SU DINERO, SUS METAS

Un conjunto de herramientas de empoderamiento financiero para trabajadores

cfpb
Oficina para la Protección
Financiera del Consumidor

Abril 2015

Índice

INTRODUCCIÓN PARTE 1: Empoderamiento financiero y trabajadores 1

¿Qué es el empoderamiento financiero? 1

El CFPB 3

El empoderamiento financiero puede construir estabilidad económica 4

Hacer referencias 5

Uso del conjunto de herramientas 7

Herramienta 1: Lista de comprobación de empoderamiento financiero 13

Herramienta 2: Autoevaluación de empoderamiento financiero 19

INTRODUCCIÓN PARTE 2: Conocimiento de la situación 29

Herramienta 1: Mi panorama financiero 31

INTRODUCCIÓN PARTE 3: Inicio de la conversación sobre dinero 41

¿Cómo debo hablar de temas de dinero? 41

Hablar de dificultades o problemas 43

INTRODUCCIÓN PARTE 4: Emociones, valores y cultura: ¿Qué está detrás de nuestras decisiones financieras? 45

Influencias emocionales en las decisiones financieras 45

Influencias culturales en las decisiones financieras 46

Descubra el contexto cultural y emocional 47

INTRODUCCIÓN PARTE 5: Uso de *su dinero, sus metas* con grupos 49

Uso de los materiales de capacitación 49

MÓDULO 1: Establecimiento de metas y planificación de compras importantes 55

Acontecimientos de la vida y compras importantes 55

Establecer metas SMART 58

Convertir las metas en objetivos financieros 60

¿Y qué hay de la actualización de las metas? 62

Herramienta 1: Herramienta de establecimiento de metas 65

Herramienta 2: Planificación de acontecimientos de la vida y compras importantes 71

Herramienta 3: Compra de un vehículo 75

MÓDULO 2: Ahorro para emergencias, metas y pago de facturas 79

Ahorros de emergencia 79

¿Cómo comenzar? 80

Programe el ahorro automático 81

Ahorros y beneficios públicos 83

Un lugar seguro para sus ahorros 83

Su informe de historial bancario 84

Plan de ahorro 87

Ahorrar para la jubilación en el lugar de trabajo 90

Ahorrar para la educación 92

Herramienta 1: Plan de ahorros 95

Herramienta 2: Beneficios y límites de activos 101

Herramienta 3: Encontrar un lugar seguro para los ahorros 107

Herramienta 4: Ahorro para la jubilación 111

MÓDULO 3: Seguimiento y manejo de ingresos y beneficios 119

Ingresos 119

Deducciones de su salario 120

Embargos de salarios 121

Manejo del ingreso por desempleo 124

Beneficios..... 128

Obtención de ingresos 129

Herramienta 1: Rastreador de ingresos y recursos.....131

Herramienta 2: Maneras de aumentar los ingresos y recursos..... 135

Herramienta 3: Elegir maneras de recibir los ingresos y beneficios..... 139

Herramienta 4: Aumento de sus ingresos a través de créditos fiscales 145

MÓDULO 4: Pago de cuentas y otros gastos.....149

¿A dónde se va el dinero? 149

Planificación y pago de facturas..... 150

Gastos imprevistos 152

Cuando el efectivo no alcanza 153

Cuando los acreedores llaman 155

Herramienta 1: Rastreador de gastos..... 159

Herramienta 2: Calendario de cuentas 165

Herramienta 3: Elegir maneras de pagar las facturas 169

Herramienta 4: Estrategias para reducir los gastos 173

Herramienta 5: Cuando el efectivo no alcanza: priorizar las facturas y planificar los gastos 179

MÓDULO 5: Llegar a fin de mes 185

Elaboración de un presupuesto de flujo de caja 186

Herramienta 1: Presupuesto de flujo de caja 187
Herramienta 2: Calendario de flujo de caja 197
Herramienta 3: Lista de comprobación para mejorar el flujo de caja..... 201

MÓDULO 6 Manejo de deudas 211
¿Qué es deuda? 211
¿Buenas deudas, malas deudas? 211
Deuda garantizada y no garantizada..... 213
¿Cuánta deuda es demasiada deuda?..... 214
Préstamos sobre el sueldo y los productos de anticipo de depósito..... 216
Evite las trampas de la deuda..... 219
Alternativas para el crédito de alto costo.....220
Tratar con un cobrador 225
Deuda médica 228
Herramienta 1: Hoja de cálculo para deudas.....233
Herramienta 2: Hoja de cálculo para deudas-ingresos 235
Herramienta 3: Hoja de cálculo para reducción de la deuda 239
Herramienta 4: Deuda de préstamo educativo.....243
Herramienta 5: Cuando los cobradores llaman 247

MÓDULO 7: Comprensión de los informes y puntajes de crédito 257
¿Por qué son importantes los informes y los puntajes de crédito? 257
¿Qué aparece en un informe de crédito? 259
Ejemplo de informe de crédito..... 261
Cómo impugnar los errores de los informes de crédito.....269
¿Qué son los puntajes de crédito?.....269
Uso del crédito cuando está desempleado 274
Herramienta 1: Obtención de sus informes y puntajes de crédito 275

Herramienta 2: Lista de comprobación para la revisión de informes de crédito 281

Herramienta 3: Mejora de los informes y puntajes de crédito 289

MÓDULO 8: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Encontrar lo que funciona para usted 295

Buscar y elegir productos y servicios financieros 295

Manejo de una cuenta en un banco o cooperativa de crédito 297

Embargo de su cuenta en el banco o cooperativa de crédito 298

Herramienta 1: Conocer sus opciones: Entender lo que necesita 303

Herramienta 2: Hacer preguntas: Averiguar dónde encontrar lo que necesita 309

Herramienta 3: Servicios de dinero y conceptos bancarios básicos 313

Herramienta 4: Lista de comprobación para abrir una cuenta 321

Herramienta 5: Remesas 327

MÓDULO 9: Protección de su dinero 331

¿Tiene un problema con un producto o servicio? 331

Presentación de una queja al CFPB 332

Es su dinero: Cuídelo 333

Cuide su información 335

Herramienta 1: Señales de alerta 337

Herramienta 2: Protección de su identidad 339

Herramienta 3: Presentación de una queja al CFPB 345

Herramienta 4: Aprendizaje sobre la protección del consumidor 349

INTRODUCCIÓN PARTE 1:

Empoderamiento financiero y trabajadores

Bienvenido a *Su dinero, sus metas*: *¡Un conjunto de herramientas de empoderamiento financiero para trabajadores!* de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor.

Trabajador

El término "trabajador" se utiliza en este conjunto de herramientas para referirse a cualquier persona que trabaja o está buscando trabajo.

Muchas personas se sienten abrumadas por su situación financiera y a menudo no saben a dónde acudir en busca de ayuda. Las tensiones financieras que enfrentan los trabajadores pueden interferir con su productividad en el trabajo, así como en su progreso hacia el logro de otros objetivos: metas personales, metas familiares o incluso las metas de la vida.

Como alguien que trabaja para una organización que apoya a los trabajadores o a las personas que buscan trabajo o que forma parte de una organización semejante, usted se encuentra en una situación ideal para proporcionar esa ayuda. Ello se debe a que es posible que ya le conozcan y confíen en usted. Y en muchos casos, ya pueden estar compartiendo información financiera y personal con usted gracias a otros servicios que les ofrece. Proporcionar información y herramientas básicas de empoderamiento financiero y hacer referencias a los socios de su comunidad puede ser una extensión natural de su relación con los trabajadores y de los servicios que ya les proporciona.

¿Qué es el empoderamiento financiero?

¿En qué se diferencia el "empoderamiento financiero" de la educación financiera o del alfabetismo financiero?

La educación financiera es una *estrategia* que proporciona a las personas los conocimientos, las habilidades y los recursos financieros para que puedan obtener, administrar y usar su dinero para alcanzar sus metas. La educación financiera contribuye a la adquisición de conocimientos, habilidades y competencias para utilizar recursos y herramientas, incluidos los productos y servicios financieros. La educación financiera conduce al alfabetismo financiero. El empoderamiento financiero incluye la educación financiera y el alfabetismo financiero, pero se centra tanto en el desarrollo de la capacidad de las personas para administrar dinero y usar servicios financieros como en el mejoramiento del acceso a los productos que funcionan para ellas.

Empoderamiento financiero

El empoderamiento es el proceso de aumentar la capacidad de las personas para hacer elecciones y transformar esas elecciones en acciones y resultados deseados, según el Banco Mundial. El empoderamiento *financiero* es el desarrollo del conocimiento y la capacidad de las personas para manejar el dinero y elegir y utilizar los productos y servicios financieros que funcionan para ellas.

Las personas con empoderamiento financiero están informadas y son expertas. Saben dónde obtener ayuda para resolver sus problemas financieros y pueden elegir y acceder a productos y servicios financieros que satisfagan sus necesidades. Este sentido de empoderamiento puede fomentar la confianza en que pueden utilizar eficazmente sus conocimientos, habilidades y recursos para alcanzar sus metas.

Si usted se siente bien informado sobre el dinero y cómodo con su propio enfoque de la administración del dinero, el crédito, la deuda y los productos financieros, usted puede ayudar mejor a los trabajadores a enfrentar los problemas de dinero que pueden complicar sus vidas. A medida que trabaje con cada módulo de este conjunto de herramientas, conocerá la información y la manera en que funcionan las herramientas. Al probar las herramientas, puede encontrar maneras de utilizar su propio dinero para alcanzar sus metas de manera más eficiente y eficaz.

Hemos diseñado *Su dinero, sus metas* para ayudarle a ayudar a los trabajadores a convertirse en consumidores con empoderamiento financiero. Debido a que es un conjunto de herramientas, es diferente a un plan de estudios de educación financiera. Un plan de estudios en general tiene un conjunto específico de objetivos, y usted normalmente trabaja la mayor parte o todo el material en el orden que se presenta.

Este conjunto de herramientas es una colección de información y herramientas importantes sobre empoderamiento financiero que usted puede elegir de acuerdo con las necesidades y metas de los trabajadores en ese momento. En otras palabras, *el objetivo no es que usted cubra la totalidad de la información y las herramientas del conjunto de herramientas*. El objetivo es más bien identificar y compartir la información y las herramientas específicas más apropiadas para ayudar a los trabajadores a comenzar a alcanzar sus metas y resolver sus problemas financieros. Y, cuando quieran o necesiten ayuda adicional, el objetivo del conjunto de herramientas es ayudarle a usted a remitir a los trabajadores para que reciban asesoramiento u orientación financiera.

El CFPB

CFPB es la abreviatura de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor. El CFPB trabaja en nombre de los consumidores para hacer que los productos y servicios financieros dirigidos a los consumidores sean adecuados para ellos, ya sea que soliciten una hipoteca, elijan entre diferentes tarjetas de crédito, pidan su informe de crédito o usen esos o cualesquiera otros productos y servicios financieros para el consumidor, tales como cuentas bancarias, tarjetas prepagadas, préstamos sobre el sueldo y préstamos educativos.

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 empoderamiento financiero y la estabilidad económica

El empoderamiento financiero puede ayudar a los trabajadores a hacer la transición de los servicios de apoyo que pueden estar recibiendo de su programa u organización. Esto no ocurrirá únicamente por la forma en que se utiliza la información y las herramientas del conjunto de herramientas. Sin embargo, compartir la información y las herramientas con los trabajadores puede ayudar a aumentar su estabilidad financiera y reducir su necesidad futura de servicios humanos.

La Oficina de Empoderamiento Financiero del CFPB desarrolló este conjunto de herramientas porque las personas como usted se reúnen con miles de trabajadores que necesitan información

y herramientas financieras imparciales y de alta calidad como ayuda para abordar mejor las cuestiones financieras. Al usar este conjunto de herramientas y otros recursos disponibles en www.consumerfinance.gov, usted puede ayudar a los trabajadores que conoce o atiende a tener más empoderamiento financiero, aliviar la tensión financiera y gestionar sus finanzas de manera que puedan lograr sus metas y sueños.

El empoderamiento financiero puede construir estabilidad económica

Usted puede pensar que compartir información y herramientas de empoderamiento financiero es un trabajo completamente diferente de su trabajo habitual; algo que se le pide que añada a su carga de trabajo. Pero, una vez que se familiarice con el conjunto de herramientas, creemos que puede llegar a ser natural integrar las herramientas y la información en el trabajo que hace.

Compartir información y herramientas sobre el manejo de ingresos y utilizarlas para crear ahorros de emergencia, hacer frente a la deuda, mejorar el crédito, utilizar los servicios financieros o tomar medidas para lograr sus metas puede, en última instancia, ayudar a la gente a guardar más del dinero por el que trabaja tan duro.

En la función que usted desempeña, es posible que ya esté ayudando a los trabajadores a averiguar cómo obtener, proteger o, en algunos casos, aumentar sus ingresos. O bien usted puede estar ayudándoles a averiguar cómo arreglárselas para vivir cuando los ingresos cesan debido a despidos, suspensiones temporales, fluctuaciones laborales de temporada o huelgas. ¡Esto es el empoderamiento financiero!

La información y las herramientas contenidas en el conjunto de herramientas *Su dinero, sus metas* pueden ayudar a mejorar la estabilidad económica de los trabajadores al hacerles entender los conceptos financieros y proporcionarles algunas herramientas financieras que pueden utilizar para lograr sus metas. Según lo que necesiten las personas con las que usted trabaja, puede ayudarles a dar los primeros pasos para:

- Establecer metas y calcular la cantidad de dinero que necesitan ahorrar para alcanzar estas metas
- Ahorrar dinero

- Establecer un fondo de ahorros de emergencia
- Acceder a devoluciones de impuestos y usarlas
- Hacer seguimiento de las formas específicas en que están utilizando su dinero
- Equilibrar sus presupuestos de flujo de caja
- Hacer un plan sencillo para pagar deudas
- Recibir y revisar sus informes de crédito
- Corregir errores en su informe de crédito
- Evaluar productos y servicios financieros
- Saber actuar cuando tienen un problema con un producto o servicio financiero

Hacer referencias

Usted puede marcar una gran diferencia en la vida de los trabajadores al introducirles en el empoderamiento financiero y darles información y herramientas básicas que les ayuden a resolver desafíos financieros específicos.

Los trabajadores pueden acudir a usted o a otras personas de su organización en busca de información y referencias de calidad sobre temas como los siguientes:

- "Mi informe de crédito contiene información que no es exacta. ¿Cómo puedo solucionarlo?"
- "¿Cómo puedo saber si el préstamo educativo que puedo obtener en el banco es mejor que el que puedo obtener en la escuela?"
- "¿Debo sacar dinero de mi tarjeta de crédito o pedir un pequeño préstamo para cubrir mis cuentas hasta mi próximo cheque de pago?"
- "Mi jefe dice que debo tener depósito directo. Parece que todos los bancos y las cooperativas de crédito cobran comisiones. ¿Cómo puedo encontrar la cuenta correcta para mí?"

Sin embargo, puede que algunos trabajadores necesiten más ayuda de la que usted está en condiciones de proporcionar o que no esté disponible dentro de su organización. Es por esta razón que es importante que establezca una red de recursos y referencias.

Los socios de referencia de su comunidad pueden incluir consejeros de crédito certificados sin fines de lucro, consejeros certificados en materia de vivienda, consejeros y asesores financieros, sitios voluntarios y gratuitos de asistencia tributaria patrocinados por el IRS y programas de educación financiera. Estos socios de referencia se encuentran a menudo en los organismos sin fines de lucro.

Es importante que estos individuos y organizaciones no traten de vender productos o servicios a las personas que buscan ayuda de empoderamiento financiero. De lo contrario, podría haber un conflicto de intereses (cuando los intereses de la organización interfieren con el suministro de información y asesoramiento imparcial a los clientes). Las organizaciones asociadas deben mostrar objetivamente a los trabajadores las ventajas y desventajas de las acciones específicas que adoptan y el impacto que estas acciones tienen sobre su situación financiera.

Para que pueda empezar a hacer estos tipos de referencias, encontrará instrucciones y una plantilla para desarrollar una guía de referencias locales en el módulo complementario titulado *Cómo hacer una guía de referencias.*

Socios de Referencia

Al identificar socios de referencia, asegúrese de que:

- Tengan experiencia en el área para la cual usted remite a los trabajadores.
- Tengan el tiempo y el interés para reunirse con los trabajadores que usted atiende y ayudarles.
- Sean objetivos, lo que significa que pueden mostrar a los trabajadores las consecuencias positivas y negativas de acciones específicas.
- No venderán productos o servicios en el contexto de ayudar a los trabajadores que han sido remitidos.

Uso del conjunto de herramientas

El objetivo del conjunto de herramientas *Su dinero, sus metas* es que sea más fácil para usted ayudar a los trabajadores a tener más empoderamiento financiero.

El conjunto de herramientas se divide en dos partes:

- **La introducción de cinco partes es para *usted*.** Esta información puede ayudarle a prepararse para utilizar el conjunto de herramientas.
- **Los módulos del 1 al 9 incluyen información sobre temas y herramientas específicos que los trabajadores pueden utilizar para poner a trabajar esa información.** *Piense en cada módulo como un conjunto específico de herramientas que puede utilizar dependiendo de la situación.*

Es por ello que no tiene que empezar con el módulo 1 y trabajar todo el conjunto de herramientas hasta el final. Por ejemplo, puede tener una conversación con una trabajadora que acaba de perder su trabajo. Comenzar con *Establecimiento de metas* probablemente no sería útil para esta persona. Pero si no tiene suficiente dinero para cubrir los gastos básicos, ciertos consejos para manejar el flujo de caja e identificar nuevos recursos podrían ser útiles en este momento en particular.

Puede tener a un grupo de trabajadores que han expresado su deseo de salir de sus deudas. En esta situación, un enfoque en el flujo de caja puede ser útil, pero puede ser mejor comenzar ayudando a los trabajadores a desarrollar planes simples para pagar sus deudas.

Puede que su trabajo no le permita reunirse con un grupo o una persona muy a menudo; puede incluso que se reúna con ellos solo una vez. Este conjunto de herramientas también le ayudará a identificar formas de iniciar una conversación o proporcionar capacitación a fin de abrir la puerta para que usted pueda hacer referencias a otros en su comunidad que proporcionen educación, orientación o asesoramiento financiero[1].

[1] Visite http://files.consumerfinance.gov/f/201407_cfpb_your-money-your-goals_implementation-guide.pdf para obtener consejos adicionales para identificar información que compartir de acuerdo con su nivel de contacto.

Para hacer el mejor uso del conjunto de herramientas aconsejamos dar a las personas una o dos herramientas a la vez. Recibir las 30 herramientas a la vez —o incluso cinco herramientas a la vez— es probable que abrume a la mayoría de las personas. Un mejor enfoque consiste en identificar un tema y las herramientas específicas que marcarán la mayor diferencia para cada trabajador o grupo de trabajadores en ese momento.

Si piensa enviarles herramientas para que las trabajen en casa, limítese a una o dos que usted les haya mostrado cómo usar. Si les da demasiadas herramientas a la vez, pueden sentirse abrumados y no utilizar ninguna.

Dar herramientas a los trabajadores

Dar herramientas a las personas para que las trabajen en casa puede ser útil. En su casa, pueden tener acceso a información que necesitan para completar las herramientas.

Pero no les envíe a casa demasiadas herramientas a la vez. Asegúrese de identificar el tema y las herramientas que marcarán la mayor diferencia para cada trabajador o grupo de trabajadores en ese momento específico. Siempre puede hacerles saber cómo pueden acceder a otras herramientas cuando estén listos.

Trabajo con individuos y grupos

El conjunto de herramientas *Su dinero, sus metas* puede utilizarse en entornos personalizados, con grupos pequeños, o como parte de una capacitación. (Vea la parte 5 de la Introducción para más información sobre cómo utilizar el conjunto de herramientas *Su dinero, sus metas* en entornos grupales).

Puede tener la oportunidad de utilizar el conjunto de herramientas con los trabajadores de manera individual. Usar el conjunto de herramientas en sesiones individuales le permite orientar la información y las herramientas en función de las necesidades específicas de cada persona. Usted puede utilizar la herramienta de evaluación de la parte 2 o los consejos de la parte 3 como una ayuda para poder entender las necesidades de cada trabajador y determinar cuáles son las herramientas y la información correctas para empezar.

También puede utilizar el conjunto de herramientas en un entorno grupal en:

- Reuniones
- Charlas informales

- Eventos de capacitación

Además de la información del conjunto de herramientas, puede utilizar la Guía de capacitación adjunta. Esta guía está organizada por cada módulo del conjunto de herramientas y tiene diapositivas de PowerPoint e instrucciones para dirigir sesiones grupales. Cada módulo incluye actividades participativas para ayudar a hacer las sesiones de grupo dinámicas, atractivas y eficaces.

¿Cómo encuentro el tiempo?

Usted se estará preguntando cómo va a encontrar el tiempo para agregar el empoderamiento financiero a su horario ya colmado o a las capacitaciones. Una forma de pensar en el trabajo de empoderamiento financiero es que no se trata de un servicio que usted "agrega" a sus actividades laborales actuales. Más bien, es algo que puede integrar en el trabajo que ya está haciendo.

Esto no quiere decir que no exigirá tiempo de su parte. A pesar de que requiere algo de tiempo, ese tiempo se concentrará al comienzo.

Para integrar el empoderamiento financiero en su trabajo, tendrá que dedicar tiempo:

- Aprendiendo el contenido del conjunto de herramientas.
- Familiarizándose con los temas y las herramientas disponibles en el conjunto de herramientas y la Guía de capacitación adjunta si prevé utilizar el conjunto de herramientas en entornos grupales.
- Pensando en maneras de introducir el empoderamiento financiero en el contexto de los servicios que ofrece a los trabajadores.
- Captando potencialmente los resultados del empoderamiento financiero para su organización.

Esta sección le ofrece dos herramientas que le ayudarán a empezar:

- ***Herramienta 1:*** La ***lista de comprobación de empoderamiento financiero*** le proporciona una plantilla de seguimiento para el registro de las herramientas o la información que usted ha compartido con un trabajador o grupo en particular a medida que introduce el empoderamiento financiero en el trabajo que ya está haciendo con

ellos. También se puede utilizar para compartir datos de resultados con su organización y como herramienta para conectar una reunión que tiene con un trabajador o grupo de trabajadores (por ejemplo, en una serie de charlas informales) con la siguiente, si ve a personas o grupos más de una vez.

- ***Herramienta 2:*** La ***autoevaluación de empoderamiento financiero*** puede ayudarle a entender su propio nivel de habilidades, confianza y conocimientos financieros. Como se puede ver en las claves de las respuestas, las preguntas formuladas en esta evaluación están directamente relacionadas con los módulos de *Su dinero, sus metas*.

Iconos de referencia rápida

Busque estos iconos en el conjunto de herramientas para encontrar los tipos de contenido que son más útiles para usted.

El lápiz indica una herramienta, hoja de cálculo o lista de comprobación interactiva que debe completar.

El símbolo de la marca de verificación indica una clave de respuestas.

El globo de diálogo identifica los términos, consejos e ideas presentados en una herramienta en particular.

El icono de enlace indica una lista de recursos adicionales.

Integración

La integración del empoderamiento financiero significa identificar dónde y cómo se puede tejer información y herramientas de empoderamiento financiero en el trabajo que ya está haciendo.

¿Por qué la integración del empoderamiento financiero es una estrategia tan prometedora? Estas son algunas razones:

- Se basa en relaciones establecidas que puede que ya tenga.
- Los trabajadores están ocupados: puede haber eficiencia en el tratamiento de muchos problemas en una sola sesión.
- Los problemas financieros y económicos trascienden situaciones y desafíos: preparación para el trabajo, capacitación de aprendices, toma de decisiones basadas en el empleo, necesidades básicas, vivienda (y todos los temas relacionados con la vivienda segura), la salud y el cuidado de la salud, la educación y el cuidado de los hijos, el transporte y así sucesivamente. La integración del empoderamiento financiero puede presentar un enfoque más holístico para la prestación de servicios a los trabajadores, aprendices y las personas que buscan trabajo.
- Ofrece oportunidades para el refuerzo durante las conversaciones "naturales" con los trabajadores.
- Puede dar lugar a mejores resultados para los trabajadores y su organización o programa.
- Puede facilitar la conexión con poblaciones de difícil acceso por medio de información y herramientas de empoderamiento financiero imparciales[2].

[2] Giuffrida, Inger, *Integrating Financial Education into the Work that You Do*, abril de 2010.

Herramienta 1:

Lista de comprobación de empoderamiento financiero

Esta lista de comprobación de empoderamiento financiero puede ayudarle a identificar la información y las herramientas que compartirá con los trabajadores o grupos de trabajadores. También puede ayudarle a llevar un registro de la información que ha compartido, incluida cualquier referencia que haga para ellos.

La lista de comprobación está organizada por tema o módulo, seguido de cada herramienta relacionada con él. Las preguntas que siguen a cada nombre de módulo pueden ayudarle a identificar el problema de empoderamiento financiero que se aborda en el módulo y a través de las herramientas.

Recuerde que incluso si se reúne con los trabajadores de manera regular, no cubrirá todas las herramientas con cada trabajador o grupo con que se reúna. Más bien, se trata de encontrar el módulo o las herramientas correctas de acuerdo con el problema de empoderamiento financiero más apremiante del individuo o grupo o el tema en el que hayan expresado su interés.

Para usar la lista de comprobación:

- Imprima una copia de la lista de comprobación para cada trabajador o para cada grupo de trabajadores.
- Una vez que haya cubierto el tema o la herramienta, ponga una marca junto a la herramienta o escriba la fecha.
- Utilice la sección de notas si está trabajando con personas de manera continua. Incluya información acerca de sus conversaciones, desafíos específicos y si hizo referencias.
- Si utiliza la herramienta para dar seguimiento a las conversaciones con una persona, asegúrese de cumplir con las normas de la organización sobre privacidad y almacenamiento de documentos.

✎ Lista de comprobación de empoderamiento financiero

Nombre del trabajador/Descripción del grupo:

_____

Marca o fecha	**Herramienta**	**Notas e información de referencia**
Módulo 1: Establecimiento de metas y planificación de compras importantes: *¿Tiene la persona objetivos claros? ¿La persona está satisfecha con su situación financiera?*		
	Herramienta de establecimiento de metas	
	Planificación de acontecimientos de la vida y compras importantes	
	Compra de un vehículo	
Módulo 2: Ahorro para emergencias, metas y pago de facturas: *¿Tiene la persona dinero reservado para emergencias o gastos inesperados?*		
	Plan de ahorro	
	Beneficios y límites de activos	
	Encontrar un lugar seguro para los ahorros	
	Ahorrar en el retiro	
Módulo 3: Seguimiento y manejo de ingresos y beneficios: *¿La persona realiza un seguimiento de sus ingresos y conoce sus opciones para recibir su salario y los beneficios?*		
	Rastreador de ingresos y recursos	
	Maneras de aumentar los ingresos y recursos	

	Elegir maneras de recibir sus ingresos y beneficios	
	Aumento de ingresos a través de créditos fiscales	
Módulo 4: Pago de facturas y otros gastos: *¿La persona paga sus facturas a tiempo cada mes? ¿La persona entiende los productos financieros que utiliza para pagar facturas y gastar dinero?*		
	Rastreador de gastos	
	Calendario de cuentas	
	Elegir maneras de pagar las facturas	
	Estrategias para reducir los gastos	
	Cuando el efectivo no alcanza: priorizar las cuentas y planificar el gasto	
Módulo 5: Llegar a fin de mes: *¿La persona puede arreglárselas para llegar a fin de mes todos los meses? ¿Sus ingresos están sincronizados con los tiempos de sus facturas y gastos?*		
	Presupuesto de flujo de caja	
	Calendario de flujo de caja	
	Lista de comprobación para mejorar el flujo de caja	
Módulo 6: Manejo de deudas: *¿La persona puede manejar sus deudas? ¿Ha recibido llamadas o visitas de cobradores?*		
	Hoja de cálculo para deudas	

	Hoja de cálculo para deudas-ingresos	
	Estrategias para la reducción de deudas	
	Deuda de préstamo educativo	
	Cuando los cobradores llaman	
Módulo 7: Comprensión de los informes y puntajes de crédito: ¿La persona ha solicitado y revisado alguna vez su informe de crédito?		
	Obtención de sus informes y puntajes de crédito	
	Lista de comprobación para la revisión de informes de crédito	
	Mejora de los informes y puntajes de crédito	
Módulo 8: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Encontrar lo que funciona para usted: *¿Un empleador le ha dicho a la persona que la compañía pide que tenga depósito directo? ¿La persona está interesada en encontrar productos o servicios financieros que le ayuden a controlar los ingresos y gastos?*		
	Conocer sus opciones: Entender lo que necesita	
	Hacer preguntas: Averiguar dónde encontrar lo que necesita	
	Servicios de dinero y conceptos bancarios básicos	
	Lista de comprobación para abrir una cuenta	

	Remesas	
Módulo 9: Protección de su dinero: *¿La persona tuvo problemas con un producto o servicio financiero? ¿Sabe la persona acerca de las medidas básicas que puede tomar para protegerse a sí mismo de estafas, timos, fraudes y robo de identidad?*		
	Señales de alerta	
	Protección de su identidad	
	Presentación de una queja al CFPB	
	Aprendizaje sobre la protección del consumidor	

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.

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 incluya nombres ni 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:

Autoevaluación de empoderamiento financiero

El empoderamiento financiero implica crear en las personas la capacidad de utilizar los conocimientos, las habilidades y las herramientas de manejo financiero necesarias para acceder a y utilizar los recursos, productos y servicios para lograr sus metas.

