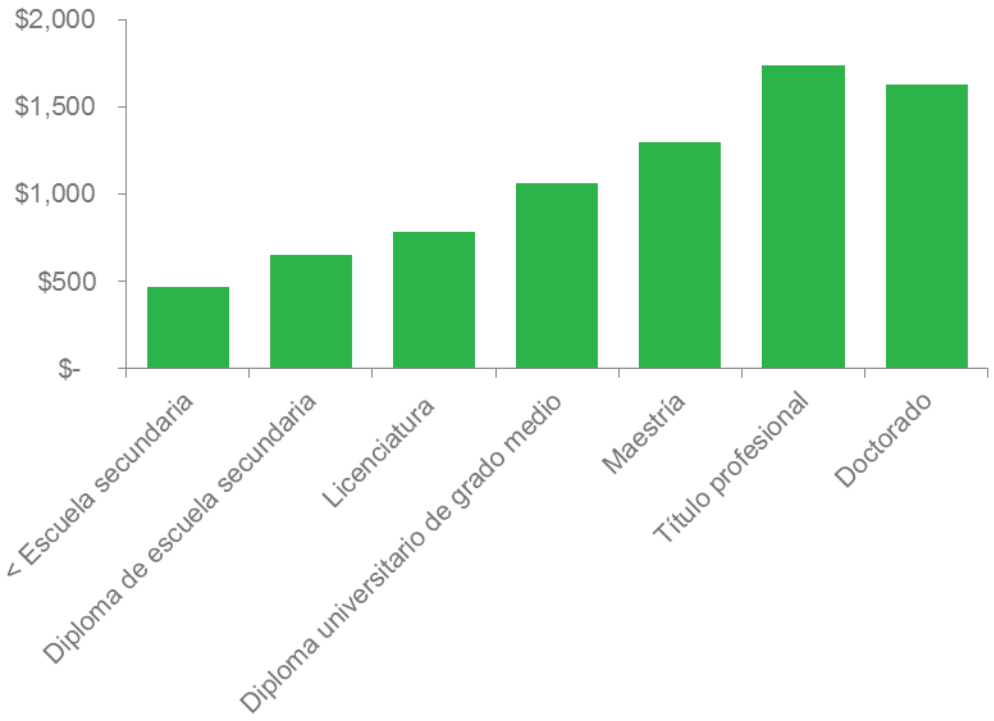
[45] Dos tercios de las personas que solicitan repetidamente préstamos sobre el sueldo toman más de siete préstamos en un año. Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB), *Payday Loans and Deposit Advance Products.*

Ahorrar para la educación

Quienes tienen hijos pueden querer esforzarse para ofrecerles una vida mejor. Ahorrar para la educación o capacitación postsecundaria de los hijos puede ser una de sus metas financieras, ya que la ven como un camino hacia "una vida mejor".

La educación postsecundaria, es decir la capacitación o educación a la que se accede después de terminar la escuela secundaria, puede ser una inversión importante de tiempo y de dinero. Es probable que la capacitación y la educación después de la graduación de la escuela secundaria (inclusive después de la obtención del certificado de Desarrollo Educativo General o GED, por sus siglas en inglés) conduzca a salarios superiores en promedio, menores posibilidades de sufrir desempleo y mayores oportunidades de alcanzar la seguridad financiera.

FIGURE 3: GANANCIAS SEMANALES MEDIAS, 2012



Fuente: Oficina de Estadísticas Laborales, *Proyecciones de Empleo. Education Pays*, según consulta realizada en abril de 2014. Vea http://www.bls.gov/emp/ep_chart_001.htm.

Ahorrar para la educación de los hijos puede ayudar a pagar los costos crecientes de la capacitación y la educación después de la secundaria. El dinero ahorrado para la educación postsecundaria también puede reducir la cantidad de dinero que se debe pedir prestado y puede aumentar el número de opciones que tienen los hijos para estudiar después de la secundaria. Existen muchos productos financieros dirigidos a ayudar a las personas a ahorrar para la educación de sus hijos, pero el primer paso es establecer una meta y apartar dinero específicamente para esa meta.

Una vez que se ha hecho esto, se puede ahorrar para la educación postsecundaria en una cuenta de ahorros, un certificado de depósito, o una opción de inversión diseñada específicamente para ayudar a las personas a ahorrar para la educación postsecundaria. Una opción es un plan de ahorro 529 para la universidad. Estos son planes de ahorros con ventajas tributarias diseñados para ayudar a los padres, tutores y abuelos a ahorrar para la educación de los niños.

Para recibir más información sobre ahorro para la universidad con un Plan 529, visite www.collegesavings.org.

Cuentas de ahorro para niños

Las personas que quieran enseñar a sus hijos a ahorrar pueden abrir una cuenta de ahorros para sus hijos. Cada institución financiera tiene sus propias políticas; por lo tanto, investigue las opciones de bancos y cooperativas de crédito locales y en línea.

¿Cuáles son los beneficios de abrir una cuenta de ahorros para un niño?

- Proporciona un lugar seguro para que el niño coloque el dinero que gane o reciba como regalo
- Inicia al niño en el ahorro y el uso de los servicios financieros
- Ayuda al niño a construir activos y aprender a planear para el futuro

Herramienta 1:

Plan de ahorro

Esta herramienta puede ayudarle a hacer un plan para ahorrar dinero para:

- Sus metas
- Gastos
- Gastos inesperados y emergencias

Hay dos pasos para hacer un plan de ahorro. En primer lugar, responda la serie de preguntas que encontrará más adelante para ver si la creación de un fondo de emergencia o para tiempos difíciles puede ser adecuada para usted.

En caso afirmativo, complete el plan de ahorro mediante la hoja de cálculo que se encuentra a continuación. Para completar esta hoja de cálculo, tendrá que saber:

1. **Sus metas de ahorro.** Si no las ha establecido, considere el uso de la información y las herramientas del *Módulo 2*: *Establecimiento de metas y planificación de compras*.
2. **Estrategias que puede utilizar para ahorrar dinero.** La hoja de cálculo anima a ser lo más específico posible. Vea el ejemplo en la hoja de cálculo para empezar.
3. **¿Dónde va a colocar el dinero que ahorre?**

✎ ¿La creación de un fondo de emergencia o para tiempos difíciles es adecuada para usted?

Conteste las siguientes preguntas para ver si la creación de un **fondo de emergencia** o **fondo para tiempos difíciles** puede ser adecuada para usted y su familia.

Objetivos: ¿Tiene los ahorros necesarios para alcanzar sus objetivos?	**Sí**	**No**
Gastos: ¿Tiene dinero destinado a los gastos que se presentan de una a cuatro veces al año? *Por ejemplo, el seguro del automóvil, el seguro del arrendatario, gastos para regreso a la escuela, cumpleaños, celebraciones (regalos, comida especial, etc.)*	**Sí**	**No**
Gastos imprevistos y situaciones de emergencia: ¿Tiene dinero apartado para emergencias o gastos imprevistos? *Por ejemplo, una llanta pinchada u otro problema con el automóvil, gastos médicos, la necesidad de adquirir un aparato nuevo, la pérdida del empleo*	**Sí**	**No**

Si respondió "no" a alguna de estas preguntas, desarrollar un plan de ahorro puede ser un gran paso para usted.

Con relación a las preguntas anteriores a las que respondió "no", ¿cómo paga sus metas, los gastos que se presentan de una a cuatro veces al año y los gastos

imprevistos y emergencias? Marque todas las opciones que correspondan en su caso.

____ No sé. Simplemente las cosas se resuelven.

____ Dejo de pagar las otras facturas para cubrir el gasto inesperado o la emergencia.

____ Pido prestado dinero a otros familiares o amigos.

____ Pido un préstamo sobre el sueldo.

____ Obtengo dinero a través de una casa de empeño.

____ Uso la tarjeta de crédito.

____ Uso un préstamo anticipado de devolución tributaria (RAL).

____ Uso la devolución tributaria.

____ Uso un préstamo sobre el título de propiedad del automóvil.

____ Pido a las personas que me deben dinero que me lo devuelvan.

✎ Plan de ahorro[46]

Nombre _____ **Fecha** _____

Meta de ahorros	Cantidad total necesaria	Meses para alcanzar la meta	Cantidad mensual para ahorrar	Estrategias para ahorrar	Cantidad mensual ahorrada	Lugar seguro y protegido para colocar los ahorros
Por ejemplo: *Ahorrar $1,000 en un fondo de emergencia en 10 meses.*	*$1,000*	*10*	*$100*	*Reducir el servicio de cable a un servicio básico*	*$40*	*Cuenta de ahorros en un banco o cooperativa de crédito. Por lo general exigen un depósito mínimo*
				Reducir una salida de comida rápida con la familia por semana	*$60*	
				Total mensual ahorrado	**$100**	

46 Esta tabla se refiere a un plan de ahorro mensual. Los depósitos de ahorros irregulares y los depósitos de Créditos Tributarios por Ingresos de Trabajo (EITC) federales y estatales, entre otros, también pueden introducirse como depósitos que se hacen una sola vez. Un ejemplo puede ser el depósito de $200 de un EITC de $2,000.

