



SU DINERO, SUS METAS

Un conjunto de herramientas de empoderamiento financiero para voluntarios comunitarios

Índice

INTRODUCCIÓN PARTE 1: Introducción al conjunto de herramientas	1
¿Qué es el empoderamiento financiero?	2
El CFPB	3
El empoderamiento financiero puede construir estabilidad financiera	4
Hacer referencias	6
Uso del conjunto de herramientas	7
Pero yo me ofrezco como voluntario sólo unas horas a la semana.....	9
Herramienta 1: Lista de verificación de empoderamiento financiero	13
Herramienta 2: Autoevaluación de empoderamiento financiero	19
INTRODUCCIÓN PARTE 2: Entender la situación	29
Herramienta 1: Mi panorama financiero	31
INTRODUCCIÓN PARTE 3: Inicio de la conversación sobre dinero.....	41
¿Cómo debo sacar a relucir temas de dinero?	43
Amplíe la conversación.....	45
Herramienta 1: Conversaciones principales sobre dinero	49
INTRODUCCIÓN PARTE 4: Emociones, valores, y cultura: ¿Qué está detrás de nuestras decisiones financieras?	53
Influencias emocionales en las decisiones financieras	53
Entender los valores personales alrededor del dinero	54
Influencias culturales en las decisiones financieras.....	56
Haga preguntas para entender en que se basan las decisiones	57

Mantenga sus propios valores personales bajo control	58
MÓDULO 1: Establecimiento de metas y planificación de compras importantes.....	61
Acontecimientos de la vida y compras importantes.....	62
Establecer metas SMART (INTELIGENTES)	64
Diseño de un plan	66
Convertir las metas en objetivos financieros	66
¿Y se pueden modificar las metas?	68
Herramienta 1: Herramienta de establecimiento de metas	71
Herramienta 2: Planificación de acontecimientos de la vida y compras importantes.....	77
Herramienta 3: Compra de un vehículo	81
MÓDULO 2: Ahorro para emergencias, facturas y metas	85
Ahorros de emergencia.....	85
¿Cómo comenzar?.....	87
Programar el ahorro automático.....	88
Plan de ahorro.....	90
¿Cuáles son los beneficios de un plan de ahorro?	91
Ahorrar para la educación	93
Una forma nueva de ahorrar para la jubilación	94
Usted puede ahorrar aunque esté recibiendo beneficios públicos	95
Un lugar seguro para sus ahorros	96
Su informe de historial bancario.....	97
Herramienta 1: Plan de ahorro.....	101
Herramienta 2: Ahorros y beneficios públicos: Comprender los límites de activos	107
Herramienta 3: Encontrar un lugar seguro para los ahorros	115

Herramienta 4: Aumento de sus ingresos a través de créditos fiscales.....	119
MÓDULO 3: Seguimiento y manejo de ingresos y beneficios	123
Ingresos.....	123
Deducciones de su salario	124
Embargos de salarios.....	125
Beneficios.....	127
Recepción de ingresos y beneficios	129
Herramienta 1: Localizador de ingresos y recursos	131
Herramienta 2: Maneras de recibir los ingresos y beneficios: Conozca sus opciones	135
Herramienta 3: Maneras de aumentar los ingresos y recursos	141
MÓDULO 4: Pago de cuentas y otros gastos	147
¿A dónde se va el dinero?	147
Planificación y pago de facturas.....	148
Gastos imprevistos.....	150
Cuando el efectivo no alcanza	151
Cuando los acreedores llaman	153
Herramienta 1: Rastreador de gastos.....	157
Herramienta 2: Calendario de cuentas	163
Herramienta 3: Elegir maneras de pagar las facturas: conozca sus opciones	167
Herramienta 4: Estrategias para reducir los gastos	171
Herramienta 5: Cuando el efectivo no alcanza: priorizar las facturas y planificar el gasto.....	177
MÓDULO 5: Llegar a fin de mes.....	181
Elaboración de un presupuesto de flujo de efectivo.....	182
Herramienta 1: Presupuesto de flujo de efectivo.....	183

Herramienta 2: Calendario de flujo de efectivo.....	193
Herramienta 3: Lista de verificación para mejorar el flujo de efectivo	197
MÓDULO 6: Manejo de deudas	207
¿Qué es deuda?	207
¿Deuda buena o deuda mala?	208
Deuda garantizada y no garantizada.....	209
¿Cuánta deuda es demasiada deuda?	210
Préstamos de día de pago (préstamos sobre el sueldo o <i>payday loans</i>) y productos de anticipo de depósito	211
Evitar las trampas de la deuda	215
Alternativas para el crédito de alto costo.....	218
Tratar con un cobrador.....	219
Deuda médica	223
Herramienta 1: Hoja de cálculo para deudas.....	229
Herramienta 2: Hoja de cálculo para deudas-ingresos	233
Herramienta 3: Hoja de cálculo para la reducción de las deudas.....	237
Herramienta 4: Pago de préstamos educativos.....	241
Herramienta 5: Cuando los cobradores llaman: medidas que usted puede tomar	245
MÓDULO 7: Comprensión de los informes y puntajes de crédito	259
¿Por qué son importantes los informes y los puntajes de crédito?	259
¿Qué aparece en un informe de crédito?	260
Ejemplo de informe de crédito.....	263
Cómo impugnar los errores de los informes de crédito	271
¿Qué son los puntajes de crédito?	271
¿Es usted "invisible al crédito"?	277
Herramienta 1: Obtención de sus informes y puntajes de crédito.....	279

Herramienta 2: Lista de verificación para la revisión de informes de crédito	285
Herramienta 3: Mejora de sus informes y puntajes de crédito.....	293
Herramienta 4: Mantener registros para demostrar que se han pagado las cuentas	299
MÓDULO 8: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: encuentre lo que le funcione	305
Buscar y elegir productos y servicios financieros	305
Manejo de una cuenta en un banco o cooperativa de crédito	307
Embargo de su cuenta en el banco o cooperativa de crédito	310
Uso de una tarjeta prepagada.....	313
Herramienta 1: Conozca sus opciones: servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos	317
Herramienta 2: Hacer preguntas: averiguar dónde encontrar lo que necesita.....	325
Herramienta 3: Servicios de dinero y conceptos bancarios básicos	329
Herramienta 4: Lista de verificación para abrir una cuenta	339
Herramienta 5: Transferencias y remesas de dinero: lo que necesita saber	345
MÓDULO 9: Protección de su dinero	349
¿Tiene un problema con un producto o servicio?	349
Presentación de una queja al CFPB	350
Es su dinero: cuídalo	351
Cuide su información	353
Herramienta 1: Presentación de una queja al CFPB	355
Herramienta 2: Protección de su identidad.....	359
Herramienta 3: Señales de alerta.....	365
Herramienta 4: Aprender más acerca de la protección del consumidor	369

INTRODUCCIÓN PARTE 1:

Introducción al conjunto de herramientas

¡Bienvenido a la guía de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor *Su Dinero, Sus Metas: un conjunto de herramientas de empoderamiento financiero para voluntarios de la comunidad!* Si está leyendo esto, probablemente usted es voluntario o trabaja en una organización que se dedica a emplear voluntarios para que ayuden a servir a su comunidad. A través de los Estados Unidos, los voluntarios como usted proporcionan entrenamiento financiero o asesoramiento de carrera profesional, guían a los jóvenes que van saliendo del cuidado tutelar, ofrecen asesoramiento laico en una organización religiosa o dan la bienvenida a las personas en un banco de alimentos o proporcionan Asistencia Voluntaria con las Declaraciones de Impuestos. Usted también podría estar compartiendo su tiempo y experiencia en un papel de liderazgo voluntario o prestando servicios en la junta de un proveedor de servicios sin fines de lucro en su comunidad.

Muchas personas se sienten agobiadas por su situación financiera y a menudo no saben a dónde acudir en busca de ayuda. A menudo los voluntarios están en una posición única para brindar esa ayuda. Las personas a las que atiende su organización es posible que le conocen y confían en

Empoderamiento financiero

Según El Banco Mundial, el empoderamiento es el proceso de aumentar la capacidad de las personas para tomar decisiones y transformar esas decisiones en acciones y resultados deseados. El empoderamiento financiero es adquirir el conocimiento y la capacidad de las personas para poder manejar su dinero y utilizar los productos y servicios financieros que funcionan para ellas.

usted y, en muchos casos, ya comparten información financiera y personal con los empleados de la organización o con usted.

¿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 competencias 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

Voluntario de la comunidad

En este conjunto de herramientas, el término "voluntario de la comunidad" se utiliza para referirse a cualquier persona que sea voluntario de una organización comunitaria o religiosa que presta servicios a los miembros de bajos ingresos o económicamente vulnerables de la comunidad. *Su Dinero, Sus Metas* será especialmente útil para los voluntarios que entrenen, asesoren, guíen o trabajen directamente con los individuos y las familias económicamente vulnerables

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.

Hemos diseñado *Su dinero, Sus Metas*, así como el entrenamiento que pueda recibir sobre este conjunto de herramientas para poder usarlas para ayudarlo a usted a facilitarles ayuda a las personas que atiende a convertirse en consumidores con empoderamiento financiero. El conjunto de herramientas es una colección de información y herramientas importantes sobre empoderamiento financiero que usted puede elegir de acuerdo con las necesidades y metas actuales de los clientes. Como conjunto de herramientas, es diferente a un plan de estudios de educación financiera. Un plan de estudios en general tiene un conjunto específico de objetivos, y usted normalmente trabaja con la mayor parte o el material completo en el orden que se presenta.

Dado que éste es un conjunto de herramientas, *el objetivo no es que usted cubra la totalidad de la información que contiene y todas las herramientas con cada una de las personas a las que usted atiende*. El objetivo es ayudarlo a identificar y compartir la información y las herramientas más adecuadas para ayudar a alguien a comenzar a resolver retos financieros específicos y a alcanzar sus metas. Y, cuando quieran o necesiten más ayuda, el objetivo es ayudarlo a usted a referir a las personas a instituciones donde reciban asesoramiento u orientación financiera.

El CFPB

CFPB es la abreviatura, en inglés, de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor. El CFPB funciona en nombre de los consumidores para hacer que los productos y servicios financieros dirigidos a los consumidores funcionen para ellos, bien sea al solicitar una hipoteca, elegir entre diferentes tarjetas de crédito, pedir sus informes de crédito, o usar esos o cualesquiera otros productos y servicios financieros para el consumidor, tales como cuentas bancarias, tarjetas prepagadas, préstamos de día de pago (payday loans), y préstamos educativos.

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.

La Oficina de Empoderamiento Financiero del CFPB desarrolló este conjunto de herramientas porque personas como usted se reúnen con miles de personas que necesitan información y herramientas financieras imparciales y de alta calidad como ayuda para abordar mejor las cuestiones financieras. Al usar este conjunto de herramientas y otros recursos disponibles en www.consumerfinance.gov, usted puede ayudar a las personas a tener más empoderamiento financiero, aliviar la tensión financiera, y gestionar sus finanzas de manera que puedan lograr sus metas y sueños.

El empoderamiento financiero puede construir estabilidad financiera

Compartir información de empoderamiento y herramientas financieras puede considerarse como un trabajo completamente diferente del trabajo que usted realiza normalmente como voluntario. Pero una vez que se familiarice con los recursos de este conjunto de herramientas, creemos que va a poder integrar su contenido en el trabajo que hace de manera natural.

Como voluntario de la comunidad, una de sus responsabilidades puede ser tener una idea de las necesidades particulares de cada persona. Si ese es el caso, el conjunto de herramientas comienza con una evaluación para ayudarle a comprender las metas de las personas y las situaciones financieras por las cuales puedan estar pasando.

El conjunto de herramientas *Su Dinero, Sus Metas* es una colección de información, herramientas, y enlaces a otros recursos que puede utilizar para ayudar a las personas a desarrollar habilidades en la administración de dinero, el crédito, las deudas, y los productos financieros. Tener todos estos recursos en un solo lugar puede facilitar a que usted integre el empoderamiento financiero en sus conversaciones con las personas.

Empoderamiento financiero y resultados

El empoderamiento financiero puede ayudar a las personas a las que usted presta servicios a hacer la transición para dejar los servicios que reciben de su programa. Esto no ocurrirá únicamente por la forma en que se utiliza la información y las herramientas del conjunto de herramientas. Sin embargo, el uso de estos recursos con ellos puede ayudarles a aumentar su estabilidad financiera y reducir su necesidad servicios en el futuro.

La información y las herramientas contenidas en el conjunto de herramientas *Su Dinero, Sus Metas* pueden ayudar a mejorar la estabilidad financiera de las personas y de las familias al facilitarles un conocimiento de los conceptos financieros y proporcionarles herramientas financieras que pueden utilizar para superar sus retos y lograr sus metas. Dependiendo de su papel de voluntario y de la situación, usted puede ayudarles a dar los primeros pasos para:

- Establecer metas y calcular la cantidad de dinero que necesitan ahorrar para alcanzar estas metas
- Planificar para las compras y acontecimientos importantes de la vida
- Ahorrar dinero
- Establecer un fondo de ahorros de emergencia
- Obtener acceso y usar reembolsos de impuestos
- Monitorear específicamente la manera en que están utilizando su dinero
- Equilibrar sus presupuestos de flujo de efectivo
- Hacer un plan sencillo para pagar deudas
- Recibir y analizar sus informes de crédito
- Corregir errores en sus informes de crédito
- Evaluar productos y servicios financieros
- Identificar cuando se han violado sus derechos como consumidores y saber cómo actuar



Voluntarios y el empoderamiento financiero

Como voluntario, usted está en una buena posición para proporcionar servicios de empoderamiento financiero a las personas a las cuales usted presta servicios. Los voluntarios de la comunidad tienen acceso y gozan de la confianza de millones de personas que tienen una necesidad mayor de recibir servicios de empoderamiento financiero. Usted podrá sentirse más preparado y equipado para proporcionar estos servicios cuando lea el contenido y use las herramientas que se proporcionan en el conjunto de herramientas.

Hacer referencias

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

Las personas a las que usted presta servicios pueden acudir a usted o a otras personas de su organización en busca de información y referencias fiables y de alta calidad sobre temas como los siguientes:

- "Mi informe de crédito contiene información incorrecta. ¿Cómo puedo corregirla?"
- "¿Cómo puedo saber si el préstamo estudiantil que puedo obtener en el banco es mejor que el que puedo obtener en la escuela?"
- "¿Debería sacar dinero de mi tarjeta de crédito u obtener un préstamo de corto plazo para cubrir mis cuentas hasta mi próximo cheque de pago?"
- "Mi empleador dice que debo tener depósito directo. Sin embargo, me preocupa incurrir cargos adicionales como me ocurrió la última vez que tuve una cuenta de cheques. Él me dijo que puede darme una tarjeta de nómina. ¿Cómo puedo saber qué me conviene más?"
- "¿Debería tomar dinero prestado de mi cuenta de jubilación para pagar mis deudas?"

Algunas personas necesitan más ayuda de la que su organización está en capacidad de proporcionarles. En estos casos será importante que usted sepa utilizar los recursos y la red de referencias de su organización.

Su organización puede proporcionarle a usted una lista de sitios web y organizaciones locales que le pueden resultar útiles. Colaboradores que se pueden recomendar de su comunidad 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 IRS, y programas de educación financiera.

Estos socios de referencia a menudo se encuentran en agencias sin fines de lucro.

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

Si su organización o su comunidad no tiene una guía de socios de referencia locales para estos servicios, puede usar el módulo titulado *Cómo hacer una guía de referencia* de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) que le servirá de guía para comenzar.¹

Socios de referencia

Solo refiera a las personas a organizaciones que:

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

Uso del conjunto de herramientas

El conjunto de herramientas se divide en dos partes:

- **La Introducción, compuesta por cuatro partes, es para usted.** Esta información puede ayudarle a prepararse para utilizar el conjunto de herramientas.

¹ Para consultar dicha guía, visite <http://consumerfinance.gov/your-money-your-goals> e. La Oficina de Servicios Comunitarios del Departamento de Salud y Servicios Humanos también ha redactado una guía que puede ayudar a las organizaciones a encontrar los recursos locales. Consulte el documento “*Building Financial Capability: A Planning Guide for Integrated Services*” disponible en http://www.acf.hhs.gov/sites/default/files/ocs/afi_resource_guide_building_financial_capability_final.pdf.

- **Los módulos del 1 al 9 incluyen información sobre temas y herramientas específicas que las personas pueden utilizar para aplicar esa información.**

Esta sección es como una caja de herramientas, llena de cosas que usted podría utilizar en diversas situaciones. *Imagínesse que cada módulo es como un conjunto específico de herramientas que puede utilizar dependiendo de la situación.*

Es por eso que no tiene que empezar con el módulo 1 y trabajar a través de todo el conjunto de herramientas hasta el final. Por ejemplo, usted puede estar ayudando a una persona que acaba de perder su trabajo. Comenzar con *Establecimiento de metas* probablemente no sería útil para esta persona. Por otra parte, los consejos incluidos en el módulo 5 para administrar el flujo de efectivo e identificar nuevos recursos podrían serle útiles a alguien que no tiene suficiente dinero para cubrir sus gastos básicos.

O podría estar trabajando con alguien que quiere salir de deudas. A la larga, podría ser provechoso hablarle a esta persona sobre el flujo de efectivo. Pero usted podría comenzar enfocándose en su meta y ayudarle a crear un plan para pagar sus deudas.

Es posible que no tenga tiempo de reunirse con una persona con la frecuencia que a usted le gustaría. Es posible que sólo pueda reunirse con ella una vez. Este conjunto de herramientas puede ayudarle a identificar formas de iniciar una conversación que abra la puerta para que usted pueda hacer referencias a servicios tales como preparación gratuita de impuestos, educación financiera, asesoramiento, orientación, y otros servicios invaluable. ²

Es probable que recibir todas las herramientas – o incluso hasta cinco herramientas – a la vez sea agobiante para la mayoría de las personas. **Dé a las personas solo una o dos herramientas a la vez, comenzando con un tema clave y las herramientas que sean más relevantes a su situación particular.** ³

² Visite http://files.consumerfinance.gov/f/201407_cfpb_your-money-your-goals_implementation-guide.pdf para obtener consejos adicionales para identificar información que compartir de acuerdo con su nivel de contacto.

³ La Oficina de Servicios Comunitarios del Departamento de Salud y Servicios Humanos también ha redactado una guía que puede ayudar a las organizaciones a integrar los recursos de empoderamiento financiero en los servicios sociales. Consulte el documento “*Building Financial Capability: A Planning Guide for Integrated Services*” disponible en http://www.acf.hhs.gov/sites/default/files/ocs/afi_resource_guide_building_financial_capability_final.pdf.

Pero yo me ofrezco como voluntario sólo unas horas a la semana...

Una manera de pensar de este trabajo de empoderamiento financiero es que este no es un servicio "complementario," sino algo que usted puede integrar en el trabajo que ya está realizando como voluntario.

Esto no quiere decir que no exija tiempo de su parte. A pesar de que requiere tiempo, ese tiempo será concentrado al comienzo del proceso. Con el fin de integrar el empoderamiento financiero en los servicios que usted brinda, tendrá que dedicar tiempo a:

- Aprender el contenido del conjunto de herramientas
- Familiarizarse con los temas y las herramientas disponibles en el conjunto de herramientas
- Pensar en maneras de introducir el tema de empoderamiento financiero en su trabajo
- Quizá tenga que recopilar los resultados del empoderamiento financiero para su organización.

Integración

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

¿Por qué es la integración del empoderamiento financiero una estrategia tan prometedora?

- Se basa en relaciones establecidas que ya pueda tener con las personas a la que presta sus servicios.
- Las personas se encuentran ocupadas: es eficiente lidiar con varios problemas en una sola sesión.
- Los problemas financieros y económicos se pueden encontrar en muchas situaciones y desafíos. Agregar empoderamiento financiero al enfoque principal de su trabajo puede ser una estrategia más integral y completa con respecto a los servicios que usted brinda.
- Ofrece oportunidades para reforzar el proceso durante las discusiones "naturales."
- Puede dar lugar a mejores resultados para las personas a las que usted presta servicios y los programas de la organización.⁴

Esta sección le ofrece dos herramientas para que usted pueda empezar:

- **Herramienta 1: Lista de verificación de empoderamiento financiero** le proporciona un formulario para monitorear qué herramientas o información usted ha compartido con una persona en particular.
- **Herramienta 2: Autoevaluación de empoderamiento financiero** puede ayudarle a entender su propio nivel de habilidades, confianza, y conocimientos

⁴ Giuffrida, Inger, *Integrating Financial Education into the Work that You Do*, April 2010.

financieros. Como verá en las claves de respuestas, las preguntas formuladas en esta evaluación están directamente relacionadas con los módulos de *Su Dinero, Sus Metas*.

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

Herramienta 1:

Lista de verificación de empoderamiento financiero

Esta lista de verificación de empoderamiento financiero puede ayudarle a identificar la información y las herramientas de empoderamiento financiero más importantes para compartir. También puede ayudarle a mantener un registro de la información que ha compartido con los individuos o con los grupos de trabajadores, incluida cualquier referencia que haga hacia dicha información. Al contar con un registro de la información y las referencias que ha suministrado, usted y su organización pueden demostrar cómo su trabajo de empoderamiento financiero ha ayudado a la persona a lograr sus metas financieras y otros resultados positivos.

Recuerde que, incluso si se reúne con una persona con frecuencia, no cubrirá todas las herramientas con esa persona. Con esta lista de verificación, usted podrá encontrar el módulo o las herramientas correctas de acuerdo con el desafío financiero más urgente que la persona tenga, o el tema en el que haya expresado más interés.

Esta lista de verificación está organizada por tema o módulo de empoderamiento financiero, seguido por la herramienta o las herramientas relacionadas con ese tema. Las preguntas debajo de los títulos de cada módulo pueden ayudarle a identificar la meta o el desafío con el que se lidia en ese módulo.