Dado que el empoderamiento financiero cubre una amplia gama de temas, puede ser difícil saber por dónde empezar. La identificación de lo que sabe y no sabe puede ser el mejor punto de partida. Con este enfoque, es posible que sepa más de lo que cree. También puede encontrar algunas áreas en las que podría convenirle tener un poco más de información o conocimientos técnicos.

Utilice esta autoevaluación de tres partes para entender su nivel de habilidades, confianza y conocimientos en el ámbito financiero. Como se puede ver en las claves de las respuestas, las preguntas formuladas en esta evaluación están directamente relacionadas con los módulos de *Su dinero, sus metas*.

✎ Autoevaluación de empoderamiento financiero: Parte 1

Conteste cada una de las siguientes preguntas marcando en la columna "Verdadero" o "Falso".

Preguntas	**Verdadero**	**Falso**
1. Las metas no son importantes para la planificación financiera o los presupuestos.		
2. Para tener suficiente dinero para emergencias usted debe ahorrar el equivalente a los gastos de manutención para 3 a 6 meses.		
3. Un presupuesto de flujo de caja le ayuda a realizar un seguimiento para saber si tendrá suficiente dinero para cubrir sus cuentas semana a semana.		
4. Si usted no puede pagar todas sus cuentas y los cobradores llaman, se le debe pagar primero al que más llama.		
5. La única manera de recibir los ingresos que ha ganado por su trabajo es recibiendo un cheque de pago.		
6. Crédito es cuando se le debe dinero a alguien.		
7. La cantidad de sus pagos mensuales de deuda puede afectar su capacidad para acceder a nuevo crédito.		
8. Un historial de crédito negativo puede impedirle adquirir un apartamento, y en algunos estados, cobertura de seguro o incluso empleo.		
9. El único costo de tener una cuenta corriente es el cargo mensual por servicio.		
10. Como consumidor, usted casi no tiene derechos cuando se trata de productos financieros.		

Autoevaluación de empoderamiento financiero: Resultados Parte 1

Número de respuestas correctas:	_____ **de 10**

Temas de los cuales aprender más:	

✎ Autoevaluación de empoderamiento financiero: Parte 2

Utilice una marca de verificación para indicar qué palabra o frase (calificación) describe mejor cómo se siente hoy día.

Afirmación	**Calificación**				
	No se aplica	*Totalmente en desacuerdo*	*En desacuerdo*	*De acuerdo*	*Totalmente de acuerdo*
1. Tengo dinero reservado para emergencias.					
2. Sé cómo reclamar los créditos fiscales estatales y federales.					
3. No estoy preocupado por la cantidad de dinero que debo.					
4. Tengo confianza en la información de mis informes de crédito y mis puntajes.					
5. Yo no me preocupo por mi capacidad para pagar mis facturas y gastos.					
6. Entiendo cómo funciona el crédito.					
7. Sé cómo arreglar la información incorrecta en mi informe de crédito					

8. Me siento confiado acerca de ayudar a los trabajadores a comenzar a manejar algunos de sus retos financieros.					
9. Sé adónde pueden acudir las personas de mi comunidad para obtener asesoramiento sobre crédito y deuda y asistencia gratuita con la declaración de impuestos.					
10. Sé dónde obtener ayuda si tengo preguntas acerca de temas financieros o si tengo problemas con un producto o servicio financiero.					

✎ Autoevaluación de empoderamiento financiero: Parte 3

Utilice una marca de verificación para indicar si su respuesta a cada pregunta es "sí", "no" o "no sé".

Pregunta	**Respuesta**		
	Sí	*No*	*No sé*
1. Tengo una cuenta de ahorros o una cuenta corriente en un banco o cooperativa de crédito y hago depósitos y retiros de manera regular.			
2. He solicitado, recibido y utilizado una tarjeta de crédito.			
3. He solicitado y recibido un préstamo para vehículo o vivienda.			

4. He tomado un préstamo sobre el sueldo.			
5. He solicitado mi propio informe de crédito y lo he revisado.			
6. Hago seguimiento a mis ingresos y gastos.			
7. He tomado un préstamo de una casa de empeño.			
8. He utilizado un negocio de cambio de cheques.			
9. Me han embargado un vehículo u otro tipo de bienes muebles por falta de pago.			
10. He recibido llamadas de cobradores.			
11. Entiendo mis derechos y sé qué hacer si creo que un proveedor de servicios financieros ha tratado de aprovecharse de mí.			
12. Recibo mi salario a través de un método diferente a un cheque de pago. (Tarjeta de nómina, depósito directo o dinero en efectivo, por ejemplo).			

✔ Clave de las respuestas de la autoevaluación de empoderamiento financiero: Parte 1

Aquí están las respuestas para la parte 1. Si no contesta la pregunta correctamente, vea el módulo del conjunto de herramientas que aparece junto a la respuesta para más información. La lectura de todo el módulo puede ayudarle a entender la respuesta a la pregunta y a aumentar su nivel de conocimiento y confianza respecto al empoderamiento financiero.

Preguntas	Verdadero	Falso	Módulo
1. Las metas no son importantes para la planificación financiera o los presupuestos.		✕	Módulo 1
2. Para tener suficiente dinero para emergencias usted debe ahorrar el equivalente a los gastos de manutención para 3 a 6 meses.		✕	Módulo 2
3. Un presupuesto de flujo de caja le ayuda a realizar un seguimiento para saber si tendrá suficiente dinero para cubrir sus cuentas semana a semana.	✕		Módulo 5
4. Si usted no puede pagar todas sus cuentas y los cobradores llaman, se le debe pagar primero al que más llama.		✕	Módulo 4
5. La única manera de recibir los ingresos que ha ganado por su trabajo es recibiendo un cheque de pago.		✕	Módulo 3
6. Crédito es cuando se le debe dinero a alguien.		✕	Módulo 6
7. La cantidad de sus pagos mensuales de deuda puede afectar su capacidad para acceder a nuevo crédito	✕		Módulo 6
8. Un historial de crédito negativo puede impedirle adquirir un apartamento, y en algunos estados, cobertura de seguro o incluso empleo.	✕		Módulo 7
9. El único costo de tener una cuenta corriente es el cargo mensual por servicio.		✕	Módulo 8

10. Como consumidor, usted casi no tiene derechos cuando se trata de productos financieros.		✕	Módulo 9

✔ Clave de las respuestas de la autoevaluación de empoderamiento financiero: Parte 2

No hay respuestas correctas ni incorrectas para la parte 2. Eso es porque las respuestas son sus opiniones sobre sus propios conocimientos, situación y sentimientos financieros. Utilice el siguiente cuadro para contabilizar cuántas respuestas de cada calificación tuvo usted:

Calificación	***No se aplica***	***Totalmente en desacuerdo***	***En desacuerdo***	***De acuerdo***	***Totalmente de acuerdo***
Total para cada calificación					
		Total de *totalmente en desacuerdo* + *en desacuerdo*:		Total de *de acuerdo* + *totalmente de acuerdo*:	

- Si el total de *De acuerdo* + *Totalmente de acuerdo* <u>es mayor que</u> el total de *Totalmente en desacuerdo* + *En desacuerdo*, usted se siente bien acerca de muchos aspectos de su vida financiera.
  - Para aprender más, haga una lista con lo que calificó como *En desacuerdo* o *Totalmente en desacuerdo* a continuación y lea los módulos que se relacionan con estas áreas del conjunto de herramientas.
- Si el total de *De acuerdo* + *Totalmente de acuerdo* <u>es menor que</u> el total de *Totalmente en desacuerdo* + *En desacuerdo*, usted puede sentir estrés sobre muchos aspectos de su vida financiera.
  - Considere revisar todo el conjunto de herramientas y resolver todas las hojas de trabajo por su cuenta antes de usarlas con los trabajadores que atiende.

Afirmación	**Si su calificación es *En desacuerdo* o *Totalmente en desacuerdo*, dé un vistazo a…**
1. Tengo dinero reservado para emergencias y metas.	Módulos 1 y 2
2. Sé cómo reclamar los créditos fiscales estatales y federales.	Módulos 2 y 3
3. No estoy preocupado por la cantidad de dinero que debo.	Módulos 6 y 7
4. Tengo confianza en la información de mis informes de crédito y mis puntajes.	Módulo 7
5. Yo no me preocupo por mi capacidad para pagar mis facturas y gastos.	Módulos 4 y 5
6. Entiendo cómo funciona el crédito.	Módulo 7
7. Sé cómo arreglar las declaraciones incorrectas en mi informe de crédito.	Módulo 7
8. Me siento confiado acerca de ayudar a los trabajadores a comenzar a manejar algunos de sus retos financieros.	Considere la revisión de todos los módulos de contenido.
9. Sé adónde pueden acudir las personas de mi comunidad para obtener asesoramiento sobre crédito y deuda y asistencia gratuita con la declaración de impuestos.	Consulte los recursos mencionados al final de los módulos 6 y 7 y la guía complementaria para crear una red sólida de recursos y referencias de empoderamiento financiero.
10. Sé dónde obtener ayuda si tengo preguntas acerca de temas financieros o si tengo problemas con un producto o servicio financiero.	Consulte los recursos mencionados al final de los módulos 6 y 7 y la guía complementaria para crear una red sólida de recursos y referencias de empoderamiento financiero Consulte también el módulo 9 sobre la presentación de quejas al CFPB.

✔ Clave de las respuestas de la autoevaluación de empoderamiento financiero: Parte 3

No hay respuestas correctas o incorrectas para la parte 3, ya que esta parte ayuda a identificar los productos o servicios financieros y las situaciones con los que ha tenido experiencia. Esto es importante porque los trabajadores a quienes atiende pueden haber utilizado productos o servicios que usted no ha utilizado o haber tenido experiencia con situaciones que usted no conoce. Si no está familiarizado con algunos de estos temas, le conviene aprender más acerca de ellos. Use los módulos en la segunda columna para conocer más. También puede que le resulte útil revisar esos módulos, incluso si tiene experiencia con esos productos, servicios, proveedores y situaciones.

Pregunta	**Módulos de interés**
1. Tengo una cuenta de ahorros o una cuenta corriente en un banco o cooperativa de crédito y hago depósitos y retiros de manera regular.	Módulo 8
2. He solicitado, recibido y utilizado una tarjeta de crédito.	Módulos 7 y 8
3. He solicitado y recibido un préstamo para vehículo o vivienda.	Módulos 6, 7 y 8
4. He tomado un préstamo sobre el sueldo.	Módulos 6 y 8
5. He solicitado mi propio informe de crédito y lo he revisado.	Módulo 7
6. Hago seguimiento a mis ingresos y gastos.	Módulo 3
7. He tomado un préstamo de una casa de empeño.	Módulos 6 y 8
8. He utilizado un negocio de cambio de cheques.	Módulos 3 y 8
9. Me han embargado un vehículo u otro tipo de bienes muebles por falta de pago.	Módulos 6 y 7
10. He recibido llamadas de cobradores.	Módulo 6

11. Entiendo mis derechos y sé qué hacer si creo que un proveedor de servicios financieros ha tratado de aprovecharse de mí.	Módulo 9
12. Recibo mi salario a través de un método diferente a un cheque de pago. (Tarjeta de nómina, depósito directo o dinero en efectivo, por ejemplo).	Módulos 3 y 8

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.

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 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

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

INTRODUCCIÓN PARTE 2:

Conocimiento de la situación

Si su función en su organización incluye reunirse con los trabajadores de forma individual, es posible que se pregunte por dónde comenzar. Esta herramienta puede ayudarle a determinar un punto de partida.

Cuando considere que es el momento adecuado, solo tiene que pedir a la persona que complete la evaluación. Luego puede asociar las respuestas con los módulos del conjunto de herramientas o compartir los "Consejos rápidos" como punto de partida para brindar ayuda. Si su organización utiliza un formulario de admisión, puede que quiera agregar algunas o todas las preguntas a ese formulario también.

La evaluación es simple y solo tiene algunas preguntas clave, por lo que puede decidir reunir la información en una conversación. La lectura de la evaluación y el registro de las respuestas puede ser útil si está trabajando con alguien que tiene un nivel limitado de alfabetización o está aprendiendo el idioma inglés o para quien un formato de preguntas y respuestas sería más productivo.

Presentar la evaluación puede ser incómodo si no está acostumbrado a hacer este tipo de preguntas. La parte 3 de la Introducción ofrece consejos sobre cómo iniciar la conversación. Puede decir algo así como:

Sabemos que muchos asuntos para conseguir trabajo, mantener el empleo y llevar una casa involucran dinero. Algo que querríamos hacer es proporcionarle información y herramientas para ayudarle a usar su dinero para alcanzar sus metas Para comenzar, tenemos este cuestionario que abarcará varios temas. Sus respuestas nos ayudarán a crear un plan para darle la información y las herramientas más útiles para usted en este momento. No utilizaremos la información que usted proporcione de ninguna otra forma.

Recuerde, el empoderamiento financiero es un tema amplio. Saber por dónde empezar puede ser difícil, pero utilizar esta evaluación le ayudará a identificar lo que está sucediendo con los trabajadores que usted atiende y a proporcionarles la información, las herramientas o las referencias adecuadas.

Por ejemplo, si un trabajador o aprendiz tiene la meta de comprar un vehículo o una vivienda, puede apuntar al módulo *Comprensión de los informes y puntajes de crédito,* porque aprender a mejorar su historial de crédito puede ayudarle a calificar para un préstamo más barato. Si usted tiene un trabajador al que no le alcanza el dinero hasta fin de mes debido a las temporadas de desempleo, puede apuntar al módulo *Llegar a fin de mes.*

Esta herramienta le ayudará a combinar las metas de cada trabajador y su situación financiera con herramientas y módulos específicos. También señala las circunstancias en que la persona podría beneficiarse de una referencia a un abogado o consejero especializado.

Por último, asegúrese de que pueda ofrecer garantías de confidencialidad y describa su sistema para mantener esta información segura (por ejemplo, un cajón cerrado con llave en un gabinete de archivos). Si guarda una copia de la evaluación, asegúrese de tener un sistema para mantener la información bajo extrema confidencialidad. A medida que avance, asegúrese de seguir las políticas de su organización para guardar y manejar la información personal.

Uso de la evaluación de metas y situación financiera

El uso de esta evaluación es opcional. Le puede ayudar a determinar con eficiencia y eficacia por dónde empezar en el conjunto de herramientas, pero es posible que usted ya haga preguntas similares en sus herramientas de admisión o evaluación. Si usted elige utilizar esta evaluación, considere usarla cuando:

- Los trabajadores llenen el papeleo para su organización o programa, cuando proceda.
- Se reúna con las personas para una evaluación inicial.
- Cada vez que tenga la oportunidad de reunirse personalmente con un trabajador.

También puede optar por:

- Entregarla a los trabajadores para que la completen en casa de forma privada.
- Utilizarla como guía para hacer preguntas en un estilo conversacional para entender mejor las preocupaciones y metas financieras de los trabajadores que usted atiende.

Herramienta 1:

Mi panorama financiero

✎ Dónde me encuentro y adónde deseo ir

Por favor, responda las siguientes preguntas a partir 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 facturas 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

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.

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 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.

✔ Clave de respuestas de mi panorama financiero

Use el siguiente cuadro que le ayudará a analizar la evaluación de "Metas y situación financiera." Este análisis le ayudará a determinar **dónde empezar el trabajo de empoderamiento financiero** con las personas que atiende.

Pregunta	Respuesta	Consejos rápidos
1. ¿Tiene sueños para usted o sus hijos que solo podrá lograr si dispone del dinero necesario?	Si contestó *No* o *No sé*, consulte el módulo 1.	▪ 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.
2. ¿Está atrasado en los pagos del automóvil, el alquiler o su hipoteca?	Si contestó *Sí*, llame al 211 o a un centro de asistencia de emergencia. Para propietarios de vivienda, llame al (888) 995-HOPE.	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.
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*, llame al 211, al centro de oportunidades de fuerza laboral local o al centro de asistencia de emergencia local. Consulte el módulo 3.	
5. Cuando suceden emergencias o gastos inesperados, ¿tiene algo de dinero reservado para cubrirlas?	Si contestó *No* o *No sé*, consulte los módulos 2 y 4.	▪ **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 utilice esta información para determinar si puede hacer algunos cambios. ▪ **Si puede, aparte una pequeña cantidad de dinero** cada semana. Incluso las cantidades pequeñas se van sumando. 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 facturas y gastos de manutención cada mes?	Si contestó *No* o *No sé*, consulte los módulos 4 y 5.	▪ **Tome nota de su ingreso total y cuándo lo 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 (ahorros y pagos de deudas) para la semana. ▪ 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 los módulos 6 y 4.	▪ **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. 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 encuentre información sobre consejeros certificados 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. Las herramientas para entender las opciones de pago de los créditos educativos están disponibles en http://www.consumerfinance.gov/paying-for-college.

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.	▪ Obtenga su **informe de crédito anual gratuito** para averiguar qué aparece en su registro de crédito en www.annualcreditreport.com. ▪ **Si hay errores,** comuníquese con las agencias de informes de crédito. Para conocer más acerca de cómo corregir errores, visite www.consumerfinance.gov. ▪ **Si necesita ayuda** o quiere ayuda con el fortalecimiento de su crédito, revise los recursos que se mencionan en el N.° 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* o *No sé*, consulte el módulo 8.	▪ 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.	▪ **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, cobrador de deudas o informe de crédito que no ha podido resolver?	Si contestó *No* o *No sé*, consulte el módulo 9.	Puede presentar una queja ante el CFPB en http://www.consumerfinance.gov/Complaint o llamando al (855) 411-CFPB (2372), sin costo.

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 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 presupuestos, compra de vivienda, arrendamiento, incumplimiento de pago, ejecuciones hipotecarias y asuntos crediticios:
www.consumerfinance.gov/find-a-housing-counselor

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. Esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

INTRODUCCIÓN PARTE 3:

Inicio de la conversación sobre dinero

Todo el mundo tiene preguntas sobre el dinero. Incluso la gente más rica del mundo busca a alguien cuando tiene preguntas financieras.

Sin embargo, hablar de dinero puede ser difícil, incluso con personas que usted conozca bien. Se puede sentir incómodo al plantear el tema de las finanzas personales porque es un tema muy personal. Eso puede hacer que parezca aún más difícil hablar de ello.

Pero es posible que usted ya esté conversando con las personas acerca de otros temas personales o sobre sus metas. Hablar de dinero puede ser más fácil si usted **comienza la conversación en el momento adecuado reconociendo las metas personales de sus interlocutores**. Al abordar los problemas financieros sin prejuicios, creará la confianza necesaria para ayudarles a comenzar a enfrentar sus problemas financieros.

¿Cómo debo hablar de temas de dinero?

La respuesta es: "depende". La manera en que usted trae a colación los temas de dinero dependerá tanto de la oportunidad que tenga de reunirse con los trabajadores y el objetivo de sus reuniones. En general, usted tendrá la oportunidad de reunirse con las personas individualmente, en grupos pequeños (de menos de diez personas) o en grupos grandes. Es posible que se reúna con ellos para hablar de:

- Derechos y beneficios de los trabajadores
- Las quejas específicas del lugar de trabajo
- Capacitación, educación u oportunidades

- Una suspensión temporal o un despido anunciados

En la mayoría de los casos, se reunirá con ellos en el lugar de trabajo.

Puede ser más fácil hablar de temas de dinero con las personas de forma individual, porque usted puede personalizar el enfoque. Usted puede:

- Introducir el empoderamiento financiero como parte de la reunión para abordar los beneficios, o estructurar el empoderamiento financiero en sus procedimientos para la prestación de servicios a los trabajadores.
- Hablar de temas financieros que se relacionen directamente con la situación actual del trabajador o la finalidad de la reunión.

  "Con esta suspensión temporal programada, tal vez deberíamos hablar sobre cómo va a hacer para poder vivir con un 40% de reducción en sus horas. Aquí tiene información acerca de cómo priorizar sus cuentas. . ."

- Si el trabajador se muestra receptivo al uso de la evaluación *Mi panorama financiero*, puede que esta le proporcione una visión clara de su situación y de qué tipo de información podría ser más útil. Recuerde que usted puede:
  - Pedirle al trabajador que complete la evaluación de forma individual, ya sea en su oficina o en su casa.
  - Cubrir las preguntas de la evaluación oralmente o como parte de una conversación.
  - Pedir al trabajador que conteste solo algunas de las preguntas.

Iniciar la conversación con grupos puede ser más difícil porque usted no puede adaptar el enfoque o el contenido a individuos específicos. Utilice como punto de partida el motivo de la reunión con el grupo y la orientación proporcionada en la parte 5 de la Introducción: *Uso de su dinero, sus metas con grupos*. En general, sin embargo, para hacer que el grupo se abra acerca de los problemas financieros, considere el uso de discusiones en grupos pequeños, estudios de casos o ejercicios que permitan a los participantes trabajar juntos. Cuando utilice estas técnicas de capacitación participativas, se dará cuenta de que los individuos generalmente se sinceran acerca de su situación financiera, algo que puede ser beneficioso para ellos y las demás personas de la capacitación.

Inicio de la conversación

Si el empoderamiento financiero todavía no es parte de su trabajo habitual, saber cuándo hay que abordar el tema puede ser un reto, especialmente en un contexto individual. He aquí cinco maneras de iniciar la conversación:

- Aprovechar al máximo las conversaciones más breves para introducir una herramienta o hacer una referencia.
- Integrar el empoderamiento financiero con la capacitación, los programas o los procedimientos de la organización.
- Hacer un seguimiento a los trabajadores cuando planteen cuestiones financieras, directa o indirectamente
- Usar la herramienta de evaluación existente en las reuniones de evaluación o admisión con los trabajadores
- Proporcionar capacitación participativa sobre temas clave a grupos de trabajadores

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 su situación. Al conversar sobre estos problemas, en primer lugar muestre empatía. Luego trate de recomendar o explicar 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 un proveedor de servicios financieros[3].

El CFPB ya ha manejado más de medio millón de quejas de consumidores acerca de una amplia gama de temas de productos y servicios financieros para el consumidor. A partir de estas quejas

[3] Consulte el *Módulo 9*: *Protección de los derechos del consumidor* para obtener información sobre la presentación de una queja ante el CFPB y otras autoridades.

e investigaciones, el CFPB toma medidas para detener las prácticas injustas, engañosas, abusivas o violatorias de la ley. En muchos casos, el CFPB se asocia con otros organismos federales y funcionarios estatales para hacer frente a estos problemas. A través de acciones de cumplimiento de la ley, el CFPB puede exigir a las empresas que devuelvan dinero a los clientes cuando se han violado sus derechos como consumidores.

Si usted presenta una queja ante el CFPB, este la remitirá a la compañía y se ocupará de obtener una respuesta. Después de que el CFPB envía su queja, la compañía tiene 15 días para presentar una respuesta a usted y al CFPB. Se espera que las empresas resuelvan todas las quejas, menos las más complicadas, en un plazo de 60 días. Usted podrá revisar la respuesta y hacer sus comentarios. Si el CFPB determina que otro organismo estaría en mejores condiciones para ayudarle, remitirá su queja y le mantendrá informado.

El CFPB también comparte los datos de las quejas recibidas con los organismos estatales y federales responsables de la supervisión de los productos y servicios financieros, y publica una base de datos de la información no personal de las quejas recibidas para que el público conozca qué tipos de quejas recibe y cómo responden las compañías.

Usted puede presentar una queja por los siguientes medios:

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

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. Esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

INTRODUCCIÓN PARTE 4:

Emociones, valores y cultura: ¿Qué está detrás de nuestras decisiones financieras?

Todas las personas tienen situaciones en las que saben lo que "deberían" hacer, pero se encuentran haciendo otra cosa, especialmente cuando se trata del dinero. Por ejemplo, es posible que haya decidido ahorrar parte de su devolución de impuestos para crear un fondo de emergencia. Sin embargo, usted lo utiliza para ayudar a un miembro de la familia a pagar su deuda médica, porque no ayudar a un familiar a pagar una deuda iría en contra de los valores con los que fue criado. O podría derrocharlo en algo que desea tener. Usted ha estado trabajando duro y haciendo este derroche para si mismo o para su familia se siente bien.

Las decisiones financieras, no importa cuán bien intencionadas sean, nunca se toman en el vacío. Hay muchas cosas que influyen en nuestras decisiones financieras tanto a corto como a largo plazo. Esta información se centra en tres factores que influyen en la toma de decisiones financieras: las emociones, los valores y la cultura.

Influencias emocionales en las decisiones financieras

Cuando se habla de dinero, no se trata solo de números. Se habla realmente de *lo que el dinero significa para las personas*. Las actitudes y las conductas en torno al dinero están envueltas en sentimientos relacionados con la seguridad, el fracaso, la familia, el amor y el estatus. Es importante reconocer que las emociones y los sentimientos sobre el dinero afectan la forma de manejar las finanzas. Discutir abiertamente estas cuestiones, ya sea en ambientes individuales o

grupales, puede ayudar a los trabajadores a entender mejor los factores que influyen en la forma en que manejan y utilizan sus ingresos.

Las emociones pueden hacer que las personas tomen decisiones de corto plazo que están en conflicto con las metas a largo plazo. En lugar de simplemente pedirles que le proporcionen los números básicos, trate de hacer preguntas acerca de cómo se sienten cuando usted habla de sus finanzas. Usted podría tratar de hacer preguntas como:

- "¿Qué significa el dinero para usted?"
- "¿Cuál es su primer recuerdo sobre el dinero?"
- "¿Qué es lo más difícil del dinero para usted? ¿Para su familia?"

Influencias culturales en las decisiones financieras

Ninguna decisión, incluidas las financieras, se toma en el vacío. La gente toma todas sus decisiones en el contexto muy poderoso de la cultura, lo que incluye el origen étnico, la familia, la región, la comunidad, el estatus socioeconómico, la generación y la religión. Cada uno de estos factores influye en los valores, creencias y experiencias sobre el dinero y la forma en que se manejan las decisiones financieras.

Las influencias culturales están fuertemente arraigadas en los valores. Piense en las maneras en que los valores comunes estadounidenses —tales como el individualismo, el sentido práctico, la honestidad y el trabajo duro[4]—pueden influir en las decisiones financieras de las personas. Las empresas, los gobiernos y los medios de comunicación también influyen en los valores en torno al dinero.

---

4 Kohl, L. Robert, Values Americans Live By, 1984. Vea http://www.claremontmckenna.edu/pages/faculty/alee/extra/American_values.html.

Conflictos en relación con la cultura y los valores

A veces, encontrará que los trabajadores se encuentran atrapados en medio de los conflictos culturales en torno al dinero. La cultura de su familia puede valorar el ahorro y evitar las deudas, mientras que su comunidad en general puede valorar las cosas materiales como los automóviles nuevos o la ropa cara, que podrían requerir asumir deudas para comprarlos. O la cultura en la que se criaron podría enfatizar el apoyo financiero a los padres a medida que envejecen, mientras que no se espera que sus compañeros de trabajo asuman esa misma responsabilidad.

A veces, estos conflictos tienen lugar dentro de una familia. Uno de los cónyuges puede tener influencias culturales o antecedentes familiares que le animan a ahorrar para la educación de sus hijos, mientras que el otro puede pensar que los hijos deben ser responsables de sus propios gastos educativos. Puede que uno de los padres desee ahorrar la devolución de impuestos de la familia; el otro pensará que el dinero debe ir para cosas que la familia necesita o simplemente quiere en ese momento. Estos tipos de conflictos pueden llevar a decisiones emocionales que no parecen racionales desde fuera, pero que tienen perfecto sentido dados los antecedentes, los valores y la cultura de cada persona.

Descubra el contexto cultural y emocional

Cuando hable de finanzas con los trabajadores en ambientes individuales o grupales, haga preguntas para ayudarles a entender sus actitudes, necesidades, metas y obstáculos subyacentes. Haga preguntas como:

- "¿Quién maneja las finanzas en su familia?”
- "¿De qué manera su comunidad religiosa ve el dinero?”
- "¿Cómo manejó su familia las finanzas cuando estaba creciendo? ¿Hablaban abiertamente del dinero?”
- "¿Cómo ven sus amigos el dinero? ¿Cómo cree que esto puede influirle?"
- "¿Cuáles son algunas de las creencias y actitudes sobre el dinero que usted ve en su lugar de trabajo? ¿Cómo estas creencias y actitudes lo afectan?"

- "¿Qué quiere que sus hijos aprendan sobre el dinero? ¿Qué cree que están aprendiendo de usted ahora?"

A menudo es difícil para la gente sincerarse acerca del dinero. Tomarse el tiempo para ayudarles a comprender las influencias culturales y emocionales en sus valores y actitudes sobre el dinero puede proporcionarles nuevas ideas a usted y a los trabajadores a quienes atiende. Estas ideas pueden permitirles hacer cambios duraderos y productivos que les ayuden a alcanzar sus metas.

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. Esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

INTRODUCCIÓN PARTE 5:

Uso de *su dinero, sus metas* con grupos

A pesar de que el conjunto de herramientas puede ser utilizado para compartir información y herramientas de empoderamiento financiero en un entorno individual, es posible que encuentre más apropiado compartirlas con grupos de trabajadores en:

- Reuniones regulares
- Intervenciones, tales como el cierre de una planta, la suspensión temporal de trabajadores o grandes despidos en una industria o comunidad
- Charlas informales en los lugares de trabajo
- Capacitación de aprendices
- Capacitaciones en las que se agrega información específica del conjunto de herramientas a los temas que está presentando
- Capacitaciones que han sido indicadas específicamente para el empoderamiento financiero o la educación financiera

Uso de los materiales de capacitación

Para ayudarle a proporcionar esta información a grupos de trabajadores, el conjunto de herramientas tiene una guía de formación complementaria que incluye diapositivas en PowerPoint con las instrucciones para cada uno de los módulos de contenido del conjunto de

herramientas (módulos del 1 al 9). Estas notas están escritas para conferencistas (presentación tipo conferencia) y facilitadores (capacitación estilo participativo).[5]

La cantidad de tiempo que tenga disponible determinará, por supuesto, la cantidad de material que podrá cubrir. Para ayudarle a integrar la capacitación de empoderamiento financiero en la forma que sea más apropiada para usted y los grupos que está atendiendo, cada módulo de la Guía de capacitación incluye:

- Una opción de diez minutos
- Una opción de media hora
- Una opción de sesión completa

La Guía de capacitación también indica qué materiales debe tener a mano para el grupo, tales como fotocopias, material de capacitación o accesorios.

