



SU DINERO, SUS METAS

Un conjunto de herramientas
de empoderamiento financiero



Oficina para la Protección
Financiera del Consumidor

Diciembre 2016

Sobre la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB, por sus siglas en inglés) es una agencia del gobierno federal creada a raíz de la crisis financiera del 2008 para proteger a los consumidores. Nuestro objetivo es hacer que los mercados financieros funcionen para los consumidores, para los proveedores responsables, y para la economía en general. Protegemos a los consumidores contra las prácticas abusivas, injustas y engañosas, y tomamos medidas contra las compañías que infringen la ley. Proporcionamos a las personas la información y las herramientas necesarias para que puedan tomar decisiones financieras correctas.

En un mercado que funciona, los precios, los riesgos y los términos de los contratos están escritos de manera clara y transparente, de forma que los consumidores puedan comprender sus opciones y hacer comparaciones. Todas las compañías cumplen con las mismas normas de protección de los consumidores y compiten de una forma justa al proveer calidad y servicio. Para lograr esta visión, el CFPB se esfuerza para:

- **Empoderar:** Creamos herramientas, contestamos preguntas comunes y ofrecemos consejos que ayudan a los consumidores a comparar y seleccionar las mejores opciones financieras.
- **Hacer cumplir la ley:** Tomamos medidas contra las compañías inescrupulosas y contra aquellas prácticas que violan la ley; ya hemos devuelto miles de millones de dólares a los consumidores perjudicados.
- **Educar:** Propiciamos la educación y capacidad financiera desde la niñez hasta la jubilación, publicamos investigaciones, e instruimos a las compañías financieras sobre sus responsabilidades.

Índice

Sobre la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor	1
INTRODUCCIÓN PARTE 1: Introducción al conjunto de herramientas	9
¿Qué es el empoderamiento financiero?	10
El empoderamiento financiero puede generar estabilidad financiera	12
Cómo hacer recomendaciones	13
"Pero, es que no tengo tiempo para nada más..."	16
Herramienta 1: Lista de comprobación de empoderamiento financiero	17
Herramienta 2: Autoevaluación de empoderamiento financiero	23
INTRODUCCIÓN PARTE 2: Entender la situación	33
Herramienta 1: Mi panorama financiero	35
INTRODUCCIÓN PARTE 3: Inicio de la conversación sobre dinero.....	43
¿Cómo debo hablar sobre temas de dinero?.....	44
Amplíe la conversación.....	47
Herramienta 1: Principales conversaciones sobre dinero.....	51
INTRODUCCIÓN PARTE 4: Emociones, valores y cultura: ¿Qué hay detrás de nuestras decisiones financieras?.....	55
Influencias emocionales en las decisiones financieras	55
Influencias culturales en las decisiones financieras.....	57
Haga preguntas para comprender lo que hay detrás de las decisiones.....	59

Mantenga sus valores personales bajo control.....	60
MÓDULO 1: Establecimiento de metas y la planificación compras importantes.....	63
Acontecimientos de la vida y compras importantes.....	64
Establecer metas inteligentes (SMART)	66
Diseño de un plan	68
Convertir las metas en objetivos financieros.....	68
¿Se pueden modificar las metas?	69
Herramienta 1: Herramienta de establecimiento de metas	73
Herramienta 2: Planificación de acontecimientos de la vida y compras importantes.....	79
Herramienta 3: Compra de un auto	83
MODULO 2: Ahorro para emergencias, facturas y metas	87
Ahorros de emergencia.....	88
Cómo dar el primer paso	89
Programe el ahorro automático	91
Plan de ahorro.....	92
¿Cuáles son los beneficios de un plan de ahorro?	93
Ahorrar para la educación.....	96
Una forma nueva de ahorrar para la jubilación	98
Usted puede ahorrar mientras esté recibiendo beneficios públicos.....	99
Un lugar seguro para sus ahorros	100
Su informe de historial bancario.....	101
Herramienta 1: Plan de ahorro.....	105
Herramienta 2: Ahorros y beneficios públicos: Comprender los límites de activos.....	111
Herramienta 3: Cómo encontrar un lugar seguro para sus ahorros.....	119

Herramienta 4: Aumento de sus ingresos a través de créditos fiscales.....	123
MÓDULO 3: Seguimiento y manejo de ingresos y beneficios	127
Ingresos.....	127
Deducciones de su salario	128
Embargos del salario	129
Beneficios.....	132
Recepción de ingresos y beneficios.....	134
Herramienta 1: Rastreador de ingresos y recursos	135
Herramienta 2: Maneras de recibir ingresos y beneficios: Conozca sus opciones	139
Herramienta 3: Maneras de aumentar los ingresos y recursos	145
MÓDULO 4: Pago de facturas y otros gastos	149
¿Adónde va a parar el dinero?.....	150
Planificación y pago de facturas.....	151
Gastos imprevistos.....	152
Cuando el efectivo no alcanza	153
Cuando llaman los acreedores	154
Herramienta 1: Rastreador de gastos.....	157
Herramienta 2: Calendario de facturas	163
Herramienta 3: Maneras de pagar las facturas: Conozca sus opciones.....	165
Herramienta 4: Estrategias para reducir los gastos	169
Herramienta 5: Cuando el efectivo no alcanza: Priorizar las facturas y planificar el gasto.....	175
MODULO 5: Llegar al fin de mes	177
Elaboración de un presupuesto de flujo de efectivo.....	178
Herramienta 1: Presupuesto de flujo de efectivo.....	181

Herramienta 2: Calendario de flujo de efectivo.....	191
Herramienta 3: Lista de comprobación para mejorar movimiento de flujo de efectivo.....	195
MÓDULO 6: Manejo de deudas.....	201
¿Qué es <i>deuda</i> ?	201
Deuda garantizada y no garantizada.....	203
¿Cuánta deuda es demasiada deuda?	205
Protección especial para militares en servicio activo	207
Préstamos de día de pago	207
Evitar las trampas de la deuda	210
Alternativas al crédito de alto costo	211
Tratar con un cobrador.....	213
Deuda médica	217
Deudas de préstamos estudiantiles.....	221
¿Debería usted utilizar un servicio de negociación de deudas?.....	221
Herramienta 1: Hoja de cálculo para deudas.....	223
Herramienta 2: Hoja de cálculo para deudas-ingresos.....	227
Herramienta 3: Hoja de cálculo para la reducción de deudas	231
Herramienta 4: Pago de los préstamos estudiantiles.....	235
Herramienta 5: Cuándo los cobradores llaman: Medidas que usted puede tomar	239
MÓDULO 7: Comprensión de los informes y puntajes de crédito.....	249
¿Por qué son importantes los informes y puntajes de crédito?	250
Ejemplo de un informe de crédito	254
Cómo impugnar los errores de los informes de crédito	262
Buscar y elegir productos y servicios financieros.....	263

¿Qué son los puntajes de crédito?.....	265
¿Es usted "invisible al crédito"?.....	271
Herramienta 1: Obtención de sus informes y puntajes de crédito.....	273
Herramienta 2: Lista de comprobación de la revisión del informe de crédito.....	279
Herramienta 3: Mejora de sus informes y puntajes de crédito.....	285
Herramienta 4: Mantener registros para demostrar que ha pagado sus cuentas	289
MÓDULO 8: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: encuentre lo que le funcione	293
Manejo de una cuenta en un banco o cooperativa de crédito.....	293
Sus beneficios federales están protegidos contra el embargo.....	296
Uso de una tarjeta prepagada.....	300
Herramienta 1: Conozca sus opciones: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos	307
Herramienta 2: Haga preguntas: Cómo encontrar lo que necesita	315
Herramienta 3: Servicios de dinero y conceptos bancarios básicos	321
Herramienta 4: Lista de comprobación para abrir una cuenta	329
Herramienta 5: Transferencias y remesas de dinero: Lo que necesita saber	335
MÓDULO 9: Protección de su dinero	339
¿Tiene un problema con un producto o servicio?	339
Presentación una queja al CFPB	340
Es su dinero, tenga cuidado	341
Cuide su información	343
Herramienta 1: Presentación de una queja al CFPB	345
Herramienta 2: Protección de su identidad.....	347

Herramienta 3: Señales de alerta.....	353
Herramienta 4: Aprender más acerca de la protección del consumidor	357
Recursos.....	367

INTRODUCCIÓN PARTE 1:

Introducción al conjunto de herramientas

Bienvenido a *Su dinero, sus metas: ¡Un conjunto de herramientas de empoderamiento financiero!* de La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor. Si usted está leyendo esto, probablemente trabaja con personas de bajos ingresos o económicamente vulnerables.

Muchas personas se sienten agobiadas por su situación financiera y a menudo no saben adónde acudir en busca de ayuda. Usted está en una posición única para brindar esa ayuda. Las personas a las que su organización ayuda ya le conocen y confían en usted y, en muchos casos, ya comparten información financiera y personal con usted.

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 consiste en adquirir el conocimiento y las capacidades personales para poder manejar su dinero y utilizar los productos y servicios financieros que funcionen para usted.

¿Qué es el empoderamiento financiero?

Probablemente ya habrá escuchado los términos "educación financiera" o "alfabetismo financiero". Estos conceptos describen el proceso de ayudar a la gente a aprender sobre asuntos financieros. El empoderamiento financiero va más allá de obtener conocimientos. El empoderamiento financiero incluye la educación financiera y el conocimiento financiero, se centra tanto en desarrollar la capacidad de las personas para administrar el dinero y usar servicios financieros como en proporcionar acceso a los productos que funcionan para usted.

Cuando usted esté financieramente empoderado, estará tanto informado como capacitado. Sabrá dónde obtener ayuda para resolver sus problemas financieros y podrá elegir y obtener acceso a productos y servicios financieros que satisfagan sus necesidades. Esta sensación de empoderamiento puede fomentar su confianza en que usted puede utilizar eficazmente sus conocimientos, habilidades y recursos para alcanzar sus metas.

Si usted considera que está bien informado sobre el dinero y se siente cómodo con su forma de administrar el dinero, el crédito, la deuda, y los productos financieros, podrá ayudar mejor a otras personas a enfrentar los problemas económicos que puedan estar complicando sus vidas. A medida que vaya completando los módulos de este conjunto de herramientas, usted irá aprendiendo información importante acerca

Para usted

Este conjunto de herramientas es para cualquier persona que trabaje directamente con personas de ingresos bajos o económicamente vulnerables en una amplia gama de organizaciones y en una amplia gama de temas. Los usuarios de este conjunto de herramientas pueden tener distintos títulos, pero generalmente provienen de organizaciones del sector privado o sin fines de lucro, o de organizaciones gubernamentales de la ciudad, el condado, o la tribu. Generalmente tienen la responsabilidad de ayudar a las personas a realizar las siguientes actividades:

Realizar evaluaciones de necesidades

- Desarrollar planes de acción
- Proporcionar los recursos y las recomendaciones necesarias para implementar los planes de acción
- Hacer un seguimiento del progreso y evaluar los resultados

de los distintos temas financieros y utilizará las herramientas que ponen en práctica esta información con la gente a la que usted ayuda a diario.

Hemos diseñado *Su dinero, sus metas*, así como el entrenamiento que pueda recibir sobre cómo usar este conjunto de herramientas, para que usted pueda usarlo con las personas a las que presta sus servicios, para que éstas se conviertan en consumidores financieramente empoderados. El conjunto de herramientas es una colección de información y herramientas importantes que usted puede usar según las necesidades y metas de las personas con las que trabaja. Por ser un conjunto de herramientas, es diferente a un plan de estudios de educación financiera. Un plan de estudios en general tiene un conjunto específico de objetivos, y usted por lo general trabaja con la mayor parte o con todo el material en orden de aparición.

Dado que este es un conjunto de herramientas, no es necesario cubrir la totalidad del contenido ni de las herramientas con cada una de las personas a las que usted atiende. El objetivo es ayudarle a usted a identificar y compartir la información y las herramientas más adecuadas para ayudar a la persona que a comience a resolver sus retos financieros específicos y a alcanzar sus metas. Y, cuando éstas quieran o necesiten más ayuda, le ayudará a remitir a dichas personas a instituciones donde puedan recibir asesoramiento u orientación financiera.

Hemos desarrollado este conjunto de herramientas porque personas como usted tratan con miles de personas que necesitan información y herramientas financieras imparciales y de alta calidad para abordar mejor las cuestiones financieras. A medida que usted use este conjunto de herramientas y otros recursos disponibles en <http://www.consumerfinance.gov>, podrá ayudar a sus clientes a lograr un mayor empoderamiento financiero, aliviar la tensión financiera, y gestionar sus finanzas de manera que puedan lograr sus metas y sus sueños.

El empoderamiento financiero puede generar estabilidad financiera

Compartir información de empoderamiento y herramientas financieras puede que le parezca un trabajo completamente diferente—una tarea más que se le está pidiendo que añada a su volumen de trabajo. Pero creemos que, una vez que se familiarice con los recursos de este conjunto de herramientas, podrá integrar su contenido en el trabajo que hace de manera natural.

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 del dinero, el crédito, las deudas, y los productos financieros. Esto puede ayudarles a empezar a desarrollar estabilidad financiera en sus vidas. Tener todos estos recursos en un solo lugar le ayudará a integrar el empoderamiento financiero en sus conversaciones con las personas.

Su papel en el empoderamiento financiero

Como fuente confiable de información y recursos, usted está en una buena posición para proporcionar los servicios de empoderamiento financiero a las personas a las que atiende. Usted tiene acceso a miles de personas que se beneficiarían de dichos servicios de empoderamiento financiero, y confían en usted. A medida que lea el contenido y use las herramientas que se proporcionan en el conjunto de herramientas, se sentirá mejor preparado y equipado para proporcionar estos servicios.

Dependiendo de la situación, podría ayudar a las personas que atiende, a dar los primeros pasos para:

- Fijar 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 y usar los reembolsos de los impuestos.
- Estar alerta de maneras específicas en que están utilizando su dinero.

- Equilibrar sus presupuestos de flujo de efectivo.
- Hacer un plan sencillo para pagar las deudas.
- Obtener, revisar y corregir los errores en sus informes de crédito.
- Evaluar los productos y servicios financieros.
- Identificar si se han violado sus derechos como consumidores y saber qué acciones tomar.

Cómo hacer recomendaciones

Las personas podrían acudir a usted u otras personas en su organización en busca de información confiables sobre distintos temas. Puede que algunas de estas preguntas le suenen familiares.

- "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 universidad?"
- "¿Debería sacar dinero de mi tarjeta de crédito u obtener un préstamo a corto plazo para cubrir mis cuentas hasta mi próximo cheque de nómina?"
- "Mi empleador dice que sólo puede pagarme a través de depósito directo a una cuenta de cheques o tarjeta de nómina. Sin embargo, me preocupa incurrir cargos adicionales como me ocurrió la última vez que tuve una cuenta de cheques. ¿Cómo puedo saber qué me conviene más?"
- "¿Debería tomar dinero prestado de mi cuenta de jubilación para pagar mis deudas?"

Puede que algunas personas necesiten más ayuda de la que usted está en capacidad de proporcionarles. En estos casos será importante que usted sepa utilizar los recursos y la red de recomendaciones de su organización.

Su organización puede proporcionarle a usted una lista de sitios web y organizaciones locales que le pueden resultar útiles. Algunos de los colaboradores que usted podría recomendar en su comunidad pueden ser 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. A veces, se trata simplemente de saber qué programas están ofreciendo otros departamentos dentro de su propia organización. Otras veces, es posible que tenga que recomendar un programa administrado por otra organización en su comunidad.

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, ya que los intereses de la organización le impedirían suministrar información y asesoramiento imparcial a los clientes. Las organizaciones asociadas deben mostrar objetivamente a los clientes las ventajas y desventajas de cualquier acción específica que traten con los consumidores, y el impacto que estas acciones pueden tener sobre la situación financiera de éstos.

Si su organización o comunidad no tiene una guía de colaboradores para recomendar estos servicios, utilice la *Guía de implementación de 'Su dinero, sus metas'* que le servirá para

Colaboradores que puede recomendar

Solo refiera a las personas a organizaciones que:

- **Tengan** experiencia en el área en cuestión
- **Tengan el tiempo y el interés** para reunirse con ellas y ayudarlas
- **Sean objetivas**, lo que significa que muestren a las personas las consecuencias positivas y negativas de acciones específicas
- **No vendan** productos o servicios mientras estén dando asistencia a las personas

comenzar.¹ Puede encontrar esta guía en <http://www.consumerfinance.gov/your-money-your-goals>.

Cómo usar el conjunto de herramientas

El conjunto de herramientas se divide en dos partes:

- **La Introducción, compuesta por cuatro partes, es para usted.** Esta información le ayudará a prepararse para utilizar el conjunto de herramientas.
- **Los módulos del 1 al 9 incluyen información sobre temas y herramientas específicos que las personas pueden utilizar para aplicar dicha información.** Esta sección es como una caja de herramientas, llena de cosas que usted podría utilizar en diversas situaciones. *Imagínese 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, digamos que usted está ayudando a una persona que acaba de perder su trabajo. Si comienza por el *Módulo 1: Establecimiento de metas y planificación de compras importantes* no le será muy útiles por el momento. En cambio, 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.

Es probable que recibir todas las herramientas, o incluso cinco herramientas a la vez, sea agobiante para la mayoría de las personas. **Dé a sus clientes solo una o dos herramientas a la vez, comenzando con algún tema clave y las herramientas más adecuadas para su situación en particular.**

¹ Vaya a <http://www.consumerfinance.gov/your-money-your-goals>. La Oficina de Servicios Comunitarios de la Administración de Niños y Familias del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos también ha desarrollado una guía que puede ayudar a las organizaciones a ubicar los recursos locales. Consulte "*Cómo Desarrollar la Capacidad Financiera: Una Guía para la Planificación de Servicios Integrados*" está disponible en http://www.acf.hhs.gov/sites/default/files/ocs/afi_resource_guide_building_financial_capability_final.pdf.

"Pero, es que no tengo tiempo para nada más..."

Una manera de ver esta labor de empoderamiento financiero es que éste no es un servicio "complementario", sino algo que usted puede integrar al trabajo que ya está realizando.

Esto no quiere decir que no exija tiempo de su parte. A pesar de que requiere tiempo, dicho tiempo se concentra 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 empoderamiento financiero en su trabajo
- Recopilar, posiblemente, los resultados del empoderamiento financiero para su organización
- Esta sección le ofrece dos herramientas para que usted pueda empezar:
 - **Herramienta 1: Lista de comprobación de empoderamiento financiero.** Le proporciona un formulario de seguimiento para registrar 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 financieros. Como verá en las hojas de respuestas, las preguntas formuladas en esta evaluación están directamente relacionadas con los módulos de *Su dinero, sus metas*.

Herramienta 1:

Lista de comprobación de empoderamiento financiero

Esta lista de comprobación le ayudará a identificar la información y las herramientas de empoderamiento financiero más relevantes en cada caso. También puede ayudarle a mantener un registro de la *información que ha compartido*, inclusive las recomendaciones.

Recuerde que, incluso si se reúne con una persona con frecuencia, no debe cubrir todas las herramientas con dicha persona. Con esta lista de comprobación, usted podrá encontrar el módulo o las herramientas más apropiadas para el desafío financiero que sea más urgente o el tema que le interese más.

Esta lista de comprobación está organizada siguiendo los temas o módulos de empoderamiento financiero, seguidos por la herramienta o herramientas relacionadas con dicho tema. Las preguntas debajo de los títulos de cada módulo pueden ayudarle a identificar la meta o el desafío que se aborda en ese módulo.

Para usar la lista de comprobación:

- Imprima una copia de la lista de comprobación para cada persona con quien esté trabajando.
- Marque con un visto una vez que haya cubierto el tema o la herramienta.
- Utilice la sección de notas si está trabajando con alguien de manera continua. Incluya información acerca de sus conversaciones, desafíos específicos, y si hizo alguna recomendación.
- Si utiliza la herramienta para hacer un seguimiento de las conversaciones con alguna persona, asegúrese de cumplir con las normas de su organización sobre la confidencialidad y el almacenamiento de documentos.



Lista de comprobación de Empoderamiento Financiero

Nombre: _____

Módulo 1: Establecimiento de metas y planificación de grandes compras

Pregúntese a sí mismo: ¿Tiene la persona objetivos claros? ¿Está satisfecha con su situación financiera?

Cubierto	Herramienta	Notas e información sobre las recomendaciones
	Herramienta para el establecimiento de metas	
	Planificación de acontecimientos de la vida y grandes compras	
	Comprar un auto	

Módulo 2: Ahorro para emergencias, facturas y metas

Pregúntese: ¿Ha separado el cliente algún dinero para emergencias o gastos inesperados?

Cubierto	Herramienta	Notas e información sobre las recomendaciones
	Plan de ahorro	
	Ahorros y beneficios: Cómo entender los límites de activos	
	Cómo encontrar un lugar seguro para los ahorros	
	Cómo aumentar sus ingresos a través de créditos fiscales	

Módulo 3: Seguimiento y manejo de ingresos y beneficios

Pregúntese a sí mismo: ¿Hace la persona un seguimiento de sus ingresos y conoce las opciones para recibir su salario y los beneficios?

Cubierto	Herramienta	Notas e información sobre las recomendaciones
	Rastreador de ingresos y recursos	
	Maneras de aumentar los ingresos y beneficios: Conozca sus opciones	
	Maneras de aumentar los ingresos y recursos	

Módulo 4: Pago de facturas y otros gastos

Pregúntese: ¿Paga la persona las facturas a tiempo todos los meses? ¿Comprende y aprovecha los distintos productos financieros disponibles para pagar las facturas y planificar el gasto?

Cubierto	Herramienta	Notas e información sobre las recomendaciones
	Control de gastos	
	Calendario de pagos	
	Maneras de pagar las facturas: Conozca sus opciones	
	Estrategias para reducir los gastos	
	Cuando el dinero no alcanza: Cómo priorizar las cuentas y planificar el gasto	

Módulo 5: Llegar a fin de mes

Pregúntese: ¿Puede la persona pagar sus gastos a fin de mes todos los meses? ¿Están sus ingresos sincronizados con los tiempos de sus facturas y gastos?

Cubierto	Herramienta	Notas e información sobre las recomendaciones
	Presupuesto de flujo de efectivo	
	Calendario de flujo de efectivo	
	Cómo mejorar la lista de control de presupuesto del flujo de efectivo	

Módulo 6: Manejo de deudas

Pregúntese: ¿Se siente la persona agobiada por sus deudas o por los cobradores? ¿Está pidiendo más préstamos para pagar sus deudas?

Cubierto	Herramienta	Notas e información sobre las recomendaciones
	Hoja de cálculo de deuda	
	Hoja de cálculo para la relación entre las deudas y los ingresos	
	Hoja de cálculo para la reducción de las deudas	
	El pago de los préstamos estudiantiles	
	Cuando los cobradores de deudas llaman: Pasos que puede dar	

Módulo 7: Comprensión de los informes y puntajes de crédito

Pregúntese: ¿La persona ha solicitado y revisado su informe de crédito?

Cubierto	Herramienta	Notas e información sobre las recomendaciones
	Cómo obtener sus informes y puntajes de crédito	
	Lista de comprobación y revisión del informe de crédito	
	Mejorar los informes y puntajes de crédito	
	Llevar un registro para demostrar que ha pagado sus facturas	

Módulo 8: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: Encuentre lo que le funcione

Pregúntese: ¿Le ha dicho un empleador a la persona que la compañía exige depósito directo?

¿Le interesa encontrar productos o servicios financieros que le ayuden a controlar los ingresos y gastos?

Cubierto	Herramienta	Notas e información sobre las recomendaciones
	Conozca sus opciones: servicios de dinero, tarjetas, cuentas, y préstamos	
	Haga preguntas: Cómo encontrar lo que necesita	
	Servicios de dinero y conceptos bancarios básicos	
	Lista de comprobación para abrir una cuenta	

Cubierto	Herramienta	Notas e información sobre las recomendaciones
	Transferencias de dinero y remesas: Lo que necesita saber	

Módulo 9: Protección de su dinero

Pregúntese: ¿Tuvo la persona problemas con un producto o servicio financiero? ¿Sabe acerca de las medidas básicas que puede tomar para protegerse a sí misma de estafas, engaños, fraudes, y robo de identidad?

Cubierto	Herramienta	Notas e información sobre las recomendaciones
	Cómo presentar una queja al CFPB	
	Proteja su identidad	
	Señales de alarma	
	Infórmese acerca de la protección del consumidor	

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

Herramienta 2:

Autoevaluación de empoderamiento financiero

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 dé 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 individuos y familias, es importante que usted entienda su propio nivel de empoderamiento financiero.

Utilice este test de autoevaluación para entender su nivel de habilidades, confianza, y conocimientos en el ámbito financiero. Como usted podrá ver en las hojas de respuestas, las preguntas formuladas en esta evaluación están directamente relacionadas con los módulos de *Su dinero, sus metas*.

Este test de autoevaluación sobre empoderamiento financiero tiene tres partes:

- *Parte 1: Lo que ya sabe* puede ayudarle a averiguar los temas en los que usted debe concentrarse para fortalecer su confianza y aumentar sus conocimientos sobre el empoderamiento financiero.
- *Parte 2: Lo que piensa* le puede ayudar a identificar su actitud hacia su vida financiera.
- *Parte 3: Sus experiencias* pueden ayudarle a discernir qué productos y servicios financieros le son familiares y cuáles le resultan nuevos.

 **Parte 1: Lo que ya sabe**

Conteste cada una de las siguientes preguntas marcando "verdadero" o "falso".

	Verdadero	Falso
1. Las metas no son importantes para la planificación financiera ni para los presupuestos.		
2. Para tener suficiente dinero para emergencias, usted debe ahorrar el equivalente a los gastos de manutención de 3 a 6 meses.		
3. Un presupuesto de flujo de efectivo le ayudará a realizar un seguimiento 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. Sólo puede recibir ingresos de un trabajo mediante un cheque de nómina.		
6. Crédito es cuando usted le debe dinero a alguien.		
7. El total de deudas mensuales 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 una cuenta de cheques es el cargo mensual de la cuenta.		
10. Como consumidor, usted casi no tiene derechos cuando se trata de productos y servicios financieros.		



Test de autoevaluación sobre empoderamiento financiero: Resultados Parte 1

Respuestas correctas:	_____ de 10
Temas sobre los que hay que aprender más:	



Parte 2: Lo que piensa

Marque qué palabra o frase describe mejor lo que piensa.

Afirmación	No es aplicable	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1. Tengo dinero reservado para emergencias y metas.					
2. Sé cómo reclamar los créditos tributarios estatales y federales.					
3. No me preocupa la cantidad de dinero que debo.					
4. Confío en la información de mis informes y puntajes de crédito.					
5. No me preocupa poder pagar mis facturas y otros gastos.					
6. Entiendo cómo funciona el crédito.					

Afirmación	No es aplicable	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
7. Sé cómo corregir información incorrecta en mi informe de crédito.					
8. Me siento cómodo ayudando a otros a empezar a manejar sus retos financieros.					
9. Sé adónde dirigir a las personas de mi comunidad para obtener asesoramiento sobre crédito y deuda, y asistencia gratuita con sus declaraciones de impuestos.					
10. Sé dónde obtener ayuda si me surgen dudas sobre asuntos financieros o problemas con productos o servicios financieros.					