Para usar la lista de verificación:

- Imprima una copia de la lista de verificación para cada individuo o grupo con quien esté trabajando.
- Una vez que haya abarcado el tema o la herramienta, coloque una marca de verificación junto a la herramienta o escriba la fecha.
- Utilice la sección de notas si está trabajando con un individuo o grupo de manera continua. Incluya información acerca de sus conversaciones, desafíos específicos, y si hizo referencias.

- Si utiliza la herramienta para mantenerse al corriente de las conversaciones con una persona, asegúrese de cumplir con las normas de su organización sobre privacidad y almacenamiento de documentos.

Lista de verificación de empoderamiento financiero

Nombre: _____

Módulo 1: Establecimiento de metas y planificación de compras importantes: ¿Tiene la persona objetivos claros? ¿Está la persona satisfecha con su situación financiera?

Visto o fecha	Herramienta	Notas e información de referencia
	Herramienta de establecimiento de metas	
	Planificación de acontecimientos de la vida y compras importantes	
	Compra de un vehículo	

Módulo 2: Ahorro para emergencias, facturas y metas: ¿Tiene la persona dinero ahorrado para emergencias o gastos inesperados?

Visto o fecha	Herramienta	Notas e información de referencia
	Plan de ahorro	
	Ahorros y beneficios públicos: Comprender de los límites de activos	
	Encontrar un lugar seguro para los ahorros	
	Aumento de sus ingresos a través de créditos fiscales	

Módulo 3: Seguimiento y manejo de ingresos y beneficios: ¿Monitorea la persona sus ingresos y conoce las opciones para recibir su salario y los beneficios?

Visto o fecha	Herramienta	Notas e información de referencia
	Localizador de ingresos y recursos	
	Maneras de recibir los ingresos y beneficios: Conozca sus opciones	
	Maneras de aumentar los ingresos y recursos	

Módulo 4: Pago de cuentas y otros gastos: ¿Paga la persona sus cuentas a tiempo cada mes? ¿Comprende la persona, y aprovecha, los productos financieros disponibles para pagar las facturas y planificar el gasto?

Visto o fecha	Herramienta	Notas e información de referencia
	Rastreador de gastos	
	Calendario de cuentas	
	Elegir maneras de pagar las facturas: Conozca sus opciones	
	Estrategias para reducir los gastos	
	Cuando el dinero no alcanza: priorizar las cuentas y planificar el gasto	

Módulo 5: Llegar a fin de mes: ¿La persona puede pagar sus gastos hasta llegar a fin de mes todos los meses? ¿Sus ingresos están sincronizados con los tiempos de sus facturas y gastos?

Visto o fecha	Herramienta	Notas e información de referencia
	Presupuesto de flujo de efectivo	
	Calendario de flujo de efectivo	
	Lista de verificación para mejorar el flujo de efectivo	

Módulo 6: Manejo de deudas: ¿Se siente la persona agobiada por sus deudas o por los cobradores? ¿Está la persona tomando más dinero en préstamo para pagar sus deudas?

Visto o fecha	Herramienta	Notas e información de referencia
	Hoja de cálculo para deudas	
	Hoja de cálculo para deudas-ingresos	
	Hoja de cálculo para la reducción de las deudas	
	Pago de préstamos educativos	
	Cuando los cobradores llaman: Medidas que usted puede tomar	

Módulo 7: Comprensión de los informes y puntajes de crédito: ¿Ha solicitado la persona, y revisado, su informe de crédito alguna vez?

Visto o fecha	Herramienta	Notas e información de referencia
	Obtención de sus informes y puntajes de crédito	
	Lista de verificación para la revisión de informes de crédito	
	Mejora de sus informes y puntajes de crédito	
	Mantener registros para demostrar que se han pagado las cuentas	

Módulo 8: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: encuentre lo que le funcione: ¿Le ha dicho un empleador a la persona que la compañía exige que tenga depósito directo? ¿Está la persona interesada en encontrar productos o servicios financieros que le ayuden a controlar los ingresos y gastos?

Visto o fecha	Herramienta	Notas e información de referencia
	Conozca sus opciones: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas, y préstamos	
	Hacer preguntas: Averiguar dónde encontrar lo que necesita	
	Servicios de dinero y conceptos bancarios básicos	
	Lista de verificación para abrir una cuenta	

Visto o fecha	Herramienta	Notas e información de referencia
	Transferencias y remesas de dinero: lo que necesita saber	

Módulo 9: Protección de su dinero: ¿Tuvo la persona problemas con un producto o servicio financiero? ¿Sabe la persona acerca de las medidas básicas que puede tomar para protegerse a sí mismo de estafas, timos, fraudes, y robo de identidad?

Visto o fecha	Herramienta	Notas e información de referencia
	Presentación de una queja al CFPB	
	Protección de su identidad	
	Señales de alerta	
	Aprender más acerca de la protección del consumidor	

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

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

Herramienta 2:

Autoevaluación de empoderamiento financiero

Algunas personas pueden pensar que la idea de proporcionar a los demás la información sobre el empoderamiento financiero es agobiante. En algunos casos, es porque consideran que simplemente no saben lo suficiente al respecto. Sin embargo, la verdad es que nadie sabe todo lo que hay que saber sobre el empoderamiento financiero.

En otros casos, es porque consideran que, aunque conocen la información, no la han puesto en práctica personalmente o porque pueden estar teniendo los mismos retos que las personas a las que atienden.

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

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

Como alguien que ayuda a su organización a atender a las personas y las familias, es importante que entienda su propio nivel de empoderamiento financiero.

Utilice esta autoevaluación de tres partes para entender su nivel de habilidades, confianza, y conocimientos en el ámbito financiero. Como verá en la guía de respuestas, las preguntas formuladas en esta evaluación están directamente relacionadas con los módulos de *Su Dinero*, *Sus Metas*.

Autoevaluación de empoderamiento financiero: Parte 1

Conteste cada una de las siguientes preguntas colocando una marca de verificación en la columna de "Verdadero" o "Falso."

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

Autoevaluación de empoderamiento financiero: Resultados Parte 1

Número de respuestas correctas:	_____ de 10
Temas de los cuales aprender más:	

Autoevaluación de empoderamiento financiero: Parte 2

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

Declaración	<i>No se aplica</i>	<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>
1. Tengo dinero reservado para emergencias y metas.					
2. Sé cómo reclamar los créditos tributarios estatales y federales.					
3. No estoy preocupado por la cantidad de dinero que debo.					
4. Tengo confianza en la información de mis informes de crédito y mis puntajes.					
5. Yo no me preocupo por mi capacidad para pagar mis cuentas y gastos.					
6. Entiendo cómo funciona el crédito.					
7. Sé cómo arreglar la información incorrecta en mi informe de crédito.					
8. Me siento confiado para poder comenzar a ayudar a las personas a manejar algunos de sus retos financieros.					
9. Sé adónde pueden acudir las personas de mi comunidad para obtener asesoramiento sobre crédito y deuda y para obtener asistencia gratuita con sus declaraciones de impuestos.					
10. Sé dónde obtener ayuda si tengo preguntas acerca de temas financieros o si tengo problemas con un producto o servicio financiero.					

Autoevaluación de empoderamiento financiero: Parte 3

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

Pregunta	<i>Sí</i>	<i>No</i>	<i>No sé</i>
11. Tengo una cuenta de ahorros o una cuenta de cheques en un banco o cooperativa de crédito y hago depósitos y retiros de manera regular.			
12. He solicitado, recibido, y utilizado una tarjeta de crédito.			
13. He solicitado y recibido un préstamo para un vehículo o una vivienda.			
14. He tomado un préstamo de día de pago (payday loan).			
15. He solicitado mi propio informe de crédito y lo he revisado.			
16. Monitoreo mis ingresos y gastos.			
17. He tomado un préstamo de una casa de empeño.			
18. He utilizado los servicios de un negocio de cambio de cheques.			
19. Me han embargado un vehículo u otro tipo de activos muebles.			
20. He recibido solicitudes de pago de cobradores.			
21. Entiendo mis derechos y sé qué hacer si creo que un proveedor de servicios financieros ha tratado de aprovecharse de mí.			
22. Recibo ingresos a través de un método diferente a un cheque de pago. (Por ejemplo: tarjeta de nómina, depósito directo, o dinero en efectivo).			

✓ **Autoevaluación de empoderamiento financiero: Clave de las respuestas de la parte 1**

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

Preguntas	Verdadero	Falso	Módulo
23. Las metas no son importantes para la planificación financiera o los presupuestos.		✗	Módulo 1
24. Para tener suficiente dinero para emergencias usted debe ahorrar el equivalente a los gastos de manutención para 3 a 6 meses.		✗	Módulo 2
25. Un presupuesto de flujo de efectivos le ayuda a realizar un monitoreo para saber si tendrá suficiente dinero y recursos para cubrir sus cuentas semana a semana.	✗		Módulo 5
26. Si no puede pagar todas sus cuentas y los cobradores comienzan a exigirle el pago, debe pagar primero al cobrador que más le llama.		✗	Módulo 4
27. La única manera de recibir los ingresos que ha ganado por su trabajo es recibiendo un cheque de pago.		✗	Módulo 3
28. Crédito es cuando se le debe dinero a alguien.		✗	Módulo 7
29. El total de sus pagos mensuales de deudas puede afectar a su capacidad para recibir nuevos préstamos.	✗		Módulo 6
30. Un historial de crédito negativo puede impedirle adquirir un apartamento, y en algunos estados, cobertura de seguro o incluso empleo.	✗		Módulo 7
31. El único costo de tener una cuenta de cheques es el cargo mensual por servicio.		✗	Módulo 8
32. Como consumidor, usted casi no tiene derechos cuando se trata de productos financieros.		✗	Módulo 9

✓ Autoevaluación de empoderamiento financiero: Clave de las respuestas de la parte 2

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

Calificación	<i>No se aplica</i>	<i>Totalmente en desacuerdo</i>	<i>En desacuerdo</i>	<i>De acuerdo</i>	<i>Totalmente de acuerdo</i>
Total para cada calificación					
		Total de afirmaciones con las que está <i>Totalmente en desacuerdo</i> + <i>En desacuerdo</i> :		Total de afirmaciones con las que está <i>De acuerdo</i> + <i>Totalmente de acuerdo</i> :	

- Si el total de afirmaciones con las que está *De acuerdo* + *Totalmente de acuerdo* es mayor que el total de afirmaciones con las que está *Totalmente en desacuerdo* + *En desacuerdo*, usted se siente bien acerca de muchos aspectos de su vida financiera.
 - A continuación haga una lista de las afirmaciones con las que ha estado *en desacuerdo* o *totalmente en desacuerdo* y consulte a los módulos que se relacionen con esas áreas en el conjunto de herramientas *Su Dinero*, *Sus Metas* para aprender más.
- Si el total de afirmaciones con las que está *De acuerdo* + *Totalmente de acuerdo* es menor que el total de afirmaciones con las que está *Totalmente en desacuerdo* + *En desacuerdo*, es posible que sienta estrés en relación con muchos aspectos de su vida financiera.
 - Considere revisar todo el conjunto de herramientas y completar algunas de las hojas de trabajo por su cuenta antes de comenzar a usarlas en su trabajo.

Declaración	Si su calificación es <i>En desacuerdo</i> o <i>Totalmente en desacuerdo</i>, consulte a . . .
33. Tengo dinero ahorrado para emergencias y metas.	Módulos 1 y 2
34. Sé cómo reclamar los créditos fiscales estatales y federales.	Módulos 2 y 3
35. No estoy preocupado por la cantidad de dinero que debo.	Módulos 6 y 7
36. Tengo confianza en la información de mis informes de crédito y mis puntajes.	Módulo 7
37. Yo no me preocupo por mi capacidad para pagar mis facturas y gastos.	Módulos 4 y 5
38. Entiendo cómo funciona el crédito.	Módulo 7
39. Sé cómo arreglar la información incorrecta en mi informe de crédito.	Módulo 7
40. Me siento confiado en poder comenzar a ayudar a las personas a manejar algunos de sus retos financieros.	Considere revisar algunos o todos los módulos de contenido.
41. Sé adónde pueden acudir las personas de mi comunidad para obtener asesoramiento sobre crédito y deuda y para obtener asistencia gratuita con sus declaraciones de impuestos.	Consulte los recursos mencionados al final de los módulos 6 y 7 y el módulo titulado <i>Cómo crear una guía de referencia</i> del CFPB para crear una red sólida de recursos y referencias de empoderamiento financiero.
42. Sé dónde obtener ayuda si tengo preguntas acerca de temas financieros o si tengo problemas con un producto o servicio financiero.	Consulte los recursos mencionados al final de los módulos 6 y 7 y el módulo titulado <i>Cómo crear una guía de referencia</i> del CFPB para crear una red sólida de recursos y referencias de empoderamiento financiero. Consulte también el Módulo 9 sobre la presentación de quejas al CFPB.

✓ Autoevaluación de empoderamiento financiero: Guía de respuestas de la parte 3

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

Pregunta	Módulos de interés
1. Tengo una cuenta de ahorros o una cuenta de cheques en un banco o cooperativa de crédito y hago depósitos y retiros de manera regular.	Módulo 8
2. He solicitado, recibido, y utilizado una tarjeta de crédito.	Módulos 6 y 7
3. He solicitado y recibido un préstamo para un vehículo o una vivienda.	Módulos 6, 7 y 8
4. He tomado un préstamo de día de pago (payday loan).	Módulos 6 y 8
5. He solicitado mi propio informe de crédito y lo he revisado.	Módulo 7
6. Monitoreo mis ingresos y gastos.	Módulo 3
7. He tomado un préstamo de una casa de empeño.	Módulos 6 y 8
8. He utilizado los servicios de un negocio de cambio de cheques.	Módulos 3 y 8
9. Me han embargado un vehículo u otro tipo de activos muebles.	Módulos 6 y 7
10. He recibido llamadas de cobradores.	Módulo 6

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

Recursos

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

Para descargar el módulo titulado *Cómo crear una guía de referencia* del CFPB, visite:
<http://www.consumerfinance.gov/your-money-your-goals>

Para descargar el documento publicado por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE.UU. *Building Financial Capability*, visite:
http://www.acf.hhs.gov/sites/default/files/ocs/afi_resource_guide_building_financial_capability_final.pdf

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.

INTRODUCCIÓN PARTE 2:

Entender la situación

Tal vez se esté preguntando dónde comenzar con un individuo. La evaluación de las metas y la situación financiera puede ayudarle a determinar un punto de partida cuando se reúne con alguien.

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

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

La evaluación es simple y solo tiene unas cuantas preguntas clave, por lo que puede decidir reunir la información durante una conversación. La lectura de la evaluación y el registro de las respuestas pueden ser útil si está trabajando con alguien que tiene un nivel limitado de alfabetización, o para quien un formato de preguntas y respuestas le resulte más productivo.

Evaluación

La evaluación le brinda un panorama de lo que está sucediendo ahora mismo, lo cual le permite orientar mejor la información y las oportunidades de desarrollo de habilidades para usted mismo y las personas que atiende. La evaluación supone reunir información para entender las condiciones actuales, así como también lo que alguien sabe, puede hacer, o piensa sobre un tema específico. Esta información se utiliza para informar y planificar acciones dirigidas a cambiar los conocimientos, las condiciones, las habilidades, los comportamientos, o las creencias.

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

Sabemos que muchos asuntos en el manejo de un hogar implican dinero. Usted sabe dónde se encuentra y hacia dónde le gustaría ir, y nos gustaría proporcionarle información y herramientas para ayudarle a usar su dinero y sus recursos para alcanzar sus metas. Para comenzar, tenemos este cuestionario que abarcará varios temas. Sus respuestas nos ayudarán a crear un plan para darle la información y las herramientas más útiles para usted en este momento. No utilizaremos la información que usted proporcione de ninguna otra forma.

Recuerde, el empoderamiento financiero es un tema amplio. Saber dónde comenzar puede ser difícil, pero usar esta evaluación le ayudará a identificar lo que está sucediendo y a proporcionar la información, las herramientas, o las referencias adecuadas.

Evidentemente, el uso de la evaluación y de sus preguntas en una conversación es opcional, pero hacerlo puede ayudarle a decidir dónde comenzar a compartir los recursos del conjunto de herramientas. Por ejemplo, si una persona tiene la meta de comprar un vehículo o una vivienda, puede concentrarse en el módulo *Comprensión de los informes y puntajes de crédito*, porque aprender a mejorar su historial de crédito puede ayudarle a calificar para un préstamo más barato. Si usted está trabajando con alguien a quien no le alcanza el dinero hasta fin de mes, puede concentrarse con él o ella en el módulo *Llegar a fin de mes*.

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

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 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 ayudarle 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 ayudarle a comenzar a trabajar en buscar la manera de equilibrar sus ingresos y sus gastos.

Pregunta	Respuesta	Consejos rápidos
13. ¿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.	<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.
14. ¿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
15. ¿Está atrasado en los pagos de servicios públicos?	Si contestó <i>sí</i> , llame al 211 o al centro de asistencia de emergencia local.	
16. ¿Puede contar con tener aproximadamente la misma cantidad de ingresos cada semana?	<p>Si contestó <i>No</i>, consulte en el módulo 3 la información sobre el monitoreo y manejo de ingresos variables.</p> <p>Llame al 211 o al centro de ayuda de emergencia local.</p> <p>Haga una remisión a su centro local de oportunidades para trabajadores.</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.
17. Cuando suceden emergencias o gastos inesperados, ¿tiene algo de dinero reservado para cubrirlos?	Si contestó <i>no</i> o <i>no sé</i> , consulte los Módulos 2 y 4.	<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>18. ¿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>19. ¿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>20. ¿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: http://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>21. ¿Tiene una cuenta en un banco o cooperativa de crédito?</p>	<p>Si contestó <i>No</i>, consulte el Módulo 8.</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>22. ¿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 8.</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>23. ¿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 el Módulo 9.</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.

INTRODUCCIÓN PARTE 3:

Inicio de la conversación sobre dinero

Todo el mundo tiene preguntas sobre dinero. Incluso la gente más rica del mundo buscan asesoría cuando tienen preguntas financieras.

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

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

Utilice las experiencias que usted ha tenido en su propia vida o que sus amigos o familiares han tenido para lograr entender la perspectiva de las personas con las que está trabajando. Si las personas sienten que usted las respeta y que

Inicio de la conversación

Si el empoderamiento financiero no es parte de su trabajo habitual, saber cuándo empezar a hablar del tema puede ser un reto al principio. He aquí algunas maneras de iniciar la conversación:

- Usar la herramienta de evaluación durante las reuniones de admisión o ingreso.
- Aprovecharse al máximo de las conversaciones más cortas para presentar una herramienta o hacer una remisión.
- Hacer seguimiento a las personas cuando se hable de cuestiones financieras, directa o indirectamente.

pueden confiar en usted, generalmente están más dispuestas a compartir y discutir temas financieros que de otra manera les harían sentir incómodas.

Oportunidades de empoderamiento financiero en situaciones comunes

Estos son algunos ejemplos de situaciones en las que la información y las herramientas del conjunto de herramientas y el uso de la red de referencias de su organización podrían reforzar el trabajo que ya está realizando como voluntario.

- Al trabajar con una pareja en el fortalecimiento de su relación, se hace evidente que los diferentes hábitos y actitudes de gasto son fuente de conflictos.
- Una persona obtiene un empleo nuevo, y no entiende cómo funciona el depósito directo y si es buena idea para ella.
- A alguien con quien usted está trabajando le rebajaron sus horas en el trabajo. Él sabe que no tendrá suficiente dinero el mes siguiente para cubrir las cuentas y necesita una estrategia para priorizar las cuentas y pagarlas.
- Una persona acaba de recibir un reembolso de impuestos y le gustaría ahorrarlo para emergencias pero no tiene una cuenta bancaria.
- Una mujer que acaba de dejar una relación abusiva está preocupada porque su marido está haciendo compras en su nombre.
- Alguien con quien usted está trabajando es recién llegado a este país y desea comprar una vivienda en el futuro. No entiende cómo funcionan los puntajes de crédito y por qué son tan importantes.

¿Cómo debo sacar a relucir temas de dinero?

Utilice la herramienta de evaluación

Si usted está en contacto frecuente con alguien, una de las formas más fáciles de hablar de dinero es usar la herramienta *Mi panorama financiero* de la *Introducción Parte 2: Entender la situación*. Repasar esta serie de preguntas le dará una idea más clara de cuál es la situación en la que se encuentra la persona y de qué información podría ser la más útil. Recuerde que usted puede:

- Pedir a la persona que complete la evaluación ya sea en la reunión con usted o en su casa.
- Hacerle las preguntas durante una conversación.
- Pedir a la persona que conteste sólo algunas de las preguntas.

Saque el máximo provecho de los contactos de corta duración

Es excelente poder desarrollar la confianza y discutir los temas financieros con las personas que atiende a largo plazo, pero a veces no se tiene ese tiempo. Usted también puede trabajar en empoderar financieramente a las personas durante las reuniones de contacto de breve duración. Por ejemplo, si estamos a comienzos de año y usted está teniendo una breve reunión con alguien a quien acaba de conocer, podría decirle:

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?

Amplíe la conversación

En las siguientes secciones le ofrecemos sugerencias, herramientas, y consejos prácticos específicos para ampliar y mejorar las conversaciones sobre temas de dinero que ya está teniendo con las personas. Por ejemplo, si está trabajando con alguien para que consiga empleo y para desarrollar las habilidades de trabajo, puede conversar con él sobre el tema de los bancos y el ahorro cuando consiga un empleo para ayudarle a administrar eficazmente sus ingresos.

Usted

¡Felicitaciones por su nuevo empleo! Estoy feliz por usted. ¿Ya completó todo el papeleo? ¿Le dieron el formulario del depósito directo?

Javier

¡Gracias! Es estupendo volver a trabajar. Tener mis propios ingresos. Esta vez quiero manejar realmente bien mi dinero. He tenido que completar una buena cantidad de papeles, pero no tengo ni idea de qué es el formulario del depósito directo.