Selección del contenido

Dado que no se trata de un plan de estudios, es posible que no quiera comenzar necesariamente con el primer módulo de contenido. Para elegir por dónde empezar, determine qué material sería más beneficioso para su grupo en ese momento en particular. Si se va a reunir con un grupo de trabajadores que están comenzando en su empleo, el *Módulo 3: Seguimiento y manejo de ingresos y beneficios* puede ser más útil para ellos. Por otra parte, si se va a reunir con trabajadores que han sido suspendidos temporalmente, el *Módulo 5: Llegar a fin de mes* puede ser más importante.

Comience con el módulo y las herramientas que puedan beneficiar a los trabajadores inmediatamente. Si tiene la oportunidad de reunirse con ellos de nuevo, añada otros módulos o herramientas que también sean relevantes para ellos.

La siguiente tabla contiene seis escenarios comunes y los módulos que tal vez desee considerar usar, en orden de relevancia.

---

[5] Las diapositivas de capacitación están disponibles en inglés y español en www.consumerfinance.gov/your-money-your-goals.

Escenario del trabajador	Primer módulo	Segundo módulo	Tercer módulo
Inicio de un trabajo	*Módulo 3: Seguimiento y manejo de ingresos y beneficios*	*Módulo 2: Ahorro para emergencias, metas y pago de facturas*	*Módulo 5: Llegar a fin de mes*
Suspensión temporal	*Módulo 4: Pago de cuentas y otros gastos*	*Módulo 5: Llegar a fin de mes*	*Módulo 6: Manejo de deudas*
Despido	*Módulo 4: Pago de cuentas y otros gastos*	*Módulo 5: Llegar a fin de mes*	*Módulo 6: Manejo de deudas*
Búsqueda de trabajo después de un período de desempleo	*Módulo 7: Comprensión de los informes y puntajes de crédito*	*Módulo 1: Establecimiento de metas y planificación de compras importantes*	*Módulo 6: Manejo de deudas o módulo 4: Pago de cuentas y otros gastos*
Preparación para la negociación	*Módulo 3: Seguimiento y manejo de ingresos y beneficios*	*Módulo 2: Ahorro para emergencias, metas y pago de facturas*	
Acercándose a la jubilación	*Módulo 4: Pago de cuentas y otros gastos*	*Módulo 1: Establecimiento de metas y planificación de compras importantes*	*Módulo 8: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Encontrar lo que funciona para usted* o *Módulo 9: Protección de su dinero*

Después de que haya compartido algo de información con un grupo, si algún trabajador le dice que le gustaría aprender más, usted puede determinar con qué módulos sería adecuado empezar usando la evaluación *Mi panorama financiero* de la parte 2 de la Introducción o respondiendo las siguientes preguntas.

Pregunta clave	Si la respuesta es no, considere comenzar con:
¿Tiene el trabajador metas claras? ¿Está el trabajador satisfecho con su situación financiera?	*Módulo 1: Establecimiento de metas y planificación de compras importantes*

¿Tiene la persona dinero reservado para emergencias o gastos inesperados?	*Módulo 2: Ahorro para emergencias, facturas y metas*
¿La persona realiza un seguimiento de sus ingresos y conoce sus opciones para recibir su salario y los beneficios? ¿Tiene suficientes ingresos?	*Módulo 3: Seguimiento y manejo de ingresos y beneficios*
¿El trabajador paga sus cuentas a tiempo cada mes? ¿El trabajador entiende los productos financieros que utiliza para pagar facturas y gastar dinero?	*Módulo 4: Pago de cuentas y otros gastos*
¿La persona puede arreglárselas para que el dinero le alcance hasta fin de mes?	*Módulo 5: Llegar a fin de mes*
¿La persona puede manejar sus deudas?	*Módulo 6: Manejo de deudas*
¿La persona ha solicitado y revisado alguna vez su informe de crédito?	*Módulo 7: Comprensión de los informes y puntajes de crédito*
¿Un empleador le ha dicho al trabajador que la compañía pide que tenga depósito directo? ¿Ha considerado el trabajador buscar productos o servicios financieros de menor costo para ayudar a controlar los ingresos y gastos?	*Módulo 8: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Encontrar lo que funciona para usted*
¿Sabe la persona cómo tomar medidas básicas para evitar las prácticas abusivas o fraudulentas y protegerse del robo de identidad? ¿Se ha visto perjudicado por un producto financiero?	*Módulo 9: Protección de su dinero*

Consejos para compartir *Su dinero, sus metas* con grupos

La preparación es el primer paso, ya sea que vaya a utilizar el conjunto de herramientas en un entorno individual o grupal. La mejor manera de prepararse para utilizar el conjunto de herramientas en cualquier contexto es leyendo el contenido y probando la herramienta.

Una vez que haya determinado el módulo que desea utilizar:

- Determine la cantidad de tiempo que tendrá con el grupo: 10 minutos; 30 minutos; una sesión de capacitación completa o más.

- Busque y lea la sección correspondiente de la Guía de capacitación, es decir, el módulo así como la sección dentro del módulo que se pueden trabajar en el tiempo que tiene con el grupo.
- Desarrolle sus propios ejemplos o historias cuando sea apropiado para ilustrar los conceptos.
- Prepare el material de apoyo o las fotocopias que necesitará para la capacitación y asegúrese de tener a mano cualquier otro material necesario.

También podría considerar:

- Ofrecer sesiones individuales a los miembros del grupo si tiene suficiente personal o voluntarios. Es más probable que los trabajadores hablen sobre sus preocupaciones financieras en ambientes individuales. Y usted podrá dirigir claramente la información y las herramientas para responder a las necesidades del individuo.
- Hacer referencias a otras organizaciones de su comunidad que pueden proporcionar asistencia en temas específicos de empoderamiento financiero o proporcionar apoyo de empoderamiento financiero más general. Elabore y use su ***Guía de recursos y referencias*** para hacer las referencias apropiadas para los miembros del grupo[6].

Por último, a medida que se prepara, asegúrese de considerar las influencias emocionales y culturales en las preferencias de los individuos respecto al dinero y sus decisiones financieras. Puede optar por facilitar un debate usando las preguntas que aparecen en *Emociones, valores y cultura: ¿Qué está detrás de nuestras decisiones financieras?*, o utilice la información para aumentar su propia capacidad de comunicar información de empoderamiento financiero eficazmente a grupos diversos de trabajadores.

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. Esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

[6] Vea *Cómo hacer una guía de referencias* en http://files.consumerfinance.gov/f/201407_cfpb_your-money-your-goals_referral-guide.pdf.

MÓDULO 1:

Establecimiento de metas y planificación de compras importantes

Cada persona o familia tiene una idea diferente del futuro que quiere construir. Algunas de las ideas que tiene se centran en las próximas semanas o meses y otras a largo plazo. ¿Qué quiere para usted y su familia en un futuro próximo? ¿Qué quiere lograr en los próximos años? Estas ideas de su futuro son sus esperanzas, deseos y sueños.

Si usted es como la mayoría de la gente, pensar en algunas de sus metas equivale a pensar en el dinero que necesita para alcanzarlas. Su meta puede ser tener suficiente dinero para pagar todas sus cuentas cada mes, aunque su ingreso varíe de una semana a otra. Podría ser tener suficiente dinero para cubrir los gastos si es despedido debido a cambios de temporada en el trabajo, o tener suficiente dinero para pagar un préstamo a corto plazo que obtuvo de un familiar o prestamista Sus metas también podrían incluir ahorrar dinero para comprar regalos en época de fin de año, establecer un fondo de emergencia, adquirir un auto, mudarse a un apartamento mejor, hacer una reparación en su hogar, enviar a su hijo a la universidad, pagar capacitación o educación para usted mismo, pagar préstamos educativos o depositarlo en una cuenta de jubilación.

Acontecimientos de la vida y compras importantes

La gente a menudo pospone el ahorro para estas metas importantes, 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 estas cosas en particular puede significar que no habrá dinero para cubrir los gastos relacionados con:

- La vida independiente con una pareja, el matrimonio, una separación, un divorcio o la viudez
- El nacimiento de un hijo
- Celebraciones de carácter religioso relacionadas con los niños
- La quinceañera de su hija
- El bar mitzvah de su hijo
- La celebración de la graduación de la escuela secundaria de su hijo
- La capacitación o educación después de la escuela secundaria de sus hijos
- La compra de un automóvil
- La compra de una vivienda
- La capacitación o educación que le permitiría conseguir un trabajo diferente o una posición con mejor remuneración
- Un nuevo puesto de trabajo
- La compra de herramientas o equipos necesarios para su oficio o profesión
- Los gastos de boda de sus 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
- Enfermedad o el fallecimiento de un miembro de la familia
- La jubilación
- Sus propios gastos por defunción

Es probable que algunos de estos acontecimientos ocurran, y otros pueden no sucederle nunca. Pero algunos de ellos 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.

Una manera de pensar en el empoderamiento financiero es comenzar pensando en sus objetivos, entre ellos los que tienen que ver con los acontecimientos de la vida que pueden afectarle a usted y a su familia. Una vez que sepa dónde se encuentra y adónde desea ir, puede empezar a moverse en la dirección que ha elegido.

Según la meta, alcanzarla puede tomar solo una semana, un mes o un par de meses. Estas son las metas a corto plazo. También puede tener metas a largo plazo, cosas que le tomaría alcanzar muchos meses o incluso años.

Costos de los acontecimientos de la vida

¿Cuánto cuesta probablemente un acontecimiento de la vida? Si bien hay muchas variables que afectan los costos 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]
- Fiesta de celebración de los quince años de una hija: 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

Establecer metas es un proceso poderoso de reflexión sobre su futuro para el corto y largo plazo y para encontrar la manera de convertir su visión en realidad. Le ayuda a convertir sus necesidades, deseos, esperanzas y sueños para el futuro en algo concreto que usted puede proponerse lograr.

Establecer metas le ayuda a:

- **Trabajar** para tener un mejor futuro
- **Dar prioridad** a la forma en que gasta su dinero para avanzar hacia las cosas que realmente le importan
- **Medir** y hacer un seguimiento de su progreso hacia la obtención de las cosas que quiere en la vida
- **Sentirse orgulloso** de mejorar su vida y la de sus hijos

Las metas SMART (INTELIGENTES) tienen cinco características importantes: Son **singulares, medibles, alcanzables, relevantes** y **con término limitado**. Al establecer una nueva meta, piense en lo siguiente:

Singular	**Pregúntese:** ¿Qué lograré con esta meta o quién 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 (¿logré la meta en la fecha prevista?) y que se planeen las acciones previstas para alcanzar la meta antes de la fecha.

Estas son algunas de las esperanzas, deseos o sueños que puede tener para su familia y cómo se pueden traducir en metas concretas.

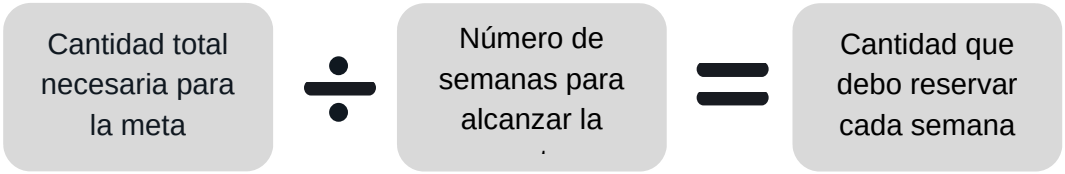
Esperanzas, deseos o sueños	Metas concretas
Quisiera poder pagar todas mis cuentas cada mes.	**Meta a corto plazo:** Antes del final de mes, voy a revisar mi presupuesto para ver si hay maneras de reducir mis gastos. **Meta a corto plazo:** Antes del final de mes, me reuniré con mi representante sindical o el personal del centro de trabajadores para ver si califico para beneficios u oportunidades de capacitación laboral.
De verdad quiero ahorrar dinero en caso de que suceda algo en el futuro y pierda mi empleo.	Ahorraré $50 en las próximas cinco semanas para comenzar a acumular 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 en junio. **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.

Convertir las metas en objetivos financieros

Para alcanzar metas que requieren dinero, usted querrá saber: ¿Cuánto tengo que reservar cada semana (o mes) para cumplir con mi meta?

Al calcular **la cantidad que debe reservar cada semana** para alcanzar su meta, necesita dos tipos de información: la **cantidad total** que necesita para alcanzar su meta y el **número de semanas** que tiene para alcanzar su meta. Luego puede unir estos dos datos en esta fórmula:



Este es un ejemplo: Es 1º de enero y usted acaba de establecer una nueva meta de ahorrar $500 en un fondo de emergencia para finales de agosto. Ya tiene el primer dato: la cantidad total que le gustaría ahorrar es $500. Para obtener el segundo dato, el número estimado de semanas, solo cuente el número de meses, desde enero hasta agosto y multiplique por 4. Debe obtener 32 (8 meses X 4 semanas)[7].

Puede poner estos números en la fórmula:

$500 ÷ 32 = $ 15.65 (redondeando)

[7] Observe que hay 35 semanas en 8 meses. Este cálculo está diseñado para simplificar la planificación y puede ayudar a que la persona alcance sus metas más rápidamente. Debido a que hay 35 semanas en 8 meses, esto puede permitirle atrasarse tres semanas en el logro de su propósito y de todas maneras alcanzar su meta.

Usted tendría que reservar $15.65 cada semana con el fin de tener $500 a principios de agosto (para obtener el total mensual, divida la meta de ahorro entre 8 meses en lugar de 32 semanas).

Este es un ejemplo: Es comienzos de mayo y su nueva meta es ahorrar $500 para comprar zapatos, ropa y útiles escolares nuevos para sus hijos a finales de agosto. ¿Cuánto necesita ahorrar cada semana para cumplir con esta meta? Su primer dato es que necesita un total de $500. Para saber el número aproximado de semanas que tiene que ahorrar, cuente los meses desde mayo hasta agosto y multiplique por 4. Usted tiene 16 semanas. Ahora, ponga la información en la fórmula:

$500 ÷ 16 = $31.25 por semana

Tendría que ahorrar $31.25 por semana (o aproximadamente $125 al mes) con el fin de alcanzar esta meta.

Después de estos ejemplos, ¿se dio cuenta de cómo los tres datos (cantidad total de ahorro, número de semanas y cantidad de ahorro necesario cada mes) se relacionan entre sí? Aunque la cantidad de ahorro total es la misma en ambos, usted tendría que ahorrar más cada semana en el segundo ejemplo, porque tiene menos semanas de ahorro. Esta relación es una buena regla que recordar.

Si acorta la duración de su tiempo de ahorro (de 32 a 16 semanas), pero mantiene su meta de dinero igual ($500), tendrá que duplicar la cantidad de ahorro por semana (de aproximadamente $15.65 a $31.25) para alcanzar su meta.

Es útil usar esta fórmula para descubrir si su meta es de verdad alcanzable.

Una vez que tenga su meta de ahorro, asegúrese de incluirla 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 para sus metas, vea el *Módulo 2: Ahorro para emergencias, metas y pago de facturas*

Cuentas de ahorro para niños

Los trabajadores que quieren enseñar a sus hijos sobre el ahorro 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?

- Proporcionar un lugar seguro para que un niño ponga su dinero ganado o recibido como regalo
- Iniciar a un niño en el ahorro y el uso de los servicios financieros
- Ayudar a un niño a construir activos y aprender a planear para el futuro

¿Y qué hay de la actualización de las metas?

Las metas no son algo para establecer y luego olvidar. Usted necesita mantener las metas a la vista y a veces tendrá que actualizarlas.

Actualice sus metas cuando:

- La meta haya sido lograda.
- La cantidad de ahorro semanal o mensual hacia el logro de la meta supera lo que tiene sentido para su familia.
- Se utilizan los ahorros de emergencia y deben ser repuestos.
- Sus circunstancias cambian debido a acontecimientos de la vida (como cuando se pierde un trabajo o se consigue un nuevo trabajo, empieza a ganar más dinero, tiene otro hijo, tiene una emergencia de salud, etc.).
- Sus valores cambian y una meta ya no se considera relevante.

Para actualizar alguna de sus metas, observe lo que ha cambiado.

Si logra una de sus metas, es el momento de empezar de nuevo el proceso y establecer una nueva meta. Piense en lo que quiere para usted y su familia y establezca una nueva meta.

Si la cantidad de ahorro semanal o mensual hacia la meta supera lo que es posible para usted, piense en si puede cambiar ya sea la cantidad de ahorro total o el plazo de tiempo para ahorrar.

Por ejemplo, en septiembre, usted decide comprar un televisor nuevo para finales de noviembre. Ha mirado modelos y el que usted desea cuesta $600. Si usted comienza a ahorrar a principios de septiembre, tiene aproximadamente doce semanas para ahorrar. Cuando pone estos datos en la fórmula para ver cuánto necesitaría ahorrar mensualmente, determina que tendría que ahorrar $50 cada semana (o aproximadamente $200 cada mes) con el fin de cumplir con esta meta. Pero, ¿qué pasa si usted no tiene $50 adicionales en su presupuesto de flujo de caja? ¿Eso significa que comprar un televisor nuevo es una meta mala?

No, solo significa que necesita ajustar su meta. ¿Está dispuesto a comprar un televisor menos costoso? Si decide que puede gastar $300 en su nuevo televisor en lugar de $600, ha reducido la cantidad que debe ahorrar cada semana a la mitad.

Pero si no quiere comprar un televisor menos costoso, puede decidir aumentar el período de ahorro. En lugar de ahorrar durante tres meses, puede extender el tiempo de ahorro a seis meses. Al tener el doble de tiempo para ahorrar, usted puede reducir los ahorros semanales necesarios a $25 y comprar su televisor deseado en febrero en lugar de noviembre.

Si ha utilizado sus ahorros de emergencia, entonces estos ahorros han cumplido su función. Ahora es el momento de reponerlos. Establezca una nueva meta calculando cuántos ahorros de emergencia le gustaría tener y para cuándo. Calcule la cantidad que necesita ahorrar semanal o mensualmente y comience a ahorrar (consulte el *Módulo 2: Ahorro para emergencias, metas y pago de facturas* para obtener más información sobre este tema).

Cuando sus circunstancias cambian debido a acontecimientos de la vida (como cuando se pierde un trabajo o se consigue un trabajo nuevo, empieza a ganar más dinero, recibe una suma global de una devolución de impuestos o herencia, tiene otro hijo, tiene una emergencia de salud, etc.), haga un balance de su nueva situación y sus metas. Si tiene menos dinero para sus metas de ahorro, ajuste el período de tiempo o el ahorro total de sus metas para que sean manejables en su nueva situación. Por ejemplo, si recibe una devolución de impuestos, piense en dedicar parte de este monto al cumplimiento de una de sus metas. Esto puede ayudarle a alcanzar más rápidamente el total que necesita para una meta.

Cuando sus valores cambian y una meta ya no se considera relevante, piense en lo que quiere para su familia en el futuro. Si la meta que estableció antes ya no es relevante para su vida, déjela a un lado y comience a establecer nuevas metas que sí parezcan relevantes.

El saldo de su balance personal y la jubilación

Puede que haya oído el término *balance general* utilizado cuando se habla de empresas. Pero los balances generales también son importantes para las personas y las familias.

Un balance general es un informe contable de todos sus *activos* (las cosas que le pertenecen) y todos sus *pasivos* (el dinero que debe). Los activos representan ingresos puestos en ahorros, inversiones como los ahorros para la universidad o cuentas de jubilación, empresas, viviendas y más. Pero para obtener activos, a menudo se crean pasivos tales como una hipoteca para una vivienda o un préstamo para un automóvil.

La diferencia entre sus activos y sus pasivos es su *patrimonio neto*.

Muchas personas consideran que el patrimonio neto —y no los ingresos— es la verdadera medida de la riqueza y la estabilidad financiera. Los ingresos se pueden agotar.

El patrimonio neto es importante en cualquier etapa de la vida. Pero es especialmente importante a medida que comience a pensar en la jubilación, porque para la mayoría de las personas la jubilación significa vivir con un ingreso fijo proveniente de:

- La Seguridad Social
- El pago fijo de una pensión o un plan de beneficios definidos que reciben a través de un empleador
- Pagos de ahorros personales para la jubilación en planes 401k o 403b en el lugar de trabajo, así como otras cuentas como las cuentas personales de retiro (IRA, por sus siglas en inglés)

Una forma de ayudar a garantizar la estabilidad financiera en la jubilación es aumentando el patrimonio neto. Y la mejor manera de hacer esto antes de la jubilación es eliminando los pasivos. Al disminuir o eliminar las deudas antes de la jubilación, tendrá que dedicar una parte menor de sus ingresos al pago de préstamos o hipotecas.

Herramienta 1:

Herramienta de establecimiento de metas

Esta herramienta puede ayudarle con el proceso de establecimiento de metas. La identificación de metas es importante, ya que ayuda a planificar y alcanzar lo que es más importante para usted. Y 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 exigen 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. También le puede servir desarrollar una lista de los acontecimientos de la vida que usted anticipa experimentar, así como los costos de algunos de estos acontecimientos. 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 aquellas metas que exigen dinero, averigüe cuánto necesita ahorrar cada semana (o mes) para alcanzar su meta utilizando la sección final de la hoja de trabajo.

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.

✎ Paso 1: 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.”

A corto plazo Lo que quiero lograr para mí o mi familia dentro de seis meses.	**A largo plazo** Lo que quiero lograr para mí o mi familia que tomará más de seis meses.

✎ Paso 2: Metas SMART

Utilice su 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 (si desea escribir más de una meta a corto plazo y una meta a largo plazo, haga otra copia de la hoja de cálculo para este paso).

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**	**✔ cuando se complete**

✎ Paso 4: Calcule el objetivo semanal

Utilice el siguiente cuadro para averiguar la cantidad que necesita ahorrar 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 = Meta semanal de ahorro**
A corto plazo			
Por ejemplo: Ahorraré $300 en un plazo de 6 meses para comenzar a acumular un fondo de ahorros de emergencia.	$300	24 semanas	$300 ÷ 24 = $12.50 por semana (aproximadamente $50 por mes)
Meta:			
A 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 2: Ahorro para emergencias, metas y pago de facturas*

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.

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 incluya nombres ni 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 las herramientas de su oficio que necesita para ganarse el sustento.

Esta herramienta consta de cinco 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, es posible que tenga 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 (vea la herramienta 4 del módulo 2 para obtener más información sobre la 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 muchas 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?

	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**
En un 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 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.

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 incluya nombres ni 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.

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.

Cuando compra un automóvil, usted puede:

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

Los préstamos para vehículos pueden solicitarse en:

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

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

- Su historial y puntaje de crédito
- El plazo del préstamo
- El precio del vehículo que está comprando

La tasa efectiva anual es menor para las personas con un historial de crédito positivo y un puntaje de crédito alto. La tasa efectiva anual 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 pueden ser grandes[8].

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 su automóvil cuando ya quiera comprar uno nuevo.

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:

---

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

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 efectiva 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		**Reducción de $45.16/mes en gastos**	**Ahorro de $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 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.

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:
http://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

MÓDULO 2:

Ahorro para emergencias, metas y pago de facturas

El ahorro es dinero que usted aparta hoy para usar en el futuro. A veces el ahorro es para algo que la persona sabe que necesitará pronto y a veces es para algo que sucederá dentro de varios años. La gente ahorra por muchas razones:

- Gastos inesperados y emergencias
- El pago de una cuenta que la persona sabe que se vence cada pocos meses, como por ejemplo, el seguro del vehículo
- Gastos anuales como los libros de texto y materiales escolares de los hijos
- Metas propias, como un televisor nuevo, electrodomésticos, una vivienda, la educación de los hijos y la jubilación

Ahorros de emergencia

Todo el mundo tiene gastos inesperados y emergencias; estos podrían ser la necesidad repentina de reparar el automóvil, la necesidad de viajar a otro estado para ayudar a un familiar enfermo, el pago de facturas cuando ha ocurrido una reducción en las horas laborales o incluso la pérdida del empleo.

Cuando usted ahorra para gastos imprevistos y emergencias por adelantado, puede manejarlos cuando se producen sin tener que dejar de pagar sus otras cuentas o pedir dinero prestado. Cuando tiene que dejar de pagar otras cuentas para pagar una situación de emergencia, a menudo paga cargos por morosidad. Y si esto hace que le suspendan el servicio (que le corten los servicios públicos, por ejemplo, necesitará incluso más dinero para reconectarlos.

Cuando pide prestado dinero, tendrá que pagar cuotas y algunas veces intereses. Y además, probablemente tendrá que usar parte de sus ingresos para pagar el dinero que pidió prestado. **Por esto, ahorrar dinero ahora para gastos inesperados y emergencias podrá ahorrarle dinero después.**

Otras razones para ahorrar

También es importante ahorrar para los gastos periódicos, es decir, aquellos que se presentan solo una vez o unas pocas veces al año, tales como el seguro de arrendatario, impuestos sobre la renta y el seguro del automóvil y los libros de texto y materiales escolares de los hijos. Si bien no son inesperados, de todas maneras pueden sorprenderle.

Ahorrar dinero es especialmente importante para personas con ingresos fluctuantes o que varían. Un trabajador que recibe pago por hora y que no se le garantiza un número fijo de horas por semana tiene ingresos fluctuantes. Alguien que se emplea por temporadas, que recibe ingresos por solo ocho de los doce meses, porque el trabajo cesa, también tiene un ingreso fluctuante.

Ahorrar de manera regular mientras esté ganando ingresos es crucial para asegurar que pueda pagar sus gastos y cuentas a tiempo y en su totalidad cuando su ingreso sea menor de lo esperado o cese por un período de tiempo.

Pero saber que es importante ahorrar y ahorrar en realidad son dos cosas totalmente diferentes. Por eso es importante *aprender a ahorrar*.

¿Cómo comenzar?

Cualquiera que haya tratado de ahorrar sabe que apartar el dinero no es tan fácil como suena. Primero, tiene que tomar la decisión de ahorrar. Luego también tiene que encontrar el dinero que va a ahorrar. Existen básicamente dos formas de encontrar el dinero que va a ahorrar:

- **Puede reducir el gasto en una o varias cosas.** Luego ponga ese dinero “no gastado” en los ahorros. La forma más fácil de encontrar un poco de dinero para ahorrar es reduciendo un gasto mayor. Esto puede significar eliminar un servicio que está pagando, pero que no está usando muy a menudo, o reducir los servicios de televisión (de un

servicio de cable exclusivo o "premium" a uno básico) o el servicio de telefonía celular (de servicio ilimitado de textos y llamadas a un plan prepago o limitado).

Si no hay “gastos mayores” que reducir, tal vez tenga que reducir un poco en varias categorías de gastos, como por ejemplo, reducir una comida fuera de casa al mes o juntar diligencias para gastar menos gasolina.

Pero el gran reto es convertir en ahorros el dinero que ha ahorrado al reducir sus gastos. Tome ese dinero que ahorró al no gastarlo y póngalo en un tarro de ahorros en su casa, y luego en una cuenta de ahorros en un banco, cooperativa de crédito o un bono de ahorro. Si no tiene un lugar para apartarlo, será fácil que lo gaste en lugar de ahorrarlo.

- **También puede aumentar sus ingresos.** Esto puede significar tomar otro trabajo de medio tiempo o asegurarse de pagar sus impuestos y pedir el descuento tributario para el que califique. Por ejemplo, puede ahorrar su devolución de impuestos para emergencias o gastos inesperados, reservarla para gastos anuales (de regreso a la escuela o de compras navideñas) o utilizarla para pagar deudas o las reparaciones del auto o apartarla para cubrir gastos de mantenimiento del hogar. De nuevo, debe asegurarse de que parte de ese nuevo ingreso vaya a un lugar que haya destinado para guardarlo.

  La información contenida en el *Módulo 3, Herramienta 4: Aumento de sus ingresos a través de créditos fiscales* explica el Crédito Tributario por Ingresos de Trabajo (Earned Income Tax Credit, EITC) y el Crédito Tributario por Hijos (Child Tax Credit) y cómo pueden ayudarle a aumentar los ingresos que tiene disponibles para pagar las cuentas, pagar deudas o ahorrar para sus metas.

Programe el ahorro automático

Si recibe un sueldo fijo, una forma de acumular ahorros es a través de depósito directo en una cuenta bancaria o en una tarjeta de nómina o mediante la creación de un sistema de ahorro.

- **Usar el depósito directo le ahorra tiempo y dinero.** Usted no tiene que cambiar su cheque para usarlo. Y los fondos generalmente están disponibles tan pronto como se depositan. Eso significa que le pagan a tiempo, incluso si usted no está trabajando el día de pago, y que le pagan al inicio del día de pago, no al final del día.

- **Si usted tiene una cuenta bancaria, entonces puede hacer arreglos para que una parte del dinero depositado se traslade automáticamente a una cuenta de ahorros.** Si su cheque de pago semanal de $500 es depositado directamente en su cuenta corriente cada semana, usted puede hacer que le transfieran $20 de forma automática a una cuenta de ahorros. Una vez que establezca este sistema, se puede "olvidar" de esos $20. Y para fin de año, tendrá $1,000 en esa cuenta.