Parte 3: Sus experiencias

Conteste cada pregunta marcando "sí", "no" o "no sé".

Pregunta:	Sí	No	No sé
1. Tengo una cuenta de ahorros o de cheques en un banco o cooperativa de crédito, y hago depósitos y retiros regularmente.			
2. He solicitado, recibido, y utilizado una tarjeta de crédito.			
3. Tengo un préstamo que me ayudó a comprar un auto o una casa.			
4. He obtenido un préstamo de día de pago (payday loan).			
5. He solicitado mi propio informe de crédito y lo he revisado.			
6. Hago un seguimiento de mis ingresos y gastos.			
7. He obtenido un préstamo de una casa de empeño.			
8. He utilizado los servicios de un negocio de cambio de cheques.			
9. Me han embargado un auto u otro tipo de propiedad personal.			
10. He recibido demandas de pago por parte de cobradores de deudas.			
11. Entiendo mis derechos y sé qué hacer si creo que un proveedor de servicios financieros ha tratado de aprovecharse de mí.			
12. Recibo ingresos a través de un método distinto al cheque de nómina (tarjeta de nómina, depósito directo, o dinero en efectivo, por ejemplo).			

✓ Clave de respuesta para la Parte 1: Lo que ya sabe

Aquí están las respuestas correctas para la Parte 1: Lo que usted sabe. Si no contestó la pregunta correctamente, vea el módulo del conjunto de herramientas que aparece junto a la respuesta para obtener más información. Leer el módulo indicado puede ayudarle a entender la respuesta a una pregunta y aumentar su nivel de conocimiento y confianza respecto al empoderamiento financiero.

Preguntas	Verdad-ero	Falso	Módulo
1. Las metas no son importantes para la planificación financiera ni para los presupuestos.		✗	Módulo 1
2. Para tener suficiente dinero para emergencias usted debe ahorrar el equivalente a los gastos de manutención para 3 a 6 meses.		✗	Módulo 2
3. Un presupuesto de flujo de efectivo le ayudará a realizar un seguimiento para saber si tendrá suficiente dinero y recursos para cubrir sus cuentas semana a semana.	✗		Módulo 5
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.		✗	Módulo 4
5. Sólo puede recibir ingresos de un trabajo mediante un cheque de nómina.		✗	Módulo 3
6. Crédito es cuando usted le debe dinero a alguien.		✗	Módulo 7
7. El total de sus pagos de deudas mensuales puede afectar su capacidad para recibir nuevos préstamos.	✗		Módulo 6
8. Un historial de crédito negativo puede impedirle adquirir un apartamento y, en algunos estados, cobertura de seguro o incluso empleo.	✗		Módulo 7
9. El único costo de tener una cuenta de cheques es el cargo mensual de la cuenta.		✗	Módulo 8

Preguntas	Verdad-ero	Falso	Módulo
10. Como consumidor, usted casi no tiene derechos cuando se trata de productos financieros.		✗	Módulo 9

✓ **Clave de respuesta para la Parte 2: Lo que piensa**

No hay respuestas correctas o incorrectas para la Parte 2: Lo que piensa. Esto es porque las respuestas son sus opiniones acerca de sus impresiones sobre su propio conocimiento y situación financiera. Utilice la siguiente tabla para contar cuántas respuestas de cada tuvo:

Puntuación	No es aplicable	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Total para cada una					
		Total de: Totalmente en desacuerdo + en Desacuerdo:		Total de: Acuerdo + Totalmente de acuerdo:	

- Si el total de *Acuerdo + Totalmente de acuerdo* es mayor que el total de *Totalmente en desacuerdo + En desacuerdo*, usted está satisfecho con muchos aspectos de su vida financiera.
A continuación, indique las que haya calificado como en *Desacuerdo* o *Totalmente en desacuerdo*, y consulte los módulos que se refieren a estas áreas en *Su dinero, sus metas* para saber más al respecto.
Si el total de *Acuerdo + Totalmente de acuerdo* es menor que el total de *Totalmente en desacuerdo + en Desacuerdo*, usted seguramente siente ansiedad causada por varios aspectos de su vida financiera.
- Considere la posibilidad de revisar todo el conjunto de herramientas y completar algunas de las hojas de cálculo por su cuenta antes de comenzar a utilizarlas en su trabajo.

Afirmación	Si su calificación es <i>En Desacuerdo</i> o <i>Totalmente en Desacuerdo</i> , revise...
1. Tengo dinero reservado para emergencias y metas.	Módulos 1 y 2
2. Sé cómo reclamar los créditos tributarios estatales y federales.	Módulos 2 y 3
3. No me preocupa la cantidad de dinero que debo.	Módulos 6 y 7
4. Confío en la información de mis informes y puntajes de crédito.	Módulo 7
5. No me preocupa poder pagar mis facturas y otros gastos.	Módulos 4 y 5
6. Entiendo cómo funciona el crédito.	Módulo 7
7. Sé cómo corregir información incorrecta en mi informe de crédito.	Módulo 7
8. Me siento cómodo ayudando a otros empezar a manejar sus retos financieros.	Considere la posibilidad de revisar algunos o todos los módulos del contenido.
9. Sé adónde dirigir a las personas de mi comunidad para obtener asesoramiento sobre crédito y deuda, y asistencia gratuita con sus declaraciones de impuestos.	Consulte los recursos que aparecen al final de los módulos 6 y 7, y la publicación <i>Cómo crear una guía de recomendaciones</i> del CFPB para la creación de una red de recursos y recomendaciones para un sólido empoderamiento financiero.
10. Sé dónde obtener ayuda si me surgen dudas sobre asuntos financieros o si tengo problemas con productos o servicios financieros.	Consulte los recursos que aparecen al final de los módulos 6 y 7, y la publicación <i>Cómo crear una guía de recomendaciones</i> del CFPB para la creación de una red de recursos y recomendaciones para un sólido empoderamiento financiero. Consulte también el Módulo 9 para informarse acerca de la presentación de quejas al CFPB.

✓ Clave de respuesta para la Parte 3: Sus experiencias

No hay respuestas correctas o incorrectas para la Parte 3: Sus experiencias, ya que le ayudan a identificar los productos financieros, servicios, y situaciones con las cuales ha tenido alguna experiencia. Esto es importante porque las personas con las que usted trabaja pueden haber experimentado situaciones o utilizado productos y servicios que usted no conozca. Si no está familiarizado con algunos de estos temas y quiere saber más al respecto, puede utilizar los módulos que figuran en la segunda columna. También le será útil revisar dichos módulos incluso aunque tenga ya experiencia con estas situaciones, productos, servicios y proveedores.

Pregunta	Módulos de interés
1. Tengo una cuenta de ahorros o de cheques en un banco o cooperativa de crédito y hago depósitos y retiros regularmente.	Módulo 8
2. He solicitado, recibido, y utilizado una tarjeta de crédito.	Módulos 6 y 7
3. Tengo un préstamo que me ayudó a comprar un auto o una casa.	Módulos 6, 7 y 8
4. He obtenido un préstamo de día de pago (<i>payday loan</i>).	Módulos 6 y 8
5. He solicitado mi propio informe de crédito y lo he revisado.	Módulo 7
6. Hago un seguimiento de mis ingresos y gastos.	Módulo 3
7. He obtenido 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 auto u otro tipo de propiedad personal.	Módulos 6 y 7
10. He recibido llamadas de cobradores de deudas.	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 mis ingresos a través de un método <i>distinto</i> al cheque de nómina (tarjeta de nómina, depósito directo, o dinero en efectivo, por ejemplo).	Módulos 3 y 8

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

INTRODUCCIÓN PARTE 2:

Entender la situación

Puede que usted se esté preguntando por dónde empezar. *Herramienta 1: Mi panorama*

financiero puede ayudarle a descubrir un punto de inicio cuando se reúna con alguien.

Esta herramienta le ayudará a emparejar las metas y la situación financiera de cada persona con herramientas y módulos específicos. También resaltará las circunstancias en las que alguien podría beneficiarse de una recomendación a un asesor especializado o un abogado.

Cuando considere que es el momento adecuado, pida a la persona que complete la evaluación. A continuación, empareje las respuestas con los módulos del conjunto de herramientas o comente los "Consejos Rápidos" ("Quick Tips") como un punto de partida para ofrecer ayuda.

La herramienta es sencilla y sólo tiene unas cuantas preguntas claves, por lo que podría usarlas para recopilar la información durante una conversación. Leer las preguntas en voz alta y anotar las respuestas puede ser muy útil si usted

está trabajando con alguien con bajos niveles de alfabetización, que esté aprendiendo el inglés, con quien un formato de preguntas y respuestas sería más productivo.

La Parte 3 de la introducción ofrece consejos sobre cómo iniciar la conversación. Puede decir algo así como introducción:

Evaluación

Las evaluaciones le dan una imagen de lo que está pasando a fin de que pueda identificar oportunidades para conseguir información y desarrollar destrezas, tanto para usted como para las personas a las que atiende. Una evaluación consiste en recabar información para entender las condiciones actuales, así como lo que la persona sabe, puede hacer, o piensa acerca de un tema específico. Esta información se utiliza para planificar y tomar acciones que sirvan para cambiar las condiciones, conocimientos, habilidades, comportamientos o creencias.

Estamos conscientes que muchos de los problemas en el funcionamiento de un hogar involucran dinero. Usted sabe cuál es su situación y adónde le gustaría llegar, y nos gustaría proporcionarle la información y las herramientas para ayudarle a usar su dinero y recursos para alcanzar sus metas. Para empezar, tenemos este cuestionario que, como podrá ver, abarca varios temas. Sus respuestas nos ayudarán a crear un plan para obtener la información y las herramientas más útiles para usted en este momento. No vamos a usar la información que usted nos proporcione de ninguna otra forma.

Por supuesto, usar la *Herramienta 1: Mi panorama financiero* en una conversación es opcional. Esta puede ayudarle a decidir por dónde empezar con los recursos del conjunto de herramientas. Por ejemplo, si una persona con la cual usted esté trabajando tiene la meta de comprarse un automóvil o una casa, puede usar el *Módulo 7: Cómo entender los informes y los puntajes de crédito* ya que saber cómo mejorar el historial de crédito puede ayudarle a calificar para un préstamo de menor costo. Si usted está trabajando con alguien que repetidamente no consigue llegar a fin de mes, puede usar el *Módulo 5: Cómo llegar a fin de mes*.

Por último, asegúrese de ofrecer garantías de confidencialidad y de describir su sistema para mantener la información segura (por ejemplo, un cajón cerrado con llave en un archivador). Si se queda con una copia de la evaluación, asegúrese de que dispone de un sistema para guardar la información de manera totalmente confidencial. A medida que trabaja, asegúrese de seguir las directivas de su organización cuando se trata de almacenar y manejar la información personal de las personas.

Herramienta 1:

Mi panorama financiero

Dónde estoy — y adónde quiero llegar

Por favor, responda las siguientes preguntas basándose en su situación actual. No hay respuestas correctas o incorrectas. Sus respuestas nos ayudarán a proporcionarle la información y recursos que le pueden ayudar con las cuestiones financieras que a usted más le preocupan.

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

Pregunta	Sí	No	No sé
1. ¿Tiene usted sueños para usted o sus hijos que requieren dinero para realizarlos?			
2. ¿Está atrasado en el alquiler, los pagos del auto, o su hipoteca?			
3. ¿Está atrasado en los pagos de los servicios básicos?			
4. ¿Puede contar con aproximadamente la misma cantidad de ingresos cada semana?			
5. Cuando se presentan emergencias o gastos inesperados, ¿tiene dinero guardado para cubrirlos?			
6. ¿Puede pagar sus facturas y gastos de subsistencia todos los meses con el dinero, los beneficios y demás recursos con los que usted cuenta?			
7. ¿Tiene usted préstamos estudiantiles u otras deudas que no puede pagar?			
8. ¿Le ha dificultado su historial de crédito conseguir un auto, seguro, teléfono o trabajo?			

Pregunta	Sí	No	No sé
9. ¿Tiene usted una cuenta en un banco o cooperativa de crédito?			
10. ¿Cree que está gastando demasiado para conseguir su dinero y lo usa para pagar las facturas?			
11. ¿Ha tenido problemas con algún producto o servicio financiero como una cuenta bancaria, préstamos, hipotecas, cobrador de deudas, o informe de crédito que usted no ha podido resolver?			

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

✓ La clave de *Mi panorama financiero*

Utilice la siguiente tabla para determinar dónde empezar el empoderamiento financiero con las personas a las que usted atiende.

Utilice las respuestas a la primera y última preguntas como información adicional para identificar el módulo y la herramienta que le serán más útiles en este momento. Si la persona con la cual usted está hablando no puede pagar las facturas hoy ni durante la semana, ayúdele primero a resolver esta situación. A medida que lo ayuda, hágale saber que, si quiere, usted u otra persona puede ayudarle a buscar maneras de equilibrar sus gastos e ingresos.

Pregunta	Respuesta	Consejos Rápidos
1. ¿Tiene usted sueños para usted o sus hijos que requieren dinero para realizarlos?	Si la respuesta es <i>No</i> o <i>no sé</i> , consulte el Módulo 1.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Genere una lista de sus esperanzas, deseos y sueños. ▪ Elija uno y conviértalo en una meta con plazo. Que sea una meta concreta y medible. ▪ Averigüe cuánto necesita ahorrar o apartar cada semana (o mes) para alcanzar sus metas.
2. ¿Está atrasado en el alquiler, en los pagos del auto, o en su hipoteca?	Si la respuesta es <i>Sí</i> , llame al 211 o al centro de asistencia para emergencias. Para los propietarios de viviendas, llame al 888-995-HOPE. Consulte el Módulo 4, <i>Herramienta 5: Cuando el efectivo no alcanza: Priorizar las facturas y planificar el gasto.</i>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Llame al 211 o al centro de asistencia para emergencias. Al marcar el 211, se remite, y en ocasiones se conecta directamente, a aquellas personas que necesitan asistencia con las agencias y organizaciones de la comunidad. ▪ Los propietarios de vivienda pueden llamar al 888-995-HOPE o al CFPB, al 855-411-CFPB CFPB (2372). Usted puede encontrar información de contacto para los asesores de vivienda certificados en el sitio web del CFPB Http://www.consumerfinance.gov/find-a-housing-counselor.
3. ¿Está atrasado en los pagos de los servicios básicos?	Si la respuesta es <i>Sí</i> , llame al 211 o al centro de asistencia para emergencias.	

Pregunta	Respuesta	Consejos Rápidos
<p>4. ¿Puede contar con aproximadamente la misma cantidad de ingresos cada semana?</p>	<p>Si la respuesta es <i>No</i>, use el Módulo 3 para obtener información sobre el seguimiento y el manejo de ingresos variables.</p> <p>Llame al 211 o al centro de asistencia para emergencias.</p> <p>Remítalo al centro de oportunidades para los trabajadores.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Escriba el total de sus ingresos y beneficios y la fecha en que ingresan - tanto los salarios como los beneficios que usted recibe (por ejemplo, SNAP o asistencia de alquiler). Si sus ingresos son irregulares o cambian de cheque a cheque, utilice la cantidad que usted recibe durante una semana en la que no trabaje horas extras.
<p>5. Cuando se presentan emergencias o gastos inesperados, ¿tiene dinero apartado para cubrirlos?</p>	<p>Si la respuesta es <i>No</i> o <i>no sé</i>, consulte los módulos 2 y 4.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Piense en su último gasto inesperado. ¿Cuánto tuvo que gastar la última vez que su auto se dañó o algo inesperado ocurrió? ▪ Haga un seguimiento de todo aquello en lo que gasta dinero durante una semana. ▪ Revise sus gastos y averigüe si usted puede hacer algunos cambios. ▪ Si puede, aparte una pequeña cantidad todas las semanas. Si suele recibir una devolución de impuestos, piense qué cantidad desearía ahorrar.

Pregunta	Respuesta	Consejos Rápidos
<p>6. ¿Puede pagar sus facturas y gastos de subsistencia todos los meses con el dinero, los beneficios y demás recursos con los que usted cuenta?</p>	<p>Si la respuesta es <i>No</i> o <i>no sé</i>, consulte los módulos 4 y 5.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Escriba el total de sus ingresos y beneficios y la fecha en que ingresan - tanto los salarios como los beneficios que usted recibe (por ejemplo, SNAP o asistencia de alquiler). Si sus ingresos son irregulares o cambian de cheque a cheque, utilice la cantidad que usted recibe durante una semana en la que no trabaje horas extras. ▪ Escriba sus facturas y las fechas de vencimiento. ▪ Anote sus gastos totales — Sume todos sus gastos y otros usos del dinero en efectivo (inclusive los ahorros y el pago de deudas) de la semana. ▪ Si usted tiene suficientes ingresos y recursos durante el mes para cubrir las facturas, pero sus ingresos llegan después del vencimiento de dichas facturas, póngase en contacto con las compañías para ver si es posible cambiar la fecha de vencimiento o hacer pagos quincenales. ▪ Vea si no hay gastos por los que pueda pagar menos o evitar temporalmente.

Pregunta	Respuesta	Consejos Rápidos
<p>7. ¿Tiene usted préstamos estudiantiles u otras deudas que no puede pagar?</p>	<p>Si la respuesta es <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 la cantidad de sus pagos y la fecha de vencimiento. ▪ Si usted no puede hacer un pago, llame a la compañía. Pregunte si pueden cambiar la fecha de vencimiento, el plan de pago, o los términos del préstamo. ▪ Si desea reducir su deuda, haga un seguimiento de sus gastos para ver si puede gastar menos y haga pagos más grandes hacia la deuda. ▪ Algunas herramientas y opciones de pago de préstamos estudiantiles están disponibles en http://www.consumerfinance.gov/paying-for-college. ▪ Si usted cree que puede beneficiarse de alguna ayuda para manejar su deuda, visite el sitio web de la Fundación Nacional de Asesoría de Crédito en https://www.nfcc.org o consulte con un asesor de vivienda en http://www.consumerfinance.gov/find-a-housing-counselor. ▪ Si desea hablar con un abogado sobre una demanda de cobro de deudas, usted puede averiguar cómo encontrar un abogado en http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1433.
<p>8. ¿Le ha dificultado su historial de crédito conseguir un auto, seguro, teléfono o trabajo?</p>	<p>Si la respuesta es <i>Sí</i> o <i>No sé</i>, consulte el módulo 7.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pida su informe de crédito anual gratuito en https://www.annualcreditreport.com para averiguar qué hay en su historial de crédito. ▪ Para corregir errores en su archivo, informe de estos errores a las compañías de informes de crédito. Para obtener más información sobre cómo impugnar los errores de crédito, visite http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/314. ▪ Si quiere ayuda para corregir un error o para mejorar su crédito, analice la información y los recursos enumerados en el módulo 7 que puede conectarlo con los asesores de vivienda o crédito.

Pregunta	Respuesta	Consejos Rápidos
<p>9. ¿Tiene usted una cuenta en un banco o cooperativa de crédito?</p>	<p>Si la respuesta es <i>No</i>, consulte el módulo 8.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Si usted no tiene una cuenta, pero le gustaría abrir una, busque el mejor precio y compare varios bancos o cooperativas de crédito. Hágales preguntas acerca de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Su horario y los servicios que ofrecen (como las herramientas en línea) Los cargos que cobran (cuotas mensuales, cargos por sobregiros, etc.) ○ La cantidad que usted necesita para abrir la cuenta, así como si hay un balance mínimo ○ Otras reglas sobre la cuenta ▪ Si usted quiere una cuenta y le rechazaron, pida al banco o cooperativa de crédito que le explique la razón exacta de dicho rechazo. Usted tiene el derecho de obtener una copia gratuita del informe de crédito que el banco o cooperativa de crédito revisó antes de decidir rechazar su solicitud. Vea si hay errores en dicho informe de crédito. Puede encontrar más información acerca de cómo hacer esto en http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/2035.
<p>10. ¿Cree que está gastando demasiado para conseguir su dinero y lo usa para pagar las facturas?</p>	<p>Si la respuesta es <i>Sí</i> o <i>No sé</i>, consulte el módulo 8.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Piense acerca de cómo usted utiliza los servicios financieros. ¿Necesita cambiar sus cheques de nómina? ¿Necesita pagar sus facturas? ¿Quiere un lugar seguro para su dinero? ¿Su empleador o proveedor de beneficios requiere de depósito directo? ▪ Pregúntese qué es lo más importante para usted si desea estos servicios. ¿Son el horario y la ubicación más importantes que el servicio de atención al cliente, los productos disponibles, o los cargos? ¿Cuán importante son la seguridad y la protección para usted?

Pregunta	Respuesta	Consejos Rápidos
11. ¿Ha tenido problemas con un producto o servicio financiero como una cuenta bancaria, préstamos, hipotecas, cobro de deudas, o con un informe de crédito que usted no ha podido resolver?	Si la respuesta es <i>No</i> o <i>no sé</i> , consulte el módulo 9.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Usted puede presentar una queja al CFPB en http://www.consumerfinance.gov/complaint o llame gratis al 855-411-CFPB (2372) o TTY/TDD 855-729-CFPB (2372).

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

INTRODUCCIÓN PARTE 3:

Inicio de la conversación sobre dinero

Todo el mundo tiene preguntas acerca de dinero. Sin embargo, hablar de dinero puede ser difícil, incluso con personas que usted conoce bien. Puede ser incómodo hablar de finanzas personales, porque es muy personal.

Pero puede que usted ya esté hablando con varias personas sobre otras cuestiones personales o sobre sus metas. Hablar de dinero puede ser más fácil si usted **inicia la conversación en el momento apropiado y de una manera que armonice con las metas de las personas**. Al abordar las cuestiones financieras de una manera imparcial, usted va a crear confianza que le permitirá ayudarles a comenzar a solucionar sus problemas financieros.

Utilice las experiencias que usted ha tenido en su vida o que sus familiares y amigos han tenido, para comprender a las personas con las que trabaja. Cuando las personas sienten que usted las respeta y que pueden confiar

Cómo iniciar la conversación

Si el empoderamiento financiero no forma parte de sus conversaciones regulares, saber cuándo sacar a relucir el tema puede ser un desafío. Aquí tenemos algunas maneras de iniciar la conversación: Utilice la herramienta *Mi panorama financiero*.

- Utilice la herramienta *Mi panorama financiero*
- Aproveche cualquier conversación para presentar una herramienta o hacer una recomendación.
- Haga un seguimiento directa o indirectamente cuando vengan con problemas financieros.
- Menciónelo a las personas con quienes haya tratado temas financieros ya sea directa o indirectamente.

en usted, por lo general están más dispuestas a abrirse y tratar asuntos financieros que de otra manera las harían sentir incómodas.

Oportunidades de empoderamiento financiero en situaciones comunes

Aquí tenemos algunos ejemplos de situaciones en las que la información del conjunto de herramientas y la red de colaboradores recomendados de su organización podrían reforzar el trabajo que usted ya está haciendo.

- Al trabajar con una pareja en el fortalecimiento de su relación, usted percibe que los diferentes actitudes y hábitos de gasto son una fuente de conflicto.
- Alguien consigue un nuevo trabajo y no entiende cómo funciona el depósito directo y si vale la pena o no.
- A alguien con quien usted trabaja le han recortado las horas de trabajo. Él sabe que para el próximo mes no tendrá suficiente dinero en efectivo para cubrir las facturas, y necesita una estrategia para priorizar y pagarlas.
- Una persona acaba de recibir una devolución de impuestos y quiere apartarla para emergencias, pero no tiene una cuenta bancaria.
- Una mujer que acaba de salir de una relación abusiva está preocupada porque su esposo está haciendo compras en su nombre.
- Alguien con quien usted está trabajando es nuevo en este país y espera comprar una casa algún día. Él no entiende cómo funcionan los puntajes de crédito ni porqué son tan importantes.

¿Cómo debo hablar sobre temas de dinero?

Inclúyalos en los procedimientos existentes del programa

Analice su propósito institucional, los procedimientos del programa, y los protocolos. Con frecuencia verá que la introducción de temas financieros, como el crédito, la deuda, el ahorro y el flujo de efectivo, puede ayudar a las personas a ser más autosuficientes económicamente. Si la

autosuficiencia económica, o un propósito similar, es parte de la misión de su institución, o si es un requerimiento de sus fundadores, ¿puede usted agregar estos temas a sus protocolos, procedimientos o a lo que ofrece el programa?

Utilice la herramienta de evaluación

Si usted tiene mucho contacto con alguien, una de las maneras más fáciles para hablar de dinero es mediante la herramienta *Mi Panorama Financiero* de la *Introducción, Parte 2: Entender la situación*. Repasar esta serie de preguntas le dará una imagen más clara de la situación de la persona y qué información puede serle más útil. Recuerde, usted puede:

- Pedir a la persona que complete la evaluación con usted o antes de su reunión.
- Cubrir las preguntas durante una conversación.
- Pedir a la persona que responda sólo algunas de las preguntas.

Aproveche toda oportunidad

Es fantástico poder generar confianza y discutir las cuestiones financieras con las personas a largo plazo, pero a veces a uno no hay ocasión para eso. Sin embargo, puede trabajar en empoderar financieramente a la gente durante encuentros cortos. Por ejemplo, si es temprano en el año y está por terminar una breve reunión con alguien que acaba de conocer, usted podría decir:

Usted

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

George

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

Usted

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

George

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

Usted

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

George

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

Usted

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

George

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

Usted

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

Amplíe la conversación

En las siguientes secciones, le ofrecemos algunas sugerencias, herramientas y consejos concretos para ampliar y mejorar sus conversaciones financieras. Por ejemplo, imaginemos que está hablando con Javier sobre cómo conseguir trabajo y desarrollar las destrezas laborales. Puede hablar con él sobre la banca y los ahorros después de que él consiga trabajo, a fin de ayudarlo 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.

Reaccione cuando la persona saque el tema

Aquí tenemos un ejemplo de cómo podría ser si alguien menciona un tema financiero directamente. Aaliyah, con quien usted tiene un contacto regular y enfocado, dice en una de sus primeras reuniones:

Aaliyah

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

Usted

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

Aaliyah

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

Usted

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

Aaliyah

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

Usted

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

Aaliyah

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

Aquí tenemos un ejemplo de cómo alguien podría mencionar un problema financiero indirectamente. Por ejemplo, durante una reunión usted le pregunta a Aaliyah cómo están sus hijos, y ella dice:

Aaliyah

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

Usted

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

Aaliyah

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

Usted

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

Cómo hablar de problemas o dificultades

Muchas personas tienen dificultades con el crédito u otros productos o servicios financieros, y algunas pueden sentir vergüenza a causa de su situación. Al tratar estos problemas, ante todo, sea comprensivo. A continuación, intente sugerir o tratar de manera clara la manera de evitar una situación similar en el futuro. Explique cómo obtener ayuda del CFPB y de otras agencias federales, estatales o locales si ellos no pueden resolver sus problemas con el proveedor de servicios financieros.²

El CFPB ya ha gestionado más de 1,000,000 de quejas de los consumidores acerca de una amplia gama de productos y servicios financieros para el consumidor. Basándose estas denuncias e investigaciones, el CFPB toma medidas para frenar las prácticas injustas, engañosas, abusivas, o que infrinjan la ley. En muchos casos, el CFPB se asocia con otras

² También puede presentar una queja en nombre de la persona a la que está ayudando. Consulte el *Módulo 9: Cómo proteger su dinero*; contiene información sobre cómo presentar una queja al CFPB y a otras autoridades.

agencias federales y autoridades estatales para solucionar estos problemas. A través de varias medidas de aplicación, el CFPB puede exigir a las compañías que devuelvan el dinero a los clientes cuando se han violado sus derechos como consumidores.