Usted

Es un formulario que usted puede llenar para que su nuevo empleador pueda depositarle su sueldo directamente en una cuenta de ahorros o de cheques que usted tenga en un banco o una cooperativa de crédito.

Javier

Pero es que yo no tengo ninguna cuenta de ahorros ni de cheques. Tuve una hace un tiempo, pero a cada rato me cobraban cargos por todo sin ninguna razón aparente, así que en mi último empleo llevaba mi cheque a un sitio que estaba en la misma calle y allí me lo cambiaban por efectivo.

Usted

Lamento mucho que haya tenido una experiencia tan mala. Los bancos y las cooperativas de crédito a veces pueden parecer muy difíciles de entender. Conozco un programa que puede ayudarle a abrir una cuenta en un banco o una cooperativa de crédito. Y, como veo que le preocupan los cargos adicionales, aquí tiene información de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor sobre cómo evitar que le cobren cargos extra por su cuenta. Si le interesa, podríamos ver juntos cómo funciona. Una cuenta sería un lugar más seguro para colocar su dinero. Incluso podría comenzar a ahorrar algo para las emergencias o para la educación de su hija. Recuerdo que me comentó lo inteligente que es.

Responda cuando las personas plantean el tema

De vez en cuando, una persona plantea un problema financiero directa o indirectamente. Este es un ejemplo de cómo podría ser una conversación en la que alguien menciona directamente el tema de un problema financiero. Aaliyah, con quien usted mantiene un contacto regular y enfocado, le dice en una de sus primeras reuniones:

Aaliyah

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...

Este es un ejemplo de cómo podría ser una conversación en la que alguien menciona indirectamente el tema de un problema financiero. Por ejemplo, durante una reunión usted le pregunta a Aaliyah como les va a 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?

Hablar de dificultades o problemas

Muchas personas tienen dificultades con el crédito u otros productos o servicios financieros, y algunas pueden sentir vergüenza o pena debido a su situación. Al conversar sobre estos problemas, en primer lugar muestre empatía. Luego trate de recomendar o explicar en términos claros cómo evitar una situación similar en el futuro. Aclare cómo conseguir ayuda del CFPB y otros organismos federales, estatales, o locales si la persona no puede resolver los problemas con el proveedor de servicios financieros.⁵

El CFPB ya ha manejado más de 700,000 quejas de consumidores acerca de una amplia gama de temas de productos y servicios financieros para el consumidor. A partir de estas quejas y la

⁵ También puede presentar una queja en nombre de la persona a quién está ayudando. Consulte el *Módulo 9: Protección de los derechos del consumidor* para obtener información sobre la presentación de una queja ante el CFPB y otras autoridades.

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

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

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

Usted puede presentar una queja por los siguientes medios:

En línea: consumerfinance.gov/complaint

Teléfono gratuito: (855) 411-CFPB (2372), 8:00 a.m.-8:00 p.m., Hora Estándar del Este, de lunes a viernes

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

Fax: (855) 237-2392

Correo postal:

Consumer Financial Protection Bureau

PO Box 4503, Iowa City, IA 52244

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

Herramienta 1:

Conversaciones principales sobre dinero

El conjunto de herramientas *Su Dinero, Sus Metas* abarca una amplia gama de temas. Estas “conversaciones principales sobre dinero” cubren algunos de los problemas financieros más importantes que pueden estar enfrentando las personas que usted atiende.

Conversaciones principales sobre dinero

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

Consulte el Módulo 1: Establecimiento de metas y planificación de compras importantes.

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

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

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

Consulte el Módulo 2: Ahorro para emergencias, facturas y metas. Utilice la **Herramienta 1: Plan de ahorro** para ayudar a una persona a elaborar un plan para ahorrar para sus metas, gastos previstos e imprevistos, y emergencias.

Pareciera que está teniendo problemas en tener el dinero para pagar ciertas cuentas. A veces eso se debe al hecho que el pago de sus ingresos no coincide con el tiempo cuando debe pagar sus cuentas. ¿Le gustaría consultar una herramienta que puede ayudarle a ver el dinero que entra y el que sale para tratar de sincronizarlos de una mejor manera?

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

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

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

Su historial de crédito no es sólo para determinar si usted obtendrá o no un préstamo. También puede influir sobre cuánto debe pagar en concepto de depósito para tener teléfono celular y servicios públicos, cuánto le cuesta su seguro e, incluso, si podrá obtener el trabajo que desea. Tengo algunas herramientas que usted puede usar si le interesa obtener su informe de crédito gratuito y revisarlo para asegurarse de que 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 ayudar a una persona a identificar errores en su informe de crédito.

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

Si alguien tiene una queja sobre un producto o servicio financiero (cuentas o servicios bancarios, tarjetas de crédito o tarjetas prepagadas, hipotecas, préstamos estudiantiles, préstamos o arrendamientos de vehículos, préstamos sobre el sueldo, préstamos de consumo, cobro de deudas, informes de crédito, transferencias de dinero, o monedas virtuales), consulte el **Módulo 9: Protección de su dinero** para obtener información sobre la presentación de una queja ante el CFPB. La **Herramienta 3** incluye instrucciones paso a paso para presentar una queja eficaz.

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.

INTRODUCCIÓN PARTE 4:

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

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

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

Influencias emocionales en las decisiones financieras

Cuando se habla de dinero, no se trata sólo de números. Se habla realmente de *lo que el dinero significa para las personas*. Las actitudes y las conductas en torno al dinero están envueltas en sentimientos relacionados con la seguridad, el fracaso, la familia, el amor, y la posición social. Es importante escuchar atentamente a las personas a las que está ayudando para tratar de

determinar sus reacciones emocionales con el dinero y el significado de las mismas. Ellas pueden integrar sus emociones y sentimientos en sus conversaciones acerca de sus finanzas.

En lugar de simplemente pedirle a una persona que le proporcione los números básicos, trate de hacer preguntas acerca de cómo se siente cuando conversan sobre sus finanzas. Usted podría tratar de hacer preguntas como:

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

Ayudar a las personas a hacerse conscientes de que las emociones y las experiencias pasadas influyen en las decisiones financieras puede ayudarles a entender qué es lo que impulsa algunas de sus prácticas financieras. También puede ayudarle a usted a entender mejor las fortalezas y desafíos particulares de las personas a las que ayuda.

Valores

Los valores esenciales son principios subyacentes según los cuales la gente prioriza la manera en que invierte su tiempo y dinero. Los valores determinan cómo decidimos lo que es más importante cuando las alternativas compiten por nuestro tiempo, energía, y—lo que es más importante—el dinero.

Entender los valores personales alrededor del dinero

Cada uno de nosotros tiene un conjunto particular de valores que determinan la manera en que priorizamos lo que hacemos con nuestro tiempo, energía y—lo que es más importante—el dinero. En un solo día, podemos tomar muchas decisiones acerca de “lo que es más importante:”

- El placer de comer fuera en un restaurante o los beneficios de la opción menos costosa de comer en casa.
- Pasar tiempo visitando a un pariente anciano o emplear ese tiempo para cuidar a los hijos de una vecina mientras ella tiene una entrevista de trabajo.

- Adquirir un regalo de Navidad caro para un sobrino o comprar un regalo menos costoso y ahorrar lo que sobre.
- Pagar las obligaciones financieras como la manutención infantil y los préstamos estudiantiles antes de gastar el dinero en “caprichos.”

Piense en los valores que impulsaron algunas de sus decisiones recientes. ¿Decidió usted entre sus obligaciones familiares y la inversión en su carrera profesional? ¿Decidió usted entre disfrutar hoy y prepararse para el mañana?

Los valores están muy arraigados

Al pedirles que examinen por qué se aferran a los valores que mantienen hoy día, muchas personas encuentran que esos valores están conectados con experiencias anteriores y formativas de sus vidas. La formación de nuestros valores puede ser tan profunda que a menudo es difícil averiguar de dónde provienen.

Su familia, las opiniones religiosas, el origen cultural, las experiencias de la infancia y de las etapas posteriores en la vida, y sus propias reflexiones personales sobre lo que es importante pueden contribuir al conjunto de valores que impulsan sus decisiones. Por ejemplo, en algunas culturas, se espera que los miembros de la familia se ayuden unos a otros financieramente hasta que todos salgan adelante. Tenga en cuenta estas historias:

- Los padres de Hernán trabajaron en varios empleos, economizaron mucho, y ahorraron durante su infancia para que él pudiera ser el primero de su familia en ingresar a una universidad. Presentemente, como padre adulto de dos hijos, Hernán normalmente prefiere que le paguen su tiempo de vacaciones. Él prefiere colocar ese dinero en los fondos para los estudios universitarios de sus hijos.
- El padre de Tina nunca fue a Europa. Hacia el final de su vida, decía que siempre lamentaba eso. Recientemente, cuando Tina ve la pegatina de Carpe Diem en el parabarroques de su carro todos los días, se pregunta si algún día ahorrará lo suficiente para viajar. Ella está comenzando a pensar que debería simplemente ir ya antes de que sea demasiado tarde.

¿Qué valores están implicados en cada decisión de las historias anteriores? ¿Cuáles de sus propios valores afectan lo que piensa de estas situaciones y sus pensamientos sobre lo que cada persona debería hacer?

Influencias culturales en las decisiones financieras

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

Las influencias culturales están fuertemente arraigadas en los valores. Piense en las maneras en que los valores estadounidenses comunes—tales como el individualismo, el sentido práctico, la honestidad, y el trabajo duro⁶—pueden influir en las decisiones financieras de las personas. Las empresas, los gobiernos, y los medios de comunicación también influyen en los valores en torno al dinero.

Las diferencias en los valores culturales pueden afectar el comportamiento financiero. Por ejemplo, la cultura occidental valora la individualidad y el bienestar personal, lo que significa que por lo general se considera apropiado que cada persona se mantenga a sí misma financieramente. En otras culturas, los miembros de la familia se apoyan unos a otros financieramente durante su vida. Si ahorran dinero, pueden ayudar al miembro de la familia que crea que lo necesita. Si alguien opta por gastar su ingreso adicional en sus familiares o en sus vecinos en lugar de ahorrarlo en un fondo de emergencia, esto no quiere decir que tenga malos hábitos financieros. Sencillamente, podría estar tomando decisiones financieras en un contexto cultural que es distinto del que usted tiene.

Es importante entender las influencias culturales sin juzgarlas. Cuando converse sobre metas y decisiones financieras con las personas, trate de entender sus valores e influencias culturales. Esto le permitirá ayudarlas a alcanzar sus verdaderas metas de una manera que les haga sentirse comprendidas y respetadas. Aunque podrían aceptar un plan financiero que tenga sentido racional y *saber* qué es lo que han aceptado hacer, a menudo esto no es suficiente para anular sus sentimientos o su contexto cultural en el momento de tomar las decisiones. Recuerde que

⁶ Kohl, L. Robert, *Values Americans Live By*, 1984. Vea http://www.claremontmckenna.edu/pages/faculty/alee/extra/American_values.html.

aun cuando sus prioridades puedan parecerle contraproducentes a usted, dentro de su propia cultura, pueden considerarse completamente apropiadas.

Conflictos en relación con la cultura y los valores

A veces, podrá encontrarse con personas que están atrapadas en medio de conflictos culturales en torno al dinero. Su cultura familiar puede valorar el ahorro y evitar las deudas. Pero su comunidad en general puede valorar las cosas materiales como los automóviles nuevos o la ropa cara, que podrían requerir asumir deudas para comprarlas. O la cultura en la que se criaron podría valorar el apoyo financiero a los padres a medida que envejecen, mientras que no se espera que sus compañeros de trabajo asuman esa misma responsabilidad.

En otras ocasiones, estos conflictos tienen lugar en el seno de la familia. Uno de los cónyuges puede tener influencias culturales o antecedentes familiares que le animan a ahorrar para la educación de sus hijos, mientras que el otro puede pensar que los hijos deben ser responsables de sus propios gastos educativos. Puede que uno de los padres desee ahorrar el reembolso de impuestos de la familia, mientras que el otro piense que ese dinero debe ir para cosas que la familia necesita o que simplemente desea tener en ese momento. Estos tipos de conflictos pueden llevar a decisiones emocionales que no parecen racionales al ser vistos superficialmente, pero que tienen perfecto sentido dados los antecedentes, los valores, y la cultura de cada persona.

En estas situaciones, en las que las personas pueden tener sus propias emociones conflictivas sobre el dinero, es importante recordar que usted tiene sus propias actitudes y sentimientos hacia el dinero, y que probablemente son diferentes a los de las personas con las que está trabajando. Asegúrese de no ofrecer consejos basados sólo en sus propias preferencias.

Haga preguntas para entender en que se basan las decisiones

Cuando converse sobre el comportamiento financiero de las personas, no acepte simplemente sus deseos expresados en su sentido literal. Tómese el tiempo para hacer preguntas que puedan ayudarle a descubrir sus actitudes, necesidades, metas, y obstáculos subyacentes. Haga preguntas como:

- "¿Quién maneja las finanzas en su familia?"
- "¿De qué manera su comunidad religiosa ve el dinero?"
- "¿Cómo manejó su familia las finanzas cuando usted estaba creciendo? ¿Hablaban abiertamente del dinero?"
- "¿Cómo ven sus amigos el dinero? ¿Cómo cree que esto puede influir en usted?"
- "¿Qué quiere que sus hijos aprendan sobre el dinero? ¿Qué cree que están aprendiendo de usted ahora?"

A menudo es difícil que las personas sean sinceras acerca del dinero, pero tomarse el tiempo para ayudarles a entender sus valores y actitudes acerca del dinero puede proporcionarles nuevas ideas a usted y a las personas que atiende. Estas ideas pueden permitirles hacer cambios duraderos y productivos que les ayuden a alcanzar sus metas.

Una vez que usted entienda los factores culturales que guían el comportamiento de las personas, podrá orientarlas hacia decisiones financieras que les ayuden a manejar sus obligaciones de manera eficaz y alinearse con sus verdaderos valores y deseos.

Esto podría significar que usted les ayude a encontrar una posición moderada. Por ejemplo, podría ayudarlas a averiguar cómo asumir responsabilidad de sus propias obligaciones financieras sin pedirles que abandonen su compromiso de ayudar a sus familiares.

Mantenga sus propios valores personales bajo control

Nuestros propios valores sobre el dinero y las cuestiones financieras pueden afectar la forma en que planteamos el empoderamiento financiero y nuestras interacciones con las personas a las que atendemos. Nuestros propios valores afectan lo que pensamos de las situaciones y nuestros pensamientos sobre el mejor curso de acción. A veces puede ser tentador “corregir las prioridades de alguien” o decirle lo que usted haría en su situación.

En última instancia, sin embargo, esta no es una buena estrategia. **La información, el asesoramiento, y otro tipo de apoyo solo surtirán efecto cuando estén alineados**

con los valores y las creencias personales profundamente arraigadas de la persona.

De hecho, imponer los valores de uno en los demás puede ser contraproducente:

- Las personas pueden sentirse juzgadas y dejar de hablar con usted acerca del dinero y las decisiones financieras.
- En ese caso, el voluntario y la persona a la que atiende pierden una oportunidad importante de comparar los valores y las actitudes hacia el dinero y de considerar la relación que éstos tienen con los resultados financieros.

Considere el uso de alguna combinación de las siguientes estrategias para mantener los valores bajo control:

Examine sus propios valores. Ser más consciente de los valores que usted tiene y entender sus experiencias puede ayudarle a darse cuenta de si éstos le están impidiendo brindar ayuda a alguien. Saber cuáles son sus valores y de dónde vinieron no significa que usted tiene que renunciar a esos valores. Solo significa que, mientras que usted esté actuando como una fuente de apoyo y de información, estará en mejores condiciones de tomar en cuenta el punto de vista de la otra persona cuando le ayude a considerar las decisiones financieras en su vida.

Haga preguntas de “implicación.” En lugar de decirle a alguien cuál es el "mejor" curso de acción, haga preguntas que le ayuden a identificar los riesgos y beneficios de cada opción:

- "Si sigue por este camino, ¿cuál será la ganancia a corto plazo o qué impacto tendrá a largo plazo?"
- "¿Le ayudará esta opción financiera a usted y a su familia a llegar a donde quieren ir? ¿Quién en su vida se verá afectado por este curso de acción y cómo?"

Después, pare y escuche. Deje que la persona le diga qué es lo importante para ella.

Ayude a las personas a examinar sus valores y la forma en que conducen sus decisiones financieras. Ayudar a alguien a entender lo que impulsa su comportamiento financiero es uno de los resultados más importantes que usted puede ayudarle a conseguir. La persona puede usar ese conocimiento nuevo para examinar las decisiones financieras de hoy en día y posiblemente reevaluar otros comportamientos. Usted puede ayudar a las personas a lograr esa nueva visión preguntando sobre las razones a favor y en contra de los diferentes

cursos de acción y pidiéndoles que digan por qué esas razones son importantes. Cuando identifique el que podría ser el valor esencial de la persona, dígaselo y haga preguntas de seguimiento que definan el valor:

- "Parece ser que es realmente importante para usted ser una fuente de respaldo para sus hermanos. ¿Está de acuerdo?"
- "¿Este ha sido siempre un valor esencial suyo? ¿Qué fue lo primero que le hizo pensar que esto era tan importante?"
- "¿Qué hace que ayudar a sus hermanos sea importante para usted?"

Mantener sus valores personales bajo control no significa que usted no deba ayudar a las personas a entender las consecuencias de sus decisiones. Trate de encontrar un equilibrio. Por un lado, es necesario que entienda las perspectivas y los valores de las personas. Por otro lado, los voluntarios que trabajan con personas a este nivel tienen la responsabilidad de asegurarse de que ellas entiendan las consecuencias de sus decisiones en la vida real y a largo plazo. Las decisiones tomadas hoy podrían limitar las opciones de mañana para cosas como ayudar a un miembro de la familia en necesidad, comenzar una empresa familiar, o ahorrar para metas personales como la compra de un automóvil o una casa.

Ayude a las personas a entender cómo los nuevos comportamientos se alinean con sus valores ya existentes. Una vez que las personas entiendan sus valores fundamentales y la forma en que influyen en sus decisiones financieras, ayúdeles a entender cómo un comportamiento financiero nuevo o diferente se ajusta a sus valores existentes. Ayudar a las personas a identificar la recompensa en función de su propio conjunto de valores les da una base más sólida a medida que tratan de cambiar su comportamiento. Es mucho más probable que las personas mantengan nuevos comportamientos que creen que serán beneficiosos cuando estos están en consonancia con sus valores, en vez de cuando tratan de cambiar simplemente porque "se supone" que así deben actuar.

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

MÓDULO 1:

Establecimiento de metas y planificación de compras importantes

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

Estas son preguntas importantes, pero a veces la gente duda en hacérselas porque siente que su vida está fuera de control y que no puede cambiar la dirección en la que va.

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

Una vez que sepa dónde se encuentra y adónde desea ir, puede empezar a moverse en la dirección que ha elegido.

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

Acontecimientos de la vida y compras importantes

La gente a menudo pospone el ahorrar para estas metas importantes, ya que consideran que no tienen suficiente dinero para ahorrar en ese momento o están ocupadas tratando de que les alcance el dinero. Las personas sienten que simplemente no pueden pensar o preocuparse acerca de ahorrar para metas, compras importantes, o incluso eventos de la vida en el futuro. Sin embargo, no pensar, planificar, o ahorrar para estas cosas en particular puede significar que no habrá dinero para cubrir los gastos relacionados con:

- El mudarse juntos con una pareja, el matrimonio, una separación, o la viudez
- El nacimiento de un hijo
- Celebraciones de carácter religioso relacionadas con los niños
- La quinceañera de su hija
- El bar mitzvah de su hijo
- La celebración de la graduación de la escuela secundaria de su hijo
- La capacitación o educación después de la escuela secundaria de sus hijos
- La compra de un automóvil
- La compra de una vivienda
- La capacitación o educación que le permitiría conseguir un trabajo diferente o una posición mejor pagada
- Empezar en un nuevo trabajo
- La compra de herramientas o equipos que necesita para su oficio o profesión
- Los gastos de boda de sus hijos
- Una incapacidad a corto o largo plazo
- Enfermedades
- La pérdida de un trabajo (cubrir la diferencia que los beneficios de desempleo no cubren)

- La celebración de un cumpleaños o un aniversario memorable
- El fallecimiento de un miembro de la familia
- La jubilación
- Sus propios gastos por defunción

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

Costos de los acontecimientos de la vida

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

- Gastos de desembolso personal para el parto de mujeres con cobertura de seguro: \$3,400¹
- Gastos de desembolso personal asociados al cáncer de seno: \$712/mes²
- Quinceañera de una hija: entre \$15,000 y \$20,000³
- El costo normal de los gastos por defunción: \$10,000⁴

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

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

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

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

Establecer metas SMART (INTELIGENTES)

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

Establecer metas le ayuda a:

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

Las metas SMART tienen cinco características importantes: Son **Singulares**, **Medibles**, **Alcanzables**, **Relevantes** y con **Término limitado**. Al establecer una nueva meta, piense en lo siguiente:

Singular	<p>Pregúntese: ¿Qué voy a lograr? ¿Quién se beneficiará de la meta? ¿Qué lograré específicamente? ¿Por qué es importante la meta? ¿Se relaciona esta meta con la cobertura de gastos de un acontecimiento de la vida esperado?</p> <p>Una meta singular y específica tiene muchas más posibilidades de ser cumplida que una general, ya que proporciona algo definido por alcanzar.</p>
Medible	<p>Pregúntese: ¿Cuánto? ¿Cuántos? ¿Cómo sabré cuando esté terminada?</p> <p>Usted debe ser capaz de monitorear su progreso hacia el logro de la meta.</p>
Alcanzable	<p>Pregúntese: ¿Es esta meta algo que realmente puedo alcanzar?</p> <p>Es posible que desee salir de una gran deuda de tarjeta de crédito mañana o ser millonario en un año, pero para la mayoría de nosotros, esos son objetivos totalmente imposibles. Eso no quiere decir que sus metas deben ser fáciles. Su meta puede ser ambiciosa para usted, pero no debe ser extrema o imposible.</p>

Relevante	<p>Pregúntese: ¿Esto es algo que de verdad quiero? ¿Es ahora el tiempo adecuado para hacerlo?</p> <p>Establezca metas que sean importantes para usted y que sean una prioridad en su vida.</p>
Con término limitado	<p>Pregúntese: ¿Cuándo alcanzaré esta meta?</p> <p>Las metas deben tener un marco de tiempo claramente definido, que contenga una fecha de conclusión o límite. Esto ayuda a asegurar que sean medibles y que se planifiquen las acciones para alcanzar la meta antes de la fecha prevista.</p>

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

Esperanzas, Deseos, o Sueños	Metas concretas
Quisiera poder pagar todas mis cuentas cada mes.	<p>Meta a corto plazo: Antes del final de mes, voy a revisar mi presupuesto para ver si hay maneras de reducir mis gastos.</p> <p>Meta a largo plazo: Me reuniré con el Programa de Acción Comunitario para ver si califico para los beneficios u oportunidades de capacitación laboral a finales de mes.</p>
De verdad quiero ahorrar dinero en caso de que suceda algo en el futuro y pierda mi empleo.	Ahorraré \$50 en los próximos ocho meses para comenzar a acumular un fondo de emergencia.
Quiero salir de la deuda de tarjeta de crédito.	Pagaré \$1,000 de mi deuda en los próximos 18 meses.
Me gustaría un lugar seguro y estable para criar a mis hijos.	<p>Meta a corto plazo: En los próximos seis meses, ahorraré \$800 para el primer mes de alquiler exigido para poder mudarme a un apartamento nuevo en junio.</p> <p>Meta a largo plazo: Ahorraré \$3,000 para la cuota inicial, solicitaré ayuda adicional con la cuota inicial, y compraré una casa en cuatro años.</p>
Me gustaría comprar un televisor nuevo.	Ahorraré \$400 y compraré un televisor nuevo en seis meses.