Si su empleador le permite dividir su depósito directo, considere depositar parte de su sueldo en ahorros y el resto en su cuenta corriente para pagar sus cuentas y otros gastos.

Algunas tarjetas de nómina tienen una opción de ahorro o "monedero", que le permite apartar parte del pago de su sueldo en la tarjeta con fines de ahorro. Pregunte a su empleador acerca de las características específicas de su tarjeta de nómina Y asegúrese de preguntar acerca de las comisiones de la tarjeta.

Las personas que ahorran con éxito generalmente lo hacen a través de un sistema de ahorro para el logro de sus metas. Esto puede incluir el ahorro para la educación de sus hijos y para sus propios gastos de jubilación. Estas personas toman la decisión una sola vez, programan el sistema y luego ahorran dinero de cada cheque de pago sin tener que pensar en ello. Sin embargo, si su ingreso es fluctuante o estacional, puede haber momentos en que usted tenga que reducir temporalmente la cantidad de ahorros que se deposita automáticamente de su cheque de pago.

Consulte con su empleador para obtener más información sobre el depósito directo y otras opciones para ahorrar automáticamente parte de su cheque de pago. Esto puede ayudarle a estar preparado para afrontar gastos a largo plazo, así como para salir adelante en las semanas o meses en que su ingreso cesa o es menor de lo previsto debido a fluctuaciones de temporada en la disponibilidad del trabajo.

Puede utilizar la *Herramienta 1*: *Plan de ahorro* para averiguar por qué necesita ahorrar, cuánto necesita ahorrar y cómo puede comenzar a encontrar el dinero para ahorrar.

Ahorros y beneficios públicos

Si está recibiendo beneficios públicos, es posible que desee saber acerca de los límites de activos. Los límites de activos son las normas sobre la cantidad que puede tener en activos antes de que sus beneficios se reduzcan o eliminen. Los diferentes beneficios tienen límites diferentes.

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. Conocer los límites de activos en su estado puede ayudarle a hacer un plan de ahorro.

Los activos son las cosas que le pertenecen y que tienen valor. Su dinero en una cuenta de ahorros o cuenta corriente 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 se pueden contar al solicitar beneficios son "líquidos": el dinero en cuentas corrientes, cuenta de ahorros y cuenta 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.

Puede utilizar la *Herramienta 2*: *Beneficios y límites de activos* para averiguar los límites de activos para los beneficios que recibe. Esto puede ayudarle a ahorrar sin perder sus beneficios de forma inesperada.

Un lugar seguro para sus ahorros

Reservar dinero para ahorrar puede ser difícil. Es importante entender los riesgos y los beneficios de cada uno de los lugares donde usted puede poner el dinero hasta que quiera o necesite usarlo. Al considerar las opciones, también querrá estar al tanto de los posibles costos de cada producto financiero.

La *Herramienta 3: Encontrar un lugar seguro para los ahorros* puede ayudarle a identificar dónde desea guardar sus ahorros.

Seguro federal para instituciones financieras

Dos organizaciones establecidas por el gobierno federal garantizan que el dinero que las personas depositan en los bancos o cooperativas de crédito esté allí cuando quieran retirarlo. 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) garantiza el dinero de las cooperativas de crédito.

The more you know, the safer your money. FDIC

NCUA

En general, el límite es de $250,000 por depositante, por institución asegurada. Por lo tanto, si usted no tiene más de $250,000 en una cuenta de ahorros en un banco asegurado y el banco quiebra, le restituirán todo su dinero. La FDIC y la NCUA no aseguran dinero utilizado para comprar acciones, fondos de inversión, pólizas de seguro de vida, anualidades u otros valores, incluso si se compran a un banco o cooperativa de crédito.

Su informe de historial bancario

Si usted está considerando la apertura de una cuenta de ahorros, es importante entender el impacto que su informe de historial bancario puede tener en el tipo de cuenta que puede abrir.

Cuando usted presenta una solicitud para abrir una cuenta en un banco o cooperativa de crédito, estas instituciones a menudo se ponen en contacto con agencias especializadas en producir informes sobre los consumidores. Estos informes contienen información de verificación del historial bancario de los clientes. Los bancos y las cooperativas de crédito acuden a compañías como ChexSystems, TeleCheck, Early Warning y otras como estas para saber si usted ha tenido dificultades anteriores con el uso de una cuenta corriente, tales como cheques sin fondos o sospechas de fraude.

Estas agencias recopilan información acerca de cómo los consumidores manejan los ahorros y las cuentas corrientes. 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 tal como 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 es enviada a las agencias de informes como la red SCAN (Red Compartida de Autorización de Cheques).

Si se le niega una cuenta corriente debido total o parcialmente a un informe de cualquiera de estas agencias especializadas en informes sobre los consumidores, usted tiene derecho a que se le brinde en forma gratuita cierta información contenida en el archivo de la agencia. En la notificación que recibe del banco o la cooperativa de crédito se indicará el nombre, la dirección y el número telefónico de la empresa de informes sobre los consumidores y las instrucciones para ponerse en contacto con ella para obtener la información en forma gratuita.

Determinación 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 de ChexSystem en línea en http://www.consumerdebit.com llamando al (800) 428-9623 para recibir más información o enviando 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.
P.O. Box 4514
Houston, TX 77210-4515

Para solicitar su informe de Early Warning, llame al (800) 325-7775.

Plan de ahorro

¿Sabía que la mayoría de las personas en EE. UU. no tienen suficientes ahorros para cubrir una emergencia de $1,000?[9] Ya sea que usted tenga ingresos bajos o altos, la mayoría de las personas puede esperar gastar aproximadamente $2,000 al año en gastos imprevistos o de emergencia[10]. Estos gastos imprevistos incluyen, entre los más comunes, cuentas médicas no cubiertas por el seguro, reparaciones de vehículos, reparaciones de vivienda o de electrodomésticos y cuentas que tiene que pagar aún si pierde su empleo.

Para personas con ingresos fluctuantes o de temporada, la cantidad de dinero que necesitan ahorrar para cubrir las semanas o los meses en que el ingreso es menor de lo esperado o inexistente será aún mayor que los $2,000 para emergencias o gastos inesperados.

Un plan de ahorros incluye:

Los motivos por los que está ahorrando. Esto podría incluir una de sus metas, la creación de un fondo de emergencia, dinero para pagar su seguro de automóvil en tres meses, dinero para cubrir meses durante los cuales puede quedarse sin trabajo de temporada o para asegurarse de que ha reservado suficiente dinero para gastos de regreso a la escuela.

La cantidad total que necesita ahorrar. Su plan de ahorro le ayudará a calcular qué cantidad de dinero puede ahorrar cada mes para alcanzar todas sus metas de ahorro.

¿Cómo encontrará el dinero para ahorrar? Estas son las estrategias específicas que utilizará para encontrar el dinero que quiere reservar para ahorrar. La mayoría de las personas se encuentran con que deben tomar decisiones sobre qué gasto (o gastos) reducir para poder ahorrar para pagar otra cosa. O deben buscar una forma para obtener más ingresos. Si tiene un sueldo fijo, otra estrategia puede ser utilizar el depósito directo o la transferencia de una cantidad fija a una cuenta de ahorros cada vez que recibe su sueldo. Si normalmente recibe una devolución de impuestos, le podría convenir crear un plan para ahorrar parte de esa devolución. El *Módulo 3, Herramienta 4: Aumento de sus ingresos a través de créditos fiscales* explica el

---

9 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.

10 Federación de Consumidores de Estados Unidos (CFA, por sus siglas en inglés). Vea http://www.consumerfed.org.

Crédito Tributario por Ingresos de Trabajo (EITC) y el Crédito Tributario por Hijos y cómo pueden ayudarle a ahorrar para sus metas.

¿Dónde va a poner esos ahorros? Hay que trabajar duro para ahorrar dinero, y le conviene asegurarse de ponerlo en un lugar seguro y protegido. Una parte importante de su plan de ahorros es identificar específicamente dónde pondrá el dinero que ha ahorrado.

Fondo de emergencia

Un fondo de emergencia o un fondo para tiempos difíciles puede ser una parte importante de su plan de ahorros. Tener dinero propio destinado a cubrir gastos inesperados puede ahorrarle dinero, porque no pagará intereses, cargos, ni otros costos que tendría que pagar al pedir prestado el dinero que necesita. ¿Cuánto debe ahorrar? Comience con $500 como meta.[11] Esto es suficiente para cubrir una gran cantidad de emergencias comunes como muchas reparaciones de automóvil, un pasaje aéreo para ir a cuidar a un familiar enfermo o costos médicos menores. Una vez que llegue a $500, considere aumentarlo a $1,000. Esto puede ser suficiente para cubrir su renta si pierde su trabajo y pagar reparaciones mayores de su automóvil y muchas reparaciones en el hogar.

¿Cuáles son los beneficios de un plan de ahorros?

- Su plan le ayuda a construir su propia red de seguridad personal con cada pago de nómina.
- A medida que acumula ahorros, puede estar tranquilo al saber que ha apartado un poco para lo inesperado o las emergencias.
- A medida que se van sumando pequeñas cantidades, usted avanzará hacia el logro de sus metas y casi siempre pagará menos de lo que pagaría usando crédito o alquiler con opción a compra.
- Y ahorrará dinero al evitar cargos de mora, cargos de intereses y otros costos relacionados con el incumplimiento de pago de los gastos o con la obtención de

11 A pesar de que el importe fijado como meta para un fondo de emergencia varía de una persona a otra en función de sus necesidades, se ha sugerido entre $500 y $1,000 como punto de partida. Vea http://www.AmericaSaves.org.

préstamos. Cuando evita tomar préstamos, no tiene que comprometer ingresos futuros para saldar una deuda.

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[12]		Tasa efectiva anual (APR) de 21.99%	$15 por cada $100 prestados por 14 días. Esto significa 391% de tasa efectiva anual (APR).[13]
Pago		Debe pagar por lo menos cierta cantidad cada mes[14]. (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)[15].

[12] 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, la 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.

[13] Algunos estados tienen leyes que limitan la cantidad de los préstamos y/o las tasas de interés de esos préstamos

[14] 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.

[15] Estos plazos y cifras solo se proporcionan 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.

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[16] 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[17].

Ahorrar para la jubilación en el lugar de trabajo

Hay muchas opciones para ahorrar para la jubilación. Van desde poner dinero en una cuenta de ahorros en un banco o cooperativa de crédito y abrir una cuenta personal de retiro (IRA) hasta ahorrar a través de su lugar de trabajo. Mientras que algunos lugares de trabajo ofrecen pensiones o planes de prestaciones definidas, la mayoría de los empleadores ofrecen planes de aportes definidos. Ahorrar para la jubilación a través de planes de aportes definidos puede ser una buena manera de acumular ahorros de jubilación debido a los beneficios que proporcionan, que incluyen:

- Aportes de contrapartida: los empleadores a menudo hacen contribuciones de contrapartida equivalentes a su contribución hasta un cierto nivel predefinido.
- Ventajas tributarias: dependiendo del tipo de cuenta que tenga, puede aportar ingresos antes de impuestos y reducir sus pasivos fiscales ahora. De esta manera aplaza los impuestos hasta que realice sus retiros. También puede aportar dólares después de impuestos (plan Roth) y hacer sus retiros exentos de impuestos.
- Uso de sus propios criterios: usted decide cómo invertir el dinero.
- Consolidación de la concesión (*vesting*): es la cantidad de tiempo que un empleado debe trabajar para un empleador para que tenga derecho a los beneficios de un plan de

---

[16] 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.

[17] 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*.

jubilación. Una de las ventajas de un plan de ahorros para la jubilación es que todo el dinero que usted aporta al plan es suyo desde el momento en que lo deposita en el fondo, y también lo son las ganancias que generan esos aportes. Sin embargo, muchos empleadores que hacen aportes de contrapartida exigen que usted permanezca en su trabajo el tiempo suficiente para poder beneficiarse de esas contribuciones de contrapartida de su empleador y de las ganancias que esos activos proporcionan.

- Portabilidad: a diferencia de las pensiones tradicionales de beneficios definidos, los planes de ahorros para la jubilación patrocinados por el empleador son portátiles. Esto significa que usted puede llevarse su dinero con usted si deja su trabajo. Si usted deja ese trabajo, siempre tiene la opción de transferir estos activos a una cuenta IRA, donde siguen teniendo las mismas ventajas tributarias que sus otros activos de IRA.

A continuación se explican los mecanismos comunes de ahorro para la jubilación en el lugar de trabajo[18]. Para entender más acerca de sus opciones, consulte a su representante sindical o al personal de recursos humanos en su lugar de empleo.

- **Planes 401 (k).** Las corporaciones y organizaciones sin fines de lucro pueden patrocinar planes 401(k). Un empleador puede ofrecer solo un plan tradicional o también un plan tradicional 401(k) y un Roth 401(k). El plan de cada empleador es diferente de otros planes en algunos aspectos, pero los elementos básicos son esencialmente los mismos. Entre los más importantes están que sus contribuciones se deducen directamente de sus ingresos y se depositan en su cuenta, usted selecciona las inversiones en el menú que su plan ofrece y disfruta de beneficios tributarios por participar. Su empleador puede hacer una contribución de contrapartida total o parcial, pero usted puede tener que trabajar para la compañía durante cierto período de tiempo para beneficiarse completamente de la contribución de contrapartida del empleador.

- **Planes 403 (b).** Los empleadores sin ánimo de lucro, incluidos los hospitales, las instituciones educativas, los museos y las fundaciones, pueden ofrecer planes 403(b) a sus empleados. Los planes 403(b) tradicionales son planes de reducción salarial con impuestos aplazados, y los Roth 403(b) son planes libres de impuestos a los que usted contribuye con ingresos después de impuestos. Estos planes se parecen a los 401(k) en muchos aspectos, aunque pueden permitir mayores contribuciones para ponerse al día,

---

[18] Fundación de Educación del Inversionista de FINRA. Vea http://www.finra.org.

es menos probable que ofrezcan contribuciones de contrapartida y sus menús de inversión se limitan por lo general a las anualidades y fondos mutuos.

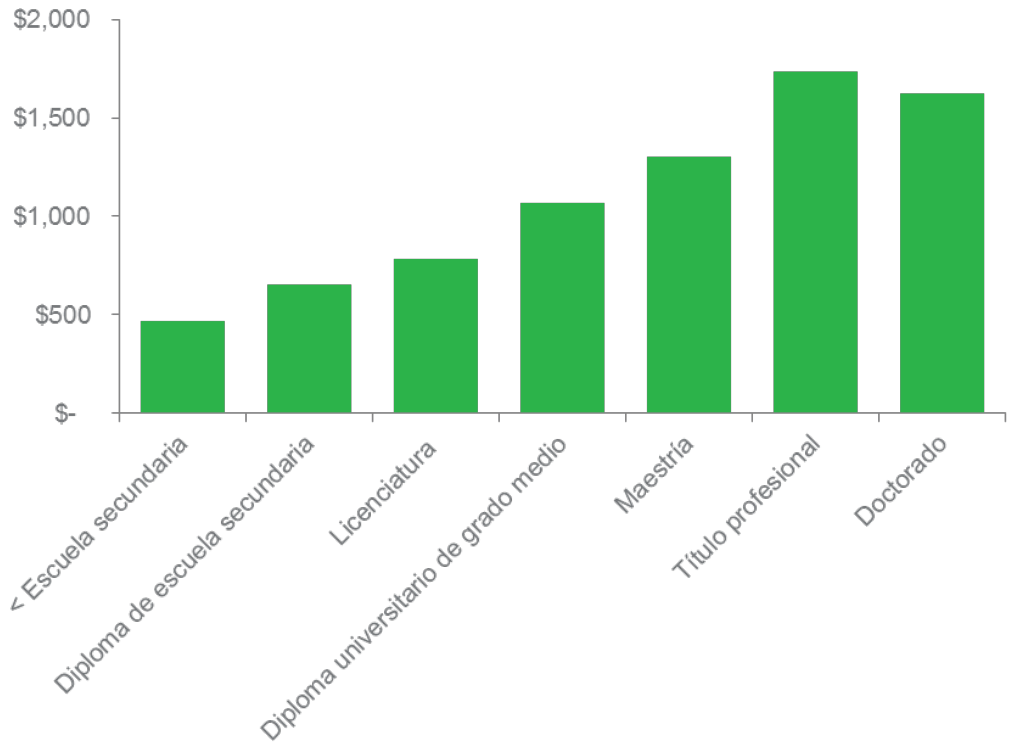
- **Planes 457.** Los gobiernos estatales y locales pueden ofrecer planes 457 a sus empleados. En su mayor parte, estos vehículos de ahorro funcionan muy parecido a los planes 401(k) tradicionales que le permiten reservar ingresos antes de impuestos en una cuenta de impuestos aplazados. Sin embargo, no hay ninguna versión Roth de un plan 457 y los empleadores no hacen contribuciones de contrapartida. Si usted tiene 50 años o más, puede tener disposiciones más generosas para ponerse al día si está dentro de los tres años de la edad de jubilación del plan. Además, con un 457, se le permite hacer retiros sin multas en cualquier momento después de jubilarse de su trabajo en el gobierno, incluso antes de cumplir los 59 ½ años de edad.

- **Thrift Savings Plan (TSP).** Si usted trabaja para el gobierno federal como empleado civil o militar, puede ahorrar para la jubilación a través del Thrift Savings Plan, generalmente abreviado como TSP, como parte del Sistema de Retiro para Empleados Federales (FERS, por sus siglas en inglés) o del Sistema de Retiro del Servicio Civil (CSRS, por sus siglas en inglés). El TSP federal se asemeja a los planes 401(k) tradicionales en muchas formas. Usted contribuye con ingresos antes de impuestos a través de deducciones de nómina, y sus activos de TSP crecen con impuestos diferidos hasta la jubilación, cuando usted comienza a hacer retiros. En ese momento, usted paga impuestos a su tasa regular sobre las cantidades que usted retira. Sus activos del plan TSP son portátiles, sus contribuciones son siempre 100% adquiridas, y si deja su trabajo puede transferir el dinero a una cuenta IRA.

Ahorrar para la educación

Los trabajadores con hijos pueden querer trabajar para ofrecerles una vida mejor a sus hijos. Ahorrar para la educación o capacitación postsecundaria de los hijos puede ser una meta financiera para ellos porque la ven como un camino hacia "una vida mejor". La capacitación o educación después de la escuela secundaria (incluida la realización de una prueba de Desarrollo de Educación General o GED) puede ser una inversión importante de tiempo y dinero. Es probable que lleve a salarios más altos en promedio, menos posibilidades de desempleo y más posibilidades de seguridad financiera.

FIGURE 1: GANANCIAS SEMANALES MEDIANAS, 2012



Fuente: Oficina de Estadísticas Laborales, *Proyecciones de Empleo. Education Pays...*, con acceso 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 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 ello.

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 el plan de ahorros 529 para la universidad. Estos planes de ahorros con ventajas tributarias ayudan 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 http://www.collegesavings.org.

Herramienta 1:

Plan de ahorros

Esta herramienta puede ayudarle a hacer un plan para ahorrar dinero para:

- Sus metas
- Gastos
- Gastos inesperados y emergencias
- Gastos de manutención para los meses durante los cuales el ingreso es menor de lo esperado o no es percibido debido a que es trabajo de temporada

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:

- Sus metas de ahorro. Si no las ha establecido, considere el uso de la información y las herramientas del *Módulo 1*: *Establecimiento de metas y planificación de compras importantes.*
- 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.
- ¿Dónde va a poner el dinero que ahorra?

✎ ¿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 gastos que vienen de una a cuatro veces al año? *Por ejemplo, seguro de automóvil, seguro de arrendatario, herramientas para su oficio, gastos para inicio de la escuela, cumpleaños, celebraciones (regalos, comida especial, etc.)*	**Sí**	**No**
Gastos inesperados 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 electrodoméstico nuevo, la pérdida del empleo.*	**Sí**	**No**
Gastos de manutención para meses o semanas sin ingresos o de ingresos menores a los esperados: ¿Tiene dinero reservado para cubrir sus gastos de manutención durante los meses en que gana poco o no recibe ingresos?	**Sí**	**No**

Si respondió "no" a alguna de estas preguntas, desarrollar un plan de ahorros puede ser un gran paso para usted.

Para las preguntas anteriores a las que respondió "no", ¿cómo paga para realizar sus metas y para cubrir 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 ahorros[19]

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 poner los ahorros
Por ejemplo: *Para ahorrar $1,000 en un fondo de emergencia en 10 meses.*	*$1,000*	*10*	*$100*	*Reduzca el servicio de cable a un servicio básico*	*$40*	*Cuenta de ahorros en un banco o cooperativa de crédito. Por lo general requerirá un depósito mínimo*
				Reduzca una salida de comida rápida con la familia por semana	*$60*	
				Total mensual ahorrado	**$100**	

19 Esta tabla se refiere a un plan de ahorros 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 ahorros, asegúrese de añadirlo a su presupuesto o 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 mayor información sobre el establecimiento de una cuenta para ahorrar, vea el *Módulo 8: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Encontrar lo que funciona para usted*

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.

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 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.

Los activos son las cosas que le pertenecen y que tienen valor. Su dinero en una cuenta de ahorros o cuenta corriente es un activo. El auto, la casa, el inventario de la empresa y la tierra también son ejemplos de activos.

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 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 (EITC), este ahorro generalmente no cuenta en su límite hasta por 12 meses.

¿Recibe beneficios públicos? Como por ejemplo, vales de alimentación (SNAP), ayuda económica (TANF), seguridad 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 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[20,21]	¿Tiene esto?	Límites de activos	Contacto y otra información
SNAP[22] 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[23]. Los estados que utilizan elegibilidad categorizada de base amplia no tienen límites de activos[24]. 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

[20] Esta información está en vigencia desde noviembre de 2014 y concierne a 2014.

[21] Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de EE. UU. Vea http://www.fns.usda.gov/snap/eligibility.

[22] En general, solo se cuentan sus activos líquidos, como el efectivo o el dinero en ahorros o cuentas corrientes. Esto significa que usted puede ser 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.

[23] Ciertos recursos NO se cuentan, como por ejemplo, una vivienda y un lote de terreno, 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.

[24] Los estados han tenido 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. Vea también Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de EE. UU., http://origin.www.fns.usda.gov/snap/rules/Memo/BBCE.pdf.

Beneficio[20,21]	¿Tiene esto?	Límites de activos	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[25]. 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
Seguridad de Ingreso Suplementario - SSI		$2,000 si es soltero(a) $3,000 si está casado(a)	Para obtener más información sobre 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 SSDI 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.

[25] Nevada aumentó su límite a $6,000 en 2014. https://dwss.nv.gov/TANFFacts.html#DWSSresources

Beneficio[20,21]	¿Tiene esto?	Límites de activos	Contacto y otra información
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
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)		Algunos gobiernos estatales y tribales usan elegibilidad categorizada para el LIHEAP. Esto significa que si algún miembro de la familia recibe TANF, SSI o SNAP, la familia puede ser elegible para los beneficios del LIHEAP.[26] 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			

[26] Vea http://www.acf.hhs.gov/programs/ocs/resource/liheap-eligibility-criteria.

Beneficio[20,21]	¿Tiene esto?	Límites de activos	Contacto y otra información
Medicaid familiar[27]		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
Programa estatal de seguro de salud para los hijos (SCHIP o CHIP)		Ninguna prueba de límite de activos en la mayoría de los estados; comuníquese con el administrador del estado para obtener más información.	Para obtener más información sobre su programa estatal CHIP, visite: http://www.medicaid.gov/medicaid-chip-program-information/by-state/by-state.html
Otro:			

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.

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 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.

27 Vea https://www.federalregister.gov/articles/2012/03/23/2012-6560/medicaid-program-eligiblity-changes-under-the-affordable-care-act-of-2010#h-28.

Herramienta 3:

Encontrar un lugar seguro para los ahorros

Reservar dinero puede ser difícil. A menudo significa que usted tiene que recortar el gasto en otro lugar. 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 guardarlo. 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 poner 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.

Un lugar seguro para guardar su dinero	Beneficios	Riesgos	Otros datos de interés
Un lugar secreto en casa	No tiene costos de mantenimiento. Es de fácil acceso. Es cómodo.	Se puede perder, ser robado o destruido en un incendio o desastre natural. Puede ponerlo en riesgo de robo a su hogar.	

Un lugar seguro para guardar su dinero	Beneficios	Riesgos	Otros datos de interés
A través de un amigo o familiar	No tiene costos de mantenimiento.	Se puede perder, ser robado o destruido en un incendio o desastre natural. Puede poner a un amigo o familiar en riesgo de robo a su hogar.	
En una tarjeta de débito prepagada (tarjeta de valor acumulado)	Es de fácil acceso. Es cómodo. No se necesita cuenta de un banco o cooperativa de crédito.	Puede tener cargos por activación, agregar fondos, uso de la tarjeta, etc. Puede no estar asegurado para usted 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.
En una cuenta de ahorros o una cuenta corriente asegurada por el gobierno federal	Si la institución está asegurada por el gobierno federal, hasta $250,000 por depositante está protegido. 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, como por ejemplo, mantener un saldo mínimo para evitar un cargo mensual.	Es posible que no le permitan abrir una cuenta por un período de tiempo si usted ha tenido una cuenta cerrada, debido a las comisiones de cuenta pendientes de pago y las deudas en los últimos cinco años. Asegúrese de que entiende las cuotas mensuales y otros cargos.

Un lugar seguro para guardar 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 guardar mis ahorros es: _____.

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.

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 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:

Ahorro para la jubilación

En general, los planificadores financieros orientan a las personas para que estimen que necesitarán entre el 60% y el 100% de sus ingresos actuales para cubrir los gastos diarios cuando se jubilen. Esto significa que si usted gana $28,000 hoy, necesitará entre $16,800 y $28,000 por año. Cuando piense en la cantidad que necesitará, recuerde que las estimaciones realizadas en dólares actuales son un punto de partida. Debido a la inflación, todo costará probablemente más que hoy cuando se jubile.

Toda esta sabiduría común, sin embargo, depende de lo que quiera hacer durante el retiro.

Una cosa que muchas veces se pierde en los artículos sobre el ahorro para la jubilación es la noción de la simplificación antes de jubilarse. Pregúntese si hay gastos que puede recortar ahora para que tenga más flexibilidad en el futuro.

Por ejemplo, si tiene una vivienda, ¿puede trabajar duro ahora para pagar su hipoteca? Esto limitaría sus gastos de vivienda en el futuro a los impuestos de propiedad, seguros y reparaciones del hogar. ¿Puede garantizar que tendrá un auto de buena calidad completamente pagado antes de la jubilación? ¿O la reubicación a un área menos costosa tiene más sentido: una que incluya un buen sistema de transporte público que elimine la necesidad de vehículo propio?

¿Qué es la inflación?

La inflación es el aumento general del costo de los artículos en el tiempo. En términos prácticos, esto significa que lo que puede comprar con un dólar hoy es más de lo que va a poder comprar con un dólar dentro de cinco años.

Piense en lo que usted pagó por artículos comunes hace diez años. En general, usted paga más dólares por el mismo galón de leche, un par de pantalones o una cena en un restaurante hoy que lo que pagó entonces.

Por ejemplo, si la inflación estimada es de un 3% anual, significa que algo que cuesta $1 hoy es probable que cueste $1.16 en 5 años y $1.34 en diez años.

Esta es la razón por la que la planificación anticipada es tan importante. Planificar le da la oportunidad de pensar acerca de los objetivos que tiene y las variables que podrían ayudarle a alcanzarlos o que podrían mantenerlos fuera de su alcance.

Una variable importante es el costo real de todo en el futuro. Debido a la inflación, usted puede esperar que las cosas cuesten más dinero. El mismo apartamento por el que usted paga $500 al mes hoy podría costar $672 en diez años (suponiendo una tasa de inflación anual de 3%). Al hacer sus cálculos de jubilación, necesitará tener en cuenta la inflación, también.

Así que usted puede utilizar el asesoramiento de expertos generales como punto de partida. Pero, para asegurarse de que está ahorrando lo que necesita, debe saber lo que quiere hacer durante el retiro. Entonces, usted puede planear todos esos costos y tener en cuenta los ahorros que pudo haber acumulado al reducir sus gastos antes de jubilarse.

Datos y cifras sobre la jubilación

- En 1940, la esperanza de vida de una persona de 65 años de edad era de casi 79 años; hoy día es aproximadamente de 85 años. Esto significa, en promedio, que si usted se jubila a los 65 años de edad, tendrá que pensar en cómo cubrir sus gastos de manutención durante *20 años*.
- Para 2033, el número de estadounidenses de edad avanzada aumentará de 46.6 millones actualmente a más de 77 millones.
- Se estima que 165 millones de trabajadores están cubiertos por el Seguro Social.
- El 51% de la fuerza laboral no tiene cobertura de pensión privada.
- El 34% de la fuerza laboral no tiene ahorros reservados específicamente para la jubilación.

Fuente: Social Security Basic Facts, Administración del Seguro Social, 2 de abril de 2014.

Estimación de los gastos de jubilación

Planear lo que usted necesitará durante su jubilación y lo que quiere hacer también puede ayudar a asegurarse de estar ahorrando la cantidad correcta en estos momentos. Para empezar, tenga en cuenta los siguientes gastos[28]:

Ahorro: Por el hecho de que se está jubilando no debe dejar de ahorrar. Usted tendrá que seguir ahorrando, pero puede que tenga que ahorrar menos. Mantener un fondo de emergencia puede ayudar a cubrir las cosas inesperadas que continuarán ocurriendo incluso después de jubilarse.

Impuestos: Los impuestos sobre su vivienda, ingresos y otros bienes continuarán después de jubilarse.