Si usted presenta una queja ante el CFPB, éste a su vez la enviará a la compañía y tratará de conseguir una respuesta. Una vez enviada su queja, la compañía tiene 15 días para responder y, en algunos casos, hasta 60 días para presentar una respuesta final a usted y al CFPB. Usted tendrá la oportunidad de revisar la respuesta y darnos su opinión. Si el CFPB considera que otra agencia estaría en mejores condiciones de ayudar, el CFPB reenviará su queja y le avisará.

El CFPB comparte la información sobre quejas con otras agencias estatales y federales que supervisan servicios y productos financieros. También publica datos de quejas de los consumidores para que los consumidores puedan verlas y aprender de las experiencias de otras personas. Puede consultar los datos de quejas de los consumidores (en inglés) aquí:

<http://www.consumerfinance.gov/data-research/consumer-complaints>.

Puede presentar una queja:

En línea: consumerfinance.gov/complaint

Número gratuito: 855-411-CFPB (2372), de 8 a.m. a 8 p.m. (hora 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

Herramienta 1:

Principales conversaciones sobre dinero

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

Principales conversaciones sobre dinero

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

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

- Haga una lista de aspiraciones, necesidades, deseos y sueños y determine si son a corto o a largo plazo.
- Convierta esas aspiraciones, necesidades, deseos y sueños en metas SMART.
- Si la meta requiere ahorrar o guardar dinero para pagar la deuda, averigüe cuánto debe ahorrar cada semana (o mes) para llegar a la meta.
- Identifique los primeros pasos que puede dar la persona para empezar, y cuándo se van a llevar a cabo.

¿Cómo hace frente a los gastos inesperados? Ahorrar dinero ahora para gastos imprevistos y emergencias le puede ahorrar dinero en el futuro.

Consulte el **Módulo 2: Ahorro para emergencias, facturas y metas**. Utilice la **Herramienta 1: Plan de ahorro** para ayudar a la persona con un plan de ahorro para metas, gastos esperados e inesperados, y situaciones de emergencia.

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

Consulte el **Módulo 5: Llegar a fin de mes**. Utilice la **Herramienta 1: Presupuesto de flujo de efectivo** o la **Herramienta 2: Calendario de flujo de efectivo** para ayudar a la persona a encontrar maneras para sincronizar mejor los ingresos y los pagos, para que no se quede sin dinero. Si la persona está interesada en formas de recortar los gastos, utilice las herramientas en el **Módulo 4: Pago de facturas y otros gastos**.

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

Consulte el **Módulo 6: Manejo de deudas**. Utilice la **Herramienta 1: Hoja de cálculo para deudas** para ayudar a la persona a llevar las cuentas de sus deudas. Este primer paso es muy importante en el manejo y reducción de las deudas. La **Herramienta 5: Cuándo los cobradores llaman: Medidas que usted puede tomar** incluye información sobre el proceso y los ejemplos de cartas que se pueden usar para escribir a los cobradores de deudas.

Su historial de crédito no sólo determina si puede obtener un préstamo. También puede afectar a cuánto paga por los depósitos de su teléfono celular y servicios básicos, lo que cuesta el seguro, e inclusive si podrá conseguir el trabajo que desea. Tengo algunas herramientas que usted puede utilizar si quiere obtener su informe de crédito gratuito y para asegurarse de que sea exacto.

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

Parece que tiene problemas para obtener una respuesta de la empresa respecto a esos cargos adicionales en su cuenta. Puede presentar una queja ante el CFPB y éste la enviará a la empresa, y tratará de conseguirle una respuesta para usted.

En caso de 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 auto, préstamos de día de pago, préstamos de consumo, cobro de deudas, informes de crédito, transferencias de dinero o moneda virtual), consulte el **Módulo 9: Protección de su dinero**. La **Herramienta 1: Presentación de una queja a la CFPB** incluye instrucciones paso a paso sobre cómo presentar una queja.

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

INTRODUCCIÓN PARTE 4:

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

Todo el mundo tiene situaciones en donde saben lo que "deberían" hacer, pero hacen otra cosa en su lugar, especialmente cuando se trata de dinero. Por ejemplo, puede que haya decidido guardar parte de su devolución de impuestos para crear un fondo de emergencia. En su lugar, lo usa para pagar las facturas médicas de un miembro de la familia porque no ayudar a un miembro de la familia que tiene necesidades iría en contra de los valores con los que se crió. O puede derrocharlo en algo que desea tener. Usted ha trabajado duro, y se merece darse un capricho, sea para usted o para su familia.

Sin importar cuan bien intencionadas sean, nunca se toman decisiones financieras de manera aislada. Hay muchas cosas que influyen en nuestras decisiones financieras a corto y largo plazo. Aquí, nos centraremos en tres de los factores que influyen al tomar decisiones financieras: las emociones, los valores y la cultura.

Influencias emocionales en las decisiones financieras

Cuando la gente habla de dinero, no se trata sólo de números. Realmente están hablando de lo que el dinero significa para ellos. Las actitudes y los comportamientos alrededor del dinero se encuentran envueltos en sentimientos relacionados con la seguridad, el fracaso, la familia, el amor y la posición social. Es importante escuchar atentamente a las personas que está ayudando para tratar de determinar sus reacciones emocionales frente al dinero y su significado. Así, usted podrá integrar esas emociones y sentimientos en sus conversaciones acerca de sus finanzas.

- En lugar de pedir a una persona las cifras básicas, intente hacer preguntas acerca de cómo se siente cuando hablan de las finanzas. Podría hacer preguntas como: "¿Qué significa para usted el dinero?"
- "¿Cuál es su primer recuerdo sobre el dinero?"
- "¿Cuál es la cosa más difícil relacionada con el dinero para usted? ¿Para su familia?"

Valores

Los valores fundamentales son los principios subyacentes que ayudan a la gente a priorizar cómo utilizan su tiempo y dinero. Los valores nos ayudan a decidir sobre lo que es más importante cuando distintas alternativas compiten por nuestro tiempo, energía y — más importante aún — dinero.

Ayudar a las personas a darse cuenta de que las decisiones financieras están afectadas por las emociones y experiencias pasadas podría ayudarles a comprender qué motiva algunas de sus decisiones financieras. También le ayudará a usted a comprender mejor sus fortalezas y desafíos particulares.

Comprensión de los valores personales con respecto al dinero

Todos tenemos un conjunto de valores particulares que dan forma a la manera en que priorizamos lo que hacemos con nuestro tiempo, energía y — más importante aún — dinero. En un solo día, podemos tomar muchas decisiones acerca de lo que "es más importante:"

- El placer de comer en un restaurante o los beneficios de la opción menos costosa de comer en casa
- Comprar un regalo navideño para un familiar o comprar un regalo menos costoso y ahorrar el resto
- Pagar las obligaciones financieras como préstamos estudiantiles y la manutención de menores antes de gastar el dinero en "deseos"

Piense en los valores que motivaron algunas de sus decisiones más recientes. ¿Tuvo que decidir entre sus obligaciones familiares e invertir en su carrera? ¿Tuvo que decidir entre disfrutar hoy y prepararse para el mañana?

Los valores están profundamente arraigados

Cuando se les pide que analicen el porqué de los valores que tienen hoy en día, muchas personas encuentran que dichos valores están conectados con las primeras experiencias formativas de sus vidas. La formación de nuestros valores está tan profundamente arraigada que a menudo es difícil saber de dónde vienen.

La familia, las opiniones religiosas, las características culturales, las experiencias de la infancia y posteriormente de la madurez, y sus propias reflexiones personales sobre lo que es más importante, pueden contribuir al conjunto de valores que motivan sus decisiones. Por ejemplo, en algunas culturas, se espera que los miembros de la familia se ayuden económicamente unos a otros hasta que todos salgan adelante. Considere estas historias-:

- Los padres de Hernán trabajaron en varios empleos y economizaron muchísimo y ahorraron durante toda su infancia a fin de que él pueda ser el primero de su familia en ir a la universidad. Ahora que él es un adulto y padre de dos hijos, Hernán normalmente cobra sus vacaciones del trabajo en dinero en efectivo. Él prefiere ahorrar ese dinero en un fondo para la universidad de sus hijos.
- El padre de Tina nunca pudo viajar a Europa. Hacia el final de su vida, él confesó que él siempre lamentó este hecho. Últimamente, cuando ella mata el tiempo navegando por webs de viajes, ella se pregunta si podrá ahorrar lo suficiente para viajar. “Quizás debería viajar ahora, antes de que sea demasiado tarde” — piensa Tina.

¿Qué valores están envueltos en cada una de las decisiones en las historias anteriores? ¿Y usted?
¿Qué valores afectan lo que usted piensa de estas situaciones y lo que cree que cada persona debería hacer?

Influencias culturales en las decisiones financieras

Ninguna decisión, inclusive las financieras, se toma de manera aislada. La gente toma todas sus decisiones dentro del poderoso contexto de la cultura, que incluye la familia, origen étnico, región, comunidad, nivel socio-económico, generación y religión. Cada uno de estos factores influye sobre las creencias, valores y experiencias relacionadas con el dinero y la forma en que se manejan las decisiones financieras.

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 generalmente se considera apropiado que cada persona se mantenga económicamente por sí sola. En otras culturas, los miembros de la familia se apoyan económicamente unos a otros durante toda su vida. Si ahorran dinero, éste puede ir a un miembro de la familia que creen que lo necesita. El que alguien decida gastar sus ingresos adicionales en sus familiares o en vecinos en vez de guardarlos en un fondo de emergencia, no quiere decir que tenga malos hábitos financieros. Más bien, está tomando decisiones financieras en un contexto cultural diferente al suyo.

Es importante comprender las influencias culturales sin juzgarlas. Cuando hable de opciones y objetivos financieros con las personas, trate de comprender sus valores e influencias culturales. Esto puede ayudarle a hablar sobre cómo tomar decisiones financieras de una manera que se sientan entendidas y respetadas. Aunque acepten un plan financiero que tenga sentido y que estén conscientes de lo que acordaron, esto no es suficiente para suprimir sus sentimientos ni el contexto cultural en el que viven, en el momento en que se toman las decisiones. Recuerde que, aunque las prioridades de algunas personas puedan parecerle contraproducentes a usted, es posible que parezcan totalmente apropiadas dentro de su cultura.

Conflictos en relación con la cultura y los valores

A veces, verá que la gente se siente atrapada en medio de los conflictos culturales relacionados con el dinero. Su cultura familiar puede valorar el ahorro y evitar las deudas. Pero puede que su comunidad valore cosas materiales como autos nuevos o ropa cara, lo que podría requerir endeudarse para comprar. O quizás la cultura en la cual crecieron valora el cuidado económico de los padres a medida que envejecen, mientras que no se espera que sus compañeros de trabajo podrían asuman esa misma responsabilidad.

Los conflictos también pueden presentarse dentro de la familia. Uno de los cónyuges puede tener antecedentes familiares que fomenten el ahorro para la educación de los hijos, mientras que el otro considera que los hijos deben ser autosuficientes económicamente. Uno de los padres quiere ahorrar la devolución de los impuestos de la familia; el otro piensa que dicho dinero debe ir hacia las cosas que la familia necesita o desea en ese momento. Estos tipos de conflictos pueden conducir a decisiones emocionales que pueden no ser muy racionales desde afuera, pero pueden tener sentido si se considera el historial, los valores y la cultura de cada persona.

Al trabajar con familias o parejas que tienen sentimientos conflictivos sobre el dinero, es importante recordar que usted tiene sus propias actitudes y sentimientos hacia el dinero. Sus actitudes y sentimientos probablemente son distintos de las actitudes y sentimientos de las personas con las que usted trabaja. Asegúrese de no ofrecer consejos en base sólo a sus propias preferencias.

Haga preguntas para comprender lo que hay detrás de las decisiones

Al hablar del comportamiento financiero de las personas, tome literalmente todos los deseos que éstas puedan mencionar. Tómese el tiempo y haga preguntas para discernir las actitudes, necesidades, metas y obstáculos de fondo. Hágales preguntas como:

- “¿Quién maneja las finanzas en su familia?”
- “¿Qué opinión tiene su comunidad religiosa sobre dinero?”
- “Cuando usted era niño, ¿cómo manejaba su familia las finanzas? ¿Conversaban abiertamente sobre el dinero?”
- “¿Cómo ven sus amigos el dinero? ¿Cómo cree que esto pueda influir en usted?”
- “¿Qué quiere que sus hijos aprendan acerca del dinero? ¿Qué cree que ellos están aprendiendo de usted ahora?”

A menudo es difícil para las personas hablar de dinero; sin embargo, tomarse el tiempo para ayudarles a comprender sus valores y actitudes sobre el dinero puede darle, tanto a usted como a las personas que ayuda, nuevas ideas. Estas ideas pueden ayudarles a hacer cambios duraderos y productivos que les ayudarán a alcanzar sus metas.

Una vez que comprenda los factores culturales que guían el comportamiento de las personas, podrá guiarles hacia las decisiones financieras que les ayudarán a manejar eficazmente sus obligaciones en conformidad con sus verdaderos valores y deseos.

Quizás tenga que ayudarles a encontrar un término medio. Por ejemplo, usted podría ayudarles a resolver cómo asumir la responsabilidad de sus propias obligaciones financieras sin que tengan que abandonar su compromiso para ayudar a su familia extendida.

Mantenga sus valores personales bajo control

Nuestros propios valores sobre el dinero y las cuestiones financieras pueden afectar nuestro enfoque respecto al empoderamiento financiero y nuestras interacciones con las personas a quienes ayudamos. Nuestros valores influyen lo que opinamos sobre distintas situaciones y nuestras ideas sobre cómo actuar. A veces puede resultar tentador decirle a alguien cuales deberían ser sus prioridades, o decirle lo que usted haría en su situación.

Sin embargo, esta no es una buena estrategia. **La información, el asesoramiento y otros tipos de apoyo serán aceptados sólo cuando éstos estén en línea con las creencias y los valores enraizados de las propias personas.**

De hecho, imponer sus propios valores a alguien puede ser contraproducente. La persona puede sentirse juzgada y podría dejar de hablar con usted sobre dinero y decisiones financieras. Considere la posibilidad de usar una combinación de las siguientes estrategias para mantener los valores bajo control:

Examine sus propios valores. Ser más consciente de sus valores y comprender sus propias experiencias puede ayudarle a ver si sus valores están interfiriendo con la ayuda que usted brinda a los demás. Conocer bien sus valores y saber de dónde vienen no significa que usted tenga que renunciar a dichos valores. Simplemente significa que, mientras actúe como una fuente de apoyo e información, estará en mejores condiciones para entender el punto de vista de los demás a medida que les ayuda a sopesar las opciones financieras en sus vidas.

Haga preguntas que faciliten conclusiones. En lugar de indicar a alguien el “mejor” curso de acción, haga preguntas que le ayuden a identificar los riesgos y las ventajas de cada opción:

- “Si usted sigue por este camino, ¿cuál es el beneficio a corto plazo o el impacto a largo plazo?”
- “Si toma esta decisión financiera, ¿le ayudará a usted y su familia a llegar a donde quiere ir ¿A qué personas de su entorno afectará esta decisión y cómo?”

A continuación, calle y escuche. Deje que la persona le diga lo que es importante para ella.

Evalúen juntos lo que motiva sus decisiones financieras. Ayudar a alguien a entender lo que motiva su comportamiento financiero es uno de los resultados más importantes que usted

puede conseguir. La persona puede utilizar esa nueva perspectiva para examinar sus decisiones financieras y potencialmente re-evaluar otros comportamientos. Usted puede ayudar a las personas a alcanzar esa nueva perspectiva haciéndoles preguntas sobre las razones a favor y en contra de los diferentes modos de actuar, y ayudándoles a razonar por qué esas razones son importantes. Cuando usted detecte un valor importante para la persona, mencione dicho valor y haga preguntas de seguimiento que definan el valor:

- “Parece que ser una fuente de respaldo para sus hermanos es realmente importante para usted. ¿Estaría usted de acuerdo con eso?”
- “¿Siempre ha sido ese un valor importante para usted? ¿Cuándo se dio cuenta por primera vez que esto era tan importante?”
- ¿“Por qué es tan importante para usted ayudar a sus hermanos?”

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, usted necesita entender las perspectivas y los valores de la persona. Por otro lado, usted tiene la responsabilidad de asegurarse de que entiendan las consecuencias reales y a largo plazo de sus decisiones. Las decisiones que se tomen hoy podrían favorecer o limitar las opciones en el futuro para cosas como ayudar a un miembro de la familia en necesidad, comenzar un negocio familiar, o ahorrar para metas personales como la compra de un automóvil o una casa.

Hable acerca de las consecuencias de sus decisiones y de cómo los nuevos comportamientos se alinean con sus valores. Una vez que alguien entiende sus propios valores fundamentales y cómo éstos influyen en sus decisiones financieras, ayúdeles a comprender cómo un comportamiento financiero nuevo o diferente puede estar en línea con sus valores existentes. Ayudar a las personas a identificar la recompensa en base a sus propios valores les da una base mucho más sólida desde la que pueden cambiar su comportamiento. Es mucho más probable que las personas se mantengan fieles a los nuevos comportamientos que creen que van a beneficiarles cuando dichos comportamientos están en línea con sus valores, que cuando intentan cambiar simplemente porque “se supone” que deben hacerlo.

MÓDULO 1:

Establecimiento de metas y la planificación compras importantes

Si tiene una sesión de 10 minutos...	Si tiene una sesión de 30 minutos...	Si tiene varias sesiones...
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 1: Herramienta de establecimiento de metas</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 1: Herramienta de establecimiento de metas</i>▪ <i>Herramienta 2: Planificación de acontecimientos de la vida y compras importantes.</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Haga un seguimiento para ver si han escrito los objetivos.▪ Haga el seguimiento para ver si se han dado los pasos para alcanzar los objetivos.▪ Considere usar la <i>Herramienta 3: Compra de un vehículo</i> (si ésta es la meta del cliente).

Cada persona o familia tiene un concepto diferente del futuro que quieren construir. Algunas de las ideas que tienen se centran en las próximas semanas o meses, y otras son a largo plazo. ¿Qué desea para usted y su familia en el futuro cercano? ¿Qué desea ver en los próximos años? Estas ideas sobre su futuro son sus esperanzas, deseos y sueños.

Estas preguntas son importantes, pero a veces las personas no se las preguntan porque sienten que sus vidas están fuera de control y que no pueden cambiar de dirección.

Si usted es como la mayoría de la gente, pensar en algunas de sus metas significa pensar en el dinero que necesita para alcanzarlas. Su meta podría ser tener suficiente dinero para pagar todas sus facturas todos los meses, aunque sus ingresos varíen de una semana a otra. Su meta podría incluir también ahorrar dinero para comprar regalos en épocas de feriados, establecer un fondo de emergencia, la compra de un automóvil, enviar a su hijo a la universidad o pagar una gran deuda.

Según la meta, ésta puede tomar una semana, un mes o unos pocos meses para lograrla. Estas son metas a corto plazo. Usted también puede tener metas a largo plazo — aquellas que pueden llevar muchos meses o incluso años alcanzarlas.

Acontecimientos de la vida y compras importantes

Las personas suelen posponer el ahorrar para compras importantes y para los acontecimientos de la vida porque piensan que no tienen suficiente dinero para ahorrar o para hacer que el dinero día a día. Piensan que es inútil preocuparse de ahorrar para estos tipos de metas ni para compras importantes. Pero el no pensar, no planear, ni ahorrar para estas cosas, puede significar que no haya dinero para cubrir los costos de las mismas. Estos son sólo unos pocos ejemplos de los tipos de gastos que estamos hablando:

- Mudarse con la pareja, el matrimonio, una separación, divorcio o enviudar
- El nacimiento de un hijo
- Celebraciones de carácter religioso
- La fiesta de Quinceañera de su hija
- La celebración de graduación de la preparatoria o escuela secundaria de su hijo
- Gastos de capacitación después de la secundaria/preparatoria de sus hijos
- La compra de un auto
- La compra de una casa
- Capacitación o educación para conseguir un trabajo diferente o una posición que pague más
- El comienzo de un nuevo trabajo

- Herramientas o equipo que puede necesitar para su oficio o profesión
- Gastos de boda para sus hijos
- Discapacidad a corto o a largo plazo
- Enfermedad
- La pérdida de un empleo (para cubrir el vacío que los beneficios de desempleo no cubren)
- La celebración de una fecha importante como un cumpleaños o un aniversario
- La muerte de un miembro de la familia
- La jubilación
- Sus propios gastos de defunción

Algunos de estos eventos seguramente le van a ocurrir, mientras que otros tal vez nunca sucedan. Pero algunos de estos son inevitables. Estos eventos pueden ser muy costosos. Aunque el costo de los acontecimientos de la vida puede variar mucho de una persona o familia a otra, aquí constan algunos costos promedio de ciertos acontecimientos de la vida en los Estados Unidos:

- Gastos del bolsillo propio para el parto de mujeres con una cobertura de seguro — \$3,400³
- Fiesta Quinceañera — celebración de los 15 años de edad para las niñas en las familias latinas — de \$15,000 a \$20,000⁴
- Los costos funerarios típicos — \$8,500⁵

Debido a los gastos relacionados con los acontecimientos de la vida, la gente a menudo fija metas, especialmente metas a largo plazo con respecto a estos.

³Rosenthal, Elizabeth, *American Way of Birth, Costliest in the World*, NY Times, 30 de junio de 2013. Consulte <http://www.nytimes.com/2013/07/01/health/american-way-of-birth-costliest-in-the-world.html?pagewanted=all&>.

⁴ Kennedy, Bruce, *These Girls' Parties Can Cost More than a Wedding*, MSN Money, 9 de agosto de 2013.

⁵ La Asociación Nacional de Directores de Funerarias: <http://www.nfda.org/news/statistics>.

Establecer metas inteligentes (SMART)

Establecer metas le ayuda a convertir sus necesidades, deseos, esperanzas y sueños para el futuro en algo concreto que le permite tomar medidas para alcanzarlas. Cuando usted establece metas, usted puede:

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

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

Singular	<p>Pregúntese a sí mismo: ¿Qué voy a alcanzar? ¿Quién se beneficiará de esa meta? ¿Qué cosa específica voy a lograr? ¿Por qué es importante la meta? ¿Está la meta relacionada con cubrir los gastos de un acontecimiento de la vida?</p> <p>Una meta específica tiene muchas más posibilidades de ser alcanzada que una meta general, ya que ofrece algo definido para alcanzar.</p>
Medible	<p>Pregúntese: ¿Cuánto cuesta? ¿Cuántos? ¿Cómo sabré cuando se ha logrado?</p> <p>Usted debe ser capaz de realizar un seguimiento de su progreso hacia el cumplimiento de la meta.</p>
Alcanzable	<p>Pregúntese: ¿Es ésta meta algo que realmente puedo alcanzar?</p> <p>Es posible que usted quiera librarse de una fuerte deuda de la tarjeta de crédito mañana o convertirse en millonario en un año, ¡pero para la mayoría de nosotros eso es un objetivo totalmente imposible! Eso no quiere decir que sus metas deban ser fáciles. Puede que su meta requiera mucho esfuerzo, pero no debería ser extrema o imposible.</p>
Relevante	<p>Pregúntese a sí mismo: ¿Esto es algo que realmente quiero? ¿Es ahora el momento adecuado para hacer esto?</p> <p>Establezca metas que le interesen y que sean una prioridad en su vida.</p>

**Con un
Tiempo
limitado**

Pregúntese: ¿Cuándo alcanzaré esta meta?

Las metas deben tener un marco de tiempo claramente definido, que incluya una fecha límite para alcanzarla. Esto sirve para asegurar que sean medibles y que se planifiquen las acciones para alcanzar la meta en la fecha prevista.

Estas son algunas aspiraciones, deseos o sueños que usted puede tener para su familia y la forma en que podrían convertirse en metas SMART.

Aspiraciones, deseos, o sueños	Metas SMART
Me gustaría poder pagar todas mis facturas cada mes.	Meta a corto plazo: Revisaré mi presupuesto para ver si hay formas de reducir mis gastos al final del mes. Meta a largo plazo: Me reuniré con el Programa de Acción Comunitaria para ver si califico para la capacitación laboral y otros beneficios al final del mes.
Quiero ahorrar algo de dinero en caso de que algo pase en el futuro y pierda mi trabajo.	Ahorraré \$60 en los próximos seis meses para iniciar un fondo de emergencia.
Quiero salir de las deudas de las tarjetas de crédito.	Pagaré \$1,000 de mi deuda durante los próximos 18 meses.
Quisiera un lugar seguro y estable para criar a mis hijos.	Meta a corto plazo: Ahorraré los \$1,600 requeridos para el depósito del primer mes de alquiler en los próximos seis meses para poder mudarme a un apartamento nuevo para junio. Meta a largo plazo: En cuatro años ahorraré \$3,000 para el pago inicial, pediré ayuda adicional para el pago inicial, y compraré una casa dentro de 4 años.
Me gustaría comprar un nuevo televisor.	Ahorraré \$400 y compraré un televisor nuevo en seis meses.
Me gustaría ayudar a mi hijo a ir a la Universidad.	Meta a corto plazo: Voy a leer con mi hijo todas las noches para mostrarle que ir a la escuela y aprender son cosas importantes. Meta a largo plazo: Ahorraré \$5,000 en un fondo para pagar los gastos de matrícula de mi hijo en diez años.

Diseño de un plan

Cada meta requiere dos cosas: tiempo y dedicación. Para alcanzar las metas, también necesitará:

- Información
- Herramientas
- Transporte
- Dinero
- Otros recursos
- Un plan de acción — pequeños pasos necesarios para alcanzar una meta
- Ayuda por parte de un profesional — Esto puede incluir reuniones periódicas con un consejero financiero que le puede ayudar a identificar las metas, a elaborar un plan, y a decidir cómo tomar los pasos necesarios para alcanzar su meta.

Convertir las metas en objetivos financieros

Para alcanzar aquellas metas que requieren dinero, usted tendrá que saber cuánto debe guardar cada semana (o mes) para cumplir dicha meta.

