



SU DINERO, SUS METAS

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

Índice

| | |
|---|----|
| Descripción General..... | 1 |
| Introducción al CFPB..... | 1 |
| Protección de los derechos del consumidor — el CFPB y las leyes financieras del consumidor | 4 |
| La presentación de una queja..... | 13 |
| Una introducción a <i>Su Dinero, Sus Metas</i> | 15 |
| Cómo utilizar el conjunto de herramientas..... | 17 |
| Cómo hacer recomendaciones | 19 |
| Los beneficios de utilizar el conjunto de herramientas con los clientes | 21 |
| Herramienta 1: Presentación de una queja al CFPB..... | 25 |
| MÓDULO 1: La comprensión de la situación | 29 |
| Inicio de la conversación sobre el dinero | 30 |
| Herramienta 1: Mi panorama financiero..... | 37 |
| MODULO 2: Establecimiento de metas y planificación de compras importantes..... | 47 |
| Acontecimientos de la vida y compras grandes..... | 48 |
| Cómo establecer las metas SMART..... | 50 |
| Diseño de un plan..... | 52 |
| Herramienta 1: Herramienta de establecimiento de metas..... | 55 |
| Herramienta 2: Planificación de acontecimientos de la vida y compras importantes..... | 61 |
| Herramienta 3: Compra de un vehículo | 65 |

| | |
|--|-----|
| MÓDULO 3: Seguimiento y manejo de ingresos y beneficios..... | 69 |
| Ingresos..... | 69 |
| Embargos de salarios..... | 72 |
| Programas de beneficios públicos..... | 74 |
| Recibo de ingresos y beneficios..... | 75 |
| Herramienta 1: Localizador de ingresos y recursos..... | 77 |
| Herramienta 2: Maneras de recibir los ingresos y beneficios: Conozca sus opciones..... | 81 |
| Herramienta 3: Maneras de aumentar los ingresos y recursos..... | 87 |
| MÓDULO 4: Pago de cuentas y otros gastos..... | 93 |
| El gasto..... | 93 |
| La planificación y el pago de las facturas..... | 94 |
| Cuando el efectivo no alcanza..... | 97 |
| Herramienta 1: Rastreador de gastos..... | 99 |
| Herramienta 2: Calendario de cuentas..... | 105 |
| Herramienta 3: Elegir maneras de pagar las facturas: conozca sus opciones..... | 109 |
| Herramienta 4: Estrategias para reducir los gastos..... | 113 |
| Herramienta 5: Cuando el efectivo no alcanza: priorizar las facturas y planificar el gasto..... | 119 |
| MÓDULO 5: Llegar a fin de mes..... | 123 |
| Cómo hacer un presupuesto de movimiento de fondos..... | 124 |
| Herramienta 1: Presupuesto de flujo de efectivo..... | 125 |
| Herramienta 2: Calendario de flujo de efectivo..... | 135 |
| Herramienta 3: Lista de verificación para mejorar el flujo de efectivo..... | 139 |
| MÓDULO 6: Manejo de deudas..... | 147 |

| | |
|--|------------|
| Cómo comprender el crédito: Lo básico..... | 147 |
| ¿Cuánta deuda es demasiada deuda?..... | 149 |
| Deuda médica..... | 152 |
| Préstamos de día de pago (préstamos sobre el sueldo o payday loans) y productos de anticipo de depósito..... | 156 |
| Cómo evitar las trampas de deuda | 160 |
| Alternativas para el crédito de alto costo | 163 |
| Cómo manejar los problemas de cobranza de deuda bajo el FDCPA..... | 163 |
| Dónde obtener información sobre asuntos del consumidor | 168 |
| Herramienta 1: Hoja de cálculo para deudas..... | 175 |
| Herramienta 2: Hoja de cálculo para deudas-ingresos | 179 |
| Herramienta 3: Hoja de cálculo para la reducción de las deudas..... | 183 |
| Herramienta 4: Pago de préstamos educativos..... | 187 |
| Herramienta 5: Cuando los cobradores llaman: medidas que usted puede tomar..... | 191 |
| | |
| MÓDULO 7: Comprensión de los informes y puntajes de crédito..... | 205 |
| ¿Por qué son importantes los informes y los puntajes de crédito?..... | 206 |
| ¿Qué aparece en un informe de crédito?..... | 207 |
| Información negativa..... | 209 |
| ¿Cuáles son las leyes pertinentes?..... | 210 |
| Ejemplo de informe de crédito..... | 210 |
| ¿Qué son los puntajes de crédito? | 219 |
| ¿"Invisible al crédito"? | 225 |
| Herramienta 1: Obtención de sus informes y puntajes de crédito..... | 227 |
| Herramienta 2: Lista de verificación para la revisión de informes de crédito..... | 233 |
| Herramienta 3: Mejora de sus informes y puntajes de crédito..... | 241 |

| | |
|---|------------|
| Herramienta 4: Mantener registros para demostrar que se han pagado las cuentas..... | 247 |
| Herramienta 5: Protección de su identidad..... | 253 |
| MÓDULO 8: Ahorro para emergencias, facturas y metas..... | 259 |
| Ahorros de emergencia | 260 |
| Cómo ahorrar: oportunidades | 261 |
| Plan de ahorro..... | 263 |
| Una forma nueva de ahorrar para la jubilación..... | 269 |
| Cómo ahorrar mientras se recibe beneficios públicos..... | 270 |
| Un lugar seguro para sus ahorros..... | 270 |
| Informes del historial bancario..... | 271 |
| Herramienta 1: Plan de ahorro | 275 |
| Herramienta 2: Ahorros y beneficios públicos: Comprender los límites de activos..... | 281 |
| Herramienta 3: Encontrar un lugar seguro para los ahorros..... | 289 |
| Herramienta 4: Aumento de sus ingresos a través de créditos fiscales..... | 293 |
| MÓDULO 9: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: encuentre lo que le funcione | 297 |
| Buscar y elegir productos y servicios financieros..... | 297 |
| Herramienta 1: Conozca sus opciones: servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos | 301 |
| 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 verificación para abrir una cuenta..... | 323 |
| Herramienta 5: Transferencias de dinero y remesas: Lo que necesita saber..... | 329 |
| Herramienta 6: El manejo de una cuenta en un banco o en una | |

| | |
|--|-----|
| cooperativa de crédito | 333 |
| Herramienta 7: Cómo usar una tarjeta prepagada..... | 337 |
| Herramienta 8: El embargo de su cuenta en el banco o cooperativa de crédito | 341 |

Descripción General

Introducción al CFPB

El trabajo de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB, por sus siglas en inglés) es hacer que los mercados de productos financieros de consumo y servicios funcionen para los consumidores, así sea al solicitar una hipoteca, o al elegir entre tarjetas de crédito, o bien sea al solicitar su propio informes de crédito, o al usar varios otros productos financieros de consumo.

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

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

- Escribe las reglas para los proveedores de productos financieros.
- Supervisa el cumplimiento de las reglas.
- Realiza acciones para detener las infracciones.
- Educa al público para ayudarlo a navegar el mercado de servicios financieros.
- Responde las preguntas de los consumidores, se encarga de sus quejas y comparte datos con el público.

Las principales estrategias del CFPB son:

- **Educación**—Un consumidor informado es la primera línea de defensa contra las prácticas perjudiciales.
- **Supervisión**—El CFPB supervisa a los bancos, a las cooperativas de crédito y a otras entidades financieras y hace cumplir las leyes federales financieras para el consumidor.
- **Reglamentos**—El CFPB escribe reglas para crear un mercado justo y funciona para asegurarse que dicha reglamentación se lleve a cabo de manera informada, justa y eficiente, conforme a la ley.
- **Estudio**—El CFPB recoge y analiza cierta información disponible para entender mejor a los consumidores, a los proveedores de servicios financieros, y a los mercados financieros del consumidor.

El CFPB tiene autoridad de control exclusiva y autoridad reguladora primaria con respecto a las leyes financieras federales del consumidor sobre las entidades depositarias aseguradas o cooperativas de crédito aseguradas con activos sobre los \$10 billones y sus afiliadas. El CFPB también tiene autoridad para supervisar a muchas entidades financieras que no son bancos como por ejemplo a las administradoras de hipotecas, prestamistas de estudiantes, prestamistas de día de pago y otros participantes más grandes en el ámbito de los informes del consumidor, el cobro de deudas de consumo y los mercados de administración de préstamos de estudiantes.

La Ley Dodd-Frank también exige la creación de oficinas para el desarrollo de la educación financiera y las iniciativas de políticas para apoyar el bienestar financiero de ciertos segmentos de consumidores. Estas oficinas se centran en los integrantes de las fuerzas armadas, estudiantes, adultos mayores y consumidores que han sido "tradicionalmente marginados".

La Oficina de Empoderamiento Financiero dentro de la División de Educación y Participación de los Consumidores, la Oficina encargada de servir a los consumidores de bajos ingresos y a los consumidores tradicionalmente marginados, creó este conjunto de herramientas porque los proveedores de ayuda legal se reúnen con miles de consumidores que necesitan información financiera y herramientas para ayudarlos a abordar las cuestiones financieras de una manera más eficaz.

El CFPB espera que los proveedores de servicios legales utilicen esta información, las herramientas que se encuentran dentro de éste conjunto de herramientas y los recursos que se encuentran en <http://www.consumerfinance.gov> con tantos de sus clientes como sea posible. A

medida que lo hacen, ellos informan y capacitan a las personas en las comunidades que sirven, con el manejo de sus finanzas en formas que les ayudan a alcanzar sus metas y sueños. Por supuesto, a medida que los funcionarios de ayuda legal adoptan, aplican o hacen recomendaciones basadas en estos materiales, deben permanecer conscientes de las normas profesionales aplicables a la prestación de los servicios.

Los recursos del CFPB para organizaciones de ayuda legal

Fuera de este conjunto de herramientas, el CFPB proporciona más servicios que son especialmente útiles para las organizaciones de ayuda legal. Algunos ejemplos son:

- **Información Reglamentaria.** Como regulador, el CFPB ha desarrollado una larga lista de materiales, inclusive guías de cumplimiento, diseñadas para explicar las regulaciones a la industria y para fomentar el cumplimiento de la manera más directa y sencilla. Esos mismos materiales son de interés para las organizaciones de ayuda legal ya que son guías concisas de las leyes y regulaciones diseñadas para proteger a los consumidores. <http://www.consumerfinance.gov/regulatory-implementation>. Entre ellas tenemos una guía sobre las nuevas reglas de administración de hipotecas. http://files.consumerfinance.gov/f/201312_cfpb_mortgages_help-for-struggling-borrowers.pdf.
- **Pregunte al CFPB.** Esta creciente recopilación de respuestas a las preguntas del consumidor abarca una gama de cuestiones de protección al consumidor, relacionadas con proveedores, servicios y productos financieros. <http://www.consumerfinance.gov/askcfpb>.
- **Obtenga materiales de ayuda.** Además de *Pregunte al CFPB*, la sección de *Obtenga Ayuda* del sitio web del CFPB incluye ciertos recursos para el consumidor sobre *Cómo Pagar la Universidad* y sobre *los Problemas al Pagar su Hipoteca*. <http://www.consumerfinance.gov>.
- **La presentación de una queja** Cuando un cliente tiene un problema con un producto o servicio financiero de consumo, él o ella puede presentar una queja – en línea, por teléfono, fax o correo. El CFPB hará llegar la queja a la compañía y hará lo posible para obtener una respuesta. <http://www.consumerfinance.gov/complaint>. El personal de ayuda legal **también puede presentar una queja en nombre de un cliente**. Las quejas ayudan con el trabajo del CFPB para supervisar a las compañías, hacer cumplir

las leyes federales de los consumidores financieros y redactar mejores normas y reglamentos.

- **Información sobre quejas de consumidores anónimos** está disponible al público a través de la Base de Datos de Quejas del Consumidor del CFPB en: <http://www.consumerfinance.gov/complaintdatabase>.
- **Recursos para los Integrantes de las Fuerzas Armadas, Estudiantes y Adultos Mayores.** El CFPB dispone de materiales y recursos para atender las cuestiones financieras que enfrentan estas poblaciones. También los puede encontrar en la sección *Obtenga Ayuda* del sitio web. <http://www.consumerfinance.gov>.

Protección de los derechos del consumidor – el CFPB y las leyes financieras del consumidor

El CFPB hace cumplir diversas leyes financieras del consumidor, incluyendo la *Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA)*, por sus siglas en inglés) y la *Ley de Informes de Crédito Justos*. Dichas leyes establecen protecciones importantes para los consumidores contra las prácticas perjudiciales que puedan encontrar en el mercado de servicios financieros.

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 completa, pero proporciona un punto de partida para comprender algunos de los muchos derechos y responsabilidades con los que el personal de ayuda legal debe estar familiarizado.

Lea el resumen de cada ley a continuación. Luego, siga el enlace que aparece en la "Breve Descripción" o visite nuestro sitio web en <http://www.consumerfinance.gov> para obtener más información.

La Ley de Igualdad para la Oportunidad al Crédito y el Reglamento B

La Ley de Igualdad para la Oportunidad al Crédito (ECOA, por sus siglas en inglés), aplicada mediante el Reglamento B, determina que es ilegal que un acreedor discrimine en contra de un solicitante, en cualquier aspecto de una transacción de crédito basado en la raza, color, religión, origen nacional, sexo o estado civil, edad (siempre y cuando el solicitante tenga la capacidad de hacer un contrato); o porque todo o parte de los ingresos del solicitante se derivan de un programa de asistencia pública; o porque el solicitante haya ejercido de buena fe ciertos derechos de los consumidores.

La ECOA y el Reglamento B prohíben ciertas prácticas del acreedor, como negarse a dar crédito si el solicitante está calificado para el mismo debido a cualquier prohibición; disuadir a los solicitantes de pedir un crédito debido a cualquier prohibición; u ofrecer términos menos favorables a un solicitante que a otra persona en una situación semejante debido a cualquier prohibición.

La ECOA y el Reglamento B exigen a los acreedores, entre otras cosas, que:

- Notifiquen a los solicitantes de las medidas adoptadas en sus solicitudes dentro de determinados períodos.
- 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 específico.
- 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 obtener más información acerca de esta ley, incluyendo información sobre cómo detectar la discriminación y protegerse de ella, visite <http://www.consumerfinance.gov/fair-lending>.

Ley para la protección del consumidor

Breve descripción

Ley de Divulgación sobre Hipotecas Residenciales (HMDA) y Reglamento C

La Ley de Divulgación sobre Hipotecas Residenciales (HMDA, por sus siglas en inglés), aplicada por medio del Reglamento C, exige que ciertos prestamistas hipotecarios recopilen y proporcionen información sobre préstamos que se puede 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 sea necesaria, 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 aplicación de la ley federal y estatal.

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 más información sobre esta ley, visite <http://www.consumerfinance.gov/learnmore>.

La Ley de Transferencia Electrónica de Fondos (EFTA, por sus siglas en inglés) y la Regulación E

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 que ofrecen estos servicios. Las "transferencias electrónicas de fondos" incluyen transacciones, por ejemplo, en las que el consumidor desliza su tarjeta para pagar por una compra, realiza compras con su tarjeta por teléfono o en línea, o hace depósitos o retiros en un cajero automático.

Protege a los consumidores particulares que realizan 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 cobertura contra sobregiros realizadas en cajeros automáticos y transacciones no recurrentes realizadas con tarjeta de débito; se prohíbe a las instituciones financieras cobrar cargos de protección contra sobregiros originados por estas transacciones a menos que los consumidores opten por participar en la cobertura contra sobregiros.

Para obtener más información sobre las disposiciones para optar por la cobertura contra sobregiros, visite:

<http://www.consumerfinance.gov/about-us/blog/whats-your-status-when-it-comes-to-overdraft-coverage>.

Para obtener más información sobre las transferencias de remesas (también cubiertas por el Reglamento E), visite:

<http://www.consumerfinance.gov/policy-compliance/rulemaking/final-rules/electronic-fund-transfers-regulation-e>.

| Ley para la protección del consumidor | Breve descripción |
|--|---|
| <p>Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA) y el Reglamento F</p> | <p>La Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA, por sus siglas en inglés) es la ley principal federal que rige las prácticas de cobro de deudas.</p> <p>La FDCPA prohíbe que las compañías de cobro de deudas usen prácticas abusivas, injustas o engañosas para cobrar las deudas vencidas.</p> <p>La FDCPA cubre el cobro de deudas de consumo, 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 empresariales.</p> <p>La FDCPA no suele cubrir el cobro por parte de la persona o la empresa a la que originalmente se le pidió prestado el dinero; se aplica al cobro de deudas por parte de terceros (agencias de cobro de deudas y compradores de deudas que participan en el cobro) y a los abogados que cobran deudas en nombre de sus clientes.</p> <p>Para obtener un resumen de esta ley, visite: http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/329/what-is-the-fair-debt-collection-practices-act.html.</p> |
| <p>La Ley de Arrendamientos del Consumidor y Reglament M</p> | <p>Garantiza que las personas que arriendan propiedades personales reciban divulgaciones de información importantes que les permitan comparar los términos de arrendamiento con otros arrendamientos y, cuando sea apropiado, con transacciones de crédito.</p> <p>Limita la cantidad de pagos globales (balloon payments) en transacciones de arrendamiento de los consumidores.</p> <p>Garantiza la divulgación precisa de los términos de arrendamiento en la publicidad.</p> <p>Para recibir más información sobre el arrendamiento de automóviles, visite: http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/815/should-i-buy-or-lease-whats-difference.html.</p> |

| Ley para la protección del consumidor | Breve descripción |
|--|--|
| Privacidad de la Información Financiera del Consumidor (Ley Gramm-Leach-Bliley) y Reglamento P | <p>Controla 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 la información de las cuentas y de los números de Seguro Social.</p> <p>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” (existen excepciones al respecto).</p> <p>Restringe la divulgación de información financiera personal no pública a otras empresas o particulares por parte de instituciones financieras.</p> <p>Exige que las instituciones financieras envíen notificaciones de privacidad a los consumidores en determinadas circunstancias.</p> <p>Para un enlace al Reglamento P, visite: http://www.consumerfinance.gov/regulations.</p> <p>Para obtener información sobre cómo las reglas de privacidad afectan las denuncias de abuso financiero de los adultos mayores, vea una orientación en: http://www.consumerfinance.gov/newsroom/federal-regulators-issue-guidance-on-reporting-financial-abuse-of-older-adults.</p> |

Ley de Informes de Crédito Justos y Reglamento V

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; y
- Suministrar información a las agencias de informes del consumidor.

Limita la presentación de información negativa que no está 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 equivocada; las compañías de informes del consumidor deben corregir o eliminar la información equivocada, 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.

| Ley para la protección del consumidor | Breve descripción |
|---|---|
| <p>Ley de Procedimientos de Operaciones de Bienes Raíces (RESPA, por sus siglas en inglés) y Reglamento X</p> | <p>Proporciona divulgaciones previas de los costos de liquidación a compradores y vendedores de vivienda.</p> <p>Prohíbe sobornos o comisiones de referencia para los servicios de liquidación.</p> <p>Regula la gestión de los administradores hipotecarios sobre las cuentas de depósito como garantía establecidas para asegurar el pago de los impuestos y seguros inmobiliarios.</p> <p>Exige que los administradores hipotecarios corrijan los errores y proporcionen cierta información solicitada por los prestatarios.</p> <p>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.</p> <p>Para más información sobre esta ley, visite http://www.consumerfinance.gov/knowbeforeyouowe y http://consumerfinance.gov/regulatory-implementation.</p> |

Ley de Veracidad en los Préstamos y Reglamento Z

Fomenta el uso informado del crédito al consumidor al exigir divulgaciones sobre los términos y los costos, como por ejemplo, la tasa efectiva anual (APR, por sus siglas en inglés).

Establece una terminología uniforme para las divulgaciones sobre el crédito, como por ejemplo, tasa porcentual anual (APR).

Otorga a los consumidores el derecho en ciertas circunstancias de anular transacciones de crédito que involucren un embargo preventivo de la 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.

Más ejemplos 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 prolongan los préstamos educativos privados.

Para obtener más información sobre esta ley y actualizaciones recientes, visite: <http://www.consumerfinance.gov/regulatory-implementation> o <http://www.consumerfinance.gov/eregulations>.

Ley de Veracidad en el Ahorro y Reglamento DD

Garantiza 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.

Para más información sobre esta ley, visite: <http://www.consumerfinance.gov/regulations>.

La presentación de una queja

Hay muchas leyes que protegen sus derechos en lo que respecta a los productos y servicios financieros para el consumidor. El CFPB acepta quejas y hace cumplir varias leyes con respecto a los siguientes productos y servicios financieros para el consumidor:

El CFPB acepta quejas relacionadas con los siguientes productos financieros de consumo y servicios en <http://www.consumerfinance.gov/complaint>:

- Tarjeta de crédito
- Hipotecas
- Cuentas (corrientes y de ahorros) y servicios bancarios
- Préstamos estudiantiles privados
- Préstamos para vehículos ú otros préstamos de consumo
- Transferencia de dinero
- Informes de crédito
- Cobro de deudas
- Préstamos de día de pago
- Tarjeta de prepago
- Otros servicios financieros (incluyendo cobro de cheques, reembolso de cheques anticipados, reparación de crédito, liquidación de deudas, cambio de divisas, cheques de viajero y de cajero).

Hasta finales de 2015, el CFPB ha manejado 790,000 quejas. Las quejas advierten al CFPB sobre ciertas prácticas empresariales que representan riesgos para los consumidores y ayudan con su trabajo de supervisar a las empresas, de hacer cumplir las leyes financieras federales del consumidor, y así escribir mejores reglas. Consulte la *Herramienta 1: Presentación de una queja al CFPB*

Cómo presentar una queja en nombre de otra persona

El personal de ayuda legal puede presentar una queja en nombre de un cliente, y el CFPB manejará la queja como se describe a continuación. Esta es otra oportunidad para que el personal de asistencia legal ofrezca empoderamiento financiero a los clientes. Además, una descripción clara de la queja sirve para que el CFPB pueda aplicar sus esfuerzos de supervisión, ya que las quejas ayudan a identificar a los malos actores y priorizar los recursos.

Para presentar la queja de un cliente, el personal de ayuda legal debe ir a:

<http://www.consumerfinance.gov/complaint>.

A partir de allí, seleccione el producto o servicio de qué trata la queja, por ejemplo: cuenta bancaria o servicio, tarjeta de crédito, informes de crédito, transferencia de dinero, hipoteca, préstamo privado, préstamos, cobro de deudas o préstamos de vehículo o de consumo.

Haga clic en el botón "Empezar" para llenar el formulario de queja. En la sección de "Mi Información", a la persona que presenta la queja se le pregunta si la queja la está presentando en nombre "propio" o a "nombre de alguien más". El solicitante debe marcar la casilla "alguien más" y proporcionar su información de contacto en la sección "Mi información de contacto". Luego, en la sección de "alguien más", el solicitante debe indicar su relación con el cliente y proporcionar la información de contacto del cliente.

Por favor, tenga en cuenta que: Las empresas pueden requerir autorización para comunicarse con un representante del consumidor antes de responder.

Base de datos Pública de Quejas del Consumidor: Las quejas ayudan con el trabajo del CFPB para supervisar a las compañías, hacer cumplir las leyes federales de los consumidores financieros y redactar mejores normas y reglamentos. Información sobre quejas de consumidores anónimos está disponible al público a través de la Base de Datos de Quejas del Consumidor del CFPB en: <http://www.consumerfinance.gov/complaintdatabase>.

Información de contacto

En línea: <http://www.consumerfinance.gov/complaint>

Línea telefónica gratuita: (855) 411-CFPB (2372), de 8 a.m. a las 8 p.m., hora estándar del este (EST, por sus siglas en inglés), de lunes a viernes

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

Fax: (855) 237-2392

Correo postal:

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor
PO Box 4503
Iowa City, IA 52244

Cómo abordar problemas del proceso de quejas del consumidor

La Oficina del Ombudsman del CFPB es un recurso independiente, imparcial y confidencial para ayudar al personal de ayuda legal y a sus clientes con la resolución de problemas de proceso que surjan de las actividades del CFPB. El personal de ayuda legal puede comunicarse con la oficina del Ombudsman en cualquier momento, pero esta oficina pide que los clientes primero intenten los canales existentes en el CFPB para la resolución de sus problemas.

Información de contacto del Ombudsman de CFPB

En línea: <http://www.consumerfinance.gov/ombudsman>

Correo electrónico: CFPBOmbudsman@cfpb.gov

Teléfono: (855) 830-7880

TTY: (202) 435-9835

Fax: (202) 435 -7888

Una introducción a *Su Dinero, Sus Metas*

El CFPB ha diseñado *Su Dinero, Sus Metas* para que las organizaciones de ayuda legal puedan a su vez ayudar al personal legal a asistir a sus clientes para que se vuelvan consumidores financieramente empoderados. ¿Por qué? Las finanzas afectan casi todos los aspectos de la vida en los Estados Unidos. Muchas personas se sienten agobiadas por su situación financiera y a menudo no saben a dónde acudir en busca de ayuda. La tensión financiera que deben encarar los clientes de las organizaciones de servicios jurídicos puede interferir con el progreso de su caso judicial y con otros objetivos.

Los empleados de las organizaciones de ayuda legal a menudo trabajan con clientes en asuntos vinculados o relacionados con sus finanzas o estado financiero, por lo que están en una posición singular para ofrecer esa ayuda. El proporcionar herramientas e información sobre el

empoderamiento financiero es una extensión natural de la clase de trabajo que ya están haciendo los miembros del personal de ayuda legal.

¿Qué es el empoderamiento financiero?

¿En qué se diferencia el "empoderamiento financiero" de la educación financiera o del conocimiento financiero? La educación financiera es una estrategia que proporciona a las personas los conocimientos, habilidades, y 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 capacidades para utilizar recursos y herramientas, incluidos los productos y servicios financieros. La educación financiera conduce al conocimiento financiero.

El empoderamiento financiero incluye la educación financiera y el conocimiento financiero, pero se centra tanto en desarrollar la capacidad de las personas para administrar dinero y usar servicios financieros como en proporcionar acceso a los productos que funcionan para las ellas.

Las personas con empoderamiento financiero están informadas y son expertas. Saben dónde obtener ayuda para resolver sus problemas financieros y pueden elegir y obtener acceso a productos y servicios financieros que satisfagan sus necesidades. Esta sensación de empoderamiento puede fomentar la confianza que las personas 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 propia estrategia de la administración del dinero, el crédito, la deuda, y los productos financieros, usted puede ayudar más a otras personas a enfrentar los problemas de dinero que pueden complicar sus vidas. A medida que pruebe 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 y recursos para alcanzar sus metas de manera más eficaz.

El objetivo del conjunto de herramientas

El objetivo del conjunto de herramientas *Su Dinero, sus Metas* es mejorar los resultados del cliente al hacer que sea más fácil para el personal en las organizaciones de ayuda legal, ayudar a los clientes a estar más empoderados financieramente. Dentro de los módulos del conjunto de herramientas hay dos clases de información para ayudar a las organizaciones de ayuda legal a lograr este objetivo:

1. *Información* dirigida al personal de ayuda legal para entender mejor el empoderamiento financiero, la misma que incluye información sobre productos y servicios financieros, y sobre cómo hablar con sus clientes sobre estos asuntos. Esta información puede ayudarles a ayudar a sus clientes con las decisiones financieras.
2. *Herramientas* que están escritas para el cliente a fin de ayudarles a navegar a través de sus desafíos financieros, a tomar decisiones y a reconocer de mejor manera la protección financiera del consumidor. Más importante aún, la información está diseñada para ayudarles a desarrollar el "conocimiento práctico" para poder actuar.

Su Dinero, Sus Metas es un conjunto de herramientas, no un plan de estudios: Ya que el proceso está diseñado para ser llevado por el cliente, este programa no requiere que el personal utilice los materiales en el orden en que se presentan. El personal de ayuda legal debe utilizar los módulos y las herramientas específicas dentro de cada módulo según sea necesario.

Cómo utilizar el conjunto de herramientas

El conjunto de herramientas de ***Su Dinero, Sus Metas*** está diseñado para que el personal de ayuda legal pueda integrar el empoderamiento financiero en el trabajo que las organizaciones de ayuda legal ya hacen con sus clientes.

La estructura general y el personal de la organización de ayuda legal pueden influir sobre cómo el empoderamiento financiero se integra y cómo los miembros del personal utilizan el conjunto de herramientas. Cada organización de ayuda legal debe considerar cómo su estructura orgánica corresponde a estas funciones potenciales, con respecto al personal de ayuda legal:

Personal de admisión

- Incorpora preguntas de esta herramienta en el proceso de admisión de rutina para evaluar las necesidades de fortalecimiento financiero de los clientes. (Consulte el Módulo 1).
- Utiliza el sistema de gestión de casos de su organización para detectar a los clientes que son candidatos para recibir la información de empoderamiento financiero, recomendaciones u otro soporte de los ayudantes de abogados, abogados y otros.
- Distribuya las herramientas y la información disponible en toda la organización, inclusive las herramientas de este conjunto de herramientas, según las admisiones.

Abogados o asistentes de abogados

- Utilizan la información recogida por el personal de admisión y otros datos sobre el cliente para así identificar los módulos específicos y las herramientas más beneficiosos para el cliente.
- Integran conversaciones sobre finanzas en las reuniones con los clientes según el tiempo disponible y ofrecen instrucciones sobre cómo utilizar las herramientas específicas para enfrentar los desafíos financieros y pueden proporcionar herramientas a manera de "tarea" para el cliente.
- Hacen el seguimiento necesario de la información y las herramientas tratados en reuniones anteriores. Esto facilita la rendición de cuentas y el ímpetu al manejar los desafíos financieros.

Algunas organizaciones de ayuda legal han integrado un trabajador social a su equipo de ayuda legal. Al menos un proveedor de ayuda legal ha integrado a un asesor financiero. A los clientes se les envía a "la oficina" de estos funcionarios como complemento a la ayuda legal que reciben de la organización. Ya sea que se trate de una persona independiente que ayuda a los clientes con el "empoderamiento financiero" u otro personal de la organización que integra estos conceptos y herramientas en las discusiones con sus clientes, es beneficioso ayudar a todos a entender mejor como manejar su vida financiera.

Cómo aprovechar al máximo su tiempo con los clientes

La cantidad de tiempo que el personal de ayuda legal tiene para atender los asuntos de empoderamiento financiero de los clientes puede variar. Al principio de cada módulo, (a partir de Módulo 1), hay una tabla que sugiere cómo aprovechar al máximo los 10 minutos, 30 minutos, o varias sesiones. Aquí consta un ejemplo del *Módulo 3: Seguimiento y manejo de ingresos y beneficios*.

| Si tiene 10 minutos con un cliente... | Si tiene 30 minutos con un cliente... | Si tiene varias sesiones con el cliente... |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Herramienta 1: Localizador de ingresos y recursos</i> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Herramienta 2: Maneras de recibir ingresos y beneficios: Conozca sus opciones</i> ▪ <i>Herramienta 3: Maneras de aumentar los ingresos y recursos</i> | Las tres herramientas |

Cómo hacer recomendaciones

¿Se espera que el personal de asistencia legal proporcione todo el conocimiento y el empoderamiento financiero que puede necesitar un cliente? La respuesta es, por supuesto que “no”.

La ayuda legal puede marcar una gran diferencia en las vidas de los clientes al presentarles el empoderamiento financiero, especialmente cuando se relaciona a su caso legal, proporcionándoles alguna información y herramientas nuevas para ayudarles a resolver problemas financieros específicos. Pero, algunos clientes pueden necesitar más ayuda.

Es aquí donde una red de recursos y recomendaciones son importantes.

Los colaboradores comunitarios para recomendar pueden incluir consejeros de crédito certificados sin fines de lucro, consejeros certificados en asuntos de vivienda, consejeros y asesores financieros, sitios voluntarios y gratuitos de asistencia tributaria patrocinados por el Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés), y programas de educación financiera, entre otros.

Colaboradores a los que puede recomendar

Recomiende sólo a aquellas organizaciones que:

- **Tengan experiencia** en el área a la cual usted manda a las personas.
- **Tengan el tiempo y el interés** para reunirse con ellas y ayudarlas
- **Sean objetivas**, lo que significa que pueden mostrar a las personas las consecuencias positivas y negativas de acciones específicas.
- **Que no vendan** productos o servicios mientras estén dando asistencia a las personas

Un modelo de recursos de empoderamiento financiero

Las organizaciones de ayuda legal a menudo tienen listas de recursos o guías con recomendaciones, posiblemente en línea, a través de los sitios de asistencia legal específica de cada estado, por ejemplo, <http://www.lawhelp.org>, <http://www.lsc.gov> u otros lugares para sus clientes. Si la organización o comunidad no tiene una guía de colaboradores para recomendar estos servicios, la organización puede usar la guía titulada: *Cómo crear una guía de recomendaciones*¹, la misma que servirá para comenzar². La organización puede comparar la lista proporcionada a sus recursos existentes o la guía de recomendaciones para ver si faltan algunos recursos. Las organizaciones de ayuda legal pueden tener sus propias restricciones al hacer la lista de recomendaciones y tendrán que tener eso en cuenta al desarrollar o actualizar la lista. Para completar el modelo, utilice:

- El conocimiento del personal de la comunidad
- Las guías de recursos comunitarios de la organización, y

¹ Consulte <http://www.consumerfinance.gov/your-money-your-goals>.

² Consulte <http://www.consumerfinance.gov/your-money-your-goals> para esta guía. La Oficina de Servicios Comunitarios del Departamento de Salud y Servicios Humanos también ha creado una guía que puede ayudar a las organizaciones a identificar recursos locales. Consulte “*Cómo Desarrollar Capacidad Financiera: A Una Guía para la Planificación de Servicios Integrados*”, disponible en http://www.acf.hhs.gov/sites/default/files/ocs/afi_resource_guide_building_financial_capability_final.pdf.

- Considere trabajar con una organización o coaliciones familiarizadas con proveedores de empoderamiento financiero de la comunidad, por ejemplo:
 - La United Way local (<http://apps.unitedway.org/myuw>)
 - La Coalición JumpStart (<http://www.jumpstart.org/state-coalitions.html>)
 - Una organización de asesoría de crédito sin fines de lucro (<http://www.nfcc.org>)

Los beneficios de utilizar el conjunto de herramientas con los clientes

El compartir la información de empoderamiento y herramientas financieras con los clientes puede sentirse como un trabajo completamente diferente—una tarea más que se le está pidiendo que añada a su volumen de trabajo. Pero una vez que el personal de ayuda legal conozca el contenido de este conjunto de herramientas, podría ser muy natural integrarlo en el trabajo de la organización con los clientes.

Una de las tareas del personal de ayuda legal podría ser evaluar la situación financiera de los clientes. El conjunto de herramientas incluye una evaluación para ayudar a discernir las metas financieras de los clientes y los retos financieros que pueden estar enfrentando. Esto puede ayudar a personal a encontrar la información o las herramientas para ayudar a sus clientes.

El CFPB creó *Su Dinero, Sus Metas* porque mediante las herramientas y la información se pueden mejorar los resultados tanto para los clientes como para las organizaciones de ayuda legal.

Beneficios para los clientes

Para los clientes, la integración del empoderamiento financiero significa que en un solo punto de servicio, se resuelven sus asuntos legales, y a la vez pueden tener acceso a información, herramientas y recomendaciones para comenzar a enfrentar sus problemas financieros más urgentes.

Este conjunto de herramientas puede ayudar a los funcionarios de ayuda legal a ayudar a los clientes a:

- Poner sus movimientos de fondos en orden para ayudar a pagar las facturas a tiempo.
- Fijar metas y calcular la cantidad de dinero que necesitan ahorrar para alcanzar estas metas.
- Establecer un fondo de ahorros de emergencia.
- Obtener acceso y usar los reembolsos de impuestos.
- Seguir las maneras específicas en que están utilizando su dinero.
- Hacer un plan sencillo para pagar deudas.
- Conocer la mejor manera de responder a los cobradores de deudas.
- Recibir y analizar sus informes de crédito.
- Corregir errores en sus informes de crédito.
- Evaluar los productos y servicios financieros.
- Identificar cuando se han violado sus derechos como consumidores y saber cómo actuar.

Este conjunto de herramientas sirve para enlazar información financiera importante a través de una fuente de confianza. A menudo, la información proveniente de un abogado u otro personal de ayuda legal lleva más peso que la misma información de otra fuente. **Escuchar sobre la importancia del empoderamiento financiero, por parte del personal de ayuda legal, podría hacer que los clientes tomen medidas que de lo contrario no lo harían.** Dicha acción podría prevenir futuros problemas que podrían convertirse en problemas legales.

Beneficios para las organizaciones de ayuda legal

Las organizaciones de ayuda legal también pueden beneficiarse de la integración de servicios de capacitación financiera.

- El **empoderamiento financiero está alineado con la misión de las organizaciones de ayuda legal** de ayudar a clientes de bajos ingresos a manejar los desafíos legales que pueden afectar su capacidad para lograr la estabilidad financiera.

- **El empoderamiento financiero puede ayudar a las organizaciones de ayuda legal a lograr sus resultados**, así como los resultados que apoyan estas organizaciones de ayuda legal, como luchar hacia una reducción de la pobreza.
- **El empoderamiento financiero puede ayudar a los clientes a resolver sus asuntos legales más rápidamente.** Los clientes de organizaciones de ayuda legal a veces enfrentan a los mismos desafíos legales. Sin un cambio de la conducta financiera subyacente, estos clientes suelen buscar una y otra vez el mismo servicio. Por ejemplo, un cliente puede enfrentar una y otra vez el desalojo debido a los atrasos en los pagos de alquiler. Mediante el uso del conjunto de herramientas que ayuda a los clientes a manejar sus facturas más eficazmente, los clientes pueden comenzar a abordar lo que podría ser la causa subyacente de la cuestión legal. Esto podría resultar en una reducción de servicios repetitivos a los clientes, liberando así recursos de la organización para ayudar a otros clientes.
- **Hablar de los recursos y de las cuestiones financieras puede servir para conectar a ayuda legal con más recursos en la comunidad.** Las alianzas con otras organizaciones que pueden ayudar a los clientes con sus problemas financieros ayuda a fortalecer el alcance y la conexión de las organizaciones de ayuda legal con la comunidad.

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra para fines educativos e informativos. No trata de ser un reemplazo para la orientación o asesoramiento que pueda brindar un contador certificado, asesor financiero, u otro profesional cualificado. El CFPB no es responsable por el asesoramiento ni por las acciones de las personas o entidades de quién usted recibió los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que ha preparado el CFPB.

Herramienta 1:

Presentación de una queja al CFPB

Hay muchas leyes que protegen sus derechos cuando se trata de productos y servicios financieros. 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 con respecto a productos y servicios financieros del consumidor tales como:

- Tarjeta de crédito
- Hipotecas
- Banco (cuentas corrientes y de ahorros) y servicios bancarios
- Préstamos estudiantiles privados
- Préstamos para vehículos o de consumo
- Transferencia de dinero
- Informes de crédito
- Cobro de deudas
- Préstamos de día de pago
- Tarjeta de prepago
- Otros servicios financieros (incluyendo cobro de cheques, reembolso de cheques anticipados, reparación de crédito, liquidación de deudas, cambio de divisas, cheques de viajero y de cajero).

- Para presentar una queja, diríjase a: <http://www.consumerfinance.gov/complaint>. De allí, seleccione el producto o servicios relacionados con la queja.

Cómo presentar su queja

Llene el formulario, proporcionando la mayor cantidad posible de detalles. 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 sobre la cual usted tiene una queja. Por favor, escanee y cargue aquí toda la documentación que tiene (acuerdos de cuentas, estados de cuenta mensuales, comprobantes de pago, etc.).

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

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

Si no utiliza una computadora o necesita ayuda en un idioma que no es el inglés, también puede presentar una queja por teléfono al llamar 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 enviará al regulador

apropiado. 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. La empresa le informa a usted y al CFPB a través del "portal seguro de la empresa". Después de que se envía su queja a la compañía, **la compañía tiene 15 días para darle una respuesta importante a usted y al CFPB.** Se espera que las compañías resuelvan todas las quejas, excepto las más complicadas, dentro de un periodo de 60 días.
- **Revisión por parte del consumidor:** Luego el CFPB lo invita a que revise la respuesta y proporcione sus comentarios. Seguimiento de los consumidores: Puede iniciar una sesión en el "portal de consumidores" que se encuentra disponible en el sitio web del CFPB o al llamar a un número de teléfono gratuito para recibir las actualizaciones del caso, proporcionar más información y revisar las respuestas que la compañía le haya proporcionado.
- **Revise e investigue:** El CFPB revisa sus comentarios sobre las respuestas de la compañía, utilizando esta información junto con otra información tal como la puntualidad de la respuesta de la compañía, por ejemplo, para ayudar a priorizar las quejas para la investigación.
- **Análisis e informe.** Las quejas ayudan con el trabajo del CFPB para supervisar a las compañías, hacer cumplir las leyes federales de los consumidores financieros y redactar mejores normas y reglamentos. El CFPB también informa al Congreso acerca de las quejas que recibimos y pone a la disposición del público la información sobre las quejas de los consumidores de manera anónima en el formato de su sitio web:
<http://www.consumerfinance.gov/complaintdatabase>.

Información de contacto

En línea: consumerfinance.gov/complaint Número gratuito: (855) 411-CFPB (2372), de 8 a.m. A

8 p.m. EST, 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 de Protección Financiera del Consumidor. El (CFPB) ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra para fines educativos e informativos. No trata de ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado ni de un profesional calificado. 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 ha preparado el CFPB.

MÓDULO 1:

La comprensión de la situación

El empoderamiento financiero es un gran tema. Puede ser difícil saber dónde empezar. Abajo se encuentran algunas sugerencias sobre cómo iniciar la conversación del dinero. Cómo usar *la Herramienta 1: Mi panorama financiero* ayudará al personal a ajustar las metas y la situación financiera de cada persona, con los módulos y herramientas específicas. El personal debe considerar el uso de esta evaluación cuando consideren que es el momento adecuado. Por ejemplo:

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

El personal de ayuda legal también puede optar por:

- Enviar esto a la casa de los clientes para que lo llenen de forma privada.
- Utilizarlo como una guía para hacer preguntas en un estilo conversacional a fin de entender mejor las preocupaciones financieras y los objetivos de los clientes.

Evaluación

Las evaluaciones le dan una imagen de lo que está pasando, para que pueda orientar mejor la información y la creación de oportunidades para usted o para las personas a las que atiende. Una evaluación consiste en reunir información para entender las condiciones actuales así como lo que alguien sabe, puede hacer, o piensa acerca de un tema específico. Esta información se utiliza para informar y planificar acciones, para cambiar las condiciones, conocimientos, habilidades, comportamientos o creencias.

Por último, el personal debe tener un sistema para mantener la confidencialidad de las evaluaciones. Para esto, podría aplicar las políticas de confidencialidad de almacenamiento de documentos que la organización ya utiliza para documentos y otros materiales confidenciales. Al hablar de esta evaluación con los clientes, el personal debe ofrecer garantías de confidencialidad.

Mi panorama financiero, la Herramienta 1 de este módulo, debe ser llenado por el cliente o por el personal de ayuda legal para determinar qué módulos pueden ser útiles para el cliente.

El examen de prueba: Antes de empezar a identificar los retos financieros de los clientes, el personal de ayuda legal puede tratar de averiguar qué tanto conocen sobre asuntos financieros mediante el *Examen de evaluación del conocimiento* disponible en <http://www.consumerfinance.gov/your-money-your-goals>. Las preguntas y respuestas pueden ayudar al personal con su propia toma de decisiones financieras, así como a ayudar a sus clientes.

Inicio de la conversación sobre el dinero

Las conversaciones de dinero más importantes

Su Dinero, Sus Metas, cubre una amplia gama de temas. Estas "conversaciones de dinero importantes" cubren algunas de las cuestiones financieras más importantes que enfrentan las personas a las que usted atiende.

¿Tiene metas para usted y su familia? ¿Son metas que desea alcanzar pronto o en los próximos años? ¿Cómo va a lograrlas?

Consulte el Módulo 2: Cómo establecer metas y la planificación para las compras grandes.

Utilice la **Herramienta 1: Herramienta de establecimiento de metas** para ayudar a la persona:

- Piense en una lista de esperanzas, necesidades, deseos y sueños y determine si son a corto o a largo plazo.
- Convierta esas esperanzas, necesidades, deseos y sueños en metas SMART.
- Si la meta requiere ahorrar o separar dinero para pagar la deuda, averigüe cuánto debe ahorrar cada semana (o mes) para llegar a la meta.
- Determine los primeros pasos que puede dar la persona para empezar, y cuando se terminarán.

¿Cómo maneja gastos inesperados? Ahorrar dinero ahora para gastos imprevistos y emergencias le puede ahorrar dinero en el futuro.

Consulte el Módulo 8: El ahorro para las emergencias, las metas y las facturas. Utilice la **Herramienta 1: Plan de ahorro** para ayudar a alguien con un plan de ahorro para metas, gastos esperados e inesperados y situaciones de emergencia.

Parece que se encuentra con dificultad en tener dinero para pagar ciertas cuentas.. A veces esto ocurre porque sus ingresos no coinciden con el momento en que debe pagar las cuentas.

¿Quisiera echar un vistazo a una herramienta que le permite ver cómo “entra” y “sale” su dinero e intentar una mejor coordinación de estos?

Consulte el Módulo 5: Llegar a fin de mes. Utilice ya sea la **Herramienta 1: Presupuesto de flujo de efectivo** o **Herramienta 2: Calendario de flujo de efectivo** para una mejor forma de coordinar y distribuir los ingresos y los gastos para no quedarse corto. Si están interesados en maneras de rebajar los gastos, use las herramientas del **Módulo 4: Pago de cuentas y otros gastos.**

¿Piensa que tiene demasiadas deudas? ¿Sabía que hay ciertas reglas que los cobradores de deudas tienen que seguir cuando se comunican con usted?