Vivienda: Calcule el costo de la vivienda en el momento en que piensa jubilarse. Si usted es dueño de una casa, este será su monto mensual de la hipoteca. No olvide incluir su importe del impuesto inmobiliario anual y los costos de mantenimiento de la vivienda. Si usted paga alquiler, agregue la cantidad de su alquiler mensual. Otros costos que podrían incluirse en esta categoría son los grandes gastos del hogar, tales como una estufa, una nevera, un calentador de agua, techo nuevo y así sucesivamente. Asegúrese de incluir el costo del seguro de arrendatario o propietario de la vivienda.

Servicios públicos: Usted tendrá que seguir pagando los servicios públicos después de jubilarse. Si va a alquilar, algunos de estos servicios públicos pueden estar incluidos en el alquiler.

Alimentos, artículos para el hogar y cuidado personal: Calcule la cantidad de dinero que gastará cada mes en alimentos, suministros para el hogar, como productos de limpieza, y los gastos para el cuidado personal, como cortes de cabello. Sus estimaciones deben tener en cuenta el número de integrantes de su familia al momento de jubilarse.

Transporte: Si usted planea tener un vehículo después de jubilarse, calcule el mantenimiento anual del vehículo, los costos de la gasolina y el seguro del mismo. Puede que usted también

---

[28] El Departamento de Trabajo de EE. UU. incluye estos rubros en su guía de planificación de la jubilación titulada *Savings Fitness: A guide to your money and your financial future*. Vea http://www.dol.gov/ebsa/pdf/savingsfitness.pdf.

quiera incluir en su presupuesto el costo de reemplazar el vehículo al menos una vez en función de cuándo se jubile. Si usted usa el transporte público, como trenes o autobuses, calcule el costo de los pasajes mensuales y así sucesivamente.

Salud: Tiene que tener algo de dinero ahorrado para emergencias médicas que no estén cubiertas por Medicare o su póliza de seguro. Puede que usted también quiera incluir en su presupuesto los copagos de medicamentos con receta, gastos de cuidados de salud preventivos que no estén cubiertos y otros gastos de atención que no estén cubiertos por el seguro.

Estos son los gastos de subsistencia básicos que usted debe asegurarse de que estén cubiertos. Use la siguiente hoja de cálculo para comenzar a calcular estos costos. Tenga en cuenta que esto es solo una estimación preliminar. Esto no toma en cuenta el costo futuro probable de estos rubros.

✎ Lista de gastos de jubilación

Gasto	Estimado mensual	Estimado anual	Estimado de ____ años
Ahorros			
Ahorros normales			
Fondo de emergencia			
Otro:			
Impuestos			
Impuestos a la propiedad			
Otro:			
Vivienda			
Alquiler			
Seguro de arrendatario			
Pago de hipoteca			

Mantenimiento			
Servicios públicos			
Gas			
Electricidad			
Acueducto y alcantarillado			
Recolección de basura			
Teléfono			
Internet/cable			
Otro:			
Alimentos, suministros para el hogar, cuidado personal			
Alimentos			
Cuidado personal			
Vestido			
Limpieza y lavado de ropa			
Suministros para mascotas			
Otro:			
Transporte			
Pagos del automóvil			
Seguros de vehículos			
Gasolina			
Mantenimiento de vehículos			

Estacionamiento			
Transporte público			
Otro:			
Salud			
Seguro médico, odontológico, oftalmológico			
Copagos			
Recetas médicas			
Otro:			
Otro			
Regalos			
Donaciones			
Otro:			
Otro:			

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.

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 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

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 3:

Seguimiento y manejo de ingresos y beneficios

Ingresos

El ingreso es el dinero que entra en su hogar. Usted utiliza los ingresos para pagar las cosas que necesita y desea. Obtiene ingresos del trabajo a tiempo completo o parcial, el empleo autónomo y las inversiones. También puede obtener ingresos en forma de regalos que recibe de otras personas, las devoluciones de impuestos o incluso herencias.

El ingreso puede ser **regular:** esto significa que entra en su hogar conforme a una programación y en una cantidad con las que usted puede contar. También puede ser **irregular**. Esto significa que no se puede predecir con exactitud cuándo lo recibirá o la cantidad que usted recibirá. Estos altibajos pueden hacer que sea difícil estar seguro de que usted tendrá dinero para pagar sus cuentas y tener suficiente a mano para gastos como la alimentación y el transporte.

A veces los ingresos son **de temporada:** puede recibirlos solo algunos meses al año. Por ejemplo, si usted trabaja en la industria de la construcción, puede estar muy ocupado trabajando de marzo a noviembre, pero no trabaja en absoluto de diciembre a febrero, sobre todo si vive en un estado del norte. Finalmente, los ingresos pueden presentarse **una única vez**. Su devolución de impuestos es un ejemplo de una fuente de ingresos que recibe una sola vez al año.

Cuando usted no sabe cuánto dinero va a entrar o cuándo entrará, manejar el ingreso puede ser muy difícil. Aun cuando el ingreso sea irregular, de temporada o de una sola vez, sus cuentas y gastos no se detienen. El alquiler se deberá pagar cada mes, incluso si los ingresos no llegan.

También puede ser difícil planear el uso de ingresos irregulares, de temporada o de una sola vez para cubrir los gastos en los meses en que no reciba ingresos. Cuando usted tiene dinero, es

posible que necesite o quiera gastarlo en lugar de reservarlo para las facturas y los gastos en otros meses.

Puede utilizar la *Herramienta 1*: *Rastreador de ingresos* para tener una idea completa de sus ingresos. Es el primer paso en la planificación de cómo puede gestionar sus ingresos de manera diferente para cubrir el gasto en meses que puede que no reciba 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 usted encuentra que su ingreso es menor de lo que necesita o desea, puede utilizar la *Herramienta 2*: *Maneras de aumentar los ingresos y recursos*.

Su contrato

Si no está seguro acerca de sus ingresos, beneficios o asistencia proporcionados durante las suspensiones temporales o los despidos, lea su contrato. Si necesita ayuda para comprender su contrato, consulte a su representante.

Deducciones de su salario

Hay dos tipos de deducciones de su salario:

- Obligatorias, lo que significa que deben ser retiradas.
- Voluntarias, que significa que pueden ser opcionales.

Las deducciones obligatorias son:

- Impuesto federal sobre la renta
- Seguridad Social, que forma parte del FICA (Acción Federal de Contribuciones al Seguro). 6.2 % de su salario se retiene para la Seguridad Social y su empleador contribuye con otro 6.2 % en su nombre[29].

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

- 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

Embargos de salarios

Un embargo de salario implica una deducción de su salario. La mejor manera de evitar los problemas que el embargo puede ocasionar es pagar sus facturas a tiempo. Pero si enfrenta un embargo, es importante entender cómo funciona.

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)[30].

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

- El 25% de su ingreso disponible sería **$75.00**
- La cantidad que una 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

---

[30] Tenga en cuenta que el salario mínimo federal está sujeto a cambios. Vea actualizaciones en http://www.dol.gov.

- 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 debe tener la posibilidad de presentar su defensa en relación con el embargo.

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 obtener la información sobre las oficinas de asistencia legal militar 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.

Manejo del ingreso por desempleo

Si pierde su trabajo sin que la responsabilidad sea atribuible a usted y está buscando empleo, puede ser elegible para recibir beneficios de seguro de desempleo. Los beneficios de desempleo son establecidos y administrados por el estado en el que vive, pero el Departamento Federal de Trabajo los supervisa.

Para obtener beneficios de desempleo, usted debe presentar la solicitud y certificación en el departamento que administra estos beneficios en su estado (a menudo un departamento de trabajo del estado). Puede hacer esto en persona, en línea o por teléfono. Después de que comience a recibir los pagos, tendrá que cumplir con las normas de su estado en relación con la búsqueda de trabajo y otras actividades para seguir siendo elegible para recibir los beneficios de desempleo.

Después de que presente su solicitud, puede tener que esperar algunas semanas para recibir su primer pago.

Asimismo, el beneficio de desempleo solo paga una parte de lo que ganaba antes de perder su empleo. Para muchas personas, esto puede no ser suficiente para cubrir el costo de sus necesidades y obligaciones. La cantidad podría ser menos de la mitad de lo que ganaba si usted tiene un historial laboral limitado.

Por último, los beneficios de desempleo generalmente solo duran 26 semanas. En algunas circunstancias, algunos estados ofrecen beneficios ampliados por un período adicional de 13 o 20 semanas[31].

Cuando reciba beneficios de desempleo, recuerde lo siguiente:

- **Habrá un retraso de unas cuantas semanas antes de que reciba los beneficios de desempleo**. Debe tener otra fuente de ingresos, como por ejemplo, ahorros de emergencia, para cubrir sus gastos entre su último cheque de pago y el inicio de los beneficios de desempleo.
- **Probablemente recibirá menos dinero por beneficios de desempleo que la cantidad que ganaba en su empleo.** Necesitará otra fuente de ingresos para cubrir

[31] http://workforcesecurity.doleta.gov/unemploy/extenben.asp

sus gastos de manutención o encontrar maneras de reducir sus gastos de vida para no retrasarse en los pagos.

- **Recibirá los beneficios solo durante cierto tiempo.** Sus beneficios de desempleo podrían llegar a su fin antes de que consiga trabajo. Si es posible ahorrar parte de sus ingresos de desempleo, es importante pensar en apartar dinero cada semana para emergencias.
- **Existe la posibilidad de que su empleador impugne su solicitud de beneficios de desempleo.** Si esto sucede, puede que tarde aún más en recibir sus beneficios de desempleo.

Para mayor información sobre beneficios de desempleo, visite: http://workforcesecurity.doleta.gov/unemploy/uifactsheet.asp

Indemnización por accidente laboral

Si usted se lesiona en el trabajo o contrae una enfermedad relacionada con el trabajo, es posible que pueda recibir beneficios de sustitución del salario, cobertura de tratamiento médico, beneficios vocacionales y otros beneficios a través de la indemnización por accidente laboral. La indemnización por accidente laboral es un seguro que la mayoría de los empleadores tienen la obligación de tener para sus empleados.

Si usted se lesiona, su empleador debe presentar un informe al proveedor del seguro de indemnización por accidentes laborales, a la junta de compensación para trabajadores del estado y a usted.

Los empleados federales tienen la cobertura de indemnización por accidente laboral administrada por la Oficina de Programas de Compensación para Trabajadores del Departamento de Trabajo. Las personas que trabajan para los gobiernos estatales o locales o corporaciones privadas son elegibles para recibir la indemnización por accidente laboral administrada por las juntas estatales de compensación para trabajadores. Para más información sobre la indemnización por accidente laboral en su estado, visite: http://www.dol.gov/owcp/dfec/regs/compliance/wc.htm.

Cobertura por discapacidad[32]

Un poco más de uno de cada cuatro trabajadores con 20 años de edad hoy día quedará discapacitado antes de su jubilación[33]. Esto causa dificultades financieras para las familias. Además de algunos beneficios que pueden estar disponibles a través de la indemnización por accidente laboral, si la discapacidad ocurrió como consecuencia de una lesión o enfermedad relacionada con el lugar de trabajo, los trabajadores pueden ser elegibles para recibir beneficios por discapacidad de corto o largo plazo[34].

La Administración del Seguro Social le pagará beneficios por discapacidad si cumple con todos estos criterios:

- La Administración del Seguro Social decide que usted no puede trabajar debido a su(s) condición médica: esto significa que usted no puede trabajar en su empleo ni en ningún otro tipo de trabajo.
- Su discapacidad ha durado o se espera que dure al menos un año o que cause la muerte.

El Seguro Social no proporciona beneficios para discapacidad parcial o de corto plazo.

Existen dos maneras de solicitar cobertura por discapacidad a través de la Administración del Seguro Social:

- Puede hacer la solicitud en línea en www.socialsecurity.gov.
- Puede llamar al 1-800-772-1213 y hacer una cita para introducir un reclamo de cobertura por discapacidad en la oficina del Seguro Social local o hacer una cita para que alguien tome su reclamo por teléfono. La entrevista para reclamos por discapacidad dura aproximadamente una hora. Si es sordo o tiene problemas de audición, puede llamar al número TTY, 1-800-325-0778, entre las 7 a.m. y las 7 p.m. en días laborables.

---

[32] www.usa.gov. Seguro de vida y de discapacidad.

[33] http://www.ssa.gov/news/press/basicfact.html. Social Security Basic Facts. 2 de abril de 2014.

[34] Asimismo, algunos estados ofrecen cobertura de seguro por discapacidad de corto plazo.

También puede ser elegible para Medicare, el programa de seguro de salud federal, si tiene alguna discapacidad. Para obtener más información sobre la elegibilidad para Medicare, visite: http://www.medicare.gov/people-like-me/disability/disability.html.

Seguro suplementario por discapacidad

El seguro por discapacidad puede complementar los beneficios del Seguro Social y proporcionar cobertura para discapacidades de corto plazo. El seguro por discapacidad le ayuda a sustituir los ingresos perdidos. Muchos empleadores ofrecen algún tipo de cobertura de seguro por discapacidad, o usted puede obtener una póliza de seguro por discapacidad individual.

Hay dos tipos de pólizas de seguro por discapacidad: de corto plazo (hasta dos años) y de largo plazo. Las pólizas de largo plazo ofrecen beneficios que pueden durar por el resto de su vida. Cuando compre un seguro por discapacidad, asegúrese de entender cómo se define la discapacidad; algunas pólizas no consideran que usted esté discapacitado a menos que esté imposibilitado de desempeñar las funciones de ***cualquier trabajo,*** no solo las funciones de su trabajo actual. También debe estar seguro de saber cuánto dinero recibirá, cuánto tiempo después de la determinación de discapacidad tendrá que esperar para recibir los pagos y cuánto tiempo durarán los beneficios.

Cubrir los gastos como un trabajador de temporada

Si usted se queda sin trabajo regularmente durante dos a seis meses de cada año, el pago de facturas puede ser especialmente difícil. Una forma de manejar esto es crear un plan de gastos con menos ingresos en los meses en que usted recibe dinero.

Por ejemplo, si usted produce $3,000 cada mes de marzo a noviembre, tiene ingresos netos de $27,000. En lugar de vivir con $3,000 de marzo a noviembre, considere vivir con $2,250 ($27,000 dividido entre 12). A continuación, ponga $750 en una cuenta de ahorros para su uso durante diciembre, enero y marzo.

O bien, podría pagar por adelantado los gastos (por ejemplo, facturas de servicios públicos) en los meses que tiene ingresos para evitar atrasarse o no tener suficiente dinero para los gastos esenciales cuando no reciba ingresos.

Beneficios

Los beneficios son los pagos recibidos de los gobiernos local, estatal o federal. Están diseñados para ayudar a los individuos y las familias que no cuentan con los recursos a cubrir sus gastos básicos.

Solo se puede obtener beneficios si se solicitan. Y solo se recibirán si se califica para ellos. Para la mayoría de los programas de beneficios, la elegibilidad se basa en:

- Ingresos
- Circunstancias: por ejemplo, si usted tiene dependientes, o si tiene una discapacidad.
- Activos: por ejemplo, ahorros, un vehículo (o más de uno), dinero en inversiones.

Los beneficios son como los ingresos y se pueden usar para pagar algunas de las cosas que necesita. La diferencia entre los ingresos y los beneficios es que los beneficios son a menudo designados para propósitos específicos. Por ejemplo, si usted califica para el Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP), esos beneficios solo se pueden utilizar para comprar alimentos. Si usted califica para Medicaid, esos beneficios solo se pueden utilizar para cubrir los gastos de salud calificados.

Los beneficios son importantes recursos financieros que cubren los gastos de subsistencia. Es por eso que es importante realizar un seguimiento de los beneficios de la misma manera que lleva un registro de sus 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

En algunos estados, las personas reciben beneficios de desempleo y otros beneficios del gobierno mediante una tarjeta prepagada[35]. En lugar de recibir cheques, reciben una tarjeta y cada mes la cantidad de beneficios se carga a la tarjeta. Estas tarjetas de beneficios del gobierno a veces se llaman tarjetas de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT).

Si se pierde o le roban su tarjeta EBT, asegúrese de llamar para informar su extravío o robo inmediatamente: el número para llamar dependerá del organismo emisor. Si alguien utiliza el número de tarjeta y PIN, existe la posibilidad de que no se reemplacen esos beneficios.

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, usted puede elegir que el dinero sea depositado directamente en una cuenta de ahorros o una cuenta corriente o en una tarjeta de prepago de su elección.

La cantidad que le pueden cobrar en cargos por usar la tarjeta depende del contrato entre el organismo gubernamental y la institución financiera que proporcione la cuenta de la tarjeta. Asegúrese de leer el acuerdo del titular de la tarjeta antes de usar la tarjeta.

Una gran ventaja de las tarjetas EBT y de los depósitos directos en una cuenta corriente o tarjeta de prepago para beneficios es que los individuos no tienen que ir a ninguna parte para recoger los beneficios cada mes. Los beneficios se transfieren automáticamente a la cuenta del hogar cada mes en una fecha específica.

Obtención de ingresos

Hay diferentes maneras de recibir los ingresos y beneficios. En algunas situaciones, solo existe una manera de recibirlos. Por ejemplo, algunos de los beneficios públicos solo pueden recibirse electrónicamente por depósito directo a una tarjeta EBT o una cuenta bancaria. Algunos empleadores solo le pagarán mediante un cheque de pago de papel tradicional. Usted puede obtener sus ingresos en una o más de las siguientes maneras:

- Efectivo

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

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

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

Una vez que haya hecho seguimiento a 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.*

Herramienta 1:

Rastreador de ingresos y recursos

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

Usted puede utilizar esta herramienta para hacer el seguimiento de todos los ingresos y recursos financieros que recibe durante un mes. Una vez que haya escrito la cantidad y cuándo recibe el ingreso, el beneficio u otro recurso, primero identifique si 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**: se recibe una sola vez o única vez al año (un regalo o devolución de impuestos, por ejemplo).

Normalmente es más fácil realizar un seguimiento de los *ingresos netos*, ya que es el dinero que realmente tiene que usar para pagar sus gastos de vida. El ingreso neto es su ingreso bruto menos los impuestos y otras deducciones. El *ingreso bruto* es lo que usted gana antes de restar impuestos u otras deducciones de su salario.

En esta hoja de cálculo, escriba el ingreso **neto** que ha ganado en cada categoría. Luego:

- 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									

	Semana 1 __/__/__	**Semana 2** __/__/__	**Semana 3** __/__/__	**Semana 4** __/__/__	**Total por fuente**	***Regular***	***Irregular***	***De temporada***	***De única vez***
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 8*: *Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Encontrar lo que funciona para usted*

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.

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 incluya nombres ni 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:

1. Aumente sus fuentes de dinero en efectivo, ingresos u otros recursos financieros.
2. Disminuya sus gastos o los usos de efectivo y otros recursos financieros.

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

Antes de utilizar la herramienta, debe tener en cuenta que hay dos maneras de ganar más ingresos. A veces puede ganar más ingresos 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.

A veces 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 es posible que no todas ellas sean 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.

Compruebe 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.	
	Otro:	
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 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.

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 incluya nombres ni 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 los 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 uno tiene sus posibles 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. En los casos en que se le ofrecen varias opciones, esta tabla puede ayudarle a tomar una decisión fundamentada sobre la forma de recibir los ingresos y beneficios Tenga en cuenta que la disponibilidad de las tarjetas EBT —y las comisiones con respecto a su uso— varían de un estado a otro y de un programa a otro.

Método	Definición	Beneficios	Riesgos
Efectivo	Billete o moneda acuñada por el Gobierno de EE. UU.	Aceptado en todas partes.	Podría perderse o ser robado. A algunas personas les resulta tentador gastar dinero en efectivo que tienen a mano (como dice el dicho popular, como si les hiciera "cosquillas en las manos"). Puede ser más difícil hacer 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 casa grandes cantidades de dinero en efectivo. Si el efectivo se extravía o es robado, es difícil recuperarlo.			
☐ *Esta es una buena opción para mí.* ☐ *Esta no es una buena opción para mí. Maneras de obtener más información:*			

Cheques de pago	Cheque de nómina emitido a nombre de un empleado	Los ingresos se pueden 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 entender 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. Los ingresos se pueden 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. Es posible que no todos los empleadores lo ofrezcan.

CONSEJO: Pregunte a su empleador cómo hacer arreglos para tener depósito directo. Si recibe su salario a través de depósito directo, en muchos casos su dinero a menudo estará disponible el mismo día de pago. Tenga en cuenta las comisiones que le pueden cobrar por el uso del servicio de cajero automático. Por lo general, puede evitar las comisiones de cajero automático si utiliza los cajeros automáticos de su propio banco o cooperativa de crédito.

- ☐ *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)	La EBT sustituye los beneficios en papel para programas como Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF, por sus siglas en inglés), el Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP, por sus siglas en inglés), el Programa para Mujeres y Niños (WIC, por sus siglas en inglés) y otros programas[36].	Se utiliza 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.			
☐ *Esta es una buena opción para mí. Maneras de obtener más información:* ☐ *Esta no es una buena opción para mí.*			

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.

[36] 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.

Herramienta 4:

Aumento de sus ingresos a través de créditos fiscales

Los créditos fiscales pueden marcar una gran diferencia. Son una devolución que 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[37]:

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

[37] 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[38]:

- **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 adoptado 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.

---

[38] 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 es 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 y puede marcar una gran diferencia en cuanto a su capacidad para iniciar y financiar sus ahorros o pagar sus facturas y gastos. Encuentre uno en http://irs.treasury.gov/freetaxprep o llame al (800) 906-9887.

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.

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

Para información sobre la búsqueda de un abogado que le represente en una demanda interpuesta por un acreedor o cobrador de deudas:
http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1433/how-do-i-find-lawyer-or-attorney-represent-me-lawsuit-creditor-or-debt-collector.html

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

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

MÓDULO 4:

Pago de cuentas y otros gastos

Una regla general es que para mantener una buena situación financiera se debe gastar menos de lo que se gana. Pero para algunas personas, esa regla general puede no parecerles útil, porque no tienen suficientes ingresos y recursos financieros 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. Y si su trabajo es de temporada o irregular, es posible que usted pueda cubrir todo cuando está trabajando, pero tener dificultades para cubrir los gastos en los meses o semanas que no trabaja.

¿A dónde se va el dinero?

No importa cuál sea su situación, es importante comenzar por comprender las diferencias entre necesidades, obligaciones y deseos.

Las necesidades son las cosas que usted debe tener para vivir. Estas incluyen la vivienda y los servicios públicos, la comida, la ropa y el transporte. La dificultad con las necesidades, sin embargo, es que hay una amplia gama de opciones de vivienda y servicios públicos, alimentos, ropa y transporte. La determinación de lo que usted puede permitirse conseguir y mantener o sostener es tal vez un reto cuando se trata de necesidades.

Las obligaciones son las cosas que usted debe pagar, porque 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 de las cuales usted puede prescindir para 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.

Pero no siempre es así de simple. Una persona puede ver algo como un deseo, mientras que otra persona puede verlo como una necesidad.

El empoderamiento financiero es acerca de entender sus opciones y tomar decisiones que funcionen para usted. Ser capaz de distinguir las necesidades, las obligaciones y los deseos por sí mismo lo empodera para establecer prioridades y recortar gastos en esas cosas que decide que son opcionales.

Muchas personas que hacen un seguimiento a sus gastos durante una semana o un mes descubren que están gastando dinero en pequeñas formas que se van sumando y a veces no coinciden con sus prioridades. Una vez que hacen el seguimiento de sus gastos, están en mejores condiciones de tomar decisiones sobre qué facturas y gastos se pueden reducir. Para tener una idea clara de cómo utiliza su dinero y sus recursos ahora, utilice el rastreador de gastos contenido en la *Herramienta 1*.

Si usted está tratando de arreglárselas para vivir o de encontrar dinero para ahorrar, puede que también quiera recortar el dinero y los recursos financieros que está destinando al pago de facturas y gastos de manutención. Cuando este sea el caso, la clave es identificar cuáles son las facturas y los gastos que se pueden reducir. 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*.

Planificación y pago de facturas

Muchas personas tienen obligaciones recurrentes, como alquiler, servicios públicos, pagos de automóvil, pagos de manutención infantil y pagos de seguros. La mayoría de estas obligaciones tienen una fecha de vencimiento fija, y si se retrasa en el pago, incluso en apenas unos pocos días, probablemente pagará un cargo adicional y se arriesgará a tener anotaciones negativas en su historial crediticio. Lo siguiente puede ayudarle a evitar cargos por pagos atrasados y otras consecuencias del retraso o la falta de pago:

- Tomar nota de las facturas regulares que tiene.

- Establecer un calendario de pago de cuentas para que pueda ver visualmente cuándo se vencen los pagos.

La Herramienta 2: Calendario de cuentas puede ayudarle a documentar lo que debe y cuándo debe pagarlo.

Si usa un teléfono inteligente, mensajería de texto o servicio de mensajes de correo electrónico, quizá prefiera explorar los servicios de recordatorio y aplicaciones para el pago de facturas. Estos servicios pueden enviarle recordatorios cuando sea el momento de pagar sus facturas.

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

- Efectivo
- Giros postales
- Cheques
- Tarjetas de crédito
- Débito automático
- Pago de facturas en línea

La Herramienta 3: Elegir maneras de pagar las facturas puede ayudarle a decidir qué método de pago de facturas funciona para usted. Por ejemplo, si prefiere pagar sus facturas 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, usted 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 imprevistos

El manejo de los gastos imprevistos y periódicos puede ejercer presión en su presupuesto. Los siguientes son algunos ejemplos de **gastos imprevistos**:

- Costo de una salida escolar para uno de sus hijos
- Herramientas del oficio que no tenía previsto que necesitaría comprar
- El 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 (si tiene una enfermedad o lesión relacionada con el trabajo, consulte la información en el módulo 3 sobre indemnización por accidente laboral)

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 no se planifican. Algunos gastos periódicos comunes son:

- Pagos del seguro del automóvil
- Pagos del seguro de vida
- Seguro de arrendatario
- Impuestos sobre la renta (si debe dinero)
- Impuestos a la propiedad
- Gastos relacionados con celebraciones
- Copagos relacionados con atención médica (no relacionados con enfermedades o lesiones)

Copagos

Muchos proveedores de cuidados de salud exigen un copago en el momento de prestar el servicio. El monto lo fija su compañía de seguro médico, odontológico u oftalmológico. Verifique los importes de sus copagos en su tarjeta de seguro o el sitio web del asegurador. Las cantidades pueden varias dependiendo del motivo de su consulta (enfermedad / control) y el tipo de proveedor (atención primaria / especialista). Los copagos de los medicamentos con receta médica se basan en un formulario de medicamentos aprobados que es una lista de los medicamentos que están cubiertos y la cantidad que debe pagar por cada uno.

Cuando el efectivo no alcanza

Cuando su ingreso es menor de lo acostumbrado o ha tenido un gasto inesperado, sus cuentas y gastos de manutención regulares no se detienen. Cuando se dé cuenta de que el dinero no va a alcanzarle para cubrir sus cuentas y gastos de vida, puede tratar de encontrar maneras de aumentar el efectivo y los recursos (vea el *Módulo 3*: *Seguimiento y manejo de ingresos y beneficios*) o buscar maneras de reducir sus gastos. *La Herramienta 4: Estrategias para reducir los gastos* incluye algunos consejos y recomendaciones que pueden ayudarle a tratar de equilibrar lo que entra y lo que sale.

Incluso después de que haya hecho un seguimiento de sus gastos y haya encontrado algunas maneras de reducirlos para arreglárselas para vivir, es posible que se quede sin dinero para pagar sus cuentas. Esto es aún más probable que suceda si tiene períodos en los que no tiene ingresos porque se encuentra temporalmente sin trabajo.

Usted es responsable del pago de todas sus obligaciones a tiempo. 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 su plan puede suponer pagar algunas cuentas tarde o dejar de pagar una factura. Cuando los cobradores llaman y usted 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 entender las consecuencias de retrasarse en el pago de ciertas 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 un aumento en la tasa de interés sobre las nuevas compras. Arriesgarse a tener anotaciones negativas en sus informes de crédito y 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 sus informes de crédito y 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. Si usted se retrasa durante varios meses, le pueden cortar la electricidad. Para que le restauren el servicio, tendrá que ponerse al día con los pagos *y* además pagar una cuota de reconexión del servicio.

Si usted determina que no puede pagar todas sus cuentas a tiempo, trate de llamar a sus acreedores para hacer arreglos a corto plazo. *No los ignore.* En general, esto empeora el problema para usted.

Por último, después de haber considerado las consecuencias de no pagar o pagar facturas con retraso, y haber llamado a sus acreedores, haga un plan a corto plazo. Utilice la *Herramienta 5: Cuando el efectivo no alcanza: priorizar las facturas y planificar el gasto* para hacer un plan. Esta herramienta está diseñada para ayudarle a identificar los gastos que pueden ayudarle a mantener su trabajo (como hacer el pago de su vehículo para que pueda ir a trabajar y ganar el dinero que necesita), mantener su vivienda y cumplir con sus obligaciones.

Cuando los acreedores llaman

No ignore las cuentas que no puede pagar. Si no puede hacer un pago, llame y explique que usted no podrá hacer el pago y la razón por la que no podrá hacerlo. También puede ser

recomendable que consulte a un abogado o un consejero certificado en materia de deuda o vivienda para solicitar ayuda especializada en esta situación.

Considere primero el riesgo para sus ingresos, su vivienda y sus activos y las implicaciones legales de retrasar el pago de sus obligaciones ordenadas por el tribunal, y luego decida cuáles cuentas pagar primero.

El Módulo 6: Manejo de deudas tiene información sobre cómo puede responder a los cobradores. Para obtener más información sobre lo que los acreedores y los cobradores pueden y no pueden hacer si les debe dinero, visite Pregúntele al CFPB en http://www.consumerfinance.gov/askCFPB.