Al calcular la **cantidad que debe guardar todas las semanas** para alcanzar la meta, usted necesita dos datos: la **cantidad total** que necesita para alcanzar la meta y el **número de semanas** para alcanzarla. Luego, puede introducir esos dos datos en la siguiente fórmula:

$$\begin{array}{|c|} \hline \text{Cantidad total} \\ \text{necesaria para} \\ \text{la meta} \\ \hline \end{array} \div \begin{array}{|c|} \hline \text{Número de} \\ \text{semanas para} \\ \text{alcanzar la} \\ \hline \end{array} = \begin{array}{|c|} \hline \text{Cantidad a} \\ \text{ahorrar cada} \\ \text{semana} \\ \hline \end{array}$$

Mire este ejemplo: Es 1 de enero y usted acaba de fijar una nueva meta para ahorrar \$500 en un Fondo de Emergencia para cuando sus hijos comiencen la escuela a finales de agosto. Ya tiene su primer dato: la cantidad total de su meta es \$500. Para obtener el segundo dato, el número

aproximado de semanas, usted debe contar el número de meses entre enero y agosto y multiplicarlo por 4. Debe obtener 32 (8 meses x 4 semanas).⁶

Puede sustituir estos números en la fórmula:

$$\mathbf{\$500 \div 32 = \$15.65 \text{ (redondeado)}}$$

Usted tendría que separar \$15.65 cada semana para tener \$500 para finales de agosto. (Si prefiere guardar su dinero mensualmente en lugar de cada semana, divida \$500 por 8 meses en lugar de 32 semanas).

Si considera que no puede disponer de tanto dinero todas las semanas, puede alargar el tiempo para llegar a su meta. Esta fórmula es útil para averiguar si su meta es alcanzable en el plazo establecido.

¿Se pueden modificar las metas?

Las metas no se establecen y luego se olvidan. Tiene que tener sus metas a la vista, y a veces puede que sea necesario modificarlas.

Modifique sus metas cuando:

- La cantidad que ahorra cada semana o cada mes hacia la meta es más de lo que tiene sentido para su familia.
- Los ahorros de emergencia se utilizan y necesitan ser reemplazados.
- Sus circunstancias cambian debido a los acontecimientos de la vida (como cuando se pierde un trabajo o cuando consigue uno nuevo, cuando gana más dinero, cuando nace un hijo, o cuando tienen una emergencia de salud, etc.).
- Sus valores cambian y cierta meta deja de ser relevante.

Antes de modificar una de sus metas, fíjese en lo que ha cambiado.

⁶ Este cálculo está diseñado para simplificar la planificación. Aunque en 8 meses hay 35 semanas, al usar una referencia de 32 semanas, las personas podrán cumplir la meta más rápidamente o permitirles retrasarse en la meta hasta tres semanas durante el período y aun así llegar a su meta a tiempo.

Si la cantidad de ahorros, de cada semana o cada mes hacia la meta, es más de lo que usted puede ahorrar, pregúntese si usted puede cambiar la cantidad total de ahorro o la cantidad de tiempo que usted tiene para ahorrar.

Por ejemplo, en septiembre usted decide comprar un televisor nuevo para finales de noviembre. Ha mirado algunos modelos, y el que usted quiere cuesta \$600. Si comienza a ahorrar a principios de septiembre, tendrá aproximadamente doce semanas para ahorrar. Cuando usted introduce esto en la fórmula para ver cuánto necesita ahorrar, usted se da cuenta que necesita ahorrar unos \$50 todas las semanas (o unos \$200 cada mes) a fin de alcanzar esa meta. Pero ¿qué ocurre si no tiene \$50 dólares extra en su presupuesto todas las semanas? ¿Significa que comprar un nuevo televisor no es una buena meta?

No, sólo significa que necesita ajustar su meta. ¿Está usted dispuesto a comprar una televisión más barata? Si usted decide que puede gastar \$300 en su televisor nuevo en lugar de \$600, ya ha recortado la cantidad que necesita ahorrar cada semana a la mitad.

Pero si usted no quiere comprar una televisión más barata, puede decidir prolongar el tiempo en el cual ahorrará. En lugar de ahorrar durante tres meses, puede extender el tiempo que ahorrará a seis meses. Al darse dos veces más tiempo para ahorrar, usted puede reducir su ahorro semanal a \$25 y comprar la televisión que quiere en febrero en lugar de en noviembre.

Si usted ha utilizado sus ahorros de emergencia, para eso estaban. Ahora tiene que reponerlos. Póngase una nueva meta y calcule cuántos ahorros de emergencia le gustaría tener y para cuándo. Calcule la cantidad que necesita ahorrar semanal o mensualmente y empiece a ahorrar. (Consulte el *Módulo 2: Ahorro para las emergencias, metas y pago de facturas*, para obtener más información sobre este tema).

Si sus circunstancias cambian debido a los acontecimientos de la vida (como cuando pierde un trabajo o consigue uno nuevo, empieza a ganar más dinero, recibe una suma total de una devolución de impuestos o una herencia, llega un nuevo hijo, o tiene una emergencia médica, etc.), tome muy en cuenta su nueva situación y sus metas. Si usted tiene menos dinero para sus metas de ahorro, ajuste la cantidad de tiempo y/o el ahorro total de dichas metas para hacerlas manejables en su nueva situación. Por ejemplo, si usted recibe un reembolso de impuestos, considere la posibilidad de poner esa suma total en una de sus metas. Esto puede ayudarle a alcanzar más rápido el total que usted necesita para lograr su meta.

Cuando sus valores cambian y una meta ya es relevante, piense en lo que usted desea para su familia en el futuro. Si la meta que estableció antes ya no es relevante para su vida, déjela de lado y comience a establecer nuevos objetivos que sean más relevantes.

Recuerde que establecer metas y trabajar en éstas es un proceso que nunca termina. Si ya logró una de sus metas, es hora de iniciar de nuevo el proceso y establecer un nuevo objetivo. Piense en lo que desea para usted y su familia y fije una nueva meta.

Herramienta 1:

Herramienta de establecimiento de metas

Esta herramienta puede ayudarle con el proceso de establecimiento de metas. Identificar las metas es importante porque le puede ayudar a planificar y alcanzar las cosas que son más importantes para usted.

Todas metas toman tiempo y dedicación para poder alcanzarlas. Muchas metas también requieren información, ayuda de un profesional, herramientas, planes de acción, y dinero. Si usted decide hacer un presupuesto, asegúrese de incluir el dinero que va a guardar para sus metas.

Paso 1: Genere una lista de esperanzas, deseos y sueños

Complete la siguiente tabla con las esperanzas, deseos y sueños que tiene para sí mismo y para su familia. Escriba las cosas que se espera, desea, o sueña alcanzar en menos de seis meses en la columna a corto plazo. Escriba las cosas que se espera, desea, o sueña alcanzar en menos de seis meses en la columna a largo plazo.

A corto plazo Lo que quiero lograr para mí mismo o para mi familia en los próximos seis meses	A largo plazo Lo que quiero lograr para mí mismo o para mi familia y que llevará más de seis meses

Paso 2: Metas SMART

Utilice su lista de aspiraciones, deseos y sueños para crear metas SMART. Utilice la lista de comprobación para asegurarse de que sus objetivos son específicos, medibles, y alcanzables dentro de un tiempo limitado. Puede que haya muchas cosas que desea alcanzar. Si se concentra en una o dos, puede que tenga más posibilidades de alcanzar esas metas.

Meta a corto plazo

Meta:	<input type="checkbox"/> Singular (específica) <input type="checkbox"/> Medible <input type="checkbox"/> Alcanzable <input type="checkbox"/> Relevante (importante para usted) <input type="checkbox"/> Tiempo limitado (¿hay una fecha límite?)
-------	--

Meta a largo plazo

Meta:	<input type="checkbox"/> Singular (específica) <input type="checkbox"/> Medible <input type="checkbox"/> Apto para ser logrado <input type="checkbox"/> Relevante (importante para usted) <input type="checkbox"/> Tiempo limitado (¿hay una fecha límite?)
-------	---

Paso 3: Plan de acción

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

- Información
- Herramientas
- La asistencia de un profesional

- Transporte
- Otros recursos

Paso a tomar	Recursos necesarios	Fecha para completar el paso	 Terminado

Paso 4: Calcule la meta semanal

Si su meta requiere dinero, utilice esta tabla para calcular la cantidad de dinero que debe guardar todas las semanas para alcanzar su meta.

Ejemplo

Meta	Cantidad que se necesita	÷ Número de semanas para la fecha límite	= Cantidad semanal
Ejemplo: Ahorraré \$50 en los próximos seis meses para iniciar un fondo de emergencia.	\$50	24 semanas	$\$50 \div 24 = \2 por semana (alrededor de 8 dólares por mes).

A corto plazo

Meta	Cantidad que se necesita	÷ Número de semanas para fecha límite	= Cantidad semanal
Meta:			

A largo plazo

Meta	Cantidad que se necesita	÷ Número de semanas para fecha límite	= Cantidad semanal
Meta:			

Una vez que sepa cuánto dinero necesita apartar cada semana para alcanzar una meta, asegúrese de agregarlo a su presupuesto general o al presupuesto de flujo de efectivo. Para obtener más información sobre los presupuestos de flujo de efectivo, consulte el *Módulo 5*:

Llegar a fin de mes. Para obtener ideas sobre cómo encontrar dinero para ahorrar, consulte 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. El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra sólo para fines educativos e informativos. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado, abogado u otro profesional calificado. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que ha preparado el CFPB.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

Herramienta 2:

Planificación de acontecimientos de la vida y compras importantes

Esta herramienta puede ayudarle a planificar acontecimientos de la vida y compras importantes, como una celebración, un auto, o las herramientas que usted necesita para su trabajo. Siga estos pasos:

1. **Piense en los acontecimientos de la vida que posiblemente experimentará y las compras importantes que tendrá que hacer.** Si depende de un auto para ir y venir del trabajo, probablemente será necesario reemplazarlo más adelante. Si utiliza herramientas en su trabajo, es posible que sea necesario actualizarlas o reemplazarlas periódicamente. Haga una lista de gastos como estos con la ayuda del cronograma que viene a continuación. Considere dónde su situación actual y cuándo podrían ocurrir ciertos acontecimientos de la vida (como una fiesta de graduación) o la necesidad de realizar alguna compra importante. Si ahora su hijo(a) tiene 10 años, la fiesta de graduación de la escuela secundaria será en ocho años aproximadamente. Si su auto tiene cinco años o muchas millas, tal vez tenga reemplazarlo dentro de los próximos cinco años o antes.
2. **Calcule los costos de estas compras.** Averigüe los costos de las compras importantes que tendrá que hacer o los costos para los acontecimientos de la vida que tiene previstos. Si dicho acontecimiento de vida o compras importantes van a ocurrir en unos cinco años, recuerde que el costo de casi todas las cosas aumenta gradualmente con el tiempo.
3. **Identifique maneras para pagar estos gastos.** Por ejemplo, puede pedir dinero prestado para comprar un auto confiable, ya sea usado o nuevo. Si piensa pedir dinero prestado, considere la posibilidad de ahorrar algo de dinero para una cuota inicial, de tal manera que sus pagos mensuales sean lo más bajos posible. Muchas compras

importantes podrían requerir una combinación de un préstamo y el pago de una parte por adelantado para cubrir los gastos.

4. **Identifique maneras de mantener los costos tan bajos como sea posible.** Por ejemplo, para la fiesta de graduación de su hija, ¿puede ahorrar en el alquiler del local si hace dicha fiesta en un local gratuito o de alquiler reducido, como un centro comunitario o un parque público? ¿Puede ahorrar en la comida si involucra a la familia y amigos para que le ayuden con la preparación de la comida en vez de contratar a una compañía de catering?



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

Plazo	Compra importante o acontecimiento de vida	Costo total	Formas de pago	Formas de recortar gastos
Dentro de 1 año				
Dentro de 1 o 2 años				
Dentro de 2 o 5 años				

Plazo	Compra importante o acontecimiento de vida	Costo total	Formas de pago	Formas de recortar gastos
Dentro de 10 o 15 años				
Dentro de 15 o 20 años				
Dentro de más de 20 años				

Utilice la *Herramienta 1: Herramienta de establecimiento de metas* para calcular cuánto deberá guardar cada semana o cada mes para alcanzar sus metas.

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

Herramienta 3:

Compra de un auto

Un auto puede ser la salvación para usted o su familia si no hay oportunidades de empleo en la cercanía ni opciones de transporte público. Para algunos, el acceso a la financiación de un auto es muy necesario cuando se trata de conseguir oportunidades de empleo estable, salud y educación. Aunque su auto puede ayudarle a conseguir oportunidades económicas e independencia financiera, también puede convertirse en una carga financiera si usted no sabe cómo protegerse y evitar un préstamo de auto que no puede pagar. Aquí tenemos cuatro maneras de protegerse:

1. Prepárese antes de adquirir un préstamo para auto

No siempre se puede planificar el mejor momento para comprar un auto, ya sea nuevo o usado, pero sí puede tomar medidas para prepararse. El no estar preparado podría costarle cientos o tal vez miles de dólares a lo largo de la vida del préstamo.

Antes de adquirir su préstamo, revise su puntaje de crédito y asegúrese de que su informe de crédito no tenga ningún error, de tal manera que puede negociar la mejor tasa. Hay algunas cosas que usted puede hacer para elevar su puntaje en un período relativamente corto. Un mejor puntaje le permitirá conseguir una tasa de interés más baja y así podrá reducir la cantidad de dinero que usted terminará pagando. Usted puede informarse acerca de sus informes y puntajes de crédito en el *Módulo 7: Cómo entender los informes y puntajes de crédito*.

Lleve consigo la hoja de cálculo para préstamos de auto del CFPB cuando vaya al prestamista o al concesionario de autos y úsela para comparar el costo total de las diferentes opciones de financiamiento. El primer paso consiste en anotar todas las ofertas de préstamo y compararlas utilizando la tasa de interés y la duración del préstamo. Esto puede tomar algún tiempo, así que vaya preparado. Usted puede encontrar la hoja de cálculo para préstamos de automóvil en <http://www.consumerfinance.gov/consumer-tools/auto-loans>.

2. Sepa qué puede negociar

Igual que usted puede negociar el precio del auto, también puede negociar los términos del préstamo. Usted puede negociar una mejor tasa de interés, el tiempo que usted estará pagando

el préstamo, si compra o no y el precio de las opciones adicionales, y algunos cargos del concesionario. Nuestra hoja de cálculo para préstamos de automóvil le permitirá hacer un seguimiento de todas las cosas del préstamo que usted puede negociar.

3. Si puede, evite los préstamos a largo plazo

Al comparar las ofertas y al negociar el préstamo, es importante saber si usted podrá hacer el pago mensual, pero también debe asegurarse del costo total de dicho préstamo. Un pago mensual más pequeño puede significar que el préstamo se extienda por más tiempo, digamos 60 meses, 72 meses, o más, en lugar de 36 o 48 meses. Si su trabajo o sus ingresos no son estables, un préstamo por mucho tiempo es un riesgo ya que usted podría perder la capacidad de hacer los pagos mensuales en el futuro. Para autos más viejos, un préstamo a más tiempo podría ser un problema si dicho préstamo dura más que la vida prevista del auto. Por ejemplo, en el siguiente gráfico, usted podrá ver cómo un pago mensual más bajo, aumenta el costo total de los intereses. La siguiente tabla supone un préstamo de \$20,000 y una tasa de interés al 4.75 por ciento.

Plazo del préstamo	Pago mensual	Intereses total pagado
36 meses (3 años)	\$597	\$1,498
48 meses (4 años)	\$458	\$1,999
60 meses (5 años)	\$375	\$2,508
72 meses (6 años)	\$320	\$3,024

4. Revise su contrato de préstamo antes de firmar

Antes de firmar su nuevo contrato de préstamo de auto, asegúrese de que todo coincida con lo que se acordó durante la negociación. Si quiere, revise con un amigo o compañero que le pueda ayudar a revisar todos los papeles antes de firmar los documentos del préstamo. Los prestamistas (lenders) están obligados, según la Ley de Veracidad en Préstamos (TILA, por sus siglas en inglés), a entregarle por escrito términos importantes antes de que usted quede legalmente obligado por el préstamo. Lea dicha información antes de firmar el contrato y llevarse el auto.

Revise la Tasa Efectiva Anual (APR, por sus siglas en inglés), la cantidad financiada, la carga financiera, y la suma total de todos sus pagos. Algunos concesionarios permiten que el cliente tome posesión del auto nuevo antes de que el prestamista apruebe el préstamo. Esto podría poner en peligro el préstamo. Antes de llevarse el auto, asegúrese de que usted y el prestamista hayan firmado todos los papeles y que usted tenga las copias de cada uno de los documentos.

Prepárese para ayudar a su familia

Nuestros recursos también le ayudarán si le piden que firme como codeudor de un préstamo para auto. Puede que usted sea una de las muchas personas que quieren ayudar a un familiar o amigo, pero recuerde que al firmar como codeudor usted se responsabiliza de los pagos mensuales si el prestatario deja de pagar el préstamo.

Para obtener más información acerca de la compra de un auto o para conseguir un préstamo para automóvil visite <http://www.consumerfinance.gov/consumer-tools/auto-loans>.

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

MODULO 2:

Ahorro para emergencias, facturas y metas

Si tiene una sesión de 10 minutos...	Si tiene una sesión de 30 minutos...	Si tiene varias sesiones...
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 1: Plan de ahorro</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 2: Ahorros y beneficios públicos: Comprender los límites de activos</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 3: Encontrar un lugar seguro para los ahorros</i>▪ <i>Herramienta 4: Aumento sus ingresos a través de créditos fiscales</i>

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

- Gastos imprevistos y emergencias
- El pago de una factura que la persona sabe que se vence cada poco mes, como, por ejemplo, el seguro del auto
- Gastos anuales como los materiales escolares de los hijos
- Metas propias, como un televisor nuevo, electrodomésticos, una casa, 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 que esté enfermo, el pago de las facturas cuando ha sufrido una reducción en sus horas de trabajo o incluso perdido del empleo.

Cuando usted ahorra por adelantado para hacer frente a gastos imprevistos y emergencias, puede manejarlos cuando éstos 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 emergencia, a menudo tendrá cargos por pagar tarde. 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 reconecten.

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. **Así que, ahorrar dinero ahora para gastos imprevistos y emergencias le puede ahorrar dinero en el futuro.**

Fondo de emergencia

Un fondo de emergencia o un fondo para épocas de vacas flacas puede ser una parte importante de su plan de ahorro. Tener dinero apartado para cubrir gastos inesperados puede ahorrarle el dinero de los intereses, comisiones y demás cargos que tendría que pagar si pidiera prestado el dinero que necesita.

¿Cuánto debe ahorrar? Comience con \$500 como meta.⁷ Esto es suficiente para cubrir una gran cantidad de emergencias comunes como los arreglos del auto, 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 para pagar muchos arreglos en el hogar.

⁷ Mientras que la meta para un fondo de emergencia puede variar de persona a persona según las necesidades, se ha sugerido que entre \$500 y \$1.000 es un buen punto de partida. Consulte <https://americasaves.org>.

Otras razones para ahorrar

También es importante ahorrar para los gastos recurrentes — es decir, aquellos que se presentan solo una vez o unas pocas veces al año, tales como el seguro de alquiler, impuestos sobre la renta, el seguro del automóvil y los materiales escolares de los hijos. Aunque estos gastos no son inesperados, 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 trabaja por temporadas y que, por ejemplo, recibe ingresos solo ocho de los doce meses porque el trabajo se interrumpe, también tiene ingresos fluctuantes.

Ahorrar de manera regular mientras esté teniendo ingresos es esencial para asegurarse de que pueda cubrir sus gastos y pagar sus facturas 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. El ahorro no es sólo un objetivo; es un hábito que usted puede cultivar. Por eso es importante aprender cómo ahorrar.

Cómo dar el primer paso

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, tiene que conseguir el dinero que va a ahorrar. Existen en realidad dos formas de conseguir el dinero que va a ahorrar:

- **Puede reducir el gasto en una o varias cosas.** Luego, ponga ese dinero "no gastado" en los ahorros. La forma más fácil de conseguir un poco de dinero para ahorrar es reducir un gasto importante. Esto puede significar eliminar un servicio que está pagando, pero que no usa 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 otro plan).

Si no hay "costos mayores" que pueda recortar, puede que tenga que cortar un poquito en diferentes categorías de gasto. Por ejemplo, puede que tenga que recortar en salir a comer afuera, y agrupar sus diligencias para gastar menos en gasolina.

Pero el gran reto es convertir en ahorros el dinero que ha ahorrado al reducir sus gastos. Si no tiene un lugar donde guardarlo, será fácil que se gaste el dinero que tanto le ha costado ahorrar. Si tiene dinero en efectivo, debe poner ese dinero que ha ahorrado al no gastar, en un frasco o en el sobre de los ahorros, en su hogar. Luego, con el fin de mantenerlo seguro, usted puede depositar dicho dinero en una cuenta de ahorros en un banco o cooperativa de crédito, o dejarlo en una tarjeta prepagada. Algunas tarjetas prepagadas ofrecen una opción conocida como "monedero" o "cartera" para apartar el dinero. Esta característica le permite apartar parte de su dinero en la tarjeta para ahorrarlo. Usted puede poner parte de su dinero en el monedero de ahorros para que esté seguro, pero si necesita usar dicho dinero para un gasto inesperado, usted puede transferirlo fácilmente para que así pueda gastarlo con la tarjeta.

Reciba su salario a través de depósito directo

El depósito directo le ahorra tiempo y dinero. Usted ya 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.

- **También puede aumentar sus ingresos.** Esto puede significar hacer 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 del auto o ahorrarlo para cubrir gastos de mantenimiento del hogar. Nuevamente, debe asegurarse de que parte de ese nuevo ingreso vaya al lugar en el que ha decidido guardarlo.

En el Módulo 2, la *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.

A veces, puede experimentar un aumento inesperado de los ingresos. Por ejemplo, podría recibir horas extraordinarias en el trabajo. Considere poner parte del pago "extra" en su cuenta de ahorros. Si le pagan cada quince días, hay dos meses en el año en los cuales usted recibe tres cheques de nómina en vez de dos. Usted puede aprovechar dicho cheque "extra" y ahorrar para

gastos inesperados más adelante en el año. Estas son grandes oportunidades para guardar algún dinero en su fondo de ahorros de emergencia. De esa manera, usted tendrá una reserva que le servirá en épocas en las que no gane tanto.

Programe 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 de cooperativa de crédito, 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 nómina semanal de \$245 es depositado directamente en su cuenta de cheques todas las semanas, 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 usted recibe un reembolso de impuestos, puede optar por repartir ese dinero entre un máximo de tres cuentas distintas: cuenta de cheques, cuenta de ahorros, y cuenta de jubilación.** El Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés) tiene un formulario especial que le permite dividir su reembolso al mismo tiempo que llena el resto de su declaración de impuestos. Puede depositar una parte en su cuenta de cheques si prevé que va a necesitar gastar ese dinero pronto. También puede colocar una parte en su cuenta de ahorros, en una cuenta de jubilación o incluso comprar un bono de ahorros. El IRS enviará automáticamente la cantidad de dinero que usted elija a cada una de las cuentas que usted haya indicado cuando le envíe su reembolso.

Al igual que las tarjetas prepagadas, una de las características de algunas tarjetas de nómina es el “monedero” para apartar dinero. Esta característica le permite apartar parte de su dinero en la tarjeta para ahorrarlo. Pregunte a su empleador si su tarjeta de nómina ofrece la característica para ahorrar. Cuando usted escoja una tarjeta prepagada, asegúrese de preguntar acerca de todos los cargos de dicha tarjeta, de modo que usted sepa lo que costará la tarjeta cuando la tenga y la use.

Las personas que ahorran con éxito generalmente utilizan un sistema de ahorro para alcanzar 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.

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

La mayoría de las personas pueden prever que gastarán aproximadamente \$2,000 al año en gastos inesperados o de emergencia.⁸ Según un informe de la Reserva Federal, casi la mitad de todos los adultos encuestados dijeron que no podrían cubrir un gasto de emergencia que costara 400 dólares o que lo cubrirían vendiendo algo o pidiendo dinero prestado.⁹ Los gastos inesperados pueden incluir facturas médicas que no cubre el seguro, reparación de automóviles, y arreglos de electrodomésticos y del hogar. Usted tiene que pagar las facturas, aún si pierde su trabajo. Un plan de ahorro puede ser una gran manera de empezar a ahorrar para esos gastos inesperados.

Un plan de ahorro incluye:

⁸ Brobeck, Stephen, *Understanding the Emergency Savings Needs of Low- and Moderate-Income Households: A Survey-Based Analysis of Impacts, Causes, and Remedies. Un Análisis en Base a Encuestas de los Impactos, Causas y Soluciones*, Consumer Federation of America, 2008.

⁹ Junta de Gobernadores del Sistema de la Reserva Federal. *Informe sobre el Bienestar Económico de los Hogares Estadounidenses en el 2015* (en inglés). Mayo de 2016. Consulte <https://www.federalreserve.gov/2015-report-economic-well-being-us-households-201605.pdf>.

Las razones por los que está ahorrando. Esto podría ser algo así como un fondo de emergencia, dinero para pagar por el seguro de su automóvil en tres meses, o para asegurarse de que tiene suficiente dinero reservado para los gastos de regreso a la escuela.

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

Sus estrategias de ahorro. Estas son las estrategias específicas que utilizará para conseguir el dinero que pueda apartar para ahorrar. La mayoría de las personas 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 recibe normalmente una devolución de impuestos, le podría convenir crear un plan para ahorrar parte de la devolución. La *Herramienta 4: Aumento de sus ingresos a través de créditos fiscales*, explica el Crédito Tributario por Ingresos del Trabajo y el Crédito Tributario por los Hijos y la manera en que éstos pueden ayudarle a ahorrar para sus metas.

Un lugar seguro para sus ahorros. Hay que esforzarse mucho para ahorrar dinero. Usted debe asegurarse de colocarlo 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?

Su plan le ayudará a crear, sueldo a sueldo, una red de seguridad personal. A medida que vaya creciendo tendrá la tranquilidad de saber que tiene un poco de dinero ahorrado para confrontar los gastos inesperados o las emergencias.

A medida que las cantidades pequeñas se van sumando, irá avanzando hacia sus metas y casi siempre pagará menos de lo que pagaría si usara un crédito o alquilará con opción a compra.

Ahorrará dinero al evitar cargos por pagos hechos tarde, cargos de intereses y otros costos por no cubrir los gastos oportunamente o por la obtención de préstamos. Y, cuando evita los préstamos, no tiene que comprometer ingresos futuros para pagar sus deudas.

Considere el siguiente escenario en el que se consideran diferentes opciones para afrontar los gastos de emergencia. 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. (Algunos estados tienen leyes que restringen o prohíben los préstamos de día de pago).

COSTO DE REPARACIÓN INESPERADA DE UN AUTOMÓVIL = \$350¹⁰

	Ahorros para emergencias	Tarjeta de crédito	Préstamo de día de pago
Cantidad necesaria	\$ 350	\$ 350	\$ 350
Tasa Efectiva Anual (APR)	Ninguna	APR de 15.99 por ciento	\$15 por cada \$100 prestados durante 14 días. Esto significa una APR de 391 por ciento
Términos de pago	Ninguna	Debe pagar por lo menos una cierta cantidad cada mes. Para este ejemplo, hemos optado por un pago fijo al mes de \$25.	Debe pagar la cantidad del préstamo (\$350) más los cargos (\$52.50) dentro de 14 días.
El total de los intereses y cargos	\$0	\$40 en 16 meses	\$52.50 por cada préstamo de 14 días
Plazo para pagar	Ninguno	16 meses ¹¹	14 días
Costo total de la reparación	\$ 350	\$390	\$402.50

¹⁰ Las tasas efectivas anuales (APR, por sus siglas en inglés) y las tarifas y condiciones de pago descritas a continuación son sólo ejemplos. Los términos reales de las tarjetas de crédito y de los préstamos de día de pago varían, y algunos Estados restringen préstamos día de pago. El CFPB destaca que las tasas APR en las tarjetas de crédito pueden variar aproximadamente de un 12 a un 30 por ciento. Para los préstamos de día de pago, el CFPB señala que el costo del préstamo (cargo de financiamiento) puede variar entre \$10 y \$30 por cada \$100 prestados. Consulte en el CFPB, *What is a payday loan?* 6 de noviembre de 2013, <http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1567>. Consulte también *Los Productos de Préstamos de Día de Pago y Anticipos de Depósito* (en inglés) en la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor: *Un Documento Informativo de los Datos Iniciales*, 24 de abril de 2013. Consulte http://files.consumerfinance.gov/f/201304_cfpb_payday-dap-whitepaper.pdf.