Una vez que tenga su plan de ahorro, asegúrese de añadirlo a su presupuesto de flujo de caja. Para obtener más información sobre los presupuestos de flujo de caja, vea el *Módulo 5*: *Llegar a fin de mes*. Para mayor información sobre el establecimiento de una cuenta para ahorrar, vea el *Módulo 8: Ahorro para emergencias, metas y pago de facturas*.

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 2:

Beneficios y límites de activos

Si está recibiendo beneficios públicos, es posible que desee completar esta herramienta para saber cómo sus ahorros podrían afectar sus beneficios.

> **Límites de activos y ahorros**
>
> Incluso si recibe beneficios públicos, por lo general puede tener algunos ahorros. Los ahorros son importantes para crear estabilidad financiera.

Los activos son las cosas que le pertenecen y que tienen valor. Su dinero en una cuenta de ahorros o de cheques es un activo. El auto, la casa, el inventario de la empresa y la tierra también son ejemplos de activos.

Los activos le ayudan a crear seguridad financiera para usted y su familia. **Pero si recibe beneficios públicos, algunos de sus activos pueden afectar los beneficios que recibe.** En general, los activos que pueden ser contados al solicitar beneficios son los activos "líquidos". El dinero en cuentas corrientes, cuentas de ahorros y cuentas de inversión son ejemplos de activos líquidos. Si usted tiene un automóvil o una casa propia, estos activos, por lo general, no cuentan a la hora de determinar si usted califica para los beneficios. Sin embargo, en algunos estados, si el valor de un automóvil supera un valor establecido, puede contarse el importe por encima de ese valor.

Si ahorró dinero del crédito tributario por ingresos de trabajo, este ahorro no cuenta en su límite hasta por 12 meses.

¿Recibe beneficios públicos? Por ejemplo vales de alimentación (SNAP), ayuda económica (TANF), seguro de ingreso suplementario (SSI), Medicaid, etc.	Sí	No

Si usted contestó sí a la pregunta anterior, es posible que desee revisar la siguiente herramienta.

Es importante tener en cuenta que algunos de los beneficios son de carácter federal, y algunos beneficios provienen del estado. Asegúrese de averiguar las normas que se aplican a los beneficios que usted obtiene en su propio estado. **Por favor, observe que las normas respecto a los beneficios cambian regularmente, así que revíselas anualmente para garantizar su exactitud.**

✎ Beneficios y límites de activos

Beneficio[47,48]	¿Tiene esto?	Límites de activos	Información de contacto y otra información
SNAP[49] Programa de Nutrición Suplementaria, también llamado cupones para alimentos o vales de alimentación		A pesar de que los estados tienen facultades discrecionales, los límites de activos federales para los beneficios de SNAP son hasta $2,000 en recursos contables (cuenta bancaria) o $3,250 si un miembro del hogar es mayor de 60 años o discapacitado[50]. Los estados que utilizan elegibilidad categorizada de base amplia no tienen límites de activos[51]. [52] Esto significa que si una persona califica para TANF, SSI o Asistencia General (General Assistance), automáticamente calificará para SNAP.	Para obtener información sobre los beneficios de SNAP en su estado, llame al número de la línea directa de ayuda de su estado. Para averiguar el número de la línea directa de ayuda, visite: http://www.fns.usda.gov/snap/state-informationhotline-numbers

[47] Esta información está en vigencia desde noviembre de 2014 y concierne a 2014.

[48] Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de EE. UU. Vea http://www.fns.usda.gov/snap/eligibility.

[49] En general, solo se cuentan sus activos líquidos, como el efectivo o el dinero en ahorros o cuentas corrientes. Esto significa que usted puede seguir siendo elegible para recibir los beneficios aunque tenga una casa o, a veces, un vehículo. El hecho de que un activo cuente en el límite depende del programa y el estado.

[50] Ciertos recursos NO se cuentan, como por ejemplo, una vivienda y una parcela de tierra, los recursos de las personas que reciben Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI), los recursos de las personas que reciben Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF, anteriormente AFDC) y la mayoría de los planes de jubilación (pensiones). Los procedimientos para el manejo de los vehículos se determinan a nivel estatal. Vea Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de EE. UU., http://www.fns.usda.gov/snap/eligibility.

[51] Los estados tienen la opción de inscribir a las personas por medio de elegibilidad categorizada de base amplia. Esto elimina la prueba de activos específicamente para SNAP, porque las personas son inscritas con base en su inscripción en otros programas. Vea http://www.fas.org/sgp/crs/misc/R42054.pdf.

[52] Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de EE. UU. Vea http://origin.www.fns.usda.gov/snap/rules/Memo/BBCE.pdf.

Beneficio[47,48]	¿Tiene esto?	Límites de activos	Información de contacto y otra información
TANF - Asistencia Temporal para Familias Necesitadas		De $1,000 a $3,000 en la mayoría de los estados. El límite en Nevada es $6,000[53]. Colorado, Illinois, Ohio, Luisiana, Alabama y Virginia eliminaron las pruebas de activos en relación con la elegibilidad para TANF.	Para obtener más información sobre su programa estatal o tribal de TANF, visite: http://www.acf.hhs.gov/programs/ofa/help
Seguro de Ingreso Suplementario - SSI		$2,000 si es soltero(a) $3,000 si está casado(a)	Para obtener más información sobre el SSI o para solicitar los beneficios, visite: http://www.socialsecurity.gov/agency/contact/ para obtener la información de contacto de su Oficina de Administración del Seguro Social.
SSDI **Seguro de Discapacidad del Seguro Social**		No hay límites de activos	Para obtener más información sobre el SSI o para solicitar los beneficios, visite: http://www.socialsecurity.gov/agency/contact para obtener la información de contacto de su Oficina de Administración del Seguro Social.
Vivienda pública		Generalmente, solo se cuenta el ingreso proveniente de los activos.	Para obtener más información sobre las opciones de vivienda pública y la elegibilidad, comuníquese con su oficina de vivienda local: http://portal.hud.gov/hudportal/HUD?src=/states

[53] Nevada aumentó su límite a $6,000 en 2014. https://dwss.nv.gov/TANFFacts.html#DWSSresources

Beneficio[47,48]	¿Tiene esto?	Límites de activos	Información de contacto y otra información
Asistencia de alquiler			Además de los requisitos relacionados con los ingresos, estos programas pueden tener límites de activos que se consideran para determinar la elegibilidad.
Programa de Ayuda de Energía Eléctrica para Personas de Bajos Ingresos (LIHEAP)		Los beneficiarios — gobiernos estatales y tribales — pueden usar elegibilidad categorizada para el LIHEAP. Esto significa que si algún miembro de la familia recibe beneficios de los programas TANF, SSI o SNAP, la familia puede ser elegible para los beneficios del LIHEAP. A pesar de que la mayoría de los estados no tienen límites de activos, donde estos límites existen oscilan entre $2,000 y $5,000.	Para obtener información sobre su programa LIHEAP estatal o tribal, visite: http://www.liheap.ncat.org/snapshots.htm
Otros programas de ayuda para pagar los gastos de electricidad			
Medicaid familiar[54]		Ninguna prueba de límite de activos debido al reglamento de la Ley de Atención Asequible que entró en vigor en 2014.	Para obtener más información sobre su programa estatal de Medicaid, visite: http://www.medicaid.gov/medicaid-chip-program-information/by-state/by-state.html

54 Vea https://www.federalregister.gov/articles/2012/03/23/2012-6560/medicaid-program-eligiblity-changes-under-the-affordable-care-act-of-2010#h-28.