Esperanzas, Deseos, o Sueños	Metas concretas
Me gustaría ayudar a mi hijo para que vaya a la universidad.	<p>Meta a corto plazo: Voy a leerle a mi hijo todas las noches para mostrarle que la escuela y el aprendizaje son importantes.</p> <p>Meta a largo plazo: Ahorraré \$5,000 en un fondo para ayudar a pagar la matrícula de mi hijo en diez años.</p>

Diseño de un plan

Toda meta requiere dos cosas: compromiso y tiempo. Para alcanzar las metas, es posible que usted también necesite:

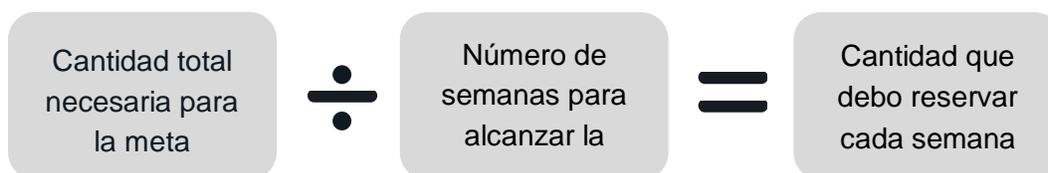
- Información
- Herramientas
- Ayuda de un profesional. Esto puede incluir orientación financiera: reunirse con regularidad con un asesor financiero que le ayude a identificar metas, diseñar un plan, y decidir qué pasos debe dar para alcanzar sus metas.
- Transporte
- Otros recursos
- Dinero
- Un plan de acción: pequeños pasos necesarios para alcanzar una meta

Convertir las metas en objetivos financieros

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

Para calcular **la cantidad que debe reservar cada semana** para alcanzar su meta, necesita dos tipos de información: la **cantidad total** que necesita para alcanzar su meta y el **número**

de semanas que tiene para alcanzar su meta. Luego puede unir estos dos datos en esta fórmula:



Cantidad total necesaria para la meta ÷ Número de semanas = Cantidad que debo reservar cada semana para alcanzar la meta

Este es un ejemplo: Es 1º de enero y usted acaba de establecer una nueva meta de ahorrar \$500 en un fondo de emergencia para cuando sus hijos comiencen la escuela a finales de agosto. Ya tiene el primer dato: la cantidad total necesaria para su meta es de \$500. Para obtener el segundo dato, el número estimado de semanas, solo cuente el número de meses, desde enero hasta agosto y multiplique por 4. El resultado en este caso es 32 (8 meses X 4 semanas).⁷

Puede introducir estos números en la fórmula:

\$500 ÷ 32 = \$ 15.65 (redondeando)

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

Si cree que no podrá reservar esa cantidad cada semana, puede prolongar el tiempo para alcanzar su meta. Es útil usar esta fórmula para averiguar si su meta es de verdad alcanzable en el plazo de tiempo que ha fijado.

Es posible que otras metas no requieran que reserve dinero cada semana. Puede que requieran que recopile más información, que obtenga ayuda de un profesional o un consejero financiero, que use una herramienta nueva, o que formule un plan de acción. Por ejemplo, su meta puede ser:

⁷ El objetivo de este cálculo es simplificar la planificación. Debido a que hay 35 semanas en 8 meses, fijar un plazo de 32 semanas puede ayudar a las personas a alcanzar su meta más rápido o permitirles atrasarse hasta tres semanas en el logro de su propósito y de todas maneras alcanzar su meta a tiempo.

Quiero pagar mis cuentas a tiempo cada mes a partir del 1° de agosto.

Suponiendo que la falta de dinero no es la razón principal de que no se estén pagando las cuentas a tiempo, estos son algunos pasos que usted podría dar para alcanzar esa meta:

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

¿Y se pueden modificar las metas?

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

Modifique sus metas cuando:

- La meta ha sido lograda
- La cantidad de ahorro semanal o mensual hacia el logro de la meta supera lo que tiene sentido para su familia
- Se han utilizado los ahorros de emergencia y es necesario reponerlos
- Sus circunstancias cambian debido a acontecimientos de la vida (si pierde un trabajo o consigue un nuevo trabajo, empieza a ganar más dinero, tiene otro hijo, tiene una emergencia de salud, etc.)
- Sus valores cambian y una meta ya no se siente como relevante

Para modificar alguna de sus metas, observe qué ha cambiado.

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

Si la cantidad de ahorro semanal o mensual para la meta supera lo que es posible para usted, pregúntese si puede modificar la cantidad de ahorro total o el plazo de tiempo para ahorrar. Si la meta puede esperar un poco, ajuste el plazo de tiempo para ahorrar. De esta manera reducirá la cantidad de dinero que debe ahorrar cada semana o mes. Si no puede ajustar el plazo de tiempo, puede reducir la cantidad de ahorro total, lo que también reducirá la cantidad de ahorro semanal o mensual.

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

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

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

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

Cuando sus circunstancias cambien debido a acontecimientos de la vida (como cuando se pierde un trabajo o consigue un trabajo nuevo, empieza a ganar más dinero, recibe una suma global de una devolución de impuestos o herencia, tiene otro hijo, tiene una emergencia de salud, etc.), haga un balance de su nueva situación y sus metas. Si tiene menos dinero para sus metas de ahorro, ajuste el período de tiempo o el ahorro total de sus metas para que sean manejables en su nueva situación. Por ejemplo, si recibe

un reembolso de impuestos, piense en dedicar parte de este monto al cumplimiento de una de sus metas. Esto puede ayudarle a alcanzar más rápidamente el total que necesita para una meta.

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

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 2: 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
- El precio del vehículo que está comprando

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.

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 2:

Ahorro para emergencias, facturas y metas

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

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

Ahorros de emergencia

Todo el mundo tiene gastos inesperados y emergencias; estos podrían ser un 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 usted ahorra por adelantado para hacer frente a gastos imprevistos y emergencias, puede manejarlos cuando se producen sin tener que dejar de pagar sus otras cuentas o pedir dinero prestado. Si tiene que dejar de pagar otras cuentas para pagar una situación de emergencia, a menudo paga cargos por pago tardío. Y si le cortan un servicio por falta de pago, como por ejemplo el agua u otros servicios públicos, tendrá que pagar un monto adicional para que se los reconecte.

Si pide prestado dinero para hacer frente a gastos inesperados, tendrá que pagar cargos y algunas veces intereses. Y además, probablemente tendrá que usar parte de sus ingresos futuros 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 u otros cargos que tendría que pagar si pidiera prestado el dinero que necesita.

¿Cuánto debe ahorrar? Comience con \$500 como meta.⁸ 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.

Otras razones para ahorrar

También es importante ahorrar para los gastos periódicos, es decir, aquellos que se presentan solo una vez o unas pocas veces al año, tales como el seguro de arrendatario, impuestos sobre la renta y el seguro del automóvil y los libros de texto y materiales escolares de los hijos. 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

⁸ A pesar de que el importe fijado como meta para un fondo de emergencia varía de una persona a otra en función de sus necesidades, se recomienda entre \$500 y \$1,000 como punto de partida. Vea <http://www.AmericaSaves.org>.

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.

Sin embargo, saber que es importante ahorrar y ahorrar en realidad son cosas muy distintas. Por eso es importante aprender *cómo ahorrar*.

¿Cómo comenzar?

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

- **Puede reducir el gasto en una o varias cosas.** Luego coloque ese dinero “no gastado” en los ahorros. La forma más fácil de conseguir un poco de dinero para ahorrar es reducir un gasto importante. Esto puede significar eliminar un servicio que está pagando, pero que no está usando muy a menudo, o reducir los servicios de televisión (de un servicio de cable exclusivo o "premium" a uno básico) o el servicio de telefonía (de servicio ilimitado de textos y llamadas a un plan prepago o limitado).

Si no tiene “gastos importantes” que pueda reducir, tal vez tenga que reducir un poco en varias categorías de gastos, como por ejemplo, limitar las comidas fuera de casa a una vez al mes y juntar diligencias para gastar menos gasolina.

- **Pero el gran reto es convertir en ahorros el dinero que ha ahorrado al reducir sus gastos.** Tome ese dinero que ahorró al no gastarlo y póngalo en un sobre o un tarro de ahorros en su casa, y luego en una cuenta de ahorros en un banco, cooperativa de crédito o una tarjeta de débito prepagada. Si no tiene un lugar donde apartarlo, será fácil que lo gaste en lugar de ahorrarlo.
- **También puede aumentar sus ingresos.** Esto puede significar tomar otro trabajo de medio tiempo o asegurarse de pagar sus impuestos y pedir el descuento tributario para el que califique. Por ejemplo, podría ahorrar parte de su reembolso de impuestos para emergencias o gastos inesperados, reservarlo para gastos anuales previsibles (como

el regreso a la escuela o las compras navideñas) o utilizarlo para pagar deudas, hacer frente a los arreglos de vehículo o ahorrarlo para cubrir gastos de mantenimiento del hogar. De nuevo, debe asegurarse de que parte de ese nuevo ingreso vaya al lugar donde haya decidido guardarlo.

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

Programar el ahorro automático

Si 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 tiene una cuenta bancaria y recibe su sueldo mediante depósito directo, puede hacer que una parte de sus ingresos se deposite automáticamente en una cuenta de ahorros cada vez que recibe su sueldo.** Si su cheque de pago semanal de \$245 es depositado directamente en su cuenta de cheques cada semana, usted puede hacer que le transfieran \$10 de forma automática a una cuenta de ahorros. Una vez que establezca este sistema, se puede olvidar de esos \$10. Al final del año, tendrá más de \$500 ahorrados.
- **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 prevé que va a necesitar gastar ese dinero pronto. También puede

Recibir 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. 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.

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.

Si su empleador le permite dividir su depósito directo, considere 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.

Algunas tarjetas de nómina tienen una característica de ahorro o de "monedero". Esta característica le permite apartar parte de su sueldo en la tarjeta para ahorrarlo. Pregunte a su empleador acerca de las características específicas de su tarjeta de nómina. Cuando lo haga, asegúrese de preguntarle sobre los cargos de la tarjeta para informarse de los cargos que le cobrarán antes de darse lugar.

Las personas que ahorran con éxito generalmente lo hacen a través de un sistema de ahorro para el logro de sus metas. Esto puede incluir el ahorro para la educación de sus hijos y para sus propios gastos de jubilación. Estas personas toman la decisión una sola vez, programan el sistema y luego ahorran dinero de cada sueldo sin tener que pensar en ello. Si su ingreso es fluctuante o por temporada, usted puede reducir temporalmente el monto destinado a sus ahorros que se transfiere automáticamente de su sueldo.

Consulte con su empleador para obtener más información sobre el depósito directo y otras opciones para ahorrar automáticamente parte de su sueldo. Esto puede ayudarle a estar preparado para afrontar gastos a largo plazo, así como para salir adelante en las semanas o meses en que sus ingresos se interrumpen o son menores de lo previsto debido a fluctuaciones de temporada en la disponibilidad del trabajo.

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

Plan de ahorro

Ya sea que usted tenga ingresos bajos o altos, la mayoría de las personas puede prever que gastarán aproximadamente \$2,000 al año en gastos inesperados o de emergencia.⁹ Sin embargo, hasta hace pocos años, la mayoría de los estadounidenses no disponían de suficiente dinero ahorrado para cubrir una emergencia de \$1,000.¹⁰ Estos gastos inesperados pueden incluir cuentas médicas no cubiertas por el seguro, arreglos de vehículos, reparaciones de vivienda o de electrodomésticos y cuentas que tiene que pagar aunque pierda su empleo.

Un plan de ahorro incluye:

Los motivos por los que está ahorrando. 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 asegurarse de que ha reservado suficiente dinero para los gastos de regreso a la escuela.

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

¿Cómo conseguir dinero para ahorrar? Estas son las estrategias específicas que utilizará para conseguir el dinero que quiere reservar para ahorrar. La mayoría de las personas se encuentran con que deben tomar decisiones sobre qué gasto (o gastos) reducir para poder ahorrar para pagar otra cosa. O deben buscar una forma para obtener más ingresos. Si tiene un sueldo fijo, otra estrategia es utilizar el depósito directo o transferir una cantidad fija a una cuenta de ahorros cada vez que recibe su sueldo. Si normalmente recibe un reembolso de impuestos, le podría convenir crear un plan para ahorrar parte de ese reembolso. El *Módulo 3, Herramienta 4: Aumento de sus ingresos a través de créditos fiscales* explica el Crédito Tributario por Ingresos de Trabajo (EITC) y el Crédito Tributario por Hijos y cómo pueden ayudarle a ahorrar para sus metas.

⁹ Brobeck, Stephen, *Understanding the Emergency Savings Needs of Low- and Moderate-Income Households: A Survey-Based Analysis of Impacts, Causes, and Remedies*, Consumer Federation of America, 2008.

¹⁰ Dicker, Jessica, *Most Americans can't afford \$1000 in emergency expenses*, CNN Money, 11 de agosto de 2011. Vea http://money.cnn.com/2011/08/10/pf/emergency_fund.

¿Dónde va a colocar esos ahorros? Hay que esforzarse mucho para ahorrar dinero. Y usted querrá asegurarse de que lo coloca en un lugar seguro y protegido. Una parte importante de su plan de ahorro es decidir dónde pondrá el dinero que ha ahorrado.

¿Cuáles son los beneficios de un plan de ahorro?

- Con cada sueldo y a medida que usted aumenta sus ahorros, su plan le ayuda a crear una red de seguridad personal y puede gozar de la tranquilidad de saber que tiene un poco de dinero apartado para hacer frente a los gastos inesperados o las emergencias.
- A medida que vea cómo se van sumando las pequeñas cantidades, estará avanzando hacia el logro de sus metas y casi siempre pagará menos de lo que pagaría si usara crédito o alquiler con opción a compra.
- Y ahorrará dinero al evitar cargos por cargo tardío, cargos de intereses y otros costos relacionados con el incumplimiento de pago de los gastos o con la obtención de préstamos. Cuando evita tomar préstamos, no tiene que comprometer ingresos futuros para pagar sus deudas.

He aquí un escenario modelo 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) ¹¹		Tasa porcentual anual (APR) de 21.99%	\$15 por cada \$100 prestados por 14 días. Esto significa 391% de tasa porcentual anual (APR). ¹²
Pago		Debe pagar por lo menos cierta cantidad cada mes. ¹³ (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). ¹⁴
Costo total y tiempo para pagar	\$0 de costo adicional. Su costo total es \$350.	Usted pagaría \$28.11 en intereses además del capital tomado en préstamo. Le tomará algo más de ocho meses ¹⁵ pagar la cantidad completa. Usted pagará \$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. ¹⁶

¹¹ Solo se proporcionan a modo de ejemplo. Los términos reales de las tarjetas de crédito y los préstamos de día de pago (préstamos sobre el sueldo o *payday loans*) 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 de día de pago con un plazo de dos semanas y una comisión de \$15 por cada \$100 prestados equivale a una tasa porcentual anual (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>.

¹² Algunos estados tienen leyes que limitan la cantidad de los préstamos y/o las tasas de interés de estos préstamos.

¹³ 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.

¹⁴ Estos plazos y cifras solo se proporciona a modo de ejemplo. Los costos y plazos reales de los préstamos de día de pago (préstamos sobre el sueldo o *payday loans*) 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.

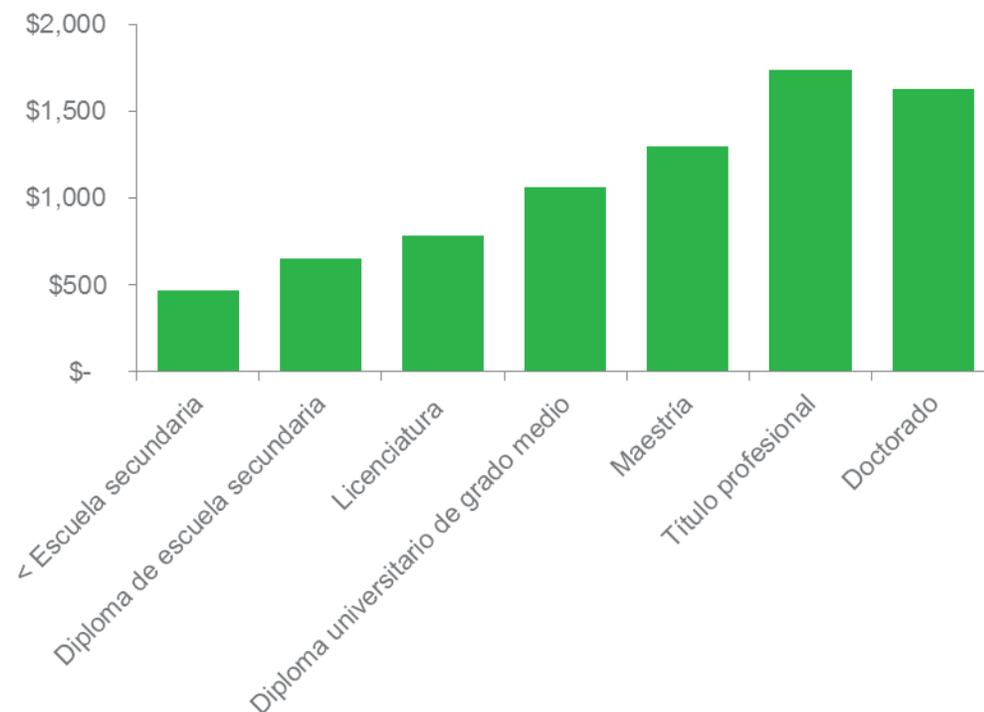
¹⁵ Para pagar la totalidad del saldo de esta tarjeta de crédito, la persona tendrá que hacer pagos de \$50 durante siete meses, y luego pagar un poco más de \$28 en el octavo mes.

¹⁶ Dos tercios de las personas que solicitan repetidamente préstamos de día de sueldo (préstamos sobre el sueldo o *payday loans*) sacan más de siete préstamos en un año. Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB), *Payday Loans and Deposit Advance Products*.

Ahorrar para la educación

Quienes tienen hijos pueden querer esforzarse para ofrecerles una vida mejor. Ahorrar para la educación o entrenamiento superior de los hijos puede ser una de sus metas financieras, ya que la ven como un camino hacia "una vida mejor". El entrenamiento y educación después de la graduación de la escuela secundaria (que incluye la realización de una prueba de Desarrollo de Educación General o GED) puede ser una inversión importante de tiempo y dinero. Es probable que lleve a salarios más altos en promedio, menos posibilidades de desempleo y más posibilidades de seguridad financiera.

FIGURE 1: GANANCIAS SEMANALES MEDIANAS, 2014



Fuente: Oficina de Estadísticas Laborales (Bureau of Labor Statistics), septiembre de 2015. Vea http://www.bls.gov/emp/ep_chart_001.htm.

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 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*:

- No cuesta nada abrir una cuenta.
- Usted no tiene que pagar ningún cargo por el mantenimiento de la cuenta.
- Puede contribuir cualquier monto que usted decida (\$5, \$20, \$200... el monto que mejor se ajuste a su presupuesto).
- Disfruta de las ventajas tributarias que tienen este tipo de inversiones.

Usted puede ordenar que las contribuciones se hagan automáticamente y, si cambia de empleo, usted conserva la cuenta. También puede retirar el dinero que tiene en la cuenta en cualquier momento sin pagar impuestos ni sanciones.

Es segura: no tendrá que preocuparse por su inversión. La inversión está respaldada por el Departamento del Tesoro de EE. UU. y no perderá su valor.

Usted puede abrir su cuenta gratis siguiendo estos tres simples pasos:

- Abra su 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.

Para obtener más información, visite <http://www.myRA.gov> o llame al 855-406-6972 para hablar con un representante de *myRA*.

Usted puede ahorrar aunque esté recibiendo beneficios públicos

Si está recibiendo beneficios públicos y desea comenzar a ahorrar para emergencias y metas, tal vez desee saber más sobre los límites de activos.

Conocer sus límites de activos puede ayudarle a evitar perder de forma inesperada sus beneficios cuando está 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 sus beneficios. Esto le ayudará a evitar perder sus beneficios de forma inesperada.