Si un acreedor (por ejemplo, una compañía de tarjeta de crédito o un proveedor de atención médica) amenaza con presentar una demanda en su contra, responda a cualquier documento judicial. Si usted no responde en absoluto, el tribunal normalmente dará por sentado que está de acuerdo con todo lo que el acreedor expone y emitirá una sentencia en su contra sobre el pago del dinero. Si no puede presentarse en el tribunal en la fecha programada, diga al tribunal que necesita una cita especial. También debe tratar de buscar un abogado que pueda ayudarle o representarle en la audiencia. Si no cree que pueda costear los servicios de un abogado, revise la herramienta en línea del CFPB para encontrar un proveedor de servicios legales gratuitos en www.consumerfinance.gov/askcfpb/1549/how-do-i-find-attorney-my-state.html o llame al Centro para la Defensa de los Derechos de las Personas de Edad Avanzada (Center for Elder Rights Advocacy) al: (866) 949-2372.

Sus derechos en el cobro de deudas

La Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA, por sus siglas en inglés) establece que los cobradores de deudas no pueden acosar, oprimir ni abusar de usted o cualquier otra persona con quien se pongan en contacto. Algunos ejemplos de acoso son:

- Llamadas telefónicas repetidas que tienen por objeto molestar, abusar o acosar a usted o a cualquier persona que contesta el teléfono
- Lenguaje obsceno o profano
- Amenazas de violencia o daños
- La 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)
- Llamarle sin informarle quién es

La FDCPA también contempla que los cobradores no pueden usar prácticas falsas, engañosas o equívocas. Esto incluye declaraciones falsas acerca de la deuda (por ejemplo, sobre la cantidad adeudada), decir que es un abogado si no lo es, amenazas de que le van a detener, amenazas de hacer cosas que no se pueden hacer legalmente o amenazas de hacer cosas que el cobrador no tiene ninguna intención de hacer.

Es buena idea mantener un archivo de todos los documentos o cartas que un cobrador de deudas le envíe y copias de todo lo que usted le envíe. Además, apunte las fechas y las horas de las conversaciones, junto con notas sobre lo que se discutió. Estos registros pueden ayudar si usted tiene un conflicto con un cobrador, se reúne con un abogado o se presenta en un tribunal.

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 exactamente 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:

- **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 todo un mes puede ser un desafío.
- **Analice sus gastos.** Vea cuánto gasta en cada categoría. Observe las tendencias. Identifique las áreas que quiere eliminar o reducir.
- **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 siguiente 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.

Aquí está una lista de las categorías utilizadas en el rastreador de gastos:

Ahorros	Ahorros para metas, emergencias, la educación de los hijos, la jubilación, las compras navideñas, las compras de 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
Herramientas del oficio / gastos relacionados con el trabajo	Herramientas, equipos, ropa especial, libros relacionados con el trabajo, maquinaria, animales de trabajo o ganado, cuotas sindicales
Provisiones y gastos del hogar	Cosas para su hogar, como suministros de limpieza, electrodomésticos, muebles, otros equipos
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 cabello, artículos de higiene, lavandería de ropa
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, cuotas/equipos deportivos, eventos deportivos, billetes de lotería, membresías/afiliaciones, alcohol, libros/CD, suscripciones
Obligaciones ordenadas por el 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	Herramientas del oficio / gastos relacionados	Provisiones y gastos del hogar	Comestibles	Comidas fuera de casa	Mascotas	Transporte	Cuidado de la salud	Cuidado personal	Cuidado infantil y escuela	Entretenimiento	Obligaciones ordenadas por el	Regalos, donaciones y otros	Total
__																
__																
__																
__																
__																
__																
__																
Total																

Revise sus gastos durante la semana o el mes. ¿Qué artículos *no se pueden* recortar 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 8*: *Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Encontrar lo que funciona para usted*.

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.

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 incluya nombres ni 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 también 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 ellas llegan en el correo.

Elabore un calendario de facturas utilizando la siguiente herramienta:

- Imprima el calendario de facturas.
- Agregue números para representar los días del mes. Comience con esta semana como la primera semana.
- Reúna todas las cuentas que paga en un mes O BIEN utilice la información de su 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 deben ser enviadas.
    - 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 8: 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 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.

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 incluya nombres ni 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. Cuando paga en efectivo directamente a la compañía, a menudo no hay costos adicionales. Comprar o utilizar un producto especial como un giro postal o tarjetas de prepago puede costar dinero.	Puede ser un inconveniente, ya que esto requiere el pago de las facturas en persona. Los servicios de pago de facturas pueden cobrarle comisiones por los pagos en efectivo. 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. Pueden robarle el efectivo cuando va en camino a pagar sus facturas.

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 el giro postal. Se debe considerar el costo por giro postal. Puede ser difícil de probar el pago a menos que tenga el recibo del giro postal y el recibo del pago. Se deben considerar los costos de envío por correo de los pagos. Al igual que el efectivo, sería difícil recuperarlo si se extravía.
Cheque	Práctico 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 probar 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	Forma de pago práctica. Puede pagar las facturas por teléfono o en línea. Más fácil de probar el pago en caso de litigio. Ofrecen medidas para protegerle de tener que pagar cargos en caso de robo o extravío de su tarjeta o su información. Se puede programar para pagar automáticamente las facturas recurrentes, sin riesgo de sobregiro. Pueden ayudarle a construir su historial de crédito si hace los pagos puntualmente y no se acerca a su límite de crédito.	Crea otra cuenta que tiene que pagar. 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 de su cuenta corriente/de ahorros, tarjeta de prepago o tarjeta de crédito	Práctico. 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 probar el pago en caso de litigio. Ahorra tiempo.	Si no hay suficiente dinero para cubrir el pago en la cuenta corriente o de ahorros cuando se produce el débito automático, entonces tendría que pagar cargos adicionales.

Pago de facturas en línea	Práctico. Puede elegir entre hacer pagos únicos en cada ciclo de facturación o programar pagos recurrentes (automáticos) por medio de los servicios web en línea de su banco o cooperativa de crédito. En ambos casos, haga un seguimiento de su saldo. Le ayudará a evitar los cargos por retraso. Los pagos automáticos reducen las posibilidades de atrasarse en el pago de las facturas. 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 y cargos si no hay suficiente dinero en la cuenta cuando se produce el pago.

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 4:

Estrategias para reducir los gastos

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

- Aumente sus fuentes de dinero en efectivo, ingresos u otros recursos financieros.
- Disminuya 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

Compruebe 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		

Compruebe 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"*[39]*.*	
	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 los seguros 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:		

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

Compruebe 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
Deshágase de gastos regulares (recurrentes)			
	Afiliación a videos en línea		
	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?	*¿Podría cambiar a una cuenta sin cargos o con cargos menores?*	

Compruebe 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
	Conozca los cargos que paga por sus préstamos.		
	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.*	
	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*	

Compruebe 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
		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.		
	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 presupuesto de flujo de caja. Consulte el *Módulo 5*: *Llegar a fin de mes*.

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.

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 incluya nombres ni 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 no alcanza: priorizar las facturas y planificar los gastos

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.

✎ Cuando el efectivo no alcanza

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.*	Estas incluyen: ▪ Manutención infantil ▪ 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.

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.

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 incluya nombres ni 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

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.govhttp://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

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 información sobre la búsqueda de un abogado que le represente en una demanda interpuesta por un acreedor o cobrador de deudas:
http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1433/how-do-i-find-lawyer-or-attorney-represent-me-lawsuit-creditor-or-debt-collector.html

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 5:

Llegar a fin de mes

Cuando se trata de dinero, la sincronización es importante. La gente a menudo se encuentra muy bien de dinero o recursos una semana y paga varias facturas a la vez o derrocha en diversiones. Pero luego, la semana siguiente, el dinero no le alcanza para una necesidad.

Es por eso que los presupuestos mensuales a veces no funcionan. Si la sincronización de sus ingresos no coincide con el tiempo de sus gastos y usted no lo ha previsto, el dinero no le alcanzará. Aunque podría parecerle que usted no tiene un "flujo de caja", lo más probable es que reciba al menos algunos recursos y deba pagar algunas facturas. Eso significa que tiene un "flujo de caja".

Un presupuesto de flujo de caja es una proyección de cómo usted va a obtener y usar el 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 y gastos. Desglosa su presupuesto mensual semana por semana, representando para cuándo se espera recibir el dinero y otros recursos financieros (ingresos) y cuándo debe ser gastado en necesidades, deseos y obligaciones.

Un presupuesto de flujo de caja puede ayudarle a identificar dónde se está quedando sin dinero en el mes. Le puede ayudar a asegurarse de que tiene los recursos financieros a su disposición

Seguimiento de su dinero y sus gastos

Algunos bancos y cooperativas de crédito ofrecen herramientas de gestión financiera en línea que incluyen herramientas de presupuesto, de ingresos y seguimiento del gasto, y de flujo de caja. Si usted tiene una cuenta en un banco o cooperativa de crédito, compruebe si estas herramientas pueden estar disponibles para usted.

También es posible que desee explorar el uso de herramientas de gestión financiera en línea. Asegúrese de que el sitio web sea seguro antes de ingresar información personal o bancaria.

para cubrir los gastos más importantes —para que así no se quede corto para cubrir el alquiler, por ejemplo. El presupuesto de flujo de caja puede ayudarle a identificar áreas en las que podría considerar recortar o posponer gastos.

Un presupuesto de flujo de caja es aún más importante para las personas que tienen ingresos irregulares, de temporada o de una única vez. Puede ayudarles a proyectar y planear maneras de distribuir los ingresos que reciben durante las semanas o los meses que no reciben dinero.

Elaboración de un presupuesto de flujo de caja

Hacer un presupuesto de flujo de caja incluye tres pasos:

- **Llevar un registro de todo el dinero que gana y gasta 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: Pagar las cuentas y otros gastos.*
- **Use esta información para elaborar un presupuesto de flujo de caja.** Utilizará 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 se trata de fijar objetivos sobre cómo utilizará 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 usted tenga que hacer esto para hacer que el flujo de caja funcione.

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 gastará 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
- Comida caliente[40]

40 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					
Herramientas del oficio y otros gastos relacionados con el trabajo					
Seguro médico					
Deducibles y copagos de atención de salud					
Cuidado personal					
Cuidado infantil, pañales y suministros y cargos escolares					
Entretenimiento					
Aportes					
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 1*: *Establecimiento de metas, Módulo 2: Ahorro para emergencias, facturas y metas, Módulo 3: Seguimiento y manejo de ingresos y beneficios, Módulo 4: Pago de facturas y otros gastos*, y *Módulo 6*: *Manejo de deudas.*

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.

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 incluya nombres ni 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 uno trata de asegurarse de tener 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 toma 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 el *Módulo 4, Rastreador de gastos* para crear un calendario de flujo de caja mediante 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:

<table>
<tr><th>Domingo</th><th>Lunes</th><th>Martes</th><th>Miércoles</th><th>Jueves</th><th>Viernes</th><th>Sábado</th><th>Fin de semana</th></tr>
<tr><td>31</td><td>1</td><td>2</td><td>3</td><td>4</td><td>5</td><td>6</td><td rowspan="4">Saldo inicial:
$130 +
Total fuentes incluido SNAP:
$585 –
Total usos:</td></tr>
<tr><td colspan="7">Fuentes</td></tr>
<tr><td></td><td>SNAP, $280</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td>Pago, $305</td></tr>
<tr><td colspan="7">Usos</td></tr>
</table>

	Alimentos, $180 Factura telefónica, $60			Gas, $30		Pago del vehículo, $180	$450 = Saldo final: $265 (incluidos $100 en SNAP)

✎ _____ 20__

Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Fin de semana
__	__	__	__	__	__	__	Saldo inicial: _____ + Total fuentes: _____ – Total usos: _____ = Saldo final: _____
Fuentes							
Usos							

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

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.

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 incluya nombres ni 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 mediante la hoja de cálculo o el calendario, es posible que algunas semanas no estén funcionando y que no pueda pagar sus cuentas a tiempo.

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

- Suavice el flujo de caja, evitando grandes pagos periódicos con pagos más pequeños durante todo el mes o el año
- Recorte el gasto
- Aumente 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

Compruebe si es una opción para usted	Estrategia para mejorar el flujo de caja	Consejos y más información	Notas
Suavizar el flujo de caja			
	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 su 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:		

Recorte el gasto			
	Planes de televisión, internet, telefonía y celular	*Consulte con 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 http://www.annualcreditreport.com.*	

	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 devolución para ayudar a pagar las facturas o cubrir emergencias por el resto del año.*	
	Otro:		

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.

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 incluya nombres ni 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

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/dol/audience/aud-unemployed.htm

O puede visitar 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 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

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

Para información sobre la búsqueda de un abogado que le represente en una demanda interpuesta por un acreedor o cobrador de deudas:
http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1433/how-do-i-find-lawyer-or-attorney-represent-me-lawsuit-creditor-or-debt-collector.html

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.

MÓDULO 6

Manejo de deudas

¿Qué es deuda?

Una deuda es dinero que usted ha tomado prestado de una persona o una empresa. Cuando usted le debe dinero a alguien, tiene un pasivo. **Cuando usted debe dinero, usted tiene que devolverlo, a veces en pagos programados. A menudo tendrá que utilizar dinero de sus ingresos futuros para hacer esos pagos.**

Mientras que pedir préstamos de dinero puede darle acceso a algo hoy, puede que tenga pagos mensuales durante meses o años en el futuro. Esta obligación puede disminuir sus opciones en el futuro.

Una deuda es diferente del crédito. El crédito es la *capacidad* para pedir dinero prestado. La deuda resulta del uso del crédito. Usted puede tener crédito sin tener deudas. Por ejemplo, usted puede tener una tarjeta de crédito, pero sin tener saldo pendiente en ella, porque pagó la totalidad del saldo y no ha hecho nuevas compras con ella.

¿Buenas deudas, malas deudas?

A veces la gente aplica etiquetas a la deuda como deuda buena o deuda mala.

Algunas deudas pueden ayudarle a alcanzar sus metas o construir activos para el futuro. La gente suele decir que los préstamos para la educación, para un automóvil fiable, para iniciar un negocio o comprar una casa pueden ser un buen uso de la deuda.

Pero no siempre es así de simple. Por ejemplo, los préstamos para continuar su educación pueden ser un buen uso de la deuda, ya que obtener una certificación o un título puede conducir a un trabajo mejor remunerado y mayor seguridad laboral. Pero si se toma la deuda y no se

obtiene el certificado o título, esta deuda para estudios lo hará retroceder en vez de ayudarle a alcanzar sus metas.

Tomar un préstamo para conseguir un automóvil fiable para ir y volver del trabajo puede ayudarle a pagar sus cuentas y ahorrar para alcanzar sus metas. Sin embargo, si pide prestado el 100% del valor del vehículo, puede terminar debiendo más de lo que vale el auto. O si usted compra un vehículo más costoso del que necesita, tendrá menos dinero para otras cuentas cada mes. Si bien puede llevarlo al trabajo, es posible que no lo lleve hasta sus metas financieras.

Tomar dinero prestado para iniciar un negocio puede ayudar a generar ingresos para usted y otros. Si el negocio fracasa, sin embargo, puede terminar debiendo dinero y no tener ningún ingreso que pueda utilizar para hacer los pagos.

Deuda de préstamo educativo

Para muchas personas, los préstamos educativos constituyen una gran parte de la deuda que deben. A veces las personas piden prestado más de lo que pueden pagar debido a los ingresos que probablemente ganarán en su profesión. A veces las personas se meten en problemas porque no entienden los términos de sus préstamos y las consecuencias de dejar que los intereses se acumulen.

Por último, sacar un préstamo para comprar una vivienda propia puede ser una manera de alcanzar sus metas personales. Pero si no puede mantenerse al día con los pagos o termina debiendo más de lo que vale su vivienda, esa deuda puede hacerle retroceder mucho tiempo.

Es por ello que incluso la deuda que muchas personas consideran "buena" debe ser abordada con precaución.

Algunas personas consideran préstamos como la deuda de tarjetas de crédito, los préstamos a corto plazo y los préstamos de empeño como deudas "malas". Esto es debido a que pueden tener comisiones e intereses altos, y cuando han sido utilizados para cosas que se consumen (como comidas fuera de casa, regalos o vacaciones) no ayudan a la creación de activos. Sin embargo, estas fuentes de deuda pueden ayudar a cubrir un déficit en su flujo de caja, si usted tiene una manera de pagarlas.

Por lo tanto, no hay un tipo de deuda "buena" o "mala". Es por ello que es importante entender primero su meta o su necesidad. Entonces usted puede averiguar y comparar opciones para el

crédito que necesita, sobre todo para compras importantes como un vehículo o una vivienda, antes de tomar una decisión final sobre su compra.

Deuda garantizada y no garantizada

Otra manera de entender la deuda es si es con garantía o 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 usted no paga. Estos son ejemplos de deudas con garantía:

- Un préstamo hipotecario. La deuda está garantizada con la casa que usted está comprando. Si usted no paga su préstamo, el prestamista puede ejecutar la hipoteca de su casa, venderla y utilizar el dinero de la venta para cubrir una parte o la totalidad del préstamo.
- Un préstamo para vehículo. La deuda está garantizada con el automóvil. Si usted no paga su préstamo, el prestamista puede embargar (recuperar) su vehículo y venderlo para cubrir una parte o la totalidad del préstamo.
- Un préstamo de empeño. La deuda está garantizada con el artículo que usted ha dado en prenda. Si usted no hace el pago a su vencimiento, el artículo empeñado finalmente se venderá.
- Una tarjeta de crédito garantizada. La deuda está garantizada por fondos que usted deposita en un banco o cooperativa de crédito. Su límite de crédito por lo general es igual a su depósito. Por ejemplo, si usted deposita $300, el límite de crédito es de $300.

Alquiler con opción de compra en comparación con planes de pago

En un acuerdo de alquiler con opción a compra, los consumidores toman en arriendo artículos tales como muebles, aparatos electrónicos o electrodomésticos y suelen tener la opción de comprarlos.

Esto se puede hacer mediante la continuación de los pagos por un período determinado o pagando el saldo durante el término del contrato de arrendamiento. Si usted no hace los pagos conforme a lo acordado, pueden quitarle el artículo y no recibir la devolución de los pagos de alquiler que efectuó.

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

- La deuda de tarjeta de crédito de una tarjeta no garantizada
- Deuda de tarjetas de cargo de almacenes por departamentos
- Préstamos sin garantía material
- Deuda médica
- Deuda de préstamo educativo

Si estos préstamos no se pagan según lo acordado, puesto que no hay activos que embargar, a menudo pasan a cobro. Para obtener más información sobre la deuda de préstamos educativos, vea la *Herramienta 4: Deuda de préstamos educativos*

Mediante la *Herramienta 1*: *Hoja de trabajo para deudas*, podrá hacer una lista de todas sus deudas y determinar si tienen o no garantía.

¿Cuánta deuda es demasiada deuda?

Una forma de saber si tiene demasiadas deudas se basa en la cantidad de estrés que las deudas le provocan. Si usted está preocupado por sus deudas, es posible que tenga demasiadas.

Una forma más objetiva de medir la deuda es la relación deudas-ingresos. La relación deudas-ingresos compara la cantidad de dinero que usted paga cada mes por las deudas con sus ingresos antes de impuestos y otras deducciones. El número resultante, un porcentaje, indica la cantidad de sus ingresos que dedica al pago de la deuda: la carga de la deuda. Cuanto más alto sea el porcentaje, menos seguridad financiera tendrá, ya que dispondrá de menos recursos para cubrir todo lo demás. Todo lo demás se refiere a todos los otros deseos, necesidades y obligaciones que paga cada mes y que no corresponden a la deuda. Esto incluye:

- Alquiler
- Ahorros
- Impuestos

- Seguros
- Servicios públicos
- Alimentos
- Vestido
- Cuidado infantil
- Cuidado de la salud (que no se ha convertido en deuda)
- Manutención infantil y otras obligaciones ordenadas judicialmente
- Contribuciones y donativos de caridad
- Otros gastos familiares

Mediante la *Herramienta 2: Hoja de cálculo para deudas-ingresos*, determinará cuál es su carga de deuda. Si resulta que la carga de su deuda es mayor de lo que desea, puede utilizar la *Herramienta 3: Hoja de cálculo para la reducción de deudas* para hacer un plan con el fin de salir de las deudas.

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 dedica al pago de su deuda. Por ejemplo, si usted tiene una relación deudas-ingresos del 36%, tiene 64 centavos de cada dólar que gana para pagar todo lo demás, incluidos todos sus gastos de vida y los impuestos.

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 efectiva 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 reglamentación 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*[41] 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[42] determinó que los prestatarios de préstamos sobre el sueldo están

---

[41] 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.

[42] 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.

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[43] encontró 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.

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. Para muchas personas, puede hacerse difícil escapar del ciclo de endeudamiento para cubrir los pagos del préstamo original y, con todo, 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. Los préstamos sobre el sueldo, los préstamos sin garantía material y los préstamos de anticipo de depósito son ejemplos de préstamos a corto plazo que pueden dar lugar a la trampa de la deuda.

Estos préstamos tienen muchas cosas en común. Ellos:

---

[43] 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.

- 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, por ejemplo.
- 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.

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:

- Usar sus propios ahorros para emergencias.
- Usar alternativas de préstamos de menor costo a corto plazo de una cooperativa de crédito o banco.
- Tomar dinero prestado de un amigo o familiar.
- 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.
- Negociar más tiempo para pagar si el préstamo es por una factura que debe pagar.
- Ofrecer un trueque para cubrir parte o la totalidad del costo del artículo o servicio por el que va a pedir un préstamo.
- 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

A continuación, presentamos ejemplos de escenarios con diferentes opciones para atender los gastos de emergencia. En el primer ejemplo se examinan los costos de pagar un gasto inesperado con ahorros de emergencia, una tarjeta de crédito o un préstamo sobre el sueldo. En el segundo ejemplo se examinan los costos de pagar un gasto inesperado con ahorros de emergencia, una tarjeta de crédito o un préstamo de casa de empeño.

COSTO DE REEMPLAZAR LAS BUJÍAS DE SU AUTOMÓVIL = $350.

	Ahorros de emergencia	Tarjeta de crédito	Préstamo sobre el sueldo
Cantidad	$350	$350	$350
APR[44]		Tasa efectiva anual (APR) de 21.99%	$15 por cada $100 prestados por 14 días. Esto significa 391% de tasa efectiva anual (APR)[45].
Pago		Debe pagar por lo menos cierta cantidad cada mes[46]. (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)[47].

[44] 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, la 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.

[45] Algunos estados tienen leyes que limitan la cantidad de los préstamos y/o las tasas de interés de esos préstamos

[46] 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.

[47] 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.

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[48] 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[49].

[48] 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.

[49] 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*.

COSTO PARA CUBRIR GASTOS FUNERARIOS INESPERADOS (RECORRIDO Y FLORES) = $500.

	Ahorros de emergencia	Tarjeta de crédito	Préstamo de empeño
Cantidad	**$500**	**$500**	**$500** (Joyas de oro de la abuela empeñadas)
APR[50]		Tasa efectiva anual (APR) de **21.99%**	Tasa efectiva anual (APR) de **276%**
Pago		Debe pagar por lo menos cierta cantidad cada mes[51]. (Para los fines del ejemplo, la persona elige un **pago fijo mensual de $25**).	Debe pagar el préstamo más el 3% mensual de interés y un 20% al mes por cargos de servicio y manejo. Los préstamos de empeño normales se deben pagar en un plazo de cuatro meses.
Costo total adicional y tiempo para pagar	**$0**	Usted pagaría **$128.43 en intereses** además del capital prestado. Tomará 25 meses[52] pagar la cantidad completa.	Con un préstamo de empeño, usted podría: 1) renovarlo, 2) pagarlo según los términos, o 3) no regresar y perder el artículo empeñado. El costo total depende de la opción elegida. En este caso, el préstamo se paga en su totalidad en 4 meses (16 semanas), lo que significa que usted pagaría **$460 en cargos.**

[50] Solo se proporciona a modo de ejemplo. Los términos reales de los préstamos de empeño y los préstamos sobre el sueldo varían, y algunos estados restringen los préstamos de empeño y sobre el sueldo. Los cargos que se cobran en los préstamos de empeño pueden ser de hasta 300 por ciento anual, dependiendo, en gran medida, de los límites legales impuestos por el estado en el cual se otorga el préstamo. Vea *Determinants of the Locations of Payday Lenders, Pawnshops and Check-Cashing Outlets*, Robin A. Prager, Federal Reserve Board, Washington, D.C., junio de 2009. Para los préstamos sobre el sueldo, la 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.

[51] 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.

[52] Para pagar la totalidad del saldo de esta tarjeta de crédito, la persona tendrá que hacer pagos de $25 durante 24 meses, y luego pagar un poco más de $28 en el vigésimo quinto (25.°) mes.

Tratar con un cobrador

A menudo las personas se enteran de que tienen una deuda en cobro cuando reciben una carta o llamada telefónica de una agencia de cobranza de deudas. A veces, no se acuerdan de que tienen una deuda, por lo que se sorprenden cuando se les informa que tienen una deuda en cobro.

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.

Cuando suena el teléfono

A veces es difícil saber si la persona que está llamando es realmente un cobrador. Para evitar ser víctima de una estafa, pregunte el nombre, el número y la dirección del cobrador y solicite información sobre la deuda por escrito. Sea cauteloso al compartir su información personal por teléfono. Si un extraño le pregunta su número de Seguro Social, fecha de nacimiento o información de cuenta bancaria, esto puede ser una “señal de alarma”.

Muchas personas saben que deben el dinero y pueden confirmar que el cobrador es la persona correcta a quien deben pagar cuando reciben la primera llamada o carta. Las ofertas de pago inmediato pueden ser beneficiosas para usted, porque le permiten resolver el asunto y aprovechar una oferta de liquidación si le han hecho una. Si paga la deuda, es importante que pida confirmación del pago o un recibo de pago de tal manera que tenga un registro del pago realizado.

Si no está seguro de que la deuda sea suya o que el cobrador tenga la autoridad para cobrarla, puede pedir a la agencia de cobro de deudas que verifique 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. Use los modelos de cartas que se incluyen en la *Herramienta 5: Cuando los cobradores llaman* para comenzar.

Aunque la deuda sea suya, en virtud de la Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA) usted tiene derecho a pedir que el cobrador deje de comunicarse con usted. Una vez que haga esta solicitud, pueden ponerse en contacto con usted para informarle que no se pondrán en contacto con usted de nuevo. O puede que le notifiquen que ellos o el acreedor podrían tomar otras medidas (por ejemplo, la presentación de una demanda en su contra). En cualquier otro caso, deben dejar de comunicarse con usted.

Poner fin al contacto con usted no cancela la deuda. Usted todavía puede ser demandado o es posible que notifiquen la deuda a las agencias de informes de crédito (Equifax, Experian y TransUnion).

Usted puede pedir a un cobrador que deje de comunicarse con usted en cualquier momento, por lo que debe tener en cuenta que podría pedirle más información antes de decidir si le dice que deje de comunicarse con usted.

Sus derechos en el cobro de deudas

La Ley de Prácticas Justas de Cobro de Deudas (FDCPA) establece lo que los cobradores pueden y no pueden hacer. Esta ley se refiere a las empresas o los individuos que cobran la deuda de otras compañías. Estos son a menudo llamados "cobradores de deudas de terceros". Esta ley no se aplica a las empresas que tratan de cobrar sus propias deudas.

La ley establece que los cobradores de deudas no le pueden acosar, oprimir ni maltratar a usted ni a ninguna otra persona con quien se pongan en contacto. Algunos ejemplos de acoso son:

- Llamadas telefónicas repetidas que tienen por objeto molestar, abusar o acosar a usted o a cualquier persona que contesta el teléfono
- Lenguaje obsceno o profano
- Amenazas de violencia o daños
- La 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)
- Llamarle sin informarle quién es

La ley también contempla que los cobradores no pueden usar prácticas falsas, engañosas o equívocas. Esto incluye declaraciones falsas acerca de la deuda (como por ejemplo, sobre la cantidad adeudada), decir que es un abogado si no lo es, amenazas de que le van a detener si no puede ser arrestado, amenazas de hacer cosas que no se pueden hacer legalmente o amenazas de hacer cosas que el cobrador no tiene ninguna intención de hacer.

Mantenga un archivo de todas las cartas o documentos que un cobrador le envíe y copias de cualquier cosa que usted le envíe. Además, apunte las fechas y las horas de las conversaciones, junto con notas sobre lo que se discutió. Estos registros pueden ayudar si usted tiene un conflicto con un cobrador, se reúne con un abogado o se presenta en un tribunal.

Deuda médica

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 las puntuaciones de crédito para algunos individuos. Y la deuda médica se está convirtiendo en un factor mayor en la razón por la que las personas se declaran en quiebra: el dinero les podría alcanzar si no fuera por sus deudas médicas[53]. La mayoría de las personas que se declararon en quiebra debido a una deuda médica tenían seguro médico[54].

Por último, una vez que las personas tienen una deuda médica, es menos probable que busquen atención médica, ya sea preventiva o prescriptiva[55]. 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 la 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 usted debe saber lo que pagará al firmar el contrato del préstamo, cuando usted acepta la responsabilidad del pago de su tratamiento en un hospital u otro proveedor de

---

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

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

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

servicios médicos, por lo general no tiene idea de cuánto costará el tratamiento. Puede que tampoco conozca la parte del costo que usted debe cubrir.

Las facturas y las cuentas pueden ser confusas. En lugar de recibir una factura desglosada, es posible que 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 o duden en pagar una cuenta médica o retrasen su pago. Pueden tener 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[56].