Beneficio[47,48]	¿Tiene esto?	Límites de activos	Información de contacto y otra información
Programa estatal de seguro de salud para los hijos (SCHIP o CHIP)		La mayoría de los estados no exigen ninguna prueba de límite de activos; comuníquese con el administrador del estado para obtener más información.	Para obtener más información sobre el programa CHIP de su estado, visite: http://www.medicaid.gov/medicaid-chip-program-information/by-state/by-state.html
Otro:			

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 3:

Encontrar un lugar seguro para los ahorros

Apartar dinero puede ser difícil. A menudo significa que usted tiene que recortar otro gasto. Por ejemplo, puede que haya renunciado al servicio de cable o de antena parabólica premium por el básico. O que haya encontrado una nueva fuente de ingresos. O que haya aceptado otro empleo de medio tiempo o recibido una devolución tributaria.

Una vez haya reservado el dinero, necesitará un lugar seguro para colocarlo. Para algunas personas, un lugar secreto en su casa puede ser un lugar seguro, aunque tiene algunas desventajas. Para otras personas, puede ser una cuenta en un banco o una cooperativa de crédito.

Si no sabe dónde colocar su dinero o si desea asegurarse de que el lugar que eligió es seguro, utilice la siguiente herramienta. Piense en los beneficios y en los riesgos de cada opción. Existen algunos beneficios y riesgos de cada opción ya enumerados como punto de partida.

Lugar seguro para colocar su dinero	Beneficios	Riesgos	Otros datos de interés
Un lugar secreto en casa	No tiene costos de mantenimiento. Es de fácil acceso. Esconveniente.	Puede perderse, ser robado o destruido en un incendio o desastre natural. Puede exponerle al riesgo de sufrir un robo en su hogar.	

Lugar seguro para colocar su dinero	Beneficios	Riesgos	Otros datos de interés
Un familiar o amigo	No tiene costos de mantenimiento.	Puede perderse, ser robado o destruido en un incendio o desastre natural. Puede exponer a un familiar o amigo al riesgo de sufrir un robo en su hogar.	
Tarjeta de débito prepagada (tarjeta de valor acumulado)	Es de fácil acceso. Es conveniente. No es necesario tener una cuenta en un banco o cooperativa de crédito.	Puede tener cargos por activación, por agregar fondos, por uso de la tarjeta, etc. Puede no estar asegurada a su nombre ni tener la misma protección en caso de pérdida o robo que una cuenta de ahorros si se le pierde o le roban la tarjeta o el PIN.	Revise el acuerdo de la tarjeta para asegurarse de entender los cargos y ver si tiene protección contra pérdida o robo.
Cuenta de ahorros o cuenta corriente asegurada por el gobierno federal	Si la institución está asegurada por el gobierno federal, hasta $250,000 por depositante están protegidos. A diferencia del efectivo, el dinero no se puede perder ni destruir en un incendio u otro desastre. Por lo general, se puede recuperar si alguien lo roba usando su tarjeta ATM o de débito.	Le pueden cobrar cargos si no cumple con las normas de la cuenta Las normas pueden incluir la obligatoriedad de mantener un saldo mínimo en la cuenta para evitar un cargo mensual.	Es posible que no le permitan abrir una cuenta por un período de tiempo si le han cerrado una cuenta debido a comisiones de cuenta y deudas impagadas en los últimos cinco años. Asegúrese de que entiende las cuotas mensuales y otros cargos.

Lugar seguro para colocar su dinero	Beneficios	Riesgos	Otros datos de interés
Bonos de ahorro de EE. UU.	El dinero no puede perderse o destruirse en un incendio u otro desastre. Si usted tiene un bono de papel, los fondos pueden ser recuperados. La tasa está garantizada por la duración del bono.	Pierde parte de los intereses si cobra en efectivo el bono antes de que se cumpla el plazo.	
Otro			

A partir de esta información, el mejor lugar para colocar mis ahorros es: _____.

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Recursos

Para obtener recursos adicionales, visite el sitio en Internet de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor:
http://www.consumerfinance.gov/AskCFPB

Si tiene una queja como consumidor, visite:
http://www.consumerfinance.gov/complaint

MÓDULO 9:

Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Encontrar lo que funciona para usted

¿El cliente ha considerado el uso de diferentes productos o servicios financieros para ayudar a administrar el ingreso y los gastos?

Si tiene 10 minutos con un cliente…	Si tiene 30 minutos con un cliente…	Si tiene varias sesiones con un cliente…
▪ Herramienta 1: Conocer sus opciones: Entender lo que necesita	▪ Herramienta 2: Hacer preguntas: Averiguar dónde encontrar lo que necesita ▪ Herramienta 3: Conceptos básicos sobre los servicios de dinero y bancarios	▪ Herramienta 4: Lista de comprobación para abrir una cuenta ▪ Herramienta 5: Remesas ▪ Herramienta 6: Manejo de una cuenta en un banco o cooperativa de crédito

Comprender los productos y servicios financieros puede ser complicado, porque hay muchas personas y empresas que prestan servicios financieros. Los bancos y las cooperativas de crédito son lo primero que probablemente viene a la mente. Pero hay muchos lugares que ofrecen servicios financieros. Algunos de ellos son:

- Almacenes por departamentos: tarjetas de crédito o tarjetas de cargo

- Concesionarios de automóviles: préstamos para vehículos
- Grandes superficies minoristas, tiendas de conveniencia, supermercados y otras tiendas: cambio de cheques, pago de facturas, giros postales, tarjetas de prepago y transferencias de dinero
- Cambistas de cheques y prestamistas sobre el sueldo: cobro de cheques, transferencias de dinero, pago de facturas, órdenes de pago, tarjetas de prepago y préstamos a corto plazo
- Productos y servicios que se ofrecen en línea o a través de Internet: transferencias de dinero, servicios de pago de facturas, préstamos, herramientas de gestión financiera, "carteras" o "cuentas" en línea y tarjetas de prepago
- Entidades hipotecarias: préstamos para vivienda
- Preparadores de impuestos comerciales: préstamos anticipados sobre devoluciones fiscales
- Empresas financieras para el consumidor: préstamos
- Servicio Postal de Estados Unidos: giros postales y transferencias de dinero
- Transferencias internacionales de dinero: tiendas, en línea o a través de Internet y vendedores de móviles.

El gobierno federal emite préstamos educativos, ofrece bonos de ahorro y proporciona la tarjeta Direct Express® a quienes reciben beneficios federales si no tienen una cuenta bancaria.

La elección de productos financieros

La selección de un proveedor de servicios financieros puede ser difícil, ya que hay muchas opciones en el mercado actual. Para ayudar a un cliente a elegir al proveedor de servicios financieros correcto hay que empezar por entender el motivo por el que lo necesita. ¿Necesita un lugar seguro para colocar el dinero que está ahorrando para alcanzar una meta financiera? ¿Está buscando una manera cómoda de pagar sus cuentas? ¿Necesita un préstamo para comprar un vehículo?

Utilice la *Herramienta 1: Conocer sus opciones* para ayudar a identificar la razón principal por la que el cliente necesita productos o servicios financieros.

Luego utilice la *Herramienta 2: Hacer preguntas: Averiguar dónde encontrar lo que necesita* para ayudar a su cliente a hacer las preguntas correctas antes de utilizar un proveedor de servicios financieros. La *Herramienta 3: Servicios de dinero y conceptos bancarios básicos* ofrece más información sobre los servicios financieros que están disponibles.

Si una cuenta de banco o cooperativa de crédito es la elección del cliente, utilice la *Herramienta 4: Lista de comprobación para abrir una cuenta* y la *Herramienta 5: Manejo de una cuenta en un banco o cooperativa de crédito* para ayudarle a dar los primeros pasos.

Normas para las remesas

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor ha establecido normas para proteger a los consumidores que envían dinero por vía electrónica a otros países. Estas operaciones se denominan “transferencias de remesas”. Las nuevas normas entraron en vigor el 28 de octubre de 2013.

Antecedentes: Una “transferencia de remesa” es una transferencia electrónica de dinero de un consumidor en Estados Unidos a una persona o empresa en otro país. Puede incluir transferencias efectuadas a través de "transmisores de dinero" minoristas, así como de bancos y cooperativas de crédito que transfieren fondos a través de transferencias bancarias (cablegráficas), transacciones de la Cámara de Compensación Automatizada (ACH) u otros métodos.

Los consumidores en Estados Unidos envían miles de millones de dólares en remesas cada año. La Ley Dodd-Frank de Reforma de Wall Street y Protección al Consumidor establece nuevos estándares en lo que respecta a las transferencias de remesas y autorizó a la Oficina a emitir los reglamentos de aplicación.