¹¹ La mayoría de las compañías de tarjetas de crédito permiten a los clientes pagar un porcentaje del monto adeudado, lo cual hace que el pago mínimo varíe de mes a mes. Para pagar este saldo de tarjeta de crédito en su totalidad, la persona tendrá que hacer pagos de \$25 durante 15 meses, y finalmente pagar algo más de \$15 en el mes dieciséis.

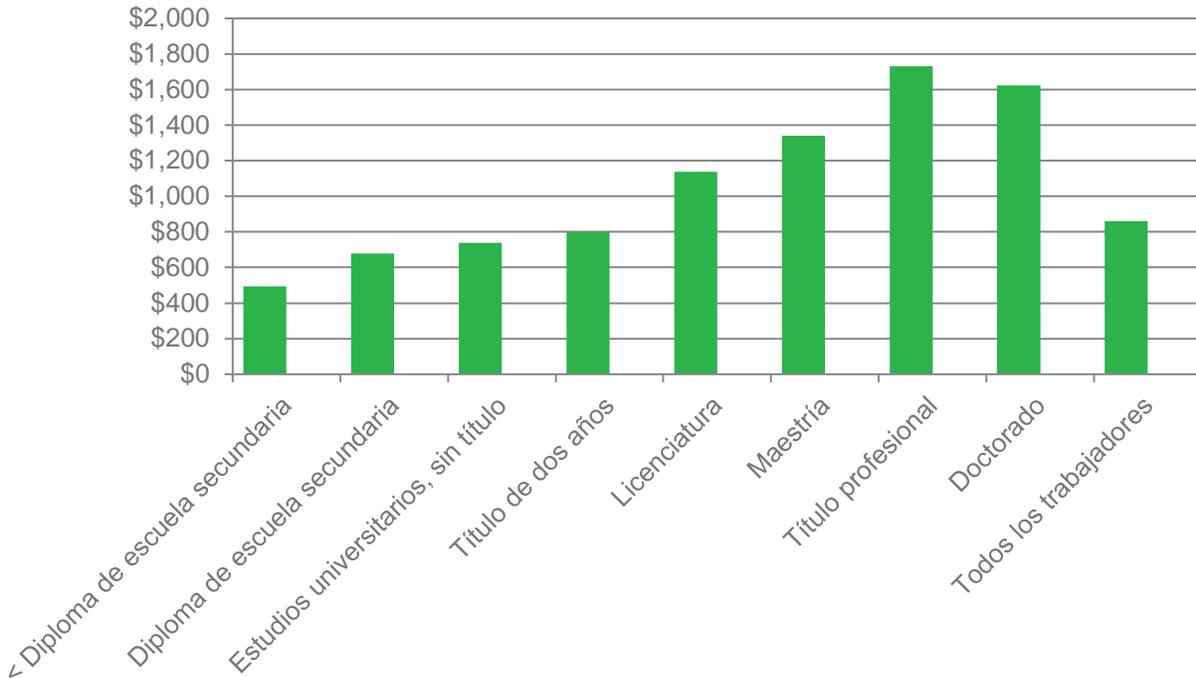
El costo total de un préstamo de día de pago depende del tiempo que le tome ahorrar para pagar la totalidad del préstamo. El prestatario medio saca cinco préstamos, uno tras otro, antes de pagar (y sin endeudarse de nuevo poco después).¹² Si renueva o refinancia este préstamo cuatro veces, usted estaría en deuda por otras 10 semanas más y llegaría a pagar hasta \$262.50 en cargos, más los \$350 que pidió prestado, un total de \$612.50.

Ahorrar para la educación

Quienes tienen familias pueden querer esforzarse para ofrecer una vida mejor a sus hijos. Ahorrar para la universidad o capacitación técnica de los hijos puede ser una de las metas financieras de los padres, un camino hacia "una vida mejor" para sus hijos. La capacitación y la educación después de graduarse de la escuela secundaria (que incluye una prueba de Desarrollo de Educación General o GED, por sus siglas en inglés) pueden ser una inversión importante de tiempo y dinero. Es probable que signifique salarios más altos en promedio, menos posibilidades de desempleo y más posibilidades de seguridad financiera.

¹² Consulte las *Conclusiones Complementarias sobre los préstamos de día de pago y a plazos, préstamos prendarios para auto, y productos de anticipo de depósitos* (en inglés), junio de 2016: http://files.consumerfinance.gov/f/documents/Supplemental_Report_060116.pdf.

FIGURA 1: GANANCIAS SEMANALES PROMEDIO, 2015¹³



Ahorrar para la educación de los hijos también puede reducir la cantidad de dinero que se debe pedir prestado y 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.

Una vez que usted haya decidido establecer la meta de ahorrar para la universidad de sus hijos o para cubrir los costos de un entrenamiento técnico, usted puede empezar a apartar dinero en una cuenta de ahorros, en certificados de depósito, o en una opción de inversión diseñada específicamente para ayudar a las personas a ahorrar para este propósito. 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, abuelos, y a otras personas para que puedan ahorrar para la educación de los hijos.

Para recibir más información sobre el ahorro para la universidad con un Plan 529, visite <http://www.collegesavings.org>.

¹³ Consulte con la Oficina de Estadísticas Laborales (Bureau of Labor Statistics), http://www.bls.gov/emp/ep_chart_001.htm (consultado en julio de 2016).

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 qué opciones ofrecen los bancos y cooperativas de crédito locales y en línea.¹⁴

¿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 joven 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 los Estados Unidos ha creado *myRA* para ayudarle a apartar dinero para esta meta. Es una manera sencilla, segura y asequible de empezar a ahorrar para la jubilación.

Estas son algunas características importantes de una cuenta *myRA*:

- No le cuesta nada abrir una cuenta.
- 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.
- Disfrutará de las ventajas tributarias de este tipo de inversión.

¹⁴ Muchas instituciones financieras no permiten que un joven abra una cuenta en su propio nombre. Esto es porque los acuerdos de cuenta son considerados contratos legales y la mayoría de los estados no permiten que los menores de edad firmen contratos. Si este es el caso, el padre o tutor puede abrir una cuenta conjunta con el joven.

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 los Estados Unidos y no perderá su valor.

Puede abrir su cuenta en línea y sin costo, siguiendo estos tres simples pasos:

1. Abra su cuenta *myRA* en <https://myRA.gov>.
2. Disponga que se realicen depósitos directos automáticos desde su sueldo u otras fuentes.
3. Acceda a su cuenta en línea y vea cómo crecen sus ahorros.

Visite <https://myRA.gov>, o llame al 855-406-6972 para hablar con un representante de *myRA*.

Usted puede ahorrar mientras 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. 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.

Conocer los límites de sus activos puede ayudarle a evitar perder de forma inesperada sus beneficios cuando usted esté ahorrando para alcanzar sus metas.

Ya que diferentes beneficios tienen diferentes límites y muchos estados tienen sus propias políticas de límites de activos, consulte la *Herramienta 2: Ahorros y beneficios: Cómo comprender los límites de activos* útil para averiguar los límites de activos con respecto a sus beneficios.

Límites de activos

Los límites de los activos son las normas sobre la cantidad que puede tener en activos antes de que sus beneficios se reduzcan o eliminen. Ya que los activos ayudan a las personas y familias a

conseguir seguridad financiera, algunos activos no cuentan al momento de calcular el límite permitido. Por lo general, los activos que pueden entrar en el cálculo del límite permitido son los activos "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, aunque una casa o un automóvil que usted posea también son activos, no son activos líquidos y en algunos estados no se tienen en cuenta para el límite permitido.

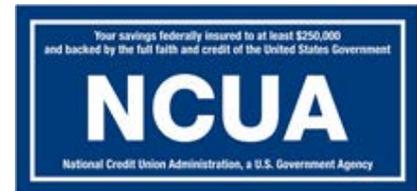
Un lugar seguro para sus ahorros

Reservar dinero para ahorrar puede ser difícil. Es importante que entienda los riesgos y los beneficios de cada uno de los lugares donde 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

Existen 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 de 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. Esto es mucho más de lo que la mayoría de las personas tiene en una cuenta.¹⁵ 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 el dinero que se utiliza para comprar acciones, fondos de inversión, pólizas de seguro de vida, anualidades u otros valores, incluso si se las compra 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 rellena la solicitud para abrir una cuenta en un banco o cooperativa de crédito, el banco o cooperativa de crédito a menudo se comunica con “compañías especializadas en informes de consumidores” que tienen información sobre el historial de cuentas de cheques. Los bancos y las cooperativas de crédito acuden a compañías como ChexSystems, TeleCheck, Early

¹⁵ Informes Consolidados de Estado de Situación e Ingresos, Consejo Federal de Inspección de Instituciones Financieras (FFIEC, por sus siglas en inglés); información a partir del 30 de junio de 2016.

Warning y otras como éstas para saber si usted ha tenido problemas con alguna cuenta de cheques, tales como cheques sin fondos o sospechas de fraude.

Estas compañías recopilan información acerca de cómo los consumidores manejan sus cuentas de ahorros y de cheques. Éstas deben seguir procedimientos razonables para asegurar la máxima precisión posible de la información contenida en los informes, y no pueden incluir información negativa que tenga más de siete años. En la práctica, algunas compañías de informes de cuentas de cheques ignoran la información que tiene más de cinco años. Luego, los bancos y las cooperativas de crédito usan esa información para evaluar el riesgo que implica abrir una cuenta para usted, en base a su historial de manejo de cuentas como la que desea abrir.

El informe incluye:

- Información sobre cuentas anteriores, como el número de ruta de tránsito y/o número de cuenta
- La fecha en que se informó acerca de una cuenta
- La razón del informe, como por ejemplo un saldo de sobregiro no pagado
- Si su institución bancaria previa sospechó que usted cometía fraude
- Información sobre cheques devueltos por minoristas y otros negocios

Si rechazan su solicitud de cuenta de cheques, usted tiene derecho a revisar su informe 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 compañía de informes sobre los consumidores, así como las instrucciones a seguir si desea obtener una copia de su informe 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 asesor de crédito o un asesor financiero puede ayudarle a entender su informe de crédito. Para obtener más información sobre los informes de crédito, consulte el *Módulo 7 Comprensión de los informes y puntajes de crédito*.

Cómo descubrir y corregir errores en su informe de historial bancario

Si encuentra errores en su informe de historial bancario, puede solicitar su corrección enviando una carta en la que describa el error, junto con copias de las pruebas correspondientes. Puede enviar la carta por correo normal o por correo certificado.

Usted puede solicitar su propio informe de historial bancario gratuito de: ChexSystems, TeleCheck Services, y Early Warning.

Compañía	Por teléfono	Por correo	En línea
ChexSystems	800-428-9623	ChexSystems, Inc. 7805 Hudson Road, Ste. 100 Woodbury, MN 55125	http://www.consumerdebit.com
TeleCheck Services	800-366-2425	TeleCheck Services, Inc. A la atención de: Departamento de Resoluciones — FA P.O. Box 4514 Houston, TX 77210-4514 (Debe incluir un número de teléfono de contacto durante el día, una copia de su licencia de conducir, su número de Seguro Social y una copia de un cheque anulado.)	
Early Warning	800-325-7775		

Herramienta 1:

Plan de ahorro

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

- Sus metas
- Gastos
- Gastos imprevistos y emergencias

Hay dos pasos para hacer un plan de ahorro. En primer lugar, responda a la serie de preguntas que encontrará más adelante para ver si podría serle útil un fondo de emergencias o un fondo de reserva para épocas de vacas flacas.

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 definido, considere usar la información y las herramientas en el *Módulo 1: Establecimiento de metas y planificación de compras importantes*.
- **Estrategias que puede utilizar para ahorrar dinero:** La hoja de cálculo le ayudará a ser tan específico como sea posible. Vea el ejemplo en la hoja de cálculo para empezar.
- **¿Dónde va a colocar el dinero que ahorro?**

 ¿Necesita un fondo de emergencia o un fondo para épocas de vacas flacas?

Conteste las siguientes preguntas para ver si la creación de un **fondo de emergencia** o un **fondo** para épocas de vacas flacas puede ser adecuado para usted y su familia.

Metas: ¿Tiene usted los ahorros necesarios para alcanzar sus metas?	Sí	No
Gastos: ¿Tiene dinero destinado a los gastos que se presentan de una a cuatro veces al año? <input type="checkbox"/> Por ejemplo, seguro de automóvil, seguro de alquiler, herramientas para su oficio, gastos para inicio de la escuela, cumpleaños, días feriados.	Sí	No
Gastos imprevistos y emergencias: ¿Tiene dinero guardado para emergencias o gastos imprevistos? Por ejemplo, una rueda pinchada u otro problema con el automóvil, gastos médicos, la necesidad de adquirir un electrodoméstico nuevo, la pérdida del empleo.	Sí	No
Gastos de manutención para meses o semanas sin ingresos o de ingresos menores a los esperados: ¿Tiene dinero reservado para cubrir sus gastos de manutención durante los meses en que gane poco o no reciba ingresos?	Sí	No

Si respondió "no" a alguna de estas preguntas, desarrollar un plan de ahorros 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? Marque las opciones que le apliquen.

_____ No sé. Las cosas simplemente se resuelven.

_____ Dejo de pagar las otras facturas para cubrir el gasto inesperado o la emergencia.

_____ Pido prestado dinero a 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 auto.

Plan de ahorro¹⁶

Nombre _____ **Fecha** _____

Metas de ahorro	Cantidad total necesaria	Meses para alcanzar la meta	Cantidad mensual para ahorrar	Estrategias para ahorrar y cantidad ahorrada por mes	Un lugar seguro para los ahorros
Ejemplo: Ahorrar \$1,000 en un fondo de emergencia en 10 meses.	\$1,000	10	\$100 (cantidad total necesaria ÷ meses para alcanzar la meta)	Cambiar el servicio de cable por un servicio básico, \$40 Eliminar una comida rápida con la familia por semana, \$60 Ahorro total por mes, \$100	Cuenta de ahorros en un banco o cooperativa de crédito (generalmente requieren 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 consulte el *Módulo 5: Llegar a fin de mes*. Para mayor información sobre cómo establecer una cuenta de ahorros, 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. El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra sólo para fines educativos e informativos. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado, abogado u otro profesional calificado. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que ha preparado el CFPB.

¹⁶ Esta tabla se refiere a un plan de ahorro mensual. Los depósitos de ahorros irregulares, tales como devoluciones de impuestos, se pueden introducir como un depósito de una sola vez. Por ejemplo, hacer un depósito de \$200 de una devolución de impuestos de \$2,000.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

Herramienta 2:

Ahorros y beneficios públicos: Comprender los límites de activos

Si usted recibe beneficios públicos — por ejemplo, asistencia de dinero en efectivo de la Ayuda Temporal para Familias Necesitadas (TANF, por sus siglas en inglés), cupones de alimentos (SNAP, por sus siglas en inglés), Seguro de Ingreso Suplementario (SSI, por sus siglas en inglés), Medicaid, etc. — podría estar interesado en revisar la siguiente herramienta para saber cómo sus ahorros pueden afectar sus beneficios.

Límites de activos, y ahorros

Incluso si recibe beneficios públicos, por lo general puede tener algunos ahorros. Los ahorros son importantes para crear su estabilidad financiera.

Los activos son las cosas que le pertenecen y que tienen valor. Su dinero en una cuenta de ahorros o cuenta de cheques es un activo. Un auto, la casa, el inventario de su negocio y un terreno también son ejemplos de activos.

Los activos le ayudan a crear seguridad financiera para usted y su familia. **Pero, si usted recibe beneficios públicos, algunos de sus activos pueden afectar los beneficios que recibe.** En general, se toma en cuenta sus activos líquidos, como el dinero en efectivo o dinero en la cuenta de ahorros o de cheques. Podría ser elegible para recibir beneficios, aun si es dueño de una casa o un auto. En algunos estados, si el valor de su auto supera una cierta cantidad pre establecida, dicha cantidad por encima del valor podría ser incluida en el cálculo. Si un activo cuenta para ver si llega al límite preestablecido, depende del programa y del estado. Es importante tener en cuenta que algunos de los beneficios son de carácter federal, mientras que otros beneficios provienen del estado. Asegúrese de averiguar las normas que se aplican a los beneficios que usted obtiene en su propio estado.

Si está ahorrando dinero proveniente de un Crédito Tributario por Ingresos del Trabajo o de cualquier otra porción de su devolución de impuestos, dicho ahorro normalmente no afectará a su límite durante un máximo de 12 meses.

Por favor, observe que las normas respecto a los beneficios cambian con regularidad, así que revíselas anualmente para garantizar su exactitud.

 Lista de beneficios y los límites de los activos

Beneficios	Límites de los activos a partir de octubre del 2016	Cómo obtener más información
<p><input type="checkbox"/> Yo recibo SNAP:</p> <p>Programa Suplementario de Asistencia a la Nutrición</p>	<p>A pesar de que los estados tienen facultades discrecionales, el Límite Federal de los Activos para los beneficios SNAP son de hasta \$2,250 para el caso de recursos cuantificables (cuenta bancaria) o de \$3,250 si un miembro del hogar es mayor de 60 años o discapacitado.¹⁷</p> <p>Los estados que usan la elegibilidad categórica de base amplia no tienen límites de activos.¹⁸ Esto significa que, si una persona califica para el TANF, SSI, o Asistencia General, dicha persona estaría automáticamente calificada para SNAP.</p> <p>En 22 estados y en el Distrito de Columbia, no se exigen pruebas de límite de activos para el programa SNAP. En otros 12 estados, los hogares que tengan adultos mayores o discapacitados, y cuyos ingresos brutos sean inferiores al 200 por ciento del nivel de pobreza, no tienen que preocuparse del límite de activos.¹⁹</p>	<p>Para obtener información sobre los beneficios SNAP en su estado, llame al número de la línea directa de ayuda de su estado. Para averiguar el número de dicha línea de ayuda, visite:</p> <p>http://www.fns.usda.gov/snap/state-informationhotline-numbers.</p>

¹⁷ Algunos recursos NO se cuentan, como una casa y un terreno, los recursos de las personas que reciben el Seguro de Ingreso Suplementario (SSI), los recursos de las personas que reciben Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF, por sus siglas en inglés), y la mayoría de los planes de jubilación (pensiones). Los procedimientos para el manejo de autos se deciden a nivel estatal. Consulte con el Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos, <http://www.fns.usda.gov/snap/eligibility>.

¹⁸ Los estados tienen la opción de inscribir a las personas mediante la elegibilidad categórica de base amplia. Esto elimina la prueba de activos para SNAP específicamente ya que las personas se inscriben en base a su inscripción en otros programas. Consulte <http://www.fas.org/sgp/crs/misc/R42054.pdf>. Consulte con el Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de los Estados Unidos, <http://www.fns.usda.gov/sites/default/files/snap/BBCE.pdf>.

¹⁹ "Elegibilidad Categorizada de Base Amplia según el Memo SNAP a partir de noviembre de 2012 (actualizado en abril de 2015)". <http://www.fns.usda.gov/sites/default/files/snap/BBCE.pdf>.

Beneficios	Límites de los activos a partir de octubre del 2016	Cómo obtener más información
<input type="checkbox"/> Yo recibo TANF: El Programa de Asistencia Temporal para Familias Necesitadas	<p>De \$1,000 a \$3,000 en la mayoría de los estados</p> <p>En Nevada, el límite es \$6,000.²⁰ Alabama, Colorado, Hawái, Illinois, Luisiana, Maryland, Ohio y Virginia no tienen límite de activos.²¹</p>	<p>Para obtener información sobre su programa estatal o tribal TANF, visite http://www.acf.hhs.gov/programs/ofa/help.</p>
<input type="checkbox"/> Yo recibo SSI: Seguro de Ingreso Suplementario (SSI, por sus siglas en inglés)	<p>\$2,000 si es soltero(a)</p> <p>\$3,000 si está casado(a)</p> <p>Las personas con discapacidades importantes, contraídas antes de cumplir los 26 años de edad, ahora pueden ahorrar hasta \$14,000 anuales en una cuenta ABLE que goza de ventajas tributarias, sin perder por ello sus beneficios.</p>	<p>Para obtener más información acerca de SSI o para solicitar beneficios, visite https://www.ssa.gov/agency/contact donde encontrará la información de contacto de la oficina local de la Administración del Seguro Social.</p>
<input type="checkbox"/> Yo recibo SSDI: Seguro por Discapacidad del Seguro Social	<p>No tiene límite de activos</p>	<p>Para obtener más información acerca de SSDI o para solicitar beneficios, visite: https://www.ssa.gov/agency/contact</p>
<input type="checkbox"/> Yo recibo: Vivienda Pública	<p>Generalmente, para determinar la elegibilidad solo se cuentan los ingresos provenientes de los activos.</p>	<p>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.</p>

²⁰ Nevada aumentó su límite a \$6,000 en 2014. https://dwss.nv.gov/TANF/TANF_FAQ-Eligibility_Criteria-R/S.

²¹ *Libro Estadístico de las Reglas de Bienestar del Instituto Urbano*, Oficina de Planificación, Investigación y Evaluación, ACF, HHS, INFORME OPRE 2014-52, de septiembre del 2014, páginas 74 y 166. Consulte <http://wrd.urban.org>. Además, desde la publicación más reciente del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE.UU. (HHS, por sus siglas en inglés), Illinois también ha eliminado los límites de activos para TANF, <http://www.dhs.state.il.us/page.aspx?item=69797>, Sección H.

Beneficios	Límites de los activos a partir de octubre del 2016	Cómo obtener más información
<input type="checkbox"/> Yo recibo LIHEAP: Programa de Asistencia Energética para Hogares de Bajos Ingresos (por sus siglas en inglés)	<p>Algunos estados y gobiernos tribales utilizan la elegibilidad categórica para 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 un límite de activos, cuando 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>
<input type="checkbox"/> Yo recibo: Medicaid Familiar²²	<p>No se requiere pasar la prueba de límite de activos debido a los Reglamentos de la Ley para el Cuidado de Salud Asequible que entraron en vigor en 2014.</p>	<p>Para obtener más información sobre el programa Medicaid de su estado, visite: https://www.medicaid.gov/medicaid/by-state/by-state.html.</p>
<input type="checkbox"/> Yo recibo SCHIP o CHIP: Programa de Seguro de Salud Infantil del Estado	<p>No se requiere pasar la prueba de límite de activos en la mayoría de los estados; póngase en contacto con el administrador del estado para obtener más detalles.</p>	<p>Para obtener más información sobre su programa estatal CHIP, visite: https://www.medicaid.gov/medicaid/by-state/by-state.html.</p>

²² Consulte <https://www.federalregister.gov/articles/2012/03/23/2012-6560/medicaid-program-eligibility-changes-under-the-affordable-care-act-of-2010#h-28>.

Beneficios	Límites de los activos a partir de octubre del 2016	Cómo obtener más información
<input type="checkbox"/> Yo recibo: Ayuda Adicional Parte D de Medicare (también conocida como subvención para ingresos bajos)	<p>La suma de sus ahorros, inversiones y otros activos contables no puede ser superior a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ \$27,250 si usted está casado y vive con su cónyuge ▪ \$13,640 si usted no está casado o no vive con su cónyuge²³ <p>Los activos contables no incluyen la casa, los autos, las pertenencias personales, el seguro de vida, tumbas en cementerios, contratos de sepelio irrevocables ni pagos retroactivos del Seguro Social o del SSI.</p>	<p>Para obtener más información sobre elegibilidad, póngase en contacto con su Programa Estatal de Asistencia de Seguros de Salud (SHIP, por sus siglas en inglés). El SHIP ofrece ayuda gratuita para resolver sus dudas acerca de Medicare. Para encontrar el programa SHIP de su estado, visite https://www.shiptacenter.org.</p>
<input type="checkbox"/> Yo recibo: Programas de Ahorro de Medicare	<p>La suma de sus ahorros, inversiones y otros activos contables no puede ser superior a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ \$10,930 si usted está casado y vive con su cónyuge ▪ \$7,280 si usted no está casado o no vive con su cónyuge <p>Los activos contables no incluyen su casa, un auto, un lote en un cementerio, gastos de sepelio hasta un máximo de \$1,500 si apartado ese dinero, muebles y otros artículos del hogar y personales.²⁴ Algunos estados tienen límites de activos más altos o no tienen límites.</p>	<p>Para obtener más información sobre la elegibilidad, póngase en contacto con su SHIP. El SHIP ofrece ayuda gratuita para resolver sus inquietudes acerca de Medicare. Para encontrar el programa SHIP de su estado, visite https://www.shiptacenter.org.</p>

²³ Consulte "Cómo Entender la Ayuda Adicional con su Plan de Recetas de Medicamentos de Medicare" de la Administración del Seguro Social en <https://www.ssa.gov/pubs/EN-05-10508.pdf>.

²⁴ Consulte <https://www.medicare.gov/your-medicare-costs/help-paying-costs/medicare-savings-program/medicare-savings-programs.html#collapse-2624>.

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

Herramienta 3:

Cómo encontrar un lugar seguro para sus ahorros

Ahorrar puede ser difícil. A menudo significa recortar sus gastos o 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 en una cooperativa de crédito.

Si no sabe dónde colocar su dinero o si desea asegurarse de que el lugar que eligió es seguro, piense acerca de los beneficios y riesgos de cada una de las opciones a viene a continuación. Para ayudarle a comenzar, aquí se enumeran algunos beneficios y riesgos.