Consulte el Módulo 6: Manejo de deudas. Utilice la **Herramienta 1: Hoja de cálculo de deudas** para llevar las cuentas de las deudas. Este primer paso es muy importante en el manejo y reducción de las deudas. **Herramienta 5: Cuando los cobradores de deudas llaman** incluye información sobre el proceso y las muestras de cartas que los interesados pueden usar para escribir a los cobradores de deudas.

Su historial de crédito no sólo determina si usted obtiene un préstamo. También puede afectar cuánto usted paga por los depósitos de su teléfono celular y servicios básicos, lo que le cuesta el seguro, e inclusive si puede o no conseguir el trabajo que desea. Tengo algunas herramientas que usted puede utilizar si está interesado en obtener su reporte de crédito gratuito y para comprobar si el mismo está correcto.

Consulte el Módulo 7: *Comprensión de los informes y puntajes de crédito*. Utilice **la Herramienta 1: Obtención de sus informes y puntajes de crédito**, junto con **la Herramienta 2: Lista de verificación para la revisión de informes de crédito**, para que alguien pueda identificar los errores en su informe de crédito.

Parece que la empresa no le está contestando acerca de esos cargos extra que aparecen en su cuenta. Usted puede presentar una queja ante el CFPB y éste a su vez la enviará a la empresa y tratará de conseguir una respuesta para usted.

Si alguien tiene una queja sobre un producto financiero o servicio (cuentas bancarias o servicios, tarjetas de crédito o tarjetas prepagadas, hipotecas, préstamos estudiantiles, préstamos de vehículo o arrendamientos, préstamos de día de pago, préstamos de consumo, cobro de deudas, informes de crédito, transferencias de dinero o moneda virtual), consulte **Descripción General: Herramienta 1, Presentación de una queja al CFPB** para obtener información sobre cómo enviar una queja al CFPB.

Utilice la herramienta de evaluación

Si el personal tiene mucho contacto con alguien, una de las maneras más fáciles de hablar sobre el dinero es utilizar la herramienta de *Mi panorama financiero*. La revisión de esta serie de preguntas le dará al personal una imagen clara de donde se encuentra la persona y qué información puede ser más útil. Recuerde que el personal puede:

- Pedir a la persona que complete la evaluación durante una reunión o en casa.
- Abordar las preguntas en una conversación.
- Pedir a la persona que responda sólo algunas de las preguntas.

Cómo sacar el máximo provecho de los contactos a corto plazo

Es muy buen poder crear confianza y discutir las cuestiones financieras con las personas a las que ayuda legal atiende en el largo plazo, pero a veces no se dispone de ese tiempo. El personal también puede ayudar a darle empoderamiento financiero a las personas durante las reuniones

cortas. Por ejemplo, si es temprano en el año y el funcionario está terminando una breve reunión con alguien que acaba de conocer, él podría decir:

Usted

He estado trabajando en mi declaración de impuestos... No me divierte, pero al menos creo que este año conseguiré un reembolso... ¿Usted ya preparó su declaración?

George

No, todavía no. Lo odio. Hay que completar muchos formularios.

Usted

¿No ha probado nunca ir a una oficina del Programa de Asistencia Voluntaria al Contribuyente? Allí le preparan sus impuestos gratis. ¿No ha recibido un reembolso de impuestos en el pasado? Tal vez cumpla los requisitos para el Crédito Tributario por Ingresos del Trabajo; si lo obtiene, eso podría representar bastante dinero para usted.

George

No, siempre voy a un lugar que está en el centro comercial; a veces consigo un reembolso, pero el año pasado fue de apenas unos \$125.

Usted

Piense en visitar una oficina del Programa de Asistencia Voluntaria al Contribuyente; allí conseguirá que le preparen la declaración de impuestos gratuitamente. El IRS brinda capacitación y certifica a los voluntarios, así que ellos saben lo que hacen. Veamos...Déjeme que le busque la oficina más cercana a su casa. Si obtiene un reembolso, ¿qué cree que haría con ese dinero?

George

No lo sé. Cuando he recibido un reembolso de impuestos antes, simplemente lo uso, usted entiende lo que quiero decir.

Usted

Está bien. ¿Ha pensado en hacer algo diferente la próxima vez?

George

Bueno, todos los años hablamos de tratar de salir un poco adelante. Ocuparnos de pagar algunas facturas, ya sabe. Tal vez apartar un poco.

Usted

¡Esas son buenas intenciones! Yo mismo tengo muchas buenas intenciones. Pero me he dado cuenta de que si no tengo un plan, luego no cumplo esas buenas intenciones. ¿Estaría interesado en hablar con alguien sobre algunas opciones o posibles planes para el dinero de su reembolso?

Responda cuando la persona inicia (una conversación)

A veces una persona empieza a hablar sobre un problema financiero directa o indirectamente. Aquí tenemos un ejemplo de cómo podría ser si alguien habla de un problema financiero directamente. Aaliyah, con quien usted tiene un contacto regular y enfocado, dice en una de sus primeras reuniones:

Aaliyah

Tengo las facturas de los servicios públicos vencidas, pero no recibiré mi sueldo hasta dentro de cinco días, así que estoy arruinada. Ya sabe cómo es esto. Y, otra vez, me voy a atrasar en el pago de la cuenta de electricidad.

Usted

Ay, no. Sé que los atrasos significan que tendrá que pagar cargos. ¿Corre el riesgo de que le corten el servicio de electricidad?

Aaliyah

No, no lo creo. Que yo recuerde, esta es la segunda vez que me atraso este año...

Usted

¿Está segura de que va a tener dinero la semana que viene para pagar esa factura y también para cubrir los demás gastos que tendrá?

Aaliyah

Bueno, no puedo decir que estoy segura. Cuando se trata de dinero, ¿quién puede estar seguro de algo? Quiero decir que, aunque planifique cómo gastar el dinero, después de todo el trabajo que me lleva, finalmente de todas maneras acabo arruinada y decepcionada. Usted sabe, dedicar tanto esfuerzo a algo para no conseguir nada.

Usted

Claro que sí, entiendo lo que me dice. Pero aunque las cosas no salgan exactamente como lo había planeado, he descubierto que planificar lo que voy a hacer con el dinero me ayuda a tener la seguridad de que podré cubrir algunos de los pagos grandes, como las cuotas de mi automóvil, el alquiler y las cuentas de los servicios públicos. Le puedo mostrar algunas herramientas si usted tiene aunque sea un poco de interés en ellas...

Aaliyah

Mmmm. Bueno, ya sabe lo que pienso de la planificación, pero supongo que podría echarles un vistazo...

Aquí tenemos un ejemplo de cómo podría ser si alguien habla de un problema financiero indirectamente. Por ejemplo, durante una reunión el personal le pregunta a Aaliyah sobre cómo están sus hijos, y ella dice:

Aaliyah

Ya sabe, son buenos hijos, pero nos sentimos muy apretados en casa ahora que han crecido y sinceramente me gustaría que tuvieran un patio donde correr, así que hemos estado hablando sobre mudarnos.

Usted

Me parece muy buena idea. Recuerdo que generamos un informe de crédito sobre usted cuando empezamos a trabajar juntos. Sé que los arrendatarios a menudo consultan los informes de crédito...

Aaliyah

¿Lo hacen? ¡No recuerdo que eso me haya pasado anteriormente! ¿Qué pone en el informe?

Usted

Sí, la mayor parte de las veces consultan los informes de crédito para escoger a sus inquilinos. ¿Por qué no echar un vistazo a su historial de crédito juntos la próxima vez que usted venga, para asegurarnos de que su contenido le parece correcto?

Cómo tratar los problemas o dificultades

Muchas personas tienen dificultad con el crédito u otros productos financieros o servicios, y algunas pueden sentir vergüenza o están avergonzados debido a la situación. Al hablar de estos problemas, el personal de ayuda legal ante todo debe ser comprensivo. Luego debe sugerir o hablar en términos claros sobre cómo evitar una situación similar en el futuro. Explique cómo obtener ayuda del CFPB y de otras agencias federales, estatales o locales si ellos no pueden resolver sus problemas con el proveedor de servicios financieros. Utilice o entregue al cliente la *Herramienta 1 de la sección del Resumen: Presentación de una queja al CFPB* para ayudarle a entender cómo comunicarse con el CFPB y cómo presentar la queja si eso es lo quiere hacer.

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra para fines educativos e informativos. No trata de ser un reemplazo para la orientación o asesoramiento que pueda brindar un contador certificado, asesor financiero, u otro profesional cualificado. 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 ha preparado el CFPB.

Herramienta 1:

Mi panorama financiero

Dónde me encuentro y adónde deseo ir

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

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

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

| Pregunta | Respuesta | | |
|---|-----------|----|-------|
| 7. ¿Tiene préstamos estudiantiles u otras deudas por las cuales 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.

✓ Guía de respuestas de mi panorama financiero

Utilice el siguiente cuadro como ayuda para determinar dónde empezar a trabajar en el empoderamiento financiero con las personas que atiende.

Utilice las respuestas a la primera y la última pregunta como información adicional para ayudarlo a identificar el módulo y la herramienta que sería más útil ahora mismo. Si la persona con la que está conversando tiene cuentas que no puede pagar ni hoy ni esta semana, ayúdele primero a resolver esa situación. Mientras lo hace, hágale saber que, si lo desea, usted u otra persona puede ayudarlo a comenzar a trabajar en buscar la manera de equilibrar sus ingresos y sus gastos.

| Pregunta | Respuesta | Consejos rápidos |
|--|---|---|
| 1. ¿Tiene sueños para usted o sus hijos que solo podrá lograr si dispone del dinero necesario? | Si contestó <i>no</i> o <i>no sé</i> , consulte el Módulo 1 o 2. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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 <i>Sí</i> , llame al 211 o a un centro de asistencia de emergencia. Para dueños de casa, llame al (888) 995-HOPE. Consulte el Módulo 4, <i>Herramienta 5: Cuando el efectivo no alcanza.</i> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Llame al 211 o al centro de ayuda de emergencia local. Al marcar 211, las personas que necesitan ayuda son referidas a los organismos y organizaciones comunitarias apropiados y a veces se establece una conexión con ellos. ▪ Para dueños de casa, llame al 888-995-HOPE o comuníquese con el CFPB al (855) 411-CFPB (2372). Puede encontrar información sobre consejeros certificados en temas de vivienda en el sitio web del CFPB en http://www.consumerfinance.gov/find-a-housing-counselor. |

| Pregunta | Respuesta | Consejos rápidos |
|---|--|--|
| 3. ¿Está atrasado en los pagos de servicios públicos? | Si contestó <i>sí</i> , 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 <i>No</i> , consulte en el Módulo 3 la información sobre el monitoreo y manejo de ingresos variables. Llame al 211 o al centro de ayuda de emergencia local. Haga una remisión a su centro local de oportunidades para trabajadores. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tome nota de su ingreso total y sus beneficios y cuándo los recibe: Incluya sus salarios y los beneficios que recibe (como por ejemplo, los beneficios del SNAP o la asistencia con el alquiler). Si su remuneración es irregular o hay cambios de un cheque de pago al otro, utilice la cantidad que recibe en una semana cuando no trabaja horas extra. |
| 5. Cuando suceden emergencias o gastos inesperados, ¿tiene algo de dinero reservado para cubrirlas? | Si contestó <i>no</i> o <i>no sé</i> , consulte los Módulos 4 y 8. | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Piense en el gasto imprevisto más reciente que ha tenido. ¿Cuánto tuvo que gastar la última vez que su automóvil se descompuso o que sucedió algo inesperado? ▪ Lleve un registro de todo en lo que gasta dinero en una semana. ▪ Revise sus gastos y determine si puede hacer algunos cambios. ▪ Si puede, aparte una pequeña cantidad de dinero cada semana. Si normalmente recibe una devolución de impuestos, piense en establecer una meta en relación con cuánto de ese monto quiere ahorrar. |

| Pregunta | Respuesta | Consejos rápidos |
|--|--|---|
| <p>6. ¿Su dinero, sus beneficios, y otros recursos cubren todas sus cuentas y gastos de manutención?</p> | <p>Si contestó <i>No</i> o <i>No sé</i>, consulte los Módulos 4 y 5.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tome nota de su ingreso total y sus beneficios y cuándo los recibe: incluya sus salarios y los beneficios que recibe (como por ejemplo, los beneficios del SNAP o la asistencia con el alquiler). Si su remuneración es irregular o hay cambios de un cheque de pago al otro, utilice la cantidad que recibe en una semana cuando no trabaja horas extra. ▪ Tome nota de sus cuentas y las fechas de vencimiento. ▪ Tome nota del total de sus gastos: sume todos sus gastos y otros usos de efectivo (incluidos ahorros y pagos de deudas) de la semana. ▪ Si tiene suficientes ingresos y recursos durante el mes como para cubrir las cuentas, pero los recibe después de la fecha de vencimiento de las cuentas, comuníquese con las compañías para ver si es posible cambiar la fecha de vencimiento o realizar pagos quincenales. ▪ Identifique gastos en los que podría pagar menos o que podría reducir temporalmente. |

| Pregunta | Respuesta | Consejos rápidos |
|--|--|---|
| <p>7. ¿Tiene préstamos estudiantiles u otras deudas por las cuales está teniendo problemas para pagar?</p> | <p>Si contestó <i>Sí</i> o <i>No sé</i>, consulte los Módulos 6 y 4.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Haga una lista de sus deudas con el monto 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, monitoree sus gastos para ver si puede gastar menos y aumentar la cantidad que destina a pagar sus deudas. ▪ Las herramientas relativas a las opciones de pago de los créditos estudiantiles están disponibles en http://www.consumerfinance.gov/paying-for-college. ▪ Si considera que le convendría recibir ayuda con la administración de deudas, visite la Fundación Nacional para el Asesoramiento Crediticio: http://espanol.nfcc.org o busque un consejero en temas de vivienda en http://www.consumerfinance.gov/find-a-housing-counselor. ▪ Si desea hablar con un abogado sobre una demanda interpuesta para cobrarle una deuda, en la siguiente dirección de Internet encontrará información sobre cómo conseguir un abogado: http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1433/how-do-i-find-lawyer-or-attorney-represent-me-lawsuit-creditor-or-debt-collector.html. |

| Pregunta | Respuesta | Consejos rápidos |
|--|--|--|
| <p>8. ¿Su historial de crédito le ha hecho difícil adquirir un vehículo, seguro, teléfono, o empleo?</p> | <p>Si contestó <i>Sí</i> o <i>No sé</i>, consulte el Módulo 7.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Obtenga su informe de crédito anual gratuito para averiguar qué aparece en su registro de crédito en https://www.annualcreditreport.com. ▪ Para corregir errores en su registro de crédito, notifique los errores a las agencias de informes de crédito. Para obtener información sobre cómo impugnar errores en sus informes de crédito, visite: www.consumerfinance.gov/askcfpb/314/how-do-i-dispute-an-error-on-my-credit-report.html ▪ Si quiere ayuda para conseguir que se corrija un error o mejorar su crédito, revise la información y los recursos que se mencionan en el módulo 7 que pueden ayudarle a ponerse en contacto con consejeros locales especializados en temas de vivienda o crédito. |
| <p>9. ¿Tiene una cuenta en un banco o cooperativa de crédito?</p> | <p>Si contestó <i>No</i>, consulte el Módulo 9.</p> | <p>Si no tiene una cuenta y quiere abrir una, busque y compare varios bancos o cooperativas de crédito.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pregúnteles sobre: <ul style="list-style-type: none"> ▫ Su horario de atención al público y los servicios que ofrecen (como, por ejemplo, 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 abrir una cuenta y le han rechazado la solicitud, pida al banco o la cooperativa de crédito que le explique exactamente cuál fue el motivo del rechazo. Usted tiene derecho a obtener una copia del informe de crédito suyo que el banco o la cooperativa de crédito revisó antes de tomar la decisión de rechazar su solicitud. Revise el informe de crédito para ver si contiene errores. |

| Pregunta | Respuesta | Consejos rápidos |
|---|--|--|
| <p>10. ¿Cree que está gastando demasiado para obtener su dinero y usarlo para pagar facturas?</p> | <p>Si contestó <i>Sí</i> o <i>No sé</i>, consulte el Módulo 9.</p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ 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? |
| <p>11. ¿Ha tenido problemas con un producto o servicio financiero como un préstamo, cuenta bancaria, hipoteca, cobro de deudas, o informe de crédito que no ha podido resolver?</p> | <p>Si contestó <i>no</i> o <i>no sé</i>, consulte <i>Descripción General, Herramienta 1.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Usted puede presentar una queja ante el CFPB a través del sitio web: http://www.consumerfinance.gov/Complaint o al llamar al número de teléfono gratuito (855) 411-CFPB (2372) o al número de teléfono TTY/TDD (855) 729-CFPB (2372). |

Recursos

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

Para obtener recursos adicionales, visite el sitio web en español de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor:
<http://www.consumerfinance.gov/es>

Si quiere ayuda con la administración de su deuda o para mejorar su crédito, visite el sitio web en español de la Fundación Nacional para el Asesoramiento Crediticio:
<http://espanol.nfcc.org/>

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

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. 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.

MODULO 2:

Establecimiento de metas y planificación de compras importantes

¿Tiene el cliente objetivos claros?

¿Está el cliente satisfecho con su situación financiera?

| Si tiene 10 minutos con un cliente... | Si tiene 30 minutos con un cliente... | Si tiene varias sesiones con el cliente... |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 1: Herramienta de establecimiento de metas</i> | <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 1: Herramienta de establecimiento de metas</i>▪ <i>Herramienta 2: Planificación de acontecimientos de vida y compras importantes.</i> | <ul style="list-style-type: none">▪ Haga el seguimiento para ver si el cliente ha escrito sus objetivos.▪ Haga el seguimiento para ver si el cliente ha dado los pasos hacia la consecución de los objetivos.▪ Considere usar la <i>Herramienta 3: Compra de un vehículo</i> (si éste es el objetivo del cliente) |

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

- ¿Qué le gustaría cambiar de su vida?
- ¿Qué tipo de cosas quiere de la vida?

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

El establecimiento de metas ayuda a los clientes a:

- **A luchar** para hacer su futuro mejor.
- **Dar prioridad** a la forma en que gasta su dinero para que vaya hacia las cosas que a usted realmente le importan.
- **Medir y realizar un seguimiento de** su progreso hacia la obtención de las cosas que usted desea de la vida.
- **Enorgullecerse** de mejorar su vida y las vidas de sus hijos.

Acontecimientos de la vida y compras grandes

Las personas suelen posponer los ahorros para compras grandes y para los acontecimientos de la vida porque piensan que no tienen suficiente dinero para ahorrar o porque están ocupadas luchando por hacer que el dinero alcance. Consideran que no pueden pensar o preocuparse por ahorrar para metas, ni para las grandes compras o incluso para los acontecimientos de la vida en el futuro. Esto puede crear problemas financieros en el futuro. No pensar, no planificar, ni ahorrar para las compras grandes y los acontecimientos de la vida en particular, puede significar que no habrá dinero para cubrir:

- La mudanza con la pareja, el matrimonio, una separación, un divorcio o si enviuda
- El nacimiento de un hijo
- Celebraciones religiosas asociadas con los niños
- La fiesta quinceañera de una hija

- El bar mitzvah de un hijo
- La celebración de graduación de la escuela secundaria de un hijo
- Gastos de entrenamiento después de la secundaria o gastos para la educación de los niños
- La compra de un auto
- La compra de una casa
- Entrenamiento o educación para conseguir un trabajo diferente o una posición que pague más
- El comienzo de un trabajo nuevo
- Herramientas o equipos necesarios para el oficio o profesión de uno
- Gastos de boda para los hijos
- Discapacidad a corto o a largo plazo
- Enfermedad
- Pérdida de un empleo (para cubrir la brecha que los beneficios de desempleo no cubren)
- Celebración de una fecha importante como un cumpleaños o un aniversario
- Enfermedad o muerte de un miembro de la familia
- Jubilación
- Gastos finales, por ejemplo, el costo de un funeral

Algunos de estos eventos seguramente le van a ocurrir al cliente, mientras que otros tal vez nunca sucedan. Pero algunos de estos eventos son inevitables. Debido a los gastos relacionados con los acontecimientos de la vida, la gente a menudo fija metas, especialmente metas a largo plazo con respecto a estos.

Algunas metas a corto plazo pueden tomar apenas una semana, un mes o unos pocos meses para lograrlas. Los clientes también pueden tener metas a largo plazo, las que pueden llevar muchos meses o incluso años alcanzarlas. Independientemente de si son a corto o a largo plazo, la identificación y planificación de las metas pueden ayudar a una persona a lograrlas.

Los costos de los acontecimientos de la vida

¿Cuánto podría costar un acontecimiento de la vida? Aunque hay muchas variables que afectan el costo de los acontecimientos de la vida de una persona o familia, aquí constan algunos costos promedio de ciertos acontecimientos de la vida en los Estados Unidos:

- Gastos de su propio bolsillo para el parto para mujeres que tienen cobertura de seguro — \$ 3,400¹
- Gastos de su propio bolsillo asociados con el cáncer del seno — \$712/mes²
- Quinceañera — celebración de los 15 años de edad para las niñas en las familias latinas, de \$15,000 a \$ 20,000³
- El costo común para los gastos finales — \$ 10,000⁴

1. Rosenthal, Elizabeth, *Los Nacimientos en EE.UU., los más Costosos del Mundo*, NY Times, 30 de junio de 2013. Consulte http://www.nytimes.com/2013/07/01/health/american-way-of-birth-costliest-in-the-world.html?pagewanted=all&_r=0.

2. Andrew, Michelle, *Los Costos del Cáncer Pueden Ser Prohibitivos Incluso con Seguro*, Washington Post, 10 de octubre de 2011. Consulte 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, *Las Fiestas de Estas Chicas Pueden Costar Más que una Boda*, MSN Money, 9 de agosto de 2013.

4. Gibbs, Lisa and Mangal, Ismat Sarah, *Los Altos Costos de Decir A diós*, CNN Money, 9 de noviembre de 2012. Consulte <http://money.cnn.com/2012/11/01/pf/funeral-costs.moneymag>.

Cómo establecer las metas SMART

Las metas SMART tienen cinco características importantes. Son **Específicas**, **Medibles**, **Alcanzables**, **Relevantes** y con un límite de **Tiempo**. Al establecer una nueva meta, ayude al cliente a pensar en lo siguiente:

Específica

Pregúntese: ¿Quién alcanzará o se beneficiará de la meta? ¿Qué cosa específica voy a lograr? ¿Por qué es importante la meta? ¿Está la meta relacionada con cubrir los gastos de un acontecimiento de la vida?

Una meta específica tiene muchas más posibilidades de ser alcanzada que una meta general, ya que ofrece algo definido para alcanzar.

| | |
|--------------------------------|--|
| Medible | <p>Pregúntese: ¿Cuánto cuesta? ¿Cuántos? ¿Cómo sabré cuando se ha logrado?</p> <p>Usted debe ser capaz de realizar un seguimiento de su progreso hacia el cumplimiento de la meta.</p> |
| Alcanzable | <p>Pregúntese: ¿Es esta meta algo que realmente puedo alcanzar?</p> <p>Es posible que usted quiera librarse de una fuerte deuda de la tarjeta de crédito mañana o convertirse en millonario en un año, ¡pero para la mayoría de nosotros eso es un objetivo totalmente imposible! Eso no quiere decir que sus metas deban ser fáciles. Su meta puede ser una exageración para usted, pero no debería ser extrema o imposible.</p> |
| Relevante | <p>Pregúntese: ¿Esto es algo que realmente quiero? ¿Es ahora el momento adecuado para hacer esto?</p> <p>Establezca metas que le interesen y que sean una prioridad en su vida.</p> |
| Con un límite de tiempo | <p>Pregúntese: ¿Para qué fecha debe alcanzar esta meta?</p> <p>Las metas deben tener un marco de tiempo claramente definido, que incluya una fecha para la meta o una fecha límite. Esto sirve para asegurar que sean medibles y que se planifiquen las acciones para alcanzar la meta en la fecha prevista.</p> |

Aquí constan algunas esperanzas, deseos, o sueños que un cliente puede tener, y algunos ejemplos de cómo estos puede convertirse en metas firmes.

| Esperanzas, deseos, sueños | Metas Firmes |
|--|--|
| Me gustaría poder pagar todas mis facturas cada mes. | <p>Meta a corto plazo: Revisaré mi presupuesto para ver si hay formas de reducir mis gastos al final del mes.</p> <p>Meta a corto plazo: Me reuniré con el Programa de Acción Comunitaria para ver si califico para la capacitación laboral y otros beneficios al final del mes.</p> |
| Realmente quiero ahorrar algo de dinero en caso de que algo pase en el futuro y pierda mi trabajo. | Ahorraré \$50 en los próximos seis meses para iniciar un fondo de emergencia. |

| | |
|--|--|
| Quiero salir de las deudas de las tarjetas de crédito. | Pagaré \$1,000 de mi deuda en los próximos dieciocho meses. |
| Quisiera un lugar seguro y estable para criar a mis hijos. | <p>Meta a corto plazo: Durante los próximos seis meses ahorraré \$800 para el primer mes de alquiler, para poder mudarme a un apartamento nuevo.</p> <p>Meta a largo plazo: En cuatro años ahorraré \$3,000 para el pago inicial, pediré más ayuda para el pago inicial y compraré una casa.</p> |
| Me gustaría comprar un televisor nuevo. | Ahorraré \$ 400 y compraré un televisor nuevo en seis meses. |
| Me gustaría ayudar a mi hijo a ir a la universidad. | <p>Meta a corto plazo: Voy a leer a mi hijo todas las noches para demostrar que la escuela y el aprendizaje son importantes.</p> <p>Meta a largo plazo: Ahorraré \$5,000 en un fondo para pagar los gastos de enseñanza de mi hijo en diez años.</p> |

Diseño de un plan

Hablar con clientes sobre cómo lograr sus metas puede ayudarlos con sus problemas financieros. Lo siguiente puede ayudar al personal de ayuda legal al conversar sobre las metas con los clientes.

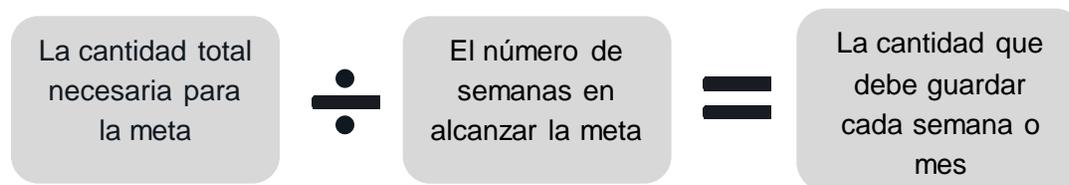
Cada meta requiere dos cosas: **compromiso** y **tiempo**. Para alcanzar las metas, los clientes también podrían necesitar:

- Información
- Herramientas
- La asistencia de un profesional
- Transporte
- Otros recursos
- Dinero

- Un plan de acción — pequeños pasos necesarios para alcanzar una meta

Para las metas que requieren dinero para alcanzarlas, los clientes querrán preguntar: ¿Cuánto tengo que apartar todas las semanas (o meses) para cumplir con mi meta?

Necesitan dos datos: la **cantidad total** necesaria para alcanzar la meta y el **número de semanas** que tienen para lograr la meta. Entonces pueden poner esa información en esta ecuación:

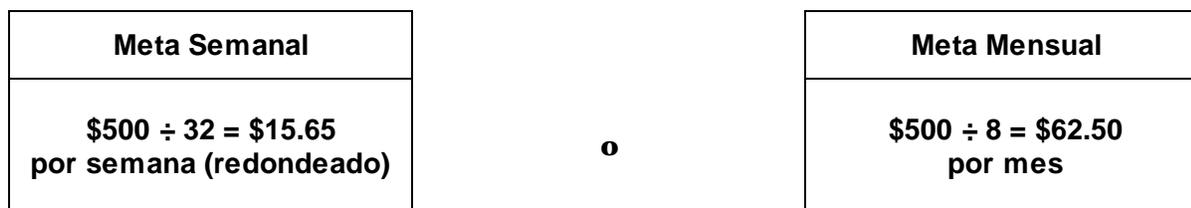


Este es un ejemplo:

Es el 1 de enero y Antón acaba de fijar una nueva meta para ahorrar \$500 en un fondo de emergencia para cuando sus hijos comiencen la escuela a finales de agosto. Él ya tiene su primer dato: la cantidad total necesaria para la meta de \$500. Para obtener el segundo dato, el número de semanas, debe contar el número de meses de enero a agosto y multiplicar por 4, (8 meses x 4 semanas), lo cual es 32 semanas.³

O, él puede utilizar el número de meses.

Él puede poner estos números en la fórmula:



³ Este cálculo está diseñado para simplificar la planificación y puede permitir que las personas alcancen sus metas más rápidamente. Además, ya que hay 35 semanas en 8 meses, pueden incumplir la meta con hasta tres semanas en el período, y aun así llegar a su meta.

Antón tendría que separar \$15.65 cada semana y \$62.50 cada mes, para tener \$500 para cuando sus hijos comiencen la escuela. Si él considera que no puede ahorrar tanto cada semana o cada mes, él podría alargar el tiempo para alcanzar su meta.

Puede que otras metas no requieran que el cliente ahorre dinero todas las semanas. Puede que requieran que el cliente consiga más información, o la ayuda de un profesional, el uso de una herramienta nueva, o un plan de acción. Por ejemplo, alguien puede tener la siguiente meta: “Quiero pagar mis cuentas a tiempo cada mes a partir del siguiente mes”.

Suponiendo que la falta de dinero no es la razón principal por la que las facturas no se pagan a tiempo, aquí hay algunos pasos que el cliente puede tomar para alcanzar esa meta:

- Recoja los estados de cuenta de las tarjetas de crédito, los estados de cuenta de los préstamos, las facturas de los servicios básicos, las facturas del teléfono y la documentación de los demás pagos que realiza cada mes.
- Resalte las cantidades de pago y las fechas de vencimiento.
- Rellene la herramienta del calendario de pago de facturas.
- Considere el uso de métodos de pago automático para algunas cuentas recurrentes o para el pago de facturas en línea.
- Configure alertas de texto o correos electrónicos en un teléfono móvil o en una computadora para recordar el pago de facturas.

Las siguientes herramientas pueden ayudar a los clientes a identificar y tomar acción para lograr sus metas. Las herramientas también pueden ayudar a los clientes a planificar las compras grandes, como un auto, si esa es la meta del cliente.

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra para fines educativos e informativos. No trata de ser un reemplazo para la orientación o asesoramiento que pueda brindar un contador certificado, asesor financiero, u otro profesional cualificado. 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 ha preparado el CFPB.

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 le ayuda a planificar y alcanzar lo que es más importante para usted. Cuando se trata de sus finanzas, las metas proporcionan la dirección para todos sus planes. Si usted no planifica ahorrar o apartar dinero para el logro de sus metas, probablemente no lo hará. Y con el fin de ahorrar o reservar dinero para sus metas, usted tiene que saber la cantidad de dinero que necesitará y para cuándo.

El logro de las metas toma tiempo e implica compromiso. Muchas metas también requieren información, ayuda de un profesional, herramientas, planes de acción, y dinero. Hay cuatro pasos en el proceso de establecimiento de metas:

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

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

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

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

Si decide hacer un presupuesto o un presupuesto de flujo de efectivo (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 “A corto plazo.” Escriba las cosas que espera, quiere, y sueña lograr en más de seis meses en la columna “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 verificación 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 concentrarse en una o dos, puede tener más posibilidades de alcanzar esas metas.

| Meta a corto plazo | |
|---------------------------|--|
| Meta: | <input type="checkbox"/> Singular <input type="checkbox"/> Medible <input type="checkbox"/> Alcanzable <input type="checkbox"/> Relevante (importante para usted) <input type="checkbox"/> Término limitado (¿hay una fecha límite?) |

| Meta a largo plazo | |
|--------------------|--|
| Meta: | <input type="checkbox"/> Singular <input type="checkbox"/> Medible <input type="checkbox"/> Alcanzable <input type="checkbox"/> Relevante (importante para usted) <input type="checkbox"/> 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 | Ponga una marca de verificación cuando complete el paso |
|--------------------|---------------------|------------------------------|---|
| | | | |
| | | | |

| Pasos para la meta | Recursos necesarios | Fecha para completar el paso | Ponga una marca de verificación cuando complete el paso |
|---------------------------|----------------------------|-------------------------------------|--|
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Paso 4: Calcule el objetivo semanal

Si necesita dinero para alcanzar sus metas, use el cuadro siguiente para averiguar la cantidad de dinero que necesita reservar cada semana.

| Metas | Cantidad necesaria | Número de semanas hasta fecha límite | Cantidad necesaria ÷ Número de semanas = Cantidad semanal |
|---|--------------------|--------------------------------------|---|
| A corto plazo | | | |
| Por ejemplo: Ahorraré \$50 en un plazo de 6 meses para comenzar a acumular un fondo de ahorros de emergencia. | \$50 | 24 semanas | $\$50 \div 24 = \$ 2$ semanales (aproximadamente \$8 mensuales) |
| 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 efectivo. Para obtener más información sobre los presupuestos de flujo de efectivo, vea el *Módulo 5: Llegar a fin de mes*. Para ideas sobre cómo encontrar dinero para ahorrar, vea el *Módulo 8: Ahorro para emergencias, facturas y metas*.

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. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 2:

Planificación de acontecimientos de la vida y compras importantes

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

- 1. Piense en los acontecimientos de la vida que probablemente experimentará y las compras importantes que podría necesitar hacer.** Si depende de un automóvil para ir a trabajar, es probable que tenga que reemplazar este vehículo en algún momento en el futuro. Si utiliza herramientas en su oficio, puede que tenga que actualizarlas o reemplazarlas de vez en cuando debido al desgaste por uso. Realice 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 (por ejemplo, una fiesta de graduación para su hija) o deba hacer compras importantes. Si su hija tiene ahora diez años de edad, su fiesta de graduación de la escuela preparatoria será dentro de unos ocho años. Si su automóvil tiene cinco años o tiene muchos kilómetros recorridos, es posible que tenga que reemplazarlo en el transcurso de los próximos cinco años o menos.
- 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 compra importante ocurrirá probablemente dentro de más de cinco años a partir del momento actual, recuerde que el costo de casi todo aumenta gradualmente con el tiempo. Este aumento se llama inflación.
- 3. Identifique posibles maneras de pagar las compras importantes o los costos de los acontecimientos de la vida.** Por ejemplo, puede pedir un préstamo para

comprar un automóvil nuevo o usado confiable. Si piensa pedir un préstamo, estudie la posibilidad de 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 celebración de la graduación de su hija, ¿puede ahorrar en el alquiler del sitio al organizar la celebración en un local de alquiler reducido o en el que no cobren alquiler, como por ejemplo, un salón comunitario en su comunidad religiosa? ¿Puede ahorrar en la comida pidiendo a sus familiares y amigos que le ayuden a preparar la comida en lugar de contratar a una compañía de servicio de banquetes?



Hoja de cálculo para la planificación de acontecimientos de la vida y compras importantes

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

| | 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 |
|--------------------------------------|--|---|-------------------------|--|
| 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 | | | | |

| | 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 |
|----------------------------------|--|---|-------------------------|--|
| Más de 20 años a partir de ahora | | | | |

Utilice la Herramienta 1: Herramienta de establecimiento de metas para calcular el dinero que necesita reservar semanal o mensualmente para alcanzar esta meta.

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. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 3:

Compra de un vehículo

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

Cuando compra un automóvil, usted puede:

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

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

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

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

- Su historial de crédito
- Su puntaje de crédito

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 se deprecia y vale menos debido al desgaste.

- El precio del vehículo que está comprando

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

Compare opciones de préstamos antes de comprar el automóvil

Si decide comprar un automóvil, puede acudir a varios bancos, cooperativas de crédito u otros prestamistas para obtener un préstamo pre-aprobado. Obtenga esa pre-aprobación antes de ir a comprar el vehículo y llévesela cuando vaya a comprarse el automóvil. El 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, acumular sus solicitudes en un breve período puede minimizar el efecto en su puntaje de crédito. Cualquier efecto negativo será pequeño, mientras que los beneficios de buscar varias opciones podrían ser grandes.

Cuando compare préstamos, asegúrese de comparar todos los términos. Si usted recibe ofertas competitivas de distintos prestamistas, incluyendo un concesionario que le ofrece financiamiento, debe evaluar detenidamente los términos de los préstamos, *tales como el monto financiado y el plazo del préstamo*. Algunos prestamistas pueden decirle que pueden ajustar los pagos mensuales para que se adapten mejor a su presupuesto, pero tenga en cuenta que si se reducen los pagos mensuales, se alarga la duración del préstamo. Eso puede significar que todavía esté pagando el préstamo de este automóvil cuando ya quiera comprar uno nuevo.

Decida la cuota inicial

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

Austin puede comprar un automóvil 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 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 pagara 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 préstamo para adquirir un automóvil 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

Si tiene una queja como consumidor, visite:

<http://www.consumerfinance.gov/complaint>

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 Fundación Nacional para el Asesoramiento Crediticio:

<http://espanol.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 web en español de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor:

<http://www.consumerfinance.gov/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.

MÓDULO 3:

Seguimiento y manejo de ingresos y beneficios

¿Tiene el cliente ingresos suficientes?

| Si tiene 10 minutos con un cliente... | Si tiene 30 minutos con un cliente... | Si tiene varias sesiones con el cliente... |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 1: Localizador de ingresos y recursos</i> | <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 2: Maneras de recibir ingresos y beneficios: Conozca sus opciones</i>▪ <i>Herramienta 3: Maneras de aumentar ingresos y recursos</i> | <ul style="list-style-type: none">▪ Las tres herramientas |

Ingresos

Los clientes de ayuda legal a menudo luchan por hacer que el dinero les alcance debido a recursos e ingresos limitados. Pero, la ayuda que reciben estos clientes con el manejo de sus ingresos y recursos financieros, les sirve para lograr la estabilidad financiera. Según el Servicio de Impuestos Internos, los **Ingresos del Trabajo** incluyen todos los ingresos imponibles y el salario que una persona recibe del trabajo o de ciertos pagos por incapacidad. Ejemplos de **ingresos que no son Ingreso del Trabajo** incluyen ingresos de jubilación, beneficios del Seguro Social, desempleo, pensión alimenticia y manutención de los hijos, así como ingresos recibidos por trabajo mientras uno está encarcelado.

Los ingresos pueden ser:

- **Regulares:** esto significa que entran al hogar conforme a una programación y en una cantidad con las que el cliente puede contar. Tenga en cuenta que los ingresos y los beneficios pueden ser temporales (como con un programa de beneficios que proporciona asistencia durante un determinado periodo de tiempo) o indefinidos (como en el caso de un trabajo que no tiene fecha de finalización).
- **Irregulares:** no son predecibles.
- **De temporada:** Se recibe solo durante algunos meses del año.
- **De una sola vez:** Solo se recibe una sola vez al año (el reembolso de impuestos, por ejemplo).

El manejo de los ingresos puede ser muy difícil si son irregulares, de temporada, o si entran sólo una vez. Las personas no pueden saber cuándo ni cuánto dinero va a ingresar. Las cuentas y los gastos, sin embargo, continúan. El alquiler hay que pagarlo todos los meses aunque no entren los ingresos.

Herramienta 1: Localizador de los ingresos y recursos puede ayudarle a calcular qué ingresos y recursos obtiene el cliente cada semana y si los ingresos de un cliente son regulares, irregulares, de temporada o si ocurren una sola vez al año. Este es el primer paso para planificar el manejo de los ingresos con el fin de cubrir los gastos durante los meses en los que podría no recibir ingresos. Este es también un paso importante en la creación de un presupuesto de movimiento de fondos, que se explica en el *Módulo 5: Llegar a fin de mes*.

Si el cliente quiere centrarse en maneras de aumentar sus ingresos, utilice *Herramienta 2: Maneras de recibir ingresos y beneficios: Conozca sus opciones*.

Deducciones del salario

Hay dos tipos de **deducciones** del salario:

- **Obligatorias**, lo que significa que tienen que ser sacadas.
- **Voluntarias**, lo que significa que son opcionales.

Mientras que a algunos clientes, como obreros o trabajadores independientes, no se les saca una cantidad de la paga, a la mayoría sí se les saca. Las deducciones obligatorias por lo general incluyen:

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

Las deducciones voluntarias pueden incluir:

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

Si el cliente trabaja por cuenta propia o bajo contrato, normalmente no le hacen deducciones del pago. El individuo es responsable de todos los impuestos y debe pagarlos en su totalidad y a tiempo para evitar las multas.

⁴ Los aportes de FICA y Medicare son correctos a partir de noviembre de 2014.

Embargos de salarios

Si el cliente tiene deudas pendientes y el acreedor lo demanda por dicha deuda y gana, el acreedor puede tratar de cobrar la deuda mediante el embargo de sus salarios. Esto significa que el acreedor obtiene una orden judicial y se la envía al empleador, quien deberá remitir al acreedor una parte de su sueldo (a menos que la ley proteja el salario contra embargos).

Si el cliente no recuerda haber sido demandado por una deuda pendiente y no sabe por qué le están embargando el salario, éste puede pedirle a su empleador una copia de la solicitud de embargo de salarios. La solicitud debe incluir la información de contacto del acreedor. Sus salarios también pueden ser retenidos o embargados para pagar por la manutención de hijos, préstamos educativos, impuestos atrasados u otros montos adeudados a una agencia del gobierno. Las solicitudes de embargo de salarios deben incluir también información sobre el tipo de deuda.

La ley federal limita los embargos de salarios

Por lo general, la ley federal limita los embargos de salarios de forma tal que los consumidores puedan tener ingresos suficientes para vivir, incluso en el caso de que sus salarios sean embargados. En algunos estados, las leyes disponen más límites que permiten a los consumidores tener más ingresos.

Conforme a la ley federal, los embargos de sueldos están limitados a la menor cantidad entre:

- El 25 % del ingreso disponible
 -
- La cantidad de los ingresos semanales de una persona por encima de lo equivalente al salario mínimo federal, fijado en \$7.25, multiplicado por 30 ($\$ 7.25 \times 30 = \$ 217.50$).⁵

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

- El 25% de su ingreso disponible sería **\$75.00**

⁵ Tenga en cuenta que el salario mínimo federal está sujeta a cambios. Consulte <http://www.dol.gov> para obtener actualizaciones.

- La cantidad por la que los ingresos semanales de una persona superen 30 veces la cantidad que iguala el salario mínimo federal de \$7,25 es \$82,50, calculada de la siguiente manera:

- Salario mínimo ($\$7.25$) x 30 = \$217.50

$$\$300 - \$217.50 = \mathbf{\$82.50}$$

En este ejemplo, la ley federal limita el embargo de salarios a \$75.00, porque \$75.00 es una cantidad menor que \$82.50.

Todas las deducciones obligatorias están protegidas contra embargo. Las deducciones obligatorias son:

- Los impuestos federales, estatales y locales
- Las contribuciones a FICA

Las deducciones voluntarias no están protegidas contra embargo. Las deducciones voluntarias son deducciones directas que usted elige por su cuenta. Pueden incluir contribuciones hechas antes de descontar los impuestos a su cuenta de gastos flexible, su cuenta de ahorros para gastos médicos o su cuenta de ahorros para la jubilación.

Embargo de beneficios federales y de pagos de manutención

Por lo general, los pagos del Seguro Social, incapacidad, jubilación, manutención infantil y manutención conyugal están protegidos contra embargos. Pero si usted tiene una deuda con el gobierno federal, por ejemplo por un préstamo educativo o impuestos atrasados, el gobierno podría embargarle dichos pagos. Aun así, existen límites que se aplican a las cantidades que el gobierno federal puede embargar por una deuda que se tenga con el gobierno.

Si la persona enfrenta el embargo de sus ingresos o beneficios, la persona debe considerar consultar a un abogado. Esto puede ayudarle a dicha persona a entender sus responsabilidades y derechos legales y así podrá tomar medidas para proteger sus derechos si fuera necesario.

La persona podría estar calificada para recibir servicios legales gratuitos a través de ayuda legal (ubique las oficinas de ayuda legal en cada estado en <http://lsc.gov/find-legal-aid> o <http://www.lawhelp.org>) o también puede haber un servicio que recomiende abogados en el sector.

Los militares pueden obtener asistencia legal a través de la oficina de su Abogacía General (JAG, por sus siglas en inglés). Pueden buscar la oficina local de su JAG en <http://legalassistance.law.af.mil/content/locator.php>.

Si la deuda que tiene la persona es con el gobierno o por 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 la persona consulte con un abogado.

Programas de beneficios públicos

Muchos programas de ayuda legal juegan un papel importante al ayudar a las personas a obtener o retener ciertos beneficios públicos de los gobiernos locales, estatales, tribales o federal. Los programas de beneficios a menudo están diseñados para ayudar a los individuos y las familias que no cuentan con recursos a cubrir sus gastos básicos, y a menudo son temporales.

Hay dos categorías principales de los programas de beneficios públicos — los que proporcionan beneficios independientemente de los ingresos y aquellos que limitan la asistencia a personas con ingresos bajos o moderados. La primera categoría de programas incluye los programas de seguro social importantes como el Seguro Social, seguro de desempleo y Medicare. Los programas en la segunda categoría se refieren a menudo a los programas que se conceden en función de las necesidades económicas (“means-tested”).⁶

Algunos programas ofrecen ayuda en efectivo; por ejemplo, asistencia temporal para familias necesitadas (TANF, por sus siglas en inglés); además hay otros programas para ciertos tipos de beneficios específicos; por ejemplo, el Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP, por sus siglas en inglés), antes conocidos como cupones de alimentos. Los beneficios que se reciben para usos específicos pueden utilizarse sólo para esos fines. Para obtener más información acerca de diversos beneficios disponibles por estado, visite <http://www.benefits.gov>.

⁶ Centro para Prioridades Políticas y Presupuestarias, *Beneficios Públicos: Alivio de la Pobreza y Cómo Garantizar la Cobertura Médica*, Agosto de 2005. Consulte <http://www.cbpp.org/cms/?fa=view&id=508>.