Divulgación de información: Las normas generalmente obligan a las empresas a divulgar información a los consumidores antes de que paguen las transferencias de remesas. La información debe incluir:

- El tipo de cambio
- Los cargos e impuestos recaudados por las empresas

- Comisiones aplicadas por los agentes de las empresas en el extranjero y las instituciones intermediarias
- La cantidad de dinero que se espera que sea entregado en el extranjero, sin incluir ciertos cargos que se cobran al destinatario o los impuestos extranjeros
- Un descargo en el sentido de que se pueden aplicar cargos e impuestos extranjeros adicionales, cuando proceda

Los consumidores también deben recibir información acerca de cuándo llegará al destino el dinero y cómo pueden informar de un problema con una transferencia. En lugar de emitir una divulgación y un recibo por separado antes del pago, una empresa puede proporcionar una sola declaración de divulgación combinada antes de que el remitente pague la transferencia, siempre que proporcione el comprobante de pago después de que se haga el pago.

Las empresas deben proporcionar la divulgación en inglés. A veces, las empresas también deben suministrar la divulgación en otros idiomas.

Otras medidas de protección: Las normas también exigen generalmente que los consumidores dispongan de 30 minutos (y a veces más) para anular una transferencia si todavía no ha sido recibida. Si anulan la transferencia, los consumidores pueden recuperar su dinero.

- Las empresas deben investigar si un consumidor informa acerca de un problema con una transferencia. En el caso de ciertos errores, los consumidores pueden por lo general obtener una devolución o hacer que la transferencia vuelva a ser enviada sin costo alguno si el dinero no llegó a su destino como se prometió.
- Las empresas que proporcionan transferencias de remesas son responsables de los errores cometidos por algunas personas que trabajan para ellas.

Las normas también contienen disposiciones específicas aplicables a las transferencias que los consumidores programan con antelación y a las transferencias que se han programado para que se efectúen de manera regular.

Cobertura: Las normas se aplican a la mayoría de las transferencias de remesas si son:

- De más de $15
- Realizadas por un consumidor en Estados Unidos

- Enviadas a una persona o empresa en otro país

Esto incluye muchos tipos de transferencias, incluidas las transferencias bancarias (cablegráficas). Las normas se aplican a muchas compañías que ofrecen transferencias de remesas, incluidos bancos, instituciones de ahorro, cooperativas de crédito, transmisores de dinero y agentes intermediarios o corredores. Sin embargo, las normas no se aplican a las empresas que proporcionan con regularidad hasta un máximo de 100 remesas al año.

Herramienta 1:

Conocer sus opciones: Entender lo que necesita

La decisión de dónde obtener productos financieros puede ser difícil porque hay muchas opciones. Antes de decidir qué tipo de proveedor usar, piense en las razones por las que necesita un producto financiero.

✎ Lista de comprobación de las razones más comunes para buscar un proveedor de servicios financieros

Elija las tres principales razones para usted.

Clasificación	Qué quiero hacer o lograr
	Quiero un lugar seguro y protegido donde colocar mi dinero.
	Quiero hacer compras sin tener que llevar dinero en efectivo o endeudarme.
	Quiero una forma de pagar y manejar mis cuentas que sea fácil y de bajo costo.
	Quiero hacer transacciones bancarias y pagar facturas en línea.
	Quiero que me depositen mi sueldo directamente.
	Quiero acumular ahorros.
	Quiero ahorrar para la jubilación, la educación de mis hijos u otros eventos de la vida.
	Quiero comprar un vehículo.
	Quiero comprar una vivienda.
	Quiero obtener pequeños préstamos de forma rápida y sin complicaciones.
	Quiero desarrollar mi historial de crédito.

	Quiero enviar dinero a alguien.

En la siguiente tabla, encuentre las tres razones para buscar un proveedor y un producto o servicio financiero que identificó en la lista anterior. Enciérrelas en un círculo y lea acerca de los proveedores y los productos financieros que pueden ser la mejor opción para sus prioridades.

Motivo para buscar un proveedor de servicios financieros	Proveedor de servicios financieros	Productos que satisfacen su necesidad
Quiero un lugar seguro y protegido donde colocar mi dinero.	Banco o cooperativa de crédito	Cuenta de ahorros, cuenta corriente o certificado de depósito
	Minorista, agencia de cambio de cheques o en línea	Tarjeta de débito prepagada (puede que carezca actualmente de las mismas protecciones para el consumidor que una tarjeta de débito vinculada a una cuenta corriente)
CONSEJO: No lleve consigo o deje en su casa grandes cantidades de dinero en efectivo. No es seguro y podría perderse o ser robado. Los bancos y las cooperativas de crédito son lugares seguros para colocar su dinero. Para evitar cargos, asegúrese de preguntar si tiene que mantener un monto mínimo en la cuenta y de saber siempre cuánto dinero tiene en ella.		
Quiero hacer compras sin tener que llevar dinero en efectivo o endeudarme.	Banco o cooperativa de crédito	Tarjeta de débito (vinculada a una cuenta de ahorros o una cuenta corriente)
	Minorista, agencia de cambio de cheques o en línea	Tarjeta de débito prepagada
CONSEJO: Lea la información que reciba sobre las comisiones relacionadas con el uso de su producto. Si le están cobrando cargos que no entiende, pregunte. Si nadie puede explicarle los cargos, podría ser una señal de alarma.		
Quiero una forma de pagar y manejar mis cuentas que sea fácil y de bajo costo.	Banco o cooperativa de crédito	Cuenta corriente Servicios de pago de facturas Giros postales

	Minorista, agencia de cambio de cheques o en línea	Giros postales Servicios de pago de facturas Tarjetas de débito prepagadas (algunas pueden usarse para pagar facturas)
	Servicio Postal de EE. UU.	Giros postales
CONSEJO: Asegúrese de verificar cómo puede pagar la mayoría de sus facturas. Algunas compañías de servicios públicos y otras aceptan solo ciertas opciones para el pago de facturas.		
Quiero hacer transacciones bancarias y pagar facturas en línea.	Banco o cooperativa de crédito	Cuenta corriente y banca en línea
	Servicio de pago de facturas por Internet	Pago de facturas en línea
	Minorista, agencia de cambio de cheques o en línea	Tarjeta de débito prepagada con pago de facturas en línea
Quiero que me depositen mi sueldo directamente.	Banco o cooperativa de crédito	Cuenta de ahorros o cuenta corriente
	Empleador	Tarjeta de nómina (tarjeta de débito prepagada)
	Minorista, agencia de cambio de cheques o en línea	Tarjeta de débito prepagada
Quiero acumular ahorros.	Banco o cooperativa de crédito	Cuenta de ahorros o certificado de depósito
CONSEJO: Usted puede abrir una cuenta como único titular o como cotitular con su cónyuge u otra persona. Si abre una cuenta mancomunada o conjunta con otra persona, esa persona generalmente tendrá los mismos derechos en relación con el dinero de la cuenta que usted; por lo tanto, abra una cuenta mancomunada solo con alguien a quien pueda confiarle su dinero. Para evitar cargos, asegúrese de preguntar si tiene que mantener una cantidad mínima en la cuenta.		
Quiero comprar un vehículo.	Banco o cooperativa de crédito	Préstamo para vehículos