Un lugar seguro para guardar su dinero	Beneficios	Riesgos	Otra información importante
Un lugar secreto en su casa	No hay costos de mantenimiento Es de fácil acceso Es cómodo	Puede perderse, ser robado o destruido en un incendio o desastre natural Puede exponerle a sufrir un robo en su hogar	
Con un miembro de la familia o amigo	No hay 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 Puede poner en riesgo su dinero si su amigo o un familiar traiciona su confianza	

Un lugar seguro para guardar su dinero	Beneficios	Riesgos	Otra información importante
En una tarjeta prepagada	<p>Es de fácil acceso</p> <p>Es cómodo</p> <p>No necesita una cuenta en un banco ni en una cooperativa de crédito</p>	<p>Puede tener cargos de activación, o al agregar fondos, o por usar la tarjeta, etc.</p> <p>Puede que no tenga las mismas protecciones contra pérdidas o robo como una cuenta bancaria si su tarjeta de crédito o información de cuenta se pierde o se la roban</p>	<p>Revise el acuerdo de la tarjeta para asegurarse de entender los cargos y ver si tiene protección contra pérdida o robo</p> <p>Informe de inmediato al emisor de la tarjeta sobre la pérdida, robo o cargos incorrectos</p>
En una cuenta de ahorros, de cheques, o compartida, asegurada por el gobierno federal	<p>Si la institución está asegurada por el gobierno federal, el depositante está protegido hasta \$250,000</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 algunos 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 cierto período de tiempo si a usted le han cerrado una cuenta debido a comisiones de cuenta pendientes de pago y a deudas, en los últimos cinco años</p> <p>Asegúrese de que entienda los cargos 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>Usted pierde parte de los intereses si cobra el bono antes de que se cumpla el plazo.</p> <p>De más difícil acceso si usted necesita el dinero de inmediato</p>	

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

Herramienta 4:

Aumento de sus ingresos a través de créditos fiscales

Los créditos fiscales pueden marcar una gran diferencia. Son un reembolso que puede ahorrar para emergencias o gastos inesperados, reservar para gastos anuales (regreso a la escuela o compras navideñas), o puede utilizar para pagar deudas y otras cosas. Esta herramienta cubre dos créditos fiscales comunes, el Crédito Tributario por Ingresos del Trabajo y el Crédito Tributario por los Hijos (EITC y CTC, por sus siglas en inglés).

Nota: A partir de 2017, el IRS va a realizar una verificación adicional de las declaraciones de impuestos que solicitan los créditos tributarios EITC y CTC. Esto puede causar algún retraso en la recepción de las devoluciones de impuestos que incluyen estos créditos fiscales.²⁵

Considere visitar el Programa de Asistencia Voluntaria al Contribuyente (VITA, por sus siglas en inglés) 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 no afecta a 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.

Crédito Tributario por Ingresos del Trabajo

El Crédito Tributario por Ingreso del Trabajo (EITC) es un beneficio para las personas que trabajan y tienen ingresos de bajos a moderados. Su reembolso fiscal se basa en sus ingresos y su categoría de declaración como contribuyente.

²⁵ Para obtener más información visite <https://www.irs.gov/for-tax-pros/new-federal-tax-law-may-affect-some-refunds-filed-in-early-2017>.

Para la temporada de impuestos de 2017, los siguientes límites de ingresos se aplican para el EITC:²⁶

El tamaño del hogar	Límite de ingresos si declara como soltero, cabeza de familia o viudo que reúne los requisitos	Límite de ingresos si declara como casado y declara conjuntamente con su cónyuge	Crédito tributario máximo
Tres o más hijos que reúnen los requisitos	\$47,955	\$53,505	\$6,318
Dos hijos que reúnen los requisitos	\$44,648	\$50,198	\$5,616
Un hijo que reúne los requisitos	\$39,296	\$44,846	\$3,400
Ningún hijo que reúne los requisitos	\$14,880	\$20,430	\$510

Además, los **ingresos por inversiones** deben ser de \$3,400 o menos durante el año.

Esta información cambia todos los años. Para asegurarse de que tiene la información más actualizada, visite: <https://www.irs.gov/credits-deductions/individuals/earned-income-tax-credit/eitc-income-limits-maximum-credit-amounts-next-year>.

Sus hijos son “hijos que reúnen los requisitos” si:²⁷

- Tienen un número de Seguro Social válido para empleo en el futuro.
- Han vivido en EE. UU. más de medio año con usted (o con su cónyuge si está casado y presenta su declaración de impuestos conjuntamente con su cónyuge).

²⁶ Consulte <https://www.irs.gov/credits-deductions/individuals/earned-income-tax-credit/eitc-income-limits-maximum-credit-amounts-next-year>.

²⁷ Consulte <http://www.irs.gov/Credits-&-Deductions/Individuals/Earned-Income-Tax-Credit/Qualifying-Child-Rules>.

- Son menores de 19 años o menores de 24 años si son estudiantes a tiempo completo o si están “discapacitados permanentemente y totalmente”.
- Son sus hijos(as), hijos(as) adoptivos(as) hijastros(as), niños (as) en adopción temporal o descendientes de cualquiera de ellos, como su nieto(a), hermano(a), medio hermano(a), hermanastro(a), o un descendiente de cualquiera de ellos como una sobrina o sobrino.

Si usted no tiene hijos que califiquen, todavía puede tener derecho al Crédito Tributario por Ingresos de Trabajo si usted tiene entre 25 y 65 años de edad, vive en EE.UU. al menos la mitad del año, y siempre que no esté calificado como dependiente de ninguna otra persona.

Crédito Tributario por los Hijos.

El Crédito Tributario por los Hijos reduce los impuestos que usted debe hasta \$1,000 por cada hijo que reúna los requisitos de un menor de 17 años de edad que pase las siguientes pruebas:²⁸ Para asegurarse de que tenga información más reciente,

<https://www.irs.gov/publications/p972/ar02.html>

Sus hijos “reúnen los requisitos” si:

- Son ciudadanos estadounidenses, nacionales de EE.UU. o extranjeros que tengan la residencia (green card).
- Vivieron con usted durante más de la mitad de 2015,
- No presentaron una declaración conjunta para el año (o si declararon sólo con el fin de reclamar un reembolso del impuesto sobre la renta retenida o impuesto estimado pagado),
- No aportaron más de la mitad de su propio soporte en el 2015,
- Tienen menos de 17 años a finales del 2015,
- Son sus hijos(as), hijos(as) adoptivos(as) hijastros(as), niños (as) en adopción temporal o descendientes de cualquiera de ellos, como su nieto(a), hermano(a), medio

²⁸ Consulte <http://www.irs.gov/uac/Ten-Facts-about-the-Child-Tax-Credit>.

hermano(a), hermanastro(a), o un descendiente de cualquiera de ellos como una sobrina o sobrino.

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 Adicional para Hijos. 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 que reúne los requisitos
- \$55,000 si está casado y presenta la declaración de impuestos por separado

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

MÓDULO 3:

Seguimiento y manejo de ingresos y beneficios

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

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 a tiempo parcial o a tiempo completo, el trabajo independiente y de las inversiones. Los regalos que se reciben de otras personas, los reintegros de impuestos y las herencias también pueden ser ingresos. Los beneficios públicos también pueden servir como ingresos, pero estos recursos financieros no son tan flexibles como otros tipos de ingresos, ya que normalmente hay restricciones sobre cómo pueden gastarse.

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

A veces los ingresos son **de temporada**, cuando los recibe 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. un último tipo de ingresos son los que entran **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, estacionales o si ocurren una sola vez, ya que usted no sabe cuánto dinero recibirá ni cuándo. Sin embargo, sus facturas y gastos no dejan de acumularse. Aunque usted deje de recibir ingresos, tendrá que seguir pagando 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 recibe 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: Rastreador de ingresos y recursos* para determinar si sus ingresos son regulares, irregulares, de temporada o de una sola vez al año. Este es el primer paso para planificar la administración de sus ingresos de una manera diferente 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 5: Llegar a fin de mes*.

Si sus ingresos son menores de lo que necesita o desea, puede utilizar la *Herramienta 3: Maneras de aumentar los ingresos y recursos*

Deducciones de su salario

Hay dos tipos de deducciones de su salario:

- Obligatorias, lo que significa que tienen que ser deducidas
- Voluntarias, lo que significa que usted elige la cantidad deducida de las que son opcionales

Las deducciones obligatorias incluyen:

- Impuesto federal sobre los ingresos

- Seguro Social, que es parte de la Ley de Contribución al Seguro Federal (FICA, por sus siglas en inglés) — el 6.2 por ciento de su salario se retiene para el Seguro Social, y su empleador aporta otro 6.2 por ciento en su nombre.²⁹
- Medicare, que también es parte de FICA — el 1.45 por ciento de su salario se retiene para Medicare, y su empleador aporta otro 1.45 por ciento en su nombre.
- 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 del salario

Si tiene deudas pendientes y el acreedor lo demanda por esa deuda y gana, el acreedor puede tratar de cobrar la deuda embargando su sueldo. 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 su sueldo, pídale a su empleador una copia de la solicitud de embargo de sueldo. La solicitud debe incluir la información de contacto del acreedor. Su salario también puede ser retenido o embargado para pagar la manutención de los hijos, préstamos educativos, impuestos

²⁹ Los aportes de FICA y Medicare son correctos a partir de agosto de 2015.

atrasados u otros montos adeudados a una agencia del gobierno. Las solicitudes de embargo de salario 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 que los consumidores puedan tener ingresos suficientes para vivir, incluso en el caso de que sus salarios sean embargados. Algunas leyes estatales ofrecen protecciones adicionales que permiten a los consumidores mantener más de sus salarios de lo que limitan los límites federales. Para obtener más información sobre estas protecciones estatales, consulte a un abogado de su estado. Hay excepciones para el cobro de la manutención de menores y deudas vencidas de impuestos federales o estatales.

Por lo general, la cantidad que puede ser descontada del salario según la ley federal está limitada a la menor de las dos siguientes cantidades:

- Al 25 por ciento del ingreso disponible
 -
- La cantidad de los ingresos semanales de una persona que sobrepasa la cantidad equivalente al salario mínimo federal de \$7.25, multiplicado por 30 ($\$7.25 \times 30 = \217.50)

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

- El 25% del ingreso disponible sería **\$75.00**
- La cantidad de los ingresos semanales de esa persona que sobrepasa la cantidad equivalente al salario mínimo federal de \$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 menor que \$82.50.

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

- Los impuestos federales, estatales y locales
- Las 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.

Embargo de beneficios federales y pagos de manutención

La mayoría de los beneficios federales están exentos del embargo. Dichos beneficios federales incluyen: El Seguro Social, la Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI), los Beneficios de los Veteranos, así como jubilaciones y pensiones. Puede encontrar una lista de los beneficios federales normalmente exentos de retención en la Comisión Federal de Comercio, en <https://www.consumer.ftc.gov/articles/0114-garnishing-federal-benefits>. Pero si usted tiene una deuda con el gobierno federal, por ejemplo, por un préstamo educativo o impuestos atrasados, el gobierno federal podría embargarle dicho dinero. Aun así, existen límites que se aplican a las cantidades que el gobierno federal puede embargar por una deuda que se tenga con el gobierno.

Si usted enfrenta el embargo de sus ingresos o beneficios, considere consultar a un abogado. Éste le ayudará a entender sus responsabilidades y derechos legales y a 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 de su estado en <http://lsc.gov/find-legal-aid>.

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

También puede comunicarse con un servicio de recomendaciones legales en su área y preguntar por un abogado con experiencia en embargos y cobro de deudas. Algunos abogados ofrecen servicios gratuitos, o cobran tarifas reducidas.

No es lo mismo una deuda al gobierno, que una por manutención infantil, existen normas diferentes. Por ejemplo, la agencia estatal encargada de hacer cumplir la manutención de menores podría no necesitar una orden judicial, y por lo tanto podría establecer el monto

adeudado a través de un procedimiento administrativo. La cantidad que se podría sacar de su salario también puede ser diferente. Este tipo de embargo también puede ser complicado, por lo que es recomendable consultar a un abogado.

Beneficios

Los beneficios son los pagos recibidos de las agencias de los gobiernos locales, estatales, tribales o federales. A menudo están diseñados para ayudar a los particulares y a las familias que no cuentan con recursos a cubrir sus gastos básicos.

Para obtener dichos beneficios tiene que hacer una solicitud y cumplir 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 auto (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 califica para el Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP), esos beneficios solo se pueden utilizar para comprar alimentos. Si reúne los requisitos para Medicaid, esos beneficios solo se pueden utilizar para cubrir aquellos gastos de salud que reúnan los requisitos.

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

- Gasolina para un automóvil
- Arreglos del auto
- Servicios de telefonía celular
- Pago de deudas

En algunos estados, la gente puede recibir los beneficios de desempleo y otros beneficios del gobierno, mediante una tarjeta prepagada.³⁰ En vez de recibir cheques, ellos reciben una tarjeta, y cada mes la cantidad de beneficios se pone en la tarjeta. El gobierno federal también le permite recibir determinados beneficios federales, tales como los beneficios de los veteranos o los beneficios del Seguro Social, depositándolos en su cuenta de cheques o de ahorros, en una tarjeta prepagada que usted elija y que esté asegurada por el gobierno federal, o mediante una tarjeta prepagada que el gobierno disponga.

En la parte posterior de su tarjeta de beneficios del gobierno, hay un número de teléfono al que usted puede llamar en caso de que algo le suceda a su tarjeta. También consta en el acuerdo del titular de tarjeta (*cardholder agreement*). Anote este número y guárdelo en un lugar seguro. Si su tarjeta de beneficios se pierde o se la roban, asegúrese de llamar a ese número o ingrese a su cuenta en línea para denunciarlo inmediatamente. Si no encuentra el número para reportar la pérdida o robo, llame a la agencia que le proporciona sus beneficios. Si otra persona utiliza el número de su tarjeta y su número PIN, es posible que no le reemplacen esos beneficios.

Hay mecanismos de protección en caso de error o transacción fraudulenta si:

1. Le pagan a través de una tarjeta de nómina dispuesta por su empleador.
2. Recibe beneficios del gobierno (excepto los beneficios a prueba de necesidades³¹) mediante una tarjeta dispuesta por el gobierno.
3. Recibe pagos del gobierno federal en su propia tarjeta prepagada.

Por ejemplo, si reporta de forma oportuna cargos fraudulentos u otros errores en las tarjetas, por lo general no se le hará responsable de ellos. Además, el emisor de la tarjeta puede estar obligado por la ley federal a acreditar a su cuenta la cantidad en disputa mientras investiga el problema si es que la investigación va a tardar más de 10 días laborables. Llame al emisor de la tarjeta tan pronto como se dé cuenta que la misma está extraviada o si ve cargos que no reconoce.

³⁰ Algunos estados también distribuyen la manutención de menores mediante una tarjeta prepagada.

³¹ Los beneficios a prueba de necesidades en un programa establecido en virtud de la ley estatal o local, o administrados por una agencia estatal o local, como SNAP, TANF, o WIC, no están sujetos a estas protecciones. Sin embargo, los programas a prueba de necesidades que están administrados directamente por el gobierno federal, como SSI, sí están protegidos.

La cantidad que le pueden cobrar en cargos por usar una tarjeta de beneficios del gobierno depende de la agencia gubernamental y de la institución financiera que emita la tarjeta. Asegúrese de leer con atención el acuerdo del titular de tarjeta (*cardholder agreement*) 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, puede decidir cómo quiere recibirlos, en otras no. Por ejemplo, algunos programas de beneficios requieren que los fondos sean depositados directamente en una tarjeta o en una cuenta bancaria. Puede ser que algunos empleadores sólo paguen mediante un cheque de nómina tradicional. Si a usted le pagan sólo electrónicamente, le tienen que dar la opción de más de un método electrónico (por ejemplo, la opción de utilizar la tarjeta de nómina del empleador o el depósito directo a su propia cuenta de cheques).

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

- Efectivo
- Cheque en papel
- Depósito directo (en una cuenta de ahorros, cuenta de cheques o tarjeta prepagada)
- Tarjeta de nómina (tarjeta prepagada dispuesta por el empleador)
- Tarjetas de beneficios del gobierno (tarjeta prepagada dispuesta por una agencia del gobierno)

¿Por qué es esto importante? Cada forma de recibir los ingresos tiene sus ventajas y desventajas. 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 2: Maneras de recibir ingresos y beneficios: Conozca sus opciones*.

Una vez que haya hecho el 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, consulte el *Módulo 5: Llegar a fin de mes*.

Herramienta 1:

Rastreador de ingresos y recursos

Los ingresos son 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, identifique si el ingreso es:

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

Normalmente es más fácil realizar un seguimiento del ingreso neto, ya que ese es el dinero que realmente tiene disponible para pagar sus gastos de subsistencia. 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 obtenido 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 al sumar cada fila.
 - Marque la columna que mejor describa el ingreso: regular, irregular, de temporada o de única vez.



Ingresos para el mes de: _____

Fuente de ingresos / beneficios	Frecuencia	Semana 1 _ / _ / _	Semana 2 _ / _ / _	Semana 3 _ / _ / _	Semana 4 _ / _ / _	Total según la fuente:
Trabajo	<input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Irregular <input type="checkbox"/> Una sola vez <input type="checkbox"/> De temporada	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Segundo trabajo	<input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Irregular <input type="checkbox"/> Una sola vez <input type="checkbox"/> De temporada	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Ingresos de trabajo independiente	<input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Irregular <input type="checkbox"/> Una sola vez <input type="checkbox"/> De temporada	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____
SNAP	<input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Irregular <input type="checkbox"/> Una sola vez <input type="checkbox"/> De temporada	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____
TANF	<input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Irregular <input type="checkbox"/> Una sola vez <input type="checkbox"/> De temporada	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Seguro Social / SSI	<input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Irregular <input type="checkbox"/> Una sola vez <input type="checkbox"/> De temporada	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Seguro Social de Discapacidad (SSDI)	<input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Irregular <input type="checkbox"/> Una sola vez <input type="checkbox"/> De temporada	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Beneficios de los Veteranos	<input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Irregular <input type="checkbox"/> Una sola vez <input type="checkbox"/> De temporada	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____

Fuente de ingresos / beneficios	Frecuencia	Semana 1 ____/____/____	Semana 2 ____/____/____	Semana 3 ____/____/____	Semana 4 ____/____/____	Total según la fuente:
Manutención de menores	<input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Irregular <input type="checkbox"/> Una sola vez <input type="checkbox"/> De temporada	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Devolución de impuestos	<input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Irregular <input type="checkbox"/> Una sola vez <input type="checkbox"/> De temporada	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Otros	<input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Irregular <input type="checkbox"/> Una sola vez <input type="checkbox"/> De temporada	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____
Total semanal:		\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____	\$ _____

Ingresos mensuales y beneficios totales: \$ _____

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

Herramienta 2:

Maneras de recibir ingresos y beneficios: Conozca sus opciones

Los sueldos, salarios y beneficios públicos se pueden proporcionar de diferentes maneras. Estas incluyen dinero en efectivo, cheques de nómina, depósito directo, tarjetas de nómina y tarjetas de beneficios del gobierno. Cada método tiene sus ventajas y desventajas en relación con la comodidad, la seguridad y los cargos.

Efectivo

Definición	Beneficios	Riesgos	Consejo
Billetes o monedas acuñadas por el gobierno de los EE.UU.	Aceptado en todas partes	Podría perderse o ser robado. A algunas personas les resulta tentador gastar el dinero en efectivo que tienen a mano (le "quema las manos"). Puede ser más difícil hacer seguimiento de los gastos en efectivo a efectos tributarios y presupuestarios personales. No todos los pagos de facturas se pueden hacer en efectivo.	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.
<input type="checkbox"/> El efectivo es una opción que funciona para mí			

Cheque en papel

Definición	Beneficios	Riesgos	Consejo
Un cheque en papel girado a una persona por el sueldo, salario o beneficios	<p>Los ingresos pueden ser depositados en una cuenta de ahorros, cuenta de cheques o tarjeta prepagada.</p> <p>Si 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 a un servicio de cobro de cheques para cambiarlos.</p>	<p>A veces, las cuentas de bancos y cooperativas de crédito son 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 cambie sus cheques de forma gratuita, es posible que tenga que pagar para cambiarlos en un banco, en una cooperativa de crédito o en un servicio de cambio de cheques.</p> <p>Si deposita un cheque de nómina en una cuenta de banco o cooperativa de crédito o en una tarjeta prepagada, es posible que no pueda acceder a todos los fondos de inmediato. <input type="checkbox"/> Es posible que no todos los empleadores u organismos del gobierno lo ofrezcan.</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. Estos servicios pueden ser muy costosos — si está pensando en utilizarlos, asegúrese de conocer los costos.
<input type="checkbox"/> Cheque en papel es una opción que funciona para mí			

Depósito directo

Definición	Beneficios	Riesgos	Consejo
<p>El sueldo o beneficio de un empleado del gobierno se envía por medios electrónicos a su cuenta en un banco o cooperativa de crédito o se carga en su propia tarjeta prepagada.</p>	<p>Reduce el riesgo de sufrir pérdidas o robos comparado con llevar efectivo o cheques ya que los fondos se envían directamente a una cuenta en un banco o cooperativa de crédito.</p> <p>Normalmente, los fondos están disponibles al momento.</p> <p>No hay cargos por cambiar cheques.</p> <p>Muchos bancos y cooperativas de crédito ofrecen cuentas de cheques/de ahorros sin cargos mensuales si programa depósitos directos.</p> <p>Se puede acceder a los fondos a través de una tarjeta de débito/ATM, mediante una cuenta de cheques o cheques personales. La tarjeta de débito/ATM de un banco o cooperativa de crédito cuenta protege al consumidor en caso de error o robo de fondos.</p> <p>Muchos empleadores le permiten repartir el depósito entre una cuenta de cheques y una cuenta de ahorros, lo que puede ayudarlo a ahorrar.</p>	<p>Si el depósito directo se hace en una tarjeta prepagada, dicha tarjeta puede carecer de las medidas de protección necesarias para el consumidor en relación con los fondos tomados por error o robados.</p> <p>Pueden cobrarle cargos si escribe cheques o utiliza la tarjeta de débito sin fondos suficientes.</p> <p>Tiene que ir a un cajero automático para sacar efectivo u obtener devoluciones en efectivo en comercios minoristas para obtener algo de efectivo. □ Es posible que no todos los empleadores u organismos del gobierno lo ofrezcan.</p>	<p>Pregunte a su empleador cómo conseguir que le paguen a través de depósito directo. Si recibe su sueldo mediante un 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 esos cargos utilizando los cajeros automáticos de su propio banco o cooperativa de crédito.</p>

□ **El depósito directo es una opción que funciona para mí**

Tarjeta de nómina y tarjeta de beneficios del gobierno

Definición	Beneficios	Riesgos	Consejo
<p><u>Tarjeta de nómina</u></p> <p>Tarjeta prepagada dispuesta por un empleador a través de la cual las personas acceden a sus sueldos</p>	<p>Son más seguras y ofrecen mayor protección que llevar dinero en efectivo o cheques.</p> <p>Estas tarjetas tienen plena protección para los consumidores en cuanto a los fondos tomados por error o robo, excepto para las tarjetas emitidas por el gobierno para los beneficios a prueba de necesidades.³³ Usted puede usarla como una tarjeta de débito o prepagada.</p>	<p>Cargos potenciales por inactividad y otros servicios — Por ejemplo, puede tener cargos por tener acceso completo a su salario.</p> <p>Tiene que ir a un ATM o recibir un vuelto de un comerciante para así obtener dinero en efectivo — Algunas tarjetas tienen límites sobre la cantidad de veces que se puede acceder a un cajero automático en un período de 24 horas.</p> <p>No todos los comercios aceptan las tarjetas EBT. Algunas tarjetas de beneficios a prueba de necesidades carecen de todas las medidas de protección necesarias con relación a los fondos tomados por error o robados.</p>	<p>Pregunte sobre los cargos 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; pero, tiene que darle la opción de escoger entre una tarjeta de nómina y un depósito directo a una cuenta que usted elija (normalmente en un banco o en una cooperativa de crédito, o una tarjeta prepagada).</p> <p>Con las tarjetas EBT, algunos beneficios pueden perderse si la tarjeta no se usa en un plazo determinado. Asegúrese de preguntar si esto aplica a sus beneficios y haga un seguimiento a su saldo.</p> <p>Si tiene una cuenta bancaria y le ofrecen una tarjeta EBT, pregunte si en lugar de eso pueden enviar sus beneficios en efectivo a su cuenta bancaria.</p>
<p><u>Tarjeta de beneficios del gobierno</u></p> <p>Tarjeta prepagada dispuesta por una agencia gubernamental a través de la cual los beneficiarios pueden acceder a sus beneficios — Las tarjetas de pagos por transferencia electrónica de los beneficios (EBT, por sus siglas en inglés) son un tipo de tarjeta de beneficios del gobierno, que sustituyó a los beneficios en papel por los programas en base a las necesidades como la Ayuda Temporal para Familias Necesitadas (TANF, por sus siglas en inglés), el Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria (SNAP, por sus siglas en inglés), y otros programas.³²</p>			

La tarjeta de nómina o los beneficios del gobierno son una opción que me funciona

³² La disponibilidad de tarjetas EBT y otros beneficios gubernamentales, sus cargos otros detalles adicionales varían de un estado a otro y de un programa a otro.

³³ Los beneficios a prueba de necesidades en un programa establecido en virtud de la ley estatal o local, o administrados por una agencia estatal o local, como SNAP, TANF, o WIC, no están sujetos a estas protecciones. Sin embargo, los programas a prueba de necesidades que están administrados directamente por el gobierno federal, como SSI, sí están protegidos.

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

Herramienta 3:

Maneras de aumentar los ingresos y recursos

Hay dos maneras de generar más ingresos. Usted puede obtener un ingreso adicional a través de una actividad realizada una sola vez. Esto incluye la venta de artículos en una venta de garaje o en sitios de venta en línea. Esto también incluiría conseguir una devolución de impuestos al reclamar créditos fiscales para los cuales usted califica.

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

Cómo aumentar los ingresos a través de programas de desarrollo para trabajadores

Una forma de aumentar los ingresos a largo plazo es utilizar un programa de desarrollo para trabajadores para así desarrollar las habilidades necesarias para ocupar puestos de trabajo de alta demanda. Los programas de desarrollo de trabajadores ofrecen entrenamiento para el desarrollo de habilidades que pueden ayudarle a prepararse para ocupar un nuevo 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 de aprendizaje de oficios.

¿Cómo puede encontrar un programa de desarrollo para trabajadores en su comunidad? Comience con el localizador de servicios del Departamento de Trabajo de EE.UU. en <https://www.dol.gov/general/location>. 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 <https://www.careeronestop.org/LocalHelp/service-locator.aspx>. También puede visitar <https://www.careeronestop.org> para buscar herramientas e información en línea.

Es probable que su estado también tenga una web o portal de carreras o para el desarrollo laboral de los trabajadores. Allí encontrará evaluaciones en línea relacionadas con sus intereses y habilidades, así como también enlaces a entrenamientos en persona y en línea. Muchos institutos universitarios comunitarios también ofrecen este tipo de evaluaciones y servicios.

Cómo decidir cuándo reclamar el Seguro Social

Si usted se está acercando a la edad de jubilación, puede que esté pensando en reclamar sus beneficios de jubilación del Seguro Social para agregarlos a sus ingresos. Elegir cuándo empezar a cobrar esos beneficios de jubilación del Seguro Social es una decisión financiera importante. El Seguro Social a menudo se convierte en una fuente principal de ingresos más adelante en la vida, justo cuando los costos médicos y de salud pueden costar más. Cobrar demasiado temprano (apenas sea elegible) puede amenazar su seguridad financiera en la jubilación.

Sus beneficios aumentan en un 75 por ciento si espera para cobrar dichos beneficios de jubilación del Seguro Social a los 70 años de edad, en lugar de a los 62. La Herramienta del CFPB para Planificar la Jubilación, en <http://www.consumerfinance.gov/retirement/before-you-claim> puede ayudarle a visualizar cómo sus pagos del Seguro Social crecerán cada año que usted espere para cobrar.



Maneras de aumentar el efectivo, los ingresos y otros recursos

Utilice esta herramienta para identificar maneras de aumentar sus ingresos. Tenga en cuenta que no todas serán relevantes para usted. Marque las opciones que puedan servirle y utilice esto como un plan para aumentar su efectivo, los ingresos y otros recursos.