Las personas y las familias pueden obtener beneficios sólo si los solicitan y cumplen con los requisitos para recibirlos. Algunos programas son financiados por el gobierno federal y administrados por los estados. Otros son administrados directamente por el gobierno federal, por ejemplo, el Seguro Social. Para muchos beneficios, los clientes tienen derecho a aplicar en su propio idioma. Consulte <http://www.lawhelp.org/resource/your-right-to-assistance-in-your-language-bas> para obtener más información. Para la mayoría de los programas de beneficios que comprueban los recursos, la elegibilidad se basa en:

- Ingresos
- Las circunstancias: si el cliente tiene dependientes o si la persona tiene alguna discapacidad, por ejemplo
- Activos: por ejemplo, ahorros, un automóvil (o más de uno), dinero en inversiones

Los beneficios son importantes recursos financieros que cubren los gastos de vida, por lo cual es importante que los clientes hagan un seguimiento de los beneficios en la misma manera en que hacen el seguimiento de los ingresos. Tener beneficios también puede liberar efectivo para pagar otros gastos de manutención que no estén cubiertos en general por los beneficios, tales como:

- Servicios públicos
- Gasolina para un automóvil
- Arreglos de automóvil
- Servicio de teléfono celular
- Pago de deudas

Recibo de ingresos y beneficios

Hay diferentes maneras de recibir los ingresos y beneficios. En algunas situaciones, las personas no tienen opción. Por ejemplo, algunos de los beneficios públicos debe recibirlos mediante una transferencia electrónica, en cuyo caso los beneficios se depositan directamente en una tarjeta EBT o cuenta bancaria. Algunos empleados pueden recibir su pago mediante un cheque de pago tradicional. Un consumidor puede recibir sus ingresos o beneficios de una o más de las siguientes maneras:

- Efectivo
- Cheque de papel
- Cheque de nómina
- Depósito directo (en una cuenta de ahorros, cuenta de cheques o tarjeta de prepago)
- Tarjeta de nómina (tarjeta de prepago contratada por el empleador)
- Tarjetas de beneficios del gobierno (tarjeta de prepago contratada por un organismo del gobierno)

En algunos estados, la gente puede recibir sus beneficios de desempleo y otros beneficios del gobierno mediante una tarjeta de prepago.⁷ En lugar de recibir cheques, eligen recibir una tarjeta y cada mes el monto del beneficio se carga a la tarjeta. El gobierno federal también le permite recibir determinados beneficios federales, tales como los beneficios a los veteranos o los beneficios del Seguro Social, mediante depósito en su cuenta de cheques o de ahorros, o en una cuenta prepagada que esté asegurada por el gobierno federal.

Si se pierde o le roban la tarjeta de beneficios, el cliente debe llamar al número que figura en el estado de cuenta o utilizar un formulario en línea para denunciar el hecho inmediatamente. Si no puede encontrar un estado de cuenta, el cliente puede llamar a la agencia que le proporciona el beneficio. El teléfono al que deba llamar dependerá de la agencia emisora. Si otra persona utiliza el número de tarjeta y su número PIN, existe la posibilidad de que no le reembolsen esos beneficios.

La cantidad que le pueden cobrar en cargos por usar una tarjeta de beneficios depende del contrato entre el organismo gubernamental y la institución financiera que proporcione la cuenta de la tarjeta. Los clientes deben asegurarse de leer el acuerdo del titular cuidadosamente antes de usar la tarjeta.

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra para fines educativos e informativos. No trata de ser un reemplazo para la orientación o asesoramiento que pueda brindar un contador certificado, asesor financiero, u otro profesional cualificado. 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 ha preparado el CFPB.

⁷ Algunos estados también distribuyen la manutención de menores mediante una tarjeta prepagada.

Herramienta 1:

Localizador 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 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 el ingreso es:

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

Normalmente es más fácil realizar un seguimiento del *ingreso neto*, ya que ese es el dinero que realmente tiene disponible para pagar sus gastos básicos. El ingreso neto es su ingreso bruto menos los impuestos y otras deducciones. El *ingreso bruto* es lo que usted gana antes de descontar los 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 los totales de cada semana para obtener el total mensual.
 - Obtenga el total por fuente sumando cada fila.
 - Coloque una marca de verificación en la columna que mejor describa el ingreso: regular, irregular, de temporada o de única vez.



Ingresos para el mes de: _____

En esta hoja de cálculo, escriba el ingreso neto que ha obtenido en cada categoría.

- Sume cada columna para obtener los totales de ingresos semanales. Sume los totales de cada semana para obtener el total mensual.
- Obtenga el total por fuente sumando cada fila.
- Coloque una marca de verificación en la columna que mejor describa el ingreso: regular, irregular, de temporada o de única vez.

| | Semana 1 _/_/_ | Semana 2 _/_/_ | Semana 3 _/_/_ | Semana 4 _/_/_ | Total por fuente | <i>Regular</i> | <i>Irregular</i> | <i>De temporada</i> | <i>De única vez</i> |
|---|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|---------------------|----------------|------------------|-------------------------|-------------------------|
| Trabajo | | | | | | | | | |
| Segundo trabajo | | | | | | | | | |
| Ingresos de trabajo independiente | | | | | | | | | |
| SNAP | | | | | | | | | |
| TANF | | | | | | | | | |
| Seguro Social/SSI | | | | | | | | | |

| | Semana 1 _/_/___ | Semana 2 _/_/___ | Semana 3 _/_/___ | Semana 4 _/_/___ | Total por fuente | Regular | Irregular | De temporada | De única vez |
|--|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|---------|-----------|-----------------|-----------------|
| Seguro de discapacidad (SSDI) y beneficios a veteranos | | | | | | | | | |
| Pago de cuidado infantil | | | | | | | | | |
| Manutención infantil | | | | | | | | | |
| Regalo | | | | | | | | | |
| Reembolso de impuestos | | | | | | | | | |
| Otro | | | | | | | | | |
| Total semanal | | | | | | | | | |

Una vez que haya hecho seguimiento de sus ingresos, asegúrese de añadirlos a su presupuesto o al presupuesto de flujo de efectivo. Para obtener más información sobre los presupuestos de flujo de efectivo, 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, números de cuenta; que tenga bajo llave copias completas y que cifre copias electrónicas completas de la herramienta que contienen información personal y financiera; y que destruya las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no las necesite.

Herramienta 2:

Maneras de recibir los ingresos y beneficios: Conozca sus opciones

Los sueldos, salarios y beneficios públicos 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 método tiene sus ventajas y desventajas en relación con la comodidad, la seguridad y los cargos.

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

Encierre en un círculo las opciones que usted considere que pueden ser buenas para usted.

Efectivo

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

Cheque de papel

| Definición | Beneficios | Riesgos | Consejo |
|--|---|---|--|
| <p>Cheque de papel extendido a nombre de una persona para pagarle el sueldo, el salario o beneficios</p> | <p>Los ingresos se pueden depositar en una cuenta de ahorros o de cheques o en una tarjeta de prepago.</p> <p>Si usted no tiene una cuenta bancaria, algunos bancos y cooperativas de crédito no cobran nada por cambiar cheques de cuentas de su institución. De lo contrario, tendrá que pagar un servicio de cobro de cheques para cambiarlos.</p> | <p>Las cuentas de bancos y cooperativas de crédito son a veces la única manera gratuita de cobrar cheques.</p> <p>Si usted no tiene una cuenta, a menos que el banco o la cooperativa de crédito de su empleador cambien 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.</p> <p>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.</p> <p>Es posible que no todos los empleadores y organismos del gobierno lo ofrezcan.</p> | <p>Si usted cobra sus cheques en una agencia de cambio de cheques, estas agencias pueden tratar de ofrecerle un préstamo de día de pago (<i>préstamo sobre el sueldo o payday loan</i>) o servicios de transferencia de dinero. Estos servicios pueden ser muy costosos; si está pensando en utilizarlos, asegúrese de conocer los costos.</p> |

Depósito directo

| Definición | Beneficios | Riesgos | Consejo |
|--|---|---|--|
| <p>El sueldo o salario del empleado o el beneficio del gobierno se envían 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.</p> | <p>Usted corre un riesgo menor de sufrir pérdidas o robos en comparación con llevar dinero en efectivo o un cheque, porque los fondos se envían directamente a una cuenta en un banco o una cooperativa de crédito.</p> <p>Los fondos por lo general están disponibles para que los pueda utilizar inmediatamente.</p> <p>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 en un banco o una cooperativa de crédito, la tarjeta de débito o la tarjeta de cajero automático asociada a la cuenta tiene medidas de protección completas para el consumidor en relación con los fondos tomados por error o robados.</p> <p>Muchos empleadores le permiten repartir el depósito entre una cuenta de cheques y una cuenta de ahorros, lo que puede ayudarle a ahorrar.</p> <p>No hay cargos por cambiar cheques.</p> <p>Muchos bancos y cooperativas de crédito también ofrecen cuentas de cheques/de ahorros sin cargos mensuales si usted programa el servicio de depósito directo.</p> | <p>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.</p> <p>Pueden cobrarle cargos si extiende cheques o utiliza la tarjeta de débito sin fondos suficientes</p> <p>Es necesario ir a un cajero automático para sacar efectivo u obtener devoluciones en efectivo en comercios minoristas.</p> <p>Es posible que no todos los empleadores y organismos del gobierno lo ofrezcan.</p> | <p>Pregunte a su empleador cómo hacer los arreglos para que le pague a través de depósito directo. Si recibe su sueldo o salario a través de depósito directo, su dinero a menudo estará disponible el mismo día de pago. Tenga en cuenta los cargos que le pueden cobrar por el uso del servicio de cajero automático. Por lo general, puede evitar los cargos de cajero automático si utiliza los cajeros automáticos de su propio banco o cooperativa de crédito.</p> |

Tarjeta de nómina y tarjeta de beneficios del gobierno

| Definición | Beneficios | Riesgos | Consejo |
|--|---|---|--|
| <p>Tarjetas prepagadas contratadas por un empleador u organismo del gobierno, a través de la cual las personas acceden a su sueldo o salario o, en el caso de los organismos del gobierno, a través de la que quienes reciben beneficios pueden acceder a los pagos de beneficios.⁸</p> | <p>Son más seguras y con mayor protección que llevar dinero en efectivo o cheques.</p> <p>Estas tarjetas tienen medidas de protección completas en relación con los fondos tomados por error o robados.</p> | <p>Posibles cargos por inactividad y servicios.</p> <p>Pueden cobrarle cargos si utiliza la tarjeta sin fondos suficientes.</p> <p>Es necesario ir a un cajero automático para sacar efectivo u obtener devoluciones en efectivo en comercios minoristas.</p> | <p>Pregunte sobre las comisiones por usar la tarjeta de nómina o la tarjeta de beneficios del gobierno. Su empleador puede exigirle que acepte recibir su sueldo o salario por medios electrónicos; sin embargo, debe darle la posibilidad de escoger entre una tarjeta de nómina y el depósito directo a una cuenta en un banco o una cooperativa de crédito (o una tarjeta prepagada) que usted elija.</p> |

⁸ La disponibilidad de tarjetas de beneficios del gobierno, así como también sus costos y demás detalles varían de un estado a otro y de un programa a otro.

Tarjetas de transferencia electrónica de beneficios (EBT)

| Definición | Beneficios | Riesgos | Consejo |
|---|--|---|--|
| Estas tarjetas sustituyen a los beneficios basados en papel para programas basados en necesidades como el programa de Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF), el Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP), Programa de Bebés, Niños y Mujeres (WIC) y otros programas. ⁹ | Se utiliza exactamente igual que una tarjeta de débito o de prepago. | No todos los comerciantes aceptan estas tarjetas. Algunas tarjetas de beneficios del gobierno están sujetas a cargos. Ciertas tarjetas carecen de medidas de protección completas en relación con los fondos tomados por error o robados. | 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 seguimiento a su saldo. |

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.

⁹ La disponibilidad de tarjetas EBT, así como también sus costos y demás detalles varían de un estado a otro y de un programa a otro.

Herramienta 3:

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

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

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

A veces puede obtener más ingresos o recursos de manera *regular*. Esto incluiría obtener un trabajo de tiempo parcial, solicitar beneficios para los que puede que usted califique o iniciar un pequeño negocio.

Aumentar los ingresos a través de programas de desarrollo de la fuerza laboral

Una manera que podría ayudarle a aumentar sus ingresos en el largo plazo es adquirir las habilidades que se requieren para obtener un puesto de gran demanda asistiendo a un programa local de desarrollo de la fuerza laboral. Los programas de desarrollo de la fuerza laboral ofrecen entrenamiento para el desarrollo de habilidades que pueden ayudarle a prepararse para desempeñar otro puesto en el lugar donde trabaja actualmente o en otra compañía u organización. Estos programas se ofrecen a través de 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 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 un centro de empleo (*American Job Center*) para 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 de empleo cerca de usted, visite:

<http://www.servicelocator.org>. También puede visitar <http://www.careeronestop.org> para buscar herramientas e información en línea.

Es probable que su estado también tenga un sitio web o portal de carreras o desarrollo de la fuerza laboral. Allí podrá encontrar evaluaciones de intereses y habilidades en línea, así como también enlaces a entrenamiento en persona 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 opciones que pueden funcionarle y utilice esto como un plan para aumentar el efectivo, los ingresos y otros recursos.

Actividad realizada una sola vez

| Coloque un visto 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 |
|--|--|---|
| | Realizar una venta de garaje/patio. | |
| | Vender artículos en línea. | |

| Coloque un visto 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 |
|--|--|---|
| | Reclamar créditos tributarios si califica para recibirlos. | |
| | Otra: | |

Ingresos regulares

| Coloque un visto 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 |
|--|--|---|
| | Pedir un aumento o más horas en el trabajo actual. | |
| | Cambiar la retención tributaria (si por lo general recibe un gran reembolso de impuestos). | |
| | Conseguir un trabajo a tiempo parcial. | |
| | Hacer trabajos ocasionales (cuidar niños, hacer trabajos de jardinería, hacer diligencias para alguien, etc.). | |
| | Si es elegible, solicitar beneficios públicos (TANF, SNAP, Medicaid, vivienda pública). | |
| | Alquilar una habitación en su casa, si está permitido en su comunidad. | |
| | Comenzar un pequeño negocio de tiempo parcial o usar su talento o pasatiempos para hacer artículos para la venta en línea. | |
| | Buscar en Internet oportunidades de buena reputación para prestar servicios a otras empresas. | |
| | Otra: | |

A largo plazo

| Coloque un visto 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 |
|---|--|--|
| | Buscar oportunidades de entrenamiento o educación que aumenten su salario en el trabajo actual o le ayuden a conseguir un mejor trabajo. | |
| | Otra: | |

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



Recursos

Si tiene una queja como consumidor, visite:

<http://www.consumerfinance.gov/complaint>

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 sufre las consecuencias de un desastre natural, visite el siguiente sitio para obtener más información:

<https://www.disasterassistance.gov>

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://bhpr.hrsa.gov/shortage/hpsas/primarycareoffices.html>

Si quiere ayuda con el manejo de su deuda o la reconstrucción de su crédito, visite la Fundación Nacional para el Asesoramiento Crediticio:

<http://espanol.nfcc.org>

Para obtener recursos adicionales, visite el sitio en Internet de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor:

<http://www.consumerfinance.gov/AskCFPB>

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. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

MÓDULO 4:

Pago de cuentas y otros gastos

¿Paga el cliente las facturas en su totalidad y a tiempo cada mes?

| Si tiene 10 minutos con un cliente... | Si tiene 30 minutos con un cliente... | Si tiene varias sesiones con el cliente... |
|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 1: Rastreador del gastos</i> | <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 3: Elegir maneras de pagar las facturas: conozca sus opciones</i>▪ <i>Herramienta 4: Estrategias para reducir los gastos</i>▪ <i>Herramienta 5: Cuando el efectivo no alcanza: priorizar las facturas y planificar el gasto</i> | <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 2: Calendario de cuentas</i> |

El gasto

Las personas que están en buena salud financiera gastan menos de lo que ganan. Pero dicha orientación podría no ser útil para la gente que tal vez no tiene suficientes ingresos y recursos financieros para pagar sus cuentas y gastos. Para otros, puede ser un desafío encontrar un equilibrio entre sus prioridades personales y sus expectativas culturales. Si los ingresos de una persona provienen de un trabajo de temporada o irregular, puede que alcance a cubrir todo

cuando está trabajando, pero podría tener dificultades para cubrir los gastos en los meses o semanas que no trabaja.

¿Adónde va a parar el dinero?

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

- **Las necesidades son las cosas que las personas deben tener para vivir.** Vivienda y servicios básicos, alimentos, ropa y transporte son algunos ejemplos de necesidades. La dificultad con las necesidades, sin embargo, es que hay una amplia gama de opciones de vivienda y servicios públicos, alimentos, ropa y transporte.
- **Las obligaciones son esas cosas que un individuo debe pagar porque debe dinero o porque le han ordenado que pague a alguien.** Las deudas son ejemplos de obligaciones. La manutención y la pensión alimenticia así como los fallos judiciales son también ejemplos de obligaciones.
- **Los deseos son las cosas de las cuales una persona puede sobrevivir sin tenerlas.** Por ejemplo, mientras que un vehículo fiable para llegar al trabajo es una necesidad, un automóvil nuevo con funciones de alto valor es a la vez una necesidad y un deseo.

Poder separar las necesidades, obligaciones y deseos puede empoderar a los clientes a recortar aquellas cosas que consideran como opcionales en su vida. **El empoderamiento financiero trata de proporcionar a las personas ciertas opciones para ayudarles a tomar decisiones por sí mismas.**

Para ayudar al cliente a obtener un panorama claro de cómo él/ella actualmente utiliza el dinero y los recursos financieros, utilice la *Herramienta 1: Localizador de gastos*. Para obtener ideas específicas para hacer recortes en los usos del dinero y los recursos financieros, utilice la *Herramienta 4: Estrategias para reducir los gastos*.

La planificación y el pago de las facturas

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

obligaciones tienen una fecha de pago fija, y si los clientes se retrasan en el pago, incluso en apenas unos pocos días, probablemente tendrán que pagar un cargo adicional y arriesgarán anotaciones negativas en su historial de crédito. Los clientes pueden evitar cargos por pagos atrasados y otras consecuencias de los retrasos o por las faltas de pago al:

- Escribir las cuentas regulares que tienen.
- Elaborar un calendario de pago de cuentas en el que puedan ver cuando tienen que hacer los pagos.

Herramienta 2: Calendario de cuentas puede ayudar al cliente a visualizar lo que debe y cuándo. Si los clientes usan un teléfono inteligente, mensajes de texto o correo electrónico, quizá prefieran explorar los servicios de recordatorio y aplicaciones para el pago de facturas. Estos servicios pueden enviarles recordatorios al momento de pagar sus facturas.

Otro aspecto del pago de las cuentas es la manera en que se pagan las facturas. En general, uno puede pagar las facturas mediante:

- Efectivo
- Giros postales
- Cheques
- Tarjetas de crédito
- Débito automático
- Pago de facturas en línea o por teléfono móvil

Herramienta 3: Elegir maneras de pagar las facturas: conozca sus opciones puede ayudar a una persona a decidir qué método de pago de facturas funcionará. Por ejemplo, si el cliente

Los copagos

Muchos proveedores de salud requieren un copago (o “co-pay”) al momento del servicio. La cantidad es fijada por la compañía de seguro, dental o de visión del cliente. Indique a los clientes que revisen sus tarjetas de seguro o los sitios web de la compañía de seguro para ver las cantidades de sus copagos. Las cantidades pueden variar según el motivo de la visita (enfermedad/chequeo médico) y tipo de proveedor (atención primaria/especializada).

prefiere pagar sus facturas en persona mediante dinero en efectivo, ella tendrá que ir a un lugar donde pueda hacerlo, lo que le costará tiempo y dinero para la gasolina. Si ella usa como método el pago automático de facturas desde su cuenta de cheques, ahorrará tiempo, pero ella tendrá que asegurarse de que tiene suficientes fondos en la cuenta para cubrir el pago automático. En caso contrario, ella podría tener que pagar un cargo por sobregiro.

Al considerar las ventajas y desventajas de cada método de pago de facturas, el cliente puede sentirse empoderado para tomar decisiones que pueden ayudarlo a ahorrar tiempo o dinero, evitar cargos adicionales o innecesarios, y crear un registro confiable de pago de facturas. Este registro puede aumentar la capacidad de las personas para acceder a un crédito.

Los gastos imprevistos

El manejo de los gastos inesperados y periódicos puede poner presión en el presupuesto de una persona y causar tensión. Estos son algunos ejemplos de **gastos imprevistos**:

- Costo de una salida escolar para uno de sus hijos
- Herramientas o gastos imprevistos relacionados con el trabajo
- El costo de asistir al funeral de un amigo o familiar en otro estado
- Arreglos del automóvil o el hogar
- Gastos relacionados con el cuidado de la salud ocasionados por una enfermedad o lesión

Los **gastos periódicos** son diferentes. Estos gastos esporádicos a menudo son predecibles, pero pueden ser difíciles de manejar si el cliente no se prepara para ellos. Algunos gastos **periódicos** comunes son:

- Primas del seguro del automóvil
- Primas del seguro de vida
- Primas del seguro de arrendatario
- Impuestos (si el cliente debe dinero)
- Impuestos a la propiedad
- Gastos relacionados con celebraciones

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

Cuando el efectivo no alcanza

Incluso después de que un cliente haya hecho un seguimiento de sus gastos y haya encontrado algunas maneras de reducirlos para hacer que el dinero alcance (*Herramienta 1 y Herramienta 4*), es posible que dicho cliente se quede sin dinero para pagar sus cuentas. El cliente es responsable de pagar todas las obligaciones a tiempo. Pero cuando realmente no tenga suficiente dinero para cubrir sus obligaciones y gastos básicos, puede que el cliente tenga que hacer un plan a corto plazo para que el dinero le alcance hasta el fin de mes.

A veces el plan pueda ser pagar algunas cuentas tarde o dejar de pagar una factura. Cuando los cobradores llaman y el cliente esté tratando de decidir cuál de sus obligaciones paga primero, a veces puede parecer más fácil pagar al cobrador que más llama, pero éste 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 a largo plazo es asegurarse de que el cliente entienda las consecuencias de retrasar el pago de algunas facturas. Consulte la lista que aparece abajo.

| Acción | Algunas de las posibles consecuencias |
|---|--|
| Cinco días de atraso con la fecha de vencimiento de su alquiler | <p>Pagar el cargo por retraso como se indica en el contrato de préstamo.</p> <p>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).</p> <p>Crear tensión en la relación con el arrendador.</p> <p>Crearle tensión a usted.</p> |

| | |
|---|--|
| No hacer el pago de su vehículo | <p>Pagar el cargo por retraso como se indica en el contrato de préstamo.</p> <p>Arriesgarse a crear un patrón de retraso en el pago, lo que podría ocasionar el embargo de su vehículo.</p> <p>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.</p> <p>Arriesgarse a tener anotaciones negativas en sus informes de crédito y a un descenso en sus puntajes de crédito.</p> |
| No paga la factura de la electricidad | <p>Pagar la multa.</p> <p>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.</p> <p>Podría recibir una anotación negativa en sus informes de crédito.</p> <p>Arriesgarse a un descenso en sus puntajes de crédito.</p> <p>Si usted se retrasa durante varios meses, le pueden cortar la electricidad. Para que le devuelvan el servicio, tendrá que ponerse al día con los pagos y además pagar una cuota de reconexión del servicio.</p> |
| Dejar de hacer un pago en la tarjeta de crédito | <p>Pague el cargo por retraso como se indica en el contrato de la tarjeta de crédito.</p> <p>Arriesgarse a un aumento en la tasa de interés sobre lo que debe (si tiene 60 días de retraso).</p> <p>Arriesgarse a un aumento en la tasa de interés sobre las nuevas compras.</p> <p>Arriesgarse a tener anotaciones negativas en sus informes de crédito y a un descenso en sus puntajes de crédito.</p> |

Por último, después de haber examinado las consecuencias de no pagar las facturas o pagarlas con retraso, y después de haber llamado a sus acreedores, el cliente puede hacer 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 ayudarlo a proteger en primer lugar los gastos asociados a la obtención de un ingreso. Si el cliente no paga estos costos, éste puede poner en peligro su capacidad de ganar el dinero que necesita para pagar sus cuentas.

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra para fines educativos e informativos. No trata de ser un reemplazo para la orientación o asesoramiento que pueda brindar un contador certificado, asesor financiero, u otro profesional cualificado. 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 ha preparado el CFPB.

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 saben 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, es necesario que se comprometa y siga estos tres pasos:

1. **Lleve un registro de todo aquello en lo que gasta dinero en una semana, dos semanas o un mes.** Lo mejor es hacerlo un mes, porque así incluirá todos sus ingresos y facturas. Sin embargo, mantenerse al día con el seguimiento durante todo un mes puede ser un gran desafío.
2. **Analice sus gastos.** Vea cuánto gasta en cada categoría. Observe si hay alguna tendencia e identifique los gastos que puede eliminar o reducir.
3. **Utilice esta información para hacer cambios en sus gastos.**

Esto exige compromiso, porque toma bastante trabajo. Pero es un trabajo importante. De hecho, muchas personas han podido encontrar dinero para ahorrar para emergencias, gastos inesperados y metas haciendo un seguimiento de sus gastos. Otras han podido cuadrar sus presupuestos.

Consiga una caja plástica pequeña o un sobre. Cada vez que gaste dinero, pida un recibo y guárdelo en la caja o en el sobre. Si el recibo no especifica el concepto por el que pagó, tómese unos segundos para escribirlo en el mismo. Si no le dan un recibo, escriba la cantidad y lo que compro.

Analice sus gastos. Use la siguiente herramienta 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 seguir sus gastos de una semana, dos semanas o todo un mes.

Observe las tendencias. Dibuje un círculo alrededor de las cosas que se repiten todos los meses (por ejemplo, el alquiler, el pago del automóvil, el pago del teléfono celular). Estos gastos

a menudo corresponden a sus necesidades y obligaciones. Así le será más fácil crear su presupuesto. Identifique las áreas que puede eliminar o reducir; por lo general, estos serán los deseos.

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

| | |
|--|---|
| Vivienda y servicios públicos | Alquiler, hipoteca, seguro, impuesto predial, electricidad, gas, agua, alcantarillado, teléfono, televisión, servicio de Internet, teléfono celular |
| Comestibles | Alimentos y bebidas para llevar a casa, incluidos alimentos para bebés y leche de fórmula |
| Provisiones y gastos del hogar | Cosas para su hogar, como suministros de limpieza, electrodomésticos, muebles, otros equipos |
| Transporte | Gasolina, pago del vehículo, pago de seguros, y arreglos |
| Primas de seguros y gastos médicos | Copagos, medicamentos, cuidado de los ojos, cuidado dental, primas de seguros médicos |
| Gastos de guardería y escuela | Costos del cuidado de niños, pañales, suministros para la escuela, materiales escolares, salidas educativas y otros cargos de actividades |
| Obligaciones ordenadas por un tribunal | Manutención infantil, restitución, etc. |
| Pagos de deudas | Pagos de tarjetas de crédito, pagos de préstamos de día de pago (préstamo sobre el sueldo o <i>payday loan</i>), pagos de préstamos de empeños, pagos de préstamos sobre el título del vehículo y otros pagos de préstamos |
| Herramientas u otros gastos relacionados con el trabajo | Herramientas, equipos, ropa especial, libros relacionados con el trabajo, maquinaria, animales de trabajo o ganado, cuotas sindicales |
| Ahorros | Ahorros para metas, emergencias, la educación de los hijos, ahorros para la jubilación, compras navideñas, compras para el regreso a la escuela |
| Mascotas | Alimentos, costos de salud y otros costos asociados con el cuidado de sus mascotas |
| Cuidado personal | Cortes de cabello, artículos de higiene, tintorería |

| | |
|--|--|
| Comidas fuera de casa (comidas y bebidas) | Cualquier comida o bebida que se consume fuera del hogar |
| Entretenimiento | Cine, conciertos, equipos/cuotas deportivas, eventos deportivos, billetes de lotería, membresías/afiliaciones, bebidas alcohólicas, libros/CD, suscripciones |
| 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 anotación 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 los gastos de un mes o de un período mayor.

| Fecha del mes | Vivienda y servicios públicos | Comestibles | Provisiones y gastos del hogar | Transporte | Primas de seguros y gastos médicos | Cuidado infantil y escuela | Obligaciones ordenadas por un tribunal | Pagos de deudas | Herramientas del oficio / gastos relacionados con el trabajo | Ahorros | Mascotas | Cuidado personal | Entretención | Comidas fuera de casa | Regalos, donaciones y otros | Total |
|---------------|-------------------------------|-------------|--------------------------------|------------|------------------------------------|----------------------------|--|-----------------|--|---------|----------|------------------|--------------|-----------------------|-----------------------------|-------|
| — | | | | | | | | | | | | | | | | |
| — | | | | | | | | | | | | | | | | |
| — | | | | | | | | | | | | | | | | |
| — | | | | | | | | | | | | | | | | |
| — | | | | | | | | | | | | | | | | |
| — | | | | | | | | | | | | | | | | |
| — | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Total | | | | | | | | | | | | | | | | |

Revise sus gastos durante la semana o el mes. ¿En qué artículos no se puede recortar o reducir los gastos? Haga una lista de ellos en el siguiente cuadro. Cuando haga su presupuesto de flujo de efectivo, solo tiene que incluirlos en el flujo de efectivo.

| Gastos que <u>no se pueden reducir</u> | Motivo |
|--|--------|
| | |

¿Hay algún gasto que se pueda eliminar por completo? Si es así, el dinero de esos gastos se puede utilizar en otras cosas como ahorrar para emergencias o metas o pagar deudas.

| Gastos que <u>se pueden eliminar</u> | Pasos para eliminarlos |
|--------------------------------------|------------------------|
| | |

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

| Gastos que <u>se pueden reducir</u> | Estrategias para reducirlos |
|-------------------------------------|-----------------------------|
| | |

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

Esta herramienta 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. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 2:

Calendario de cuentas

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

Averiguar qué facturas cabe esperar en el transcurso del mes puede ser útil de dos maneras. Le ayuda a planificar para tener suficiente dinero u otros recursos financieros a su disposición para pagarlas. Puede ayudarle a pensar en maneras de reducir sus gastos a lo largo del mes. Por último, algunas personas encuentran que pensar con antelación en sus facturas les ayuda a reducir la tensión que sienten cuando estas llegan a su buzón de correo.

Elabore un calendario de facturas utilizando la siguiente herramienta:

- Imprima el calendario de facturas.
- Escriba el nombre del mes y el año.
- Agregue números para representar los días del mes. Comience con esta semana como la primera semana.
- Reúna todas las facturas que paga en un mes O BIEN utilice la información de su rastreador de gastos.
- Escriba las fechas de vencimiento de esas facturas. Dado que las fechas de pago son cuando las facturas deben llegar, colóquelas en la fecha en que las facturas deben ser enviadas. Si realiza el pago por correo, marque la fecha de pago por lo menos 7 días antes de la fecha de pago. Si usa el pago automático de facturas automático o realiza el pago en persona, marque uno o dos días antes de la fecha de pago para asegurarse de que no se atrasará.
- Escriba en el calendario el nombre de la empresa o la 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 1 | Lunes 2 | Martes 2 | Miércoles 4 | Jueves 5 | Viernes 6 | Sábado 7 | Final de la semana |
|-----------|---|----------|-------------|----------|---------------------------|----------|---------------------------------------|
| | Factura telefónica, \$60 Alquiler, \$500 | | | | Pago del automóvil, \$180 | | 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 le ayudan a ser puntual en el pago de sus cuentas.

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

 _____ 20__

| | | | | | | | |
|---------------------|-------------------|--------------------|-----------------------|--------------------|---------------------|--------------------|------------------------------|
| Domingo ____ | Lunes ____ | Martes ____ | Miércoles ____ | Jueves ____ | Viernes ____ | Sábado ____ | Final de la semana |
| | | | | | | | Total facturas de la semana: |
| Domingo ____ | Lunes ____ | Martes ____ | Miércoles ____ | Jueves ____ | Viernes ____ | Sábado ____ | |
| | | | | | | | Total facturas de la semana: |
| Domingo ____ | Lunes ____ | Martes ____ | Miércoles ____ | Jueves ____ | Viernes ____ | Sábado ____ | |
| | | | | | | | Total facturas de la semana: |
| Domingo ____ | Lunes ____ | Martes ____ | Miércoles ____ | Jueves ____ | Viernes ____ | Sábado ____ | |
| | | | | | | | Total facturas de la semana: |
| Domingo ____ | Lunes ____ | Martes ____ | Miércoles ____ | Jueves ____ | Viernes ____ | Sábado ____ | |
| | | | | | | | 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. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 3:

Elegir maneras de pagar las facturas: conozca sus opciones

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 |
|------------------------------|---|---|
| En dinero en efectivo | <p>Fácil de entender.</p> <p>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 costarle dinero.</p> | <p>Puede ser un inconveniente, ya que esto requiere el pago de las facturas en persona.</p> <p>Los servicios de pago de facturas pueden cobrarle cargos por los pagos en efectivo.</p> <p>Puede ser difícil de probar el pago a menos que tenga un recibo.</p> <p>Se deben considerar los gastos de transporte a las empresas a las que se hacen los pagos.</p> <p>Pueden robarle el efectivo cuando va en camino a pagar sus facturas.</p> |

| Método de pago de facturas | Ventajas | Desventajas |
|----------------------------|--|--|
| Giro postal | <p>Fácil de entender.</p> <p>Puede ser enviado por correo postal, por lo que es más práctico que el efectivo.</p> <p>Puede ser más seguro que un cheque en algunos casos, ya que no aparece ninguna información bancaria personal en el giro.</p> | <p>Puede ser un inconveniente, porque usted tiene que comprar el giro postal.</p> <p>Se debe considerar el costo por giro postal.</p> <p>Puede ser difícil de probar el pago a menos que tenga el recibo del giro postal y el recibo del pago.</p> <p>Se deben considerar los costos de envío por correo de los pagos.</p> <p>Al igual que el efectivo, sería difícil recuperarlo si se extravía.</p> |
| Cheque | <p>Conveniente una vez que se abre la cuenta de cheques en un banco o cooperativa de crédito.</p> <p>Puede ser enviado por correo postal, por lo que es más conveniente que el efectivo.</p> <p>Es más fácil de probar el pago en caso de litigio.</p> <p>Tiene la opción de pagar facturas en línea a través del banco o la cooperativa de crédito.</p> <p>Los fondos en una cuenta de cheques están seguros.</p> | <p>Requiere una cuenta de banco o cooperativa de crédito; puede que no obtenga una cuenta de cheques si tiene un informe de historial bancario negativo.</p> <p>El banco o la cooperativa de crédito pueden cobrar cargos por fondos insuficientes, por sobregiro o por cheques devueltos si paga sus cuentas con un cheque sin tener suficiente dinero en su cuenta.</p> <p>Puede ser difícil para algunas personas entender y manejar una cuenta de cheques.</p> <p>Se requiere tiempo para escribir los cheques y enviarlos por correo.</p> <p>Se deben considerar los costos de envío por correo de los pagos.</p> |

| Método de pago de facturas | Ventajas | Desventajas |
|---|--|---|
| Tarjetas de crédito | <p>Convenientes.</p> <p>Puede pagar las facturas por teléfono o en línea.</p> <p>Es más fácil de probar el pago en caso de litigio.</p> <p>Ofrecen medidas para protegerle de tener que pagar cargos en caso de robo o extravío de su tarjeta o su información.</p> <p>Se puede programar para pagar automáticamente las facturas recurrentes, sin riesgo de sobregiro.</p> <p>Este método de pago pueden ayudarle a construir su historial de crédito si hace los pagos puntualmente y no se acerca a su límite de crédito.</p> | <p>Crea otra cuenta que tiene que pagar.</p> <p>Crea deuda: usted está pidiendo dinero prestado para pagar las facturas y otros artículos.</p> <p>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.</p> |
| Tarjetas prepagadas (de un solo uso) | <p>Convenientes.</p> <p>Puede pagar las facturas por teléfono o en línea.</p> <p>Es más fácil de probar el pago en caso de litigio.</p> <p>Ofrecen medidas para protegerle de tener que pagar cargos en caso de robo o extravío de su tarjeta o su información.</p> | <p>Revise el contrato de la tarjeta para saber si le cobrarán un cargo por usar la tarjeta para pagar una factura.</p> |
| Débito automático de una cuenta de cheques o de ahorros, tarjeta de prepago o tarjeta de crédito | <p>Conveniente.</p> <p>No hay posibilidad de atrasarse: una vez programado puede olvidarse de él.</p> <p>Puede vincularse a una tarjeta de débito (cuenta de cheques) o tarjeta de crédito.</p> <p>Es más fácil de probar el pago en caso de litigio.</p> <p>Ahorra tiempo.</p> | <p>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.</p> <p>Si tiene un problema con la tarjeta que está usando para hacer los pagos y se ve en la necesidad de reemplazarla, tendrá que acordarse de dar los datos de la tarjeta nueva al emisor de las facturas que usted paga mediante débito automático.</p> |

| Método de pago de facturas | Ventajas | Desventajas |
|----------------------------------|--|---|
| Pago de facturas en línea | <p>Conveniente.</p> <p>Usted 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, cooperativa de crédito o tarjeta prepagada o por medio del sitio web del emisor de la factura. A menudo, usted también puede usar una aplicación móvil para realizar el pago de las facturas. No olvide hacer seguimiento de su saldo. Esto le ayudará a evitar los cargos por pago tardío.</p> <p>Los pagos automáticos reducen las posibilidades de atrasarse en el pago de las facturas.</p> <p>Si lo programa a través de su banco o cooperativa de crédito, tal vez pueda recibir avisos o alertas cuando no tenga suficiente dinero en su cuenta para pagar una factura.</p> <p>Puede incluir opciones para programar el pago mediante teléfonos celulares/dispositivos inteligentes.</p> <p>Ahorra tiempo.</p> | <p>Toma tiempo programarlo y aprender a utilizarlo.</p> <p>Posibles riesgos de sobregiro y cargos o de pago rechazado si no hay suficiente dinero en la cuenta cuando se produce el pago.</p> |

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.

Herramienta 4:

Estrategias para reducir los gastos

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

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

Esta herramienta se enfoca en las maneras de reducir los gastos 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

Reduzca los gastos regulares (recurrentes)

| Coloque un visto si es una opción para usted | Estrategia para reducir los 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 |
|---|--|--|---|
| | Televisión | <i>Consulte con su proveedor acerca de planes de menor costo o descontinúe el servicio de cable.</i> | |
| | Internet | | |

| Coloque un visto si es una opción para usted | Estrategia para reducir los 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 | <i>Verifique si usted califica para una tarifa telefónica "Lifeline".¹⁰</i> | |
| | Plan de teléfono celular | <i>Revise los planes de llamadas prepagados o fijos. Verifique si usted califica para una tarifa telefónica "Lifeline".</i> | |
| | Revise los seguros; aumente el deducible del seguro de vehículo para reducir el pago de primas | <i>Compruebe si trasladar todas las coberturas de seguro a una sola empresa le ahorrará dinero y averigüe si puede obtener otros descuentos.</i> | |
| | <p>Busque formas de ahorrar energía.</p> <p>Apague y desenchufe los aparatos eléctricos que no utilice.</p> <p>Aísle y utilice burletes alrededor de puertas y ventanas.</p> <p>Ajuste el termostato más alto en verano y más bajo en invierno.</p> | <i>Averigüe si usted es elegible para programas de climatización y otros incentivos.</i> | |
| | Otra: | | |

¹⁰ Para más información sobre las tarifas telefónicas Lifeline, vea <http://www.fcc.gov/guides/lifeline-and-link-affordable-telephone-service-income-eligible-consumers>.

Deshágase de gastos regulares (recurrentes)

| Coloque un visto si es una opción para usted | Estrategia para reducir los 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 |
|---|--|--|---|
| | Afiliación a videos en línea | | |
| | Afiliaciones de tiendas de descuentos si no las usa con regularidad o si no le ayudan a ahorrar dinero | | |
| | Afiliaciones a gimnasios/clubes deportivos (si no las utiliza) | | |
| | Servicios de vigilancia de crédito | | |
| | Otra: | | |

Evite cargos

| Coloque un visto si es una opción para usted | Estrategia para reducir los 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 |
|--|---|---|--|
| | <p>Revise los servicios financieros.</p> <p>¿Usted está pagando para cambiar sus cheques?</p> <p>¿Paga usted cargos de mantenimiento en cuentas de cheques o de ahorros?</p> <p>¿Paga cargos por el uso de cajeros automáticos?</p> <p>¿Paga cargos por sobregiros?</p> <p>¿Paga cuotas anuales de tarjetas de crédito?</p> <p>Conozca los cargos que paga por sus préstamos.</p> | <p><i>¿Podría cambiar a una cuenta sin cargos o con cargos menores?</i></p> | |
| | <p>Pague a tiempo las facturas y sanciones como las multas de estacionamiento</p> | <p><i>Las multas de estacionamiento y otras sanciones cuestan más cuanto más tiempo se dejen sin pagar.</i></p> | |
| | <p>Devuelva a tiempo los materiales de biblioteca, DVD alquilados, etc.</p> | | |
| | <p>Renueve a tiempo la licencia y la inscripción.</p> | | |
| | <p>Otra:</p> | | |

Otros métodos

| Coloque un visto si es una opción para usted | Estrategia para reducir los 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 |
|---|--|---|---|
| | Negocie una nueva fecha de vencimiento de las cuentas para que sea más fácil manejarlas con el movimiento de caja. | | |
| | Evite comer en restaurants; reduzca comer en restaurantes a una vez al mes. | <p><i>Si usted compra el almuerzo en el trabajo, ¿podría ahorrar dinero si usted lleva el almuerzo?</i></p> <p><i>Si tiene niños, identifique los restaurantes que tienen noches de "comida gratuita para niños", pero compruebe qué está incluido.</i></p> | |
| | Evite el agua embotellada. | | |
| | Evite comprar bebidas y café fuera. | | |
| | Use cupones. | | |
| | Compre muebles o ropa de segunda mano, si es necesario reemplazarlos. | | |
| | No compre ni alquile DVD o CD. | <p><i>Visite su biblioteca pública local. Para evitar cargos por pagos tardíos, tiene que devolver los artículos en las fechas establecidas.</i></p> | |
| | Compre en volumen las cosas que utiliza en grandes cantidades, si son más baratas de esa manera. | <p><i>Mire la etiqueta del precio para saber cuál es el costo por porción. A veces comprar cantidades más grandes en realidad no ayuda a ahorrar dinero.</i></p> | |

| Coloque un visto si es una opción para usted | Estrategia para reducir los 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 |
|--|---|--|--|
| | Hágale mantenimiento a su automóvil. | <i>Haga los cambios de aceite de manera regular y mantenga los neumáticos inflados. Esto puede hacerle ahorrar en combustible y evitar arreglos grandes.</i> | |
| | Otra: | | |

Reducción total de los gastos en un mes: _____

Una vez que haya identificado las estrategias para recortar sus gastos, ajuste su presupuesto de flujo de efectivo. 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. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 5:

Cuando el efectivo no alcanza: priorizar las facturas y planificar el gasto

Aunque haya hecho todo lo posible para aumentar las fuentes de ingresos o reducir 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 básicos (lo que 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: proteger su trabajo, su vivienda, sus activos y cumplir sus responsabilidades legales.

Esta herramienta puede ayudarle a hacer un plan para aquellas semanas o meses en los que no puede pagar sus cuentas o gastos básicos.

| Proteja sus ingresos | Proteja su vivienda | Pague sus obligaciones | Proteja sus activos y su salud |
|---|---|---|--|
| <p>Si necesita un vehículo para ir a trabajar, manténgase al día con el pago y el seguro de su vehículo.</p> <p><i>Mantenga otros gastos necesarios para conservar su trabajo como, por ejemplo, las herramientas que necesita o el pago de las licencias necesarias.</i></p> | <p>Si usted alquila una vivienda o tiene una hipoteca, los costos de perder su vivienda son altos. <i>Recuerde incluir los impuestos, los gastos de condominio o los pagos del alquiler de un lote para la casa móvil que necesita cubrir para conservar su vivienda.</i></p> <p><i>Si es posible, conserve sus servicios públicos. Es difícil vivir sin ellos, y la reconexión es costosa.</i></p> | <p>Algunos ejemplos son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Manutención de los hijos ▪ Impuesto sobre la renta ▪ Préstamos educativos | <p>No deje vencer las coberturas de seguro esenciales: seguro de auto, de arrendatario / propietario de vivienda y primas de seguros de salud. Incluya el costo de sus copagos y de los medicamentos que necesita.</p> <p><i>No tener seguro quizá signifique que no podrá manejar su vehículo y pone en situación de riesgo sus activos, su salud y la salud de su familia incluidas.</i></p> |
| <p>Sus gastos:</p> | <p>Sus gastos:</p> | <p>Sus gastos:</p> | <p>Sus gastos:</p> |

Recuerde, usted es responsable de todas sus cuentas y gastos.

Si deja de hacer los pagos ahora, tendrá que hacerlos en el futuro.

Recursos

Si tiene una queja como consumidor, visite:

<http://www.consumerfinance.gov/complaint>

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/es>

<http://www.dol.gov/ebsa/publications/joblosstoolkit.html#.UM6BmXPjkt8>

Si sufre las consecuencias de un desastre natural, visite el siguiente sitio para obtener más información:

<https://www.disasterassistance.gov>

Para obtener información sobre cómo inscribirse en un plan de seguro de salud, visite:

<https://www.cuidadodesalud.gov/es/>

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://bhpr.hrsa.gov/shortage/hpsas/primarycareoffices.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/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. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

MÓDULO 5:

Llegar a fin de mes

¿Puede el cliente pagar sus gastos a fin de mes todos los meses?

| Si tiene 10 minutos con un cliente... | Si tiene 30 minutos con un cliente... | Si tiene varias sesiones con el cliente... |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 3: Lista de verificación para mejorar el flujo de efectivo</i> | <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 1: Presupuesto de flujo de efectivo o Herramienta 2: Calendario de flujo de efectivo</i> | <ul style="list-style-type: none">▪ Revise el desarrollo del movimiento de fondos o el manejo |

La sincronización de de cómo manejan los clientes sus ingresos, ya sea de dinero o beneficios es de suma importancia. Las personas a menudo tienen más ingresos o beneficios en una determinada semana, y pagan varias cuentas a la vez o derrochan en algo divertido, pero se quedan cortas la siguiente semana cuando tienen alguna necesidad.