	Concesionario de automóviles	Financiamiento del concesionario
Quiero comprar una vivienda.	Banco o cooperativa de crédito Compañía hipotecaria	Hipoteca
Quiero obtener pequeños préstamos de forma rápida y sin complicaciones.	Compañía de tarjetas de crédito	Tarjeta de crédito
	Casa de empeño	Préstamo de empeño
	Algunos bancos y cooperativas de crédito Compañía financiera	Préstamos de anticipo de depósito (se necesita una cuenta bancaria) Préstamo sin garantía material
	Proveedor de préstamos sobre el sueldo	Préstamo sobre el sueldo (se necesita una cuenta bancaria)
CONSEJO: Utilice la tasa porcentual anual (APR) para comparar cuánto cuestan los préstamos. Usted puede comparar el costo de los productos de préstamo con diferentes estructuras de cargos comparando “manzanas con manzanas”. También toma en cuenta la cantidad de tiempo que usted tiene para pagar el préstamo. Considere los efectos a largo plazo que puede tener un préstamo sobre su patrimonio neto y sobre su sensación de bienestar financiero. Compruebe el total de pagos, ya que esa cantidad (o un monto similar, si refinancia el préstamo) reducirá el monto total que tendrá disponible para sus otros gastos de vida, tales como mantenerse cuando se jubile.		
Quiero construir mi historial de crédito.	Banco o cooperativa de crédito	Préstamo para el desarrollo de crédito
	Banco o cooperativa de crédito	Préstamo para un activo (vehículo, vivienda, etc.)
	Otros prestamistas	Préstamo para el desarrollo de crédito Tarjeta de crédito
	Compañía de tarjetas de crédito	Tarjeta de crédito garantizada Tarjeta de crédito
CONSEJO: Verifique sus informes de crédito con regularidad y asegúrese de que la información de sus informes de crédito esté correcta. Visite AnnualCreditReport.com para obtener una copia gratuita de su informe de crédito de las compañías nacionales de informes de crédito. Puede recibir un		

informe de crédito gratuito una vez cada 12 meses. Llame al 1-877-322-8228 o visite www.annualcreditreport.com.		
Quiero enviar dinero a alguien.	Minorista, algunas agencias de cambio de cheques, Servicio Postal de EE. UU., compañías en línea	Transferencias de dinero
	Banco o cooperativa de crédito	Transferencias bancarias (cablegráficas) u otras transferencias de dinero
CONSEJO: Se aplican nuevas protecciones cuando envía dinero al exterior. Antes de que haga el pago, se le informará acerca del tipo de cambio, los cargos e impuestos que pagará y el monto que llegará al destino. También recibirá información sobre cuándo estará disponible el dinero en el destino, su derecho a anular la transferencia, cómo obtener ayuda si comete errores y cómo presentar una queja. También puede haber otras medidas de protección para usted, dependiendo de cómo envíe el dinero y las leyes de su estado.		

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 2:

Hacer preguntas: Averiguar dónde encontrar lo que necesita

Una vez que usted conoce las razones por las que quiere un producto o servicio financiero y el tipo de lugar que lo ofrece, utilice la siguiente herramienta para comparar las empresas que pueden ofrecerle esos servicios. Mediante el uso de este formulario, puede comparar hasta tres proveedores de servicios financieros a la vez. Si hay servicios o características que no son importantes para usted, solo trace una línea para tachar toda la fila.

✎ Comparación de proveedores de servicios financieros:

	Proveedor de servicios financieros 1: _____	**Proveedor de servicios financieros 2:** _____	**Proveedor de servicios financieros 3:** _____
Comodidad y acceso			
¿Está cerca de donde trabajo o vivo?			
¿ Está abierto a horas a las que puedo visitarlo (a la hora del almuerzo y después del trabajo, por ejemplo)?			
¿Puedo pagar cuentas y consultar saldos por teléfono, en línea o con una aplicación móvil?			
Productos y servicios			
¿Ofrece servicios de depósito? (ahorros, cheques, certificados de depósito)			

Si tengo una cuenta corriente o cuenta de ahorros, ¿recibiré una tarjeta de cajero automático? ¿Tarjeta de débito?			
¿Ofrece servicios de crédito? (tarjetas de crédito, préstamos pequeños, hipotecas, líneas de crédito)			
¿Ofrece servicios de transacciones? (cobro de cheques, transferencias de dinero, pago de facturas)			
¿Ofrece servicios adicionales? (notario público, cajas de seguridad)			
Servicio al cliente			
¿Me siento bienvenido?			
¿Los productos y servicios se describen en términos que puedo entender?			
¿Hay personal disponible para responder mis preguntas en persona o por teléfono?			
Seguridad y protección			
Si deposito dinero, ¿está asegurado por la FDIC o la NCUA?			
¿Está mi dinero protegido si alguien roba mi tarjeta de débito o la usa sin mi permiso?			
Si transfiero dinero, ¿el proveedor garantizará la hora en que llegará al destino y me dará información sobre los cargos, impuestos y el tipo de cambio antes de pagar la transferencia?			
Cargos			
¿Hay cargos de transacción u otros costos, tales como tarifas de actividad o, para transacciones internacionales, tipos de cambio? ¿Cuáles son?			

¿Se aplican cargos por hacer un depósito?			
¿Se aplican cargos por tener la cuenta por debajo del saldo mínimo?			
¿Existen cargos de mantenimiento mensuales de la cuenta?			
¿Existen cargos por el uso de tarjetas de débito para realizar compras al por menor o cargos por inactividad?			
¿Existen cargos por el uso de los servicios bancarios en línea?			
¿Cuáles son los cargos por sobregiro?			
¿Cuáles son los cargos vinculados a la obtención de un préstamo?			
¿Cuáles son los cargos vinculados a la obtención de una tarjeta de crédito? ¿Hay cuotas anuales?			
Intereses y estados de cuenta			
¿Ganará intereses por los ahorros? ¿Cuál es el porcentaje de rendimiento anual (APY) que ganará?			
¿Cuál es la tasa de interés del préstamo? ¿Cuál es la tasa de interés, incluidos todos los cargos sobre el préstamo (APR)?			
¿Con qué frecuencia recibirá los estados de cuenta?			
Otros criterios importantes para mí			
Si transfiero dinero, ¿qué tan práctico es para el destinatario recibir los fondos?			

Si tomo prestado dinero, ¿de cuánto será mi pago? ¿Cuándo se vence? ¿Cuánto tiempo me tomará pagarlo? ¿Cuál será el costo total?			
Otro:			
Otro:			

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 3:

Conceptos básicos sobre los servicios de dinero y bancarios

Parte de la selección del proveedor de servicios financieros adecuado tiene que ver con saber qué producto(s) o servicio(s) necesita. Utilice la siguiente herramienta para conocer más sobre los productos o servicios financieros básicos que pueden estar a su disposición. Identifique los lugares en su comunidad donde puede obtener los productos o servicios que le interesan.

✎ Productos o servicios financieros comunes

Marque si le interesa conocer más	Productos o servicios financieros comunes	Descripción	¿Dónde se puede conseguir este producto o servicio?
Productos o servicios de transacciones o pagos			
	Cuenta corriente	Depositar y retirar dinero de esta cuenta mediante cheques o con una tarjeta de débito. Adecuado para realizar transacciones frecuentes. Muchas cuentas corrientes incluyen acceso a pago de facturas mediante móvil y en línea. Haga siempre un seguimiento de la actividad de su cuenta para asegurarse de que haya saldo suficiente para cubrir los pagos y retiros y evitar los cargos por sobregiro.	

	Cambio de cheques	Cambiar cheques de pago, cheques del gobierno, o cheques personales, a menudo con un cargo.	
	Tarjeta de débito	Usted puede utilizar esta tarjeta para hacer compras en negocios (como supermercados y estaciones de servicio) con el dinero que tiene en su cuenta corriente. También puede utilizar esta tarjeta para hacer depósitos y retiros de una cuenta corriente en cajeros automáticos.	
	Tarjeta de cajero automático (ATM)	Depositar o retirar dinero de una cuenta de ahorros o cuenta corriente. Muchas tarjetas de cajeros automáticos también son tarjetas de débito que se pueden utilizar para hacer compras. Una tarjeta de cajero automático que no es al mismo tiempo una tarjeta de débito no se puede utilizar para realizar compras en los comercios. A menudo no le cobrarán cargos por el uso de cajeros automáticos que sean propiedad de su banco o cooperativa de crédito o dentro de la misma red de cajeros automáticos.	