Actividad de una sola vez

Esto puede funcionar	Estrategias para aumentar los ingresos	Próximos pasos
	Haga una venta de garaje.	
	Venda artículos en línea.	
	Reclame créditos tributarios si reúne los requisitos para recibirlos.	
	Otra:	

Ingresos regulares

Esto podría funcionar	Estrategias para aumentar los ingresos	Próximos pasos
	Pida un aumento de sueldo o más horas en el trabajo actual.	
	Cambiar la retención tributaria (si suele recibir una devolución de impuestos considerable).	
	Consiga un trabajo a tiempo parcial.	
	Haga trabajos ocasionales (cuidar niños, trabajos de jardinería, diligencias para alguien, etc.).	
	Si es elegible, solicite beneficios públicos (TANF, SNAP, Medicaid, vivienda pública, SSI, desempleo).	
	Alquile una habitación en su casa, si está permitido en su comunidad.	
	Comience un pequeño negocio de tiempo parcial o use su talento o pasatiempo para fabricar artículos que puede vender en línea.	

Esto podría funcionar	Estrategias para aumentar los ingresos	Próximos pasos
	Busque en línea oportunidades de buena reputación para prestar servicios a otras empresas.	

A largo plazo

Esto podría funcionar	Estrategias para aumentar los ingresos	Próximos pasos
	Busque oportunidades de entrenamiento o educación que aumenten su salario en el trabajo actual o le ayuden a conseguir un mejor trabajo.	
	Decida cuándo reclamar el Seguro Social.	
	Otra:	

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

MÓDULO 4:

Pago de facturas y otros gastos

Si tiene una sesión de 10 minutos...	Si tiene una sesión de 30 minutos...	Si tiene varias sesiones...
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 1: Rastreador de gastos</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 3: Maneras de pagar las facturas: Conozca sus opciones</i>▪ <i>Herramienta 4: Estrategias para reducir los gastos</i>▪ <i>Herramienta 5: Cuando el efectivo no alcanza: Priorizar las facturas y planificar el gasto</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 2: Calendario de facturas</i>

“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 lo que, por su cultura, se espera de ellos. Y si su trabajo es de temporada o irregular, es posible que cubra todos los gastos cuando trabaje, pero puede tener dificultades para cubrirlos durante los meses o semanas que no trabaja.

¿Adónde va a parar el dinero?

Independientemente de cuál sea su situación, podría serle útil para separar sus necesidades, obligaciones y deseos. Esto puede ayudarle a definir las 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, los medicamentos, la ropa, y el transporte. Incluso con las necesidades, a menudo tendrá que decidir entre una amplia gama de opciones que pueden satisfacer esas necesidades. Puede ser un desafío decidir qué puede costearse, qué puede mantener y qué desea 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 órdenes judiciales.

Los deseos son cosas de las que puede prescindir. Por ejemplo, mientras que un auto 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.

Separar las necesidades, las obligaciones, y los deseos le permitirá establecer prioridades.

Muchas personas que hacen un seguimiento de 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 el seguimiento de sus gastos, están en mejor condición 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, utilice la *Herramienta 1. Rastreador de*

Necesidades, deseos y obligaciones

Las necesidades, los deseos y las obligaciones son cosas en las que usted gasta dinero. Pero, ¿en qué se diferencian? Las necesidades son cosas que usted necesita para vivir. Los deseos son cosas sin las cuales usted puede sobrevivir. Las obligaciones son deudas que usted tiene porque pidió 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).

gastos. Para obtener ideas concretas sobre cómo recortar, 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, aunque sea unos pocos días, probablemente pagará un cargo adicional y se arriesgará a tener anotaciones negativas en su historial de crédito.

Puede evitar cargos por pagos atrasados y otras consecuencias de los retrasos y faltas de pago, para ello:

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

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

Si usa un teléfono inteligente, mensajes 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 mediante:

- Efectivo
- Giros postales
- Cheques
- Tarjetas de crédito
- Tarjeta de débito
- Deducción automática de su cuenta bancaria
- Pago de facturas en línea

La *Herramienta 3: Maneras de pagar las facturas: Conozca sus opciones* está diseñada para ayudarle a elegir un método para pagar las facturas que le funcione. Por ejemplo, si prefiere pagar sus facturas en persona con dinero en efectivo, tendrá que ir a un lugar donde pueda

hacerlo, lo que le costará tiempo, dinero para la gasolina, o el precio de un pasaje. 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.

Considerar las ventajas y desventajas de cada método de pago de facturas le empodera para tomar decisiones que pueden ayudarle a ahorrar tiempo o dinero, evitar cargos adicionales o innecesarios, y crear un historial confiable de pago de facturas. Dicho historial puede mejorar su capacidad para acceder a un crédito.

Gastos imprevistos

Manejar gastos imprevistos y recurrentes puede poner a prueba su presupuesto y causarle tensión. Estos son algunos ejemplos de **gastos imprevistos**:

- El costo de una excursión escolar para uno de sus hijos
- Herramientas para el trabajo que no había previsto comprar
- El costo de asistir al funeral de un amigo o familiar en otro estado
- Arreglos del automóvil o el hogar
- Facturas médicas derivadas de una enfermedad o lesión repentina

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 recurrentes comunes son:

- Primas de seguros
- Impuestos a la propiedad
- Renovación de licencia de conductor y la matrícula del auto
- Gastos relacionados con días feriados
- Impuesto a la renta (si debe dinero)
- Co-pagos del seguro de salud

Cuando el efectivo no alcanza

Cuando sus ingresos son menores de lo acostumbrado o ha tenido un gasto inesperado, sus facturas y gastos de manutención regulares no se detienen. Cuando se da cuenta de que el dinero no le va a alcanzar para cubrir sus facturas y los gastos básicos puede, o bien buscar 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 coordinar lo que entra y lo que sale.

Usted es responsable de pagar 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 implicar el pago de algunas facturas tarde o dejar de pagar una factura. Cuando los cobradores llaman y usted está tratando de decidir cuál de sus obligaciones pagar primero, a veces puede parecer más fácil pagar al cobrador que más llama, pero éste quizá no sea el mejor enfoque. A veces el plan implica ignorar al que más llama por un corto período hasta que usted pueda establecer un plan de pagos.

Parte del propósito de hacer este plan a corto o a largo plazo es ayudarle a identificar los riesgos que conlleva dejar de pagar ciertas facturas. Esto puede ayudarle a priorizar sus gastos si no puede pagarlo todo.

Acción	Algunas de las posibles consecuencias
Cinco días de atraso con la fecha de vencimiento de su alquiler	<ul style="list-style-type: none">Pagar el cargo por retraso como se indica en el contrato de alquiler.Riesgo de la posibilidad de desalojo.Crear tensión en la relación con el arrendador.Crearle tensión a usted.
No hacer el pago de su auto	<ul style="list-style-type: none">Pagar el cargo por retraso como se indica en el contrato de préstamo.Riesgo a sufrir el embargo de su auto.Crear una situación en la que se necesita más dinero en efectivo el mes siguiente, para ponerse al día con el pago del automóvil que no hizo.Arriesgarse a tener anotaciones negativas en sus informes de crédito y a un descenso en sus puntajes de crédito.

Acción	Algunas de las posibles consecuencias
No paga la factura de la electricidad	<p>Pagar la multa por retraso.</p> <p>Crear una situación en la que necesitará más dinero en efectivo el mes siguiente para ponerse al día con la factura de la electricidad que dejó de pagar.</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 un cargo de reconexión del servicio.</p>
Dejar de hacer un pago en la tarjeta de crédito	<p>Pagar el cargo por retraso como se indica en el contrato de la tarjeta de crédito.</p> <p>Arriesgarse a un aumento en la tasa de interés sobre lo que debe (si tiene 60 días de retraso).</p> <p>Arriesgarse a un aumento en la tasa de interés sobre las nuevas compras.</p> <p>Arriesgarse a tener anotaciones negativas en sus informes de crédito y a un descenso en sus puntajes de crédito.</p>

Si ve que no puede pagar todas sus facturas 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 facturas.

Cuando llaman los acreedores

No ignore las facturas 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 incluyen 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 tarjetas de crédito o un proveedor de atención médica) pone una demanda en su contra, revise y responda con cuidado a cualquier documento judicial que reciba. Por lo general se requiere una respuesta escrita. Si usted no responde de ninguna manera, el tribunal normalmente asume que el acreedor está en lo correcto y emitirá una sentencia monetaria en su contra. Si no puede presentarse en el tribunal en la fecha programada, pida al tribunal que fije otra fecha para la audiencia. Si le ponen un juicio, trate de encontrar un abogado que le pueda asesorar y representar.

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. Usted puede encontrar la información de contacto de una oficina de ayuda legal en su estado en <http://lsc.gov/find-legal-aid>.

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

Los consumidores mayores también pueden llamar al Centro para la Defensa de los Derechos de las Personas Mayores (*Center for Elder Rights Advocacy*) al 866-949-2372 para averiguar si hay un programa de servicios jurídicos para personas mayores disponible en el sector, que pueda ayudar.

Herramienta 1:

Rastreador de gastos

La mayoría de la gente no puede decirle cómo gastan su dinero durante un mes. Antes de decidir cualquier cambio en sus gastos, es buena idea entender cómo utiliza su dinero actualmente. Esto implica tres pasos:

1. **Lleve un registro de todo aquello en lo que gasta dinero en una semana, dos semanas o un mes.** Es mejor usar 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.**

Hacer el seguimiento de sus gastos requiere bastante trabajo y determinación. Pero es un trabajo importante. De hecho, muchas personas han podido encontrar dinero para ahorrar para emergencias, gastos inesperados y metas al hacer un seguimiento de sus gastos. Otras han podido cuadrar sus presupuestos.

Consiga una caja de plástico pequeña o un sobre. Cada vez que gaste dinero o pague una factura, 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. Utilice esta 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.

Observe las tendencias. Haga un círculo 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.

Cuidado de los niños y educación	Costos por el cuidado de los niños, pañales, suministros para la escuela, materiales escolares, excursiones y otras actividades
Obligaciones ordenadas por el tribunal	Manutención de menores, restitución, etc.
Pagos de deudas	Pagos de tarjetas de crédito, de préstamos de día de pago (<i>payday loan</i>), de préstamos por empeños, de préstamos sobre el título del auto y de otros préstamos
Comidas fuera de casa (comidas y bebidas)	Cualquier comida o bebida que se consume fuera del hogar
Entretenimiento	Salidas al cine, conciertos, equipamiento/cuotas deportivas, eventos deportivos, billetes de lotería, membresías/afiliaciones, bebidas alcohólicas, libros/CD, suscripciones
Regalos y donaciones	Donaciones a organizaciones religiosas u otras instituciones benéficas, regalos
Comestibles	Alimentos y bebidas que hay que comprar, incluidos comida y fórmula para el bebé
Atención médica	Copagos, medicamentos, cuidado de la vista, cuidado dental, primas de seguro de salud
Suministros para el hogar	Cosas para su hogar, como suministros de limpieza, electrodomésticos, muebles, otros equipos
Vivienda y servicios básicos	Alquiler, hipoteca, seguro, impuesto predial, electricidad, gas, agua, alcantarillado, teléfono, televisión, servicio de Internet, teléfono celular
Cuidado personal	Cortes de cabello, artículos de higiene, tintorería
Mascotas	Alimentos, costos de salud y otros costos asociados con el cuidado de sus mascotas
Ahorros	Ahorro para emergencias, metas, gastos de regreso a la escuela, compras de vacaciones, educación de los hijos, ahorro para la jubilación

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

Transporte

Combustible, pago del auto, pago de seguros, y arreglos

 Analice sus Gastos: Semana _____ del Mes de _____

En esta hoja de cálculo, escriba las cantidades 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.

Día de la semana	Cuidado de los niños y educación	Obligaciones ordenadas por el tribunal	Pagos de deudas	Comer fuera de casa	Entretención	Regalos y donaciones	Comestibles	Atención médica	Suministros para el hogar	Vivienda y servicios básicos	Cuidado personal	Mascotas	Ahorros	Herramientas y gastos del trabajo	Transporte	Total
DOM																
LUN																
MAR																
MIÉR																
JUEV																
VIER																
SÁB																
Total																

Revise su rastreador de gastos. **¿Qué artículos no puede eliminar o reducir?** Haga una lista de ellos en el siguiente cuadro. Cuando haga su presupuesto de flujo de efectivo, solo tendrá que añadirlos.

Gastos que <u>no se pueden eliminar</u>	Razón

¿Hay algún artículo 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 para pagar deudas.

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

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

Gastos que se <u>pueden reducir</u>	Nuevo objetivo de gasto

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 consulte el Módulo 5: *Llegar a fin de mes*. Para obtener más información sobre

los servicios financieros que pueden ayudarle a pagar sus facturas, consulte el *Módulo 8: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: encuentre lo que funciona.*

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

Herramienta 2:

Calendario de facturas

Saber qué facturas le irán llegando durante todo el mes le ayudará a planificar para tener suficiente dinero u otros recursos financieros a su disposición para pagarlas. También puede ayudarlo a pensar en maneras de reducir sus gastos a lo largo del mes. Algunas personas han descubierto que pensar con antelación en las facturas les ayuda a reducir la tensión que sienten cuando éstas llegan a su buzón de correo.

Elabore un calendario de facturas mediante la siguiente herramienta:

- Reúna todas las cuentas que paga en un mes O utilice la información de su rastreador de gastos.
- Escriba las fechas de vencimiento de estas facturas. Dado que las fechas de vencimiento son cuando las facturas deben llegar, escriba las fechas en que se deben enviar las facturas: Si realiza el pago por correo, marque la fecha de pago por lo menos 7 días antes de la fecha de pago. Para el pago en persona o para el pago electrónico de las facturas, marque uno o dos días antes de la fecha de vencimiento para asegurarse de no llegar tarde.
- Escriba el nombre de la compañía o persona a la que debe el dinero y la cantidad que debe, en la fecha que tiene que enviar el pago a fin de que éste llegue a tiempo.
- Ponga este calendario donde pueda verlo todos los días para asegurarse de no olvidar las facturas importantes. La parte de atrás de la puerta del dormitorio es un buen sitio.

Para obtener más información sobre los servicios financieros que pueden ayudarlo a pagar sus facturas, consulte el *Módulo 8: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos: encontré lo que le funcione.*

 Mes: _____

DOM ____	LUN ____	MAR ____	MIER ____	JUEV ____	VIER ____	SÁB ____	Total de las facturas de la semana
DOM ____	LUN ____	MAR ____	MIER ____	JUEV ____	VIER ____	SÁB ____	Total de las facturas de la semana
DOM ____	LUN ____	MAR ____	MIER ____	JUEV ____	VIER ____	SÁB ____	Total de las facturas de la semana
DOM ____	LUN ____	MAR ____	MIER ____	JUEV ____	VIER ____	SÁB ____	Total de las facturas de la semana

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

Herramienta 3:

Maneras de pagar las facturas: Conozca sus opciones

Con la información acerca de las ventajas y desventajas de cada método de pago, puede tomar decisiones que pueden ayudarle a:

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

Método de pago de facturas	Ventajas	Desventajas
Efectivo	<p>Fácil de entender.</p> <p>Cuando usted paga en efectivo directamente a la compañía, a menudo no hay costos adicionales. Comprar o utilizar un producto especial como un giro o una tarjeta prepagada, puede costar dinero.</p>	<p>Puede resultar incómodo, ya que esto exige pagar las facturas en persona.</p> <p>Servicios de pago de facturas pueden cobrar ciertos cargos por hacer pagos en efectivo.</p> <p>Puede ser difícil comprobar el pago a menos que usted tenga un recibo.</p> <p>El costo por viajar a las compañías a las que tiene que pagarles.</p> <p>El efectivo se puede extraviar o le pueden robar mientras va de camino a pagar sus facturas.</p>

Método de pago de facturas	Ventajas	Desventajas
Giro	<p>Fácil de entender.</p> <p>Puede enviarse por correo, por lo cual es más conveniente 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 resultar incómodo porque tiene que comprar el giro.</p> <p>Un costo por cada giro.</p> <p>Puede ser difícil probar el pago a menos que usted tenga el recibo del giro y le llegue el recibo del pago.</p> <p>Costos de envío de los pagos.</p> <p>Como el dinero en efectivo, podría ser difícil recuperarlo en caso de pérdida.</p>
Cheque	<p>Práctico, una vez que abierta la cuenta de cheques en un banco o cooperativa de crédito.</p> <p>Puede enviarse por correo, por lo cual es más práctico que el efectivo.</p> <p>Fácil de comprobar el pago en caso de disputa.</p> <p>Puede pagar las facturas en línea a través del banco o cooperativa de crédito.</p> <p>Los fondos están seguros en la cuenta de cheques.</p>	<p>Necesitará una cuenta en un banco o cooperativa de crédito — Tal vez usted no pueda obtener una cuenta de cheques si tiene un historial bancario negativo.</p> <p>El banco o cooperativa de crédito puede cobrar cargos por insuficiencia de fondos o por sobregiros si usted paga sus facturas por cheque sin tener suficiente dinero en la cuenta.</p> <p>Puede ser difícil para algunas personas comprender y manejar una cuenta de cheques.</p> <p>Lleva tiempo escribir los cheques y enviarlos por correo.</p> <p>Costos de envío de los pagos.</p>

Método de pago de facturas	Ventajas	Desventajas
Tarjetas de crédito	<p>Prácticas. Puede pagar por teléfono o en línea.</p> <p>Fácil de comprobar el pago en caso de disputa.</p> <p>Le protegen de tener que pagar ciertos cargos si su tarjeta o información se pierde o si le roban.</p> <p>Las puede configurar automáticamente para pagar facturas recurrentes sin riesgo de sobregiro.</p> <p>Puede ayudarle a desarrollar su historial de crédito si paga a tiempo y se mantiene por debajo del 30 por ciento de su límite de crédito.</p>	<p>Genera otra factura que tiene que pagar.</p> <p>Genera una deuda — Cuando utiliza una tarjeta de crédito, usted está pidiendo dinero prestado para pagar facturas y otras cosas.</p> <p>Cuesta más que pagar por la compra en efectivo o con un cheque si no puede pagar el saldo de la tarjeta de crédito en su totalidad y tiene que pagar intereses sobre el saldo.</p>
Tarjetas prepagadas	<p>Prácticas.</p> <p>Puede pagar por teléfono o en línea.</p> <p>Fácil de comprobar el pago en caso de disputa.</p>	<p>Verifique el acuerdo de la tarjeta para averiguar si le cobrarán algún cargo por usar la tarjeta para pagar una factura.</p>
Débito automático de una cuenta de cheques/ahorros, tarjeta prepagada o de débito, o cargo automático a una tarjeta de crédito	<p>Práctico.</p> <p>Reduce las posibilidades de pagos tardíos — Una vez configurado, no tendrá que volver a preocuparse.</p> <p>Puede vincularse a una tarjeta de débito (cuenta de cheques) o tarjeta de crédito.</p> <p>Fácil de comprobar el pago en caso de disputa.</p> <p>Ahorra tiempo.</p>	<p>Si no hay suficiente dinero para pagar en la cuenta de cheques cuando ocurre el débito automático, tendrá que pagar cargos adicionales.</p> <p>Si surge un problema con la tarjeta que está utilizando para hacer los pagos y tiene que reemplazarla, tendrá que acordarse de actualizar la información de la tarjeta con los acreedores que reciben los pagos con el débito automático. □ Los cargos automáticos en una tarjeta de crédito generan deuda sobre la cual usted tiene que pagar intereses si no paga en su totalidad cada mes.</p>

Método de pago de facturas	Ventajas	Desventajas
Pago de facturas en línea	<p>Práctico.</p> <p>Usted puede elegir entre hacer un solo pago cada ciclo de facturación o establecer pagos recurrentes (automáticos) con su cuenta bancaria, cuenta de cooperativa de crédito o tarjeta prepagada a través de los servicios web en línea del proveedor o a través del sitio web del facturador. A menudo también puede utilizar una aplicación móvil para el pago de facturas.</p> <p>Asegúrese de mantenerse al tanto de su saldo. Esto le ayudará a evitar los cargos por pagos tardíos.</p> <p>Los pagos automáticos reducen la posibilidad de atrasarse.</p> <p>Si lo hace a través de su banco o cooperativa de crédito, puede recibir avisos o alertas si no tiene suficiente dinero en su cuenta para pagar una factura.</p> <p>Puede incluir opciones para hacer pagos a través de teléfonos celulares y dispositivos inteligentes.</p> <p>Ahorra tiempo.</p>	<p>Toma tiempo para configurarlo y aprender.</p> <p>Posibles riesgos de sobregiro y cargos o de pagos rechazados si no hay suficiente dinero en la cuenta al momento del pago.</p>

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

Herramienta 4:

Estrategias para reducir los gastos

Esta herramienta se centra en formas de reducir el gasto o el uso del efectivo y otros recursos financieros. Tenga en cuenta que no todas estas podrían ser relevantes para usted. Marque las opciones que puedan servirle y utilícelo como un plan para conseguir más información o recursos.

Lista de estrategias

Recorte los gastos regulares (recurrentes).

 Podría funcionar	Gastos	Estrategia	Ahorros estimados
	Televisión	Consulte con su proveedor sobre planes más económicos o cancele el servicio de cable.	
	Internet	Consulte con su proveedor sobre planes más económicos.	
	Teléfono	Consulte si reúne los requisitos para una tarifa telefónica "Lifeline". ³⁴	
	Plan de telefonía celular	Revise los planes de llamadas fijos o prepagados. Consulte si califica para una tarifa telefónica "Lifeline". Si usa un teléfono inteligente (<i>smartphone</i>), averigüe si hay planes de datos más baratos. controle su consumo de datos para que no sobrepase su límite.	

³⁴ Para obtener más información sobre las tarifas de telefonía Lifeline, consulte <https://www.fcc.gov/consumers/guides/lifeline-support-affordable-communications>.

 Podría funcionar	Gastos	Estrategia	Ahorros estimados
	Seguro	<p>Averigüe si puede obtener una mejor tarifa con otras compañías o si puede ahorrar dinero y obtener otros descuentos traspasando toda la cobertura de seguros a una sola compañía. Si usted tiene un conductor menor de edad en la casa, pregunte acerca del descuento para buenos estudiantes.</p> <p>Para bajar el pago de su prima de seguros, aumente el deducible de los seguros del auto, de alquiler o del hogar.</p>	
	Los gastos de energía del hogar	<p>Averigüe si puede beneficiarse de los programas de asistencia de energía, climatización, o de tasas de descuento en servicios básicos, u otros incentivos.</p> <p>Busque formas de ahorrar energía.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Apague y desenchufe los aparatos eléctricos que no utilice. ▪ Selle bien puertas y ventanas, utilice burletes. ▪ Ajuste el termostato más alto en verano y más bajo en invierno. 	

Recorte los gastos regulares (recurrentes).

✓ Podría funcionar	Gastos	Estrategia	Ahorros estimados
	Afiliación a videos en línea	Considere cambiar a un servicio de “pago por uso”.	
	Afiliación a tiendas de descuentos	Si no las utiliza regularmente, o no le ahorran dinero, considere la posibilidad de eliminarlas.	
	Afiliación a gimnasios	Si no va con regularidad, considere la posibilidad de cancelarla.	

Evite los cargos.

✓ Podría funcionar	Gastos	Estrategia	Ahorros estimados
	Cargos por servicios financieros	<p>Revise sus cuentas de servicios financieros. ¿Está pagando:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Para cobrar sus cheques? ¿Cargos de mantenimiento de cuentas de cheques o de ahorros? 2. ¿Cargos en los cajeros automáticos o por sobregiros? 3. ¿Cargos anuales en las tarjetas de crédito? <p>¿Puede cambiarse a una cuenta sin cargos o una que cobre menos?</p>	

✓ Podría funcionar	Gastos	Estrategia	Ahorros estimados
	Cargos por pagos tardíos	<p>Pague facturas y multas, tales como multas por estacionarse mal, a tiempo. Las multas por estacionarse mal y otras multas cuestan más si las paga con atraso.</p> <p>Renueve a tiempo su licencia de manejo y el registro del auto.</p> <p>Devuelva a tiempo los materiales de la biblioteca.</p>	

Otras estrategias

✓ Podría funcionar	Estrategia	Consejos útiles	Ahorros estimados
	Negocie una nueva fecha de vencimiento de las facturas para que sea más fácil manejarlas en el flujo de efectivo.		
	Evite comer fuera; elimine una comida afuera por mes.	<p>Si compra el almuerzo en el trabajo, considere la posibilidad de traer el almuerzo de casa.</p> <p>Si usted tiene niños, identifique los restaurantes que ofrecen una noche en que los "niños comen gratis".</p>	
	Evite comprar gaseosas y café en la calle.		
	Utilice cupones.		
	Compre muebles o ropa de segunda mano.		

✓ Podría funcionar	Estrategia	Consejos útiles	Ahorros estimados
	No compre ni alquile DVD o CD.	Visite la biblioteca pública. Para evitar los cargos por retraso, devuelva las cosas en las fechas de vencimiento.	
	Compre en cantidades grandes las cosas que utiliza, si así resultan más baratas.	Fijese en la etiqueta y vea el costo por porción. A veces, comprar en grandes cantidades no ahorra dinero.	
	Cuide su auto.	Cambie el aceite con regularidad y mantenga los neumáticos debidamente inflados. Esto le puede ahorrar combustible y evitar arreglos importantes.	
	Otra:		

Reducción total del gasto durante un mes: _____

Una vez que usted haya identificado estrategias para reducir 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. El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra sólo para fines educativos e informativos. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado, abogado u otro profesional calificado. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que ha preparado el CFPB.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

Herramienta 5:

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

Incluso cuando usted haya hecho todo lo posible por aumentar las fuentes de ingresos o por recortar el gasto, aún puede verse corto de efectivo. Esta herramienta puede ayudarle a crear un plan a corto plazo para aquellas semanas o meses en los cuales usted no puede pagar sus facturas. Recuerde, usted es responsable de todas las facturas y gastos. Si se atrasa en los pagos ahora, usted tendrá que pagarlo en el futuro.