Por eso los presupuestos mensuales a veces no funcionan de semana a semana. Si el momento de los ingresos no coincide con la distribución de los gastos, y el cliente no lo ha previsto, el cliente puede quedarse corto.

Un presupuesto de movimiento de fondos *proyecta* cómo y cuándo entrará el efectivo y otros recursos financieros y cómo se los utiliza.

Un presupuesto de movimiento de fondos es diferente a un presupuesto ordinario, ya que incluye no sólo la cantidad para cada cosa en el presupuesto, sino la distribución de sus ingresos (inclusive otros recursos financieros) y gastos. Detalla el presupuesto mensual de semana en semana a la vez que explica cuando se espera que el

dinero entre (ingresos, beneficios y otros recursos financieros) y cuando se lo debe gastar en las necesidades, obligaciones y deseos (gastos).

Un presupuesto de movimiento de fondos puede ayudar al cliente a identificar donde se está quedando corto en el mes y puede ayudar a garantizar que los recursos financieros estén a la mano para cubrir los gastos más importantes. Un presupuesto de movimiento de fondos también puede ayudar a identificar las áreas en donde se puede recortar o posponer los gastos.

Un presupuesto de movimiento de fondos es aún más importante para las personas que tienen ingresos irregulares, temporales o de una sola vez. Puede ayudar al cliente a proyectar y planificar algunas maneras de repartir los ingresos en los meses cuando el dinero no se está ganando.

Cómo hacer un presupuesto de movimiento de fondos

Hacer un presupuesto de movimiento de fondos consiste en tres pasos:

- **Cómo hacer un seguimiento de todo el dinero que gana y que gasta en una semana, en dos semanas o en un mes.** Para esto puede utilizar el seguidor de ingresos y recursos financieros del *Módulo 3* y el seguidor de gastos del *Módulo 4*.
- **El análisis de sus gastos.** Utilice el seguidor de gastos del *Módulo 4: El pago de cuentas y otros gastos* para hacer esto.
- **El uso de esta información para crear un presupuesto de movimiento de fondos.** Utilice la *Herramienta 1: Presupuesto de flujo de efectivo* para completar este paso o la *Herramienta 2: Calendario de flujo de efectivo*. El presupuesto de movimiento de fondo se trata de fijar objetivos sobre cómo utilizará sus ingresos en el futuro.

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra para fines educativos e informativos. No trata de ser un reemplazo para la orientación o asesoramiento que pueda brindar un contador certificado, asesor financiero, u otro profesional cualificado. 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 ha preparado el CFPB.

Herramienta 1:

Presupuesto de flujo de efectivo

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

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

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

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

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

Saldo inicial de la semana

El saldo inicial de cada semana es el saldo final de la semana anterior. Al comenzar el flujo de efectivo, cuente el dinero que tiene en el bolsillo, en una tarjeta prepagada o en la cuenta que usa para pagar las facturas; esa cantidad total será su saldo inicial.

| | Semana 1 | Semana 2 |
|---|-------------------|-----------------|
| Saldo inicial de la semana | \$37.00 | \$142.37 |
| Fuentes de dinero en 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 dinero en 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 dinero en efectivo y otros recursos financieros | \$1,129.97 | \$235.50 |
| Saldo final de 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

Suma el saldo inicial de la semana a los demás ingresos que obtenga esa semana. El total es la cantidad que usted tiene para pagar 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 | | |
| 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 de la semana | \$142.37 | \$197.67 |

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

Total usos de efectivo y otros recursos financieros

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

El SNAP no puede usarse para:

- Artículos no alimenticios, tales como alimentos para mascotas; jabones, productos de papel y artículos de uso doméstico; artículos de aseo personal, pasta de dientes y cosméticos
- Bebidas alcohólicas y tabaco
- Vitaminas y medicamentos
- Alimentos que se consuman en la tienda
- Comidas calientes¹¹

¹¹ Para más información sobre los alimentos elegibles, vea <http://www.fns.usda.gov/snap/retailers/eligible.htm>.

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

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

| | 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 | | | | | |
| Otra: | | | | | |
| 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 | | | | | |

| | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 | Semana 5 |
|---|----------|----------|----------|----------|----------|
| 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 | | | | | |

| | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 | Semana 5 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| 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 | | | | | |

| | Semana 1 | Semana 2 | Semana 3 | Semana 4 | Semana 5 |
|--|----------|----------|----------|----------|----------|
| Total usos de efectivo y otros recursos financieros | | | | | |
| Saldo final de la semana (fuentes - usos) | | | | | |

Asegúrese de utilizar las herramientas que haya completado en otros módulos para elaborar su flujo de efectivo. Vea el *Módulo 2: Establecimiento de metas y planificación de compras importantes*, *Módulo 3: Seguimiento y manejo de ingresos y beneficios*, *Módulo 4: Pago de cuentas y otros gastos*, *Módulo 6: Manejo de deudas*, y *Módulo 8: 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. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 2:

Calendario de flujo de efectivo

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

Utilice la información del *Módulo 3, Herramienta 1: Localizador de ingresos y recursos* y el *Módulo 4, Herramienta 1: Rastreador de gastos* para crear un calendario de flujo de efectivo con el calendario en blanco que se proporciona aquí. Comience cada nuevo mes trasladando 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 el total de sus recursos y reste el total de sus usos. Ese número será lo que le queda, su saldo final semanal.

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

| Domingo __ | Lunes __ | Martes __ | Miércoles __ | Jueves __ | Viernes __ | Sábado __ | Final de la semana |
|--|--|-----------|--------------|-----------|------------|--------------------------|---|
| Entradas (ingresos/beneficios/recursos) | | | | | | | Saldo inicial: \$130 + El total de las fuentes que incluyen SNAP: \$585 – El total de usos: \$450 = Saldo final: \$265 (que incluye \$100 en SNAP) |
| | SNAP, \$280 | | | | | Pago, \$305 | |
| Salidas (facturas/gastos) | | | | | | | |
| | Alimentos, \$180 Factura telefónica, \$60 | | | Gas, \$30 | | Pago del vehículo, \$180 | |



_____ 20__

| Domingo __ | Lunes __ | Martes __ | Miércoles __ | Jueves __ | Viernes __ | Sábado __ | Final de la semana |
|--|----------|-----------|--------------|-----------|------------|-----------|--|
| Entradas (ingresos/beneficios/recursos) | | | | | | | Saldo inicial: _____ + |
| | | | | | | | |
| Salidas (facturas/gastos) | | | | | | | El total de las fuentes : _____ - El total de usos: _____ = |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | Saldo final: _____ |

Reproduzca esta hoja para administrar su flujo de efectivo durante más semanas.

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. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

Herramienta 3:

Lista de verificación para mejorar el flujo de efectivo

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

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

- Hacer que el flujo de efectivo sea más equilibrado, evitando los grandes pagos periódicos mediante pagos más pequeños repartidos a lo largo de todo el mes o el año.
- Recortar el gasto.
- Aumentar los ingresos u otros recursos.

A veces los cambios a corto plazo en los gastos o buscar maneras de aumentar temporalmente los ingresos puede ayudar a mejorar su flujo de efectivo 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 verificación como un plan para poner las ideas en acción.

Lista de estrategias

Hacer que el flujo de efectivo sea más equilibrado

| Coloque un visto si es una opción para usted | Estrategia para mejorar el flujo de efectivo | Consejos y más información | Notas |
|--|--|---|-------|
| | Haga arreglos para que las fechas de vencimiento nuevas de las facturas se alineen mejor con el momento en que usted recibe ingresos. | <i>Consulte primero a las empresas con las que ha tenido una larga relación.</i> | |
| | Negocie para dividir un pago mensual en dos pagos más pequeños. | <i>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.</i> | |
| | Evite los pagos grandes, únicos o periódicos, haciendo pagos mensuales: seguros de vehículos e impuestos sobre la renta, por ejemplo. | <i>Es posible que tenga que pagar una pequeña cuota para hacer este arreglo, pero puede lograr que estos pagos sean más manejables.</i> | |
| | Abra una cuenta de ahorros y deposite automáticamente en la cuenta la cantidad mensual de los pagos grandes únicos para que esté preparado cuando llegue su vencimiento. | <i>Esto es posible si tiene ingresos regulares y una cuenta en un banco o una cooperativa de crédito.</i> | |

| Coloque un visto si es una opción para usted | Estrategia para mejorar el flujo de efectivo | Consejos y más información | Notas |
|--|--|--|-------|
| | Investigue los planes de pago fijo para los servicios públicos. | <i>Esto es especialmente importante en climas con cuentas altas de calefacción en invierno o cuentas altas de refrigeración en verano. A menudo tiene que ser cliente de buena reputación para calificar para estos programas. Consulte a sus proveedores de servicios públicos locales.</i> | |
| | Revise para ver si usted califica para un programa de asistencia de energía. | <i>Pídale una referencia al organismo de su comunidad que administra los programas de asistencia de energía.</i> | |
| | Analice detenidamente la consolidación de deuda. | <p><i>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 efectivo sea más fácil debido a que el pago mensual puede ser menor, aunque es posible que le tome más tiempo pagar por completo las deudas y que le cueste más en el largo plazo.</i></p> <p><i>Recuerde que si consolida sus deudas en su hipoteca, retrasarse en esos pagos podría poner en riesgo su vivienda. Asegúrese de entender los términos y de que no esté pagando más interés con su nuevo préstamo.</i></p> <p><i>Vea en la lista de recursos al final del módulo los enlaces para asesoramiento de crédito.</i></p> | |

| Coloque un visto si es una opción para usted | Estrategia para mejorar el flujo de efectivo | Consejos y más información | Notas |
|--|---|---|-------|
| | <p>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.</p> | <p><i>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 podría costarle más a largo plazo y afectar a sus informes y puntajes de crédito, puede hacer que los pagos mensuales sean más manejables. La herramienta "Ser propietario de vivienda" ("Owning a Home") del CFPB puede ayudarle a entender los diversos pasos que hay que seguir para escoger un préstamo para vivienda.</i></p> <p>http://www.consumerfinance.gov/owning-a-home</p> | |
| | <p>Asegúrese de que la retención de impuestos sobre la renta que le hace su empleador sea suficiente.</p> | <p><i>Esto puede ayudarle a evitar tener que pagar una gran cuenta de impuestos sobre la renta debido a que su retención fue demasiado baja.</i></p> | |
| | <p>Si tiene préstamos educativos, compruebe si tiene opciones de pago.</p> | <p><i>Vea si califica para el reembolso basado en ingresos u otros programas.</i></p> <p><i>La herramienta "Pagar la universidad" ("Paying for College") del CFPB le ayudará a identificar sus opciones de pago.</i></p> <p>http://www.consumerfinance.gov/paying-for-college/repay-student-debt</p> | |
| | <p>Otra:</p> | | |

Recortar los gastos

| Coloque un visto si es una opción para usted | Estrategia para mejorar el flujo de efectivo | Consejos y más información | Notas |
|--|--|--|-------|
| | Planes de televisión, internet, telefonía y celular | <p><i>Consulte a su proveedor acerca de paquetes y planes de menor costo o descontinúe el cable.</i></p> <p><i>Verifique si califica para una tarifa telefónica "Lifeline". Visite http://www.fcc.gov y el sitio web de la comisión de servicios públicos de su estado.</i></p> | |
| | Revise los seguros; verifique que tenga los deducibles adecuados para seguro de automóvil y vivienda. | <i>Compruebe si trasladar los seguros a otra compañía le ahorraría dinero y verifique si hay otros descuentos.</i> | |
| | <p>Busque formas de ahorrar energía:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apague y desenchufe los aparatos eléctricos que no utilice. • Aísle y utilice burletes o selle alrededor de puertas y ventanas. • Ajuste el termostato más alto en verano y más bajo en invierno. | <i>Averigüe si usted es elegible para programas de climatización y otros incentivos.</i> | |
| | Elimine las afiliaciones de pase de música o video en línea. | | |
| | Elimine las afiliaciones a gimnasios o tiendas de descuentos si no los utiliza con regularidad. | | |

| Coloque un visto si es una opción para usted | Estrategia para mejorar el flujo de efectivo | Consejos y más información | Notas |
|--|---|--|-------|
| | Elimine los servicios de monitoreo de crédito si los está pagando. | <p><i>Puede verificar cada uno de sus tres informes de crédito en forma gratuita una vez al año en www.annualcreditreport.com. Algunos estados tienen leyes que permiten obtener un informe de crédito adicional de cada agencia de informes de crédito.</i></p> | |
| | Pague las facturas y renueve la licencia y el registro a tiempo para evitar cargos por pagos tardíos. | | |
| | Devuelva a tiempo materiales de biblioteca, DVD alquilados, etc. | | |
| | Acceda a recursos comunitarios para algunos gastos de manutención. | <p><i>Vea si califica para programas de alimentación de la comunidad, guardarropa, programas de cupones de transporte, subsidios de cuidado de niños, etc.</i></p> | |
| | Otra: | | |

Incremente los ingresos

| Coloque un visto si es una opción para usted | Estrategia para mejorar el flujo de efectivo | Consejos y más información | Notas |
|--|--|----------------------------|-------|
| | Tome otro trabajo a tiempo parcial si su horario lo permite. | | |

| Coloque un visto si es una opción para usted | Estrategia para mejorar el flujo de efectivo | Consejos y más información | Notas |
|--|--|---|-------|
| | Tome trabajos de vez en cuando. | | |
| | Solicite beneficios para los cuales califica. | Visite http://www.benefits.gov | |
| | Presente su declaración de impuestos sobre la renta de forma tal que pueda recibir una devolución si usted califica. | <i>Considere la posibilidad de ahorrar parte de su devolución para ayudar a pagar las facturas o cubrir emergencias por el resto del año.</i> | |
| | Otra: | | |

Recursos

Si tiene una queja como consumidor, visite:

<http://www.consumerfinance.gov/complaint>

Para los recursos sobre presupuestos de MyMoney.gov, visite:

<http://www.mymoney.gov/Fast/Pages/Results.aspx?k=Budgeting%20worksheets&s=All>

Si desea mayor información sobre presupuestos, visite:

<http://www.mymoney.gov/tools/Pages/tools.aspx>

Para mayor información sobre beneficios, visite:

<http://www.benefits.gov/es>

Si desea mayor información sobre búsqueda de empleo, visite este sitio web para empezar:

<http://www.dol.gov/dol/audience/aud-unemployed.htm>

Para encontrar un centro de empleo (American Jobs Center) cerca de usted, visite:

<http://www.servicelocator.org>

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

<http://www.benefits.gov>

<http://www.dol.gov/ebsa/publications/joblosstoolkit.html#.UM6BmXPjkt8>

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>

Si quiere ayuda con el manejo de su deuda o la reconstrucción de su crédito, visite la Fundación Nacional para el Asesoramiento Crediticio:

<http://espanol.nfcc.org/>

Para obtener recursos adicionales, visite el sitio en Internet de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor:

<http://www.consumerfinance.gov/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. El CFPB recomienda que no incluya nombres o números de cuenta, y que los usuarios cumplan con las políticas de su organización sobre conservación, almacenamiento y eliminación de documentos que contienen información personal.

MÓDULO 6:

Manejo de deudas

¿Está el cliente en capacidad de manejar sus deudas?

| Si tienes 10 minutos con un cliente... | Si tienes 30 minutos con un cliente... | Si tiene varias sesiones con el cliente... |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 2: Hoja de cálculo para deudas-ingresos</i> | <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 1: Hoja de cálculo de la deuda</i>▪ <i>Herramienta 5: Cuando los cobradores llaman</i> | <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 3: Hoja de cálculo para la reducción de las deudas</i>▪ <i>Herramienta 4: Pago de préstamos educativos</i> |

Cómo comprender el crédito: Lo básico

¿Qué es deuda?

La deuda es dinero que se pide prestado a una persona o una empresa, y crea una responsabilidad. **Cuando alguien debe dinero, tiene que devolverlo, a veces en pagos programados. La deuda obliga a los ingresos futuros. La gente hace los pagos de la deuda con ingresos que aún no ha ganado.** Mientras que pedir préstamos de dinero puede darles algo a los clientes el día de hoy, puede que tengan que hacer pagos mensuales durante meses o años en el futuro. Esta obligación puede disminuir las opciones de los clientes 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. Alguien puede tener crédito sin tener deudas. Por ejemplo, una persona puede tener una tarjeta de crédito pero sin saldo en ella. O, él puede haber utilizado

la tarjeta de crédito en el pasado, pero puede haber pagado el saldo y no haber hecho compras nuevas con la misma.

Deuda garantizada y no garantizada

Deuda con garantía es una deuda que tiene un activo vinculado a ella. Cuando la deuda tiene garantía, un prestamista puede cobrar ese activo, si usted no paga. En algunos casos, un prestamista puede también intentar cobrar la diferencia entre el valor del activo asegurado y el saldo pendiente del préstamo. (Esto se denomina un saldo deudor).

Estos son ejemplos de deudas con garantía:

- **Un préstamo para la vivienda** — la deuda está asegurada con la casa que se compra. Si no se paga el préstamo, el prestamista puede ejecutar la hipoteca de la casa, venderla, y utilizar el dinero de la venta para cubrir una parte o la totalidad del préstamo. Los préstamos sobre el valor líquido de la vivienda y el refinanciamiento, también están asegurados con la casa.
- **Un préstamo de auto**— la deuda está asegurada con la casa que se compra. Si no se hacen los pagos del préstamo, el prestamista puede embargar (recuperar) el vehículo y venderlo para cubrir una parte o la totalidad del préstamo.
- **Un préstamo de empeño**—la deuda está garantizada con el artículo que se empeña. Si no se hace el pago a su vencimiento, el artículo empeñado puede ser vendido.
- Una tarjeta de crédito garantizada -- La deuda está garantizada por fondos que se depositan en un banco o cooperativa de crédito. El límite de crédito por lo general es igual al depósito. Por ejemplo, si una persona deposita \$300, su límite de crédito es de \$300.

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

- La deuda de tarjeta de crédito de una tarjeta no garantizada
- Las deudas de tarjeta de crédito para tienda por departamentos
- Préstamos de firma
- Deuda médica

- Las deudas de préstamos estudiantiles

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

¿Cuánta deuda es demasiada deuda?

Una forma en que un consumidor puede saber si tiene demasiadas deudas se basa en la cantidad de tensión que las deudas le provocan. Si un cliente está preocupado por las deudas, puede que tenga demasiado.

Una forma más objetiva de medir la deuda es la relación deudas-ingresos. La relación deudas-ingresos compara la cantidad de dinero que una persona paga cada mes por las deudas con sus ingresos antes de impuestos y otras deducciones. El número resultante, un porcentaje, 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 la persona, ya que dispondrá de menos recursos para cubrir todo lo demás. Todo lo demás son todas las otras necesidades, deseos y obligaciones que paga cada mes y que no corresponden a la deuda. Esto incluye:

- El alquiler
- Ahorros
- Impuestos
- Seguros

Relación deudas-ingresos

La relación deudas-ingresos es un cálculo simple:

El 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 se 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 básicos y los impuestos.

- Servicios públicos
- Alimentación
- Ropa
- Cuidado de los niños
- Atención médica (que no haya sido convertida en deuda)
- Manutención infantil y otras obligaciones ordenadas judicialmente
- Contribuciones de caridad y regalos
- Otros gastos familiares

Cómo usar 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 las deudas* para hacer un plan con el fin de salir de las deudas.

Acuerdos de arrendamiento con opción a compra

En los acuerdos de arrendamiento con opción a compra para bienes de consumo como muebles, accesorios, electrónica o electrodomésticos, el consumidor arrienda dichos artículos y por lo general tiene la opción de comprarlos al seguir haciendo pagos por un cierto período de tiempo, o al pagar el saldo durante el término del contrato de arrendamiento. Los artículos alquilados/comprados de esta manera tienden a ser más caros. Si los pagos no se realizan según lo acordado, el arrendador/vendedor puede recuperar el artículo. El consumidor también tiene la opción de devolver el artículo en cualquier momento. Si el artículo se devuelve al consumidor o si el arrendador/vendedor lo recupera, el consumidor no recibe un reembolso del dinero ya pagado. En la mayoría de los estados, estas transacciones son tratadas como contratos de arrendamiento, pero en algunos estados se consideran ventas a crédito, según la ley estatal. Revise la ley estatal pertinente.

Codeudores: Siguen obligados

El codeudor de un préstamo podría no comprender el alcance de su obligación. Los padres o amigos pueden firmar un préstamo estudiantil o un préstamo para financiar un auto, por

ejemplo. Aunque estos consumidores pueden tener las mejores intenciones, ellos a menudo no se dan cuenta que ahora también son responsables por pagar el préstamo.

Muchos consumidores no entienden que en la mayoría de los casos un codeudor es en realidad un co-prestatario y tiene la misma obligación de pagar la deuda que el prestatario. En la mayoría de los casos un prestamista o acreedor ni siquiera tiene que primero cobrar la deuda al prestatario, sino que puede directamente solicitar el pago al codeudor. Firmar un préstamo como codeudor no es una simple recomendación a otra persona; un codeudor está en riesgo de tener que pagar los pagos que no se hagan. Y, si el prestatario se retrasa con el préstamo, un codeudor por lo general está obligado a pagar el préstamo en su totalidad. El puntaje de crédito del codeudor también puede verse afectado si el prestatario se atrasa o no puede hacer los pagos.

Firmar un préstamo como codeudor también puede afectar la capacidad del codeudor de obtener un préstamo a futuro, porque un acreedor puede tomar en cuenta el aumento de deuda de dicho codeudor como resultado de haber firmado el préstamo.

Los prestamistas a veces piden un codeudor cuando se preocupan de que un posible prestatario no pueda pagar un préstamo. El codeudor ayuda a disminuir la preocupación de un prestamista sobre los pagos del préstamo. Un consumidor debe leer los términos del préstamo y considerar con mucho cuidado si desea correr el riesgo de firmar como codeudor.

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

Los usuarios autorizados y los titulares de cuentas conjuntas

Por último, hay una diferencia entre un **usuario autorizado** y un codeudor o **titular de una cuenta conjunta**. Por ejemplo, el titular de una cuenta de tarjeta de crédito puede solicitar a una compañía de tarjetas de crédito que entregue a un cónyuge u otra persona, una tarjeta (con el nombre de dicho cónyuge u otra persona en la tarjeta), pero la cuenta no es una cuenta conjunta. Aunque esa persona sea un **usuario autorizado**, esa persona no es necesariamente responsable de pagar por el uso de la tarjeta. Por otro lado, cuando una cuenta es **conjunta o co-firmada**, ambas personas son responsables de pagar por el uso de la tarjeta y un acreedor debe tener un contrato y la prueba de que la cuenta es conjunta o que el codeudor ha firmado.

Deuda médica¹²

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 los Estados Unidos informaron que tenían problemas en pagar las facturas médicas en 2012.

La deuda médica ha sido cada vez más un factor importante en la disminución de los puntajes de crédito de algunas personas. Y la deuda médica se está convirtiendo en una de las razones principales por las que las personas se declaran en quiebra: el dinero les podría alcanzar si no fuera por sus deudas médicas.¹³ La mayoría de las personas que se declararon en quiebra debido a una deuda médica tenían seguro médico.¹⁴

Por último, una vez que las personas tienen una deuda médica, es menos probable que busquen atención médica, ya sea preventiva o prescriptiva.¹⁵ Esto puede aumentar la cantidad que tienen que gastar en el tratamiento, porque para cuando reciben atención médica, la situación se ha vuelto más aguda y, por tanto más cara.

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

La deuda médica es casi siempre el resultado de un evento no planeado — alguien se enferma o resulta herido. A pesar de tener un seguro de salud, los copagos y los deducibles pueden sumar una gran cantidad. Esta es una de las razones por las que los ahorros de emergencia son importantes para el mejoramiento de la estabilidad financiera.

¹² Para obtener más información sobre las deudas médicas y su impacto en los consumidores, consulte los *Informes de Crédito del Consumidor del CFPB: Un estudio de las cobranzas médicas y no médicas en:* <http://www.consumerfinance.gov/reports/consumer-credit-reports-a-study-of-medical-and-non-medical-collections>.

¹³ Prensa Asociada, las *Nuevas Normas de Facturación Médica*, 13 de febrero de 2014.

¹⁴ Consulte <http://www.cnn.com/2009/HEALTH/06/05/bankruptcy.medical.bills>.

¹⁵ Kalousova, Lucie y Burgard, Sarah A., *Deuda y Atención Médica Soslayada*, Instituto de Investigación Social de la Universidad de Michigan, julio de 2012.

En segundo lugar, los costos de la atención casi nunca se conocen plenamente por adelantado. A diferencia del costo de una casa o un coche, donde usted sabe lo que pagará al firmar el contrato de préstamo, cuando acepta responsabilidad por el pago de su tratamiento en un hospital u otro proveedor de atención médica, por lo general, no tiene idea de cuánto costará el tratamiento. Tampoco puede saber cuál será su parte del costo.

Las facturas y las cuentas pueden ser confusas. En lugar de recibir una factura detallada, 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. Es posible que tengan preguntas acerca de si la cantidad ya fue pagada por el seguro, si se facturó la cantidad correcta o si en realidad se recibió el tratamiento facturado.¹⁶

Y sin saber hasta a cuánto debería ascender el costo total, cuánto cubrirá el seguro y cómo se le transmitirá a usted gran parte del costo, se hace difícil determinar si le están 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 seguros cuando tengan preguntas.

En general las personas sin seguro pagan más por los servicios. Las compañías de seguros negocian descuentos por los servicios. Esto significa que si usted no tiene seguro, es probable que su factura sea más alta que la factura que alguien que tiene un seguro recibe por los mismos procedimientos y por la misma atención.

¹⁶ La Asociación de la Gestión Financiera de Centros de Atención Médica (HFMA, por sus siglas en inglés) señala "Hay confusión entre los consumidores de atención médica acerca de cómo obtener una información de precios clara y comprensible. Las diferencias entre los cargos y los precios de la atención médica y las variaciones generalizadas en el servicio, la calidad y los resultados están todas envueltas en un aire de incertidumbre y complejidad. El resultado normalmente es la mala interpretación". (Brian Workinger, *Perspectivas de Primera Línea sobre la Transparencia y Estimación de los Precios*, HFM Magazine, septiembre de 2014).

¿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:¹⁷

- **Si la persona es elegible, debe inscribirse en un plan de seguro de salud.** Cuando elija un plan, piense en el costo de las primas mensuales y en los costos que debe pagar usted de su bolsillo, como los deducibles, copagos y coaseguros. Aunque un plan que tiene costos de su bolsillo más elevados puede hacer que ahorre dinero en las primas mensuales, si usted o un integrante de su familia necesitara ir al médico o a un hospital, tendría que pagar más por esos servicios que si tuviera otro tipo de plan.¹⁸
- **Obtenga presupuestos de los costos por adelantado**, antes de decidir si sigue adelante.
- **Averigüe si hay un descuento por el pago puntual**, que puede ser sustancial. Esto puede significar hacer recortes en otras áreas durante unos meses a fin de pagar la factura y conseguir el descuento.
- **Pida un descuento.**
- **Pregunte acerca de 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 ayuda caritativa 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 una reducción posterior del monto de su cuenta conforme al programa de atención caritativa. Algunos proveedores de atención médica incluso ofrecen una tarjeta de crédito en la oficina del proveedor. Las tarjetas de crédito para cuidados de salud tienen término

¹⁷ *Ibidem.*

¹⁸ Para obtener las definiciones de los términos de seguros y consejos sobre el uso de la cobertura, consulte el documento del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos titulado... *Desde la Cobertura a la Atención: Una hoja de ruta para una mejor atención y para que usted esté más sano* en: <https://marketplace.cms.gov/outreach-and-education/downloads/c2c-roadmap.pdf>.

difíciles, así que asegúrese de que está seguro de lo que está firmando. Para obtener sugerencias sobre las tarjetas de crédito para atención médica véase:

<http://www.consumerfinance.gov/blog/whats-the-deal-with-health-care-credit-cards-four-things-you-should-know>.

- Si una persona no puede costear el cuidado médico, incluso después de la aplicación de la ayuda caritativa y los descuentos, ésta debe **tomar medidas para trabajar con el proveedor a fin de establecer un plan de pago razonable**. A medida que uno negocia, hay que asegurarse de que durante el tiempo que paga según lo convenido, los informes que se hacen para las agencias de informes de crédito reflejen que está haciendo los pagos como es requerido por el plan. Los clientes deben obtener su acuerdo de plan de pago por escrito. Además, deben considerar pedir los siguientes términos:
 - No pagar intereses sobre la deuda
 - Estados de cuenta mensuales que muestren la cantidad pagada y el saldo pendiente
 - Solicitar que el servicio de la deuda se atienda internamente y que *no* se transfiera a una agencia de cobro externa
 - Un acuerdo que no estipule que usted deberá efectuar el pago completo si se retrasa o deja de hacer uno de los pagos de su plan
- **Si está asegurado como Beneficiario Calificado de Medicare** (QMB, por sus siglas en inglés) y recibe un estado de facturación incorrecto, cobrándole el saldo pendiente (deducible, coaseguro o copago) de una factura médica, y esos servicios están cubiertos por Medicare, es recomendable que impugne la factura.¹⁹ Debe explicar en su carta de impugnación que, en su calidad de Beneficiario Calificado de Medicare, no tiene ninguna obligación legal de pagar nada por esos costos. Hay más información sobre cómo impugnar una deuda, así como un modelo de carta de impugnación, en la Herramienta 5.
- Los clientes deben tener cuidado en no firmar un acuerdo que especifique que tendrán que realizar el pago completo de la deuda si se atrasan o si no realizan un pago de su plan.

¹⁹ Consulte https://www.cms.gov/Medicare-Medicaid-Coordination/Medicare-and-Medicaid-Coordination/Medicare-Medicaid-Coordination-Office/Downloads/Access_to_Care_Issues_Among_Qualified_Medicare_Beneficiaries.pdf.

- Compruebe su informe de crédito para asegurarse de que las facturas resueltas sean informadas con precisión o para que se retire cualquier error de su historial de crédito. Si la agencia de informes de crédito no responde, contacte con la agencia de protección al consumidor del estado del cliente, con el fiscal general o con la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor.
- Si el cliente es demandado por un proveedor de servicios médicos o un hospital, el cliente debe *responder*. Pueden obtener asistencia legal de la organización de ayuda legal de su comunidad o de un abogado.

Préstamos de día de pago (préstamos sobre el sueldo o payday loans) y productos de anticipo de depósito

Un préstamo de día de pago (préstamo sobre el sueldo o payday loan) –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 de día de pago generalmente vencen al recibir el próximo cheque de pago. La persona debe dar acceso a los prestamistas a su cuenta de cheques o escribir un cheque por el saldo total por adelantado para que el prestamista tenga la opción de depositar cuando el préstamo debe ser pagado.

Otras características de estos préstamos pueden variar. Por ejemplo, los préstamos de día de pago a menudo se estructuran para ser pagados con una suma global, pero los pagos de intereses solamente – es decir las “renovaciones”²⁰ o “refinanciamientos” – no son frecuentes. En algunos casos, los préstamos de día de pago pueden estar estructurados para que se puedan pagar en plazos en un período más largo.

Algunas formas en que los prestamistas pueden entregar los fondos del préstamo a la persona son mediante dinero en efectivo o un cheque, o pueden cargar los fondos en una tarjeta de débito prepagada o depositar electrónicamente el dinero en su cuenta de cheques.

²⁰ Consulte <http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1573/what-does-it-mean-renew-or-roll-over-payday-loan.html>.

El costo del préstamo (carga de financiamiento) puede variar entre \$10 y \$30 por cada \$100 prestados. Un préstamo de día de pago típico de dos semanas con una tarifa de \$15 por cada \$100 equivale a una tasa anual de (APR)²¹ casi 400%. En comparación, la APR de las tarjetas de crédito puede oscilar entre 12 por ciento y 30 por ciento.

Las leyes estatales y otros factores pueden influir en la cantidad que una persona puede pedir prestado y las tasas que le cobran. Algunas leyes estatales no permiten los préstamos de día de pago y en otros estados los prestamistas pueden optar por no hacer negocio en lugar de cumplir la reglamentación estatal.

Hay protecciones especiales a través de la Ley de Préstamos para Militares²² para los miembros en servicio activo y sus dependientes que utilizan ciertos préstamos de día de pago y otros productos pequeños de crédito de dólares.

²¹ Consulte <http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/44/what-is-a-credit-card-interest-rate-what-does-apr-mean.html>.

²² Consulte <http://www.consumerfinance.gov/1783/what-are-my-rights-under-military-lending-act.html>.

¿Cómo funcionan los préstamos de día de pago (préstamos sobre el sueldo o payday loans)?

Éste es un ejemplo de cómo funciona por lo general un préstamo de día de pago con un plazo de 14 días:

Un prestatario visita una tienda donde hacen préstamos de día de pago y llena una solicitud (en general no se hace una verificación de crédito ni se considera la capacidad para pagar el préstamo; el prestatario sólo necesita una cuenta de depósito personal para que pueda escribir un cheque con fecha futura). Los préstamos también se pueden sacar en línea.



El prestatario recibe un préstamo (la cantidad del préstamo promedio es de \$350) y paga entre \$10 y \$30 por cada \$100 prestados (\$15 por cada \$100 es la tarifa promedio).



El prestatario entrega al prestamista un cheque con fecha futura de 14 días por la cantidad del préstamo + el cargo o $\$350 + \$52.50 = \$402.50$ o una autorización para presentar un débito contra la cuenta del prestatario.



El préstamo vence en 14 días. A menudo, el prestatario no tiene \$402.50 para pagar la deuda. En vez de eso paga el cargo (\$52.50) y extiende el préstamo por otros 14 días.

(Nota: 14 días se utiliza sólo como ejemplo. El pago puede caer en el próximo día de pago u otro período mínimo según lo especifique la ley estatal).



Cada 14 días, el prestatario debe pagar la cantidad completa o renovar la deuda de \$52.50. El prestatario promedio tiene 10 transacciones al año. Para éste préstamo eso representaría un cargo de \$525 por los \$350 que se pidió prestado.

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 de la cuenta la cantidad del préstamo más los cargos antes de que se puedan hacer transacciones con la cuenta. En algunos casos, esto coloca al prestatario en una situación de sobregiro (cuando se cobran más cargos por cualquier retiro posterior en la cuenta).

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

Si la persona está pensando utilizar estos productos, es importante ser consciente de los malentendidos comunes y las realidades sobre los préstamos de día de pago (préstamos sobre el sueldo o payday loans) y de anticipo de depósito.

- El dinero se pide prestado para emergencias.

La realidad: La mayoría de los prestatarios no utilizan sus préstamos originales para el pago de gastos de emergencia. La publicación “Préstamos de día de pago en EE.UU.” de *The Pew Charitable Trusts*²³ 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 sólo el 16% los utiliza para emergencias tales como un arreglo de automóvil.

- Los prestatarios pueden pagar el préstamo.

La 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 CFPB²⁴ determinó que los prestatarios de préstamos sobre el sueldo están

²³ La Fundación de Beneficencia Pew y las Iniciativas para el Consumidor, *Los Préstamos de Día de Pago en EE.UU.*, octubre de 2013. Consulte <http://www.pewstates.org/research/featured-collections/payday-lending-in-america-85899405692>.

²⁴ La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor. *Un Estudio de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor encuentra algunas preocupaciones con las Trampas de Deuda relacionadas con Préstamos de Día*

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 Trusts²⁵ llegó a conclusiones similares: que, en promedio, los prestatarios están en deuda durante cinco meses al año y pagan un promedio de \$520 en cargos además 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.

Cómo evitar las trampas de deuda

Si la persona está pensando en los productos de crédito a corto plazo que satisfacen una necesidad inmediata, es importante que sepa cómo evitar las trampas 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 una trampa de deuda.

Una trampa de deuda es una situación en la que una persona toma un préstamo y después 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. Estos préstamos tienen muchas cosas en común. Estos:

de Pago y Anticipos de Depósito. Abril 2013. Consulte http://files.consumerfinance.gov/f/201304_cfpb_payday-factsheet.pdf.

²⁵ La Fundación de Beneficencia Pew and y las Iniciativas para el Consumidor, Préstamos de Día de Pago en EE.UU., octubre de 2013. Consulte <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 de día de pago (préstamos sobre el sueldo o payday loans), 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 hacer un débito de la cuenta de depósito del prestatario.

La persona debe entender cómo tendrá que pagar el préstamo y cuánto le costará el préstamo en total antes de aceptar esta forma de crédito. Si la persona comprende que no puede hacer el pago del préstamo y a la vez cubrir sus otros gastos sin sacar un nuevo préstamo, la persona deberá hablar con el proveedor acerca de las opciones de pago que puedan permitirle pagar en un período más largo.

He aquí un ejemplo de un escenario en el que se utilizan 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 de día de pago (préstamo sobre el sueldo o payday loan).

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

| | Ahorros de emergencia | Tarjeta de crédito | Préstamo sobre el sueldo |
|---|-------------------------|---|--|
| Cantidad | \$350 | \$350 | \$350 |
| Tasa porcentual anual (APR) ²⁶ | | Tasa porcentual anual (APR) de 21.99% | \$15 por cada \$100 prestados por 14 días. Esto significa 391% de tasa porcentual anual (APR). ²⁷ |
| Pago | | Debe pagar por lo menos cierta cantidad cada mes. ²⁸ (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). ²⁹ |
| Costo total y tiempo para pagar | \$0 de costo adicional. | Usted pagaría \$28.11 en intereses además del capital tomado en préstamo. Le tomará algo más de ocho meses ³⁰ pagar la cantidad completa. Usted pagará un total de \$378.11. | El costo total depende del tiempo que le tome ahorrar para pagar la totalidad del préstamo. Si renueva o extiende este préstamo siete veces, usted estaría en deuda 14 semanas adicionales y podría pagar hasta \$717.50, incluidos \$367.50 por concepto de honorarios. ³¹ |

²⁶ Solo se proporcionan 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 de día de pago, el CFPB indica que el costo del préstamo (cargo de financiamiento) puede variar entre \$10 y \$30 por cada \$100 prestados. Un préstamo normal sobre el sueldo de dos semanas con una comisión de \$15 por \$100 equivale a una APR de casi 400%. Vea CFPB, *What is a payday loan?*, 6 de noviembre de 2013. Vea <http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1567/what-payday-loan.html>.

²⁷ Algunos estados han adoptado leyes que limitan la cantidad de los préstamos superiores a cierta cantidad y/o limitan las tasas de interés de estos préstamos.

²⁸ 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.

²⁹ 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.

³⁰ 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.

Alternativas para el crédito de alto costo

Hay maneras de evitar el riesgo de caer en una trampa de deuda si la persona está en una situación en la que necesita dinero rápido.

Si la persona no tiene efectivo, puede considerar otras alternativas que incluyen:

- Utilizar los ahorros de emergencia
- Usar alternativas de préstamos de menor costo a corto plazo de una cooperativa de crédito o banco
- El préstamo de un amigo o miembro de la familia
- Usar una tarjeta de crédito – a pesar de que el pago mensual de su tarjeta aumentará, puede resultar más barato en el largo plazo
- Negociar más tiempo para pagar si el préstamo es por una factura que debe pagar
- El trueque de una parte o de todo lo que está cubriendo con el dinero prestado
- Determinar si el artículo o la circunstancia que lleva a la persona a pedir un préstamo es una necesidad, una obligación o un deseo. Si se trata de un deseo, la persona puede considerar la posibilidad de gastar menos dinero en ello, no comprarlo o esperar a tener el dinero.

Cómo manejar los problemas de cobranza de deuda bajo el FDCPA

¿Qué es un cobrador de deudas?

Normalmente un consumidor paga una deuda a un acreedor. En muchos casos, si el consumidor se atrasa con los pagos al acreedor, el acreedor puede pedir a un tercero, un cobrador de deudas,

³¹ Dos tercios de las personas que solicitan repetidamente préstamos de día de sueldo (préstamos sobre el sueldo o *payday loans*) toman más de siete préstamos en un año. Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB), *Payday Loans and Deposit Advance Products*.

que intente exigir al consumidor que pague la deuda. Según la Ley de Practicas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA, por sus siglas en inglés), un cobrador de deudas es generalmente una persona o una empresa que regularmente cobra deudas, deudas incumplidas, adeudadas a otros. Los cobradores de deudas son agencias de cobranza o abogados que se dedican a cobrar deudas como actividad principal de su negocio. Las empresas que compran deudas no pagadas de los acreedores u otras empresas y luego intenta cobrarlas, también son cobradores de deudas según la FDCPA.

No hay un tiempo específico en el cual los acreedores envían una deuda a un cobrador de deudas externo (a veces llamado "enviada a cobranza" o "puesta en cobranza"). Algunos acreedores envían la deuda a un cobrador de deudas externo cuando la deuda tiene más de 90 días, pero otros acreedores podrían seguir intentando cobrar la deuda por mucho más tiempo antes de enviarla a un cobrador externo o venderla.

Además, la FDCPA no requiere que un acreedor "cancele" o "anule" una deuda o que designe una deuda como "incobrable" después de que ésta no haya sido pagada por un determinado período. Por razones contables o para cumplir con las indicaciones de un regulador, un acreedor puede designar una deuda como anulada (o podría utilizar otro término) una vez que ya no espera cobrar. **Sin embargo, aunque a un consumidor se le haya dicho que la deuda ha sido anulada, el acreedor original, los cobradores de deudas o un comprador de deudas, no tienen ninguna prohibición de intentar cobrar dicha deuda.** Además, el hecho de que una deuda haya sido anulada, no significa que la morosidad en el pago desaparecerá del informe de crédito del consumidor.

¿Qué protecciones ofrece la *Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA)* a los consumidores?

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

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

La FDCPA cubre el cobro de deudas de consumo, deudas de transacciones realizadas principalmente para fines personales, familiares o domésticos. Cubre las deudas personales, no las deudas empresariales. Normalmente tampoco cubre los intentos de cobro por parte de la persona que inicialmente prestó dinero al consumidor.

El contacto con el consumidor

En general, los cobradores de deudas no pueden comunicarse con los consumidores en momentos o lugares poco comunes ni tampoco en un momento o lugares que saben, o que deberían saber, que son inconvenientes. Si un cobrador de deudas sabe, o debería saber, que el consumidor no puede recibir llamadas en el trabajo por parte de dicho cobrador de deudas, entonces éste no puede llamarle al trabajo.

Si un cobrador de deudas sabe que un abogado está representando al consumidor, el cobrador tendría que dejar de ponerse en contacto con dicho consumidor y más bien debería comunicarse con el abogado. Esto es cierto sólo si el cobrador sabe, o si fácilmente puede averiguar el nombre e información de contacto del abogado (el consumidor debe proporcionar al cobrador de deudas el nombre y los datos de contacto del abogado). Si el consumidor le dice a un cobrador de deudas, por escrito, que deje de comunicarse con él, dicho cobrador de deudas ya no podrá llamarle, a menos que sea para:

- Decirle que ya no se van a comunicar, o
- Avisarle al consumidor que el cobrador de deudas o los acreedores podrían tomar alguna acción específica para la cual están legalmente autorizados, tal como entablar una demanda.

Sin embargo, si el consumidor le dice a un cobrador de deudas que ya no se ponga en contacto con él, esto no impide que el cobrador pueda continuar por otras vías legales para cobrar la deuda al consumidor si éste debe y no ha pagado, como presentar una demanda o entregar información negativa a una compañía de informes de crédito.

El contacto con terceros

Según la ley federal, un cobrador de deudas generalmente puede comunicarse con otras personas sólo para preguntar dónde vive el consumidor, para conseguir un número de teléfono, y para averiguar dónde el consumidor trabaja. Aunque hay excepciones en la ley, en términos generales está prohibido que los cobradores de deudas se comuniquen con otras personas más de una vez para obtener información sobre la ubicación de los consumidores, a la vez que dichos cobradores de deudas no pueden decirle a otras personas que están intentando cobrar una deuda a un consumidor específico.

En general, un cobrador de deudas no puede discutir la deuda con otra persona que no sea el consumidor, el cónyuge del consumidor o los padres de éste (si el consumidor es menor de

edad), el representante legal o el abogado del consumidor. Si el cobrador sabe que un abogado representa al consumidor con respecto a la deuda, el cobrador de deudas debe comunicarse con el abogado y no con el consumidor.

Información sobre la deuda

Un cobrador de deudas que se ponga en contacto con un consumidor, afirmando que debe dinero por una deuda, está obligado por la ley a decirle al consumidor cierta información sobre dicha deuda. Esa información incluye:

- El nombre del acreedor a quien se debe la deuda,
- La cantidad que se debe, y
- Declaraciones sobre cómo impugnar y verificar la deuda.

Si el cobrador de deudas no proporciona esta información en el momento de contacto inicial con el consumidor, éste tiene la obligación de enviarle un aviso escrito que incluya dicha información en el plazo de cinco días, contados a partir de dicho contacto inicial.

La impugnación de la deuda

El consumidor puede impugnar la deuda si piensa que no debe nada o si no está seguro si adeuda dinero a un acreedor o si tiene dudas en cuanto a la cantidad.

Si el consumidor disputa la deuda por escrito en un plazo de 30 días desde que recibió la información requerida del cobrador de deudas, dicho cobrador de deudas no puede llamar ni comunicarse con el consumidor sino hasta después de que la disputa haya sido investigada y el cobrador de deudas le haya entregado, por escrito, la evidencia correspondiente de la mencionada deuda.

El consumidor también puede solicitar que el acreedor le entregue el nombre y la dirección del acreedor original. Si el consumidor hace esa solicitud por escrito dentro de 30 días desde el contacto inicial, el cobrador de deudas debe detener todas las actividades de cobranza hasta que el cobrador proporcione al consumidor la información que verifique la deuda.