	Tarjeta de débito prepagada	Una tarjeta que se utiliza para acceder al dinero que usted ha pagado por adelantado. Una tarjeta prepagada puede referirse a diversos tipos de tarjetas. Las tarjetas de regalo son tarjetas prepagadas que normalmente se agotan al utilizarse todo el valor de la tarjeta. También puede comprar tarjetas de débito prepagadas a las que se puede agregar dinero (recargables) y seguir utilizando una y otra vez. Algunos tipos de tarjetas prepagadas también le permiten retirar dinero en cajeros automáticos. Las tarjetas prepagadas recargables suelen cobrar una cuota de mantenimiento mensual y algunas cobran por los depósitos o cada vez que se utilice la tarjeta. Las tarjetas de débito prepagadas pueden llevar menos medidas de protección para el consumidor en caso de pérdida o de la impugnación de un cargo en comparación con las tarjetas de débito.	
	Transferencia de dinero	Enviar dinero de un lugar a otro.	
	Servicios de pago de facturas	Usar dinero en efectivo, giro postal, cuenta bancaria u otra forma de pago para pagar servicios públicos, hipotecas u otras facturas, en persona, por teléfono, a través de un sitio web o por medio de una aplicación de telefonía móvil.	
	Giro postal	Adquirir un giro postal para pagar a una empresa u otro tercero; puede utilizarse en lugar de un cheque.	
Productos o servicios de depósito			

	Cuenta de ahorro	Depositar dinero y retirar dinero de una cuenta; ganar intereses (en la actualidad las tasas de interés son bajas). No está diseñada para realizar transacciones frecuentes.	
	Certificado de depósito	Depositar una cantidad fija de dinero por un período de tiempo específico. Los fondos son generalmente inaccesibles durante el plazo del certificado de depósito a menos que usted acepte perder intereses como sanción. La cantidad de la sanción varía y podría ascender a más que los intereses que haya ganado si retira el dinero antes de la fecha de vencimiento. Por lo general gana más intereses que las cuentas de ahorros.	
Productos o servicios de crédito			
	Tarjeta de crédito	Pedir dinero prestado hasta un límite de crédito aprobado. Hacer sus compras con tarjeta o el número y el código de seguridad de la tarjeta. Se requiere un pago mínimo mensual. Se le cobrarán intereses sobre las cantidades no pagadas; le pueden cobrar otros cargos de acuerdo con los términos del contrato.	
	Línea de crédito	Pedir dinero prestado hasta un límite de crédito aprobado. Tener la aprobación de una línea de crédito es diferente de una tarjeta de crédito. Puede estar garantizada (con una garantía como por ejemplo una vivienda) o no. Se puede utilizar para la protección de sobregiro en una cuenta corriente.	

	Préstamo para vehículos	Pedir dinero prestado para comprar un vehículo usado o nuevo. Será un préstamo a plazos. El vehículo en general será comprometido como garantía del pago del préstamo.	
	Préstamo comercial	Pedir dinero prestado para iniciar o ampliar un negocio. Será un préstamo a plazos. Los equipos u otros activos de la empresa o los bienes personales pueden ser dados en garantía para el préstamo.	
	Hipoteca	Pedir dinero prestado para construir o comprar una vivienda. Será pagado a plazos. La vivienda en general será comprometida como garantía del pago del préstamo.	
Productos o servicios para el desarrollo de crédito			
	Tarjeta de crédito garantizada	Pedir dinero prestado hasta un límite que está garantizado por un depósito. Este depósito sirve de garantía, si usted no paga la tarjeta de crédito según lo acordado.	
	Préstamo para el desarrollo de crédito	Pedir dinero prestado específicamente para mejorar los puntajes de crédito. Puede estar disponible en los bancos o cooperativas de crédito en su comunidad.	
Otros productos o servicios			
	Préstamo pequeño/préstamo sin garantía material	Pedir prestadas pequeñas cantidades de dinero. En general, los préstamos tienen que ser devueltos rápidamente y la tasa de interés y los cargos son más altos que en los préstamos bancarios o de cooperativa de crédito o las tarjetas de crédito.	

	Préstamo sobre el sueldo	Pedir prestadas pequeñas cantidades de dinero. Usted proporciona un cheque extendido para dentro de cierto tiempo en el futuro, por lo general dos semanas. Si usted no paga el préstamo y los cargos en su totalidad, el prestamista puede cobrar el cheque. Si su cuenta no tiene suficiente dinero para cubrir la cantidad, es posible que tenga que tomar un nuevo préstamo por la cantidad que no puede pagar.	
	Préstamo de empeño	Pedir dinero prestado sobre un artículo. Si no paga el préstamo según lo acordado ni renueva el préstamo, la casa de empeño puede vender el artículo para cubrir la deuda. La cantidad del préstamo suele ser mucho menor de lo que vale el artículo.	
	Préstamo sobre el título del vehículo	Pedir dinero prestado sobre su vehículo, que es dado en garantía. Si no paga el préstamo según lo acordado ni renueva el préstamo, el vehículo podrá ser vendido para cubrir la deuda. El monto del préstamo es a menudo mucho menor que el valor del vehículo.	
Servicios basados en la tecnología			
	Banca en línea	Gestionar su cuenta de banco o cooperativa de crédito a través de un sitio web seguro. Esta opción puede incluir un método para pagar facturas desde su cuenta y está disponible a través de muchos bancos y cooperativas de crédito.	

	Banca móvil	Usar su teléfono inteligente para gestionar las cuentas y realizar pagos a través del sitio web de su banco o cooperativa de crédito o de una aplicación móvil.	

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 4:

Lista de comprobación para abrir una cuenta

Apertura de una cuenta en un banco o cooperativa de crédito

Si decide que una cuenta corriente o de ahorros es el producto adecuado para usted, abrir una cuenta en un banco o cooperativa de crédito es realmente muy sencillo.

En primer lugar, le puede convenir obtener una recomendación de un familiar o amigo de confianza para un banco o cooperativa de crédito. Averigüe:

- Los servicios que ofrecen.
- Las tasas de interés que pagan por las cuentas de ahorro.
- Los cargos que cobran.

Para abrir una cuenta de ahorros o una cuenta corriente, necesitará generalmente entre $25 y $100.

CONSEJO: Asegúrese de averiguar cuánto debe tener en la cuenta en todo momento para evitar cargos. Esto se conoce como el "requisito de saldo mínimo." Puede que no sea la misma cantidad de dinero que necesita para abrir la cuenta; por eso es importante conocer cuál es el requisito.

También necesitará **dos formas de identificación** para abrir una cuenta. Algunos bancos o cooperativas de crédito aceptarán una forma de identificación y una factura de servicios públicos con su nombre y dirección. Por lo general, le pedirán que presente:

- Un documento de identificación emitido por el estado o el gobierno de EE. UU. con su foto, como una licencia de conducir, pasaporte de EE. UU. o identificación militar

y uno de los siguientes:

- Su tarjeta de Seguro Social
- Una factura con su nombre y dirección
- Su certificado de nacimiento

Si usted no tiene un documento de identificación emitido por el gobierno de los EE. UU., algunos bancos y cooperativas de crédito aceptan pasaportes extranjeros y las identificaciones consulares, como la tarjeta de Matrícula Consular, que es un documento de identificación oficial emitido por el gobierno de México. Otros países, como Guatemala y Argentina, tienen identificaciones similares. Los consulados en EE. UU. las ofrecen. Visite el consulado de su país para obtener más información acerca de cómo obtener una tarjeta de identificación, y también pregunte en los bancos y las cooperativas de crédito para saber si la aceptan.

Cuentas que generan intereses

Los intereses se consideran ingresos. Si usted gana intereses, debe pagar impuestos sobre ellos. Para abrir una cuenta que devengue intereses (comúnmente denominada cuenta que paga intereses), como una cuenta de ahorros, debe tener un número de Seguro Social o un número de identificación personal de contribuyente (ITIN, por sus siglas en inglés).[55]

Si no tiene un número de Seguro Social ni tiene un ITIN o no ha solicitado un ITIN, puede abrir una cuenta que no devengue intereses.

Obstáculos para la apertura de una cuenta

No tener la debida identificación puede ser un obstáculo para abrir una cuenta. Otro posible obstáculo es un puntaje negativo en las agencias especializadas en informes del consumidor como ChexSystems, TeleCheck, Early Warning, y otras que informan sobre las cuentas corrientes o los historiales bancarios.

Estas agencias recopilan información de los comerciantes, bancos y cooperativas de crédito acerca de cómo los consumidores manejan sus cuentas de ahorros y corrientes. Lo hacen para las instituciones financieras que forman parte de su red. Los bancos y las cooperativas de crédito utilizan los informes elaborados por estas agencias para decidir si alguien puede abrir una nueva

[55] Servicio de Rentas Internas (IRS, por sus siglas en inglés). Vea http://www.irs.gov/Individuals/General-ITIN-Information.

cuenta. Usted puede tener un puntaje negativo si usted o alguien con quien tenía una cuenta conjunta ha tenido dificultades con una cuenta corriente o de ahorros en el pasado y:

- Tuvo muchos cheques devueltos y cargos por insuficiencia de fondos.
- No pagó las deudas y los cargos adeudados a un banco o cooperativa de crédito vinculados a una cuenta.
- Ha sido sospechoso de fraude relacionado con una cuenta corriente.
- Un banco o cooperativa de crédito le ha cerrado una cuenta (contra su voluntad) durante los últimos 12 meses.