Activos

Los activos son las cosas que usted posee. 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 puede tener en activos antes de que sus beneficios se reduzcan o eliminen. Dado 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.

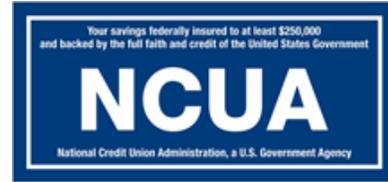
Un lugar seguro para sus ahorros

Reservar dinero para ahorrar puede ser difícil. Es importante que entienda los riesgos y los beneficios de cada uno de los lugares donde usted puede colocar el dinero hasta que quiera o necesite usarlo. Al considerar las opciones, tenga en cuenta los posibles costos de cada producto financiero. La *Herramienta 3: Encontrar un lugar seguro para los ahorros* puede ayudarle a identificar el lugar donde desea guardar sus ahorros.

Seguro federal para instituciones financieras

Dos organizaciones establecidas por el gobierno federal garantizan que el dinero que las personas depositan en los bancos o cooperativas de crédito esté allí cuando quieran retirarlo. La Corporación Federal de Seguro de Depósitos (FDIC, por sus siglas en inglés) asegura el dinero en los bancos. La Administración Nacional de Cooperativas de crédito (NCUA, por sus siglas en inglés) 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.



Su informe de historial bancario

Si usted 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 usted presenta una solicitud para abrir una cuenta en un banco o cooperativa de crédito, estas instituciones a menudo se ponen en contacto con compañías a menudo 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 una 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
- El motivo del 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 rechazan su solicitud de abrir una cuenta de cheques, usted 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 usted debe seguir si desea obtener una copia de su expediente de crédito. Asegúrese de solicitar la copia inmediatamente, ya que su derecho a obtener una copia gratis vence a los 60 días de la fecha en que le notificaron que su solicitud fue rechazada. Cuando reciba la copia de su informe, revísela para ver si la información que contiene es correcta. Un consejero de crédito o un asesor financiero podría ayudarle 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 pedir su propio informe de ChexSystem en línea en <http://www.consumerdebit.com>, llamar (800) 428-9623 para recibir más información o enviar una solicitud por escrito a:

Chex Systems, Inc.
7805 Hudson Road, Suite 100
Woodbury, MN 55125.

Usted puede solicitar la divulgación de su archivo anual de TeleCheck Services llamando al (800) 366-2425. Puede solicitar su informe de TeleCheck Services 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 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 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 1: Establecimiento de metas y planificación de compras importantes*.
- **Estrategias que puede utilizar para ahorrar dinero.** La hoja de cálculo anima a ser lo más específico posible. Vea el ejemplo en la hoja de cálculo para empezar.
- **¿Dónde va a 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 ahorro¹⁷

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
Por ejemplo: 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	Cuenta de ahorros en un banco o cooperativa de crédito. Por lo general exigen un depósito mínimo.

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 8: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: encuentre lo que le funcione*.

¹⁷ 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 que algunos de los beneficios son de carácter federal, y algunos beneficios provienen del estado.

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.

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 ^{18,19}	¿Tiene esto?	Límites de activos	Información de contacto y otra información
Programa de Nutrición Suplementaria, también llamado cupones para alimentos o vales de alimentación -²⁰ 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.²¹</p> <p>Los estados que utilizan elegibilidad categórica de base amplia no tienen límites de activos.²² 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.²³</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>

¹⁸ Esta información fue actualizada en agosto de 2015.

¹⁹ Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de EE. UU. Vea <http://www.fns.usda.gov/snap/eligibility>.

²⁰ 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.

²¹ 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>.

²² 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>.

²³ “*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 ^{18,19}	¿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 \$6,000.²⁴ 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.²⁵</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.²⁶</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>

²⁴ Nevada aumentó su límite a \$6,000 en 2014. Vea https://dwss.nv.gov/TANF/TANF_FAQ/.

²⁵ *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>.

²⁶ 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 ^{18,19}	¿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 ^{18,19}	¿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 familiar ²⁷		<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>

²⁷ 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 ^{18,19}	¿Tiene esto?	Límites de activos	Información de contacto y otra información
Programa Estatal de Seguro de Salud para los Hijos - SCHIP o CHIP		La mayoría de los estados no exige ninguna prueba de límite de activos; comuníquese con el administrador del estado para obtener más información.	Para obtener más información sobre su programa estatal CHIP, visite: http://www.medicaid.gov/medicaid-chip-program-information/by-state/by-state.html
Ayuda Adicional para Medicare Parte D (también conocida como Subsidio de Bajos Ingresos)		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. ²⁸	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/ .

²⁸ Vea <http://www.ssa.gov/medicare/prescriptionhelp/>.

Beneficio ^{18,19}	¿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). ²⁹ 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.

²⁹ 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:³⁰

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

³⁰ 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:³¹

- 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:³²

- **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.
- **Prueba de dependiente:** usted debe incluir al niño como dependiente en su declaración de impuestos federales.

³¹ Vea <http://www.irs.gov/Credits-&-Deductions/Individuals/Earned-Income-Tax-Credit/Qualifying-Child-Rules>.

³² Vea <http://www.irs.gov/uac/Ten-Facts-about-the-Child-Tax-Credit>.

- **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.

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

Ingresos

Los ingresos son el dinero que entra en su hogar. Usted utiliza los ingresos para pagar las cosas que necesita y desea. Proviene de los empleos de tiempo parcial o de tiempo completo, el trabajo independiente, los beneficios públicos en efectivo y las inversiones. Los regalos que se reciben de otras personas, los reintegros de impuestos y las herencias también pueden ser ingresos.

Los ingresos pueden ser **regulares**: esto significa que entran en su hogar conforme a una programación y en una cantidad con las que usted puede contar. O pueden ser **irregulares**: esto significa que no se puede predecir con exactitud cuándo los recibirá o la cantidad que usted recibirá. Estos altibajos pueden hacer que sea difícil estar seguro de que usted tendrá dinero para pagar sus cuentas y tener suficiente a mano para gastos como la alimentación y el transporte.

A veces los ingresos son **de temporada**: puede recibirlos solo algunos meses al año. Por ejemplo, si usted vive en un estado del norte y trabaja en la industria de la construcción, puede tener mucho trabajo de marzo a noviembre y no trabajar en absoluto de diciembre a febrero. Finalmente, los ingresos pueden presentarse **una sola vez**. Su reembolso de impuestos es un ejemplo de una fuente de ingresos que recibe una sola vez al año.

La administración de los ingresos puede ser muy difícil si son irregulares, de temporada o de una única vez, ya que usted no sabe cuánto dinero recibirá ni cuándo lo recibirá. Sin embargo, sus cuentas y gastos no dejan de acumularse. Aunque usted deje de recibir ingresos, de todas maneras tendrá que pagar el alquiler todos los meses.

También puede ser difícil usar ingresos irregulares, de temporada o de una sola vez para cubrir los gastos en los meses en que no reciba ingresos. Cuando usted tenga dinero, es posible que necesite o quiera gastarlo en lugar de reservarlo para las facturas y los gastos en otros meses.

Puede utilizar la *Herramienta 1: Localizador de ingresos* para determinar si sus ingresos son regulares, irregulares, de temporada o de una sola vez en un año. Este es el primer paso para planificar cómo puede administrar sus ingresos de otra manera 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 flujo de efectivo, que se explica en el *Módulo 10: Manejo del movimiento de dinero en efectivo*.

Si usted encuentra que su ingreso es menor de lo que necesita o desea, puede utilizar la *Herramienta 2: Estrategias para aumentar los ingresos y los recursos*.

Deducciones de su salario

Hay dos tipos de deducciones de su salario:

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

Las deducciones obligatorias son:

- Impuesto federal
- Seguro Social, que forma parte de FICA (Acción Federal de Contribuciones al Seguro). 6.2 % de su salario se retiene para la Seguridad Social y su empleador contribuye con otro 6.2 % en su nombre.³³
- Medicare, que también forma parte de FICA (Acción Federal de Contribuciones al Seguro). El 1.45 % de su sueldo se retiene para Medicare y su empleador contribuye con otro 1.45 % en su nombre

³³ Las contribuciones de FICA y Medicare están en vigencia desde agosto de 2015.

- 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

Embargos de salarios

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

Si usted no recuerda haber sido demandado por una deuda pendiente y no sabe por qué le están embargando sus salarios, pídale 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 límites adicionales que permiten a los

consumidores tener más ingresos. Para obtener más información sobre estas protecciones estatales, consulte a un abogado de su estado.

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 del importe equivalente al salario mínimo federal, fijado en \$7.25, multiplicado por 30 ($\$ 7.25 \times 30 = \$ 217,50$).³⁴

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

- El 25% de su ingreso disponible sería **\$75.00**
- La cantidad de los ingresos semanales de una persona por encima del importe equivalente al salario mínimo federal, fijado en \$7.25, multiplicado por 30 sería \$82.50.
 - Salario mínimo ($\$7.25$) \times 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:

- Impuestos federales, estatales y locales
- Contribuciones FICA

Sus 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.

³⁴ Tenga en cuenta que el salario mínimo federal está sujeto a cambios. Vea las actualizaciones en <http://www.dol.gov>.

Embargo de beneficios federales y de pagos de manutención

Por lo general, los pagos del Seguro Social, discapacidad, 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. Aún 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 usted enfrenta un embargo de sus ingresos o beneficios, considere consultar a un abogado. Esto puede ayudarle a entender sus responsabilidades y derechos legales y tomar medidas para proteger sus derechos si fuera necesario.

Dependiendo de sus ingresos o del lugar donde vive, usted podría tener derecho a recibir servicios legales gratuitos a través de una oficina de asistencia legal. Consulte el Directorio de Asistencia Legal en <http://lsc.gov/find-legal-aid>.

Los miembros de los servicios militares pueden obtener asistencia legal a través de la oficina de su Abogacía General (JAG). Puede buscar la oficina local de su JAG en <http://legalassistance.law.af.mil/content/locator.php>.

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

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

Beneficios

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

Solo se puede obtener beneficios si se solicitan y se cumple con los requisitos para recibirlos. Para la mayoría de los programas de beneficios, la elegibilidad se basa en:

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

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

Los beneficios son importantes recursos financieros que cubren los gastos de subsistencia. Es por eso que es importante realizar un seguimiento de los beneficios de la misma manera que usted lleva un registro de sus ingresos. Tener beneficios también puede liberar efectivo para pagar otros gastos de manutención que no estén cubiertos en general por los beneficios, tales como:

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

En algunos estados, la gente puede recibir sus beneficios de desempleo y otros beneficios del gobierno mediante una tarjeta de prepago.³⁵ 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.

³⁵ Algunos estados también pagan el beneficio de manutención infantil a través de tarjeta de prepago.

Si se pierde o le roban su tarjeta de beneficios, asegúrese de llamar al nombre que figura en su estado de cuenta o utilice un formulario en línea para denunciar inmediatamente el extravío o robo. Si no puede encontrar un estado de cuenta, llame a la agencia que le proporciona el beneficio. El teléfono al que debe llamar depende de la agencia emisora de la tarjeta. 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 proporciona la cuenta de la tarjeta. Asegúrese de leer con atención el contrato del tarjetahabiente para entender cuáles son las maneras más baratas de acceder a sus beneficios.

Recepción de ingresos y beneficios

Hay diferentes maneras de recibir los ingresos y beneficios. En ocasiones, usted puede decidir cómo quiere recibirlos, pero en otras, no puede. Por ejemplo, algunos de los beneficios públicos debe recibirlos mediante una transferencia electrónica, en cuyo caso los beneficios se depositan directamente a una tarjeta o cuenta bancaria. Puede ser que algunos empleadores sólo paguen mediante un cheque de pago tradicional. En otras situaciones, usted puede escoger cómo desea recibirlos.

Usted puede recibir sus ingresos o beneficios de una o más de las siguientes maneras:

- Efectivo
- Cheque de papel
- 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)

¿Por qué esto es importante? Cada forma de recibir los ingresos tiene sus ventajas y desventajas. Algunas de estas ventajas y desventajas pueden hacer que le sea más fácil o más difícil administrar sus ingresos. Para comprender mejor las ventajas y desventajas de cada método, utilice la *Herramienta 3: Conozca sus opciones: Maneras de recibir los ingresos y beneficios*.

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*.

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 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	<i>Regular</i>	<i>Irregular</i>	<i>De temporada</i>	<i>De única vez</i>
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: encuentre lo que le funcione*.

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 (préstamo sobre el sueldo o <i>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.³⁶</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 ente 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>

³⁶ 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. ³⁷	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.

³⁷ 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.	
	Reclamar créditos tributarios si califica para recibirlos.	

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
	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

Para mantener una buena situación financiera, hay que gastar menos de lo que se gana. Esta regla general tal vez funcione en el caso de muchas personas, pero no es muy útil cuando uno no está en condiciones de pagar todas sus cuentas y gastos para vivir. Para otros, puede ser todo un desafío encontrar un equilibrio entre sus prioridades personales y sus expectativas culturales. Y si su trabajo es de temporada o irregular, es posible que usted pueda cubrir todo cuando está trabajando, pero que tenga dificultades para cubrir sus gastos durante los meses o semanas que no trabaja.

¿A dónde se va el dinero?

Independientemente de cuál sea su situación, podría serle útil, incluso podría darle empoderamiento, distinguir entre sus necesidades, sus obligaciones y sus deseos. Esto puede ayudarle a establecer prioridades y ver con más claridad qué cosas puede cambiar si decide que sus gastos no corresponden a sus prioridades. **Las necesidades son las cosas que usted debe tener para vivir.** Estas incluyen la vivienda y los servicios públicos, la comida, la ropa y el transporte. La dificultad con

Necesidades, deseos y obligaciones

Las necesidades, los deseos y las obligaciones son todas ellas cosas en las que usted gasta dinero. Pero, ¿qué diferencia hay entre necesidades, deseos y obligaciones? Las necesidades son algo que usted debe tener para vivir. Los deseos son las cosas de las cuales usted puede prescindir para sobrevivir. Las obligaciones son deudas que usted tiene porque tomó dinero prestado (como un préstamo para adquirir un auto o una hipoteca) y los pagos que le han ordenado hacer (como la manutención de un hijo).

las necesidades es que pueden satisfacerse con una amplia variedad de opciones. Puede ser un reto de decidir qué puede costearse, que puede mantener y a lo que está dispuesto a pagar.

Las obligaciones son las deudas que usted tiene y los pagos que le han ordenado hacer, como la manutención de un hijo, la manutención conyugal y otras sentencias.

Los deseos son las cosas de las cuales usted puede prescindir para sobrevivir. Por ejemplo, mientras que un vehículo fiable para llegar al trabajo es una necesidad, un automóvil nuevo con funciones de alto valor es a la vez una necesidad y un deseo.

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

El empoderamiento financiero tiene que ver con entender sus opciones y tomar decisiones que funcionen para usted. Distinguir las necesidades, las obligaciones y los deseos le confiere poder para establecer prioridades y reducir gastos en las cosas que usted decida que son opcionales.

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

Si está tratando de arreglárselas para vivir o de conseguir dinero para ahorrar, puede que también quiera reducir el dinero y los recursos financieros que está destinando al pago de facturas y gastos de manutención. Cuando este sea el caso, la clave es identificar cuáles son las facturas y los gastos que se pueden reducir. Para obtener ideas específicas para hacer recortes en los usos del dinero y los recursos financieros, utilice la *Herramienta 4: Estrategias para reducir los gastos*.

Planificación y pago de facturas

Muchas personas tienen obligaciones recurrentes, como alquiler, servicios públicos, pagos de automóvil, pagos de manutención infantil y pagos de seguros. La mayoría de estas obligaciones tienen una fecha de vencimiento fija, y si se retrasa en el pago, incluso en apenas unos pocos

días, probablemente pagará un cargo adicional y se arriesgará a tener anotaciones negativas en su historial de crédito.

Usted puede evitar cargos por pagos atrasados y otras consecuencias de los retrasos e impagos. Para ello:

- Haga una lista de sus facturas regulares
- Elabore un calendario de pago de cuentas en el que pueda ver cuándo se vencen los pagos

La *Herramienta 2: Calendario de cuentas* puede ayudarle a visualizar qué tiene que pagar y cuándo debe hacerlo.

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

Otro aspecto del pago de facturas es el método que usted usa para pagarlas. En general, usted puede pagar sus facturas usando:

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

La *Herramienta 3: Elegir maneras de pagar las facturas*, está diseñada para ayudarle a elegir un método de pago de facturas que le funcione. Por ejemplo, si prefiere pagar sus facturas en persona usando dinero en efectivo, tendrá que ir a un lugar donde pueda hacerlo, lo que le costará tiempo y dinero para la gasolina. Si usa como método el pago automático de facturas con su cuenta de cheques, ahorrará tiempo, pero tendrá que asegurarse de que tiene suficientes fondos en la cuenta para cubrir el pago automático. En caso contrario, podría tener que pagar un cargo por sobregiro.

Al considerar las ventajas y desventajas de cada método de pago de facturas, usted se empodera 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 su capacidad para acceder a un crédito.

Gastos imprevistos

La administración de los gastos periódicos y también imprevistos puede darle tensión y al mismo tiempo presionar su presupuesto. Estos son algunos **ejemplos de gastos imprevistos**:

- Costo de una salida escolar para uno de sus hijos
- Herramientas de trabajo cuya necesidad no había previsto
- 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 ocasionales a menudo son predecibles, pero pueden ser difíciles de manejar si 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 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

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

Incluso después de que haya hecho un seguimiento de sus gastos y haya encontrado algunas maneras de reducirlos para hacer que el dinero alcance, es posible que se quede sin el mismo para pagar sus cuentas. Esto es aún más probable que suceda si tiene períodos en los que no recibe ningún ingreso porque se encuentra temporalmente sin trabajo o trabaja menos horas de lo de costumbre.

Usted es responsable del pago de todas sus obligaciones a tiempo. Pero cuando realmente no tiene suficiente dinero para cubrir sus obligaciones y gastos básicos, puede que tenga que hacer un plan a corto plazo para que el dinero le alcance hasta el fin de mes.

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

Parte del propósito que tiene hacer este plan a corto o largo plazo es ayudarle a identificar los riesgos que conlleva dejar de pagar ciertas cuentas. Esto puede ayudarle a priorizar sus gastos si usted sencillamente no puede pagarlo todo, en función de los riesgos que haya identificado.

Acción	Algunas de las posibles consecuencias
Pagar el alquiler cinco días después de la fecha de vencimiento	<p>Pagar la multa por retraso como se indica en el contrato de arrendamiento.</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>

Acción	Algunas de las posibles consecuencias
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 hacer el pago de la cuenta de electricidad	<p>Pagar el cargo por retraso.</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>Posiblemente tener anotaciones negativas en sus informes de crédito y arriesgarse a un descenso en sus puntajes 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>
No hacer un pago de tarjeta de crédito	<p>Pagar el cargo por retraso como se indica en el contrato de 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>

Si usted determina que no puede pagar todas sus cuentas a tiempo, trate de llamar a sus acreedores para hacer arreglos a corto plazo.

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, haga un plan a corto plazo. Utilice la *Herramienta 5: Cuando el efectivo no alcanza: priorizar las facturas y planificar el gasto*, para hacer un plan. Esta herramienta está diseñada para ayudarle a proteger en primer lugar los gastos asociados a la obtención de un ingreso. Si usted no paga estos costos, puede poner en peligro su capacidad de ganar el dinero que necesita para pagar sus cuentas.

Cuando los acreedores llaman

No ignore las cuentas que no puede pagar. Si no puede hacer un pago, llame y explique que usted no podrá hacer el pago y la razón por la que no podrá hacerlo. Puede ser recomendable que consulte a un consejero certificado en materia de deuda, crédito o vivienda para solicitar ayuda especializada en la formulación de un plan para pagar sus deudas y pagar sus gastos y facturas mensuales.

El *Módulo 6: Manejo de deudas* describe sus derechos en relación con el cobro de deudas e incluye consejos para responder a los cobradores de deudas. Para obtener más información sobre lo que los cobradores de deudas pueden y no pueden hacer, visite la sección Pregunte al CFPB (*Ask CFPB*) en <http://www.consumerfinance.gov/askCFPB>.

Si un acreedor (por ejemplo, una compañía de tarjeta de crédito o un proveedor de atención médica) amenaza con presentar una demanda en su contra, responda a cualquier documento judicial que reciba. Si usted no responde para nada, el tribunal normalmente dará por sentado que usted está de acuerdo con todo lo que el acreedor expone y emitirá una sentencia en contra de usted sobre el pago del dinero. Si usted no puede presentarse en el tribunal en la fecha programada, pida al tribunal que fije otra fecha para la audiencia. También debe tratar de buscar un abogado que pueda ayudarle o representarle en la audiencia.

Dependiendo de sus ingresos o del lugar donde vive, usted podría tener derecho a recibir servicios legales gratuitos a través de una oficina de asistencia legal. Puede encontrar la información de contacto de una oficina de ayuda legal en su estado en <http://lsc.gov/find-legal-aid>.

Los miembros de los servicios militares pueden obtener asistencia legal a través la oficina de su Abogacía General (JAG). Busque la oficina local de su JAG en <http://legalassistance.law.af.mil/content/locator.php>.

Los consumidores de edad avanzada también pueden comunicarse con el Centro de Defensa de los Derechos de las Personas Mayores (Center for Elder Rights Advocacy) llamando al (866)949-2372.

Sus derechos en el cobro de deudas

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

- Llamar repetida o continuamente con la intención de molestarlos, maltratarlos o acosarlos a usted o a cualquier otra persona que atienda el teléfono.
- Usar lenguaje obsceno o vulgar.
- Amenazar con usar la violencia física o dañar la reputación de alguna persona o una propiedad.
- Publicar listas con los nombres de las personas que se niegan a pagar sus deudas. (Es legal suministrar información correcta a una compañía de informes de crédito).
- Llamarle sin informarle quién es
- Los cobradores de deudas no pueden mentirle ni darle información falsa. Por ejemplo, es ilegal que falsifiquen la cantidad debida, se presenten falsamente como abogados, le amenacen falsamente con que pueden hacer que le arresten o con hacer cosas que el cobrador de deudas no tiene ninguna intención de hacer.