Cuando un consumidor recibe la información solicitada o la respuesta a una impugnación, por parte del cobrador, el consumidor podrá ver si sus registros concuerdan con la información proporcionada por dicho cobrador de deudas. Si el consumidor no reconoce el nombre del

acreedor, podría ser útil preguntar al cobrador si éste compró la deuda a la empresa que hizo el préstamo inicial y, si es así, cuál es el nombre de esa empresa.

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

Póngalo por escrito

Un consumidor debe presentar su disputa al cobrador de deudas por escrito. Esto debe hacerse por carta enviada por correo certificado, con acuse de recibo. El consumidor siempre debe guardar una copia de la carta en la que aparezca la fecha en la cual la escribió, para así tener un registro de la solicitud.

El CFPB tiene muestras de cartas³² en consumerfinance.gov y en la *Herramienta 5: Cuando los cobradores llaman; Pasos que puede dar el consumidor* para responder a un cobrador de deudas que está tratando de cobrar una deuda, junto con consejos sobre cómo usarlas.

Acoso

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

- Llamadas telefónicas repetitivas con la intención de molestar, abusar o acosar
- Lenguaje obsceno o vulgar
- Amenazas de violencia o daño
- La publicación de las listas de las personas que se niegan a pagar sus deudas (esto no incluye la presentación de informes ante una compañía de informes de crédito)

La FDCPA también indica que los cobradores de deudas no pueden utilizar prácticas falsas, engañosas o confusas. Esto incluye declaraciones falsas sobre la deuda, inclusive sobre la cantidad adeudada, afirmaciones de que el cobrador es un abogado si no es un abogado, falsas amenazas de detención, amenazas de hacer cosas que no se puede hacer legalmente o amenazas

³² Consulte <http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1695/ive-been-contacted-debt-collector-and-need-help-responding-how-do-i-reply.html>.

para hacer cosas que el cobrador no tiene intención de hacerlas. Además, los cobradores de deudas no pueden utilizar ciertas prácticas que se consideran injustas.

Los consumidores deben mantener un buen registro de sus comunicaciones con un cobrador. Es una buena idea que el consumidor mantenga un archivo de las cartas o documentos enviados por el cobrador de deudas, así como copias de cualquier cosa que envíe al cobrador de deudas y un registro de las fechas y horas de cualquier conversación telefónica o correo electrónico junto con las anotaciones de lo que se conversó. Estos registros pueden ayudar si el consumidor tiene un conflicto con un cobrador, si se reúne con un abogado o si se presenta ante un tribunal.

Dónde obtener información sobre asuntos del consumidor

Todo consumidor que busca ayuda con respecto a la cobranza de deudas tiene circunstancias especiales y una historia que contar. Pero muchos de los problemas que surgen en el área de cobro de deudas son similares. Los siguientes son algunos ejemplos de las preguntas típicas que ocurren cuando los consumidores enfrentan problemas de cobro de deudas y necesitan saber dónde buscar información.

| Problemas del consumidor | Leyes pertinentes | Información y enlaces |
|--|---|---|
| ¿Cuáles son los derechos del cliente según la FDCPA? | FDCPA: https://www.gpo.gov/fdsys/granule/USCODE-2011-title15/USCODE-2011-title15-chap41-subchapV | Preguntas frecuentes sobre el cobro de deudas: http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/search?q=debt+collection |

| Problemas del consumidor | Leyes pertinentes | Información y enlaces |
|--|---|--|
| ¿Qué tipo de deuda tiene el cliente? | <p>FDCPA: §1692a(5)</p> <p>https://www.gpo.gov/fdsys/granule/USCODE-2011-title15/USCODE-2011-title15-chap41-subchapV-sec1692a</p> <p>(lista de deudas cubiertas)</p> | <p>Sección de introducción a este módulo</p> <p>La FDCPA cubre deudas personales, no las deudas contraídas para fines comerciales</p> |
| ¿Quién está tratando de cobrarle al cliente? | <p>FDCPA – §1692a(6)</p> <p>https://www.gpo.gov/fdsys/granule/USCODE-2011-title15/USCODE-2011-title15-chap41-subchapV-sec1692a</p> <p>DFA § 1031, según ha sido codificada en el 12 U.S.C. § 5531</p> <p>https://www.gpo.gov/fdsys/granule/USCODE-2010-title12/USCODE-2010-title12-chap53-subchapV-partC-sec5531</p> | <p>Por lo general la FDCPA aplica a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cobradores de deudas de terceros ▪ Entidades que compran deudas que están en mora cuando las adquieren. ▪ Abogados que cobran deudas para terceros de manera regular <p>Un acreedor, si no cobra por sí mismo sino a nombre de otro, que llevaría a una persona a pensar que un tercero está intentando cobrar la deuda.</p> <p>Un acreedor (ya sea el prestamista original u otros) puede, al cobrar sus propias deudas, infringir la ley estatal que prohíbe actos injustos y engañosos.</p> <p>Consulte también el Boletín del CFPB sobre la prohibición de prácticas injustas, engañosas o abusivas en el cobro de deudas de consumo (10 de julio de 2013).</p> |
| ¿Cómo puede el cliente saber si se trata de un cobrador de deudas o de un estafador? | | <p>Cómo identificar a los cobradores de deudas estafadores:</p> <p>http://www.consumer.ftc.gov/articles/0258-fake-debt-collectors</p> |
| ¿Cómo puede el cliente indicar que la deuda no es suya? | | <p>Modelo de carta: <i>No debo esta deuda</i> (http://files.consumerfinance.gov/f/201307_cfpb_debt-collection-letter_1-not-my-debt.doc)</p> |

| Problemas del consumidor | Leyes pertinentes | Información y enlaces |
|------------------------------|---|---|
| <p>¿Es la deuda antigua?</p> | <p>Revise la FDCPA y la ley estatal. Si una deuda es demasiado antigua, podría ser prohibido para los cobradores de deudas demandar para cobrar dicha deuda. Pero depende del tipo de deuda, del plazo para presentar una demanda, y de las leyes del estado.</p> <p>FCRA-15 USC §1681 et seq.</p> <p>En muchas situaciones, las deudas demasiado antiguas no pueden ser reportadas en un informe de crédito.</p> | <p>Para obtener información sobre las deudas que se extinguen en el tiempo:</p> <p>http://www.consumer.ftc.gov/articles/0117-time-barred-debts.</p> |

| Problemas del consumidor | Leyes pertinentes | Información y enlaces |
|---|-----------------------|---|
| ¿Ha sido el cliente acosado por los cobradores de deudas? | FDCPA – 15 USC §1692d | <p>Ver los modelos de carta:³³</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Modelo de carta: Quiero que el cobrador de deudas deje de comunicarse conmigo (Pero, tenga en cuenta que al detener la comunicación, podría ser que el consumidor no reciba información que lo alertaría de que la cobranza se pondría más seria en el futuro). ▪ Modelo de carta: Quiero que el cobrador de deudas se ponga en contacto conmigo sólo a través de mi abogado ▪ Modelo de carta: Quiero especificar cómo el cobrador de deudas puede comunicarse conmigo |
| El cliente tiene miedo de que lo sigan llamando y no sabe qué hacer o decir. ¿Qué puede hacer el cliente? | FDCPA – 15 USC §1692c | Consulte los modelos de carta (arriba): |
| El cliente recibió un aviso de un fallo judicial en su contra. ¿Puede esto afectar su informe de crédito? | FCRA – 15 USC §1681c | Normalmente, el fallo judicial puede permanecer en el informe de crédito durante siete años, pero hay excepciones. Consulte el Módulo 7 para mayor información sobre la "información negativa" y el tiempo que los fallos judiciales pueden permanecer en el informe de crédito de una persona. |

³³ Consulte [Consulte Quiero que el cobrador de deudas deje de comunicarse conmigo](#) (http://files.consumerfinance.gov/f/201307_cfpb_debt-collection-letter-3_stop-contacting.doc), [Quiero que el cobrador de deudas se ponga en contacto conmigo sólo a través de mi abogado](#) (http://files.consumerfinance.gov/f/201307_cfpb_debt-collection-letter-4_contact-my-lawyer.doc), y [Quiero especificar cómo el cobrador de deudas puede comunicarse conmigo](#) (http://files.consumerfinance.gov/f/201307_cfpb_debt-collection-letter-5_heres-how-to-contact-me.doc).

| Problemas del consumidor | Leyes pertinentes | Información y enlaces |
|---|--|--|
| <p>El cliente reconoce la deuda, pero dice que ya fue pagada hace varios años. ¿Qué puede hacer el cliente?</p> | <p>FDCPA – 15 USC §1692g(a),(b)</p> | <p>El consumidor debe impugnar la deuda. Antes de continuar con la cobranza, el cobrador debe verificar que el consumidor tiene la deuda pendiente y enviar la verificación de la misma al consumidor. Véase:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/331/what-information-do-debt-collectors-have-to-give-me-about-my-debt.html ▪ http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/338/if-i-dispute-a-debt-that-is-being-collected-can-debt-collectors-still-contact-me-about-it-how-can-i-stop-debt-collectors-from-contacting-me.html |
| <p>¿Es un cliente “a prueba de cobranzas”?</p> | <p>Información del Departamento de Trabajo sobre los embargos</p> <p>Guía de la Ley de Empleo - Embargo del Sueldo (https://www.dol.gov/compliance/guide/garnish.htm)</p> | <p>Información sobre las leyes de embargo de sueldos del estado: http://www.small-claims-courts.com/Wage-Garnishment-Laws.html</p> |
| <p>¿Quiere el cliente que el acreedor se comunique con él de alguna manera en especial?</p> | <p>FDCPA – 15 USC §1692d</p> | <p>Modelo de carta: <i>Quiero especificar cómo el cobrador de deudas puede comunicarse conmigo</i> (http://files.consumerfinance.gov/f/201307_cfpb_debt-collection-letter-3_stop-contacting.doc)</p> |
| <p>¿Quiere el cliente que se comuniquen con él sólo a través del abogado que lo representa?</p> | <p>FDCPA – 15 USC §1692b(6)</p> | <p>Modelo de carta: <i>Quiero que el cobrador de deudas se ponga en contacto conmigo sólo a través de mi abogado</i> (http://files.consumerfinance.gov/f/201307_cfpb_debt-collection-letter-4_contact-my-lawyer.doc)</p> |

| Problemas del consumidor | Leyes pertinentes | Información y enlaces |
|--|--|---|
| <p>El cliente tiene una deuda médica. ¿Aplica la FDCPA?</p> | <p>FDCPA – 15 USC §1692a(5), (6)</p> <p>¿Quién está tratando de cobrar la deuda?</p> <p>Un proveedor médico – la FDCPA podría no aplicar.</p> <p>Un cobrador de deudas externo – la FDCPA sí aplica a las deudas médicas</p> | <p>Un proveedor de servicios de salud sí puede revelar información a una agencia de cobranzas según la Ley de Administración de la Privacidad de los Seguros de Salud (HIPAA, por sus siglas en inglés). Consulte http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/faq/disclosures/268.html y preguntas frecuentes relacionadas.</p> <p>Si la FDCPA aplica o no depende de qué entidad está tratando de cobrar: el acreedor, o el médico que envió la factura, a quienes el consumidor debía originalmente la deuda, o un cobrador de terceros.</p> |
| <p>El cliente tiene una deuda estudiantil. ¿Cuáles son sus derechos?</p> | | <p>Consulte la <i>Herramienta 4</i> sobre los préstamos estudiantiles federales</p> <p>http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/655/what-are-my-options-when-dealing-collection-agency-working-us-department-education.html</p> <p>http://www.studentaid.ed.gov/repay-loans</p> |
| <p>¿El cliente es un cofirmante de un préstamo? ¿Puede contactarlo el cobrador de deudas?</p> | <p>FDCPA – 15 USC §1692a(3)</p> | <p>Sí, véase la discusión sobre co-deudores de préstamos.</p> |
| <p>El cliente dice que la deuda era de una persona que ya falleció. ¿Qué puede hacer el cliente?</p> | <p>FDCPA – 15 USC §1692d</p> | <p>Por lo general, un cobrador de deudas no puede comunicarse con alguien que no sea el ejecutor o administrador de los bienes testamentarios del consumidor, a menos que la persona también sea un deudor del préstamo.</p> <p>http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1481/64-i-already-told-debt-collector-who-called-about-my-deceased-relative-talk-executor-or-administrator-estate-they-keep-calling-me-all-hours-day-and-night-and-leaving-threatening-messages-what-can-i-do.html</p> |

¿Debería un consumidor utilizar un servicio de negociación de deudas?

Las compañías de negociación de deudas dicen que pueden renegociar, arreglar o de alguna manera cambiar los términos de la deuda no garantizada de una persona a un acreedor o a un cobrador de deudas. Esto podría incluir reducir el saldo, las tasas de interés o los cargos que deba una persona. El consumidor puede intentar hacer lo mismo al ponerse en contacto con sus acreedores. Las compañías de negociación de deudas a menudo cobran costosos recargos y algunas cobran ciertos cargos ilegales por adelantado. Algunas compañías de negociación de deudas anuncian que pueden ayudar a los consumidores, pero proporcionan muy poca o ninguna ayuda. Si un cliente tiene un problema relacionado con el cobro de deudas, el personal de ayuda legal puede presentar una queja en nombre de dicho cliente. (Consulte la *Herramienta 1* de la sección *Resumen* para obtener información sobre cómo presentar una queja a la CFPB).

Los consumidores deben evitar hacer negocios con cualquier compañía que se compromete a saldar la deuda si la compañía:

- Cobra cargos antes de resolver las deudas del consumidor.
- Promociona un "nuevo programa del gobierno" para eliminar la deuda de las tarjetas de crédito.
- Garantiza al consumidor que puede hacer que la deuda desaparezca.
- Le dice al consumidor que deje de comunicarse con los acreedores.
- Le dice al consumidor que puede detener todas las llamadas de cobro de deudas y demandas.
- Asegura que las deudas no garantizadas se pueden pagar por completo.

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra para fines educativos e informativos. No trata de ser un reemplazo para la orientación o asesoramiento que pueda brindar un contador certificado, asesor financiero, u otro profesional cualificado. 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 ha preparado el CFPB.

Herramienta 1:

Hoja de cálculo para deudas

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

Asegúrese de incluir las deudas a los amigos y familiares, compañías de tarjetas de crédito, bancos, grandes almacenes, prestamistas de préstamos de día de pago (préstamos sobre el sueldo o *payday loans*) y los gobiernos (impuestos a la propiedad, préstamos educativos e impuestos sobre la 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 le 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.

Hoja de cálculo para deudas

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

| Categoría | Prestamista | Cantidad total prestada | Cantidad pendiente | Cantidad del pago total | Fecha de vencimiento del pago | ¿Con garantía? En caso afirmativo, ¿cuál? | Tasa de interés | Otros términos importantes |
|---|--------------------|--------------------------------|---------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|--|------------------------|-----------------------------------|
| Hipoteca | | | | | | | | |
| Préstamo para vehículo | | | | | | | | |
| Préstamo para muebles / electrodomésticos | | | | | | | | |
| Préstamo educativo | | | | | | | | |
| Deuda de tarjeta de crédito 1 | | | | | | | | |
| Deuda de tarjeta de crédito 2 | | | | | | | | |

| Categoría | Prestamista | Cantidad total prestada | Cantidad pendiente | Cantidad del pago total | Fecha de vencimiento del pago | ¿Con garantía? En caso afirmativo, ¿cuál? | Tasa de interés | Otros términos importantes |
|--|--------------------|--------------------------------|---------------------------|--------------------------------|--------------------------------------|--|------------------------|-----------------------------------|
| Préstamo de día de pago (payday loan) | | | | | | | | |
| Préstamo sobre el título del vehículo | | | | | | | | |
| Otro | | | | | | | | |
| Otro | | | | | | | | |
| Total pago de deuda mensual | | | | | | | | |

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, números de cuenta; que tenga bajo llave copias completas y que cifre copias electrónicas completas de la herramienta que contienen información personal y financiera; y que destruya las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no las necesite.

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. Este porcentaje le indica la cantidad de sus ingresos que destina a cubrir sus deudas.

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, los impuestos, los seguros, los servicios públicos, los alimentos, la ropa, el cuidado de niños, etc.

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



Calcule su relación deudas-ingresos

| | |
|---|--|
| Su pago mensual total de deuda (calculado en la Herramienta 1)... | |
| dividido entre su ingreso bruto mensual (ingreso antes de descontar los impuestos)... | |
| es igual a su relación actual deudas-ingresos. | |

Comprensión de su análisis de la relación deudas-ingresos

Si su relación deudas-ingresos es superior a ciertos porcentajes, podría ser difícil pagar todas sus cuentas mensuales, porque tendrá que destinar gran parte de sus ingresos a cubrir las deudas. Una relación deudas-ingresos alta también puede afectar su capacidad para obtener más crédito, si lo necesita, porque a los acreedores podría preocuparles que usted 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% 20% o menos.**
 - Esto significa que los pagos mensuales de tarjetas de crédito, los pagos de préstamos educativos, el pago de préstamos para automóviles y otras deudas deben absorber 20% o menos de su ingreso bruto.
- **Para los propietarios: Considere la posibilidad de mantener una relación deudas-ingresos de 28% a 35% o menos solo para la hipoteca (préstamo para vivienda), impuestos y seguro.**
 - Esto incluye el pago mensual de capital, interés, impuestos y seguro.
- **Para los propietarios: Considere la posibilidad de mantener una relación deudas-ingresos para todas las deudas de 36% o menos.**
 - Esto significa que si usted tiene una hipoteca y otras deudas (pagos de tarjetas de crédito, préstamos educativos, préstamos para automóviles y préstamos de día de

pago [préstamos sobre el sueldo o *payday loans*]), 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 una relación deudas-ingresos de hasta el 43% o más para todas las deudas.³⁴

Si su relación deudas-ingresos está por encima de estos límites, es posible que desee utilizar la siguiente herramienta para crear 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). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

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

³⁴ Vea http://www.fha.com/fha_requirements_debt.

Herramienta 3:

Hoja de cálculo para la reducción de las deudas

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 necesariamente elimina 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 reembolso 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 ordenándolas según la tasa de interés, comenzando por la que tiene la tasa de interés más altas y terminando con la que tiene 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 ordenándolas según el saldo pendiente, comenzando por la que tiene el saldo pendiente más bajo y terminando con la que tiene el saldo pendiente más alto.
- 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 del préstamo | Saldo 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). El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

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

Herramienta 4:

Pago de préstamos educativos

El CPFEB tiene una sección en su sitio web dedicada exclusivamente a ayudar a planificar maneras de pagar la educación superior. De hecho, estas herramientas le ayudarán a analizar detalladamente todo el proceso de planificación y pago de los estudios, lo que incluye:

- Elegir un préstamo.
- Comparar clases 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 préstamos educativos, 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>.

Pago de préstamos educativos

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 federales más antiguos pueden haber sido hechos por prestamistas privados y garantizados por el gobierno federal. A partir de 2010 no se han vuelto a dar préstamos educativos federales a través de prestamistas privados. 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. Tanto en los préstamos educativos federales como en los privados, el pago atrasado afectará su historial y sus puntajes de crédito y puede dar lugar a cobros. Los préstamos educativos privados no ofrecen

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 retrasos de pago reducen sus posibilidades de obtener planes de pago flexibles, ya que muchos exigen que el prestatario tenga buena reputación. No todos los préstamos son elegibles para todos los planes de pago. 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.
- **Reembolso basado en ingresos (IBR, por sus siglas en inglés).** 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 perdonado. Usted podría tener que pagar impuestos sobre la renta por la parte del préstamo que se le perdono. Para calificar para el IBR, usted debe estar en capacidad de demostrar que tiene dificultades financieras parciales.
- **Pague a medida que gana (PAYE, por sus siglas en inglés).** 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. Cuando cumpla 20 años de pago ininterrumpido, el préstamo será perdonado como se describió antes, y podría adeudar impuestos sobre la cantidad perdonada. Para calificar para el PAYE, usted debe estar en capacidad de demostrar que tiene dificultades financieras parciales. El método PAYE sólo está disponible para los prestatarios de Préstamos Directos federales.
- **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 en comparación con los planes de pago estándar o gradual, pero usted tendrá que pagar más intereses durante la vigencia del préstamo.

Usted también puede calificar para un **aplazamiento** o una **indulgencia** en determinadas circunstancias. En el aplazamiento, el pago del capital y el interés se retrasa. Si usted tiene un

préstamo federal subsidiado, el gobierno paga el interés durante el aplazamiento. De lo contrario, deberá pagar el interés o este se acumulará. Cuando el interés se acumula en los préstamos educativos, se convierte en parte de lo que debe. Esto significa que, en última instancia, usted termina pagando intereses sobre los intereses. **Los aplazamientos solo se conceden por circunstancias específicas, entre ellas:**

- La inscripción en una 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, incluyendo el servicio en el Cuerpo de Paz

Abstención significa que usted deja de pagar o paga una cantidad menor de su préstamo por un período máximo de 12 meses.³⁵ El interés se acumula durante la abstención.

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 abstención, por ejemplo. De esta manera se asegura de que su préstamo se mantenga al día.

Por último, también puede solicitar **el perdón, la cancelación** o el **descargo** del préstamo en determinadas situaciones, incluyendo:

- Discapacidad total y permanente
- Muerte (alguien lo solicitaría en su nombre)
- Cierre del establecimiento educativo
- Perdonar un préstamos a profesores (si usted es maestro y trabaja en ciertos ambientes educativos)
- Perdonar un préstamos en sectores de servicios públicos (si usted trabaja en un sector de servicios públicos y ha hecho 120 pagos del préstamo)

³⁵ Vea <https://studentaid.ed.gov/sa/repay-loans/deferment-forbearance#what-is-deferment> .

A excepción de las circunstancias anteriores, es muy difícil eliminar la deuda de un préstamo educativo federal, 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.

A diferencia de los préstamos educativos federales, las opciones para los deudores de préstamos educativos privados son, por lo general, más limitadas. Los préstamos educativos privados generalmente prevén opciones de abstención y también pueden ofrecer alternativas de planes de pago, como los planes de pago gradual (planes en los que los pagos comienzan siendo bajos y aumentan gradualmente durante el plazo del préstamo). Algunos prestamistas que conceden préstamos educativos privados también pueden modificar estos préstamos en función de las circunstancias financieras de los prestatarios, al estudiar caso por caso. Además, los prestamistas pueden ofrecer liquidar o perdonar una deuda por fallecimiento o discapacidad del prestatario o del cofirmante. Debe ponerse en contacto con el administrador de su préstamo educativo para obtener más información sobre estas opciones.

Es importante señalar que los préstamos educativos federales pendientes de pago pueden cobrarse de maneras especiales, mientras que los privados no. 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. También debe tener presente que estas opciones por lo general nunca están a la disposición de un cobrador de deudas que esté tratando de cobrar un préstamo educativo privado. Aún así, el prestatario puede actuar en su contra e incluso demandarlo ante un tribunal para intentar cobrar el monto adeudado de un préstamo educativo privado.

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 5:

Cuando los cobradores llaman: medidas que usted puede tomar

Los cobradores utilizan técnicas convincentes para conseguir que usted devuelva el dinero. Antes de enviar dinero, usted 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 hay cobradores de deudas que 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. Usted puede presentar una queja ante la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) en relación con problemas que tenga con compañías o cobradores de deudas que estén tratando de cobrarle una deuda, independientemente de si se trata de una deuda con una tarjeta de crédito, un préstamo hipotecario o cualquier otra cosa. Para presentar una queja, visite <http://www.consumerfinance.gov/complaint#debt-collection> o llame al 855-411-CFPB (2372).

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 al

cobrador de la deuda pidiéndole que 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 desde el momento en que un cobrador de deudas lo contactó por primera vez y le proporcionó cierta información sobre la deuda. Aunque hayan pasado 30 días, todavía puede solicitar la información.

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

Si el cobrador de deudas hace declaraciones poco claras sobre lo que sucederá si usted no paga, lea la respuesta a su carta con atención. **Está prohibido que un cobrador** le 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 plazos para presentar una demanda 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, un pago parcial de la deuda hará que se reinicie este 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.

El saber si un cobrador de deudas tiene licencia es útil (aunque no todos los estados exigen tener licencia), porque si el cobrador no se conduce adecuadamente, usted puede ponerse en contacto con el organismo estatal que otorga las licencias.

Qué hacer si un cobrador de deudas le demanda

Si presentan una demanda en su contra, usted debe responder a la demanda. Puede responder personalmente o a través de un abogado, pero debe hacerlo antes de la fecha especificada en los documentos del tribunal. Si usted contesta a la demanda, el cobrador de deudas tendrá que presentar pruebas para demostrar al tribunal que usted tiene una deuda que no ha pagado.

Consejo: Si impugna la deuda o el monto adeudado, debe hacerlo durante el juicio de la demanda antes de que el tribunal dicte una sentencia.

En muchos estados, los abogados que le estén demandando le notificarán la demanda por correo certificado.

Las sentencias confieren a los cobradores de deudas herramientas más potentes para cobrarle la deuda. Dependiendo de las leyes de su estado, el acreedor podría:

- Embargar sus sueldos
- Embargar su propiedad
- Pedir que se congele la totalidad o parte de los fondos que hay en su cuenta bancaria

Advertencia: Si el tribunal emite un fallo en su contra, usted también puede perder la posibilidad de impugnar el hecho de que tiene una deuda.

Una sentencia es una orden judicial. Sólo un tribunal puede modificarla. Una vez que el caso se ha cerrado, es muy difícil conseguir que se cambie o se suspenda una sentencia. Usted tiene muchas más oportunidades de luchar contra un cobro en un tribunal si defiende el caso que si espera hasta que se emita una sentencia en su contra.

No ignore los documentos del tribunal

Usted no podrá evitar una demanda interpuesta por un cobrador de deudas negándose a aceptar una carta o negándose a firmar el recibo que demuestra que usted recibió la carta. Si se niega a hacer alguna de estas cosas, en realidad estará ignorando la demanda. Si ignora una acción judicial, lo más probable es que se dicte una sentencia en su contra por el monto que el acreedor o el cobrador de deudas le esté reclamando. A menudo el tribunal también le ordenará que pague usted otros cargos para cubrir los costos de la gestión de cobro o los honorarios de los abogados.

Modelos de cartas

A continuación encontrará modelos de cartas que puede usar para responder a un cobrador de deudas. Para otros modelos de cartas que puede usar si un cobrador de deudas se pone en contacto con usted y usted 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]

Ref.: [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 la cantidad adeudada.
- 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, tarifas o cargos agregados desde el último estado de facturación del acreedor original, proporcione una información detallada que muestre las fechas y la cantidad de cada cantidad sumada. Además, explique cómo los intereses, tarifas 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 una información detallada que muestre las fechas y la cantidad de cada una de ellas.
- 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 se retraso.
- 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 al plazo para presentar una demanda para esta deuda y cómo lo determinó.

Detalles sobre su autoridad para cobrar esta deuda.

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

Modelo de carta

[Su nombre]

[Su dirección de remitente]

[Fecha]

[Nombre del cobrador de deudas]

[Dirección del cobrador de deudas]

Ref.: [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]. 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.

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

Gracias por su cooperación.

Atentamente,

[Su nombre]

Protecciones para los beneficios del Seguro Social y de ayuda a los veteranos (VA)

Si un cobrador de deudas lo demanda en el tribunal y obtiene una sentencia, puede pedirle a su banco o cooperativa de crédito que remita el dinero de su cuenta bancaria. Esto es lo que se conoce como embargo.

Los beneficios del Seguro Social y de ayuda a los veteranos, así como algunos otros beneficios federales, por lo general están protegidos contra embargos para el pago de deudas a un particular o una compañía privada. Podría ser útil decirle esto a un cobrador la primera vez que éste entra en contacto con usted, ya que podría influir sobre la manera cómo se hace el cobro de la deuda. Para obtener más información sobre las protecciones que tienen los ingresos provenientes de beneficios del Seguro Social y de ayuda a los veteranos, así como también algunas excepciones contadas, visite Ask CFPB (Encuentre respuestas a las preguntas más comunes).³⁶

Qué puede esperar

Si un cobrador sabe que sus ingresos están protegidos, esto podría influir sobre las decisiones que tome en relación con la manera de cobrar la deuda. Legalmente, el cobrador puede seguir comunicándose con usted, pedirle que pague la deuda, ofrecerle un plan de pago o intentar liquidar la deuda aun cuando sus ingresos estén protegidos contra embargos.

Usted puede usar esta carta para comunicarle a un cobrador de deudas que usted recibe ingresos provenientes del Seguro Social o de ayuda a los veteranos.

³⁶ Vea <http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1981/can-my-bank-or-credit-union-charge-me-a-fee-for-processing-a-garnishment-if-i-receive-Social-Security-or-VA-benefits.html>.

Modelo de carta

[Su nombre]

[Su dirección de remitente]

[Fecha]

[Nombre del cobrador de deudas]

[Dirección del cobrador de deudas]

Ref.: [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**]. Identificó la deuda como [**información que le haya dado sobre la deuda**].

Por favor, tome nota que mis ingresos provienen de beneficios [**del Seguro Social y/o de ayuda a veteranos**] federales protegidos. Estos beneficios por lo general están protegidos contra embargos para el pago de una deuda contraída con una persona o una compañía privada. Si envía o devuelve esta deuda a otra compañía, por favor proporcione esta información.

Gracias por su cooperación.

Atentamente,

[Su nombre]

Recursos

Si tiene una queja como consumidor, visite:

<http://www.consumerfinance.gov/complaint>

CFPB.gov, Know Before You Owe (Sepa antes de endeudarse):

<http://www.consumerfinance.gov/knowbeforeyouowe>

Consumer.gov, Coping with Debt (Lidiando con deudas):

<http://www.consumer.ftc.gov/articles/0150-coping-debt>

MyCreditUnion.gov, Pocket Cents (Los Centavos del Bolsillo):

<http://www.mycreditunion.gov/what-credit-unions-can-do/Pages/paying-off-Credit-Cards.aspx>

StudentAid.ed.gov, Repay Your Loans (Pague sus préstamos):

<http://studentaid.ed.gov/repay-loans>

Medicare.gov, 4 Programs that Can Help You Pay Your Medical Expenses (4 programas que pueden ayudarle a pagar sus gastos médicos):

<http://www.medicare.gov/Pubs/pdf/11445.pdf>

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://bhpr.hrsa.gov/shortage/hpsas/primarycareoffices.html>

Si quiere ayuda con el manejo de su deuda o la reconstrucción de su crédito, visite la Fundación Nacional para el Asesoramiento Crediticio:

<http://espanol.nfcc.org>

Los consejeros en materia de vivienda que hay en todo el país pueden brindar asesoramiento acerca de compra de vivienda, alquiler, incumplimiento de pago, ejecuciones hipotecarias y asuntos de crédito:

<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/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.

MÓDULO 7:

Comprensión de los informes y puntajes de crédito

¿Ha revisado el cliente alguna vez su informe de crédito?

¿Le han negado al cliente empleo, vivienda o un préstamo o crédito a causa de su crédito?

| Si tienes 10 minutos con un cliente... | Si tienes 30 minutos con un cliente... | Si tiene varias sesiones con el cliente... |
|---|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 1: Obtención de sus informes y puntajes de crédito</i> | <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 2: Lista de verificación para la revisión de informes de crédito</i> | <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 3: Mejora de sus informes y puntajes de crédito</i>▪ <i>Mantener registros para demostrar que se han pagado las cuentas</i>▪ <i>Herramienta 5: Protección de su identidad</i> |

Un informe de crédito es generalmente un registro parcial del historial de pago de facturas de un consumidor, información del registro público (por ejemplo, una declaración de bancarrota), y consultas previas por parte de un acreedor al historial de crédito del consumidor en el momento en que éste solicita un crédito. El informe de crédito muestra cuánto crédito tiene una persona, la cantidad de crédito disponible que se ha utilizado, si los pagos se realizan a tiempo, y si una deuda morosa se ha enviado a un cobrador de deudas.

El puntaje de crédito se calcula sobre la base de la información que se encuentra en su informe de crédito.

¿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 los consumidores.

- Un banco o una compañía de tarjeta de crédito podría utilizarlos para decidir si conceden un préstamo u ofrecen una tarjeta de crédito.
- Una compañía de tarjeta de crédito puede utilizarlos para decidir qué tasa de interés pagará una persona en sus cargos futuros si le aprueban la tarjeta.
- Un propietario de vivienda puede usarlos para determinar si le alquilará un apartamento.
- En muchos estados, una compañía de seguros puede utilizar los informes o puntajes de una persona para determinar si le concede cobertura de seguro y las tarifas que tendrá que pagar por la cobertura.
- Un posible empleador puede utilizar los informes de una persona para determinar si dicha persona obtendrá un empleo o un permiso de seguridad para 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 importante para las funciones del trabajo).
- Un empleador puede utilizar los informes de una persona para determinar si dicha persona obtendrá o conservará una autorización de seguridad.

Un cliente que no tienen un historial y puntuación de crédito positivos puede enfrentar obstáculos y terminar pagando más por préstamos, tarjetas de crédito y otros servicios.

Por eso es importante pagar las cuentas a tiempo y prestar atención a lo que aparece en su informe de crédito. El puntaje se calcula de acuerdo con la información que figura en el informe; así que, al menos una vez al año, la gente debería tomarse el tiempo para asegurarse de que la información de su informe sea exacta.

¿Qué aparece en un informe de crédito?

Los informes de crédito son elaborados por agencias especializadas en producir informes sobre los consumidores, a menudo conocidas como compañías de informes de crédito. Estas compañías recopilan información sobre los consumidores al consultar diversas fuentes, incluyendo a "proveedores de información", es decir personas o compañías que tienen y suministran información sobre el comportamiento de los consumidores en relación con su crédito, como por ejemplo bancos, prestamistas y arrendadores. Las compañías de informes de crédito organizan la información que reciben de dichos proveedores en informes y venden estos informes a las empresas para que puedan tomar decisiones acerca de usted.

Los acreedores generalmente no están obligados a divulgar el historial de pagos de los consumidores, aunque las entidades que reportan este tipo de información tienen la obligación legal de reportar información precisa y a su vez están obligadas a mantener políticas y procedimientos razonables con respecto a la exactitud e integridad de la información que reportan.

Aunque los consumidores normalmente utilizan el término "informe de crédito", el término legal según la entidad federal que regula este asunto, específicamente la Ley de Informes de Crédito Justos, es "informe del consumidor", y las empresas que recogen la información de los consumidores y la venden a los usuarios se llaman "Agencia de Informes de Crédito sobre el Consumidor".

Las agencias de informes de crédito sobre el consumidor que recogen e informan datos públicos y sobre las cuentas de crédito de los consumidores que operan en todo el país, se conocen como agencias de informes de crédito sobre el consumidor a nivel nacional. Las tres agencias más grandes de informes de crédito sobre el consumidor, a nivel nacional, son Equifax, Experian, y TransUnion. Cada una de estas empresas es probable que mantenga un archivo de un determinado consumidor, a menos que el consumidor nunca haya tenido una tarjeta de crédito, un préstamo de auto, un préstamo estudiantil, ni un préstamo hipotecario, o si nunca ha sido un usuario autorizado en una cuenta. También hay compañías de informes del consumidor especializadas que recogen y venden información sobre los préstamos de día de pago, historial de cheques, y otras actividades financieras de consumo. Para acceder a más información sobre estas y otras agencias de informes de crédito sobre el consumidor, por categorías, inclusive aquellas que producen informes de consumo especializados, visite:

http://files.consumerfinance.gov/f/201501_cfpb_list-consumer-reporting-agencies.pdf.

Los archivos de un determinado consumidor, en cada una de las tres principales agencias de informes de crédito, es probable que sean similares, **pero podría haber diferencias**, según la información que cada empresa haya recopilado.

Las secciones de un informe de crédito

Normalmente, un informe de crédito contiene cinco secciones. Estas secciones incluyen:

- **Encabezado/Información de identificación** — Esto incluye el nombre y dirección actual, así como otra información que pueda ser utilizada para distinguir o rastrear la identidad de una persona, ya sea por sí misma, como su número de Seguro Social, o ya sea cuando se combina con otra información personal, incluyendo la fecha y el lugar de nacimiento. Esta información puede no estar completa — por ejemplo, no se pueden enumerar todos los empleos que haya tenido una persona. 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** — Esta sección incluye los datos de registro público de carácter financiero, incluyendo las bancarrotas de los consumidores, los juicios y los embargos fiscales estatales y federales. Los registros de arrestos y condenas por lo general no aparecen en su expediente de crédito, pero otros tipos de agencias de informes de los consumidores, como las agencias de investigación de antecedentes de empleo, a menudo los incluyen. Otros registros públicos que normalmente no aparecen en los informes de crédito son los registros de matrimonio, las adopciones y los registros de los pleitos civiles que no han dado lugar a sentencias.
- **La información de cuenta de la agencia de cobranza** — Esta sección mostrará si hay alguna cuenta con una agencia de cobranza y el estado de esas cuentas.
- **Información de la cuenta de crédito** — Esta sección puede incluir las cuentas que la persona tenga ahora o que tenía antes con los acreedores. Esto puede incluir:
 - El nombre de la compañía
 - El número de la cuenta
 - La fecha en que fue abierta
 - La última actividad

- El tipo de cuenta y el estado
- La fecha de cierre si la cuenta ya no está abierta
- El límite de crédito
- Cantidades a la fecha (cualquier cantidad adeudada en la actualidad y si la persona está al corriente o atrasada con los pagos) y el saldo
- Si la persona tiene una cantidad que debe, y la cantidad de pagos que tenían 30, 60 y 90 días de retraso
- Si la cuenta se clasificó como incobrable
- La fecha en que la información se notificó a la oficina de crédito

Algunas cuentas pueden no aparecer, especialmente las cuentas más antiguas o las que la persona ya ha cerrado. Por lo tanto, los contenidos de esta sección pueden no coincidir en los expedientes de crédito ni con la información de las agencias de informes de crédito. Sin embargo, es importante asegurarse de que lo que está en la lista es o fue de la persona.

- **Consultas realizadas en el archivo del consumidor:** Las empresas normalmente consultan los informes de crédito cuando las personas solicitan un crédito. Cuando un prestamista revisa el informe de un consumidor cuando dicho consumidor solicita un crédito, se conoce como una "consulta" y se convierte en parte del expediente de crédito.

Cada agencia de informes del consumidor tiene su propio formato, a pesar de tener las mismas categorías de información.

Información negativa

En general, la información negativa puede ser notificada a los que piden el informe de crédito de una persona durante solo un período específico: siete años en la mayoría de los casos. Una quiebra puede permanecer en un informe de crédito por 10 años, y algunos otros registros judiciales pueden aparecer en un 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 el informe de crédito de una persona por siete años o por el plazo para presentar una demanda, el período que sea mayor. En el caso de las condenas penales, no hay límite de tiempo. No hay

límite para la cantidad de tiempo que la información positiva puede permanecer en un informe de crédito.

A pesar de que las compañías de informes de crédito y otras compañías denominadas compañías especializadas en informes sobre los consumidores no pueden incluir en la mayoría de los informes de crédito de los consumidores información que exceda los límites previstos en la Ley de Informes de Crédito Justos, pueden seguir manteniendo la información en su expediente. ¿Por qué? Esto se debe a que no hay límite de tiempo en cuanto a la presentación de información (positiva o negativa) cuando el consumidor va 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

¿Cuáles son las leyes pertinentes?

El conocimiento de ciertas leyes y documentos es importante si usted trabaja con los consumidores con respecto al cobro de deudas y problemas de informes de crédito. Estas leyes incluyen la Ley de Informes de Crédito Justos (FCRA) y su Reglamento V, y la Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA). Usted debe averiguar también si su estado tiene leyes en este sentido. Por ejemplo, algunos Estados tienen prácticas de cobranza de deudas que son diferentes a los estatutos federales. Usted también podría estar interesado en leer las reglas de la Comisión Federal de Comercio con respecto a la eliminación de información y las "señales de peligro" sobre el robo de identidad (<http://www.ftc.gov/tips-advice/business-center/privacy-and-security>), y en ciertos informes como el informe de julio de 2011 de la Comisión Federal de Comercio, "40 años de experiencia con la Ley de Informes de Crédito Justos".

<http://www.ftc.gov/reports/40-years-experience-fair-credit-reporting-act-ftc-staff-report-summary-interpretations>.

Ejemplo de informe de crédito

Cada una de las tres principales agencias de informes de crédito –Equifax, Experian y TransUnion– tiene su propio formato de presentación. A continuación se muestra un ejemplo de

un informe de crédito en el que se destacan las secciones clave que encontrará en los informes de crédito de las tres agencias. 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 otros datos que se pueden utilizar para distinguir su identidad, ya sea por sí mismos, como su número de Seguro Social, o cuando se combinan con otros datos personales, que incluyen la fecha y el lugar de nacimiento.

| Número de expediente: 12345678 Fecha de emisión: 30 de septiembre de 2013 | |
|---|--|
| Información personal | |
| Nombre: Miguel S. Smith | SSN: XXX-XX-1234 |
| Otros nombres: Miguel S. Smith Miguel Simon Smith | Fecha de nacimiento: 1-12-1980 |
| | Número de teléfono: 555-555-1000 |
| Direcciones reportadas: 457 First Street, Littleton, MI 09876 13476 Avenue A, Big City, WI 43526 | |
| Información de empleo indicada | |
| Nombre del empleador: Riviera Restaurants | Función: Gerente |
| Fecha de la información: Marzo de 2013 | Contratado: Noviembre de 2010 |
| Empleador: Centro Quiropráctico Universitario Freer: | Función: Servicios de alimentos |
| Fecha de la información: Junio de 2008 | Contratado: Marzo de 2008 |

Registros públicos

En esta sección se presentan datos de carácter financiero e incluye quiebras, sentencias y gravámenes por impuestos estatales y federales.

Tribunal de Big City, Wisconsin, Expediente N.º 200900001467

515 C St, NE, Big City, WI 43528

Fecha de la información:

03/08/2009

Tipo:

Quiebra del capítulo 7

Cantidad:

\$11,987

Responsabilidad:

Individual

Tribunal de Big City, Wisconsin, expediente N.º 200700056712

4326 Fourth Street, SW, Big City, WI 43530

Fecha de la información:

14/04/2007

Tipo:

Sentencia civil

Cantidad:

\$4,763

Responsabilidad:

Individual

Demandante:

Banco de la Gran Ciudad

Abogada del demandante:

Lisa Perry

Cobranzas

Esta sección mostrará si usted tiene alguna cuenta con una agencia de cobro y la situación de esa cuenta.

Cobros Confiables (Y76381): Cuenta N.º 3629

Acreeedor original:

ABC Megastore

Monto colocado:

\$2,500

Fecha de apertura:

02/07/2009

Tipo de cuenta:

Abierta

Saldo:

\$1,000

Responsabilidad:

Individual

Información de cuentas

Esta sección incluye cuentas que tiene en la actualidad o que ha tenido anteriormente con acreedores.

Littletown Bank (B62391), Cuenta N.º 2010004637

| | |
|--|--|
| Saldo: \$14,285 | Estado de los pagos: 30 días de atraso |
| Fecha de actualización: 30/08/2013 | Tipo de cuenta: Automóvil |
| Saldo elevado: \$16,500 | Responsabilidad: Individual |
| Monto adeudado: \$395 | Fecha de apertura: 05/02/2013 |
| Términos: \$395/ al mes por 48 meses | Pago recibido: \$349 |
| Tipo de cuenta: Automóvil | Fecha de último pago: 05/07/2013 |

| | 05/08/2013 | 05/07/2013 | 05/06/2013 | 05/05/2013 | 05/04/2013 | 05/03/2013 |
|-----------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Saldo: | \$14,285 | \$14,680 | \$14,988 | \$15,294 | \$15,598 | \$15,901 |
| Pago programado | \$395 | \$395 | \$395 | \$395 | \$395 | \$395 |
| Cantidad pagada | \$0 | \$395 | \$395 | \$395 | \$395 | \$395 |
| Monto adeudado: | \$395 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 |
| Puntuación | 30 | OK | OK | OK | OK | OK |

| Banco de Wisconsin (B42394), Cuenta N.º 543298760192XXXX³⁷ | | | | | | | | | |
|--|--|---------------|---------------|---------------|---------------|--|---------------|---------------|----------------|
| Saldo: \$3,603 | Estado de los pagos: Pagado o pagando según lo convenido | | | | | Fecha de actualización: 30/08/2013 | | | |
| Tipo de cuenta: Crédito Rotativo; Tarjeta de Crédito | Saldo elevado: \$9,869 09/12 | | | | | Responsabilidad: Individual | | | |
| Límite de crédito: \$10,000 | En mora: \$0 | | | | | Fecha de apertura: 01/06/2008 | | | |
| | 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 |
| Cantidad pagada | \$147 | \$151 | \$154 | \$157 | \$161 | \$164 | \$168 | \$172 | \$176 |
| Monto adeudado | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 |
| Puntuación | OK | OK | OK | OK | OK | OK | OK | OK | OK |
| Continúa... | | | | | | | | | |

³⁷ Este ejemplo es ficticio. El calendario de pagos de la tarjeta de crédito se basa en una tarjeta de crédito con una APR de 22%. En este ejemplo, la persona está pagando un saldo alto de \$9,869, haciendo el pago mínimo todos los meses, calculado en 4% del saldo. Él no está usando la tarjeta para hacer compras adicionales. Aunque las compañías de tarjetas de crédito utilizan varios métodos para determinar los cargos por financiamiento, en este ejemplo se utilizó un cálculo de interés simple. Las cantidades se redondearon al dólar más cercano. Según la calculadora de pagos de tarjeta de crédito en Bankrate.com, al hacer el pago mínimo del 4%, el consumidor se demorará 15 años y 3 meses en pagar esta deuda de tarjeta de crédito. También pagará \$8,165 en intereses al suponer que no haya cargos por pagos atrasados.

| | 11/2012 | 10/2012 | 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 |
| Cantidad pagada | \$179 | \$183 | \$187 | \$192 | \$196 | \$200 | \$205 | \$209 | \$214 |
| Monto adeudado | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 | \$0 |
| Puntuación | OK |

Consultas realizadas a su cuenta

Esta sección incluye un registro de cada vez que una compañía ha solicitado información a la agencia de informes de crédito.