Los cierres involuntarios permanecen en su informe de ChexSystems durante cinco años y en el informe de Early Warning System durante siete. Los sobregiros permanecen en su registro de consumidor durante cinco años, incluso si ha pagado lo que le debe al banco o cooperativa de crédito. Cada banco o cooperativa de crédito tiene sus propias políticas sobre la forma en que la información de su informe de historial bancario afecta su capacidad para abrir una cuenta. Esto puede incluir la cantidad de tiempo que ha transcurrido desde que se han presentado eventos como un cierre involuntario o sobregiros repetidos.

Algunos bancos y cooperativas de crédito le exigen que pague estos antiguos cargos y comisiones antes de poder abrir una cuenta de ahorros o una cuenta corriente. En otros casos, le pueden ofrecer la oportunidad de abrir una cuenta corriente de "segunda oportunidad" o sin chequera que tiene diferentes características y restricciones que las cuentas corrientes normales. Según las normas de la cuenta, es posible que se le permita abrir una cuenta corriente estándar después de seis a doce meses si no ha tenido sobregiros o devolución de cheques.

Puede solicitar su propio informe de ChexSystems en línea en http://www.consumerdebit.com. Llame para más información al (800) 428-9623 o envíe una solicitud por escrito a:

ChexSystems, Inc.
7805 Hudson Road, Suite 100
Woodbury, MN 55125

Para solicitar su informe de servicios de TeleCheck, envíe una solicitud por escrito a:

TeleCheck Services, Inc.
Attention: Consumer Resolution – FA

P. O. Box 4514
Houston, TX 77210-4515

Para solicitar su informe de Early Warning, llame al (800) 325-7775.

Si usted encuentra errores, puede pedir su corrección mediante el envío de una carta (puede optar por utilizar correo certificado) en la que describa el error y copias de las pruebas.

Lista de comprobación para abrir una cuenta

Utilice esta lista de comprobación para asegurarse de que tiene lo que necesita para abrir una cuenta en un banco o cooperativa de crédito.

Ponga una marca de verificación para indicar "sí"	Información necesaria	Preguntas adicionales
	Un formulario emitido por el gobierno de EE.UU. o extranjero de la identificación con mi foto. Tenga en cuenta que cada banco o cooperativa de crédito tiene su propia política sobre aceptación de documentos de identificación extranjeros.	
	Otro documento de identificación: Su tarjeta de Seguro Social Una factura con su nombre y dirección Certificado de nacimiento	
	Un número de Seguro Social o ITIN (número de identificación personal de contribuyente); de lo contrario, solo podrá abrir una cuenta que no devengue intereses.	
	Dinero para abrir la cuenta	
Información acerca de:		
	Saldo mínimo requerido en la cuenta para evitar cargos mensuales por servicios	

	Cargos mensuales por servicios	
	Depósito directo y si se elimina el cargo mensual	
	Cargos por cheque o transacción	
	Cargos vinculados al uso de cajeros automáticos (ATM)	
	Servicios bancarios por Internet y acceso a pago de facturas en línea y costos	
	Cargos por sobregiro	
	Notificaciones de alerta de saldo bajo	
	Otro:	

Esta herramienta está incluida en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización mediante esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 5:

Remesas

Los consumidores en Estados Unidos envían miles de millones de dólares en remesas cada año. La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor ha establecido normas para proteger a los consumidores que envían dinero por vía electrónica a otros países.

Una “transferencia de remesa” es una transferencia electrónica de dinero de un consumidor en Estados Unidos a una persona o empresa en otro país. Puede incluir transferencias a través de "transmisores de dinero" minoristas, así como de bancos y cooperativas de crédito que transfieren fondos a través de transferencias bancarias (cablegráficas), transacciones de la Cámara de Compensación Automatizada (ACH) u otros métodos.

Divulgación de información

Las normas generalmente obligan a las empresas a divulgar información a los consumidores antes de que paguen las transferencias de remesas. La información debe incluir:

- El tipo de cambio
- Los cargos e impuestos recaudados por las empresas
- Las comisiones que cobran los agentes de las empresas en el extranjero y las instituciones intermediarias
- La cantidad de dinero que se espera que sea entregada en el extranjero, sin incluir ciertos cargos que se cobran al destinatario o los impuestos extranjeros
- Un descargo en el sentido de que se pueden aplicar cargos e impuestos extranjeros adicionales, cuando proceda

Los consumidores también deben recibir información acerca de cuándo llegará al destino el dinero y cómo puede informar de un problema con una transferencia el consumidor. En lugar de emitir una divulgación y un recibo por separado antes del pago, una empresa puede proporcionar una sola declaración de divulgación combinada antes de que el remitente pague la transferencia, siempre que proporcione el comprobante de pago después de que se haga el pago.

Las empresas deben proporcionar la divulgación en inglés. A veces, las empresas también deben suministrar la divulgación en otros idiomas.

Otras medidas de protección: Las normas también exigen generalmente que los consumidores dispongan de 30 minutos (y a veces más) para anular una transferencia si todavía no ha sido recibida. Si anulan la transferencia, los consumidores pueden recuperar su dinero.

- Las empresas deben investigar si un consumidor informa acerca de un problema con una transferencia. En el caso de ciertos errores, los consumidores pueden por lo general obtener una devolución o hacer que la transferencia vuelva a ser enviada sin costo alguno si el dinero no llegó a su destino como se prometió.
- Las empresas que proporcionan transferencias de remesas son responsables de los errores cometidos por algunas personas que trabajan para ellas.

Las normas también contienen disposiciones específicas aplicables a las transferencias que los consumidores programan con antelación y a las transferencias que se han programado para que se efectúen de manera regular.

¿Qué está cubierto?

Las normas se aplican a la mayoría de las transferencias de remesas si son:

- De más de $15
- Realizadas por un consumidor en Estados Unidos
- Enviadas a una persona o empresa en otro país

Esto incluye muchos tipos de transferencias, incluidas las transferencias bancarias (cablegráficas). Las normas se aplican a muchas compañías que ofrecen transferencias de remesas, incluidos bancos, instituciones de ahorro, cooperativas de crédito, transmisores de dinero y agentes intermediarios o corredores. Sin embargo, las normas no se aplican a las empresas que proporcionan con regularidad hasta un máximo de 100 remesas al año.

Esta herramienta se incluye en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Herramienta 6:

Manejo de una cuenta en un banco o cooperativa de crédito

Si usted decide abrir una cuenta bancaria, tiene la responsabilidad de hacer un seguimiento de cuánto dinero tiene en la cuenta y de cuánto se ha comprometido a pagar con el dinero de esa cuenta. También debe saber que, en ciertas circunstancias, su banco puede cobrarle un cargo. Lo primero que debe hacer es aprenderse las normas de su nueva cuenta en un banco o cooperativa de crédito. Si usted deja de cumplir las normas de su cuenta, el banco o la cooperativa de crédito puede cobrarle cargos.

A nadie le gusta tener que pagar cargos que reducen el saldo de su cuenta de cheques todos los meses. Es posible que no logre eliminar todos los cargos que cobra su banco o cooperativa de crédito, pero éstos son seis pasos para reducir el número o el monto de los cargos que paga:

1. **Haga un seguimiento de su saldo** para evitar gastar más de lo que tiene disponible o dejar la cuenta por debajo de su saldo mínimo requerido.

   Por ejemplo:

   - Consulte su saldo en el cajero automático antes de retirar dinero en efectivo.
   - Pregunte si su banco o cooperativa de crédito ofrece avisos de saldo bajo a través de correo electrónico o mensajes de texto.
   - Pregunte a su banco o cooperativa de crédito cuándo estará definitivamente compensado el dinero que deposite en su cuenta. Recuerde que el dinero puede estar disponible para que usted lo use antes de que haya terminado el proceso de compensación. Por ejemplo, si alguien le extiende un cheque y usted lo deposita en su cuenta bancaria, el dinero puede estar a su disposición antes de que el cheque se descuente de la cuenta bancaria de la persona que le extendió el cheque. Si

posteriormente el cheque es devuelto por cualquier razón, su banco puede retirarle a usted el dinero, aunque usted ya lo haya retirado de su cuenta.

- Pregunte en su banco cómo se procesan los débitos de su cuenta (un débito es cuando se retira dinero de la cuenta). ¿El banco procesa los débitos en el orden en el que son presentados a su banco, paga primero el monto más alto que se le presente en cualquier día dado, o utiliza algún otro método?
- Tenga presente que sus cargos y retiros no siempre se procesan en el orden en que usted los hace.
- Controle su cuenta en línea, con alertas de texto o con una aplicación móvil.
- Tenga en cuenta que si toma un préstamo de la misma institución en la que tiene su cuenta, la institución podría retirar dinero de su cuenta si usted deja de pagar su préstamo.