Es una buena idea de mantener un archivo de todos los documentos o cartas que un cobrador de deudas le envíe, así como copias de todo lo que usted le envíe al cobrador de deudas. Registre las fechas y las horas de sus conversaciones y tome notas sobre lo que hablaron. Estos registros pueden ayudarle si usted tiene un conflicto con un cobrador, se reúne con un abogado o se presenta ante un tribunal.

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 una deuda de otro tipo. Para presentar una queja, visite <http://www.consumerfinance.gov/complaint#debt-collection> o llame al 855-411-CFPB (2372).

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 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	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 8: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: encuentre lo que le funcione*.

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 8: 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	Fácil de entender. Cuando paga en efectivo directamente a la compañía, a menudo no hay costos adicionales. Comprar o utilizar un producto especial como un giro postal o tarjetas de prepago puede costarle dinero.	Puede ser un inconveniente, ya que esto requiere el pago de las facturas en persona. Los servicios de pago de facturas pueden cobrarle cargos por los pagos en efectivo. Puede ser difícil de probar el pago a menos que tenga un recibo. Se deben considerar los gastos de transporte a las empresas a las que se hacen los pagos. Pueden robarle el efectivo cuando va en camino a pagar sus facturas.

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".³⁸</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:		

³⁸ 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

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

Es por eso que los presupuestos mensuales a veces no funcionan de una semana para otra. Si el tiempo de sus ingresos no coincide con el momento en que debe pagar sus gastos y usted no lo ha previsto, el dinero no le alcanzará. Aunque usted no crea que tenga un "flujo de efectivo", probablemente tiene algunos recursos o ingresos y facturas. Eso significa que tiene un "flujo de efectivo".

Un presupuesto de flujo de efectivo *proyecta* la cantidad de ingresos que espera recibir, cuánto prevé que recibirá y gastará mensualmente y en qué momento.

Un presupuesto de flujo de efectivo es diferente de un presupuesto normal, ya que incluye no solo la cantidad de cada partida presupuestaria o cuentas a pagar, sino también el momento de sus ingresos y gastos. El presupuesto de flujo de efectivo desglosa su presupuesto mensual semana por semana, representando para cuándo se espera recibir el dinero y otros recursos financieros (ingresos) y cuándo se deben utilizar en necesidades, deseos y obligaciones.

Seguimiento de su dinero y sus gastos

Algunos bancos y cooperativas de crédito ofrecen herramientas de gestión financiera en línea que le ayudan a hacer seguimiento a sus ingresos, su presupuesto y su movimiento de fondo. Si usted tiene una cuenta en un banco o cooperativa de crédito, compruebe en línea o llame a su institución financiera para saber si tiene a su disposición estas herramientas.

Asegúrese de que el sitio web sea seguro antes de ingresar información personal o bancaria.

Un presupuesto de flujo de efectivo puede ayudarle a identificar dónde se está quedando sin dinero en el mes. Puede ayudarle a asegurarse de que tiene los recursos financieros a su disposición para cubrir los gastos más importantes (para que así no se quede corto para cubrir el alquiler, por ejemplo). El presupuesto de flujo de efectivo puede ayudarle a identificar áreas en las que podría recortar o posponer gastos.

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

Elaboración de un presupuesto de flujo de efectivo

Hacer un presupuesto de flujo de efectivo incluye tres pasos:

- **Llevar un registro de todo el dinero que gana y gasta en una semana, dos semanas o un mes.** Para esto, puede utilizar el rastreador de ingresos y recursos financieros del Módulo 3 y el rastreador de gastos del Módulo 4.
- **Analizar sus gastos.** Para esto, puede utilizar el rastreador de gastos del *Módulo 4: Pago de cuentas y otros gastos*.
- **Usar esta información para crear un presupuesto de flujo de efectivo.** Utilizará la *Herramienta 1: Presupuesto de flujo de efectivo* para completar este paso o la *Herramienta 2: Calendario de flujo de efectivo*. El presupuesto de flujo de efectivo 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 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 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

Sume 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

Sume 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 calientes³⁹

³⁹ 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 1: Establecimiento de metas y planificación de compras importantes*, *Módulo 2: Ahorro para emergencias, facturas y metas*, *Módulo 3: Seguimiento y manejo de ingresos y beneficios*, *Módulo 4: Pago de cuentas y otros gastos*, y *Módulo 6: Manejo de deudas*.

Esta herramienta 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.	<i>Puede verificar cada uno de sus tres informes de crédito en forma gratuita una vez al año en https://www.annualcreditreport.com. Algunos estados tienen leyes que permiten obtener un informe de crédito adicional de cada agencia de informes de crédito.</i>	
	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.	<i>Vea si califica para programas de alimentación de la comunidad, guardarropa, programas de cupones de transporte, subsidios de cuidado de niños, etc.</i>	
	Otra:		

Incremento 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

¿Qué es deuda?

Una deuda es dinero que usted ha tomado prestado de una persona o una empresa. Cuando usted le debe dinero a alguien, tiene un pasivo.

Cuando usted debe dinero, tiene que devolverlo, a veces en pagos programados. A menudo utilizará dinero de sus ingresos futuros para hacer esos pagos.

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

Una deuda es diferente del crédito. El crédito es la capacidad para pedir dinero prestado. La deuda resulta del uso del crédito.

Usted puede tener crédito sin tener deudas. Por ejemplo, usted puede tener una tarjeta de crédito, pero no tener saldo pendiente en ella, porque pagó la totalidad del saldo y no ha hecho nuevas compras con ella.

Deuda de préstamos educativos

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

¿Deuda buena o deuda mala?

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

Pero no siempre es así de simple. Por ejemplo, los préstamos para continuar su educación pueden ser un buen uso de la deuda, ya que obtener una certificación o un título puede conducir a un trabajo mejor remunerado y mayor seguridad laboral. Pero si se toma la deuda y no se obtiene el certificado o título, esta deuda para estudios lo hará retroceder en vez de ayudarle a alcanzar sus metas.

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

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

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

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

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

Por lo tanto, ningún tipo de deuda es "buena" o "mala". Por eso es importante entender primero su meta o su necesidad. Entonces usted puede averiguar y comparar opciones para el crédito que necesita, sobre todo para compras importantes como un vehículo o una vivienda, antes de tomar una decisión final sobre su compra.

Deuda garantizada y no garantizada

Otra manera de entender la deuda es si es con garantía o sin garantía.

La **deuda con garantía** es la deuda que tiene un activo vinculado a ella. Cuando la deuda tiene garantía, un prestamista puede cobrar ese activo, si usted no paga. Estos son ejemplos de deudas con garantía:

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

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

- La deuda de tarjeta de crédito de una tarjeta no garantizada
- Deuda de tarjetas de cargo de almacenes por departamentos
- Préstamos sobre la firma

- Deuda médica
- Deuda de préstamos educativos

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, vea la *Herramienta 4: Deuda de préstamos educativos*.

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

¿Cuánta deuda es demasiada deuda?

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

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

- Alquiler
- Ahorros
- Impuestos

El alquiler con opción de compra en comparación con los planes de pago

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

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

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

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

Relación deudas-ingresos

La relación deudas-ingresos es un cálculo simple:

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

El resultado es un porcentaje que indica la cantidad de sus ingresos que dedica al pago de su deuda. Por ejemplo, si usted tiene una relación deudas-ingresos del 36%, tiene 64 centavos de cada dólar que gana para pagar todo lo demás, incluidos todos sus gastos básicos y los impuestos.

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 se vencen cuando usted recibe su próximo cheque de pago. Debe dar al prestamista acceso a su cuenta de cheques o extenderle con anticipación un cheque por la totalidad del saldo para que el prestamista tenga la opción de depositarlo en la fecha de vencimiento del préstamo.

Otras características de estos préstamos pueden variar. Por ejemplo, los préstamos de día de pago a menudo están estructurados para ser pagados en un pago único; sin embargo, los pagos de interés solamente – es decir, las "renovaciones" o los "refinanciamientos" – no son infrecuentes. 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 maneras en que los prestamistas podrían darle los fondos del préstamo son mediante la entrega de efectivo o un cheque, la carga de los fondos en una tarjeta prepagada o el depósito del dinero en su cuenta de cheques por medios electrónicos.

El costo del préstamo (cargo de financiamiento) puede variar entre \$10 y \$30 por cada \$100 prestados. Un préstamo típico de día de pago con un plazo de dos semanas y una comisión de \$15 por cada \$100 equivale a una tasa porcentual anual (APR) de 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 afectar la cantidad que puede tomar en préstamo y los cargos que se le cobren. 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 Militares (*Military Lending Act*) para los miembros de los servicios militares en servicio activo y sus dependientes que usen ciertos préstamos de día de pago y otros productos de crédito de pequeñas cantidades.

¿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:

El prestatario acude a la oficina de un prestamista que ofrece préstamos de día de pago y llena una solicitud (por lo general no se realiza ninguna revisión de crédito ni se toma en cuenta su capacidad para pagar el préstamo; lo único que necesita tener el prestatario es una cuenta de depósito personal para poder hacer cheques con fecha futura). Los préstamos también se pueden tramitar en línea.



El prestatario obtiene el préstamo (el préstamo promedio es de \$350) y paga \$10-\$30 por cada \$100 prestados (\$15 por cada \$100 prestados es el cargo promedio).



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



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



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

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

El pago se deberá hacer la próxima vez que el depósito directo se efectúe en la cuenta. El banco toma 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 usted 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 *Payday Lending in America*⁴⁰ de The Pew Charitable Trusts concluyó que el 69% de los prestatarios que piden este tipo de préstamo por primera vez utilizan el préstamo para pagar cuentas regulares, mientras que solo el 16% los utiliza para emergencias tales como una reparación del automóvil.

- Los prestatarios pueden pagar el préstamo.

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 CFPB⁴¹ determinó que los prestatarios de préstamos sobre el sueldo están

⁴⁰ The Pew Charitable Trusts State and Consumer Initiatives. *Payday Lending in America*. Octubre de 2013. <http://www.pewstates.org/research/featured-collections/payday-lending-in-america-85899405692>.

⁴¹ Oficina para la Protección Financiera del Consumidor. *Consumer Financial Protection Bureau Study Finds Debt Trap Concerns with Payday and Deposit Advance Loans*. Abril de 2013. http://files.consumerfinance.gov/f/201304_cfpb_payday-factsheet.pdf.

en deuda durante una mediana de 199 días (casi siete meses) del año y pagan un promedio de \$458 en cargos (sin incluir el capital). The Pew Charitable Trust⁴² 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.

Evitar las trampas de la deuda

Si 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 la deuda.

Una trampa de la 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. Ellos:

- Son préstamos pequeños: por lo general, menos de \$500.

⁴² The Pew Charitable Trusts State and Consumer Initiatives. *Payday Lending in America*. Octubre de 2013. <http://www.pewstates.org/research/featured-collections/payday-lending-in-america-85899405692>.

- 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 debitar de la cuenta de depósito del prestatario.

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

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) ⁴³		Tasa porcentual anual (APR) de 21.99%	\$15 por cada \$100 prestados por 14 días. Esto significa 391% de tasa porcentual anual (APR). ⁴⁴
Pago		Debe pagar por lo menos cierta cantidad cada mes. ⁴⁵ (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). ⁴⁶
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 ⁴⁷ 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. ⁴⁸

⁴³ 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>.

⁴⁴ 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.

⁴⁵ 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.

⁴⁶ Estos plazos y cifras solo se proporcionan a modo de ejemplo. Los costos y plazos reales de los préstamos sobre el sueldo o sin garantía material varían. Vea Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB), *Payday Loans and Deposit Advance Products: A White Paper of Initial Data Findings*, 24 de abril de 2013. Vea http://files.consumerfinance.gov/f/201304_cfpb_payday-dap-whitepaper.pdf.

⁴⁷ 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.

⁴⁸ 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*.

Alternativas para el crédito de alto costo

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

Si a usted no le alcanza el dinero, considere otras alternativas, tales como:

- Usar sus propios ahorros para emergencias.
- Usar alternativas de préstamos de menor costo a corto plazo de una cooperativa de crédito o un banco.
- Tomar dinero prestado de un amigo o familiar.
- Usar una tarjeta de crédito; a pesar de que aumentará su pago mensual de la tarjeta, esto puede resultar más barato en el largo plazo.
- Negociar más tiempo para pagar si el préstamo es por una factura que debe pagar.
- Ofrecer un trueque para cubrir parte o la totalidad del costo del artículo o servicio por el que va a pedir un préstamo.
- Determinar si el artículo o la circunstancia que lo lleva a pedir un préstamo es una necesidad, una obligación o un deseo. Si se trata de un deseo, considere si es posible gastar menos dinero por ello, no comprarlo o esperar a que tenga el dinero para comprarlo.

Tratar con un cobrador

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

Los cobradores utilizan técnicas convincentes para conseguir que usted pague su deuda. Antes de enviar dinero, debe confirmar que en realidad tiene esa deuda. También debe confirmar que 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 de que la debe y no la ha pagado antes.

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

Si no está seguro de que la deuda sea suya o de que el cobrador tenga la autoridad para cobrarla, puede pedir a la agencia de cobro de deudas que verifique la deuda. Puede hacerlo enviando una carta en el plazo de 30 días después de que el cobrador le proporcione cierta información sobre la deuda. Esa información incluye el nombre del acreedor, el monto adeudado y las declaraciones sobre cómo impugnar y verificar la deuda. Utilice los modelos de cartas que se incluyen en la *Herramienta 5: Cuando los cobradores llaman: medidas que usted puede tomar* para comenzar.

Cuando suena el teléfono...

A veces es difícil saber si la persona que está llamando es realmente un cobrador. Para evitar ser víctima de una estafa, pregunte el nombre, el número y la dirección del cobrador y solicite información sobre la deuda *por escrito*.

Sea cauteloso al compartir su información personal por teléfono. Si un extraño le pregunta su número de Seguro Social, fecha de nacimiento o información de cuenta bancaria, esto puede ser una “señal de alarma”.

Aunque la deuda sea suya, en virtud de la Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA, por sus siglas en inglés) usted tiene derecho a pedir que el cobrador deje de comunicarse con usted. Una vez que haga esta solicitud, pueden ponerse en contacto con usted para informarle que no se pondrán en contacto con usted de nuevo. O puede que le notifiquen que ellos o el acreedor podrían tomar otras medidas (por ejemplo, la presentación de una demanda en su contra). En cualquier otro caso, deben dejar de comunicarse con usted. **Poner fin al contacto con usted no cancela la deuda. Usted todavía podría ser demandado o es posible que su deuda sea notificada a las agencias de informes de crédito (Equifax, Experian y TransUnion).**

Usted puede pedir a un cobrador que deje de comunicarse con usted en cualquier momento, así que tenga en cuenta que usted tiene el derecho de solicitar más información antes de decidir si termina el contacto.

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.

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

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

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

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.

Sus derechos en el cobro de deudas

Los cobradores de deudas no lo pueden acosar, oprimir ni maltratar, ni a usted ni a ninguna otra persona con quien se pongan en contacto. Algunos ejemplos de acoso son:

- Llamar repetida o continuamente con la intención de molestarlos, maltratarlos o acosarlos a usted o a cualquier otra persona que atienda el teléfono.
- Usar lenguaje obsceno o vulgar.
- Amenazar con usar la violencia física o dañar la reputación de alguna persona o una propiedad.
- Publicar listas con los nombres de las personas que se niegan a pagar sus deudas. (Es legal suministrar información correcta a una compañía de informes de crédito).
- Llamarle sin informarle quiénes son.
- Los cobradores de deudas no pueden mentirle o darle información errada. Por ejemplo, es ilegal que den información falsa sobre el monto de la deuda, se hagan pasar de abogado, le amenacen falsamente con que pueden hacer que le arresten o con hacer cosas que el cobrador de deudas no tiene ninguna intención de hacer.

Es buena idea mantener un archivo de todos los documentos o cartas que un cobrador de deudas le envíe, así como copias de todo lo que usted le envíe al cobrador de deudas. Registre las fechas y las horas de sus conversaciones y tome notas sobre lo que hablaron. Estos registros pueden ayudarle si usted tiene un conflicto con un cobrador, se reúne con un abogado o se presenta ante un tribunal. 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).

Deuda médica⁴⁹

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

La deuda médica ha sido cada vez más un factor importante en la disminución de los puntajes de crédito 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.⁵⁰ La mayoría de las personas que se declararon en quiebra debido a una deuda médica tenían seguro médico.⁵¹

Por último, una vez que las personas tienen una deuda médica, es menos probable que busquen atención médica, ya sea preventiva o prescriptiva.⁵² Esto puede hacer que aumente el monto que los pacientes deben pagar por sus tratamientos, ya que sus enfermedades pueden hacerse más graves, y más caras, para el momento en que reciben atención médica.

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

En primer lugar, la deuda médica es casi siempre el resultado de un acontecimiento no planificado: alguien se enferma o se lesiona. 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 establecer la estabilidad financiera.

⁴⁹ Para obtener más información sobre la deuda médica y su impacto sobre los consumidores, vea *Consumer Credit Reports: A study of medical and non-medical collections*, publicado por el CFPB en <http://www.consumerfinance.gov/reports/consumer-credit-reports-a-study-of-medical-and-non-medical-collections/>.

⁵⁰ Associated Press, *New Medical Billing Standards*, 13 de febrero de 2014.

⁵¹ Vea <http://www.cnn.com/2009/HEALTH/06/05/bankruptcy.medical.bills/>.

⁵² Kalousova, Lucie y Burgard, Sarah A. *Debt and Forgone Medical Care*, Instituto de Investigación Social de la Universidad de Michigan. Julio de 2012.

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

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. Pueden tener preguntas sobre el monto que pagó el seguro, el monto que les facturaron a ellas o el tratamiento por el que les facturaron.⁵³

A menos que usted sepa cuánto debería costar el tratamiento, cuánto cubrirá el asegurador y cuánto del costo deberá asumir usted, resulta difícil determinar si se le está cobrando la cantidad correcta. Esto deja a los consumidores en una posición en la que deben revisar cuidadosamente cada cuenta médica y comunicarse con los proveedores o seguros cuando tengan preguntas.⁵⁴

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

⁵³ Vea Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB), *Consumer credit reports: A study of medical and non-medical collections*, diciembre de 2014. Vea <http://www.consumerfinance.gov/reports/consumer-credit-reports-a-study-of-medical-and-non-medical-collections>.

⁵⁴ Vea Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB), *Consumer credit reports: A study of medical and non-medical collections*, diciembre de 2014. Vea <http://www.consumerfinance.gov/reports/consumer-credit-reports-a-study-of-medical-and-non-medical-collections>. La Asociación de la Gestión Financiera de Centros de Atención Médica (*Healthcare Financial Management Association*, HFMA) acota: “Existe confusión entre los consumidores de cuidados de salud acerca de cómo obtener información clara y comprensible sobre precios. Las diferencias entre los cargos y precios de los cuidados de salud y las amplias variaciones en servicio, calidad y resultados están envueltas en un aire de incertidumbre y complejidad. El resultado frecuente es el malentendido”. (Brian Workinger, *Front-Line Perspectives on price Transparency and Estimation*, HFM Magazine, septiembre de 2014).

¿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:⁵⁵

- **Si usted es elegible, inscríbese 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 coseguros. 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.⁵⁶
- **Obtenga presupuestos de los costos por adelantado** antes de decidir si sigue adelante.
- **Averigüe si hay un descuento por pagar a tiempo**, el cual puede ser grande. Esto puede significar recortar en otras áreas durante unos meses con el fin de pagar la cuenta y tener el descuento.
- **Pida un descuento.**
- **Pregunte acerca de la "ayuda caritativa"** del hospital y el gobierno antes o inmediatamente después del tratamiento. Normalmente, las solicitudes se encuentran disponibles en el escritorio de recepción y en línea. Tenga presente que podría disponer de un plazo limitado para solicitar ayuda caritativa; por lo tanto, presente su solicitud lo más pronto posible.
- **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

⁵⁵ *Ibíd.*

⁵⁶ Para conocer las definiciones de los términos que se utilizan en los seguros y consejos sobre el uso de la cobertura de los seguros, vea el documento publicado por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. *From Coverage to Care: A roadmap to better care and a healthier you* at <https://marketplace.cms.gov/outreach-and-education/downloads/c2c-roadmap.pdf>.

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 términos complicados, así que asegúrese de que está seguro de lo que está firmando.⁵⁷

- Si usted no puede costear el cuidado médico, incluso después de la aplicación de la ayuda caritativa y los descuentos, **tome medidas para trabajar con el proveedor a fin de establecer un plan de pago razonable.** Obtenga su acuerdo de plan de pago por escrito y solicite que incluya los siguientes términos:
 - No tener interés sobre la deuda
 - Estados de cuenta mensuales que reflejen la cantidad pagada y el saldo pendiente
 - Solicite 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 usted 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, coseguro o copago) de una factura médica, y esos servicios están cubiertos por Medicare, es recomendable que impugne la factura.⁵⁸ Recuerde explicar en su carta de impugnación que, en su calidad de Beneficiario Calificado de Medicare, usted no tiene ninguna obligación legal de pagar nada por esos costos. Encontrará más información sobre cómo impugnar una deuda, así como un modelo de carta de impugnación, en la Herramienta 5.
- **Revise su informe de crédito** para asegurarse de que las facturas ya sean reportadas correctamente o cualquier otro error haya sido corregido en su historial de crédito. Si la

⁵⁷ Para obtener consejos sobre las tarjetas de crédito para cuidados de salud, vea www.consumerfinance.gov/blog/whats-the-deal-with-health-care-credit-cards-four-things-you-should-know/.

⁵⁸ Vea 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.

agencia de informes de crédito no responde, póngase en contacto con el organismo de protección al consumidor o el fiscal general de su estado, o con el CFPB.