Consultas de terceros

Las siguientes compañías han recibido su informe de crédito:

| | |
|--|-----------------------|
| Tiendas de Préstamos para Vehículos | Solicitado el: |
| 90 President Lane, Big City, WI 43529 | 6/2013 |
| Super Store | Solicitado el: |
| 100 First Street, Anytown, IA 78691 | 12/2012 |

Consultas promocionales

Las siguientes compañías recibieron su nombre, dirección y otra información limitada sobre usted, para que pudieran hacerle una oferta de crédito o seguro en firme. No recibieron su informe de crédito completo. Estas consultas no se muestran a terceros y no afectan su puntaje de crédito.

| | |
|--|-----------------------|
| Dress for Success Fashion House | Solicitado el: |
| 31 Fashion Lane, Big City, WI 43530 | 7/2012 |
| EZ Loan Store | Solicitado el: |
| 220 4th Avenue, Littletown, MI 09876 | 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 terceros y no afectan su puntaje de crédito.

| | |
|--------------------------------------|-----------------------|
| Bank of Wisconsin | Solicitado el: |
| 457 State Street, Big City, WI 43532 | 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:

| Términos | 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) se muestra en el informe de crédito, tanto del usuario autorizado como del titular de la cuenta. |
| Estado de los pagos | El historial de la cuenta, incluidos los pagos realizados a tiempo, así como la morosidad y otros elementos negativos. |
| Retraso de pago | Una cuenta que no se ha pagado a tiempo y está atrasada. En general el retraso de pago se expresa como 30, 60, 90, o 120 días o más de retraso. |
| El incumplimiento | El incumplimiento de pago significa que el consumidor no está cumpliendo con los requisitos acordados cuando tomó el préstamo. Una cuenta que ha estado retrasada durante varios ciclos de facturación de 30 días generalmente se considera que está en incumplimiento de pago. |
| Las cuentas incobrables | Cuando una empresa decide que una cuenta es incobrable. Sin embargo, el consumidor sigue siendo responsable de la deuda, y es probable que los cobros continúen para esa deuda. Una deuda es incobrable cuando está tan atrasada que el prestamista no puede considerar que haya probabilidades de cobrarla. <u>Esto no significa que la deuda misma se elimine</u> ; 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. |
| El 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. Las deudas elegibles que no se paguen con los activos son canceladas. 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 son canceladas. Esto aparecerá en la sección de registros públicos del informe de crédito. |

| Términos | Explicación |
|---------------------------------|--|
| Impugnación | Un derecho que tienen los consumidores de retar y solicitar la investigación de la información que creen que es incorrecta en su informe de crédito. Los consumidores deben iniciar el proceso de impugnación. |
| Consumidor final | La empresa o persona que recibe un informe de crédito. |
| Proveedor de información | Empresa o individuo que suministra la información a una agencia de informes de crédito. |

¿Qué son los puntajes de crédito?

Los puntajes de crédito resumen partes clave de su historial de crédito en un número en un momento dado 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 que se usa en estas fórmulas proviene de sus informes de crédito, como por ejemplo los datos sobre la cantidad y el tipo de préstamos y otras formas de crédito que usted ha utilizado anteriormente y que utiliza en la actualidad, si está realizado sus pagos puntualmente o no, y si tiene 30 días o más de retraso en alguna de esas cuentas. 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 pueda tener dificultades para pagar su préstamo. Las fórmulas de uso común actuales para calcular puntajes están diseñadas para predecir si es probable que alguien se retrase 90 días o más en los pagos de un préstamo. Según estas fórmulas de puntaje de crédito, cuanto mayor sea el número, menor será el riesgo pronosticado de que usted incumpla los pagos.

Estos puntajes pueden facilitar a las empresas tomar decisiones sobre si ofrecerle un crédito y sobre el interés que deberían cobrarle. Sin ellos, tendrían que dedicar más tiempo a leer e interpretar su solicitud de crédito y su informe de crédito.

Existen varias compañías que calculan y venden puntajes de crédito. Los puntajes de crédito varían, ya que cada una de esas compañías utiliza de distinta manera la información recopilada por las tres oficinas de crédito grandes. Los puntajes calculados por las distintas compañías

también pueden variar porque no siempre comparten el mismo rango de puntajes. En ocasiones, las tres oficinas de crédito grandes recopilan datos ligeramente distintos; esto también contribuye a que existan diferencias cuando esos datos se usan para calcular los puntajes.

Como consecuencia, usted puede tener más de un puntaje de crédito. Cada compañía genera sus propios puntajes y estos puntajes pueden tener diferencias que a veces son grandes. Además, cada compañía que calcula puntajes de crédito genera diferentes puntajes para los distintos tipos de usuarios: pueden vender puntajes educativos a los consumidores y, al mismo tiempo, proporcionar otros puntajes distintos a los prestamistas. Esto puede hacer que la decisión de comprar un puntaje de crédito y de cuál de ellos comprar, provoque confusión en los consumidores.

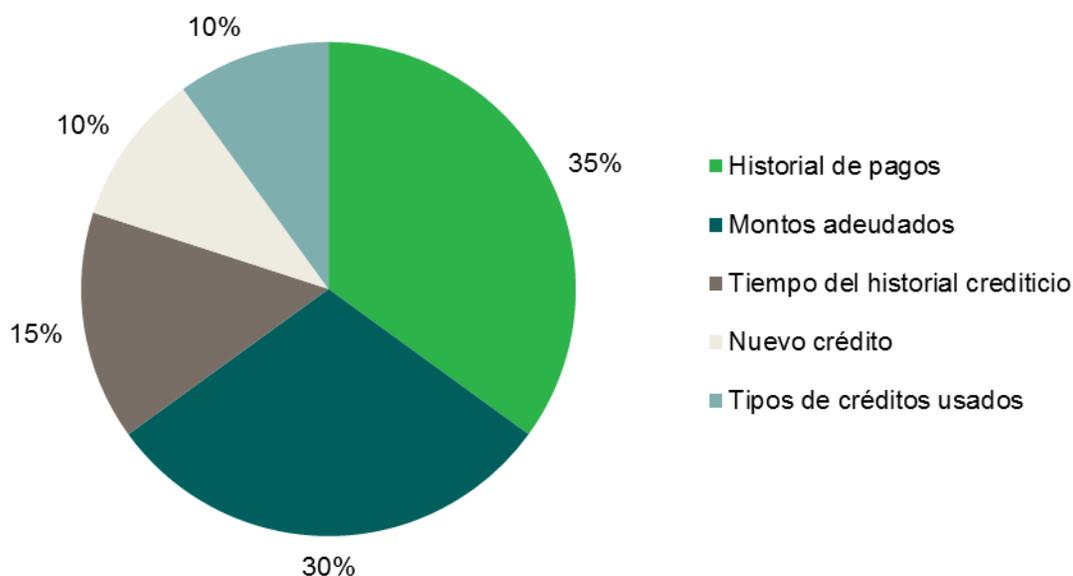
¿Cómo se calculan los puntajes?

Los puntajes FICO (calculados con fórmulas de Fair Isaac Corporation) son los más utilizados. Estos puntajes van de 300 a 850. La mayoría de las empresas consideran bueno un puntaje FICO superior a 700, y los puntajes superiores a 750 se consideran los mejores.

La forma en que se calculan realmente los puntajes FICO (y otros) se considera un secreto comercial. Sin embargo, FICO pone a la disposición del público algo de información sobre qué cosas se toman en cuenta en sus puntajes.³⁸

³⁸ Los valores del gráfico circular son de FICO. Consulte <http://www.myfico.com>.

FIGURE 1: ¿QUÉ ENTRA EN LOS PUNTAJES FICO?³⁹



El "**historial de pagos**" hace un 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 tarde, no pagar las facturas en absoluto y tener facturas que van a cobranzas hará que su puntaje baje. El impacto que tiene sobre un puntaje un único pago retrasado disminuye con el paso del tiempo. El pagar sus cuentas a tiempo puede ayudarle a mejorar su puntaje, mientras que las deudas que pasen a ser cobradas y que lleguen a un tribunal harán que su puntaje baje.

Las **cantidades adeudadas** incluyen el monto que usted está pagando para reducir los saldos de sus préstamos conforme a lo acordado. También incluye su tasa de utilización del crédito. Su tasa de utilización del crédito es la cantidad de su crédito disponible que usted está utilizando. Su puntaje bajará en la medida que aumente el saldo renovable en relación con su límite de crédito.

³⁹ "Las cantidades adeudadas" se relacionan con el porcentaje de un límite de crédito rotativo que se usa y el porcentaje de un préstamo a plazos pendiente de pago.

La **duración del historial de crédito** es el siguiente factor que afecta sus puntajes. Su puntuación aumenta cuanto más tiempo tenga un historial de crédito. Entre más cuentas de crédito tenga establecidas, más "largo" será su expediente de crédito. Este es un registro de crédito que constituye una prueba sólida de la manera como usted usa el crédito y de su comportamiento de pago. Si usted solo tiene una o unas pocas cuentas de crédito, entonces tendrá un expediente "corto".

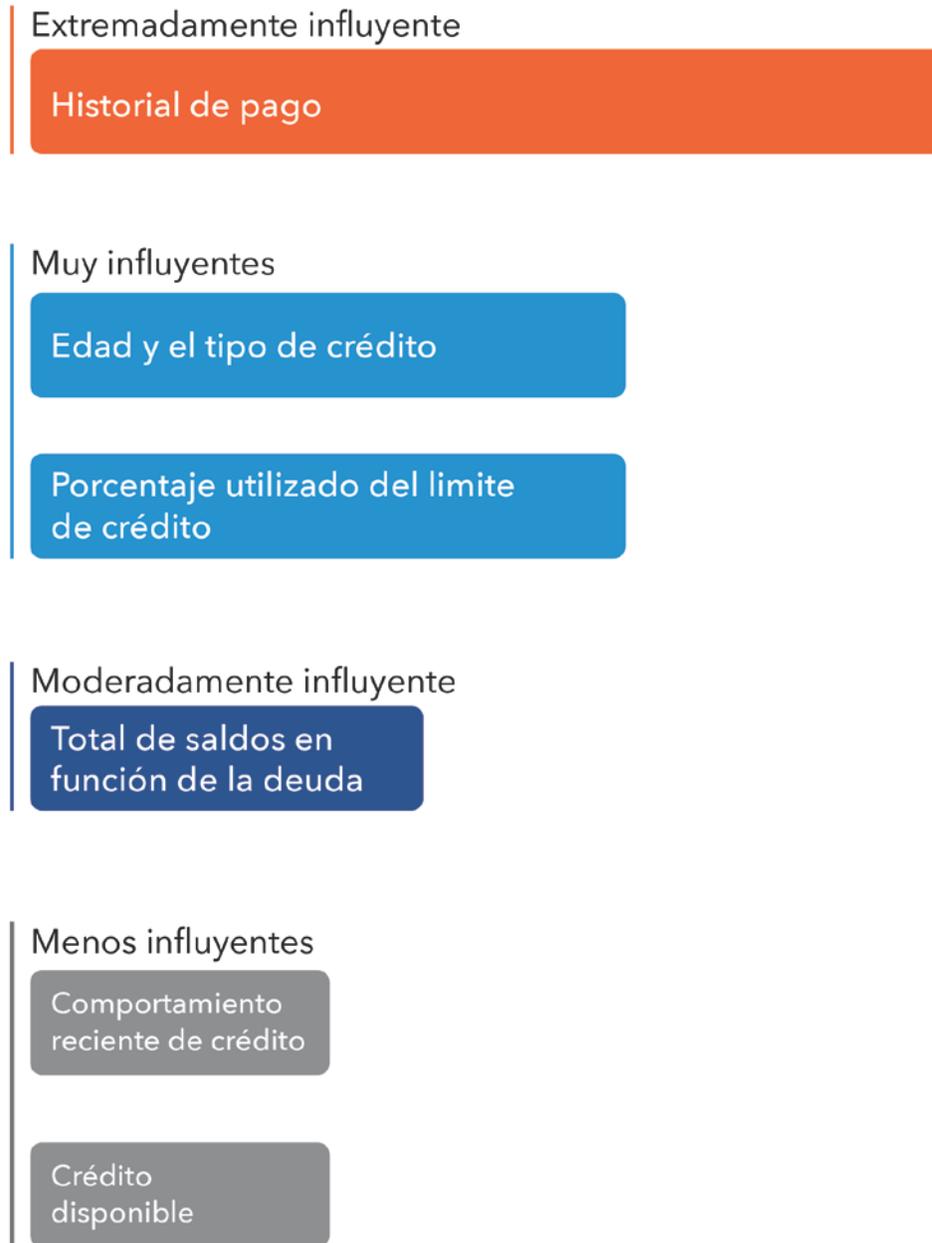
Los **créditos nuevos** se rastrean analizando las consultas sobre su crédito. Si usted realiza muchas investigaciones, el modelo interpreta que esto significa que usted tiene una gran demanda de crédito, lo que puede ser un indicador de riesgo, y puede hacer que su puntaje baje. Sin embargo, cuando usted está buscando un crédito, puede comparar ofertas de préstamos para vivienda, préstamos para la adquisición de un auto o préstamos educativos. El modelo de FICO y la mayoría de los demás modelos le conceden un plazo breve de tiempo, por lo general 30 días, en el que todas las consultas que haga para un mismo tipo de producto serán consideradas como una sola consulta. Su puntaje no se verá afectado en absoluto cuando las compañías lo pre-seleccionan o cuando usted consulta su propio informe de crédito (por ejemplo, en annualcreditreport.com).

Por último, se toman en consideración **los tipos de crédito que se utilicen**. Sus puntajes FICO aumentan si usted tiene al día sus pagos de tarjetas de crédito (crédito renovable) y préstamos (crédito a plazos, como una hipoteca o préstamo para vehículo). En general, se considera positivo tener una hipoteca, un préstamo de carro y no demasiadas tarjetas de crédito.

Los puntajes que ofrece VantageScore, otro proveedor de puntajes, van de 300 a 850. Los puntajes que se calculan con sus modelos más antiguos iban de 501 a 990.⁴⁰ Al igual que en el caso de los puntajes FICO, el método usado para calcular los puntajes de crédito VantageScore es secreto. Sin embargo, VantageScore ofrece información al público como el gráfico incluido más abajo, que explica la influencia que su historial de crédito, uso del crédito y otras actividades pueden tener sobre los puntajes que esta compañía calcula.

⁴⁰ Consulte <http://your.vantagescore.com/score-influences>.

FIGURA 2. QUÉ ENTRA EN LOS PUNTAJES VANTAGESCORE?⁴¹



⁴¹ "Comportamiento reciente" se refiere al comportamiento de crédito reciente y a consultas. "Período del crédito" se refiere al tiempo que las cuentas hayan sido abiertas.

¿Qué es la tasa de utilización del crédito?

Su "tasa de utilización del crédito" es el monto del crédito que le dieron en comparación con el monto que usted ha utilizado.

Si desea mantener su puntaje de crédito, el consejo de muchos expertos es que mantenga bajo el uso de su crédito renovable en relación con su límite de crédito. 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 puntuación de crédito puede disminuir si usted tiene disponible un porcentaje más bajo de su crédito renovable.

Por ejemplo, usted puede tener un porcentaje alto de su límite de crédito cargado a su tarjeta, y desea calificar para obtener mejores tasas en un crédito nuevo. En este caso, lo recomendable es que reduzca el monto de su saldo al pagar su tarjeta de crédito antes de solicitar un crédito nuevo.

La forma más fácil de entender la utilización del crédito es con un ejemplo:

Si alguien tiene solamente una tarjeta de crédito con un límite de crédito de \$5,000 y ha 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, es decir 70%

Si esa persona se propone reducir su uso del crédito renovable de esa tarjeta a 25%, su saldo renovable no debería ser superior a:

\$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? No. Como usted no sabe en qué momento la compañía de la tarjeta de crédito informará su saldo a las compañías de informes de créditos, si en algún momento del mes el total de sus cargos sobrepasa el límite sobre el que se basa el modelo para calcular su puntaje de crédito, usted corre el riesgo de que su puntaje de crédito descienda.

¿"Invisible al crédito"?

El CFPB informó en 2015 sobre la cantidad de consumidores estadounidenses que tienen poco o ningún registro de crédito en las compañías nacionales de informes de crédito. En el informe se destacaron dos grupos de personas. El primer grupo está compuesto por consumidores que no tienen ningún informe de crédito: estas son las personas "invisibles al crédito". El segundo grupo está compuesto por las personas que no tienen puntajes de crédito, es decir personas que no tienen un historial de crédito suficiente como para generar un puntaje de crédito o cuyos informes de crédito contienen información "vieja" o información reciente.⁴²

El informe llegó a las siguientes conclusiones:

- **Aproximadamente uno de cada diez estadounidenses puede considerarse como "invisible al crédito"** ya que no tiene ningún registro de crédito.
- **19 millones de consumidores tiene registros de crédito sin puntaje:** Alrededor del 8% de la población adulta tiene registros de crédito que no se pueden calificar con un puntaje con base en un modelo de uso común para calcular el puntaje de crédito.
- **Los consumidores que viven en vecindarios de ingresos bajos, así como los consumidores de raza negra o hispanos tienen más probabilidades de ser invisibles al crédito o de tener registro de crédito sin puntaje.** Casi el 30% de los consumidores que viven en vecindarios de ingresos bajos son invisibles al crédito, y un 15% más tienen registros de crédito sin puntaje.⁴³

⁴² Se realizó un análisis utilizando información del Panel de Crédito del Consumidor del CFPB, que es una muestra al azar y anónima de registros de crédito adquiridos de una de las agencias de informes de crédito a nivel nacional, y que además son representativos de la población con historial de crédito. Al comparar la información contenida en el panel de crédito de diciembre de 2010 con los datos del censo de 2010, el CFPB pudo estimar el número de consumidores invisibles al crédito o que tenían un historial de crédito sin puntaje. Ver *Punto de Datos: Invisibles al Crédito* en http://files.consumerfinance.gov/f/201505_cfpb_data-point-credit-invisibles.pdf.

⁴³ La definición exacta de lo que constituye información insuficiente u obsoleta difiere a través de los distintos modelos de puntuación de crédito, ya que cada modelo usa su propia definición patentada.

Si un consumidor no tiene un historial de crédito y desea tenerlo, Consulte la Herramienta 3: *Mejora de sus informes y puntajes de crédito* para obtener información sobre los pasos que puede dar para crear un historial de crédito.

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra para fines educativos e informativos. No trata de ser un reemplazo para la orientación o asesoramiento que pueda brindar un contador certificado, asesor financiero, u otro profesional cualificado. 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 ha preparado el CFPB.

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 una autorización de seguridad para un trabajo, inclusive un puesto militar
- Conseguir un apartamento
- Obtener cobertura de seguro
- Obtener menores depósitos para servicios públicos y mejores condiciones en planes de telefonía celular
- Obtener una tarjeta de crédito
- Obtener un préstamo de un banco o cooperativa de crédito, inclusive un préstamo para una vivienda (una hipoteca)
- Obtener un mejor puntaje de crédito: toda la información utilizada para calcular su puntaje proviene de informes de crédito

Si cualquiera de estas cosas es importante para usted, mejorar su informe de crédito puede ayudarle a conseguirla.

Comience con su informe anual gratuito

Cada 12 meses, usted puede obtener una copia gratis de su informe de cada una de las tres compañías de informes de crédito más grandes del país, así como de muchas otras compañías de informes de crédito.

Algunos estados y territorios autorizan un informe gratuito de más al año: Colorado, Georgia, Maine, Maryland, Massachusetts, Nueva Jersey, Vermont y Puerto Rico.

Usted puede obtener un informe adicional gratuito si:

- Está desempleado y piensa 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.

Para solicitar su informe a través del sitio web, visite <https://www.annualcreditreport.com>. Deberá completar un formulario con información básica (nombre, número de seguro social, dirección, etc.). Primero tendrá que seleccionar el informe o los informes que desea: Equifax, Experian y/o TransUnion.

Luego, para cada informe, se le hará una serie de preguntas de seguridad, tales como: direcciones anteriores, la cantidad de un préstamo que tiene, los números de teléfono que ha tenido, los condados en los que ha vivido, etc. Tenga presente que cada compañía de informes de crédito tiene su propio proceso ligeramente diferente para "autenticar" su identidad o asegurarse de que usted es quien dice ser. Si no puede responder a estas preguntas, intente solicitar su informe a otra compañía. Es posible que entonces deba usar otro método para identificarse.

Una vez que el sitio web haya confirmado su identidad, usted podrá descargar y guardar su informe en formato PDF, 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: llame al (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 cuándo imprimió y recibió sus reportes 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 imprimir y de cuándo recibió su reporte | | | |

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 usted tiene que comprar otro producto o servicio para obtenerlo. NO use un sitio de búsqueda (Google o Yahoo, por ejemplo) para encontrar el sitio del informe de crédito anual. Visite <https://www.annualcreditreport.com> directamente o a través de <http://www.consumerfinance.gov>.

Si usted es menor de 18 años, no debería 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 entrar en contratos antes de cumplir los 18 años de edad y usted lo haya hecho.
- Tenga préstamos educativos.
- Haya sido víctima de un delito 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.

En el caso de 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 debe solicitar el informe uno de los padres o el representante legal.

Para obtener el informe de Equifax, llame al (877) 784 a 2528. En la actualidad, un adulto –el padre, la madre o el representante legal– debe pedir el informe de crédito a nombre del menor.⁴⁴

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. Además, uno de sus prestamistas, como por ejemplo su compañía de tarjeta de crédito, puede participar en un programa que proporciona gratuitamente los puntajes FICO en los estados de cuenta.⁴⁵

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

⁴⁴ Vea http://files.consumerfinance.gov/f/201405_cfpb_tipsheet_youth-good-credit.pdf.

⁴⁵ Vea <http://www.consumerfinance.gov/blog/millions-of-consumers-will-now-have-access-to-credit-scores-and-reports-through-nonprofit-counselors/>.

por los prestamistas es el puntaje Vantage, que se puede comprar a través de Experian o de TransUnion.

Los puntajes de crédito que se ofrecen en línea son aproximaciones de sus puntajes. No son los resultados reales que las empresas utilizarán para tomar decisiones sobre usted. Sin embargo, algunas personas encuentran que pueden ser útiles para fines educativos. Generalmente, usted puede ver si sus puntajes de crédito están subiendo o bajando. Sin embargo, es posible que el número real no refleje sus puntajes FICO reales. Así que esto puede ser confuso.

Usted no puede saber de antemano si los puntajes que usted compra variarán moderada o significativamente con respecto a un puntaje vendido a los acreedores. No debe confiar en los puntajes de crédito que adquiera exclusivamente como guía sobre cómo los acreedores verán la calidad de su crédito. **Saber qué información está incluida 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 puede que no le diga 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>.

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

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

Herramienta 2:

Lista de verificación 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. Una vez que haya revisado el informe, mantenga la lista de verificación completa junto con su informe de crédito.

Su informe de crédito contiene una gran cantidad de información personal y financiera. Asegúrese de mantener las copias impresas de sus informes de crédito en un lugar seguro y protegido. Si usted no quiere mantener sus informes de crédito, asegúrese de triturarlos antes de botarlos.

Lista de verificación para la revisión de informes de crédito

Fecha de hoy: _____ Nombre de la agencia de informes de crédito _____

| | |
|---|--|
| Coloque un visto de verificación para indicar "sí" | Lista de verificación |
| | ¿Está correcto su nombre? |
| | ¿Está correcto su número de Seguro Social? |

| | |
|--|--|
| <p>Coloque un visto de verificación para indicar "sí"</p> | <p>Lista de verificación</p> |
| | <p>¿Está correcta su dirección actual? ¿Está correcto su número de teléfono actual?</p> |
| | <p>¿Están correctas las direcciones anteriores que le atribuyen a usted?</p> |
| | <p>¿Está correcto su estado civil?</p> |
| | <p>¿El historial de empleo que le atribuyen es preciso?</p> |
| | <p>¿Está correcto todo lo que aparece en la sección de información personal?</p> |
| | <p>¿Aparece algo mencionado en la información de registros públicos? ¿Esa información está correcta? Resalte la información que crea que podría no estar correcta.</p> |
| | <p>Revise cada elemento de la sección de cuentas de crédito (cuentas comerciales). ¿Las cuentas de la lista están todavía abiertas?</p> |
| | <p>¿Están correctos todos los saldos actuales?</p> |
| | <p>¿Aparecen las cuentas de las que usted es usuario autorizado o cotitular?</p> |
| | <p>¿Son iguales a cero los saldos registrados para las deudas canceladas en quiebra? ¿Y para las deudas pagadas en su totalidad?</p> |
| | <p>¿Aparece usted como cofirmante de un préstamo? ¿Esto es correcto?</p> |
| | <p>¿Aparecen las cuentas que cerró como "cerradas por el consumidor"?</p> |
| | <p>¿Es correcta la información negativa presentada en cada cuenta de crédito? Busque los pagos atrasados o no pagados. Resalte los elementos que usted cree que no están correctos.</p> |
| | <p>¿Aparecen cuentas más de una vez? Asegúrese de que la misma cuenta no aparezca varias veces en la sección de cobros.</p> |
| | <p>¿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.</p> |

| | |
|--|---|
| Coloque un visto de verificación para indicar “sí” | Lista de verificación |
| | 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 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 recomendable que incluya una copia de la parte de su informe que contiene los elementos impugnados y que 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 nacionales de informes de crédito en línea, por correo o por teléfono:

Puede ponerse en contacto con las principales agencias de informes de crédito del país en línea, por correo o por teléfono:

Equifax

En línea: <https://www.ai.equifax.com/CreditInvestigation/home.action>

Por correo: Descargue y complete el formulario de impugnación:

<http://www.equifax.com/cp/MailInDislcosureRequest.pdf>

Envíe por correo el formulario de impugnación junto con su carga a la siguiente dirección:

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 junto con su carga a la siguiente dirección:

TransUnion Consumer Solutions

P.O. Box 2000,

Chester, PA 19022-2000

Por teléfono: (800) 916 -8800

Guarde copias de su carta de impugnación y de los anexos.

Si sospecha que el error en su informe es el resultado de un robo de identidad, visite el sitio web **Contra el Robo de Identidad (*Fighting Back Against Identity Theft*)** de la Comisión Federal de Comercio para obtener información sobre el robo de identidad y las medidas que se

deben tomar si ha sido víctima de este delito. Esto incluirá la presentación de una alerta de fraude y, posiblemente, la presentación de un congelamiento de seguridad.

Si presenta su impugnación directamente al acreedor (proveedor de la información) o la agencia de informes de crédito, por lo general el acreedor o la agencia tienen entre 30 y 45 días para investigar su reclamo y 5 días hábiles contados a partir de la fecha en que finalicen la investigación para enviarle una notificación por escrito de los resultados. De cualquier manera, si el resultado de la impugnación es que una empresa corrige la información que suministró sobre usted, la empresa debe notificarlo a las agencias de informes de crédito nacionales a las que había suministrado la información. Y, si usted presentó su impugnación ante una agencia de informes de crédito, esta debe corregir su expediente e informar al acreedor sobre el error.

También puede presentar una queja ante la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor en <https://www.consumerfinance.gov/complaint> o llamando al 877-411-2372.



Lista de verificación de los pasos para presentar una impugnación

| Coloque un visto de verificación para indicar "sí" | Pasos para presentar una impugnación |
|--|---|
| | Escriba una carta a la oficina de crédito que le envió el informe. |
| | Proporcione el número de cuenta en relación con el elemento que considera que no es exacto. |
| | Para cada elemento, explique de forma concisa por qué cree que no es exacto. |
| | Si es posible, incluya copias de las facturas o los cheques cobrados (recibos de giros postales) que demuestren que los ha pagado a tiempo. |
| | Proporcione su dirección y número de teléfono al final de la carta para que la oficina de crédito pueda ponerse en contacto con usted a fin de obtener más información si es necesario. |
| | Haga una copia de su carta antes de enviarla a la oficina de crédito. |

| | |
|---|---|
| Coloque un visto de verificación para indicar “sí” | Pasos para presentar una impugnación |
| | 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] elemento[s] impugnado[s] tan pronto como sea posible.

Atentamente,

[Su nombre]

[Número de teléfono]

Anexos: [Indique lo que está anexando.]

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

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

Herramienta 3:

Mejora de sus informes y puntajes de crédito

Sus informes de crédito muestran información sobre cómo usted ha utilizado el crédito, como por ejemplo, la cantidad de crédito que tiene, la cantidad de su crédito disponible que está utilizando, si ha hecho sus pagos a tiempo y si alguien ha enviado a un cobrador de deudas un préstamo que usted debe.

Un puntaje de crédito es un número que se utiliza para predecir qué tan probable es que usted pague un préstamo. Su puntaje de crédito comienza con la información sobre usted que aparece en su informe de crédito. Una fórmula matemática de predicción se aplica a esta información contenida en su informe de crédito. Esa fórmula de predicción, que se llama modelo de puntaje, genera un número, y este número es su puntaje de crédito.

Para conseguir y mantener un buen puntaje de crédito:

- Pague todos sus préstamos y facturas a tiempo.
- Asegúrese de que la información de su informe de crédito esté correcta.
- Si actualmente tiene acceso a crédito, no utilice demasiado del crédito que tiene a su disposición.

Si desea calificar para tener un crédito, concéntrese ahora en mejorar sus 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 este módulo, donde encontrará enlaces que le ayudarán a encontrar un consejero acreditado.



Estrategias para la mejora de los informes y puntajes de crédito

| Coloque un visto de verificación si piensa implementar la estrategia | Estrategia para la mejora de los informes y puntajes de crédito | Otra información o recursos que necesita |
|--|---|--|
| | <p>Obtener informes de crédito gratuitos anuales</p> <p>En línea en https://www.annualcreditreport.com</p> <p>Por teléfono: Llame al (877) 322-8228.</p> <p>Por correo: Visite https://www.annualcreditreport.com para imprimir el formulario.</p> <p>(Utilice la <i>Herramienta 1: Obtención de sus informes y puntajes de crédito</i>).</p> | |
| | <p>Revisar los informes de crédito para verificar su precisión</p> <p>(Utilice la <i>Herramienta 2: Lista de verificación para la revisión de informes de crédito</i>).</p> | |
| | <p>Impugnar los errores identificados en los informes.</p> <p>(Utilice la <i>Herramienta 2: Lista de verificación para la revisión de informes de crédito</i>).</p> | |
| | <p>Entender los puntajes de crédito.</p> <p>(Utilice la <i>Herramienta 1: Obtención de sus informes y puntajes de crédito</i>).</p> | |
| | <p>Pagar las facturas a tiempo es la manera más eficaz de mejorar los informes y puntajes de crédito.</p> | |
| | <p>Mantener baja la cantidad de crédito disponible que se utiliza. (Si bien no hay un límite "oficial" publicado, muchos expertos financieros recomiendan mantener la cantidad de crédito que se utiliza entre el 25% y el 30%⁴⁶ del crédito disponible).</p> | |

⁴⁶ 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>.

| Coloque un visto de verificación si piensa implementar la estrategia | Estrategia para la mejora de los informes y puntajes de crédito | Otra información o recursos que necesita |
|---|--|---|
| | <p>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.</p> <p>Si usted cierra algunas cuentas de tarjetas de crédito y transfiere la mayor parte o la totalidad de los saldos de sus tarjetas de crédito a una sola tarjeta, esto puede perjudicar su puntaje de crédito si para ello utiliza un alto porcentaje de su límite de crédito total.</p> | |
| | <p>Adquirir 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).</p> | |
| | <p>Diversificar las fuentes de crédito.</p> | |
| | <p>Obtener un plan de pagos para las deudas médicas: asegúrese de que el proveedor no informe sobre el saldo como pendiente. Si tiene una deuda de gastos médicos, podría ser elegible para recibir asistencia para el pago de sus cuentas o podría obtener un plan de pagos.</p> | |

| Coloque un visto de verificación si piensa implementar la estrategia | Estrategia para la mejora de los informes y puntajes de crédito | Otra información o recursos que necesita |
|--|--|--|
| | <p>Pagar una deuda antigua o una deuda que ha pasado a cobro. Esto puede mejorar su historial de crédito (su informe) si la deuda actualmente figura en alguno de sus informes de crédito. Sin embargo, el hecho de que termine de pagar deudas antiguas no incluirá sobre 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 el plazo para presentarse una demanda en relación con la deuda. Si el período establecido sobre el plazo para presentarse una demanda ya se cumplió y usted hace un pago de la deuda, puede que se reinicie el período y el acreedor estará en capacidad de presentar una demanda en su contra para cobrar la deuda, dependiendo de la deuda y la ley estatal.</p> | |
| | <p>Usar productos de desarrollo de crédito:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Tarjetas de crédito garantizadas.</i> 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 tenga cuidado de no acercarse demasiado a la utilización del límite total. ▪ <i>Préstamos para el desarrollo de crédito.</i> 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 endeudarse mientras construye un historial de pagos positivo. Estos préstamos pueden ser muy eficaces para la creación de un nuevo historial y pueden tener un impacto positivo en sus informes y puntajes. <p>Algunas organizaciones sin fines de lucro proporcionan acceso a tarjetas de crédito garantizadas o préstamos para el desarrollo de crédito. No olvide preguntar cuáles son los términos, exactamente igual que pediría a un banco o a una cooperativa de crédito información detallada sobre sus productos.</p> | |

| | | |
|---|--|---|
| Coloque un visto de verificación si piensa implementar la estrategia | Estrategia para la mejora de los informes y puntajes de crédito | Otra información o recursos que necesita |
| | Otra: | |

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:

Mantener registros para demostrar que se han pagado las cuentas

Cuando se trabaja para reparar o construir crédito -o, en general, cuando se manejan finanzas- es importante que quede un rastro físico. ¿Qué quiere decir eso? Significa que usted debe llevar registros. Usted conserva los registros para poder demostrar que:

- Ha pagado puntualmente una factura que su acreedor reportó como retrasada.
- Ha pagado una deuda que un acreedor reportó como impagada.
- Ha enviado una carta a un cobrador de deudas que afirmó que no la recibió.
- Tiene cobertura de seguro.
- Tiene la garantía de un teléfono celular.
- Ha pagado su alquiler en efectivo (recibo).

Esto puede ser difícil. Aquí le ofrecemos algunos pasos para mantener en vigor su sistema de registro.

- **Consiga un calendario o utilice el calendario de facturas.** Señale en el calendario cuándo se vencen los pagos regulares. Pida ayuda al personal de asistencia legal para empezar a usar las herramientas del Módulo 4.
- **Cuelgue este calendario en un lugar donde lo vea todos los días o en el lugar donde administra su dinero.**
- **Identifique en su casa un lugar dedicado a administrar el dinero.** Puede ser un escritorio, un archivador, una gaveta o una caja.

- **Consiga carpetas o sobres.** Incluso puede reutilizar sobres grandes que reciba por correo. Asigne un color a cada categoría. Por ejemplo, podría identificar las carpetas o los sobres de la siguiente manera:
 - Verde para los ingresos
 - Amarillo para los ahorros y las inversiones de activos
 - Azul para los gastos
 - Morado para las deudas
 - Manila para los informes de crédito

Las pólizas de seguros, las escrituras de la casa, el título de propiedad del automóvil, las partidas de nacimiento, las garantías de los artículos grandes como la lavadora y la secadora, y otros documentos permanentes van en otra carpeta. Considere guardar esta carpeta en una caja de seguridad portátil resistente al fuego: portátil para que pueda llevársela si tiene que desalojar su casa y resistente al fuego para que su contenido esté protegido en caso de incendio. Otra opción es guardar estos documentos en una caja de seguridad de un banco o una cooperativa de crédito.

- **Coloque la información que vaya recibiendo a lo largo del mes en la carpeta que le corresponda.**
 - Los recibos de la tienda de comestibles, en la carpeta azul.
 - Los recibos de depósito en su cuenta de ahorros, en la carpeta amarilla.
 - El estado de cuenta de su cuenta de cheques, en la carpeta amarilla.
 - El recibo de su sueldo, en la carpeta verde.
 - La factura de la tarjeta de crédito, en la carpeta verde.
 - Una carta de impugnación a la agencia de informes de crédito junto con su correspondiente acuse de recibo, en la carpeta de manila.
- **Una vez a la semana, siéntese a pagar las cuentas.** Siempre revise primero que las cuentas estén correctas. Revise los saldos de sus cuentas. Si tiene un presupuesto, sume el total de los gastos hasta el momento en cada categoría.

- **Al final del mes, tome todos los registros correspondientes a ese mes y guárdelos juntos.** Usted puede:
 - Guardarlos en las mismas carpetas: coloque una cinta de goma ancha alrededor de ellos e identifíquelos con una etiqueta con el nombre del mes, O BIEN
 - Sacar los registros de las carpetas: colóquelos en un sobre grande y escriba en el sobre el nombre del mes.

De esta manera, mantendrá junta toda la información de cada mes.

En el caso de las facturas pagadas en línea y de las declaraciones de impuestos presentadas electrónicamente (*e-filing*), imprima las páginas de confirmación y guárdelas como se describió anteriormente.



Lista de verificación del mantenimiento de registros

| Coloque un visto de verificación para indicar “sí” | Registro importante |
|--|--|
| | Declaraciones de impuestos y documentación complementaria presentada, incluida confirmaciones electrónicas (<i>e-filing</i>) |
| | Recibos de pago |
| | Registros bancarios |
| | Deudas: acuerdos de préstamos, estados de pago |
| | Documentos de seguros |
| | Estados de cuenta mensuales: en papel o electrónicos |
| | Recibos: de cualquier cosa que necesite incluir en su declaración de impuestos, de las compras importantes, de cualquier cosa que pudiera querer devolver. |
| | Instrucciones y garantías de aparatos tecnológicos y electrodomésticos |
| | Cuentas médicas y cualquier cosa relacionada con las recetas médicas |

| | |
|---|---|
| Coloque un visto de verificación para indicar “sí” | Registro importante |
| | Testamentos, poder notarial y cualquier otro documento legal importante. |
| | Certificados de nacimiento, licencia de matrimonio, certificados de defunción |
| | Documentos de jubilación |
| | Documentación relativa al dinero que le deben |

Recursos

Si tiene una queja como consumidor, visite:

<http://www.consumerfinance.gov/complaint>

Si quiere ayuda con el manejo de su deuda o la reconstrucción de su crédito, visite la Fundación Nacional para el Asesoramiento Crediticio:

<http://espanol.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 de crédito:

<http://www.consumerfinance.gov/find-a-housing-counselor>

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/es/>

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.

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. La CFPB recomienda que no incluya nombres ni números de cuenta; que guarde bajo llave copias completas y cifre las copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información confidencial personal y financiera; y que destruya las copias impresas que contienen información confidencial personal y financiera cuando ya no sean necesarias.

Herramienta 5:

Protección de su identidad

Aunque no lo parezca, su identidad es una de las cosas más valiosas que posee. Los delincuentes que son capaces de robar su información de identificación pueden hacerse pasar por usted y comprar cosas con las cuentas que usted tiene o en su nombre. Si esto le sucede, usted tendrá que hacer frente a esas facturas. También pueden generarle problemas con sus informes de crédito y puntajes de crédito.

La información de identificación es la información que es exclusivamente suya como:

- Números de cuentas bancarias y tarjetas de crédito
- Número de la licencia de conducir
- Fecha, ciudad y estado de nacimiento
- Número de Seguro Social
- Contraseñas o números de identificación personal (PIN)

Mucha gente cree que el robo de identidad sucede principalmente en línea y que si no hace compras en línea, está a salvo. La realidad es que la mayoría de los robos de identidad ocurren fuera de línea, justo lo contrario de lo que la gente cree. Además, en más de la mitad de los casos de robo de identidad, el ladrón es alguien a quien la víctima conoce. Debido a esto, es importante ser cauteloso con su información de identificación tanto en línea como en el mundo real.

Lista de verificación de los pasos para proteger su identidad

| Pasos para proteger su identidad | Dé un visto de verificación para indicar “sí” |
|--|---|
| Revise su informe de crédito | |
| <p>Retire su nombre de todas las listas de correo de las tres oficinas de crédito (Equifax, Experian y TransUnion); puede pedir ser excluido de estas listas al llamar 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.</p> | |
| <p>Revise su crédito en las tres agencias de crédito todos los años al usar https://www.annualcreditreport.com en forma gratuita. Si encuentra algo incorrecto o sospechoso, contáctelos de inmediato. (Consulte el <i>Módulo 7: Comprensión de los informes y puntajes de crédito</i> para obtener más información).</p> | |
| Limite el acceso a su información | |
| <p>No lleve su tarjeta ni el número del Seguro Social en su cartera o bolso.</p> | |
| <p>Retire su nombre de muchas de las listas de vendedores que utilizan publicidad directa por correo; puede hacerlo registrándose con el formulario en línea de la <i>Asociación de Mercadeo Directo</i> 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.</p> | |
| <p>Retírese de la mayoría de las listas de vendedores telefónicos registrando su número de teléfono en <i>Do Not Call Registry</i> 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.⁴⁷</p> | |
| <p>Nunca le dé su información personal a alguien que llame y se lo pida, aun cuando diga que se trata de su institución financiera.</p> | |

⁴⁷ Vea <http://www.consumer.ftc.gov/articles/0272-how-keep-your-personal-information-secure#offline>.

| | |
|--|--|
| Pasos para proteger su identidad | Dé un visto de verificación para indicar “sí” |
| 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 darlo. | |
| Practique la seguridad en línea | |
| Apréndase todas las contraseñas de memoria. Nunca las anote ni las lleve consigo (ni siquiera en un papel adhesivo en la computadora). | |
| Asegúrese de que las contraseñas contengan letras mayúsculas y minúsculas y números, y 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 mensajes de correo electrónico que solicitan información bancaria personal, aunque tengan el logo de un banco o de PayPal. Las instituciones financieras nunca le solicitarán información personal por correo electrónico. | |

De acuerdo con la Comisión Federal de Comercio (FTC), protección de identidad significa tratar su información personal como el efectivo o un bien valioso. Esto significa ser cuidadoso de no

dejarla por ahí y pensar bien acerca de quién la está pidiendo, por qué la necesitan y cómo van a protegerla.

Esta es la lista de las señales de alerta comunes de la FTC que le indican que su identidad puede haber sido robada:

- Hay errores en los estados de cuenta de su banco, tarjeta de crédito u otros.
- Hay errores en la explicación de los beneficios médicos de su plan de salud.
- Sus facturas regulares y estados de cuenta no llegan a tiempo.
- Usted recibe facturas o avisos de cobro por productos o servicios que nunca recibió.
- Recibe llamadas de los cobradores por deudas que no le pertenecen.
- Usted recibe una notificación del IRS de que alguien usó su número de Seguro Social.
- Usted recibe correos, correos electrónicos o llamadas sobre cuentas o puestos de trabajo a nombre de su hijo menor de edad.
- Usted recibe avisos de cobros injustificados en su informe de crédito.
- Las empresas rechazan sus cheques.
- Le rechazan de forma inesperada préstamos o puestos de trabajo.

Si su identidad ha sido robada

La FTC recomienda seguir los pasos que se describen a continuación si 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 de crédito del país y solicite una alerta de fraude en su informe de crédito. La compañía a la que usted llame deberá contactar a las otras dos para poner alertas de fraude en sus expedientes. Una alerta de fraude inicial es válida por 90 días. Si quiere poner una alerta extendida en su informe de crédito después de que su identidad ha sido robada, debe presentar una denuncia policial o un informe ante un organismo del gobierno como la FTC, conocido como “informe de robo de identidad”. Una alerta extendida es válida por siete años. Una alerta extendida exige que el acreedor se ponga en contacto con usted en

persona o a través del número telefónico u otra forma de contacto que usted designe para comprobar que usted es la persona que hace la solicitud de crédito.

- **Equifax:** (800) 525 -6285
- **Experian:** (888) 397 -3742
- **TransUnion:** (800) 680 -7289

2. Considere congelar por razones de seguridad su informe de crédito

También puede “congelar” su informe de crédito. Congelar el informe de crédito significa que los nuevos acreedores no pueden tener acceso a su informe de crédito. Solo un número limitado de entidades podrán ver su expediente mientras esta medida esté vigente, tales como los acreedores ya existentes, algunas entidades gubernamentales como los organismos de manutención infantil y las compañías que vigilan su archivo de crédito a discreción suya para evitar fraudes. Ya que la mayoría de las compañías no abren cuentas de crédito sin revisar antes su informe de crédito, congelarlo puede impedir que los ladrones de identidad abran cuentas nuevas a su nombre. Recuerde que esta medida no evita que los ladrones de identidad se apoderen de las cuentas ya existentes. Las compañías de informes de crédito pueden cobrar por este servicio. En algunos estados, no se cobra a las víctimas de robo de identidad por congelar sus informes por razones 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. Presente un informe de robo de identidad

El informe de robo de identidad puede ayudarle a que la información fraudulenta sea retirada de su informe de crédito, a hacer que una empresa deje de cobrar deudas causadas por el robo de identidad y a obtener información sobre las cuentas que el ladrón abrió a su nombre. Para crear un informe de robo de identidad, primero presente una queja ante la FTC en 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). 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 8:

Ahorro para emergencias, facturas y metas

¿Ha separado el cliente algún dinero para emergencias o gastos inesperados?

| Si tienes 10 minutos con un cliente... | Si tienes 30 minutos con un cliente... | Si tiene varias sesiones con el cliente... |
|--|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 1: Plan de ahorro</i> | <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 2: Ahorros y beneficios públicos: Comprender los límites de activos</i>▪ <i>Herramienta 4: Aumento de sus ingresos a través de créditos fiscales</i> | <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 3: Encontrar un lugar seguro para los ahorros</i> |

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 imprevistos y emergencia
- 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; el arreglo del automóvil, la necesidad de viajar para ayudar a un familiar enfermo, el pago de las facturas cuando ha sufrido una reducción en sus horas de trabajo o incluso la pérdida del empleo.