Sin saber cuál debe ser el costo total, cuánto cubrirá el asegurador y cuánto del costo deberá asumir usted, 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. [57]

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

---

[56] Vea Consumer Financial Protection Bureau, *Consumer credit reports: A study of medical and non-medical collections*, diciembre de 2014. Vea http://www.consumerfinance.gov/reports/consumer-credit-reports-a-study-of-medical-and-non-medical-collections.

[57] Vea Consumer Financial Protection Bureau, *Consumer credit reports: A study of medical and non-medical collections*, diciembre de 2014. Vea http://www.consumerfinance.gov/reports/consumer-credit-reports-a-study-of-medical-and-non-medical-collections. 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).

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

Si bien no hay respuestas fáciles, hay cosas específicas que usted puede hacer para disminuir el impacto de la deuda médica[58]:

- **Obtener estimaciones de costos por adelantado:** entonces usted puede decidir si se somete a los procedimientos electivos o los retrasa.
- **Averigüe si hay un descuento por pago a tiempo**, algo que puede ser sustancial. Esto puede significar recortar en otras áreas durante unos meses con el fin de pagar la cuenta y asegurar el descuento.
- **Pida un descuento en el tratamiento.**
- **Pregunte sobre la "atención de beneficencia"** del hospital y el gobierno antes o inmediatamente después del tratamiento.
- **Tenga cuidado si le piden que cargue una cuenta de un hospital en 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 cargue su cuenta del hospital en una tarjeta de crédito, no podrá ser considerado para la reducción posterior del monto de su cuenta conforme al programa de cuidado 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 pueden tener términosdifíciles, así que asegúrese de que sabe en qué se está metiendo. 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 usted no puede costear el cuidado médico, incluso después de la aplicación de la atención de beneficencia y los descuentos, **tome medidas para trabajar con el proveedor a fin de establecer un plan de pago razonable.** Asegúrese de negociar para que los informes enviados a las agencias de informes de crédito reflejen que usted está pagando conforme al plan, siempre que esté pagando según lo convenido. Asegúrese de obtener su acuerdo de plan de pagos por escrito. Pida que la cuenta no sea enviada a

---

[58] Ibid.

cobranza, siempre que usted esté pagando según lo acordado. Asimismo, evalúe 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
- Asegúrese de no firmar ningún acuerdo que establezca que pagará la totalidad de la deuda si fallece o deja de hacer un pago en su plan.

- **Revise su informe de crédito** para asegurarse de que las facturas resueltas sean informadas con precisión o 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 de su estado.
- Si usted es demandado por un proveedor de servicios médicos o un hospital, *dé una respuesta*. Obtenga asistencia legal de la organización de ayuda legal en su comunidad o de un abogado.

Asegúrese de no poner en peligro su capacidad para obtener ingresos o para pagar su vivienda o los alimentos debido a que está pagando más dinero del que puede permitirse para cubrir su deuda médica.

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 **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 se incluye en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). La 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 incluya nombres ni 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.

✎ Hoja de cálculo para deudas

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.

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							

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 pague sus deudas, su relación deudas-ingresos 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)	
IGUAL A	
Su relación actual entre deudas e 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 <u>solo para la hipoteca (préstamo hipotecario), impuestos y seguro</u>.**
  - Esto incluye el capital, los intereses, los seguros y los impuestos mensuales.

- **Para los propietarios: Considere la posibilidad de mantener una relación deudas-ingresos de todas las deudas del 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[59].

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

Esta herramienta se incluye en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). La 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 incluya nombres ni 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.

[59] 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. En el largo plazo, este método puede ahorrarle dinero.	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 rápidamente, 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 se incluye en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). La 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 incluya nombres ni 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 préstamo educativo

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/repay-student-debt/#Question-1.

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 educativos privados puede que no ofrezcan los mismos plazos de amortización flexibles ni las medidas de protección al prestatario que 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 a 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 para la parte del préstamo que se le condona. Para calificar para el IBR, usted debe estar en capacidad de mostrar 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. Sus préstamos deben estar al día para calificar. Esto da lugar a pagos mensuales más bajos, ya que el plazo es de 30 años; sin embargo, usted tendrá que pagar más intereses durante la vigencia del préstamo.

Usted también puede calificar para **aplazamiento** o **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 las siguientes situaciones:

- 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 se incluye en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). La 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, y un cobrador de deudas no está obligado legalmente a dar cierta información, todavía la puede solicitar.

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 para darle alguna información**. Pero si el cobrador no proporciona todo lo que usted solicita, eso no significa necesariamente que el cobrador ha violado alguna ley o ha renunciado a un derecho legal para cobrar una deuda. El cobrador de deudas aún podría estar autorizado para exigir que usted pague o presentar una demanda. Si usted tiene preguntas específicas, póngase en contacto con un abogado.

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 legislación estatal tiene leyes de prescripción que establecen períodos limitados en los que los acreedores o 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:

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

- 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 un 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, el administrador no estará 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 oficina de crédito (o ya lo ha hecho), informe también que la deuda está impugnada.

Gracias por su cooperación.

Atentamente,

[Su nombre]

Recursos

CFPB.gov, Sepa antes de endeudarse:
http://www.consumerfinance.gov/knowbeforeyouowe

Consumer.gov, 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, Pague sus préstamos:
http://studentaid.ed.gov/repay-loans

Medicare.gov, 4 programas que pueden ayudarle a pagar sus gastos médicos:
http://www.medicare.gov/Pubs/pdf/11445.pdf

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 información sobre la búsqueda de un abogado que le represente en una demanda interpuesta por un acreedor o cobrador de deudas:
http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1433/how-do-i-find-lawyer-or-attorney-represent-me-lawsuit-creditor-or-debt-collector.html

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

Esta herramienta se incluye en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). La 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

Las personas a veces confunden las palabras *deuda* y *crédito,* porque ambas están relacionadas con pedir prestado dinero. El *crédito* es su capacidad para pedir prestado dinero si quiere un préstamo o una hipoteca. La *deuda* es el dinero que debe cuando toma un préstamo.

Cuando usted usa su crédito y tiene préstamos que pagar, su historial de pagos pasa a formar parte de su *informe de crédito*. Un informe de crédito es un informe de consumidor que examina parte de su historial de pago de cuentas, información de registros públicos y el registro de sus solicitudes de crédito. Sus informes de crédito muestran la información sobre cómo se ha utilizado el crédito, como por ejemplo, la cantidad de crédito que usted tiene, la cantidad de su crédito disponible que está utilizando, si ha hecho sus pagos a tiempo y si alguien ha enviado una deuda morosa (atrasada) que usted debe a un cobrador de deudas.

Los *puntajes de crédito* se calculan utilizando la información contenida en su informe de crédito, y muchos prestamistas los usan para decidir cuánto dinero le pueden prestar y cuánto interés deben cobrar.

¿Por qué son importantes los informes y los puntajes de crédito?

Algunas personas dicen que los informes y puntajes de crédito no son importantes para ellas porque nunca piensan en obtener un préstamo. Sin embargo, muchas personas y empresas utilizan los informes y los puntajes para tomar decisiones sobre usted.

- Un banco o una compañía de tarjeta de crédito pueden utilizarlos para decidir si le conceden un préstamo o le ofrecen una tarjeta de crédito.
- Una compañía de tarjeta de crédito puede utilizarlos para decidir qué tasa de interés pagará usted en sus cargos futuros si le aprueba la tarjeta.
- Un propietario de vivienda puede usar los informes o los puntajes para determinar si le alquilará un apartamento.
- En muchos estados, una compañía de seguros puede utilizar sus informes o puntajes para determinar si le concede cobertura de seguro y las tarifas que usted tendrá que pagar por la cobertura.
- Otros proveedores de servicios, tales como las empresas de telefonía celular y servicios públicos, pueden utilizarlos para asignarle un depósito de seguridad y el costo del servicio.
- Un posible empleador puede utilizar sus informes para determinar si usted obtendrá un trabajo. (Nota: Según las agencias de informes de crédito, los empleadores no utilizan los puntajes de crédito. Más bien usan una versión especial del informe de crédito. Algunos estados no permiten que los empleadores utilicen estos informes en sus decisiones de contratación, a menos que el historial de crédito sea relevante para las funciones del trabajo).
- Su empleador puede utilizar los informes para determinar si usted obtendrá o conservará un permiso de seguridad.

Tener un historial de crédito positivo y buenos puntajes de crédito puede abrirle puertas. No tener un historial de crédito positivo o buenos puntajes de crédito puede crearle obstáculos y terminar costándole más dinero en términos del precio que deberá pagar por préstamos, tarjetas de crédito y otros servicios.

Es por eso que es importante pagar las cuentas a tiempo y prestar atención a lo que aparece en su informe de crédito. Sus puntajes se calculan de acuerdo con la información que figura en el informe; así que al menos una vez al año tómese el tiempo para asegurarse de que la información de su informe sea exacta.

¿Qué aparece en un informe de crédito?

Las empresas recopilan información sobre los consumidores de muchas fuentes, algunas de las cuales se conocen como proveedores de información. Las agencias de informes de crédito organizan esta información en informes y venden estos informes a las empresas para que puedan tomar decisiones acerca de usted. Las agencias de informes de crédito u oficinas de crédito nacionales más grandes que elaboran informes de crédito son Equifax, Experian y TransUnion. Es probable que cada una de estas compañías tenga un expediente sobre usted. Es probable que sus expedientes en las tres agencias sean *similares*, pero también puede haber diferencias.

Un informe de crédito contiene cinco secciones. Estas secciones incluyen:

- **Encabezado/información de identificación**: esto incluye su nombre y dirección actual, así como otra información que se pueda utilizar para distinguir o rastrear su identidad, como su número de Seguro Social, o su fecha y lugar de nacimiento. Esta información puede no estar completa: es posible que no se incluya información sobre todos los empleos que ha tenido, por ejemplo. Pero la información que aparece debe ser exacta. Un informe de crédito no incluye cierta información personal, como la raza o el origen étnico.

- **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 informe de crédito, pero otros tipos de agencias de informes de 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.

- **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.

- **Información de cuentas de crédito**: esta sección puede incluir las cuentas que tenga ahora o que tenía antes con los acreedores. Esto puede incluir:

  - Nombre de la empresa

- Número de cuenta
- Fecha de apertura
- Última actividad
- Tipo de cuenta y estado
- Fecha de cierre si la cuenta ya no está abierta
- Límite de crédito
- Partidas a la fecha (cualquier cantidad adeudada en la actualidad y si usted está al corriente o atrasado con los pagos) y el saldo
- Si usted tiene una cantidad vencida, y la cantidad de pagos que tenían 30, 60 y 90 días de atraso
- Si la cuenta se clasificó como incobrable
- La fecha en que la información se notificó a la oficina de crédito

Puede que no aparezcan algunas cuentas, especialmente las cuentas más antiguas o las que haya cerrado. Así que los contenidos de esta sección pueden no coincidir en los expedientes de crédito y la información de las agencias de informes de crédito. Sin embargo, es importante asegurarse de que lo que se indica le pertenezca o le haya pertenecido.

- **Consultas realizadas a su cuenta**: las empresas consultan su informe de crédito cuando usted solicita un crédito, cuando revisan su cuenta o cuando le ofrecen una tasa promocional especial. Cuando usted solicita un crédito y un prestamista revisa su informe de crédito, esta revisión aparece como una "consulta" en su informe. Verá en su informe consultas promocionales, revisiones periódicas de su historial de crédito por alguno de sus acreedores, y sus solicitudes de copias de su informe cuando usted obtiene su propio informe, pero estas no figuran como una "consulta" cuando se proporciona su informe a otros.

Las agencias de informes de los consumidores recopilan esta información y la venden a otras empresas, que la utilizan para tomar decisiones sobre usted. ¿Cómo utilizan esta información para tomar decisiones? Las empresas que utilizan esta información creen que la forma en que usted ha manejado el crédito en el pasado es un buen indicador de cómo lo manejará en el

futuro. Si usted ha tenido problemas con el manejo de su crédito en el pasado (especialmente el pasado reciente), ellos creen que es probable que tenga problemas de nuevo.

Información negativa

En general, la información negativa puede ser notificada a los que piden su informe de crédito durante solo un período específico: siete años para la mayoría de los elementos. Una quiebra puede permanecer en su informe de crédito por 10 años, y algunos otros registros judiciales pueden aparecer en su informe de crédito durante más de siete años. En el caso de pleitos y sentencias civiles, así como registros de detención, la información puede aparecer en su informe de crédito por siete años o la duración permitida conforme a la ley de prescripción, el período que sea mayor. Para condenas penales, no hay límite de tiempo. No hay límite legal en relación con la cantidad de tiempo que la información positiva puede permanecer en su informe de crédito.

A pesar de que las agencias de informes de los consumidores no pueden incluir información más allá de los límites previstos en la Ley de Informes de Crédito Justos en la mayoría de los informes de crédito de los consumidores, pueden seguir manteniendo la información en su expediente. Esto se debe a que no hay límite de tiempo en cuanto a la presentación de información (positiva o negativa) cuando usted vaya a:

- Solicitar crédito por un monto de $150,000 o más
- Solicitar un seguro de vida con un valor nominal de $150,000 o más
- Solicitar un trabajo con un salario anual de $75,000 o más

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 que se destacan las secciones clave que encontrará en los informes de crédito de las tres agencias. Solo se presenta a modo de ejemplo y no se basa en el formato de ninguna de las agencias de informes de crédito. Cada agencia de crédito tiene su propio formato que varía en el diseño, el aspecto y el nivel de detalle.

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.

Número de expediente: 12345678 **Fecha de emisión: 30 de septiembre de 2013**	
Información personal	
Nombre: Miguel Smith	**Número de Seguro Social:** XXX-XX-1234
Otros nombres: Miguel S Smith Miguel Simon Smith	**Fecha de nacimiento:** 1 de diciembre de 1980
	Número de teléfono: 555-555-1000
Direcciones indicadas: 457 First Street, Littletown, MI 09876 13476 Avenue A, Big City, WI 43526	
Información presentada sobre el empleo	
Nombre del empleador: Riviera Restaurants	**Cargo:** Gerente
Fecha de presentación: marzo de 2013	**Fecha de contratación:** noviembre de 2010
Empleador: Centro Quiropráctico Universitario Freer	**Cargo:** Servicios de alimentos
Fecha de presentación: junio de 2008	**Fecha de contratación:** marzo de 2008

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:** 5/7/2013

	5/8/2013	5/7/2013	5/6/2013	5/5/2013	4/5/2013	3/5/2013
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
Calificación	30	OK	OK	OK	OK	OK

Banco de Wisconsin (B42394), Cuenta N.° 543298760192XXXX[60]		
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 09/12	**Responsabilidad:** Individual
Límite de crédito: $10,000	**En mora:** $0	**Fecha de apertura:** 1/6/2008

	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	
Calificación	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK

Continuación...

$0

[60] 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
Calificación	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 considera 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.

Cómo impugnar los errores de los informes de crédito

Si usted encuentra algo erróneo en su informe de crédito, debe impugnarlo. Puede ponerse en contacto tanto con la agencia de informes de crédito (con mayor frecuencia TransUnion, Equifax, o Experian) y la compañía que proporcionó la información incorrecta (el proveedor de la información).

Usted tendrá que explicar lo que cree que es incorrecto y por qué. Si tiene pruebas (un recibo de pago, copia de un cheque anulado, etc.), puede incluir una copia de estas y una copia de su informe de crédito con la información incorrecta resaltada.

Si presenta su impugnación por escrito en lugar de hacerlo en línea, nunca envíe documentos originales; envíe solo copias. Es posible que desee enviar esta información con su carta mediante correo certificado con *acuse de recibo*. Esto le dará una notificación del momento en que la agencia de informes de crédito y el proveedor de información reciban su carta de impugnación. *La Herramienta 2: Lista de comprobación para la revisión de informes de crédito* incluye un modelo de una carta de impugnación.

La agencia de informes de crédito tiene generalmente entre 30 y 45 días para responder a su solicitud desde el momento en que la recibe.

También puede presentar una queja ante la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor.

¿Qué son los puntajes de crédito?

Los puntajes de crédito resumen partes clave de su historial de crédito en un número en un momento en el tiempo, como una fotografía. Las empresas que realizan los puntajes de crédito utilizan sus propias fórmulas matemáticas complicadas para hacer esto. La información utilizada en esta fórmula proviene de sus informes de crédito. Las fórmulas se crean mediante la observación de cómo otras personas cuyo expediente de crédito se parece al suyo han pagado sus cuentas a través del tiempo.

Los puntajes de crédito proporcionan una forma estandarizada para que las empresas que ofrecen crédito entiendan el riesgo de que usted no pueda pagar su préstamo. Estos puntajes

pueden facilitar a las empresas la toma de decisiones acerca de si hacer o no negocios con usted. Sin ellos, tendrían que tomarse el tiempo de leer e interpretar su informe de crédito.

Con las fórmulas de puntaje de crédito, mientras mayor es el número, menos riesgoso creerán los prestamistas que es usted. De hecho, la mayoría de las fórmulas de puntaje de crédito dicen que es poco probable que usted incumpla en el pago de un crédito si sus puntajes de crédito son altos.

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.

De acuerdo con el blog Banking Analytics de FICO, en 2012, poco más del 24% de la población tenía puntajes FICO por debajo de 600, el 22% de la población tenía puntajes entre 600 y 699, y el 53% de la población tenía puntajes de 700 o superiores[61].

Por último, es importante tener en cuenta que usted tiene más de un puntaje de crédito: cada agencia genera un puntaje, y pueden ser diferentes unos de otros, a veces de manera significativa. Además, una agencia genera diferentes resultados para diferentes tipos de usuarios, y el puntaje que le vende a usted puede ser otro puntaje diferente llamado "puntaje educativo".

¿Qué contienen los puntajes FICO?

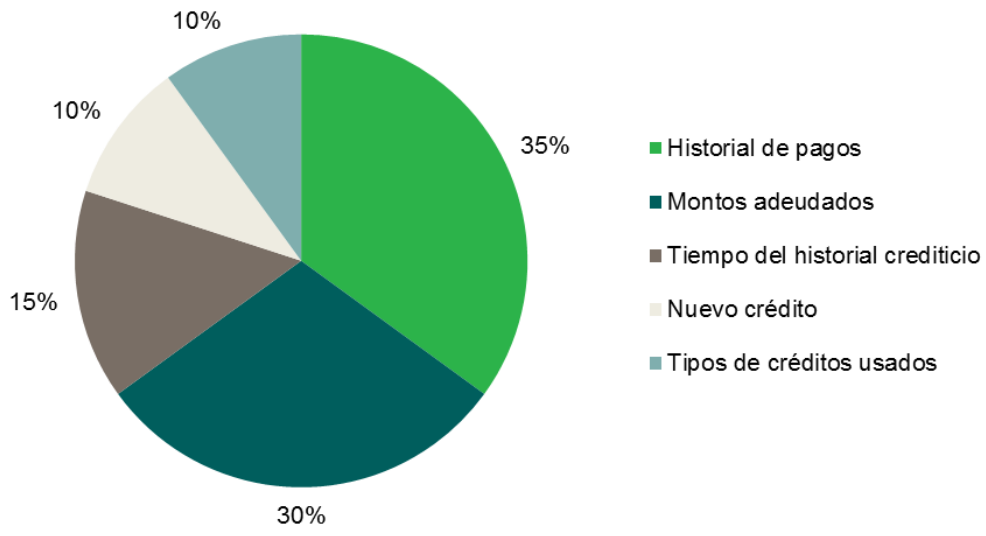
La forma real en que se calculan los puntajes FICO (y otros) se considera un secreto comercial. Pero sí sabemos por lo general lo que constituye los puntajes FICO[62].

---

[61] FICO, *FICO Scores Reflect Slow Economic Recovery*, blog Bank Analytics, 18 de septiembre de 2012. Vea http://bankinganalyticsblog.fico.com/2012/09/fico-scores-reflect-slow-economic-recovery-.html.

[62] Los valores del gráfico de torta son de FICO. Vea http://www.myfico.com.

FIGURE 2: ¿QUÉ CONTIENEN LOS PUNTAJES FICO?



El **historial de pagos** hace seguimiento de si usted está pagando sus cuentas a tiempo y según lo acordado. Este es el factor más importante en sus puntajes FICO. Pagar las cuentas tardíamente, no pagar las cuentas en absoluto y tener cuentas que pasan a cobranza harán que sus puntajes caigan. Mientras más antigua sea esta información, menor es el impacto que tiene sobre sus puntajes. Aunque usted es siempre responsable de pagar sus deudas, este es el motivo por el cual es más importante mantenerse al día con las cuentas activas que pagar la totalidad de las deudas antiguas a los efectos de los informes de crédito. Las deudas que se han ido a cobranza ya han dañado sus puntajes.

En las **cantidades adeudadas**, se incluye si usted está pagando los saldos de sus préstamos conforme a lo acordado. También se incluye la tasa de utilización del crédito. Su tasa de utilización del crédito es la cantidad de su crédito disponible que está utilizando. Si utiliza más de aproximadamente 25 – 30% de su límite de crédito, su puntaje puede reducirse.

La **duración del historial de crédito** es el siguiente factor que afecta sus puntajes. Su puntaje aumenta mientras más tiempo tenga un historial de crédito.

El **crédito nuevo** hace seguimiento de sus consultas. Si tiene demasiadas consultas, el modelo interpreta que usted tiene una gran demanda de crédito, lo cual puede ser un indicador de riesgo y sus puntajes pueden bajar. Cuando usted está haciendo averiguaciones y comparaciones para un préstamo de vivienda, automóvil o educación, sin embargo, la mayoría de los modelos dan

una breve ventana de tiempo en que se pueden hacer múltiples consultas para algunos tipos de crédito sin que su puntaje caiga varias veces.

Por último, se consideran los **tipos de crédito utilizados**. Sus puntajes FICO aumentan si usted tiene tarjetas de crédito (crédito rotativo) y préstamos (crédito a plazos, como una hipoteca o préstamo para vehículo). En general, se considera positivo tener una hipoteca, un préstamo para vehículo y no demasiadas tarjetas de crédito.

Tasa de utilización de crédito

Si usted quiere mantener su puntaje de crédito, los expertos aconsejan mantener su uso del crédito en un máximo de 30% de su límite de crédito total; algunos incluso dicen que debe mantenerlo en menos de 10%.

Es por ello que las fórmulas de puntaje de crédito lo sancionan por usar demasiado del crédito que tiene disponible para usted. Esto significa que su puntaje de crédito puede disminuir si utiliza más de aproximadamente 25 - 30% del crédito rotativo que tiene a su disposición. Si usted sabe que tiene más de 25 - 30% de su límite de crédito cargado a su tarjeta, es recomendable que reduzca su tasa de utilización de crédito por debajo de ese 25 - 30% pagando su tarjeta de crédito antes de solicitar un nuevo crédito.

La forma más fácil de entender la utilización del crédito es a través de 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 la persona debe cargar a esa tarjeta en función de una tasa de utilización de 25%, si quiere mantener su puntaje de crédito:*
>
> *$5,000 (límite del crédito) multiplicado por 0.25 (25%) = $1,250.*

¿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 usted utiliza más de 25 - 30% de su límite de crédito disponible, corre el riesgo de que su puntaje de crédito caiga.

Uso del crédito cuando está desempleado

A veces la gente hace uso del crédito para poder vivir en períodos de desempleo. Puede ser dinero tomado en préstamo de un amigo o familiar, dinero gastado con una tarjeta de crédito, dinero obtenido a través de un préstamo sobre el sueldo, préstamo sin garantía material, préstamo de casa de empeño o préstamo sobre el título del vehículo, o utilizando alguna otra fuente de crédito. Evalúe las ventajas y desventajas antes de utilizar el crédito para poder llegar a fin de mes en períodos de desempleo:

Ventajas de utilizar el crédito en períodos de desempleo	**Desventajas de utilizar el crédito en períodos de desempleo**
▪ Proporciona el dinero en efectivo necesario. ▪ Permite satisfacer necesidades y pagar cuentas y otras obligaciones. ▪ Evita retrasos en los pagos y los cargos por retrasos. ▪ Puede conservar su historial y sus puntajes de crédito si paga todas las cuentas a tiempo.	▪ Crea una nueva deuda. ▪ Crea una obligación sobre los ingresos futuros: tiene que pagar el dinero que toma en préstamo. ▪ Usar dinero prestado tiene un costo: puede que tenga que pagar intereses y otros cargos aplicables; dependiendo del tipo de crédito que utilice, esto podría ser muy costoso. ▪ Puede perjudicar su historial y sus puntajes crediticios si usted no puede pagar el dinero prestado o utiliza más de aproximadamente 25-30% de su crédito disponible.

La mejor manera de evitar el uso del crédito en períodos de desempleo es acumulando ahorros de emergencia. Vea en el módulo 2 recomendaciones para acumular ahorros de emergencia.

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:

- Conseguir y mantener un puesto de trabajo
- Obtener y mantener un permiso de seguridad para un trabajo que incluye una posición 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, como por ejemplo, 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, la mejora de 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(s) 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 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 www.equifax.com	**Experian** www.experian.com	**TransUnion LLC** PO Box 1000 Chester, PA 19022 www.transunion.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 debe tener un informe de crédito a menos que:

- Sea un usuario autorizado o cotitular de una cuenta.
- Sea un menor emancipado.
- La ley de su estado le permita celebrar contratos a los 17 años de edad y usted lo haya hecho.

- Tenga préstamos educativos.
- 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.

Cómo 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. En general, usted puede ver si sus puntajes de crédito están subiendo o bajando. Pero 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 de 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 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:

- 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.
- 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.
- 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 se incluye en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). La 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 incluya nombres ni 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 tener 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 correcta? 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 en 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 y 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 crediticios 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 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 seguir si ha sido víctima. 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 tiene 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 855-411-2372.

Lista de comprobación de los pasos para presentar una impugnación

Ponga una marca de verificación si el paso fue completado	**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 muestren 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 de los consumidores 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 oración 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] elementos impugnados tan pronto como sea posible.

Atentamente,

[Su nombre]

Anexos: [Indique lo que está anexando.]

Asegúrese de guardar copias de todo lo que envía a las agencias de informes de crédito e incluya las fechas en que ha enviado esos documentos.

Esta herramienta se incluye en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). La 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 incluya nombres ni 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, crea 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.

✎ Estrategia para la mejora de los informes y puntajes de crédito

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 por debajo de aproximadamente 25% – 30%[63] del crédito disponible para cada cuenta).	

[63] 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 crediticio –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 garantizadas.* 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 el desarrollo 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 se incluye en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). La 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 incluya nombres ni 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:
http://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
http://www.consumerfinance.gov/complaint

MÓDULO 8:

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

Buscar y elegir productos y servicios financieros

Los productos y servicios financieros son las herramientas que usted utiliza para almacenar dinero, hacer pagos y compras, enviar dinero a otras personas y pagar cosas a lo largo del tiempo, como por ejemplo, cuentas corrientes y de ahorros; tarjetas de prepago, débito, nómina y transferencia electrónica de beneficios (EBT); tarjetas de crédito; transferencias de dinero y servicios de pago de facturas, y préstamos.

Los bancos y las cooperativas de crédito pueden venirle a la mente cuando piensa en lugares donde obtener productos y servicios financieros. Pero hay muchos otros lugares que los ofrecen. 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
- Compañías en línea: transferencias de dinero, servicios de pago de facturas, préstamos, herramientas de gestión financiera, "monederos" o "cuentas" en línea
- 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

El gobierno federal emite préstamos educativos, ofrece bonos de ahorro y proporciona la tarjeta Direct Express® a los beneficiarios de beneficios federales si no tienen una cuenta bancaria.

A veces, incluso un empleador puede actuar como un proveedor de servicios financieros al darle un préstamo.

Un aspecto importante para encontrar al proveedor de servicios financieros correcto es averiguar la razón por la que lo necesita. Es posible que desee un lugar seguro para poner el dinero que está ahorrando para sus metas, gastos inesperados o emergencias. Puede querer encontrar una manera conveniente de pagar sus facturas. Puede estar buscando un préstamo para adquirir un vehículo. O puede que quiera reparar o construir su historial de crédito para mejorar sus puntajes de crédito.

En otras palabras, es recomendable que identifique en primer lugar sus necesidades y, a continuación, los productos o servicios que van a satisfacer esas necesidades.

Los productos y servicios financieros son las herramientas que puede elegir para hacer todas estas cosas y mucho más. Pero la selección de un proveedor de servicios financieros puede ser difícil porque hay muchas opciones. Utilice la *Herramienta 1: Conocer sus opciones: Entender lo que necesita*, que le ayudará a determinar la razón principal por la que necesita productos o servicios financieros.

Luego utilice la *Herramienta 2: Hacer preguntas: Averiguar dónde encontrar lo que necesita*, para asegurarse de haber encontrado respuesta a las preguntas correctas antes de utilizar un

proveedor de servicios financieros. Si no conoce claramente los diferentes tipos de proveedores de servicios financieros o los productos y servicios que ofrecen, utilice la *Herramienta 3*: *Servicios de dinero y conceptos bancarios básicos*, para conocer más sobre ellos.

Si usted considera que desea utilizar una cuenta de banco o cooperativa de crédito, utilice la *Herramienta 4*: *Lista de comprobación para abrir una cuenta*.

Manejo de una cuenta en un banco o cooperativa de crédito

Si usted decide abrir una cuenta bancaria, es su responsabilidad cuidar de ella. Esto comienza con el aprendizaje de las normas de la nueva cuenta en su banco o cooperativa de crédito. Cuando usted no sigue las normas de su cuenta, el banco o la cooperativa de crédito puede cobrarle cargos.