2. **Averigüe si se puede evitar honorarios.** Muchas instituciones financieras exoneran el pago de cargos por servicio mensuales si usted mantiene un saldo mínimo o se inscribe para depósito directo. Comparelos honorarios.

3. **Tenga cuidado con los cargos por sobregiro.** Los sobregiros ocurren cuando usted gasta o retira más dinero del que está disponible en su cuenta corriente. La mayoría de los bancos establecen un cargo por sobregiro que es un monto fijo, independientemente del monto de la transacción. Usted podría incurrir en varios cargos por sobregiro el mismo día. Esto significa que una taza de café de $4 puede terminar costándole $35 y que, ese mismo día, un paquete de goma de mascar puede costarle otros $35.

4. **Utilice los cajeros automáticos de su institución financiera.** Generalmente, no tendrá que pagar ningún cargo si utiliza los cajeros automáticos de la red de su propio banco. Muchos bancos y cooperativas de crédito ofrecen mapas de localización de cajeros automáticos en sus sitios web y aplicaciones móviles.

5. **Averigüe si hay una cuenta corriente con comisiones bajas para usted**, como una cuenta para personas de edad avanzada o estudiantes, o simplemente una cuenta corriente básica con un requisito de saldo mínimo bajo y un número limitado de cheques y retiros "gratuitos".

6. **Abra y revise todo el correo** que recibe de su banco o cooperativa de crédito. Revise los estados de cuenta cada mes para asegurarse de que estén correctos y notifique los errores inmediatamente. Asimismo, usted debe ser notificado cuando cambian los requisitos de saldo mínimo o los términos relacionados con la cuenta o las comisiones.

Por último, es importante nunca extender un cheque si sabe que no tiene fondos en su cuenta. Esto puede generarle una serie de problemas. Además del cobro de cargos por insuficiencia de fondos por parte del banco o cooperativa de crédito y del comercio (si el cheque fue extendido a un comercio), esto podría afectar gravemente su capacidad para acceder a los servicios financieros en el futuro, e incluso usted podría ser objeto de acciones penales.

Cuando se queda corto de fondos: cobertura de sobregiros

Un sobregiro ocurre cuando gasta o retira más dinero del que tiene disponible en su cuenta de cheques. Los bancos o las cooperativas de crédito pueden acordar con usted que le adelantarán dinero para cubrir el déficit a cambio de un cargo. En ocasiones, esto se conoce como cobertura de sobregiros o protección contra sobregiros. **Usted debe confirmar con su banco o cooperativa de crédito qué tipo de programa tiene para los sobregiros.**

Los programas de sobregiro pueden parecer un buen negocio: impiden que comercios y entidades financieras cobren cargos a las personas por cheques devueltos. Pero, en realidad, esta protección puede ser costosa. El banco o la cooperativa de crédito pueden cobrarle un cargo diario si usted sobregira su cuenta. Finalmente, usted debe pagar al banco o cooperativa de crédito tanto la cantidad cubierta por la institución financiera como los cargos.

Transacciones con tarjeta de débito que se realizan una sola vez o en cajeros automáticos: No le pueden cobrar un cargo por sobregiro con su tarjeta de débito a menos que se "apunte" en la cobertura de sobregiros y acepte pagar los cargos de esta cobertura. Esto significa que usted tiene que elegir expresamente la cobertura de sobregiro. Si ha elegido su inclusión en el programa de cobertura anteriormente, ahora puede decidir salirse. Aunque no pueden cobrarle un cargo si decide no apuntarse en el programa de sobregiro, cuando esté comprando algo podrían rechazar su tarjeta de débito en un punto de compra (POS) si no tiene suficiente dinero en su cuenta para cubrir el monto.

Sin embargo, incluso si no decide apuntarse, de todas formas podrían cobrarle un cargo por sobregiro si un pago recurrente que ha programado con el número de su tarjeta de débito o por medio de un acuerdo de facturación directa sobregira su cuenta. Si quiere tener una cuenta de cheques y no desea pagar cargos por sobregiro, utilice uno de estos métodos:

- Lleve un registro de sus saldos. Recuerde que no todos los depósitos están disponibles para su uso en forma inmediata.
- Suscríbase para recibir mensajes de alerta de saldo bajo de su banco o cooperativa de crédito.
- Sepa cuándo se pagarán las transferencias electrónicas regulares, tales como los pagos de alquiler o las facturas de servicios públicos.
- Vincule su cuenta de cheques a su cuenta de ahorros, tarjeta de crédito o línea de crédito. Si se queda sin dinero en su cuenta corriente, el banco le transferirá dinero de la cuenta que usted haya seleccionado. El costo que esto tiene generalmente es mucho menor que un cargo por sobregiro.

Embargo de su cuenta en un banco o cooperativa de crédito: cuando pueden retirarle dinero de su cuenta

Los acreedores a quienes usted debe dinero pueden tratar de obtener el pago directamente de su cuenta en el banco o cooperativa de crédito mediante el "embargo" de su cuenta. Un acreedor puede o no embargar dinero de su cuenta bancaria dependiendo del origen de los fondos de su cuenta bancaria.

Por lo general, el dinero de su cuenta bancaria que provenga de su sueldo o de otra persona puede ser embargado. Pero determinado dinero de su cuenta bancaria *no puede* ser embargado por acreedores privados.

Esto incluye el dinero proveniente de:

- Pagos del Seguro Social
- Seguro de Ingreso Suplementario
- Beneficios de Veteranos
- Beneficios de la Junta de Retiro Ferroviario
- Beneficios de jubilación para empleados federales o del servicio civil

Otros ingresos también pueden estar protegidos de embargo por acreedores *privados*. Algunos ejemplos son la asistencia pública estatal, la asistencia educativa federal, los pagos de las pólizas

de seguro por discapacidad y los ingresos de un plan de jubilación. En algunos estados, la compensación de desempleo estatal también puede estar exenta.

Demostrar que el dinero que tiene en su cuenta bancaria proviene de una fuente protegida puede ser difícil y complicado. Por esta razón, la ley federal exige que los bancos tengan procedimientos especiales para garantizar que el banco o la cooperativa de crédito donde usted tiene su cuenta pueda identificar los beneficios federales que están exentos.

Si cree que sus beneficios federales u otro dinero han sido tomados de manera indebida de su cuenta, debe actuar para proteger sus derechos. Debe conversar con su banco o cooperativa de crédito y evaluar la posibilidad de consultar a un abogado.

Si usted debe dinero al gobierno (por ejemplo, impuestos o préstamos educativos) o por concepto de manutención infantil, se aplican normas diferentes. En este caso, el acreedor sí puede embargar beneficios federales en su cuenta bancaria. Si esto ocurre, es recomendable que consulte a un abogado.

Dinero que debe al banco o cooperativa de crédito donde tiene su cuenta

Si tiene una deuda con su banco o cooperativa de crédito, además de los cargos normales aplicables a la cuenta, el banco puede tener derecho a tomar dinero de su cuenta para el pago de la deuda. Esto dependerá de su contrato de depósito con su banco. Por lo general, no está permitido que su banco o cooperativa de crédito tome de su cuenta dinero proveniente de beneficios federales u otra fuente protegida para pagar la deuda que usted tiene con el banco o cooperativa.

Recursos

Si quiere ayuda con el manejo de su deuda o la reconstrucción de su crédito, visite la Asociación Nacional para el Asesoramiento de Crédito:
http://www.nfcc.org

Los consejeros en materia de vivienda pueden brindar asesoramiento acerca de compra de vivienda, arrendamiento, incumplimiento de pago, ejecuciones hipotecarias y asuntos crediticios:
www.consumerfinance.gov/find-a-housing-counselor

FDIC.gov, Reparación de crédito:
http://www.fdic.gov/consumers/consumer/ccc/repair.html

Consumer.gov, Construyendo un mejor informe de crédito:
http://www.consumer.ftc.gov/articles/pdf-0032-building-a-better-credit-report.pdf

Para obtener recursos adicionales, visite el sitio en Internet de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor:
http://www.consumerfinance.gov/AskCFPB

Si tiene una queja como consumidor, visite:
http://www.consumerfinance.gov/complaint

Esta herramienta se incluye en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.