Cuando la gente guarda para gastos inesperados o casos de emergencia con antelación, puede manejarlos cuando se producen sin tener que saltarse el pago de sus otras cuentas o pedir dinero prestado.

Si un consumidor pide prestado dinero para hacer frente a gastos inesperados, éste tendrá que pagar ciertos cargos e intereses. Y además de eso, es probable que tenga que utilizar algunos de sus ingresos en el futuro para pagar el dinero que pidió prestado. **Por esto, ahorrar dinero ahora para gastos inesperados y emergencias podrá ahorrarle dinero después.**

Fondo de emergencia

Un fondo de emergencia o un fondo para tiempos difíciles puede ser una parte importante de su plan de ahorro. Tener dinero propio destinado a cubrir gastos inesperados puede ahorrarle el dinero de los intereses, comisiones y demás cargos que tendría que pagar si pidiera prestado el dinero que necesita.

¿Cuánto debe ahorrar? Comience con \$500 como meta.⁴⁸ Esto es suficiente para cubrir una gran cantidad de emergencias comunes como muchos arreglos de automóvil, un pasaje aéreo para ir a cuidar a un familiar enfermo o costos médicos menores. Una vez que llegue a \$500, considere aumentar esta meta a \$1,000. Esto puede ser suficiente para ayudar a cubrir su alquiler si pierde su trabajo, hacer frente a arreglos mayores de su automóvil y pagar muchos arreglos en el hogar.

⁴⁸ Mientras que la meta para un fondo de emergencia puede variar de persona a persona según las necesidades, se ha sugerido que entre \$500 y \$1.000 es un buen punto de partida. Consulte <http://www.AmericaSaves.org>.

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 alquiler, impuestos sobre la renta y el seguro del automóvil y los libros de texto y materiales escolares de los hijos. Aunque estos gastos no son inesperados, de todas maneras puede ser difícil disponer del monto completo cuando lo necesita.

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

Ahorrar de manera regular mientras esté teniendo ingresos es esencial para asegurarse de que pueda cubrir sus gastos y pagar sus cuentas a tiempo cuando sus ingresos sean menores de lo esperado o se interrumpan por un período de tiempo.

Cómo ahorrar: oportunidades

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

- **Disminuya el gasto en una cosa o en muchas cosas.** Entonces, ponga ese dinero "no gastado" en los ahorros. La forma más fácil de conseguir un poco de dinero para ahorrar es reducir un gasto importante.
- **Pero, el gran desafío es convertir ese "dinero ahorrado" en ahorros.** Ese dinero que ahorró al no gastarlo, póngalo en un sobre o un tarro de ahorros en su casa, y luego en una cuenta de ahorros en un banco, cooperativa de crédito o en una tarjeta de débito prepagada. Si no tiene un lugar donde apartarlo, será fácil que lo gaste en lugar de ahorrarlo.
- **Incremente los ingresos** Los clientes podrían encontrar un trabajo a tiempo parcial o hacer sus declaraciones de impuestos para reclamar créditos fiscales a los que tengan derecho. Por ejemplo, el reembolso de los impuestos (tax refund) puede ser guardado

para emergencias o gastos inesperados, o apartado para gastos anuales (para compras escolares o navideñas), o se lo puede utilizar para pagar deudas, para hacerse cargo de las reparaciones de automóviles, o ahorrado para el mantenimiento de la casa. Consulte la *Herramienta 4: Aumento de sus ingresos a través de créditos fiscales*

Presente a los clientes la *Herramienta 1: Plan de ahorro* para averiguar por qué necesita ahorrar, cuánto necesita ahorrar y cómo puede comenzar a conseguir dinero para ahorrar.

Cómo programar el ahorro automático

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

- Si la persona tiene una cuenta bancaria y depósito directo, la persona puede pedir que parte del dinero depositado se traslade automáticamente a una cuenta de ahorros cada vez que recibe un pago. Si el cheque de pago semanal de \$245 es depositado directamente en la cuenta de cheques cada semana, el titular de la cuenta puede hacer que le transfieran \$10 de forma automática a una cuenta de ahorros. Una vez que esté configurado este sistema, el titular puede olvidarse de los \$10. Y al final del año, tendrá más 500 dólares en esa cuenta.
- **Si recibe un reembolso de impuestos, puede elegir repartir ese dinero entre un máximo de tres cuentas distintas.** El IRS tiene un formulario especial que le permite repartir el monto del reembolso de impuestos. Puede depositar una parte en su cuenta de cheques si piensa que va a necesitar gastar ese dinero pronto. También puede colocar una parte en su cuenta de ahorros, en una cuenta de jubilación o incluso comprar un bono de ahorros. Cuando el IRS le haga la devolución de impuestos, transferirá automáticamente el monto de dinero que usted decida a cada cuenta que usted haya indicado.

Reciba su salario a través de depósito directo

Usar el depósito directo le ahorra tiempo y dinero. Usted no tiene que hacer cola o pagar un cargo para cobrar su cheque primero. Y los fondos generalmente están disponibles tan pronto como se depositan. Eso significa que usted recibe su sueldo siempre a tiempo, al inicio del día de pago, aún en el caso de que no trabaje ese día.

Si el empleador del cliente le permite dividir su depósito directo, éste podría depositar parte de su sueldo en su cuenta de ahorros y el resto en su cuenta de cheques para pagar sus cuentas y otros gastos. Éste debería pedir al banco información sobre los cargos asociados a las cuentas corrientes y de ahorros.

Algunas tarjetas de nómina tienen una característica de ahorro o de "monedero". Esta característica le permite a la persona apartar parte de su sueldo en la tarjeta para ahorrarlo. El cliente debe preguntar a su empleador acerca de las características específicas de su tarjeta de nómina. También debe preguntar acerca de los cargos de la tarjeta.

Plan de ahorro

La mayoría de las personas en los Estados Unidos no tiene suficientes ahorros para cubrir una emergencia de \$1.000.⁴⁹ Ya sea que tengan ingresos bajos o altos, la mayoría de las personas puede prever que gastarán aproximadamente \$2,000 al año en gastos inesperados o de emergencia.⁵⁰ Estos pueden incluir cuentas médicas no cubiertas por el seguro, arreglos de vehículos, arreglos de la vivienda o de electrodomésticos y cuentas que tiene que pagar aunque el consumidor pierda su empleo. También podrían incluir fallos judiciales que un consumidor esté obligado a pagar.

¿Qué es un plan de ahorros?

Un plan de ahorros es un plan que incluye:

- **Razones de la persona para el ahorro.** Los motivos podrían incluir una de sus metas, la creación de un fondo de emergencia, dinero para pagar su seguro de automóvil en tres meses o para asegurarse de que ha reservado suficiente dinero para los gastos de regreso a la escuela.

⁴⁹ Dickler, Jessica, *La mayoría de los estadounidenses no pueden pagar \$1000 en gastos de emergencia*, CNN Money, 11 de agosto de 2011. Consulte http://money.cnn.com/2011/08/10/pf/emergency_fund.

⁵⁰ Federación de Consumidores de EE.UU. Consulte <http://www.consumerfed.org>.

- **La cantidad que la persona necesita ahorrar.** Esta es la cantidad total de dinero que la persona necesita ahorrar. ¿Hay que ahorrar esto todo de una vez? No. El plan de ahorro ayudará a los consumidores a calcular qué cantidad de dinero pueden ahorrar cada mes para alcanzar todas sus metas de ahorro.⁵¹
- **¿Cómo conseguir ese dinero para ahorrar?** Esto se refiere a las estrategias específicas que el consumidor utilizará para conseguir el dinero que necesita ahorrar. Mucha gente no tienen ingresos no utilizados. Las personas tienen que tomar decisiones sobre qué gastos reducir para así poder costearse otras cosas. O deben buscar una forma para obtener más ingresos. ***Otro ejemplo de una estrategia consiste en utilizar el depósito directo para ahorros automáticos o la transferencia de una cantidad fija a una cuenta de ahorros en caso de haber un sueldo regular.***
- **Dónde poner esos ahorros.** Los ahorros deben estar en un lugar seguro para asegurarse de que el dinero ahorrado esté disponible cuando sea necesario. Una parte importante del plan de ahorros del cliente consiste en identificar específicamente donde se pondrá el dinero ahorrado.

¿Cuáles son los beneficios de un plan de ahorro?

- Crea una red de seguridad personal del cliente.
- Los clientes pueden tener la tranquilidad de saber que han guardado algo para los gastos inesperados o emergencias.
- A medida que ven cómo se van sumando las pequeñas cantidades, estarán avanzando hacia sus metas y casi siempre pagarán menos de lo que pagarían si usan crédito o alquilan con opción a compra.
- Y el cliente ahorrará dinero al evitar cargos por cargos tardíos, cargos de intereses y otros costos relacionados con el incumplimiento de pago de los gastos o con la obtención de préstamos. Cuando la clienta evita sacar préstamos, no tiene que comprometer ingresos futuros para pagar sus deudas.

⁵¹ Mientras que la meta para un fondo de emergencia puede variar de persona a persona según las necesidades, se ha sugerido que entre \$500 y \$1.000 es un buen punto de partida. Consulte <http://www.AmericaSaves.org>.

He aquí un ejemplo de un escenario en el que se utilizan 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 de día de pago (préstamo sobre el sueldo o payday loan).

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

| | Ahorros de emergencia | Tarjeta de crédito | Préstamo sobre el sueldo |
|---|-------------------------|---|--|
| Cantidad | \$350 | \$350 | \$350 |
| Tasa porcentual anual (APR) ⁵² | | Tasa porcentual anual (APR) de 21.99% | \$15 por cada \$100 prestados por 14 días. Esto significa 391% de tasa porcentual anual (APR). ⁵³ |
| Pago | | Debe pagar por lo menos cierta cantidad cada mes. ⁵⁴ (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). ⁵⁵ |
| Costo total y tiempo para pagar | \$0 de costo adicional. | Usted pagaría \$28.11 en intereses además del capital tomado en préstamo. Le tomará algo más de ocho meses ⁵⁶ pagar la cantidad completa. Usted pagará un total de \$378.11. | El costo total depende del tiempo que le tome ahorrar para pagar la totalidad del préstamo. Si renueva o extiende este préstamo siete veces, usted estaría en deuda 14 semanas adicionales y podría pagar hasta \$717.50, incluidos \$367.50 por concepto de honorarios. ⁵⁷ |

⁵² Solo se proporcionan 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 de día de pago, el CFPB indica que el costo del préstamo (cargo de financiamiento) puede variar entre \$10 y \$30 por cada \$100 prestados. Un préstamo normal sobre el sueldo de dos semanas con una comisión de \$15 por \$100 equivale a una APR de casi 400%. Vea CFPB, *What is a payday loan?*, 6 de noviembre de 2013. Vea <http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1567/what-payday-loan.html>.

⁵³ Algunos estados han adoptado leyes que limitan la cantidad de los préstamos superiores a cierta cantidad y/o limitan las tasas de interés de estos préstamos.

⁵⁴ 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.

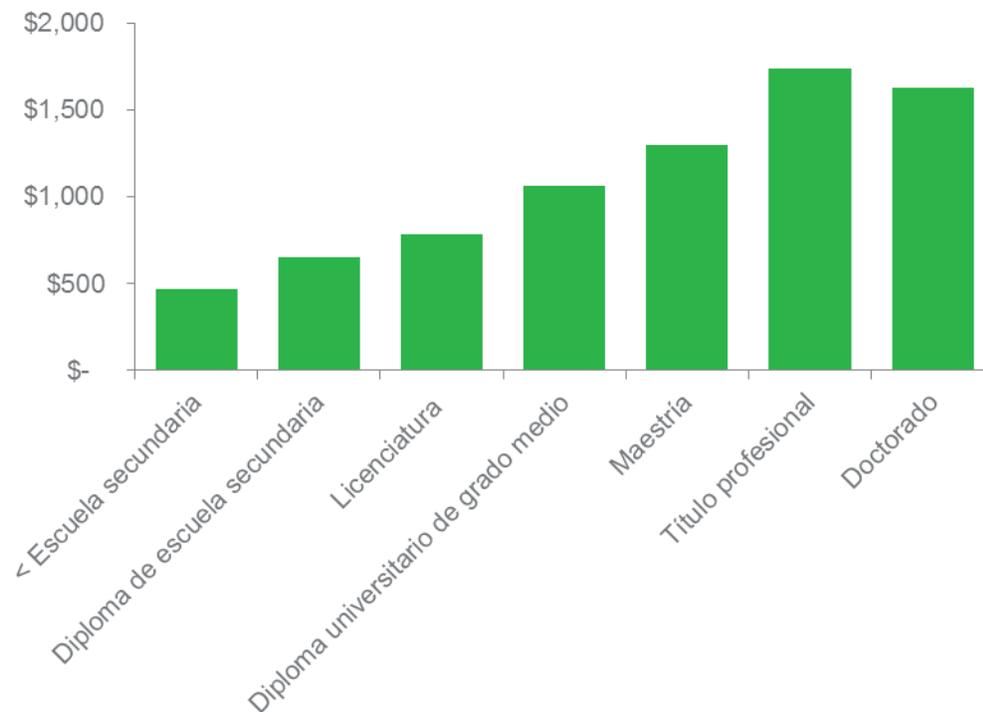
⁵⁵ Estos plazos y cifras solo se proporciona a modo de ejemplo. Los costos y plazos reales de los préstamos sobre el sueldo o sin garantía material varían. Vea Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB), *Payday Loans and Deposit Advance Products: A White Paper of Initial Data Findings*, 24 de abril de 2013. Vea http://files.consumerfinance.gov/f/201304_cfpb_payday-dap-whitepaper.pdf.

⁵⁶ 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.

Cómo ahorrar para la educación

Quienes tienen hijos pueden querer esforzarse para ofrecerles una vida mejor. Ahorrar para la educación o capacitación superior de los hijos puede ser una de sus metas financieras, ya que representa un camino hacia "una vida mejor". La capacitación y educación después de graduarse de la escuela secundaria (inclusive la prueba de Desarrollo de Educación General o GED) pueden conducir a salarios más altos en promedio, menos posibilidades de desempleo, y una mayor probabilidad de seguridad financiera.

FIGURE 1: INGRESOS SEMANALES PROMEDIO, 2014



Fuente: Oficina de Estadísticas Laborales (Bureau of Labor Statistics), septiembre de 2015. Consulte http://www.bls.gov/emp/ep_chart_001.htm.

⁵⁷ Dos tercios de las personas que solicitan repetidamente préstamos de día de sueldo (préstamos sobre el sueldo o *payday loans*) toman más de siete préstamos en un año. Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB), *Payday Loans and Deposit Advance Products*.

Ahorrar para la educación de los hijos puede ayudar a pagar los costos crecientes asociados con el entrenamiento y la educación después de la escuela 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 escuela secundaria. Existen muchos productos financieros orientados 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 superior después de la escuela secundaria 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 superior después de la escuela secundaria. Una opción es un plan de ahorro 529 para la universidad. Estos son planes de ahorros con ventajas tributarias diseñados para ayudar a los padres, representantes legales 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>.

Cuentas de ahorro para niños

Las personas que quieran enseñar a sus hijos a ahorrar pueden abrir una cuenta de ahorros para sus hijos. Cada institución financiera tiene sus propias políticas; por lo tanto, investigue las opciones de bancos y cooperativas de crédito locales y en línea.

¿Cuáles son los beneficios de abrir una cuenta de ahorros para un niño?

- Proporciona un lugar seguro para que el niño coloque el dinero que gane o reciba como regalo
- Inicia al niño en el ahorro y el uso de los servicios financieros
- Ayuda al niño a construir activos y aprender a planificar para el futuro

Una forma nueva de ahorrar para la jubilación

Si un cliente desea comenzar a ahorrar para la jubilación, pero su empleador no ofrece un plan de jubilación, el Departamento del Tesoro de EE. UU. ha creado *myRA* para ayudarle a apartar dinero para este objetivo. Se trata de una cuenta diseñada para hacer que a los trabajadores que no cuentan con un plan de jubilación en sus trabajos puedan ahorrar más fácilmente para su jubilación.

Estas son algunas características importantes de una cuenta *myRA*:

- Al consumidor no le cuesta nada abrir una cuenta.
- El consumidor no tiene que pagar ningún cargo por el mantenimiento de la cuenta.
- El consumidor puede contribuir cualquier monto que éste decida (\$5, \$20, \$200, el monto que mejor se ajuste a su presupuesto).
- Disfruta de las ventajas tributarias que tienen este tipo de inversiones.

El consumidor puede ordenar que las contribuciones se hagan automáticamente y, si cambia de empleo, puede conservar la cuenta. El consumidor también puede retirar el dinero que tiene en la cuenta en cualquier momento sin pagar impuestos ni sanciones.

Es seguro. La inversión está respaldada por el Departamento del Tesoro de EE. UU. y no perderá su valor.

Los consumidores puede abrir su cuenta gratis siguiendo estos tres simples pasos:

- Abra una cuenta *myRA* en <http://www.myRA.gov>.
- Disponga que se realicen depósitos directos automáticos desde su sueldo u otras fuentes.
- Acceda a su cuenta en línea y vea cómo crecen sus ahorros.

Visite <http://www.myRA.gov> para obtener más información, o llame al 855-406-6972 para hablar con un representante de *myRA*.

Cómo ahorrar mientras se recibe beneficios públicos

Si el cliente está recibiendo beneficios públicos y desea comenzar a ahorrar para emergencias y metas, tal vez desee saber más sobre los límites de activos. Conocer sobre los límites de activos puede ayudar a sus clientes a evitar perder de forma inesperada sus beneficios cuando están ahorrando para alcanzar sus metas.

Ya que cada beneficio tiene sus propios límites, *la Herramienta 2* le será útil para calcular los límites de activos establecidos para los beneficios de *sus clientes*. Esto ayudará a evitar que el cliente inesperadamente pierda los beneficios.

Activos

Los activos son las cosas que uno posee. Los activos pueden incluir el dinero que tiene en una cuenta de ahorros o de cheques, así como su auto, su casa, terreno y el inventario de su negocio.

Límites de activos

Los límites de activos son las normas sobre la cantidad que una persona puede tener en activos antes de que sus beneficios se reduzcan o eliminen. Ya que los activos ayudan a las personas y familias a conseguir seguridad financiera, algunos activos no cuentan para calcular el límite permitido. Por lo general, los activos que pueden entrar en el cálculo del límite permitido son los "líquidos", es decir los que son similares al dinero en efectivo. Algunos ejemplos de activos líquidos son el dinero que hay en las cuentas de cheques, cuentas de ahorros o cuentas de inversión. Por otra parte, una casa o un automóvil que usted posea, son activos, pero no son activos líquidos y en algunos estados no se tienen en cuenta para el límite permitido.

Un lugar seguro para sus ahorros

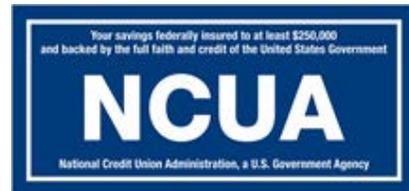
Reservar dinero para ahorrar puede ser difícil. Es importante entender los riesgos y los beneficios de cada uno de los lugares donde uno puede poner el dinero hasta que uno desee o necesite utilizarlo, y hay que estar consciente de los posibles costos de cada producto financiero.

Herramienta 3: Encontrar un lugar seguro para los ahorros puede ayudar a los consumidores a identificar el lugar donde deseen 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) asegura el dinero de las cooperativas de crédito.

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.



Informes del historial bancario

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

Cuando un consumidor presenta una solicitud para abrir una cuenta en un banco o cooperativa de crédito, estas instituciones a menudo se ponen en contacto con compañías conocidas como "agencias especializadas en producir informes sobre los consumidores" con información sobre el historial de sus cuentas de cheques. 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 de cheques, tales como cheques sin fondos o sospechas de fraude.

Estas agencias recopilan información acerca de cómo los consumidores manejan sus cuentas de ahorros de cheques. Los bancos y las cooperativas de crédito después usan esa información para evaluar el riesgo que comporta abrir una cuenta para persona específica con base en su historial pasado manejando cuentas como la que desea abrir.

El informe incluye:

- Información sobre las cuentas, como el número de ruta de tránsito y/o número de cuenta
- La fecha en que se informó acerca de una cuenta
- La razón para el informe
- Información proporcionada por los comercios y otros negocios sobre cheques devueltos que ha sido enviada a una agencia de informes como la red SCAN (Red Compartida de Autorización de Cheques)

Si a un consumidor le rechazan la solicitud de abrir una cuenta de cheques, éste tiene derecho a revisar su expediente de crédito. La notificación de rechazo del banco o de la cooperativa de crédito debe incluir el nombre, la dirección y el teléfono de la agencia de informes sobre los consumidores, así como las instrucciones que debe seguir si desea obtener una copia de su expediente de crédito. La solicitud debe hacerse inmediatamente, ya que el derecho de la persona a obtener una copia gratis vence a los 60 días de la fecha en que le notificaron que su solicitud fue rechazada. Cuando la persona recibe la copia de su informe, debe revisarla para ver si la información que contiene es correcta. Un consejero de crédito o un asesor financiero podría ayudar a la persona a entender su expediente de crédito. Para obtener más información sobre los informes de crédito, vea el Módulo 7.

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 en la que describa el error, junto con copias de las pruebas correspondientes. Para enviar la carta, puede optar por utilizar el correo normal o el correo certificado.

Usted puede ordenar su propio informe de ChexSystems en línea en

<http://www.consumerdebit.com>; llame para obtener más información al (800) 428-9623, o envíe una solicitud por escrito a:

Chex Systems, Inc.
7805 Hudson Road, Suite 100
Woodbury, MN 55125.

Usted puede solicitar su divulgación del archivo anual de TeleCheck Services

al llamar al (800) 366 2425. Puede solicitar su informe de TeleCheck Services al enviar una solicitud por escrito que incluya un número de teléfono para contactar durante el día, una copia de su licencia de conducir, su número de Seguro Social y una copia de un cheque anulado a:

TeleCheck Services, Inc.
Attention: Consumer Resolution – FA
P.O. Box 4514
Houston, TX 77210-4515.

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

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra para fines educativos e informativos. No trata de ser un reemplazo para la orientación o asesoramiento que pueda brindar un contador certificado, asesor financiero, u otro profesional cualificado. 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 ha preparado el CFPB.

Herramienta 1:

Plan de ahorro

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

- Sus metas
- Gastos
- Gastos inesperados y emergencias

Hay dos pasos para hacer un plan de ahorro. En primer lugar, responda la serie de preguntas que encontrará más adelante para ver si la creación de un fondo de emergencia o para tiempos difíciles puede ser adecuada para usted.

En caso afirmativo, complete el plan de ahorro mediante la hoja de cálculo que se encuentra a continuación. Para completar esta hoja de cálculo, tendrá que saber:

- **Sus metas de ahorro.** Si no las ha establecido, considere el uso de la información y las herramientas del *Módulo 2, Herramienta 1: Herramienta de establecimiento de metas*.
- **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 colocar 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 los gastos que se presentan de una a cuatro veces al año? <i>Por ejemplo, seguro de automóvil, seguro de arrendatario, herramientas para su oficio, gastos para inicio de la escuela, cumpleaños, celebraciones (regalos, comida especial, etc.)</i> | Sí | No |
| Gastos imprevistos y situaciones de emergencia: ¿Tiene dinero apartado para emergencias o gastos imprevistos? <i>Por ejemplo, una llanta pinchada u otro problema con el automóvil, gastos médicos, la necesidad de adquirir un electrodoméstico nuevo, la pérdida del empleo.</i> | Sí | No |
| Gastos de mantenimiento para meses o semanas sin ingresos o de ingresos menores a los esperados: ¿Tiene dinero reservado para cubrir sus gastos de mantenimiento 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 ahorro puede ser el próximo gran paso para usted.

En relación con las preguntas anteriores a las que respondió "no", ¿cómo paga sus metas, los gastos que se presentan de una a cuatro veces al año y los gastos imprevistos y emergencias? Coloque una marca de verificación en 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 de día de pago.

_____ Obtengo dinero a través de una casa de empeño.

_____ Uso la tarjeta de crédito.

_____ Uso la devolución tributaria.

_____ Uso un préstamo sobre el título de propiedad del automóvil.

Plan de ahorro⁵⁸

Nombre _____ **Fecha** _____

| Meta de ahorros | Cantidad total necesaria | Meses para alcanzar la meta | Cantidad mensual para ahorrar | Estrategias para ahorrar y total mensual ahorrado | Lugar seguro y protegido para colocar los ahorros |
|--|--------------------------|-----------------------------|-------------------------------|--|--|
| <i>Por ejemplo:</i> Ahorrar \$1,000 en un fondo de emergencia en 10 meses. | \$1,000 | 10 | \$100 | <i>Reducir el servicio de cable a un servicio básico, \$40</i> <i>Reducir una salida de comida rápida con la familia por semana, \$60</i> Total mensual ahorrado, \$100 | <i>Cuenta de ahorros en un banco o cooperativa de crédito. Por lo general exigen un depósito mínimo.</i> |
| | | | | | |
| | | | | | |

Una vez que tenga su plan de ahorros, asegúrese de añadirlo a su presupuesto o a su calendario de flujo de efectivo. Para obtener más información sobre los presupuestos de flujo de efectivo, vea el *Módulo 5: Llegar a fin de mes*. Para mayor información sobre el establecimiento de una cuenta para ahorrar, vea el *Módulo 9: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Encontrar lo que funciona para usted*.

⁵⁸ Esta tabla se refiere a un plan de ahorro mensual. Los depósitos de ahorros irregulares y los depósitos de Créditos Tributarios por Ingresos de Trabajo (EITC) federales y estatales, entre otros, también pueden introducirse como depósitos que se hacen una sola vez. Un ejemplo puede ser el depósito de \$200 de un EITC de \$2,000.

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. 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:

Ahorros y beneficios públicos: Comprender los límites de activos

Si está recibiendo beneficios públicos, es posible que desee completar esta herramienta para saber cómo sus ahorros podrían afectar a 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 carro, la casa, el inventario de la empresa y el terreno 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 a 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 su auto supera un valor establecido, puede incluirse en el cálculo el importe por encima de ese valor.

Si usted ahorra dinero del crédito tributario por ingresos de trabajo o cualquier otra parte de su reintegro de impuestos, normalmente ese ahorro no cuenta en su límite hasta por 12 meses.

Si usted recibe beneficios públicos (por ejemplo, asistencia en dinero efectivo [TANF], cupones para alimentos [SNAP], Seguro de Ingreso Suplementario [SSI], Medicaid, etc.), podría querer revisar la siguiente herramienta con su administrador de casos. Es importante tener en cuenta

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.

que algunos de los beneficios son de carácter federal, y algunos beneficios provienen del estado. Asegúrese de averiguar las normas que se aplican a los beneficios que usted obtiene en su propio estado.

Por favor, observe que las normas respecto a los beneficios cambian regularmente, así que revíselas anualmente para garantizar su exactitud.

Beneficios y límites de activos

| Beneficio ^{59,60} | ¿Tiene esto? | Límites de activos | Información de contacto y otra información |
|--|--------------|--|--|
| Programa de Nutrición Suplementaria, también llamado cupones para alimentos o vales de alimentación -⁶¹ SNAP | | <p>A pesar de que los estados tienen facultades discrecionales, los límites de activos federales para los beneficios de SNAP son de hasta \$2,250 en recursos contables (cuenta bancaria) o de \$3,250 si un miembro del hogar es mayor de 60 años o discapacitado.⁶²</p> <p>Los estados que utilizan elegibilidad categórica de base amplia no tienen límites de activos.⁶³ Esto significa que si una persona califica para los programas TANF, SSI o Asistencia General (<i>General Assistance</i>), automáticamente calificará para el programa SNAP. En 23 estados y el Distrito de Columbia no se exigen pruebas de límites de activos para el programa SNAP. En 13 estados adicionales, los hogares que tengan miembros mayores de 60 años o discapacitados y cuyos ingresos sean inferiores al 200% del nivel de ingresos de pobreza no tienen un límite de activos.⁶⁴</p> | <p>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-information/hotline-numbers</p> |

⁵⁹ Esta información fue actualizada en agosto de 2015.

⁶⁰ Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de EE. UU. Vea <http://www.fns.usda.gov/snap/eligibility>.

⁶¹ En general, solo se cuentan sus activos líquidos, como el efectivo o el dinero en ahorros o cuentas corrientes. Esto significa que usted puede seguir siendo elegible para recibir los beneficios aunque tenga una casa o, a veces, un vehículo. El hecho de que un activo cuente en el límite depende del programa y el estado.

⁶² Ciertos recursos NO se cuentan, como por ejemplo, una vivienda y una parcela de tierra, los recursos de las personas que reciben Seguro 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>.

⁶³ Los estados tienen la opción de inscribir a las personas por medio de elegibilidad categorizada de base amplia. Esto elimina la prueba de activos específicamente para SNAP, porque las personas son inscritas con base en su inscripción en otros programas. Vea <http://www.fas.org/sgp/crs/misc/R42054.pdf>. Vea también Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de EE. UU., <http://www.fns.usda.gov/sites/default/files/snap/BBCE.pdf>.

⁶⁴ “*Broad Based Categorical Eligibility in the SNAP Memo as of Nov. 2012 (actualizado en abril de 2015).*” <http://www.fns.usda.gov/sites/default/files/snap/BBCE.pdf>.

| Beneficio ^{59,60} | ¿Tiene esto? | Límites de activos | Información de contacto y otra información |
|---|--------------|---|---|
| Asistencia Temporal para Familias Necesitadas - TANF | | <p>De \$1,000 a \$3,000 en la mayoría de los estados.</p> <p>El límite en Nevada es \$6,000.⁶⁵ Colorado, Illinois, Ohio, Luisiana, Alabama y Virginia eliminaron las pruebas de activos en relación con la elegibilidad para TANF.</p> <p>Ocho estados han eliminado las pruebas de límites de activos para el programa TANF.⁶⁶</p> | <p>Para obtener más información sobre su programa estatal o tribal de TANF, visite: http://www.acf.hhs.gov/programs/ofa/help</p> |
| Seguridad de Ingreso Suplementario - SSI | | <p>\$2,000 si es soltero(a)</p> <p>\$3,000 si está casado(a)</p> <p>Las personas con discapacidades significativas con edad de inicio de la discapacidad antes de cumplir los 26 años ahora pueden ahorrar hasta \$14,000 anuales en una cuenta ABLE que goza de ventajas tributarias sin perder por ello sus beneficios.⁶⁷</p> | <p>Para obtener más información sobre el programa SSI o solicitar sus beneficios, visite http://www.socialsecurity.gov/agency/contact, donde encontrará los datos de contacto de su oficina local de Administración del Seguro Social.</p> |

⁶⁵ Nevada aumentó su límite a \$6,000 en 2014. Vea https://dwss.nv.gov/TANF/TANF_FAQ/.

⁶⁶ *Urban Institute Welfare Rules Databook*, Oficina de Planificación, Investigación y Evaluación (*Office of Planning, Research, and Evaluation*, OPRE), ACF, HHS, OPRE Report 2014-52, septiembre de 2014, páginas 74 y 166. Vea <http://www.urban.org/policy-centers/income-and-benefits-policy-center/projects/welfare-rules-databook-and-database>. Además, desde que se puso en circulación la versión más actualizada de la publicación del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS, por sus siglas en inglés), el estado de Illinois también eliminó los límites de activos para el programa TANF, <http://www.dhs.state.il.us/page.aspx?item=69797>.

⁶⁷ Para obtener más información, visite la página web del Instituto Nacional de Discapacidades (*National Disabilities Institute*) <http://www.realeconomicimpact.org/public-policy/able-act>.

| Beneficio^{59,60} | ¿Tiene esto? | Límites de activos | Información de contacto y otra información |
|--|---------------------|---|---|
| Seguro de Discapacidad del Seguro Social - SSDI | | Sin límites de activos. | Para obtener más información sobre el programa SSI o solicitar sus beneficios, visite http://www.socialsecurity.gov/agency/contact , donde encontrará los datos de contacto de su oficina local de Administración del Seguro Social. |
| Vivienda pública | | Generalmente, para determinar la elegibilidad solo se cuentan los ingresos provenientes 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. |

| Beneficio ^{59,60} | ¿Tiene esto? | Límites de activos | Información de contacto y otra información |
|--|--------------|--|---|
| Programa de Ayuda de Energía Eléctrica para Personas de Bajos Ingresos - LIHEAP | | <p>Algunos estados y gobiernos tribales aplican la elegibilidad categorizada para el LIHEAP. Esto significa que si algún miembro de la familia recibe beneficios de los programas TANF, SSI o SNAP, la familia puede ser elegible para los beneficios del LIHEAP.</p> <p>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.</p> | <p>Para obtener información sobre su programa LIHEAP estatal o tribal, visite: https://liheapch.acf.hhs.gov.</p> |
| Otros programas de ayuda para pagar los gastos de electricidad | | | |
| Medicaid familiar⁶⁸ | | <p>No se aplica ninguna prueba de límite de activos debido a los reglamentos de la Ley del Cuidado de Salud a Bajo Precio que entraron en vigor en 2014.</p> | <p>Para obtener más información sobre el programa Medicaid de su estado, visite: http://www.medicaid.gov/medicaid-chip-program-information/by-state/by-state.html</p> |

⁶⁸ Vea <https://www.federalregister.gov/articles/2012/03/23/2012-6560/medicaid-program-eligibility-changes-under-the-affordable-care-act-of-2010#h-28>.

| Beneficio ^{59,60} | ¿Tiene esto? | Límites de activos | Información de contacto y otra información |
|--|--------------|--|---|
| <p>Programa Estatal de Seguro de Salud para los Hijos - SCHIP o CHIP</p> | | <p>La mayoría de los estados no exige ninguna prueba de límite de activos; comuníquese con el administrador del estado para obtener más información.</p> | <p>Para obtener más información sobre su programa estatal CHIP, visite: http://www.medicaid.gov/medicaid-chip-program-information/by-state/by-state.html</p> |
| <p>Ayuda Adicional para Medicare Parte D (también conocida como Subsidio de Bajos Ingresos)</p> | | <p>Este programa ayuda a los beneficiarios de Medicare a pagar el costo de la cobertura de Medicare Parte D para medicamentos recetados, incluyendo las primas, el coseguro y los copagos. Usted califica automáticamente para el subsidio si ya está inscrito en el programa SSI y Medicaid. Si usted solicita directamente este beneficio, la suma de sus ahorros, inversiones y demás activos contables no puede ser superior a \$27,250, si está casado(a) y vive con su cónyuge, o de \$13,640 si actualmente no está casado(a) o no vive con su cónyuge. (Los activos no incluyen la casa, los vehículos, las pertenencias personales, el seguro de vida, tumbas en cementerios, contratos de sepelio irrevocables ni pagos retroactivos del Seguro Social o del SSI). Sin embargo, de todas formas puede inscribirse para tener la cobertura de un plan de medicamentos recetados autorizado por Medicare.⁶⁹</p> | <p>Para obtener más información sobre la elegibilidad, contacte con su Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud (SHIP). El programa SHIP ofrece ayuda gratuita para resolver sus inquietudes acerca de Medicare. Para encontrar el programa SHIP de su estado, visite https://www.shiptacenter.org/.</p> |

⁶⁹ Vea <http://www.ssa.gov/medicare/prescriptionhelp/>.

| Beneficio ^{59,60} | ¿Tiene esto? | Límites de activos | Información de contacto y otra información |
|--|--------------|---|---|
| Programas de ahorro de Medicare | | Son un conjunto de programas estatales que ayudan a los beneficiarios de Medicare a pagar sus primas de Medicare. En algunos casos, estos programas también pueden pagar los deducibles, el coseguro y los copagos de Medicare Parte A (Seguro de Hospitalización) y Medicare Parte B (Seguro Médico). La suma de sus ahorros, inversiones y demás activos contables no puede ser superior a \$10,930, si está casado(a) y vive con su cónyuge, o de \$7,280 si actualmente no está casado(a) o no vive con su cónyuge. (Los activos contables no incluyen su casa, un auto, un lote en un cementerio, gastos de sepelio hasta un máximo de \$1,500 si usted debe apartar ese dinero, muebles y otros artículos domésticos y personales). ⁷⁰ En algunos estados se aplican límites de activos más altos o no se aplica ningún límite de activos. | Para obtener más información sobre la elegibilidad, contacte con su Programa Estatal de Asistencia sobre Seguros de Salud (SHIP). El programa SHIP ofrece ayuda gratuita para resolver sus inquietudes acerca de Medicare. Para encontrar el programa SHIP de su estado, visite https://www.shiptacenter.org/ . |
| 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. 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.

⁷⁰ Vea <https://www.medicare.gov/your-medicare-costs/help-paying-costs/medicare-savings-program/medicare-savings-programs.html>.

Herramienta 3:

Encontrar un lugar seguro para los ahorros

Separar dinero puede ser difícil. A menudo significa que tiene que recortar sus gastos o que tal vez tenga que buscar la manera de obtener más ingresos. Una vez haya separado 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 colocar su dinero o si desea asegurarse de que el lugar que eligió es seguro, utilice la siguiente herramienta. Piense en los beneficios y en los riesgos de cada opción. Para ayudarle a comenzar, aquí se enumeran algunos beneficios y riesgos.

| Lugar seguro para colocar su dinero | Beneficios | Riesgos | Otros datos de interés |
|-------------------------------------|--|---|------------------------|
| Un lugar secreto en casa | No tiene costos de mantenimiento. Es de fácil acceso. Es cómodo. | Puede perderse, ser robado o destruido en un incendio o desastre natural. Puede exponerle al riesgo de sufrir un robo en su hogar. | |
| Un familiar o amigo | No tiene costos de mantenimiento. | Puede perderse, ser robado o destruido en un incendio o desastre natural. Puede exponer a un familiar o amigo al riesgo de sufrir un robo en su hogar. | |

| Lugar seguro para colocar su dinero | Beneficios | Riesgos | Otros datos de interés |
|---|---|--|--|
| Una tarjeta de prepago | <p>Es de fácil acceso.</p> <p>Es cómoda.</p> <p>No es necesario tener una cuenta en un banco o cooperativa de crédito.</p> | <p>Puede tener cargos por activación, por agregar fondos, por uso de la tarjeta, etc.</p> <p>Puede no estar asegurada a su nombre ni tener la misma protección en caso de pérdida o robo que una cuenta de ahorros si se le pierde o le roban la tarjeta o el PIN.</p> | <p>Revise el acuerdo de la tarjeta para asegurarse de entender los cargos y ver si tiene protección contra pérdida o robo.</p> |
| Una cuenta de ahorros o una cuenta corriente, o una cuenta compartida asegurada por el gobierno federal | <p>Si la institución está asegurada por el gobierno federal, están protegidos hasta \$250,000 por depositante.</p> <p>A diferencia del efectivo, el dinero no se puede perder ni destruir en un incendio u otro desastre.</p> <p>Por lo general, se puede recuperar si alguien lo roba usando su tarjeta ATM o de débito.</p> | <p>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.</p> | <p>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.</p> <p>Asegúrese de que entienda las cuotas mensuales y otros cargos.</p> |
| Bonos de ahorro de EE. UU. | <p>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.</p> <p>La tasa está garantizada por la duración del bono.</p> | <p>Pierde parte de los intereses si cobra en efectivo el bono antes de que se cumpla el plazo.</p> | |
| Otro | | | |

Con base en esta información, el mejor lugar para colocar 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.

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

Herramienta 4:

Aumento de sus ingresos a través de créditos fiscales

Los créditos fiscales pueden marcar una gran diferencia. Le pueden rendir un reembolso que puede ser ahorrado para emergencias o gastos inesperados, reservado para gastos anuales (regreso a la escuela o compras navideñas), utilizado para pagar deudas, y para 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 2015 estaban en vigor los siguientes límites de ingresos y créditos fiscales máximos:⁷¹

| Tamaño del hogar | Límite de ingresos si presenta la declaración de impuestos como soltero o como casado y declarando por separado | Límite de ingresos si presenta la declaración de impuestos como casado y declarando conjuntamente con el cónyuge | Crédito fiscal máximo |
|--------------------------------|---|--|-----------------------|
| Tres o más hijos que califican | \$47,747 | \$53,267 | \$6,242 |
| Dos hijos que califican | \$44,544 | \$49,974 | \$5,548 |
| Un hijo que califica | \$39,131 | \$44,651 | \$3,359 |
| Ningún hijo que califica | \$14,820 | \$20,330 | \$503 |

⁷¹ Vea <http://www.irs.gov/Credits-&-Deductions/Individuals/Earned-Income-Tax-Credit/EITC-Income-Limits-Maximum-Credit-Amounts-Next-Year>.

Además, **los ingresos de inversión** deben ser de \$3,400 o menos para el año.

Sus hijos son “hijos que califican” si:⁷²

- Tienen un número de Seguro Social válido para empleo en el futuro.
- Han vivido en EE. UU. con usted (o con su cónyuge si está casado y presenta su declaración de impuestos conjuntamente con su cónyuge) por más de la mitad del año.
- 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, de todas formas puede tener derecho al Crédito Tributario por Ingresos de Trabajo si usted tiene entre 25 y 65 años de edad, ha vivido en EE. UU. durante más de la mitad del 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 pase las siguientes pruebas:⁷³

- **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. Para los fines del Crédito Tributario por Hijos, si un niño es colocado legalmente en su hogar para su adopción legal, este niño recibe el trato de hijo.
- **Prueba de sustento:** el niño no aportó más de la mitad de su propio sustento.

⁷² Vea <http://www.irs.gov/Credits-&-Deductions/Individuals/Earned-Income-Tax-Credit/Qualifying-Child-Rules>.

⁷³ Vea <http://www.irs.gov/uac/Ten-Facts-about-the-Child-Tax-Credit>.

- **Prueba de dependiente:** usted debe incluir al niño como dependiente en su declaración de impuestos federales.
- **Prueba de ciudadanía:** el niño debe ser ciudadano estadounidense, tener nacionalidad estadounidense o ser extranjero residente en los 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 sus ingresos brutos ajustados son superiores a:

- \$110,000 si está casado y declara conjuntamente con su cónyuge
- \$75,000 si es soltero, cabeza de familia o viudo calificado
- \$55,000 si está casado y presenta la 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>.

Encontrará más información sobre el Crédito Tributario por Hijos en <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.



Recursos

Si usted tiene una queja del consumidor, la visite:

<http://www.consumerfinance.gov/complaint>

Para mayor información, visite el sitio web de Oficina para la Protección Financiera del Consumidor: <http://www.consumerfinance.gov/AskCFPB>

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 9:

Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: encuentre lo que le funcione

¿Está el cliente interesado en encontrar productos o servicios financieros que le ayuden a controlar los ingresos y gastos?

| Si tienes 10 minutos con un cliente... | Si tienes 30 minutos con un cliente... | Si tiene varias sesiones con el cliente... |
|--|---|---|
| <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 1: Conozca sus opciones: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos</i> | <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 2: Hacer preguntas: averiguar dónde encontrar lo que necesita</i>▪ <i>Servicios de dinero y conceptos bancarios básicos</i>▪ <i>Herramienta 4: Lista de verificación para abrir una cuenta</i> | <ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 5: Transferencias de dinero y remesas: Lo que necesita saber</i>▪ <i>Herramienta 6: Manejo de una cuenta en un banco o en una cooperativa de crédito</i>▪ <i>Herramienta 7: Cómo usar una tarjeta prepagada</i>▪ <i>Herramienta 8: El embargo de su cuenta en el banco o cooperativa de crédito</i> |

Buscar y elegir productos y servicios financieros

Entender los productos y servicios financieros puede ser complicado porque hay muchas personas y empresas que proveen servicios financieros. Los bancos y las cooperativas de crédito

se vienen a la mente, pero hay muchos otros lugares que ofrecen servicios financieros. Algunos de ellos son:

- Almacenes por departamentos: tarjetas de crédito o tarjetas de cargo
- Los vendedores de carros — préstamos para carros
- Súper almacenes, tiendas de conveniencia, supermercados y otras tiendas: cambio de cheques, pago de facturas, giros postales, tarjetas de prepago y transferencias de dinero
- Tiendas de cambio de cheques y prestamistas de préstamos de día de pago (préstamos sobre el sueldo o payday loans): cobro de cheques, transferencias de dinero, pago de facturas, giros postales, tarjetas de prepago y préstamos a corto plazo
- Las compañías en línea: transferencias de dinero en línea, pago de facturas, préstamos, herramientas de gestión financiera, "carteras" o "cuentas" en línea
- Las compañías hipotecarias — préstamos para viviendas
- Preparadores comerciales de declaraciones de impuestos: cheques de anticipo de reembolso de impuestos (RAC, por sus siglas en inglés) y tarjetas prepagadas
- Las compañías de financiación al consumo — préstamos
- Servicio Postal de los Estados Unidos: giros postales y transferencias de dinero

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

En ocasiones, incluso un empleador puede actuar como proveedor de servicios financieros, como cuando concede un préstamo contra el sueldo del empleado o le hace un préstamo en base a la cuenta de ahorros de jubilación. La selección de un proveedor de servicios financieros puede ser difícil porque hay muchas opciones. Ayudar a un cliente a seleccionar el proveedor de servicios financieros apropiado comienza con evaluar la razón por la cual el cliente necesita a dicho proveedor. ¿Necesita él un lugar seguro para poner el dinero que está ahorrando para lograr una meta financiera? ¿Está buscando una manera conveniente de pagar sus facturas? ¿Necesita un préstamo para comprar un coche?

Utilice la **Herramienta 1: Conozca sus opciones: servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos** 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 ayudar a su cliente a hacer las preguntas correctas antes de utilizar un proveedor de servicios financieros. **Herramienta 3: Servicios de dinero y conceptos bancarios básicos** ofrece más información sobre los servicios financieros disponibles.

Si el cliente elige una cuenta bancaria o una cooperativa de crédito, utilice **Herramienta 4: Lista de verificación para abrir una cuenta** y la **Herramienta 6: El manejo de una cuenta en un banco o en una cooperativa de crédito** para ayudarlo a empezar.