A nadie le gusta ver cargos que reducen el saldo de su cuenta corriente cada mes. Puede que no logre eliminar todos los cargos aplicados por su banco o cooperativa de crédito, pero éstos son seis pasos para reducir el número o la cantidad de dinero 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 disponible el dinero depositado.
   - Pregunte en su banco cómo se procesan los débitos en su cuenta (un débito es cuando se retira dinero de la cuenta).
   - Tenga presente que sus débitos 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.

2. **Averigüe si las comisiones pueden ser exoneradas.** Muchas instituciones financieras exoneran del pago de cargos por servicio mensuales si usted mantiene un saldo mínimo o se inscribe para depósito directo. Compare las comisiones.

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. Muchos bancos y cooperativas de crédito le cobran varios cargos por sobregiro por día y cada uno le cuesta entre $30 y $35.

4. **Utilice los cajeros automáticos de su institución financiera.** Al utilizar los cajeros automáticos de la red de su banco, por lo general no hay cargo alguno. Muchos bancos o cooperativas de crédito ofrecen mapas de localización de cajeros automáticos en sus sitios web y aplicaciones móviles.

5. **Vea 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.

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 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 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.

Programas de cobertura de sobregiro

Un sobregiro ocurre cuando se gasta o retira más dinero del que está disponible en una cuenta corriente. Los bancos o las cooperativas de crédito pueden adelantarle dinero para cubrir el déficit y le cobran un cargo. Esto se llama a veces la cobertura de sobregiro o la protección de sobregiro.

Superficialmente, los programas de sobregiro pueden parecer un buen negocio: impiden que a las personas se les cobren cargos por cheques devueltos por el comercio y la entidad financiera. Pero en realidad, esta protección puede ser costosa. El banco o la cooperativa de crédito pueden cobrarle diariamente cuando 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.

No le pueden cobrar un cargo por sobregiro con su tarjeta de débito a menos que opte por la "inclusión" en la cobertura y las comisiones de sobregiro. Esto significa que usted tiene que elegir expresamente la cobertura de sobregiro. Si ha optado por la inclusión en la cobertura anteriormente, puede optar por la exclusión ahora.

Sin embargo, incluso si no opta por la inclusión, todavía le pueden cobrar 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 corriente y no desea pagar los 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 pagos de alquiler o facturas de servicios públicos.
- Vincule su cuenta corriente a sus cuentas de ahorros, tarjeta de crédito o línea de crédito. Si se queda sin dinero en su cuenta corriente, el banco sacará dinero de la cuenta que usted haya seleccionado. El costo de esto generalmente es mucho menor que un cargo por sobregiro.

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.

Calificación	Qué quiero hacer o lograr
	Quiero un lugar seguro y protegido para guardar 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 pagar facturas, gestionar mis finanzas o realizar otras transacciones 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 construir mi historial de crédito.
	Quiero enviar dinero a alguien.

Encuentre las tres razones de la búsqueda de 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 para guardar 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 de 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 cuidar su dinero. Para evitar cargos, asegúrese de preguntar si tiene que mantener un monto mínimo en la cuenta y 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.		
	Banco o cooperativa de crédito	Cuenta corriente Servicios de pago de facturas

		Giros postales
Quiero una forma de pagar y manejar mis cuentas que sea fácil y de bajo costo.	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 le confíe 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 efectiva 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.		
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 se incluye en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). La 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 incluya nombres ni 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 sobre 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			
¿Cerca de donde trabajo o vivo?			
¿El proveedor está abierto durante horas en 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 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			
¿Ganaré intereses por los ahorros? ¿Cuál es la tasa de interés que ganaré?			
¿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 recibiré 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 se incluye en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). La 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 incluya nombres ni 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:

Servicios de dinero y conceptos bancarios básicos

Parte de la selección del proveedor de servicios financieros idóneo 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

Ponga una marca de verificación 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.	

Ponga una marca de verificación si le interesa conocer más	Productos o servicios financieros comunes	Descripción	¿Dónde se puede conseguir este producto o servicio?
	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 esa red de cajeros automáticos específica.	

Ponga una marca de verificación si le interesa conocer más	Productos o servicios financieros comunes	Descripción	¿Dónde se puede conseguir este producto o servicio?
	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 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.	

Ponga una marca de verificación si le interesa conocer más	Productos o servicios financieros comunes	Descripción	¿Dónde se puede conseguir este producto o servicio?
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 cobrará intereses sobre las cantidades no pagadas; le pueden cobrar otros cargos de acuerdo con los términos del contrato.	

Ponga una marca de verificación si le interesa conocer más	Productos o servicios financieros comunes	Descripción	¿Dónde se puede conseguir este producto o servicio?
	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.	

Ponga una marca de verificación si le interesa conocer más	Productos o servicios financieros comunes	Descripción	¿Dónde se puede conseguir este producto o servicio?
	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.	

Ponga una marca de verificación si le interesa conocer más	Productos o servicios financieros comunes	Descripción	¿Dónde se puede conseguir este producto o servicio?
	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 se incluye en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). La 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 incluya nombres ni 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
- El interés que pagan en 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 de servicios públicos con su nombre y dirección
- Su certificado de nacimiento

Si usted no tiene un documento de identificación emitido por el gobierno de EE. UU., algunos bancos y cooperativas de crédito aceptan pasaportes extranjeros e identificaciones consulares, como la tarjeta de Matrícula Consular, que es un documento de identificación oficial del gobierno mexicano. 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, 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)[64].

Si no tiene un número de Seguro Social, no 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 de los consumidores 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

---

[64] 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 si lo tiene	Información necesaria	Preguntas adicionales
	Un documento de identificación emitido por el gobierno de EE. UU. o un gobierno extranjero 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	
	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 se incluye en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). La 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 incluya nombres ni 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 emitido 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 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
- Comisiones aplicadas por 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). La 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

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

MÓDULO 9:

Protección de su dinero

Parte de ser un consumidor inteligente tiene que ver con el conocimiento de sus derechos. Cuando usted sabe que tiene derechos, puede protegerse. Hay muchas leyes que protegen sus derechos en lo que respecta a los productos y servicios financieros. Es trabajo del CFPB hacer cumplir las leyes y atender las quejas de los consumidores acerca de los productos y servicios financieros.

¿Tiene un problema con un producto o servicio?

El CFPB ya ha atendido más de medio millón de quejas de los consumidores sobre:

- Tarjetas de crédito
- Hipotecas
- Cuentas y servicios bancarios
- Préstamos educativos privados
- Préstamos para vehículos o al consumidor
- Préstamos sobre el sueldo
- Cobro de deudas
- Transferencias de dinero
- Informes de crédito
- Tarjetas prepagadas

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

A partir de estas quejas y la investigación correspondiente, el CFPB toma medidas para detener las prácticas injustas, engañosas, abusivas o que violen la ley de cualquier otra manera. En muchos casos, el CFPB se asocia con otros organismos federales y funcionarios estatales para hacer frente a estos problemas.

A través de acciones de cumplimiento de la ley, el CFPB puede exigir a las empresas que devuelvan dinero a los clientes cuando se han violado sus derechos como consumidores.

Presentación de una queja al CFPB

Para presentar una queja, visite: http://www.consumerfinance.gov/complaint. En esa página, seleccione el producto o servicio de que trata su queja, como por ejemplo, cuenta o servicio bancario, tarjeta de crédito, informes de crédito, cobro de deudas, transferencias de dinero, hipotecas, préstamos educativos, préstamos sobre el sueldo, transferencias de dinero o préstamos para vehículo/al consumidor, tarjeta de prepago u otros servicios financieros (tales como cambio de cheques, reparación de crédito, cheques de viajero).

Llene el formulario, proporcionando la mayor cantidad de detalles posible. En el formulario se le pedirá que:

- Describa lo que pasó, con el mayor detalle posible.
- Diga cuál sería según su opinión una solución justa a su problema.
- Su información (nombre/dirección/correo electrónico).
- Información detallada sobre el producto y la empresa que son motivo de su queja. Se le pedirá que escanee y transmita la documentación que usted tiene para sustentar su queja (contratos de cuentas, estados de cuenta mensuales, comprobante de pago, etc.)

A continuación, podrá revisar y editar toda 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 su queja por teléfono llamando al CFPB al (855) 411-CFPB (2372), sin costo. Los centros de llamadas en EE. UU. pueden ayudar en más de 180 idiomas y también pueden tomar llamadas de los consumidores con impedimentos de audición o discapacidades del habla.

La Herramienta 3: Presentación de una queja al CFPB proporciona información detallada sobre cómo presentar una queja y cómo puede realizar el seguimiento del proceso. Si quiere obtener más información acerca de la manera en que se manejan las quejas, puede visitar muestra página sobre quejas en http://www.consumerfinance.gov/complaint.[65]

Es su dinero: Cuídelo

Haga preguntas

Aunque los términos sean desconocidos, la compra de productos y servicios financieros no es diferente de la compra de otros tipos de productos y servicios. Recuerde lo siguiente:

- No se deje intimidar.
- Si quiere trabajar con un consejero o asesor financiero, entreviste a algunos antes de elegir uno.
- Antes de firmar cualquier documento o dar información personal o financiera sobre usted a un asesor, haga preguntas: ¿Cuáles son sus calificaciones? ¿Cómo se le paga? ¿Trabaja para cuidar mis intereses?
- Si sus amigos o familiares le dan consejos o información, usted tiene que preguntarles: ¿Dónde obtuvieron la información? ¿A quién se le paga qué? ¿Ganan dinero con esto?

"Tengo una oferta increíble para usted"

La mayoría de nosotros hemos visto o escuchado algo como esto, por ejemplo un mensaje de correo electrónico que nos ofrece la oportunidad de recibir millones de dólares de un príncipe

---

[65] La Evaluación del impacto en la privacidad del sistema de respuesta a los consumidores está disponible en http://www.consumerfinance.gov/privacy-office/consumer-response-database

extranjero o una lotería en la que usted no participó, o empleos en los que usted podría ganar $80/hora mientras trabaja en casa. Por desgracia, si la "oportunidad" parece demasiado buena para ser verdad, probablemente lo es. Si se encuentra con una oportunidad, un trabajo o un producto que suena increíble, haga su investigación con ojo crítico, ¡especialmente si usted recibe la "oportunidad" a través de un correo electrónico no solicitado!

Los estafadores y los timadores usan esquemas y recursos creativos e innovadores para hacer que usted se desprenda de su dinero. Siga estos principios para detectar a estafadores y timadores:

- Tenga cuidado con las promesas de obtener beneficios e inversiones que pretenden ofrecer un alto rendimiento con un riesgo bajo o nulo.
- No invierta en nada a menos que realmente entienda el trato en su totalidad. Considere conversar sobre la oportunidad con otras personas en quienes confíe para asegurarse de que entienden lo mismo que usted.
- No suponga que una compañía es legítima por la "apariencia" de su sitio web.
- Tenga cuidado con las solicitudes de dinero de personas que no conoce. Investigue a las partes implicadas y la naturaleza del negocio o trabajo. Si no sabe cómo hacerlo, pídale a alguien de confianza que le ayude, ¡o no haga tratos con esa persona!
- Póngase en contacto con organismos de consumidores locales y estatales para ver si hay una queja contra la empresa.
- No abra correo basura. Elimínelo sin leerlo. Y no responda nunca al correo basura.
- No abra archivos adjuntos de correo electrónico de personas que no conoce o archivos adjuntos que no esperaba recibir.

Usted puede decir que no

Los estafadores y timadores buscan gente educada, ya que tienen mayores dificultades para decir que no. Si se siente presionado para tomar una decisión, hay posibilidades de que lo estafen. Puede ser difícil, especialmente si es un amigo o familiar, pero solo decir "No, no me interesa", puede salvarle de una pérdida financiera.

Si algunas personas le presionan por teléfono, usted no tiene que continuar con la llamada si se siente incómodo, especialmente si están tratando de coaccionarle verbalmente con compras, donaciones o inversiones. Dígales que lo saquen de su lista y luego cuelgue.

Cuide su información

Al igual que usted debe proteger su dinero, también debe proteger su información personal. Nunca dé su información personal, como números de cuenta, contraseñas o respuestas a preguntas de seguridad, por teléfono o a través de correo electrónico. Los bancos, cooperativas de crédito y otras instituciones financieras nunca le llamarán o enviarán un mensaje de correo electrónico pidiéndole que verifique información personal.

Proporcione la información solo si usted inició la llamada a un número que sabe que es de la compañía o si directamente escribió la dirección del sitio web y ve señales de que el sitio es seguro. Un sitio web seguro tiene:

- Una URL que comienza con "https:"
- Un símbolo de candado junto a la URL
- Autenticaciones y certificados de seguridad

Usted puede evitar el robo de identidad protegiendo cuidadosamente su información de identificación y compartiéndola solo con ciertas personas de confianza. Use la lista de comprobación que se incluye en la *Herramienta 2: Protección de su identidad*, para asegurarse de estar tomando las precauciones adecuadas para proteger su identidad.

Herramienta 1:

Señales de alerta

Al tomar decisiones de compra de productos o servicios financieros, tenga cuidado con las siguientes señales de advertencia o señales de alerta. Use esta lista de comprobación. Si marca una o más características cuando está considerando la posibilidad de comprar un producto o servicio, evalúelo más detenidamente.

✎ Lista de señales de alerta

Marque todas las que correspondan	Señal de alerta	Descripción
Tácticas de ventas y señales de alerta para los préstamos y otros productos o servicios financieros		
	Tácticas de ventas de presión	Usted es presionado para comprar cosas o tomar préstamos que no desea o no puede pagar.
	Falta de uniformidad	Personal diferente o vendedores que le dicen cosas diferentes respecto de los precios u otra información.
	La información no está por escrito	Nadie le da información clara por escrito, incluso cuando usted la pide.
	Cargos sin explicación	Nadie puede explicar ciertos cargos o por qué son tan altos.
	Ninguna política clara de cancelación o devolución	No existe política clara de cancelación o devolución. No suponga que puede devolver un producto o cancelar una compra.
	Información incoherente sobre las tasas de interés	El vendedor le informa acerca de la tasa de interés, pero la tasa efectiva anual (APR) en el formulario es mucho más alta.

	Presionado a comprar	Usted se ve presionado a hacer una compra de gran valor inmediatamente.
	Dirigir y coaccionar	Se utilizan tácticas de venta agresivas para dirigir y coaccionar hacia un préstamo de alto costo, a pesar de que usted pudo haber calificado para préstamos preferenciales normales.
Señales de alerta al firmar los documentos del préstamo		
	El papeleo no coincide con los argumentos de venta	Las promesas hechas a usted por un vendedor no aparecen en los papeles que le piden que firme.
	Letra pequeña y confusa	Una buena regla práctica es negarse a firmar cualquier cosa que no entienda.
	Papeleo incompleto	Le piden que firme un contrato con espacios en blanco para ser llenados más adelante.
	Seguros adicionales y otros productos complementarios	Algunos prestamistas pueden insistir, intimidar o dar a entender que los prestatarios tienen que comprar elementos innecesarios: seguros adicionales, garantías innecesarias, servicios de monitoreo, etc. Estos se incorporan a la cantidad del préstamo y el prestatario paga intereses sobre ellos durante la vigencia del préstamo.
	Multas por pago anticipado	Las penas por pago anticipado son cargos que los prestamistas exigen a un prestatario por pagar un préstamo antes de tiempo.

Esta herramienta se incluye en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). La 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 2:

Protección de su identidad

Aunque no lo parezca, su identidad es una de las cosas más preciadas que posee. Los delincuentes que son capaces de robar su **información personal** pueden hacerse pasar por usted, comprar cosas con las cuentas que usted tiene o en su nombre. ¡Y usted paga esas cuentas! También pueden generarle problemas con sus informes crediticios 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 si el paso fue completado	Pasos para proteger su identidad

Revise su informe de crédito	
	Retire su nombre de todas las listas de correo de las tres oficinas de crédito (Equifax, Experian y TransUnion) llamando para pedir ser excluido al (888) 567-8688 o en línea en http://www.optoutprescreen.com: elija la opción de retiro "permanente". 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. (Consulte el Módulo 7: Comprensión de los informes y puntajes de crédito para obtener más información).
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. La eliminación de su nombre de las listas de los vendedores dará a los ladrones menos oportunidades de robar su información.
	Retírese de la mayoría de las listas de vendedores telefónicos registrando su número de teléfono en *Do Not Call Registry* en el (888) 382-1222 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[66].
	Nunca le dé su información personal a alguien que llame y se la pida, aunque diga que se trata 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.
	Dé a conocer su número de Seguro Social solo 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!).

[66] http://www.consumer.ftc.gov/articles/0272-how-keep-your-personal-information-secure#offline

	Asegúrese de que las contraseñas contengan letras mayúsculas y minúsculas y números y 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 tratando.
	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 un logo de banco o PayPal! Las instituciones financieras nunca le solicitarán información personal por correo electrónico.**

De acuerdo con la Comisión Federal de Comercio (FTC), la protección de la identidad significa tratar su información personal como dinero en efectivo o un bien valioso: 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 usa su número de Seguro Social.

- Recibe correos, correos electrónicos o llamadas sobre cuentas o puestos de trabajo a nombre de su hijo menor de edad.
- 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 su identidad ha sido robada

La FTC recomienda seguir los pasos que se describen a continuación si se determina que su identidad ha sido robada:

1. Coloque una alerta de fraude en su expediente de crédito

Llame a una de las compañías de informes crediticios del país y solicite una alerta de fraude en su archivo crediticio. La compañía a la que usted llame debe comunicarse con las otras dos para poner alertas de fraude en su expediente. 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:** (800) 525-6285
- **Experian:** (888) 397-3742
- **TransUnion:** (800) 680-7289

2. Considere colocar un "congelamiento de seguridad" a su informe de crédito

También puede “congelar” su informe crediticio. Congelar el informe de crédito significa que los nuevos acreedores no pueden tener acceso a su informe crediticio. Solo un número limitado de entidades podrán ver su archivo 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 crediticio,

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 crediticios pueden cobrar por este servicio. En algunos estados, no se cobra a las víctimas de robo de identidad por colocar un congelamiento de seguridad.

3. 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.

4. 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 crediticio, 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 ftc.gov/Complaint o llamando al (877) 438-4338; TTY: (866) 653-4261. La queja presentada se llama declaración jurada de robo de identidad de la FTC. 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 se incluye en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). La 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 3:

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. Una de las funciones principales del CFPB es hacer cumplir varias de estas leyes y atender las quejas de los consumidores acerca de los productos y servicios financieros para el consumidor.

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

- Tarjetas de crédito
- Hipotecas
- Cuentas (corrientes y de ahorros) y servicios bancarios
- Préstamos educativos privados
- Préstamos para vehículos o al consumidor
- Transferencias de dinero
- 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)

Para presentar una queja, visite: http://www.consumerfinance.gov/complaint. En esa página, seleccione el producto o el servicio de que trata la queja.

Cómo presentar su queja

Llene el formulario, proporcionando la mayor cantidad de detalles posible. En el formulario se le pedirá información pertinente 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 cargue aquí la documentación que usted tenga (acuerdos de cuentas, estados de cuenta mensuales, comprobante 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 llamadas en EE. UU. pueden ayudar en más de 180 idiomas y también pueden tomar llamadas de los consumidores con impedimentos de audición o discapacidades del habla.

Esto es lo que va a pasar 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: Si la queja en cuestión no tiene que ver con un producto o mercado que se encuentre dentro de la jurisdicción del CFPB o que actualmente esté siendo manejado por el CFPB, la Oficina de Respuesta al Consumidor la remitirá al ente regulador competente. Las quejas verificadas se envían a través de un portal web seguro a la empresa correspondiente (con la que usted tiene la queja).

Respuesta de la empresa: La empresa revisa la información y se comunica con usted cuando sea necesario. A continuación, determina qué medida tomar en respuesta a su queja. La empresa le informa a usted y al CFPB 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 sustantiva 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: Usted puede iniciar una sesión en el "portal del consumidor" seguro disponible en el sitio web del CFPB o puede llamar a un número de teléfono gratuito para recibir actualizaciones sobre el estado de su queja, introducir información adicional y revisar las respuestas que le proporciona 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 también informa al Congreso acerca de las quejas que recibe y pone a la disposición del público datos anónimos de las quejas de los consumidores en su base de datos de quejas de los consumidores: 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 se incluye en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). La 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:

Aprendizaje sobre la protección del consumidor

Proteger sus derechos como consumidor comienza con el conocimiento de que usted tiene derechos. Las siguientes leyes de protección al consumidor establecen los derechos de los consumidores en relación con los servicios y productos financieros. Esta no es una lista exhaustiva, pero proporciona un punto de partida para comprender algunos de los muchos derechos y responsabilidades con los que los educadores y asesores financieros deben estar familiarizados.

Lea el resumen de cada ley a continuación. Ponga una marca en la columna de "Seguimiento" si cree que conocer un poco más acerca de esta ley le ayudaría a usted o las personas que conoce. Luego, siga el enlace que aparece en de la "Breve descripción" o visite nuestro sitio web www.consumerfinance.gov para obtener más información.

Ley de protección al consumidor	Breve descripción	Seguimiento
Reglamento B: **Ley de Igualdad de Oportunidades de Crédito**	▪ La Ley de Igualdad de Oportunidades de Crédito (ECOA, por sus siglas en inglés), aplicada por medio del Reglamento B, establece que es ilegal que los acreedores discriminen a los solicitantes en cualquier aspecto de las transacciones de crédito por motivos de raza, color, religión, nacionalidad, sexo, estado civil, edad (siempre que el solicitante esté en capacidad de celebrar un contrato); debido a que el solicitante recibe parte o la totalidad de su ingreso de algún programa de asistencia pública, o porque el solicitante ha ejercido de buena fe determinados derechos de los consumidores. ▪ La ECOA y el Reglamento B prohíben determinadas prácticas de los acreedores, tales como negarse a otorgar crédito por algún motivo prohibido si el solicitante reúne los requisitos; desalentar al solicitante por algún motivo prohibido para que se abstenga de solicitar el crédito; ofrecer a un solicitante condiciones menos favorables que las condiciones ofrecidas a alguien en una situación similar por algún motivo prohibido.	

	▪ La ECOA y el Reglamento B exigen a los acreedores, entre otras cosas: ▫ Notificar a los solicitantes de las acciones tomadas en relación con su solicitud en períodos especificados. ▫ Si el acreedor proporciona información sobre el solicitante a las oficinas de crédito, hacerlo a nombre de ambos cónyuges titulares de una cuenta. ▫ Guardar registros de las solicitudes de crédito durante un período especificado. ▫ Solicitar información sobre la raza y otras características protegidas del solicitante en las solicitudes de ciertas hipotecas residenciales para efectos de control del gobierno. ▫ Proporcionar a los solicitantes copias de los avalúos utilizados en relación con las solicitudes de hipotecas residenciales. Para recibir más información acerca de esta ley, incluida información sobre cómo detectar la discriminación y protegerse de ella, visite http://www.consumerfinance.gov/fair-lending.	
Reglamento C: Ley de Divulgación de Hipotecas	▪ La Ley de Divulgación de Hipotecas (HMDA, por sus siglas en inglés), aplicada por medio del Reglamento C, exige que ciertos prestamistas hipotecarios recopilen y proporcionen datos sobre los préstamos que se pueden utilizar para: a) ayudar a determinar si las instituciones financieras están respondiendo 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 se necesite, y c) ayudar a identificar posibles patrones discriminatorios en el otorgamiento de préstamos y hacer cumplir las leyes contra la discriminación. Estos datos están disponibles para uso del público, así como de los organismos reguladores y de cumplimiento de la ley federales y estatales. ▪ Los campos de datos que han de informarse conforme a lo previsto en la HMDA incluyen, para cada solicitud, la acción tomada por el acreedor; la ubicación de la propiedad que se va a hipotecar; la raza, el origen étnico y el sexo del solicitante, y los ingresos indicados en la solicitud. Para obtener más información sobre esta ley, visite http://www.consumerfinance.gov/learnmore.	
Reglamento E: Ley de Transferencia Electrónica de Fondos	▪ Establece las obligaciones, las responsabilidades y los derechos básicos de los consumidores que utilizan los servicios de transferencia electrónica de fondos o envían remesas y de las instituciones financieras y otras empresas que ofrecen estos servicios. Las "transferencias electrónicas de fondos" incluyen transacciones, por ejemplo, en las que usted pasa la tarjeta para pagar en una caja de un comercio, realiza compras con su tarjeta por teléfono o en línea o realiza depósitos o retiros en un cajero automático. Las transferencias de remesas. a veces llamadas	

	"transferencias cablegráficas o giros telegráficos internacionales", incluyen muchas formas comunes de transferencia de dinero a personas en otros países. ▪ Protege a los consumidores particulares que participan en transferencias electrónicas de fondos o transferencias de remesas. ▪ 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 obtener más información sobre las disposiciones de "inclusión" en cargos por sobregiro, visite http://www.consumerfinance.gov/blog/whats-your-status-when-it-comes-to-overdraft-coverage. Para obtener más información sobre transferencias de remesas (también cubiertas por el Reglamento E), visite http://www.consumerfinance.gov/regulations/final-remittance-rule-amendment-regulation-e.	
Reglamento F: Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas	▪ 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 vencidas. ▪ La FDCPA cubre el cobro de la deuda de los consumidores, tales como hipotecas, tarjetas de crédito, deudas médicas, y otras deudas principalmente con fines personales, familiares o domésticos. Cubre las deudas personales, no las deudas comerciales. ▪ La FDCPA no cubre por lo general el cobro por parte de la persona o empresa que prestó el dinero originalmente; cubre los cobros de deudas de terceros (agencias de cobro de deudas y compradores de deuda que participan en el cobro) y a los abogados que cobran deudas en nombre de sus clientes.	

	Para leer un resumen de esta ley, visite http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/329/what-is-the-fair-debt-collection-practices-act.html.	
Reglamento M: Ley de Arrendamientos del Consumidor	▪ 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 recibir más información sobre el arrendamiento de automóviles, visite http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/815/should-i-buy-or-lease-whats-difference.html.	
Reglamento P: Privacidad de la Información Financiera del Consumidor (Ley Gramm-Leach- Bliley)	▪ Rige el tratamiento de la información personal no pública acerca de los consumidores por parte de las instituciones financieras y las instituciones que utilizan, reutilizan o divulgan nuevamente información recibida de las instituciones financieras. Este tipo de información incluye información de su cuenta y número de Seguro Social. ▪ Proporciona un método para que los consumidores eviten que una institución financiera divulgue dicha información a otras empresas o individuos mediante la “opción de exclusión o no participar” (hay excepciones al respecto). ▪ Restringe cuándo las instituciones financieras pueden divulgar información financiera personal no pública a otras empresas o particulares. ▪ Exige que las instituciones financieras envíen notificaciones de privacidad a los consumidores en determinadas circunstancias. Para un enlace al Reglamento P, visite: http://www.consumerfinance.gov/regulations.	
Reglamento V: Ley de Informes de Crédito Justos	▪ Proporciona las directrices y limitaciones a las personas que obtienen y usan la información sobre 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 debe informar al consumidor que se ha usado su expediente 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. ▫ El consumidor tiene derecho a impugnar información incompleta o inexacta; las compañías de informes del consumidor deben corregir o eliminar la información inexacta, incompleta o no comprobable. Para respuestas a preguntas comunes relacionadas con esta ley, visite http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/search?selected_facets=tag_exact%3AFair+Credit+Reporting+Act.	
Reglamento X: Ley de Procedimientos para la Liquidación de Bienes Raíces	▪ 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 que los administradores hipotecarios corrijan los errores y proporcionen cierta información solicitada por los prestatarios. ▪ Exige que los administradores hipotecarios proporcionen información a los prestatarios morosos acerca de las opciones de mitigación de pérdida de hipoteca y establezcan políticas y procedimientos para la continuidad del contacto con el personal de la administración hipotecaria con respecto a estas opciones. Para obtener más información sobre esta ley, visite http://www.consumerfinance.gov/knowbeforeyouowe and http://consumerfinance.gov/regulatory-implementation.	
Reglamento Z: Ley de Veracidad en los Préstamos	▪ Fomenta el uso informado del crédito al consumidor mediante la exigencia de divulgaciones sobre los términos y los costos como la tasa efectiva anual (APR). ▪ Establece una terminología uniforme para las divulgaciones sobre el crédito, como por ejemplo, tasa efectiva anual (APR). ▪ Otorga a los consumidores el derecho en ciertas circunstancias de anular transacciones de crédito que involucren un embargo preventivo del lugar de residencia principal del consumidor. ▪ Regula ciertas prácticas con tarjetas de crédito. ▪ Proporciona un medio para la resolución justa y oportuna de las controversias relacionadas con la facturación de los créditos.	

	▪ Ejemplos adicionales de lo que ampara esta ley: ▫ Requiere la indicación de una tasa de interés máxima en los contratos de tasa variable garantizados con la vivienda del consumidor. ▫ Impone requisitos en relación con las hipotecas y los planes sobre el valor neto de una vivienda. ▫ Regula las prácticas de los acreedores que prorroguen los préstamos educativos privados. Para obtener más información sobre esta ley, visite http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/787/what-truth-lending-disclosure-when-do-i-get-see-it.html.	
Reglamento DD: Ley de Veracidad en los Ahorros	▪ Asegura que los consumidores puedan tomar decisiones informadas acerca de las cuentas que se ofrecen en las 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.	

Esta herramienta se incluye en el Conjunto de herramientas de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB). La 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

Consumer.gov, Robo de identidad:
http://www.consumer.ftc.gov/features/feature-0014-identity-theft

FBI.gov, Robo de identidad:
http://www.fbi.gov/about-us/investigate/cyber/identity_theft

Para información sobre la búsqueda de un abogado que le represente en una demanda interpuesta por un acreedor o cobrador de deudas:
http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1433/how-do-i-find-lawyer-or-attorney-represent-me-lawsuit-creditor-or-debt-collector.html

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.