- **Si usted es demandado por un proveedor de servicios médicos o un hospital, *responda*.** Obtenga asistencia legal de la organización de ayuda legal en su comunidad o de un abogado.

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 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								

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
Deuda de tarjeta de crédito 2								
Préstamo de día de pago (<i>payday loan</i>)								
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.⁵⁹

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.

⁵⁹ 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? Siga 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.⁶⁰ 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)

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

⁶⁰ Vea <https://studentaid.ed.gov/sa/repay-loans/deferment-forbearance>.

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).⁶¹

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.

⁶¹ 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

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

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

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

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

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

- Un banco o una compañía de tarjeta de crédito los utilizará para decidir si le conceden un préstamo o le ofrecen una tarjeta de crédito.

- Una compañía de tarjeta de crédito puede utilizarlos para decidir qué tasa de interés pagará usted en sus cargos futuros si le aprueba la tarjeta.
- Un propietario de vivienda puede usar los informes o los puntajes para determinar si le alquilará un apartamento.
- En muchos estados, una compañía de seguros puede utilizar sus informes o puntajes para determinar si le concede cobertura de seguro y las tarifas que usted tendrá que pagar por la cobertura.
- Otros proveedores de servicios, tales como las empresas de telefonía celular y servicios públicos, pueden utilizarlos para asignarle un depósito de seguridad y el costo del servicio.
- Un empleador prospectivo puede utilizar sus informes para determinar si usted 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).
- Su empleador puede utilizar los informes para determinar si usted obtendrá o conservará una autorización de seguridad.

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

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, tómese 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. Las compañías de informes de crédito más grandes del país que elaboran informes de crédito son Equifax, Experian y TransUnion. Es probable que cada una de estas compañías tenga un expediente sobre usted. Es probable que sus expedientes en las tres agencias sean *similares*, pero también puede haber diferencias.

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

- **Encabezado/información de identificación:** Incluye su nombre y dirección actual, así como otra información que se puede utilizar para distinguir o rastrear su identidad, ya sea por sí misma, como su número de Seguro Social, o cuando se combina con otra información personal, como la fecha y el lugar de nacimiento. Esta información puede no estar completa: por ejemplo, es posible que no se incluya información sobre todos los empleos que ha tenido. Pero la información que aparece debe ser exacta. Un informe de crédito no incluye cierta información personal, como la raza o el origen étnico.
- **Información de registros públicos:** En esta sección se presentan datos de registros públicos de carácter financiero, lo que incluye las quiebras de consumidores, las sentencias y los gravámenes por impuestos no pagados estatales y federales. Los registros de arrestos y condenas por lo general no aparecen en su expediente de crédito, pero otros tipos de agencias de informes de los consumidores, como las agencias de investigación de antecedentes de empleo, a menudo los incluyen. Otros registros públicos que normalmente no aparecen en los informes de crédito son los registros de matrimonio, las adopciones y los registros de los pleitos civiles que no han dado lugar a sentencias.
- **Información de cuentas de agencias de cobro:** Esta sección mostrará si usted tiene o ha tenido alguna cuenta con una agencia de cobro y la situación de esas cuentas.
- **Información de cuentas de crédito:** Esta sección puede incluir las cuentas que tenga ahora o que ha tenido anteriormente antes con los acreedores. Esta información puede incluir:

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

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

- **Consultas realizadas a su cuenta:** Las empresas consultan su informe de crédito cuando usted solicita un crédito, cuando revisan su cuenta o cuando le ofrecen una tasa promocional especial. Cuando usted solicita un crédito y un prestamista revisa su informe de crédito, esta revisión aparece en su informe como una "investigación". Verá en su informe consultas promocionales, revisiones periódicas de su historial de crédito por alguno de sus acreedores, y sus solicitudes de copias de su informe si es usted quien obtiene su propio informe, pero estas últimas no figuran como una "investigación" cuando se proporciona su informe a terceros.
- Las agencias de informes de los consumidores recopilan esta información y la venden a otras empresas, que la utilizan para tomar decisiones sobre usted. ¿Cómo utilizan esta

información para tomar decisiones? Las empresas que utilizan esta información creen que la forma en que usted ha manejado el crédito en el pasado es un buen indicador de cómo lo manejará en el futuro. Si usted ha tenido problemas con el manejo de su crédito en el pasado (especialmente el pasado reciente), ellos creen que es probable que tenga problemas de nuevo.

Información negativa

En general, la información negativa puede ser notificada a los que piden su informe de crédito durante solo un período específico: siete años en la mayoría de los casos. Una quiebra puede permanecer en su informe de crédito 10 años, y algunos otros registros judiciales pueden aparecer en su informe de crédito durante más de siete años. En el caso de pleitos y sentencias civiles, así como registros de detención, la información puede permanecer en su informe de crédito por siete años o por el plazo establecido por el estatuto de limitaciones 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 su 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 usted vaya a:

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

Ejemplo de informe de crédito

Cada una de las tres principales agencias de informes de crédito –Equifax, Experian y TransUnion– tiene su propio formato de presentación. A continuación se muestra un ejemplo de un informe de crédito en 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 Smith	Número de Seguro Social: XXX-XX-1234
Otros nombres: Miguel S Smith Miguel Simon Smith	Fecha de nacimiento: 1 de diciembre de 1980
	Número de teléfono: 555-555-1000
Direcciones reportadas: 457 First Street, Littletown, MI 09876 13476 Avenue A, Big City, WI 43526	
Información aportada sobre el empleo	
Nombre del empleador: Riviera Restaurants	Cargo: Gerente
Fecha de la información: marzo de 2013	Fecha de contratación: noviembre de 2010
Empleador: Centro Quiropráctico Universitario Freer	Cargo: Servicios de alimentos
Fecha de la información: junio de 2008	Fecha de contratación: marzo de 2008

Registros públicos

En esta sección se presentan datos de carácter financiero que figuran en registros públicos, lo que incluye quiebras, sentencias y gravámenes por impuestos estatales y federales no pagados por el consumidor.

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

515 C St, NE, Big City, WI 43528

Fecha de la información:

3 de agosto de 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 de abril de 2007

Tipo:

Sentencia civil

Cantidad:

\$4,763

Responsabilidad:

Individual

Demandante:

Bank of Big City

Abogado del demandante:

Lisa Perry

Cobros

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

Cobros confiables (Y76381): Cuenta N.º 3629

Acreedor original:

ABC Megastore

Monto colocado:

\$2,500

Fecha de apertura:

2 de julio de 2009

Tipo de cuenta:

Abierta

Saldo:

\$1,000

Responsabilidad:

Individual

Información de cuentas

Esta sección incluye cuentas que 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 de agosto de 2013	Tipo de cuenta: Automóvil
Saldo elevado: \$16,500	Responsabilidad: Individual
En mora: \$395	Fecha de apertura: 5 de febrero de 2013
Términos: \$395/mes 48 meses	Pagos recibidos: \$349
Tipo de cuenta: Automóvil	Fecha del último pago: 5 de julio de 2013

	5 de agosto de 2013	5 de julio de 2013	5 de junio de 2013	5 de mayo de 2013	5 de abril de 2013	5 de marzo de 2013
Saldo	\$14,285	\$14,680	\$14,988	\$15,294	\$15,598	\$15,901
Pago programado	\$395	\$395	\$395	\$395	\$395	\$395
Importe pagado	\$0	\$395	\$395	\$395	\$395	\$395
En mora	\$395	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Calificación	30	OK	OK	OK	OK	OK

Banco de Wisconsin (B42394), Cuenta N.° 543298760192XXXX⁶²									
Saldo: \$3,603	Estado de los pagos: Pagado o pagando según lo convenido					Fecha de actualización: 30 de agosto de 2013			
Tipo de cuenta: Renovable; tarjeta de crédito	Saldo elevado: \$9,869 septiembre de 2012					Responsabilidad: Individual			
Límite de crédito: \$10,000	En mora: \$0					Fecha de apertura: 1 de junio de 2008			

	agosto de 2013	julio de 2013	junio de 2013	mayo de 2013	abril de 2013	marzo de 2013	febrero de 2013	enero de 2013	diciembre de 2012
Saldo	\$3,683	\$3,764	\$3,848	\$3,933	\$4,020	\$4,109	\$4,200	\$4,293	\$4,388
Pago programado	\$147	\$151	\$154	\$157	\$161	\$164	\$168	\$172	\$176
Importe pagado	\$147	\$151	\$154	\$157	\$161	\$164	\$168	\$172	\$176
En mora	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Calificación	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK

⁶² Este ejemplo es ficticio. El calendario de pagos de tarjeta de crédito se basa en una tarjeta de crédito con una APR de 22%. En este ejemplo, el individuo está pagando un saldo elevado de \$9,869, haciendo el pago mínimo cada mes, calculado en 4% del saldo. No está usando la tarjeta para hacer compras adicionales. Mientras que las compañías de tarjetas de crédito utilizan una variedad de métodos para determinar los cargos por financiamiento, se utilizó un cálculo de interés simple para los fines de este ejemplo. Los montos se redondearon al dólar más cercano. Según la calculadora de pago de tarjeta de crédito de Bankrate.com, al hacer el pago mínimo de 4%, le llevará al consumidor 15 años y 3 meses pagar esta deuda de tarjeta de crédito. El consumidor también pagará \$8,165 en intereses, suponiendo que no hay cargos por pagos atrasados.

Continúa...

	noviembre de 2012	octubre de 2012	septiembre de 2012	agosto de 2012	julio de 2012	junio de 2012	mayo de 2012	abril de 2012	marzo de 2012
Saldo	\$4,485	\$4,585	\$4,686	\$4,790	\$4,896	\$5,005	\$5,115	\$5,227	\$5,345
Pago programado	\$179	\$183	\$187	\$192	\$196	\$200	\$205	\$209	\$214
Importe pagado	\$179	\$183	\$187	\$192	\$196	\$200	\$205	\$209	\$214
En mora	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Calificación	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK

Consultas realizadas a su cuenta

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

Consultas de terceros

Las siguientes compañías han recibido su informe de crédito.

Auto Loan Store	Solicitado en:
90 President Lane, Big City, WI 43529	Junio de 2013
Super Store	Solicitado en:
100 First Street, Anytown, IA 78691	Diciembre de 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 en:
31 Fashion Lane, Big City, WI 43530	Julio de 2012
EZ Loan Store	Solicitado en:
220 4th Avenue, Littleton, MI 09876	Abril de 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 en:
457 State Street, Big City, WI 43532	Marzo de 2013

Los términos usados en los informes de crédito pueden ser confusos. Estas son las definiciones de algunos términos clave que se utilizan en los informes de crédito:

Término	Explicación
Usuario autorizado	Una persona a quien se permite el uso de una cuenta de tarjeta de crédito, pero que no es responsable de la cuenta. El estado de los pagos de la cuenta (positivo o negativo) se muestra en el informe de crédito, tanto del usuario autorizado como del titular de la cuenta.

Término	Explicación
Estado de los pagos	El historial de la cuenta, incluidos los pagos realizados a tiempo, así como la morosidad y otros elementos negativos.
En mora	Una cuenta que no se ha pagado a tiempo y está atrasada. En general el retraso de pago se expresa como 30, 60, 90, ó 120 días o más de retraso.
Incumplimiento	El incumplimiento 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.
Incobrable	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.
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.
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.
Usuario final	La empresa o persona que recibe un informe de crédito.
Proveedor de información	Empresa o individuo que suministra la información a una agencia de informes de crédito.

Cómo impugnar los errores de los informes de crédito

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

Tendrá que explicar qué información cree que es incorrecta y por qué. Si tiene pruebas (un recibo de pago, copia de un cheque anulado, etc.), puede incluir una copia de estas y una copia de la parte de su informe de crédito que contiene la información incorrecta. Es recomendable que encierre en un círculo o resalte los datos impugnados.

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

Si presenta su impugnación directamente al acreedor (proveedor de la información) o la agencia de informes de crédito, por lo general el acreedor o la agencia tienen entre 30 y 45 días para investigar su reclamo y 5 días 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.

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

¿Qué son los puntajes de crédito?

Los puntajes de crédito resumen partes clave de su historial de crédito en un número en un momento 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 haciendo 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.

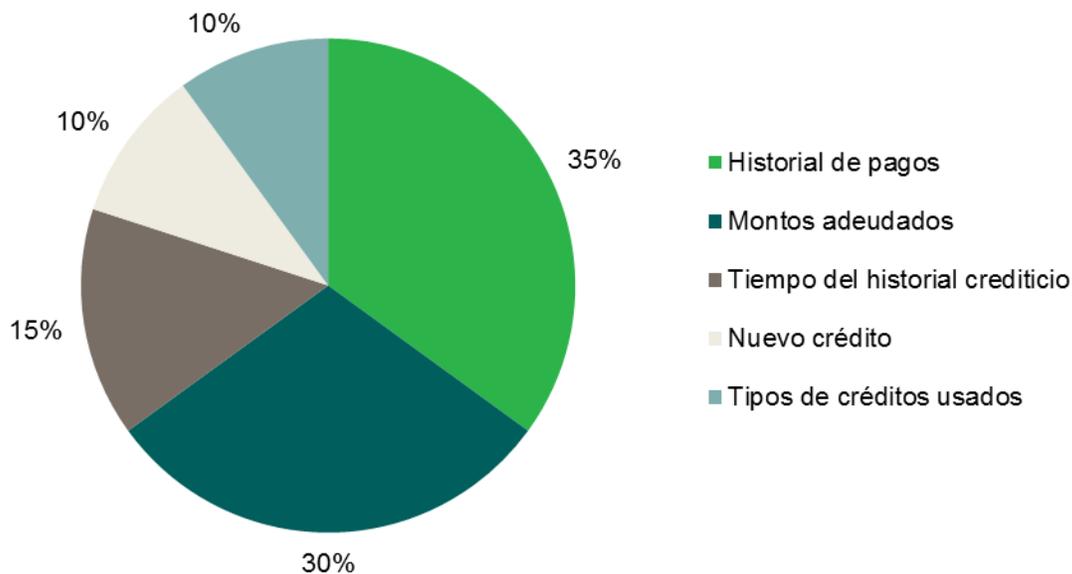
Como consecuencia, usted puede tener más de un puntaje de crédito. Cada compañía genera sus propios puntajes y estos puntajes pueden tener diferencias que a veces son grandes. Además, cada compañía que calcula puntajes de crédito genera diferentes puntajes para los distintos tipos de usuarios: pueden 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.⁶³

FIGURE 2: ¿QUÉ ENTRA EN LOS PUNTAJES FICO?



El **historial de pagos** hace seguimiento de si usted está pagando sus cuentas a tiempo y según lo acordado. Este es el factor más importante en sus puntajes FICO. Pagar las cuentas con retraso, no pagar las cuentas en absoluto y tener cuentas que pasan a ser cobradas harán que sus puntajes caigan. El impacto que tiene sobre un puntaje un único pago retrasado disminuye con

⁶³ Los valores del gráfico de torta son de FICO. Vea <http://www.myfico.com>.

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 incluyen la tasa de utilización del crédito. Su tasa de utilización del crédito es la cantidad de su crédito disponible que está utilizando. Su puntaje bajará en la medida que aumente el saldo renovable en relación con su límite de crédito.

La **duración del historial de crédito** es el siguiente factor que afecta sus puntajes. Su puntaje aumenta en relación directa con el tiempo que 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".

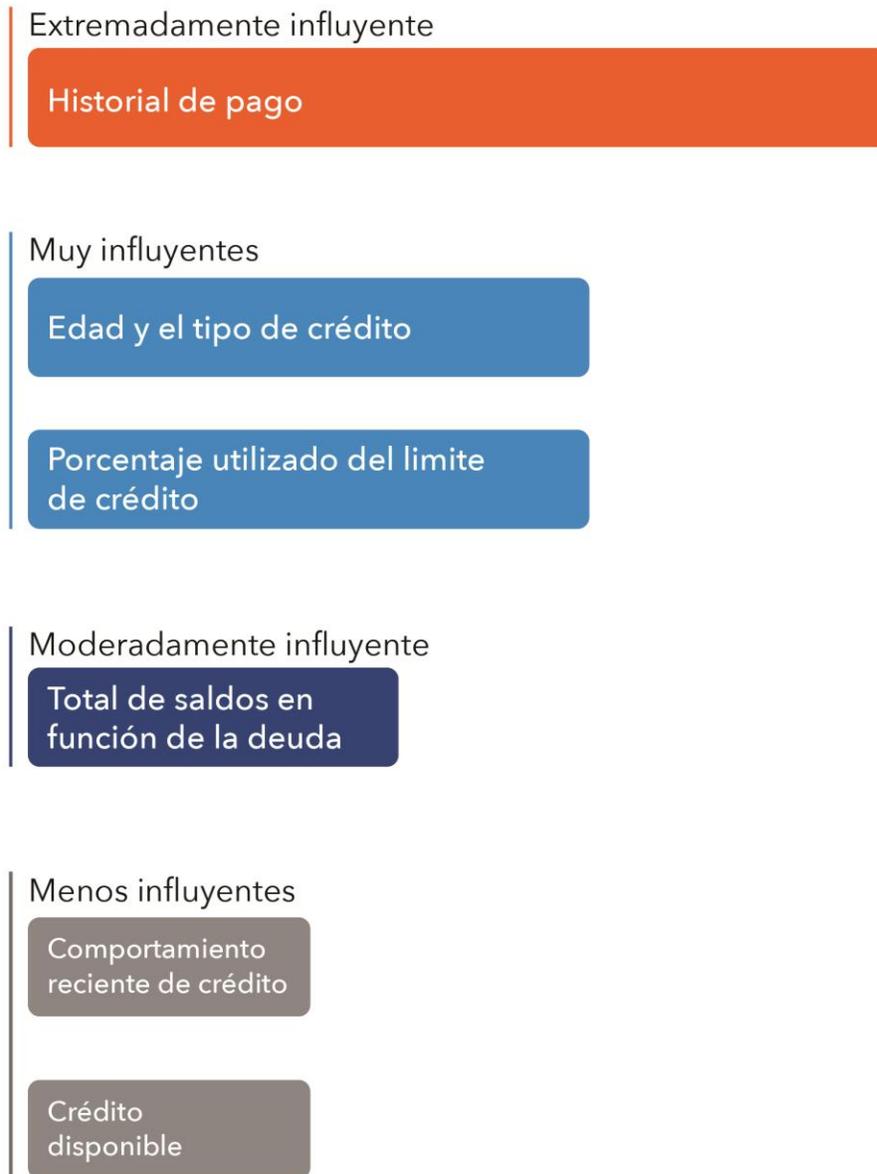
Los **créditos nuevos** se rastrean analizando las consultas sobre su crédito. Si tiene demasiadas consultas, el modelo interpreta que usted tiene una gran demanda de crédito, lo cual puede ser un indicador de riesgo y sus puntajes pueden bajar. Sin embargo, cuando usted está buscando un crédito, puede 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 usted consulte su propio informe de crédito (por ejemplo, en annualcreditreport.com).

Por último, se toman en consideración los **tipos de crédito utilizados**. 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 para vehículo 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 990.⁶⁴ Al igual que en el caso de los puntajes FICO, el método usado realmente 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.

⁶⁴ Vea <http://your.vantagescore.com/score-influences>.

FIGURE 3: ¿QUÉ ENTRA EN LOS PUNTAJES VANTAGESCORE?⁶⁵



⁶⁵ El "comportamiento reciente" se refiere al comportamiento de crédito y las consultas recientes. La "antigüedad del crédito" se refiere al tiempo que llevan abiertas las cuentas.

¿Qué es su tasa de utilización del crédito?

Su "tasa de utilización del crédito" es el monto del crédito que le han dado 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 pagando 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.

¿Es usted "invisible al crédito"?

Un historial limitado de crédito puede crear verdaderos obstáculos si usted quiere acceder al crédito que a menudo es clave para obtener una educación, iniciar un negocio o adquirir una vivienda o un automóvil, o sencillamente crédito que tenga mejores condiciones como, por ejemplo, una tasa de interés más baja. Esto se debe a que un historial limitado de crédito puede hacer que sea muy difícil para una empresa aplicar un modelo de calificación de crédito para calcular una puntuación para usted.

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 que carece de datos recientes.⁶⁶

El informe llegó a las siguientes conclusiones:

- **Aproximadamente uno de cada diez estadounidenses puede considerarse "invisible al crédito"**, ya que no tiene ningún registro de crédito.
- **19 millones de consumidores tienen 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 hispana, tienen más probabilidades de ser**

⁶⁶ El análisis se realizó al usar información del Panel de Créditos al Consumidor (*Consumer Credit Panel*) del CFPB, el cual es una muestra obtenida al azar de registros de crédito anonimizados comprados a una de las compañías nacionales de informes de crédito y es representativa de la población que tiene registros de crédito. Mediante una comparación de la información contenida en el panel de créditos de 2010 con los datos del Censo 2010, la Oficina consiguió estimar la cantidad de consumidores que eran invisibles al crédito o que tenían registros de crédito sin puntaje. Vea *Data Point: Credit Invisibles* at http://files.consumerfinance.gov/f/201505_cfpb_data-point-credit-invisibles.pdf.

invisibles al crédito o de tener un 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.⁶⁷

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

⁶⁷ La definición exacta de lo que constituye información insuficiente o vieja difiere en función del modelo usado para calcular el puntaje de crédito, ya que cada modelo utiliza una definición propia de su exclusiva propiedad.

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.⁶⁸

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.⁶⁹

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

⁶⁸ Vea http://files.consumerfinance.gov/f/201405_cfpb_tipsheet_youth-good-credit.pdf.

⁶⁹ 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?
	¿Está correcta su dirección actual? ¿Está correcto su número de teléfono actual?

<p>Coloque un visto de verificación para indicar “sí”</p>	<p>Lista de verificación</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>
	<p>Después de revisar su informe de crédito, ¿sospecha que ha sido víctima de robo de identidad?</p>

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/MailInDisclosureRequest.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.
	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%⁷⁰ del crédito disponible).</p>	

⁷⁰ 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>	
	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).	
	Diversificar las fuentes de crédito.	
	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.	