Si mi empleador me ofrece una tarjeta de nómina, ¿tengo que aceptarla?

No. Su empleador no puede obligarlo a recibir su sueldo a través de una tarjeta de nómina. Su empleador tiene que ofrecerle al menos otra alternativa.

Por ejemplo, algunos empleadores le darán a elegir entre recibir su sueldo o salario mediante depósito directo en su cuenta bancaria, depósito directo en una tarjeta de nómina y un cheque de papel. Otros pueden darle a elegir sólo entre las dos primeras opciones. Depende del estado donde usted trabaje, las leyes de su estado también pueden exigir que su empleador ponga a su disposición otras opciones.

Su empleador o el emisor de la tarjeta también tienen la obligación de proporcionarle los términos y condiciones de la tarjeta. Por lo tanto, antes de aceptar recibir sus sueldos con una tarjeta de nómina, asegúrese de que entiende los cargos que pueden cobrarle por utilizar la tarjeta, como por ejemplo por retirar dinero en un cajero automático o utilizar la tarjeta para pagar sus compras. Algunas tarjetas cobran cargos por enviarle los estados de cuenta impresos, por las llamadas que usted haga a su teléfono de servicio al cliente y por consultar el saldo de su cuenta. Algunas tarjetas pueden cobrarle un cargo por inactividad si usted no la utiliza.

Al conocer los términos y los cargos que podría tener que pagar le ayudará a comparar la tarjeta con las demás opciones que tenga.

Si comienza a usar una tarjeta de nómina y no le gusta, puede pedirle a su empleador que la cambie por otra opción.

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra para fines educativos e informativos. No trata de ser un reemplazo para la orientación o asesoramiento que pueda brindar un contador certificado, asesor financiero, u otro profesional cualificado. 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 ha preparado el CFPB.

Herramienta 1:

Conozca sus opciones: servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos

La decisión de dónde obtener productos financieros puede ser difícil porque hay muchas opciones. Comience por identificar las razones por las que necesita un producto financiero. Seleccione abajo las tres razones principales.



Lista de verificación de las razones más comunes para buscar un proveedor de servicios financieros

| Clasificación | Qué quiero hacer o lograr |
|---------------|--|
| | Quiero un lugar seguro y protegido donde colocar mi dinero. |
| | Quiero hacer compras sin tener que llevar dinero en efectivo o endeudarme. |
| | Quiero una forma de pagar y manejar mis cuentas que sea fácil y de bajo costo. |
| | Quiero hacer transacciones bancarias y pagar facturas en línea. |
| | Quiero que me depositen mi sueldo directamente. |
| | Quiero acumular ahorros. |
| | Quiero ahorrar para la jubilación, la educación de mis hijos u otros eventos de la vida. |
| | Quiero comprar un vehículo. |
| | Quiero comprar una vivienda. |
| | Quiero obtener pequeños préstamos de forma rápida y sin complicaciones. |
| | Quiero construir mi historial de crédito. |

| | |
|----------------------|----------------------------------|
| Clasificación | Qué quiero hacer o lograr |
| | Quiero enviar dinero a alguien. |

Marque las tres razones que identificó para buscar un proveedor y un producto de servicios financieros y lea sobre las opciones que podrían ajustarse mejor a sus prioridades.

Quiero un lugar seguro y protegido donde colocar mi dinero.

| Proveedor de servicios financieros | Productos que satisfacen su necesidad |
|--|--|
| Banco o cooperativa de crédito | Cuenta de ahorros, cuenta corriente o certificado de depósito |
| Minorista, banco o cooperativa de crédito, agencia de cambio de cheques o en línea | Tarjeta prepagada (puede que carezca actualmente de las mismas protecciones para el consumidor que una tarjeta de débito vinculada a una cuenta corriente) |

CONSEJO: No lleve consigo o deje en su casa grandes cantidades de dinero en efectivo. No es seguro y podría perderlo o serle robado. Los bancos y las cooperativas de crédito son lugares seguros para colocar su dinero. Para evitar cargos, asegúrese de preguntar si tiene que mantener un monto mínimo en la cuenta y de vigilar su cuenta con regularidad para saber siempre cuánto dinero tiene en ella. Para reducir el riesgo de tener que pagar cargos por sobregiro, informe a su banco o cooperativa de crédito que usted no desea pagar cargos por sobregiro cuando use su tarjeta de débito para pagar o para hacer un retiro en un cajero automático.

Quiero hacer compras sin tener que llevar dinero en efectivo o endeudarme.

| Proveedor de servicios financieros | Productos que satisfacen su necesidad |
|--|--|
| Banco o cooperativa de crédito | Tarjeta de débito (vinculada a una cuenta de ahorros o una cuenta corriente) |
| Minorista, banco o cooperativa de crédito, agencia de cambio de cheques o en línea | Tarjeta prepagada |

CONSEJO: Lea la información que reciba sobre los cargos relacionadas con el uso de su producto. Si le están cobrando cargos que no entiende, pregunte. Si nadie le puede explicar los cargos, esto podría ser una señal de advertencia y es recomendable que se lo piense bien antes de elegir este producto. Para evitar cargos, asegúrese de preguntar si tiene que mantener un monto mínimo en la cuenta y de vigilar su cuenta con regularidad para saber siempre cuánto dinero tiene en ella. Para reducir el riesgo de tener que pagar cargos por sobregiro, informe a su banco o cooperativa de crédito que usted no desea pagar cargos por sobregiro cuando use su tarjeta de débito para pagar o para hacer un retiro en un cajero automático.

Quiero una forma de pagar y manejar mis cuentas que sea fácil y de bajo costo.

| Proveedor de servicios financieros | Productos que satisfacen su necesidad |
|--|--|
| Banco o cooperativa de crédito | Cuenta corriente Servicios de pago de facturas Giros postales |
| Minorista, banco o cooperativa de crédito, agencia de cambio de cheques o en línea | Giros postales Servicios de pago de facturas Tarjetas prepagadas (se usan como una tarjeta de débito para pagar facturas; algunas ofrecen servicios de pago de facturas) |
| Servicio Postal de EE. UU. | Giros postales |

CONSEJO: Asegúrese de verificar cómo puede pagar sus facturas. Algunas compañías de servicios públicos y otras aceptan solo ciertas opciones para el pago de facturas. Sería recomendable que considere configurar pagos automáticos programados para enviar dinero de su cuenta en un banco o una cooperativa de crédito o de su tarjeta prepagada a la compañía a la que debe pagar. Usted puede hacer esto a través de la compañía a la que debe hacer los pagos. Si el monto cambia, la compañía le notificará al menos 10 días antes de la fecha programada para el envío del dinero.

Quiero hacer transacciones bancarias y pagar facturas en línea.

| Proveedor de servicios financieros | Productos que satisfacen su necesidad |
|--|--|
| Banco o cooperativa de crédito | Cuenta corriente y banca en línea |
| Servicio de pago de facturas por Internet | Pago de facturas en línea |
| Minorista, banco o cooperativa de crédito, agencia de cambio de cheques o en línea | Tarjeta prepagada (se usan como una tarjeta de débito para pagar facturas; algunas ofrecen servicios de pago de facturas en línea) |

Quiero que me depositen mi sueldo directamente.

| Proveedor de servicios financieros | Productos que satisfacen su necesidad |
|--|--|
| Banco o cooperativa de crédito | Cuenta de ahorros o cuenta corriente |
| Empleador | Tarjeta de nómina (tarjeta de prepago contratada por su empleador) |
| Minorista, banco o cooperativa de crédito, agencia de cambio de cheques o en línea | Tarjeta prepagada |

Quiero acumular ahorros.

| Proveedor de servicios financieros | Productos que satisfacen su necesidad |
|------------------------------------|---|
| 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 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 con otra persona solo con alguien a quien pueda confiarle su dinero. Para evitar cargos, asegúrese de preguntar si tiene que mantener una cantidad mínima en la cuenta.*

Quiero comprar un vehículo.

| Proveedor de servicios financieros | Productos que satisfacen su necesidad |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| Banco o cooperativa de crédito | Préstamo para vehículos |
| Concesionario de automóviles | Financiamiento del concesionario |

Quiero comprar una vivienda.

| Proveedor de servicios financieros | Productos que satisfacen su necesidad |
|------------------------------------|---------------------------------------|
| Banco o cooperativa de crédito | Hipoteca |
| Compañía hipotecaria | |

Quiero obtener pequeños préstamos de forma rápida y sin complicaciones.

| Proveedor de servicios financieros | Productos que satisfacen su necesidad |
|--|---|
| Compañía de tarjetas de crédito | Tarjeta de crédito |
| Casa de empeño | Préstamo de empeño |
| Algunos bancos y cooperativas de crédito | Préstamos de anticipo de depósito (se necesita una cuenta bancaria) |
| Compañía financiera | Préstamo sin garantía material |
| Proveedor de préstamos sobre el sueldo | Préstamo sobre el sueldo (se necesita una cuenta bancaria) |

CONSEJO: Utilice la tasa porcentual anual (APR) para comparar cuánto cuestan los préstamos. Usted puede comparar el costo de los productos de préstamo con diferentes estructuras de cargos comparando “manzanas con manzanas”. También toma en cuenta la cantidad de tiempo que usted tiene para pagar el préstamo.

Quiero desarrollar mi historial de crédito.

| Proveedor de servicios financieros | Productos que satisfacen su necesidad |
|------------------------------------|--|
| Banco o cooperativa de crédito | Préstamo para el desarrollo 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 (al menos una vez al año) y asegúrese de que la información de sus informes de crédito esté correcta. Visite <https://www.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 de cada una de ellas. Llame al 1-877-322-8228 o visite <http://www.annualcreditreport.com>.

Quiero enviar dinero a alguien.

| Proveedor de servicios financieros | Productos que satisfacen su necesidad |
|--|---|
| Minorista, algunas agencias de cambio de cheques, Servicio Postal de EE. UU., compañías en línea | Transferencias de dinero Transferencias "peer-to-peer" (usar Internet o una aplicación móvil para enviar dinero de su cuenta o tarjeta de crédito directamente a la cuenta de otra persona). |
| Banco o cooperativa de crédito | Transferencias bancarias (cablegráficas) u otras transferencias de dinero Algunos bancos y cooperativas de crédito ahora ofrecen servicios de transferencias "peer-to-peer". |

CONSEJO: *Se aplican nuevas protecciones cuando envía dinero al exterior. Antes de que haga el pago, deberá recibir información acerca del tipo de cambio, los cargos e impuestos que pagará y el monto que será recibido. También recibirá información sobre cuándo estará disponible el dinero a dónde es mandado, 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). 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:

Hacer preguntas: averiguar dónde encontrar lo que necesita

Una vez que usted conozca las razones por las que quiere un producto o servicio financiero y el tipo de lugar que lo ofrece, utilice esta herramienta para identificar las preguntas más importantes para usted. Luego, tome nota de las respuestas y utilice esta herramienta para compararlas.

Comparación de proveedores de servicios financieros:

| | Proveedor de servicios financieros 1: _____ | Proveedor de servicios financieros 2: _____ | Proveedor de servicios financieros 3: _____ |
|---|--|--|--|
| Conveniencia y acceso | | | |
| ¿Me siento bienvenido? | | | |
| ¿Está cerca de mi casa o de mi lugar de trabajo? ¿Está abierto a las horas en las que puedo visitarlo (en la hora del almuerzo, después del trabajo o durante los fines de semana)? | | | |
| ¿Puedo obtener información en mi propio idioma o en un formato accesible para mí? | | | |

| | Proveedor de servicios financieros 1: _____ | Proveedor de servicios financieros 2: _____ | Proveedor de servicios financieros 3: _____ |
|--|---|---|---|
| ¿Puedo pagar cuentas y consultar saldos a cualquier hora del día por teléfono, en línea o con una aplicación móvil? ¿Cobran algún cargo por estos servicios? | | | |
| ¿Hay personal disponible para responder a mis preguntas en persona por teléfono, vía mensajes de texto o por correo electrónico? ¿Tiene algún costo? | | | |
| Si transfiero dinero, ¿qué tan práctico es para el destinatario recibir los fondos? | | | |
| Cuentas, tarjetas y servicios de dinero | | | |
| ¿Ofrece cuentas de ahorros o de cheques? | | | |
| ¿Ofrece servicios de cambio de cheques, transferencias de dinero, tarjetas prepagadas o pago de facturas? | | | |
| Si abro una cuenta corriente o cuenta de ahorros, ¿recibiré una tarjeta de cajero automático? ¿Y una tarjeta de débito? | | | |
| ¿Existen cargos mensuales de mantenimiento de la cuenta? | | | |
| ¿Se aplican cargos si el saldo de la cuenta desciende por debajo del saldo mínimo? | | | |
| ¿Existen cargos por hacer compras u otros cargos como, por ejemplo, inactividad de la cuenta? ¿Cuáles son? | | | |
| ¿Se aplican cargos por hacer un depósito? | | | |
| ¿Cuáles son los cargos por sobregiro? ¿Puedo transferir fondos para evitar los sobregiros? | | | |

| | Proveedor de servicios financieros 1: _____ | Proveedor de servicios financieros 2: _____ | Proveedor de servicios financieros 3: _____ |
|---|---|---|---|
| ¿Ganaré intereses por los ahorros? ¿Cuál es la tasa de interés que ganaré? | | | |
| ¿Con qué frecuencia recibiré los estados de cuenta? ¿Puedo elegir entre recibir los estados de cuenta en línea o impresos? | | | |
| Préstamos y tarjetas de crédito | | | |
| ¿Ofrece tarjetas de crédito, préstamos pequeños, hipotecas, líneas de crédito? | | | |
| ¿Cuáles son los cargos relacionados con la obtención de un préstamo? | | | |
| ¿Cuáles son los cargos relacionados a la obtención de una tarjeta de crédito? ¿Hay cuotas anuales? | | | |
| ¿Cuál es la tasa de interés del préstamo o de la tarjeta de crédito? ¿Cuál es la tasa de interés del préstamo, incluidos todos los cargos (tasa porcentual anual o APR, por sus siglas en inglés)? | | | |
| Si tomo prestado dinero, ¿cuál será el monto de mis pagos? ¿Cuándo se vencen? ¿Cuánto tiempo me tomará pagar el préstamo? ¿Cuál será el costo total? | | | |
| Seguridad y protección | | | |
| ¿El dinero que deposite estará asegurado por la Corporación Federal de Seguro de Depósitos (FDIC, por sus siglas en inglés) o la Administración Nacional de Cooperativas de crédito (NCUA, por sus siglas en inglés)? | | | |

| | Proveedor de servicios financieros 1: _____ | Proveedor de servicios financieros 2: _____ | Proveedor de servicios financieros 3: _____ |
|---|---|---|---|
| ¿Estará mi dinero protegido si alguien roba mi tarjeta de débito o mi tarjeta prepagada, o la usa sin mi permiso? | | | |
| Si transfiero dinero, ¿está garantizado el plazo en el que llegará a su destino? ¿Me darán información sobre los cargos, los impuestos y la tasa de cambio antes de que pague la transferencia? | | | |
| Otros criterios importantes para mí | | | |
| ¿Ofrece servicios adicionales que necesito, como servicios notariales o cajas de seguridad? | | | |
| 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, números de cuenta; que tenga bajo llave copias completas y que cifre copias electrónicas completas de la herramienta que contienen información personal y financiera; y que destruya las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando y no las necesite.

Herramienta 3:

Servicios de dinero y conceptos bancarios básicos

Parte de la selección del proveedor de servicios financieros 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

Productos o servicios de transacciones o pagos

| Dé un visto si le interesa conocer más | Productos o servicios financieros comunes | Descripción | ¿Dónde se puede conseguir este producto o servicio? |
|--|---|---|---|
| | Cuenta de cheques | Depositar y retirar dinero de esta cuenta mediante cheques o con una tarjeta de débito. Es adecuado para realizar transacciones frecuentes. Muchas cuentas de cheques 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 tenga saldo suficiente para cubrir los pagos y retiros y evitar los cargos por sobregiro. | |

| Dé un visto si le interesa conocer más | Productos o servicios financieros comunes | Descripción | ¿Dónde se puede conseguir este producto o servicio? |
|--|---|--|---|
| | Cambio de cheques | Cambiar cheques de sueldo, cheques del gobierno, o cheques personales, a menudo con un cargo. | |
| | Tarjeta de débito | Esta tarjeta se puede utilizar para hacer compras en negocios (como supermercados y estaciones de servicio) con el dinero que se tiene en la cuenta de cheques. También se puede utilizar esta tarjeta para hacer depósitos y retiros de una cuenta de cheques en cajeros automáticos. | |
| | Tarjeta de cajero automático (ATM) | Depositar o retirar dinero de una cuenta de ahorros o de una cuenta de cheques. 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 que formen parte de la misma red de cajeros automáticos. | |

| Dé un visto si le interesa conocer más | Productos o servicios financieros comunes | Descripción | ¿Dónde se puede conseguir este producto o servicio? |
|--|---|---|---|
| | Tarjeta prepagada | <p>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 es posible comprar tarjetas de débito prepagadas a las que se puede agregar dinero (recargables) y que se pueden seguir utilizando una y otra vez. Algunos tipos de tarjetas prepagadas también permiten retirar dinero en cajeros automáticos. Las tarjetas prepagadas recargables suelen cobrar una cuota de mantenimiento mensual y algunas cobran por los depósitos o cada vez que se utilice la tarjeta. Las tarjetas de débito prepagadas pueden tener menos medidas de protección para el consumidor en comparación con las tarjetas de débito en caso de pérdida o de impugnación de un cargo. Algunas tarjetas prepagadas también ofrecen una función de "reserva" que se puede usar para ahorrar cuando se tiene dinero extra. Esta función le permite transferir parte de sus fondos a un lugar donde no pueda usarlos cuando use su tarjeta para pagar algo o para retirar dinero en un cajero automático. Si lo necesita, puede volver a trasladar el dinero de la reserva a su cuenta regular.</p> | |
| | Transferencia de dinero | Enviar dinero de una persona a otra o de un lugar a otro. | |

| Dé un visto si le interesa conocer más | Productos o servicios financieros comunes | Descripción | ¿Dónde se puede conseguir este producto o servicio? |
|---|--|---|--|
| | Servicios de pago de facturas | Usar dinero en efectivo, un giro postal, una cuenta bancaria u otra forma de pago para pagar servicios públicos, hipotecas u otras facturas, en persona, por teléfono, a través de un sitio web o por medio de una aplicación de telefonía móvil. | |
| | Giro postal | Adquirir un giro postal para pagar a una empresa u otro tercero; puede utilizarse en lugar de un cheque. | |

Productos o servicios de depósito

| Dé un visto si le interesa conocer más | Productos o servicios financieros comunes | Descripción | ¿Dónde se puede conseguir este producto o servicio? |
|---|--|--|--|
| | 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. | |

| Dé un visto si le interesa conocer más | Productos o servicios financieros comunes | Descripción | ¿Dónde se puede conseguir este producto o servicio? |
|--|---|---|---|
| | Certificado de depósito | <p>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.</p> | |

Productos o servicios de crédito

| Dé un visto si le interesa conocer más | Productos o servicios financieros comunes | Descripción | ¿Dónde se puede conseguir este producto o servicio? |
|--|---|--|---|
| | Tarjeta de crédito | <p>Pedir dinero prestado hasta un límite de crédito aprobado. Hacer sus compras con tarjeta o el número y el código de seguridad de la tarjeta. Se requiere un pago mínimo mensual. Se le cobrarán intereses sobre las cantidades impagadas; le pueden cobrar otros cargos de acuerdo con los términos del contrato.</p> | |

| Dé un visto 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 contra sobregiros en una cuenta corriente. | |
| | Préstamo para vehículos | Pedir dinero prestado para comprar un vehículo usado o nuevo. Este es un préstamo a plazos. Generalmente, el vehículo se compromete como garantía del préstamo. | |
| | Préstamo comercial | Pedir dinero prestado para iniciar o ampliar un negocio. Generalmente este es un préstamo a plazos con pagos que vencen periódicamente. El préstamo se puede garantizar con equipos u otros activos de la empresa o con activos personales. | |
| | Hipoteca | Pedir dinero prestado para construir o comprar una vivienda. Este préstamo se paga a plazos. Generalmente, la vivienda se compromete como garantía del préstamo. | |

Productos o servicios para el desarrollo de crédito

| Dé un visto si le interesa conocer más | Productos o servicios financieros comunes | Descripción | ¿Dónde se puede conseguir este producto o servicio? |
|--|---|---|---|
| | Tarjeta de crédito garantizada | Pedir dinero prestado hasta un límite que está garantizado por un depósito. Este depósito sirve de garantía si usted no paga la tarjeta de crédito según lo acordado. | |
| | Préstamo para el desarrollo de crédito | Pedir dinero prestado específicamente para mejorar los puntajes de crédito. Puede estar disponible en bancos o cooperativas de crédito de su comunidad. | |

Otros productos o servicios

| Dé un visto si le interesa conocer más | Productos o servicios financieros comunes | Descripción | ¿Dónde se puede conseguir este producto o servicio? |
|--|---|---|---|
| | Préstamo pequeño (<i>small dollar loan</i>) / préstamo sin garantía material (<i>signature loan</i>) | Pedir prestadas pequeñas cantidades de dinero. Generalmente, estos préstamos tienen que ser devueltos rápidamente y la tasa de interés y los cargos son más altos que los de los préstamos bancarios, los préstamos de cooperativas de crédito o las tarjetas de crédito. | |

| Dé un visto si le interesa conocer más | Productos o servicios financieros comunes | Descripción | ¿Dónde se puede conseguir este producto o servicio? |
|--|--|---|---|
| | Préstamo sobre el sueldo | Pedir prestadas pequeñas cantidades de dinero. Usted extiende un cheque con una fecha futura, por lo general dentro de 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 contra el préstamo de un artículo. Si no paga el préstamo según lo acordado ni renueva el préstamo, la casa de empeño puede vender el artículo para cubrir la deuda. La cantidad del préstamo suele ser mucho menor de lo que vale el artículo. | |
| | Préstamo sobre el título del vehículo | Pedir dinero prestado sobre su vehículo, que es dado en garantía. Si no paga el préstamo según lo acordado ni renueva el préstamo, el vehículo podrá ser vendido para cubrir la deuda. El monto del préstamo es a menudo mucho menor que el valor del vehículo. | |

Servicios basados en tecnologías

| Dé un visto si le interesa conocer más | Productos o servicios financieros comunes | Descripción | ¿Dónde se puede conseguir este producto o servicio? |
|--|---|---|---|
| | 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). 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, números de cuenta; que tenga bajo llave copias completas y que cifre copias electrónicas completas de la herramienta que contienen información personal y financiera; y que destruya las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando y no las necesite.

Herramienta 4:

Lista de verificación para abrir una cuenta

Apertura de una cuenta en un banco o cooperativa de crédito

Si decide que una cuenta de cheques 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
- Los cargos que cobran
- Las tasas de interés que pagan por las cuentas de ahorro

Generalmente, para abrir una cuenta de ahorros o de cheques necesitará depositar entre \$25 y \$100. Algunas cooperativas de crédito exigen un depósito de apenas \$5 para abrir una cuenta.

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 con su foto emitido por el estado o el gobierno de EE. UU., como una licencia de conducir, pasaporte de EE. UU. o identificación militar

y uno de los siguientes:

- Su tarjeta de Seguro Social
- Una factura con su nombre y dirección
- Su certificado de nacimiento

Si usted no tiene un documento de identificación emitido por el gobierno de 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. los 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).⁷⁴

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.

Si las creencias religiosas de su comunidad no le permiten ganar intereses, algunos bancos y cooperativas de crédito han creado cuentas sin intereses que podrían satisfacer sus necesidades.

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 de cheques o los historiales bancarios.

⁷⁴ Servicio de Rentas Internas (IRS, por sus siglas en inglés). Vea <http://www.irs.gov/Individuals/General-ITIN-Information>.

Estas agencias recopilan información de los comerciantes, bancos y cooperativas de crédito acerca de cómo los consumidores manejan sus cuentas de ahorros y corrientes. Los bancos y cooperativas de crédito utilizan los informes elaborados por estas agencias para decidir si alguien puede abrir una nueva cuenta. Usted puede tener una calificación negativa si usted o alguien con quien tenía una cuenta conjunta ha tenido dificultades con una cuenta de cheques 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 de cheques.
- Un banco o una cooperativa de crédito le ha cerrado una cuenta (contra su voluntad) durante los últimos 12 meses.

Los cierres involuntarios permanecen cinco años en su informe de ChexSystems y siete años en el informe de Early Warning System. Los sobregiros permanecen cinco años en su registro de consumidor, incluso si ha pagado lo que le debe al banco o la 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 esos antiguos cargos y tarifas antes de poder abrir una cuenta de ahorros o de cheques. En otros casos, le pueden ofrecer la oportunidad de abrir una cuenta de cheques de "segunda oportunidad" o sin chequera, que tiene diferentes características y restricciones que las cuentas de cheques estándar. Según las normas de la cuenta, es posible que se le permita abrir una cuenta de cheques 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>. Para recibir más información, llame 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 verificación para abrir una cuenta

Utilice esta lista de verificación para asegurarse de que tiene lo que necesita para abrir una cuenta en un banco o cooperativa de crédito.

| Dé un visto de verificación para indicar “sí” | Información necesaria | Preguntas adicionales |
|--|---|------------------------------|
| | Un documento de identificación con su foto emitido por el gobierno de EE. UU. o un gobierno extranjero. Tenga en cuenta que cada banco o cooperativa de crédito tiene su propia política sobre que documentos de identificación acepten de extranjeros. | |
| | Otro documento de identificación: su tarjeta del Seguro Social, una factura en la que figuren su nombre y su dirección, su certificado de nacimiento. | |
| | Número del Seguro Social o ITIN (número de identificación personal de contribuyente). Sin él, es posible que pueda abrir solamente una cuenta que no devengue intereses. | |
| | Dinero para abrir la cuenta | |
| | Información sobre el saldo mínimo requerido en la cuenta para evitar cargos mensuales por servicios | |

| Dé un visto de verificación para indicar "sí" | Información necesaria | Preguntas adicionales |
|---|--|-----------------------|
| | Información sobre los cargos mensuales por servicios | |
| | Información sobre el depósito directo y si este elimina el cargo mensual | |
| | Información sobre cargos por cheque o transacción | |
| | Información sobre cargos vinculados al uso de los cajeros automáticos (ATM) | |
| | Información sobre servicios bancarios por Internet y acceso a pago de facturas en línea y costos asociados | |
| | Información sobre cargos por sobregiros | |
| | Información sobre las notificaciones de alerta de saldo bajo | |
| | Otra: | |

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, números de cuenta; que tenga bajo llave copias completas y que cifre copias electrónicas completas de la herramienta que contienen información personal y financiera; y que destruya las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando y no las necesite.

Herramienta 5:

Transferencias de dinero y remesas: Lo que necesita saber

Los consumidores en Estados Unidos envían miles de millones de dólares en remesas cada año. La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) ha establecido normas para proteger a los consumidores que envían dinero por vía electrónica a otros países.

Una “transferencia de remesa” es una transferencia electrónica de dinero de un consumidor en Estados Unidos a una persona o empresa en otro país. Puede incluir transferencias a través de "transmisores de dinero" minoristas, así como de bancos y cooperativas de crédito que transfieren fondos a través de transferencias bancarias (cablegráficas), transacciones de la Cámara de Compensación Automatizada (ACH, por sus siglas en inglés) 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. Las divulgaciones deben contener:

- El tipo de cambio
- Las tasas y los impuestos recaudados por las compañías
- Los gastos de los agentes de las compañías en el extranjero y las instituciones intermediarias
- La cantidad de dinero que se espera entregar en el extranjero, sin incluir ciertos gastos facturados al destinatario o los impuestos extranjeros
- Si es necesario, puede haber una advertencia de que se pueden aplicar gastos adicionales e impuestos extranjeros

Los consumidores también deben recibir información acerca de cuándo llegará al destino el dinero y cómo el consumidor puede informar de un problema con una transferencia. En lugar de emitir una divulgación y un recibo por separado antes del pago, una empresa puede proporcionar una sola declaración de divulgación combinada antes de que el remitente pague la transferencia, siempre que proporcione el comprobante de pago después de que se haga el pago.

Las empresas deben proporcionar la divulgación en inglés. A veces, las empresas también deben suministrar la divulgación en otros idiomas.

Otras medidas de protección: Las normas también exigen generalmente que los consumidores dispongan de 30 minutos (y a veces más) para anular una transferencia si todavía no ha sido recibida. Si anulan la transferencia, los consumidores pueden recuperar su dinero.

- Las empresas deben investigar si un consumidor informa acerca de un problema con una transferencia. En el caso de ciertos errores, los consumidores pueden por lo general obtener una devolución o hacer que la transferencia vuelva a ser enviada sin costo alguno si el dinero no llegó a su destino como se prometió.
- Las empresas que proporcionan transferencias de remesas son responsables de los errores cometidos por algunas personas que trabajan para ellas.

Las normas también contienen condiciones 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 los Estados Unidos
- Enviadas a una persona o empresa en otro país

Esto incluye muchos tipos de transferencias, incluidas las transferencias electrónicas. 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 de Protección Financiera del Consumidor. El (CFPB) ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra para fines educativos e informativos. No trata de ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado ni de un profesional calificado. 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 ha preparado el CFPB.

Herramienta 6:

El manejo de una cuenta en un banco o en una cooperativa de crédito

Si decide abrir una cuenta en un banco o una cooperativa de crédito, es buena idea que conozca con anticipación las reglas relativas a la cuenta y averigüe cuánto podrían cobrarle por concepto de cargos. Cada banco y las cooperativas de crédito tienen sus propias reglas y sus propios cargos; por lo tanto, es recomendable que investigue primero en varios lugares.

A nadie le gusta ver cargos que reducen el saldo de su cuenta de cheques todos los meses. Puede que no logre eliminar todos los cargos que hacen su banco o cooperativa de crédito, pero estos son seis pasos para reducir el número o el monto de los cargos que paga:

1. **Haga un seguimiento de su saldo** para evitar gastar más de lo que tiene disponible o dejar la cuenta por debajo de su saldo mínimo requerido.

Por ejemplo:

- Consulte su saldo en el cajero automático antes de retirar dinero en efectivo.
- Pregunte si su banco o cooperativa de crédito ofrece avisos de saldo bajo a través de correo electrónico o mensajes de texto.
- Pregunte a su banco o cooperativa de crédito cuándo estará disponible el dinero depositado.
- Pregunte en su banco cómo se procesan los débitos de su cuenta (un débito es cuando se retira dinero de la cuenta).
- Tenga presente que sus cargos y retiros no siempre se procesan en el orden en que usted los hace.

- Controle su cuenta en línea, con alertas de texto o con una aplicación móvil. Usted puede configurar alertas que le avisen cuando tiene un saldo bajo para evitar tener que pagar cargos o ayudarle a ahorrar.

2. **Averigüe si hay una cuenta de cheques que usted pueda abrir y que no tenga cargos o cuyos cargos sean bajos.** Muchas instituciones financieras no le cobran por servicio mensuales si usted mantiene un saldo mínimo o se inscribe para depósito directo. Pregunte acerca de cuentas para las que usted pudiera ser elegible, como una cuenta para personas de edad avanzada o una cuenta para estudiantes, o simplemente una cuenta de cheques básica con un requisito de saldo mínimo bajo y un número limitado de cheques y retiros sin cargos.
3. **Tenga cuidado con los cargos por sobregiro.** Los sobregiros ocurren cuando usted gasta o retira más dinero del que tiene disponible en su cuenta de cheques y su banco o la cooperativa de crédito paga la diferencia y le cobra un cargo. Muchos bancos y cooperativas de crédito le cobrarán cargos por sobregiro por cada operación que usted haga sin tener suficiente dinero en su cuenta, y cada una de estas operaciones puede costarle entre \$30 y \$35.
4. **Utilice los cajeros automáticos de su institución financiera.** Generalmente, no tendrá que pagar ningún cargo si utiliza los cajeros automáticos de la red de su propio banco. Muchos bancos y cooperativas de crédito ofrecen mapas de localización de cajeros automáticos en sus sitios web y aplicaciones móviles.
5. **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 los cargos.

Por último, es importante que no escriba nunca un cheque si sabe que no tiene fondos en su cuenta. Esto puede generarle una serie de problemas. Además de tener que pagar los cargos por insuficiencia de fondos que cobran el banco o la cooperativa de crédito y el comercio (si el cheque fue hecho por un comercio), esto podría afectar gravemente su capacidad para acceder a servicios financieros en el futuro e incluso podría ser objeto de acciones penales.

Programas de cobertura de sobregiros

Un sobregiro ocurre cuando se gasta o retira más dinero del que está disponible en una cuenta de cheques. Los bancos o las cooperativas de crédito pueden adelantarle dinero para cubrir el déficit y cobrarle un cargo por ello. A veces, esto se conoce como cobertura de sobregiros o protección contra sobregiros.

A primera vista, los programas de sobregiro pueden parecer un buen negocio: evitan que los comercios y las entidades financieras cobren cargos a las personas por cheques devueltos. Pero, en realidad, esta protección puede ser costosa. El banco o la cooperativa de crédito pueden cobrarle un cargo diario si usted sobregira su cuenta al pagar algo con un cheque, en línea o con su tarjeta de débito. 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 sobregirarse con su **tarjeta de débito** a menos que opte por su "inclusión" en la cobertura y las comisiones de sobregiro. Esto significa que usted tiene que elegir expresamente la cobertura de sobregiro. Si ha elegido su inclusión en el programa de cobertura anteriormente, ahora puede decidir salirse.

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:

- Realice un seguimiento de sus saldos. Recuerde que no todos los depósitos están disponibles para su uso en forma inmediata.
- Inscríbase en su banco, cooperativa de crédito o proveedor de tarjeta prepagada para recibir por correo electrónico o mensajes de texto con alertas de saldo bajo.
- Conozca cuándo se pagarán las transferencias electrónicas regulares, tales como pagos de alquiler o facturas de servicios públicos.
- Vincule su cuenta de cheques a su cuenta de ahorros, tarjeta de crédito o línea de crédito. Si se queda sin dinero en su cuenta de cheques, el banco le transferirá dinero de la cuenta que usted haya seleccionado. El costo que esto tiene generalmente es menor que un cargo por sobregiro.

Esta herramienta se incluye en el conjunto de herramientas de la Oficina de Protección Financiera del Consumidor. El (CFPB) ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra para fines educativos e informativos. No trata de ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado ni de un profesional calificado. 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 ha preparado el CFPB.

Herramienta 7:

Cómo usar una tarjeta prepagada

Una tarjeta prepagada es una tarjeta que usted puede utilizar para acceder al dinero que usted (u otra persona) ha pagado por adelantado.

Una tarjeta prepagada puede referirse a diversos tipos de tarjetas. Por ejemplo, las tarjetas de regalo son un tipo de tarjeta preparada que habitualmente se usa hasta que se agota el valor de la tarjeta y que a menudo puede usarse para pagar solamente en una tienda.

Pero también es posible comprar tarjetas prepagadas a las que es posible agregar dinero repetidamente y que pueden seguir utilizándose una y otra vez. Usted "recarga" dinero en la tarjeta por adelantado y luego puede gastar ese dinero al usar la tarjeta. Algunos tipos de tarjetas prepagadas también permiten retirar dinero en cajeros automáticos. Las tarjetas prepagadas pueden cobrarle cargos por determinados servicios que ofrecen.

En el caso de algunas tarjetas prepagadas, usted puede adquirir un paquete de recarga para agregar dinero a su tarjeta prepagada. Es posible que pueda comprar el paquete de recarga en la misma tienda donde compró su tarjeta prepagada o en otras tiendas. Este paquete en realidad es otra tarjeta que se activa cuando usted la compra o también puede ser un código que usted recibe cuando paga al cajero. En algunos casos, sólo es posible comprar un paquete de recarga pagándolo en efectivo.

Cuando usted obtiene una tarjeta prepagada recargable, por lo general usted tiene que activarla. Generalmente, la ley obliga al emisor a verificar su identidad antes de activar una tarjeta prepagada.

- Usted deberá proporcionarle su nombre oficial, dirección donde vive (no su apartado postal), fecha de nacimiento y número del Seguro Social u otro número de identificación de contribuyente o, si usted no es ciudadano estadounidense, otro número de identificación. Puede ser su número de pasaporte, número de identificación de

extranjero o el número de otro documento emitido por el gobierno en el que se indique de dónde es y que tenga su fotografía.

Todos los principales proveedores de tarjetas prepagadas ofrecen algún tipo de protección contra cargos fraudulentos o no autorizados, aunque algunos dan más protección que otros. Además, es probable que usted cuente con las protecciones que ofrecen redes tales como Visa, MasterCard, American Express y Discover.

- **Debe inscribir su tarjeta para que sea más probable que obtenga algunas protecciones.**

Verificación de saldo de su tarjeta prepagada

Es posible que tenga varias maneras de consultar el saldo de la cuenta de su tarjeta prepagada. Debe consultar los términos del programa de su tarjeta prepagada para averiguar cuáles son los métodos que tiene a su disposición para consultar el saldo de su cuenta.

- **Servicio al cliente automatizado:** Un método frecuente para consultar el saldo es llamar al teléfono de servicio al cliente (este teléfono por común aparece indicado en la parte trasera de la tarjeta). Si el saldo se obtiene a través de un sistema telefónico automatizado, lo normal es que no le cobren un cargo por hacer la consulta.
- **Servicio al cliente en persona:** Usted puede llamar al teléfono de servicio de cliente para consultar su saldo, aunque algunos proveedores de tarjetas le cobrarán un cargo por hablar con uno de sus agentes en vivo.
- **En línea o a través de su dispositivo móvil:** Algunas tarjetas le permiten consultar su saldo a través de Internet o usando una aplicación móvil. Es posible que tenga que configurar una cuenta en línea en el sitio del proveedor de la tarjeta para poder consultar su saldo en línea. Normalmente este servicio es gratuito.
- **Mensaje de texto:** Algunos proveedores de tarjetas prepagadas le enviarán gratis el saldo de su cuenta por medio de mensajes de texto, pero usted podría tener que pagar un cargo a su proveedor de telefonía celular por recibir el mensaje de texto.
- **Cajero Automático (ATM):** Algunas tarjetas prepagadas le permiten revisar su saldo en un cajero automático, pero puede tener que pagar un cargo por este servicio. A veces usted puede solicitar un estado de cuenta impreso en el que aparezcan su saldo y sus transacciones; sin embargo, muchos proveedores de tarjetas prepagadas que ofrecen estados de cuenta impresos cobran un cargo por este servicio.

¿El dinero de mi tarjeta prepagada está asegurado por la Corporación Federal de Seguro de Depósitos (FDIC)?

Muchas tarjetas prepagadas mantendrán su dinero en una cuenta bancaria asegurada por la FDIC. Dependiendo de cómo esté configurando la cuenta, el gobierno podría garantizarle que protegerá hasta \$250,000 del dinero cargado a su cuenta prepagada en el caso de que quiebre el banco donde se encuentran los fondos.

Esta herramienta se incluye en el conjunto de herramientas de la Oficina de Protección Financiera del Consumidor. El (CFPB) ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra para fines educativos e informativos. No trata de ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado ni de un profesional calificado. 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 ha preparado el CFPB.

Herramienta 8:

El embargo de su cuenta en el banco o cooperativa de crédito

Si un cobrador le hace una demanda y la gana, puede pedirle a su banco o cooperativa de crédito que le remita el dinero de su cuenta. Esto es lo que se conoce como un embargo. Por lo general, puede embargarse el dinero de su cuenta bancaria proveniente de su sueldo o de otra persona. Sin embargo, cierto dinero de su cuenta bancaria *no puede* ser embargado por acreedores privados.

Los bancos deben proteger automáticamente contra embargos los beneficios del Seguro Social, los beneficios de ayuda a veteranos y los beneficios de jubilación de determinados empleados públicos, si estos son depositados directamente en su cuenta. Otros ingresos también pueden estar protegidos contra embargos de acreedores privados. Algunos ejemplos son la asistencia pública estatal, la asistencia educativa federal, los pagos de las pólizas de seguro por incapacidad y los ingresos de un plan de jubilación. En algunos estados, la compensación de desempleo estatal también puede estar exenta. (Esta regla tiene algunas excepciones, las cuales se explican más abajo).

Así es como funciona la protección automática:

Su banco protege el equivalente a dos meses de beneficios

Si un cobrador intenta embargarle dinero de su cuenta, su banco debe consultar el historial de su cuenta para comprobar si usted ha recibido algún beneficio del Seguro Social o de ayuda a veteranos mediante depósito directo en los últimos dos meses. El banco debe proteger contra embargos un monto equivalente a dos meses de beneficios y permitirle a usted disponer de ese dinero. Si en su cuenta hay un monto superior al equivalente a dos meses de beneficios, su banco puede congelar el dinero extra.

Este es un ejemplo:

- Si usted recibe \$1,000 mensual del Seguro Social, su banco verá que en los últimos meses usted ha recibido \$2,000 por depósito directo del Seguro Social. *El banco debe permitirle usar hasta \$2,000 de la cuenta.*
- Pero si usted recibe todos los meses un depósito directo de \$1,000 por concepto de beneficios del Seguro Social, y tiene \$3,000 en su cuenta, el banco puede congelar \$1,000 de los \$3,000. *El banco debe permitirle acceder a los \$2000 restantes para que usted pueda seguir pagando facturas y retirando dinero como acostumbra.*



Beneficios en una tarjeta prepagada

Muchas personas reciben los beneficios del Seguro Social o de ayuda a veteranos por medio de una tarjeta prepagada. Si sus beneficios se cargan a una tarjeta Direct Express o a otra cuenta prepagada, estas también tienen la protección automática contra embargos exactamente igual que una cuenta bancaria.

Excepciones

El Seguro Social y el Seguro de Incapacidad del Seguro Social (SSDI, por sus siglas en inglés) pueden ser embargados para pagar deudas que se tengan con el gobierno, como por ejemplo impuestos atrasados o préstamos educativos federales, así como deudas de manutención infantil o conyugal. Algunos otros beneficios, como el Seguro de Ingreso Suplementario (SSI, por sus siglas en inglés) están protegidos contra embargos, incluso en el caso de deudas con el gobierno o de manutención infantil o conyugal.

Si el banco congela su dinero

Si su banco congela cualquier monto de dinero en su cuenta, debe enviarle una notificación de embargo. Entonces usted puede solicitar que un juez decida si su dinero debe estar protegido contra embargos con base en elementos tales como la fuente de sus ingresos y las leyes estatales.

Es muy importante que el juez sepa que su dinero proviene de beneficios del Seguro Social o de ayuda a veteranos antes de decidir si su dinero debe ser entregado a un cobrador de deudas. Usted puede pedir ayuda de un abogado. Si no puede pagar un abogado, es posible que tenga derecho a recibir ayuda legal gratuita.

Protecciones automáticas que no se aplican a los cheques de papel

Si usted recibe beneficios del Seguro Social o de ayuda a veteranos por medio de un cheque y deposita el cheque en su cuenta bancaria, el banco no tiene la obligación de proteger automáticamente en esa cuenta el equivalente a dos meses de beneficios. Esto significa que podría congelarse el saldo completo de su cuenta, en cuyo caso usted tendrá que acudir a un tribunal para demostrar que el dinero proviene de beneficios federales protegidos y no debería ser embargado.

Para aprovechar las protecciones automáticas de los beneficios del Seguro Social y de ayuda a los veteranos que son depositados directamente, usted puede autorizar que estos beneficios le sean depositados directamente en su cuenta bancaria o cargados a una tarjeta prepagada.

Considere buscar asistencia legal en su estado

Las leyes federales y estatales pueden proteger contra embargos el dinero que usted recibe de otras fuentes. Esto podría incluir el dinero que usted recibe de un plan de pensiones o de jubilación, préstamos educativos federales y pagos de manutención infantil o conyugal. Otras leyes de su estado podrían proteger también parte de su dinero y algunos de sus activos. Para obtener más información sobre la forma en que pueden ser protegidos, considere buscar asistencia legal. Incluso es posible que usted cumpla los requisitos para recibir asistencia legal gratuita.

Si usted le debe al gobierno (por ejemplo, por impuestos o préstamos estudiantiles) o si es para la manutención de menores, las reglas diferentes son diferentes. En ese caso, el acreedor puede embargar beneficios federales en su cuenta bancaria. Si esto le ocurre, es recomendable que consulte a un abogado.

Deudas con el banco o la cooperativa de crédito

Con algunas excepciones, su banco puede usar legalmente sus depósitos para cobrarle una deuda que usted tenga con el banco. Por ejemplo, si usted deja de pagar la cuenta de una tarjeta crédito a un banco en el que tiene su cuenta de cheques, el banco podría estar autorizado a cargarle a su cuenta de cheques el saldo pendiente de la cuenta de la tarjeta de crédito. Esto podría depender de su contrato de depósito con su banco. Por lo general, su banco o cooperativa de crédito no puede cobrarse la deuda con el dinero de su cuenta si es posible identificar con

claridad que ese dinero proviene de un ingreso protegido, como por ejemplo beneficios federales de jubilación. En la mayoría de los estados, los beneficios de jubilación de los funcionarios públicos también están protegidos contra este tipo de operaciones de "compensación": Algunos estados también protegen un cierto monto mínimo en su cuenta.

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, alquiler, incumplimiento de pago, ejecuciones hipotecarias y asuntos crediticios:

<http://www.consumerfinance.gov/find-a-housing-counselor>

Consumer.gov, Construyendo un mejor informe de crédito:

<http://www.consumer.ftc.gov/articles/pdf-0032-building-a-better-credit-report.pdf>

Para obtener recursos adicionales, visite el sitio en Internet de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor:

<http://www.consumerfinance.gov/AskCFPB>

Si tiene una queja como consumidor, visite:

<http://www.consumerfinance.gov/complaint>

Esta herramienta se incluye en el conjunto de herramientas de la Oficina de Protección Financiera del Consumidor. El (CFPB) ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra para fines educativos e informativos. No trata de ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado ni de un profesional calificado. 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 ha preparado el CFPB.