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> <p><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.</p> <p><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> <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.

MÓDULO 8:

Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: encuentre lo que le funcione

Buscar y elegir productos y servicios financieros

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

Cuando piensa en lugares donde obtener productos y servicios financieros, tal vez piense en los bancos y los cooperativas de crédito. Pero hay muchos otros lugares que los ofrecen. Algunos de ellos son:

- Almacenes por departamentos: tarjetas de crédito o tarjetas de cargo
- Concesionarios de automóviles: préstamos para vehículos
- Súper almacenes, tiendas de conveniencia, supermercados y otras tiendas: cambio de cheques, pago de facturas, giros postales, tarjetas de prepago y transferencias de dinero
- Tienda 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

- Compañías en línea: transferencias de dinero, servicios de pago de facturas, préstamos, herramientas de gestión financiera, "monederos" o "cuentas" en línea
- Entidades hipotecarias: préstamos para vivienda
- Preparadores comerciales de declaraciones de impuestos: cheques de anticipo de reembolso de impuestos (RAC, por sus siglas en inglés) y tarjetas prepagadas
- Empresas financieras para el consumidor: 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 le concede un préstamo contra su sueldo o un préstamo de su cuenta de ahorros para la jubilación.

Una clave importante para encontrar al proveedor de servicios financieros correcto es identificar la razón por la que lo necesita. Es posible que desee tener un lugar seguro donde colocar el dinero que está ahorrando para sus metas, gastos inesperados o emergencias. Puede querer contar con una manera conveniente de pagar sus facturas. Puede estar buscando un préstamo para adquirir un vehículo. O puede que quiera arreglar o construir su historial de crédito para mejorar sus puntajes de crédito.

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

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

Luego utilice la *Herramienta 2: Haga preguntas: averigüe dónde encontrar lo que necesita*, para asegurarse de que obtiene respuestas a las preguntas correctas antes de utilizar un proveedor de servicios financieros. Si no entiende claramente los diferentes tipos de proveedores de servicios financieros o los productos y servicios que ofrecen, utilice la *Herramienta 3: Servicios de dinero y conceptos bancarios básicos*, para saber más sobre ellos.

Si desea abrir una cuenta en un banco o cooperativa de crédito, utilice la *Herramienta 4: Lista de verificación para abrir una cuenta*.

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 una otra posibilidad que es diferente.

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. Dependiendo 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.

Manejo de una cuenta en un banco o cooperativa de crédito

Si decide abrir una cuenta en un banco o 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. Esto es útil porque le permite obtener el máximo provecho de su dinero. Cada banco y cooperativa de crédito tiene 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 usted 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 ayudarlo 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 ceden los cargos 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 cooperativa de crédito paga la diferencia y le cobra un cargo. Muchos bancos y cooperativas de crédito le cobrarán cargos por sobregiro por cada transacción que usted haga sin tener suficiente dinero en su cuenta, y cada una 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 el 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 hacerle 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 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.

Superficialmente, 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 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 a la cooperativa de crédito tanto la cantidad cubierta por la institución financiera como también 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:

- Lleve un registro 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 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.

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. Pero 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, de la VA, y de jubilación de determinados empleados públicos, si estos son depositados 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 discapacidad 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).

He aquí una descripción de cómo funciona esta 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 la VA 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 \$2,000 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 la VA 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 Discapacidad del Seguro Social (SSDI) 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), están protegidos contra embargos, incluso para el pago 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, el banco 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 la VA antes de decidir si su dinero debe ser entregado a un cobrador de deudas. Usted puede pedir ayuda a un abogado. Si no puede pagar un abogado, es posible que tenga derecho a recibir asistencia legal gratuita.

Las protecciones automáticas no se extienden 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.

Usted puede proteger sus beneficios al pedir que los depositen directamente en una cuenta bancaria o que los carguen en una tarjeta prepagada.

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

Considere la posibilidad de consultar a un abogado de su estado sobre otras leyes estatales y federales que pueden ayudarle a protegerlo contra embargos de su dinero y otros activos.

Las leyes federales y estatales pueden proteger contra embargos el dinero que usted recibe de otras fuentes. Por ejemplo, podrían proteger 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 aprender más acerca de cómo podrían protegerse, considere buscar asistencia legal. Incluso es posible que usted cumpla los requisitos para recibir asistencia legal gratuita.

Puede usar el modelo de carta que incluimos en la Herramienta 5 del Módulo 6 (*Cuando los cobradores llaman: medidas que usted puede tomar*) para comunicarle a un cobrador que sus beneficios del Seguro Social o de la VA están protegidos contra embargos.

Si su deuda es con el gobierno (por ejemplo, impuestos o préstamos educativos) o por concepto de manutención infantil, se aplican normas 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.

Dinero que usted debe al banco o a 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 de 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.

Uso de una tarjeta prepagada

Una tarjeta prepagada es una tarjeta que se utiliza para acceder al dinero que usted ha pagado por adelantado. Una tarjeta prepagada puede referirse a diversos tipos de tarjetas. 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 empresa

comercial específica. 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 le 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 "pack" (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 tiene usted 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 de 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 usted 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 consultar su saldo en un cajero automático, pero es posible que deba 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 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.

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 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 <https://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?			
¿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?			

	Proveedor de servicios financieros 1: _____	Proveedor de servicios financieros 2: _____	Proveedor de servicios financieros 3: _____
¿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?			
¿Ganaré intereses por los ahorros? ¿Cuál es la tasa de interés que ganaré?			

	Proveedor de servicios financieros 1: _____	Proveedor de servicios financieros 2: _____	Proveedor de servicios financieros 3: _____
¿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)?			
¿Estará mi dinero protegido si alguien roba mi tarjeta de débito o mi tarjeta prepagada, o la usa sin mi permiso?			

	Proveedor de servicios financieros 1: _____	Proveedor de servicios financieros 2: _____	Proveedor de servicios financieros 3: _____
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 ya 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	<p>Enviar dinero de una persona a otra o de un lugar a otro.</p>	

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 ya 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).⁷¹

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.

⁷¹ 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 ya no las necesite.

Herramienta 5:

Transferencias y remesas de dinero: 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) u otros métodos.

Divulgación de información

Las normas generalmente obligan a las empresas a divulgar información a los consumidores antes de que paguen las transferencias de remesas. La información debe incluir:

- El tipo de cambio
- Los cargos e impuestos recaudados por las empresas
- Las comisiones aplicadas por los agentes de las empresas en el extranjero y las instituciones intermediarias
- La cantidad de dinero que se espera que sea entregada en el extranjero, sin incluir ciertos cargos que se cobran al destinatario o los impuestos extranjeros
- Si le corresponde, un descargo de responsabilidad de que se podría aplicar cargos e impuestos extranjeros adicionales.

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 100 o menos remesas al año.



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 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>

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>

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:

Protección de su dinero

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

¿Tiene un problema con un producto o servicio?

El CFPB ya ha manejado más de 700,000 quejas de los consumidores sobre:

- Tarjetas de crédito
- Hipotecas
- Cuentas y servicios bancarios
- Préstamos educativos privados
- Préstamos para vehículo o de consumo
- Préstamos del día de pago (préstamos sobre el sueldo o *payday loans*)
- Cobro de deudas
- Transferencias de dinero
- Informes de crédito
- Tarjetas prepagadas

- Otros servicios financieros (incluyendo cobro de cheques, giros postales, cheques de caja, arreglo de crédito, liquidación de deudas, cheques de anticipo de reembolso de impuestos, cambio de divisas y cheques de viajero)

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

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

Presentación de una queja al CFPB

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

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

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

A continuación, podrá revisar y editar la información antes de hacer clic en "Enviar" para enviar su queja. Si necesita ayuda mientras está en línea, haga clic en el enlace "¿Problemas con el formulario? Comuníquese ahora mismo" para hablar con los miembros del equipo del CFPB en el sitio.

Si no utiliza una computadora o necesita ayuda en un idioma que no es el inglés, también puede presentar su queja por teléfono 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.

La *Herramienta 1: Presentación de una queja al CFPB* proporciona información detallada sobre cómo presentar una queja y cómo puede realizar el seguimiento del proceso. Si quiere obtener más información acerca de la manera en que se manejan las quejas, puede visitar nuestra página sobre quejas en www.consumerfinance.gov/complaint.⁷²

Es su dinero: cuídalo

Haga preguntas

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

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

"Le tengo una oferta increíble"

La mayoría de nosotros hemos visto o escuchado algo como esto, por ejemplo un mensaje de correo electrónico que nos ofrece la oportunidad de recibir millones de dólares de un príncipe extranjero o una lotería en la que usted no participó, o empleos en los que usted podría ganar

⁷² La Evaluación del impacto en la privacidad del sistema de respuesta a los consumidores está disponible en <http://www.consumerfinance.gov/privacy-office/consumer-response-database>.

\$80/hora al trabajar en casa. Por desgracia, si la "oportunidad" parece demasiado buena para ser la realidad, probablemente así lo es. Si se encuentra con una oportunidad, un trabajo o un producto que suena increíble, haga su investigación con ojo crítico, especialmente si usted recibe la "oportunidad" a través de un correo electrónico no solicitado!

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

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

Usted puede decir que no

Los estafadores y timadores buscan personas corteses, ya que les cuesta más decir que no. Si usted se siente presionado en tomar una decisión, es posible que esté siendo víctima de una estafa. Puede ser difícil, especialmente si es un amigo o familiar, pero solo decir "No, no me interesa", puede salvarle de una pérdida financiera.

Si alguien le presiona por teléfono, usted no tiene que continuar con la llamada si se siente incómodo, especialmente si esa persona está tratando de coaccionarle verbalmente para que haga compras, donaciones o inversiones. Dígame que lo elimine de su lista y luego cuelgue.

Cuide su información

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

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

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

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

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 1:

Presentación de una queja al CFPB

Hay muchas leyes que protegen sus derechos en lo que respecta a los productos y servicios financieros para el consumidor. Una de las funciones principales del CFPB es hacer cumplir varias de estas leyes y atender las quejas de los consumidores acerca de los productos y servicios financieros para el consumidor.

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

- Tarjetas de crédito
- Hipotecas
- Cuentas (corrientes y de ahorros) y servicios bancarios
- Préstamos educativos privados
- Préstamos para vehículos o al consumidor
- Transferencias de dinero
- Informes de crédito
- Cobro de deudas
- Préstamos de día de pago (préstamos sobre el sueldo o *payday loans*)
- Tarjetas prepagadas
- Otros servicios financieros (incluyendo cobro de cheques, cheques de caja, reparación de crédito, liquidación de deudas, cheques de anticipo de reembolso de impuestos, cambio de divisas y cheques de viajero)

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

Cómo presentar su queja

Llene el formulario, proporcione 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 que son motivo de su 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 equipo del CFPB en el sitio.

Si no utiliza una computadora o necesita ayuda en un idioma que no es el inglés, también puede presentar una queja por teléfono 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 a su queja. La empresa le informa a usted y al CFPB a través del "portal seguro de la empresa". Después de que su queja se envía a la empresa, **la empresa tiene 15 días para presentar una respuesta sustantiva a usted y al CFPB.** Se espera que las empresas resuelvan todas las denuncias, salvo las más complicadas, dentro de un plazo de 60 días.

Revisión del consumidor: El CFPB entonces le invita a usted a revisar la respuesta y a hacer sus comentarios. Seguimiento del consumidor: Usted puede iniciar una sesión en el "portal del consumidor" seguro disponible en el sitio web del CFPB o puede llamar a un número de teléfono gratuito para recibir actualizaciones sobre el estado de su queja, introducir más información y revisar las respuestas que le proporciona la empresa.

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

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

Información de contacto

En línea: consumerfinance.gov/complaint

Teléfono gratuito: (855) 411-CFPB (2372), 8:00 a.m.-8:00 p.m., Hora Estándar del Este, de lunes a viernes

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

Fax: (855) 237-2392

Correo postal:

Consumer Financial Protection Bureau

PO Box 4503

Iowa City, IA 52244

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

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.⁷³</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>	

⁷³ 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.

Herramienta 3:

Señales de alerta

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

Lista de señales de alerta

Tácticas de ventas y señales de alerta para los préstamos y otros productos o servicios financieros

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

Dé un visto de verificación para indicar “sí”	Señal de alerta	Descripción
	Presionado a comprar	Usted se ve presionado a hacer una compra de gran valor inmediatamente.
	Dirigir y coaccionar	Se utilizan tácticas de venta agresivas para dirigir y coaccionar hacia un préstamo de alto costo, a pesar de que usted pudo haber calificado para préstamos preferenciales normales.

Señales de alerta al firmar los documentos del préstamo

Dé un visto de verificación para indicar “sí”	Señal de alerta	Descripción
	El papeleo no coincide con los discursos de venta	Las promesas hechas a usted por un vendedor no aparecen en los papeles que le piden que firme.
	Letra pequeña y confusa	Una buena regla práctica es negarse a firmar cualquier cosa que no entiende.
	Papeleo incompleto	Le piden que firme un contrato con espacios en blanco para ser llenados más adelante.
	Seguros adicionales y otros productos complementarios	Algunos prestamistas pueden insistir, intimidar o dar a entender que los prestatarios tienen que comprar productos innecesarios: seguros adicionales, garantías innecesarias, servicios de monitoreo, etc. Estos se suman a la cantidad del préstamo y el prestatario paga intereses sobre ellos durante la vigencia del préstamo.
	Multas por pago anticipado	Las multas por pago anticipado son cargos que los prestamistas exigen a un prestatario por pagar un préstamo antes de tiempo.

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

Aprender más acerca de la protección del consumidor

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

Lea el resumen de cada ley a continuación. Marque con visto de verificación en la columna "Seguimiento para más información" si cree que saber un poco más acerca de esta ley será de ayuda para usted o las personas que conoce. Luego, siga el enlace que aparece en la "Breve descripción" o visite nuestro sitio web en <http://www.consumerfinance.gov/es/> para obtener más información.

Ley de protección al consumidor	Breve descripción	Seguimiento
Reglamento B: Ley de Igualdad de Oportunidades de Crédito	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La Ley de Igualdad de Oportunidades de Crédito (ECOA, por sus siglas en inglés), aplicada por medio del Reglamento B, establece que es ilegal que los acreedores discriminen a los solicitantes en cualquier aspecto de las transacciones de crédito por motivos de raza, color, religión, nacionalidad, sexo, estado civil, edad (siempre que el solicitante esté en capacidad de contratar); debido a que el solicitante recibe parte o la totalidad de su ingreso de algún programa de asistencia pública, o porque el solicitante ha ejercido de buena fe determinados derechos de los consumidores. ▪ La ECOA y el Reglamento B prohíben determinadas prácticas de los acreedores, tales como negarse a otorgar crédito por algún motivo prohibido si el solicitante reúne los requisitos; desalentar al solicitante por algún motivo prohibido para que se abstenga de solicitar el crédito; ofrecer a un solicitante condiciones menos favorables que las condiciones ofrecidas a alguien en una situación similar por algún motivo prohibido. ▪ La ECOA y el Reglamento B exigen a los acreedores, entre otras cosas: <ul style="list-style-type: none"> □ Notificar a los solicitantes de las acciones tomadas en relación con su solicitud en períodos especificados. □ Si el acreedor proporciona información sobre el solicitante a las oficinas de crédito, hacerlo a nombre de ambos cónyuges titulares de una cuenta. □ Guardar registros de las solicitudes de crédito durante un período especificado. □ Solicitar información sobre la raza y otras características protegidas del solicitante en las solicitudes de ciertas hipotecas residenciales para efectos de control del gobierno. □ Proporcionar a los solicitantes copias de los avalúos utilizados en relación con las solicitudes de hipotecas residenciales. <p>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.</p>	

Ley de protección al consumidor	Breve descripción	Seguimiento
Reglamento C: Ley de Divulgación sobre Hipotecas Residenciales	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. <p>Para obtener más información sobre esta ley, visite http://www.consumerfinance.gov/learnmore.</p>	

Ley de protección al consumidor	Breve descripción	Seguimiento
Reglamento E: Ley de Transferencia Electrónica de Fondos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Establece las obligaciones, las responsabilidades y los derechos básicos de los consumidores que utilizan los servicios de transferencia electrónica de fondos o envían remesas y de las instituciones financieras y otras empresas que ofrecen estos servicios. Las "transferencias electrónicas de fondos" incluyen transacciones, por ejemplo, en las que usted desliza su tarjeta para pagar su compra, realiza compras con su tarjeta por teléfono o en línea, o hace depósitos o retiros en un cajero automático. Las transferencias de remesas, a veces llamadas "transferencias cablegráficas o giros telegráficos internacionales", incluyen muchas formas comunes de transferencia de dinero a personas en otros países. ▪ Protege a los consumidores particulares que 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. <p>Para obtener más información sobre las disposiciones para optar por la cobertura contra sobregiros, visite http://www.consumerfinance.gov/blog/whats-your-status-when-it-comes-to-overdraft-coverage.</p> <p>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.</p>	

Ley de protección al consumidor	Breve descripción	Seguimiento
Reglamento F: Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ La FDCPA prohíbe que las compañías de cobro de deudas usen prácticas abusivas, injustas o engañosas para cobrar las deudas vencidas. ▪ La FDCPA cubre el cobro de 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. ▪ 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>Para obtener un resumen de esta ley, visite http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/329/what-is-the-fair-debt-collection-practices-act.html.</p>	
Reglamento M: Ley de Arrendamientos del Consumidor	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. ▪ Limita la cantidad de pagos globales (balloon payments) en transacciones de arrendamiento de los consumidores. ▪ Garantiza la divulgación precisa de los términos de arrendamiento en la publicidad. <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 de protección al consumidor	Breve descripción	Seguimiento
Reglamento P: Privacidad de la Información Financiera del Consumidor (Ley Gramm-Leach- Bliley)	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rige el tratamiento de la información personal no pública acerca de los consumidores por parte de las instituciones financieras y las instituciones que utilizan, reutilizan o divulgan nuevamente información recibida de las instituciones financieras. Este tipo de información incluye la información de su cuenta y su número de Seguro Social. ▪ Proporciona un método para que los consumidores eviten que una institución financiera divulgue dicha información a otras empresas o individuos mediante la “opción de exclusión o no participar” (existen excepciones al respecto). ▪ Restringe la divulgación de información financiera personal no pública a otras empresas o particulares por parte de instituciones financieras. ▪ Exige que las instituciones financieras envíen notificaciones de privacidad a los consumidores en determinadas circunstancias. <p>Para un enlace al Reglamento P, visite: http://www.consumerfinance.gov/regulations.</p>	

Ley de protección al consumidor	Breve descripción	Seguimiento
Reglamento V: Ley de Informes de Crédito Justos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporciona las directrices y limitaciones a las personas que obtienen y usan la información sobre los consumidores para: <ul style="list-style-type: none"> □ Determinar la elegibilidad del consumidor para productos, servicios o empleo. □ Compartir esta información entre los afiliados. □ Suministrar información a las agencias de informes del consumidor. ▪ Limita la presentación de información negativa que no esté vigente. ▪ Limita quién accede a la información en el archivo de crédito del consumidor. ▪ Establece los derechos del consumidor, incluidos los siguientes: <ul style="list-style-type: none"> □ Se debe informar al consumidor que se ha usado su expediente en su contra: la información llevó a que se le negara un producto, servicio o empleo. □ El consumidor tiene derecho a saber lo que contiene su expediente. □ El consumidor tiene derecho a impugnar información incompleta o inexacta; las compañías de informes del consumidor deben corregir o eliminar la información inexacta, incompleta o no comprobable. <p>Para respuestas a preguntas comunes relacionadas con esta ley, visite: http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/search?selected_facets=tag_exact%3AFair+Credit+Reporting+Act.</p>	

Ley de protección al consumidor	Breve descripción	Seguimiento
Reglamento X: Ley de Procedimientos para la Liquidación de Activos Raíces	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Proporciona divulgaciones previas de los costos de liquidación a compradores y vendedores de vivienda. ▪ Prohíbe sobornos o comisiones de referencia para los servicios de liquidación. ▪ Regula la gestión de los administradores hipotecarios sobre las cuentas de depósito en garantía establecidas para asegurar el pago de los impuestos y seguros inmobiliarios. ▪ Exige que los administradores hipotecarios corrijan los errores y proporcionen cierta información solicitada por los prestatarios. ▪ Exige que los administradores hipotecarios proporcionen información a los prestatarios morosos acerca de las opciones de mitigación de pérdida de hipoteca y establezcan políticas y procedimientos para la continuidad del contacto con el personal de la administración hipotecaria con respecto a estas opciones. <p>Para obtener más información sobre esta ley, visite: http://www.consumerfinance.gov/knowbeforeyouowe y http://consumerfinance.gov/regulatory-implementation.</p>	

Ley de protección al consumidor	Breve descripción	Seguimiento
Reglamento Z: Ley de Veracidad en los Préstamos	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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). ▪ 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. ▪ Ejemplos adicionales de lo que ampara esta ley: <ul style="list-style-type: none"> □ Requiere la indicación de una tasa de interés máxima en los contratos de tasa variable garantizados con la vivienda del consumidor. □ Impone requisitos en relación con las hipotecas y los planes sobre el valor neto de una vivienda. □ Regula las prácticas de los acreedores que prorroguen los préstamos educativos privados. <p>Para obtener más información sobre esta ley, visite: http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/787/what-truth-lending-disclosure-when-do-i-get-see-it.html.</p>	
Reglamento DD: Ley de Veracidad en los Ahorros	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 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. 	

Recursos

Consumer.gov, Robo de identidad:

<http://www.consumer.ftc.gov/features/feature-0014-identity-theft>

FBI.gov, Robo de identidad:

<https://www.fbi.gov/scams-and-safety/common-fraud-schemes/identity-theft>

Para información sobre la búsqueda de un abogado que le represente en una demanda interpuesta por un acreedor o cobrador de deudas:

<http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1433/how-do-i-find-lawyer-or-attorney-represent-me-lawsuit-creditor-or-debt-collector.html>

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

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