Área de enfoque	Sus gastos
<p>Proteja sus ingresos.</p> <p>Si necesita un auto para ir y venir del trabajo, manténgase al día en sus pagos del auto y del seguro.</p> <p>Cumpla con los demás pagos que usted necesita hacer para conservar su empleo, tal como pagar por las herramientas o las licencias que necesite.</p>	
<p>Proteja su hogar.</p> <p>Ya sea que tenga una hipoteca o alquiler, los costos de perder su hogar son grandes. Recuerde de incluir los impuestos, cargos de condominio y los pagos por el lote de la casa móvil que usted necesite hacer para poder permanecer en su hogar.</p> <p>Haga lo posible por conservar los servicios básicos. Es muy difícil de vivir sin éstos, y la reconexión es cara.</p>	

Área de enfoque	Sus gastos
<p>Pague sus obligaciones.</p> <p>Algunos ejemplos incluyen: la manutención de menores, los impuestos sobre la renta, y los préstamos estudiantiles, etc.</p>	
<p>Proteja sus activos y su salud.</p> <p>No deje que la cobertura esencial del seguro se expire; esto incluye el seguro del auto, del inquilino, del propietario, y las primas de seguros de salud. Incluya el costo de los copagos y prescripciones necesarias.</p> <p>El no tener seguro puede significar no poder conducir su automóvil, y poner sus activos, inclusive su salud la de su familia, en una situación de riesgo.</p>	

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

MODULO 5:

Llegar al fin de mes

Si tiene una sesión de 10 minutos...	Si tiene una sesión de 30 minutos...	Si tiene varias sesiones...
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 3: Lista de comprobación para mejorar el flujo de efectivo</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 1: Presupuesto de flujo de efectivo, o Herramienta 2: Calendario de flujo de efectivo</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ Revise el desarrollo o el manejo del presupuesto del flujo de efectivo

Cuando se trata de dinero, la sincronización es muy importante. Cuando la gente se encuentra cargada de dinero o recursos una semana a menudo paga varias facturas a la vez o derrocha el dinero en algo divertido. Entonces, se queda sin dinero a la siguiente semana y no puede cubrir una necesidad u obligación.

Por eso los presupuestos mensuales a veces no funcionan de semana a semana. Si la llegada de sus ingresos no coincide con el pago de sus gastos, y no ha previsto esto, puede que se quede corto. Un presupuesto de flujo de efectivo prevé la cantidad de ingresos que usted espera recibir y lo que va a gastar cada mes y en qué fecha.

Cómo hacer el seguimiento de su dinero y sus gastos

Algunos bancos y cooperativas de ahorro y crédito proporcionan herramientas de gestión financiera en línea que le ayudarán a realizar un seguimiento de sus ingresos, su presupuesto y su flujo de efectivo. Si usted tiene una cuenta en un banco o cooperativa de crédito, pregunte en línea o llame a su institución financiera para ver si dichas herramientas están disponibles para usted.

Cuando introduzca información bancaria o personal, asegúrese de que el sitio sea seguro.

Un presupuesto de flujo de efectivo es diferente de un presupuesto ordinario porque divide su presupuesto mensual en semanas, a la vez que indica el dinero y los demás recursos financieros que usted espera (ingresos) y la fecha en que éstos deben utilizarse en las necesidades, deseos y obligaciones.

Un presupuesto de flujo de efectivo le puede ayudar a identificar dónde se está quedando corto en el mes. Puede ayudarle a averiguar si usted cuenta con los recursos financieros necesarios para cubrir los gastos más importantes — para que no se quede sin poder pagar el alquiler, por ejemplo. Un presupuesto de flujo de efectivo también le puede ayudar a identificar las áreas en donde usted puede recortar o posponer ciertos gastos.

Un presupuesto de flujo de efectivo es aún más importante para las personas que tienen ingresos irregulares, de temporada, o de una sola vez. Puede ayudarle a proyectar y planificar la forma de distribuir el ingreso que usted recibe durante las semanas o meses que no tiene dinero.

Elaboración de un presupuesto de flujo de efectivo

Hacer un presupuesto de flujo de efectivo consta de tres pasos:

- **Hacer un seguimiento de todo el dinero que gana y que gasta en una semana, dos semanas o en un mes.** Para esto, puede utilizar el rastreador de ingresos y recursos financieros del Módulo 3 y el rastreador de gastos del Módulo 4.
- **Analice sus gastos.** Para esto, puede utilizar el rastreador de gastos del Módulo 4.
- **Utilice esta información para crear un presupuesto de flujo de efectivo.** Puede utilizar la *Herramienta 1: Presupuesto de flujo de efectivo* para completar este paso o la *Herramienta 2: Calendario de flujo de efectivo*. Un presupuesto de flujo de efectivo consiste en establecer los objetivos de cómo usar sus ingresos en el futuro.

Hay 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 mudarse o vender el auto. Sin embargo, a veces es posible que tenga que hacerlo para que funcione su flujo de efectivo.

Si desea reducir en otras áreas, **incluya estos nuevos objetivos de gasto en su presupuesto de flujo de efectivo.** Por ejemplo, si gasta \$350 al mes en alimentos, quizás se

mejor comprar o cocinar en grandes cantidades para reducir lo que gasta en alimentos a \$300. Es importante ser realista cuando se establecen metas. Su presupuesto de flujo de efectivo consiste en establecer los objetivos de cómo utilizará sus ingresos en el futuro.

Herramienta 1:

Presupuesto de flujo de efectivo

Preparar un presupuesto de flujo de efectivo es importante porque le ayudará a asegurarse de que cuenta con los recursos para cubrir los gastos más importantes. Esto es especialmente importante si sus ingresos son irregulares, de temporada o de una sola vez.

Hay 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 mudarse o vender el auto. Sin embargo, a veces es posible que tenga que hacerlo para que funcione su flujo de efectivo.

Si desea reducir en otras áreas, **incluya estos nuevos objetivos de gasto en su presupuesto de flujo de efectivo**. Por ejemplo, si gasta \$350 al mes en alimentos, quizás se mejor comprar sus alimentos en grandes cantidades para reducir lo que gasta en alimentos a \$300. Es importante ser realista cuando se establecen metas. Su presupuesto de flujo de efectivo consiste en establecer los objetivos de cómo utilizará sus ingresos en el futuro.

Para hacer un presupuesto de flujo de efectivo, utilice el siguiente formulario.

Aquí tenemos algunos consejos importantes para que pueda comenzar:

Saldo inicial de la semana

El saldo inicial de cada semana es el saldo final de la semana anterior. Al comenzar con 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.

Elementos del presupuesto de flujo de efectivo	Semana 1	Semana 2
Saldo inicial para la semana	\$37.00	
Fuentes de dinero en efectivo y otros recursos financieros		
Ingresos del trabajo		
SNAP		
Bono de vivienda pública		
Total de las fuentes de dinero en efectivo y otros recursos financieros		
Usos del dinero en efectivo y otros recursos financieros		
Vivienda		
Servicios públicos		
Comestibles		
Comer afuera (comidas y bebidas)		
Transporte		
Total de los usos del dinero en efectivo y otros recursos financieros		
Saldo final de la semana		

Para obtener el saldo inicial, sume el total de su dinero en efectivo, su tarjeta prepagada y sus saldos de cuentas.

Total de las 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.

Elementos del presupuesto de flujo de efectivo	Semana 1	Semana 2
Saldo inicial para la semana	\$37.00	
Fuentes de dinero en efectivo y otros recursos financieros		
Ingresos del trabajo	\$305.34	
SNAP	\$280.00	
Bono de vivienda pública	\$650.00	
Total de las fuentes de dinero en efectivo y otros recursos financieros	\$1,272.34	
Usos del dinero en efectivo y otros recursos financieros		
Vivienda		
Servicios públicos		
Comestibles		
Comer afuera (comidas y bebidas)		
Transporte		
Total de los usos del dinero en efectivo y otros recursos financieros		
Saldo final de la semana		

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

Total de los usos del dinero en efectivo y otros recursos financieros

Sume todos sus gastos y otros usos de efectivo (ahorros y pagos de deudas) de la semana. Tenga en cuenta que algunos recursos financieros sólo podrán ser utilizados para ciertos gastos específicos. Por ejemplo, los beneficios del SNAP (Programa de Asistencia de Nutrición Suplementaria) sólo pueden ser utilizados para alimentos y para plantas y semillas para cultivar alimentos para que las personas en su hogar puedan comer.

El SNAP no se puede utilizar 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 locales comerciales
- Comidas calientes

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 final de la semana. También le mostrará si tiene suficiente dinero en efectivo y otros recursos financieros para poder salir adelante esa semana.

Elementos del presupuesto de flujo de efectivo	Semana 1	Semana 2
Saldo inicial para la semana	\$37.00	\$142.37
Fuentes de dinero en efectivo y otros recursos financieros		
Ingresos del trabajo	\$305.34	
SNAP	\$280.00	
Bono de vivienda pública	\$650.00	
Total de las fuentes de dinero en efectivo y otros recursos financieros	\$1,272.34	
Usos del dinero en efectivo y otros recursos financieros		
Vivienda	\$650.00	
Servicios públicos	\$59.97	
Comestibles	\$180.00	
Comer afuera (comidas y bebidas)		
Transporte	\$240.00	
Total de los usos del dinero en efectivo y otros recursos financieros	\$1,129.97	
Saldo final de la semana	\$142.37	

El saldo final es el total de fuentes menos el total de usos. Esto se convierte en su saldo inicial para la siguiente semana.

 Hoja de cálculo del presupuesto de flujo de efectivo

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
Saldo inicial para la semana					
Fuentes de dinero en efectivo y otros recursos financieros					
Ingresos por el trabajo					
Ingresos de trabajos de tiempo parcial					
Ingresos del trabajo por cuenta propia					
TANF					
SNAP					
Bono de vivienda pública					
Otra:					
Total de las fuentes de dinero en efectivo y otros recursos financieros					
Usos del dinero en efectivo y otros recursos financieros					
Pagos de tarjetas de crédito					
Pagos de préstamos de día de pago					
Préstamos personales					

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
Otras deudas					
Otros pagos					
Ahorros: fondo de emergencia					
Ahorros: metas					
Ahorros: educación de los hijos					
Ahorros: jubilación					
Pago de hipoteca o alquiler					
Seguro de alquiler o de propietario de vivienda					
Electricidad					
Gas					
Agua y alcantarillado					
Televisión por cable o satélite					
Servicio de Internet					
Servicios de teléfono y celular					
Comestibles					
Comidas fuera de casa (comidas y bebidas)					

	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5
Pagos del auto					
Combustible para el auto					
Mantenimiento del auto					
Herramientas y otros gastos relacionados con el trabajo					
Seguro médico					
Deducibles y copagos de atención médica					
Cuidado personal					
Cuidado infantil, pañales y suministros y cargos escolares					
Entretenimiento					
Aportes					
Total de los usos del dinero en 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. Consulte el Módulo 1 Establecimiento de metas y la planificación de compras importantes; Módulo 2: Ahorro para las emergencias, facturas y metas; Módulo 3: Seguimiento y manejo de ingresos y beneficios, Módulo 4 Pago de facturas y otros gastos; Módulo 6: Manejo de deudas.

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

Herramienta 2:

Calendario de flujo de efectivo

Utilizar una estrategia de flujo de efectivo para su dinero implica prestar atención a los momentos en que sus fondos ingresan y a los usos que usted le da al dinero en efectivo y a otros recursos financieros. Esto es importante porque la sincronización es imprescindible cuando usted quiere asegurarse de que tiene suficiente para cubrir sus gastos.

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

Al final de cada semana, tome su saldo inicial, agregue el total de sus fuentes, y reste su utilización total. Ese número será lo que le queda; su saldo final semanal.

Aquí tenemos un ejemplo de una semana para mostrarle cómo funciona la herramienta:

1. Saldo inicial: \$130 (de la semana anterior)

2. Lo que ingresó (Ingresos / Beneficios / Recursos)

DOM 16	LUN 17	MAR 18	MIÉR 19	JUEV 20	VIER 21	SÁB 22	Total
	SNAP: \$280					Sueldo: \$305	\$585

3. Lo que gastó (Facturas / Gastos)

DOM 16	LUN 17	MAR 18	MIÉR 19	JUEV 20	VIER 21	SÁB 22	Total
	Alimentación: \$180 Factura de teléfono: \$60			Combustible: \$30		Pago del auto: \$180	\$450

4. Saldo final

Saldo inicial: \$130
+
Total de las fuentes: \$585, que incluye el SNAP
-
Total de usos: \$450
=
Saldo final: \$265, que incluye \$100 en SNAP

Calendario de flujo de efectivo

Semana _____ del mes de _____

1. Saldo inicial: _____

2. Lo que ingresó (Ingresos / Beneficios / Recursos)

DOM 16	LUN 17	MAR 18	MIÉR 19	JUEV 20	VIER 21	SÁB 22	Total

3. Lo que gastó (Facturas / Gastos)

DOM 16	LUN 17	MAR 18	MIÉR 19	JUEV 20	VIER 21	SÁB 22	Total

4. Saldo final

Saldo inicial: \$ _____ + Total de las fuentes: \$ _____ - Total de usos: \$ _____ = Saldo final: \$ _____
--

Fotocopie esta hoja para administrar su flujo de efectivo en otras semanas.

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

Herramienta 3:

Lista de comprobación para mejorar movimiento de flujo de efectivo

Si ha creado un presupuesto de flujo de efectivo con la *Herramienta 2: Calendario de flujo de efectivo*, quizás hay semanas en que no funciona muy bien y no logra pagar sus facturas a tiempo. Una manera de asegurarse de tener el dinero en efectivo o los recursos en el momento oportuno es evitar pagos grandes recurrentes. En vez de eso, haga pagos más pequeños a lo largo del mes o del año. Esta estrategia se conoce como suavizar el flujo de efectivo.

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

Lista de estrategias

 Podría funcionar	Estrategia	Consejos útiles	Próximos pasos
	Negocie nuevas fechas de vencimiento que se alineen mejor con el momento en que recibe sus ingresos.	Comience con las compañías con las que tiene una relación de mucho tiempo.	
	Negocie para dividir un pago mensual en dos pagos más pequeños.	Por ejemplo, si tienen que pagar un alquiler de \$700 el primer día del mes, vea si puede pagar \$350 el primer día del mes y el día 15.	

 Podría funcionar	Estrategia	Consejos útiles	Próximos pasos
	<p>Evite los pagos grandes y los recurrentes, haciendo pagos mensuales (el seguro del auto, por ejemplo).</p>	<p>Es posible que tenga que pagar una pequeña cuota para hacer este arreglo, pero puede lograr que estos pagos sean más manejables.</p>	
	<p>Abra una cuenta de ahorros y deposite automáticamente en la cuenta la cantidad mensual de los pagos grandes para que así esté preparado cuando llegue su vencimiento.</p>	<p>Esto requerirá ingresos regulares y una cuenta en un banco o cooperativa de crédito.</p>	
	<p>Investigue los planes de pago fijo para los servicios públicos.</p>	<p>Esto es especialmente importante en climas extremos — con facturas altas de calefacción en el invierno o cuentas de aire acondicionado en el verano. A menudo el cliente tiene que estar al día para llenar los requisitos para estos programas. Consulte a sus proveedores de servicios públicos locales.</p>	
	<p>Averigüe si reúne los requisitos para un programa de asistencia de energía.</p>	<p>Pida una referencia a la agencia de su comunidad que administra los programas de asistencia de energía.</p>	

 Podría funcionar	Estrategia	Consejos útiles	Próximos pasos
	<p>Considere la consolidación de sus deudas.</p>	<p>Si tiene muchas deudas y buen crédito, considere 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 a largo plazo. □ Recuerde que, si consolida sus deudas en su hipoteca, retrasarse en esos pagos podría poner en riesgo su hogar. Asegúrese de entender los términos y de que no esté pagando más intereses con su nuevo préstamo.</p>	
	<p>Refinancie su hogar con tasas de interés más bajas. Si tiene problemas con un préstamo hipotecario, hable con su prestamista sobre la posibilidad de una modificación.</p>	<p>Si refinancia, asegúrese de hacer los cálculos para que la nueva tasa (incluidos los cargos) realmente le ahorre dinero a largo plazo. La herramienta "<i>Cómo Comprar una Casa</i>" ("Owning a Home") del CFPB puede ayudarle a entender los diversos pasos que hay que seguir para escoger un préstamo hipotecario: http://www.consumerfinance.gov/owning-a-home.</p>	

 Podría funcionar	Estrategia	Consejos útiles	Próximos pasos
	<p>Considere vender su auto y comprar uno menos costoso. Si tiene una alta tasa de interés en su préstamo de auto, investigue la refinanciación si las tasas de interés han bajado.</p>	<p>Conseguir un préstamo de automóvil puede ser muy complicado. Aprenda a prepararse para ahorrar dinero, reducir la tensión y conseguir el préstamo de automóvil más adecuado para usted mediante la herramienta automática del CFPB <i>Préstamos para Autos</i>: http://www.consumerfinance.gov/consumer-tools/auto-loans.</p>	
	<p>Asegúrese de que la retención de impuestos sobre la renta que le hace su empleador sea suficiente.</p>	<p>Esto puede ayudarle a evitar tener que pagar una gran factura de impuestos sobre la renta debido a que su retención fue demasiado baja.</p>	
	<p>Si tiene préstamos estudiantiles, averigüe qué opciones de pago tiene.</p>	<p>Vea si reúne los requisitos para pagos en base a los ingresos u otros programas. La herramienta "<i>Cómo Pagar la Universidad</i>" (<i>Paying for College</i>) del CFPB le ayudará a identificar sus opciones de pago. http://www.consumerfinance.gov/paying-for-college/repay-student-debt.</p>	

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

MÓDULO 6:

Manejo de deudas

Si tiene una sesión de 10 minutos...	Si tiene una sesión de 30 minutos...	Si tiene varias sesiones...
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 2: Hoja de cálculo para deudas-ingresos</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 1: Hoja de cálculo para deudas</i>▪ <i>Herramienta 5: Cuándo los cobradores llaman: Medidas que usted puede tomar</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 3: Hoja de cálculo para la reducción de las deudas</i>▪ <i>Herramienta 4: Pago de préstamos estudiantiles</i>

¿Qué es deuda?

Una deuda es el dinero que usted debe a una persona o a una compañía. Cuando usted le debe dinero a alguien, tiene un pasivo.

Si 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 con dinero prestado usted puede conseguir algo hoy, puede que tenga que hacer pagos mensuales durante



Las deudas de préstamos estudiantiles

Para muchas personas, los préstamos estudiantiles constituyen una gran parte de su deuda. A veces las personas piden prestado más de lo que podrán pagar, basándose en lo que creen que 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.

meses o incluso años. Esta obligación puede disminuir sus opciones en el futuro.

Una deuda es diferente al crédito. El crédito es un tema complicado. Para nuestros fines, llamaremos crédito a la capacidad para pedir dinero prestado. La deuda es el resultado de usar crédito. Usted puede tener crédito sin tener deudas. Por ejemplo, usted puede tener una tarjeta de crédito a la que no debe nada porque antes pagó la totalidad del saldo y no ha hecho nuevas compras con dicha tarjeta.

¿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 producir 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 usted se endeuda y no obtiene dicho certificado o título, esta deuda para estudios lo hará retroceder en vez de ayudarle a alcanzar sus metas.

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

Pedir dinero prestado para iniciar un negocio puede ayudarle 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, **un préstamo para comprar una casa 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 la casa, esa deuda puede resultar una pesada carga por 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, si las puede pagar, estas fuentes de deuda pueden ayudar a cubrir un déficit en su flujo de efectivo. Por lo tanto, ningún tipo de deuda es "buena" o "mala". Por eso es importante entender primero su meta o su necesidad. Así usted puede averiguar y comparar opciones para el crédito que necesita, sobre todo para compras importantes como un auto o una casa, 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 garantizada** es una deuda que tiene un activo vinculado. Cuando la deuda está garantizada, un prestamista puede embargar ese activo si usted no paga. Estos son ejemplos de deudas con garantía:

- Un préstamo para casa: La deuda está garantizada con la casa que compra. Si usted no paga el 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 automóvil: La deuda está garantizada con su auto. Si usted no paga su préstamo, el prestamista puede embargar (*repo*) el auto y venderlo para cubrir una parte o la totalidad del préstamo.
- Un préstamo de empeño: La deuda está garantizada con el artículo que usted empeñó. El prestamista toma posesión física de la prenda durante el préstamo. Si usted no hace el pago a su vencimiento, el artículo empeñado se venderá.
- Una tarjeta de crédito garantizada: La deuda está garantizada por fondos que se depositan en un banco o cooperativa de crédito. Por lo general, su límite de crédito es igual a su depósito. Por ejemplo, si usted deposita \$300, el límite de crédito es de \$300.

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

- La deuda de tarjeta de crédito de una tarjeta no garantizada
- Las deudas de tarjeta de crédito de grandes almacenes
- Préstamos de firma
- Deuda médica
- Préstamos estudiantiles

Si usted no paga estos préstamos, puesto que no hay activos que embargar o recuperar, a menudo pasan directamente a cobranzas. Para obtener más información sobre la deuda de préstamos educativos consulte la *Herramienta 4: Pago de préstamos estudiantiles*

Con la *Herramienta 1: Hoja de cálculo para deudas*, puede hacer una lista de todas sus deudas y determinar si están garantizadas o no garantizadas.

¿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:

- El alquiler
- Ahorros
- Impuestos
- Seguros
- Servicios públicos
- Alimentación
- Ropa
- Cuidado infantil
- Los gastos recurrentes de atención médica, inclusive los medicamentos

Relación deudas-ingresos

La relación deudas-ingresos es un cálculo simple:

El total de sus pagos mensuales de la deuda ÷ ingresos brutos mensuales (antes de impuestos)

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

- Manutención infantil y otras obligaciones ordenadas judicialmente
- Contribuciones de caridad y regalos
- Otros gastos familiares

Con la *Herramienta 2: Hoja de cálculo para deudas-ingresos*, usted determinará la carga de su deuda. Si resulta que la carga de la 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*.

Acuerdos de arrendamiento con opción a compra

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

Codeudores: Se comprometen a pagar el préstamo

Si usted firma un préstamo como codeudor, usted debe entender el alcance de su obligación. Alguien que firma como codeudor es en realidad un coprestatario y tiene la misma obligación de pagar la deuda que el prestatario. En la mayoría de los casos un prestamista o acreedor ni siquiera tiene que cobrarle la deuda al prestatario primero, sino que puede directamente solicitarle el pago a usted como codeudor. Firmar un préstamo como codeudor no es una simple recomendación de otra persona: un codeudor está en riesgo de tener que pagar los pagos que no se hagan. Y, si el prestatario incumple el préstamo, usted como codeudor por lo ha acordado pagar el préstamo en su totalidad. Su puntaje de crédito también puede verse afectado, por ejemplo, si el prestatario se atrasa o no puede hacer los pagos.

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

Los prestamistas a veces piden un codeudor cuando les preocupa que un prestatario prospectivo no pueda pagar el préstamo. El codeudor ayuda a disminuir la preocupación del prestamista

sobre los pagos del préstamo. Si decide firmar como codeudor, lea los términos del préstamo y considere con mucho cuidado si desea correr el riesgo de firmar como tal.

Protección especial para militares en servicio activo

Los acreedores tienen algunas obligaciones especiales en virtud de la Ley de Préstamos para Militares (*Military Lending Act*, MLA, por sus siglas en inglés) frente a los militares en servicio activo y sus dependientes calificados. Por ejemplo, a partir del 3 de octubre de 2016, la MLA pone un límite a ciertos costos para la mayoría de los créditos de consumo mediante una tasa anual del 36 por ciento (lo que se conoce como la Tasa Efectiva Anual Militar o "MAPR", por sus siglas en inglés).

En la MAPR se incluyen costos como los cargos por financiamiento, los cargos o primas de seguros y otros cargos adicionales relacionados con el crédito, tales como los cargos por solicitudes y por participación, con algunas excepciones. Estas restricciones se aplican a la mayoría de los créditos de consumo, tales como para tarjetas de crédito (a partir de octubre 3, 2017), para préstamos de día de pago, y para anticipos de depósitos. Hay algunas excepciones, tales como hipotecas residenciales y ciertos préstamos garantizados para la compra de bienes personales y de autos. Los contratos de crédito que violen la MLA quedan anulados desde el inicio.

Préstamos de día de pago

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 de \$500 o menos.

Los **préstamos de día de pago** generalmente vencen cuando recibe su próximo cheque de pago. Usted debe dar al prestamista acceso a su cuenta de cheques a través de débito electrónico (ACH, por sus siglas en inglés) o extenderle con anterioridad un cheque por la totalidad del saldo para que el prestamista tenga la opción de depositarlo en la fecha de vencimiento del préstamo.

Dependiendo de la legislación de su estado, otras características del préstamo pueden variar. Por ejemplo, los préstamos de día de pago a menudo están estructurados para ser pagados en un pago único; sin embargo, no son infrecuentes los pagos de interés solamente — es decir, las "renovaciones" o los "refinanciamientos". En algunos casos, los préstamos de día de pago pueden estar estructurados para que se puedan pagar en plazos en un período más largo. Estos plazos normalmente vencen en la fecha en que el consumidor recibe su sueldo, teniendo el prestamista la capacidad de cobrar automáticamente los pagos de la cuenta bancaria de dicho consumidor depositando cheques posfechados o mediante autorizaciones ACH. Estos préstamos se ofrecen normalmente en la oficina del prestamista o en línea.

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 de día de pago típico de dos semanas con una tarifa de \$15 por cada \$100 equivale a una tasa efectiva anual (APR, por sus siglas en inglés) de casi 400%. En comparación, la APR de las tarjetas de crédito puede oscilar entre 12 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 cobran. Algunas leyes estatales no permiten los préstamos de día de pago y en otros estados los prestamistas pueden optar por no hacer negocio.

¿Cómo funcionan los préstamos de día de pago?

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. (Normalmente no se indaga el crédito de la manera tradicional ni se toma en cuenta la capacidad para pagar el préstamo; el prestatario sólo necesita una cuenta bancaria o de cooperativa de crédito para poder escribir un cheque posfechado o facilitar el acceso electrónico a la cuenta. Los prestamistas requieren que el prestatario periódicamente proporcione un recibo de pago (paystub) o de beneficios). También es posible obtener préstamos 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 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 la cantidad completa o renovar la deuda mediante otro pago de \$52.50. El prestatario promedio saca cinco préstamos, uno tras otro, antes de pagar (y sin después endeudarse nuevamente). Para éste ejemplo representaría un cargo de \$262.50 por los \$350 que se pidieron prestados.

Si usted está pensando en sacar un préstamo de día de pago, es importante que conozca **los malentendidos más comunes** y los hechos acerca de los préstamos de día de pago.

- Los consumidores sólo utilizan préstamos de día de pago 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*”³⁵ 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 sólo el 16% los utiliza para emergencias tales como una reparación del automóvil.

- Los prestatarios pueden pagar el préstamo sin tener que volverse a endeudar.

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. *The Pew Charitable Trusts*³⁶ encontró que, en promedio, los prestatarios se quedan endeudados por cinco meses del año y pagan un promedio de \$520 en cargos, además del dinero que pidieron prestado.

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 deuda.

Una trampa de deuda es una situación en la que una persona saca un préstamo y después tiene que sacar nuevos préstamos repetidamente para hacer el pago del primer préstamo. Para muchas personas puede ser difícil escapar del ciclo de endeudamiento para cubrir los pagos de los préstamos, y a la vez pagar los demás gastos como la comida, el alquiler y el transporte.

³⁵ The Pew Charitable Trusts State and Consumer Initiatives. Payday Lending in America. Octubre 2013. <http://www.pewtrusts.org/en/multimedia/data-visualizations/2012/payday-lending-in-america>.

³⁶ *Ibidem*.

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

- Son préstamos pequeños — por lo general menos de \$500.
- Deben pagarse rápidamente — por ejemplo, 14 días es un plazo típico para préstamos de día de pago
- Requieren que usted entregue al prestamista la información de su cuenta bancaria para que el prestamista pueda sacar automáticamente el pago de su cuenta bancaria si usted no paga el préstamo.

Asegúrese de entender bien cómo tendrá que pagar el préstamo y cuánto le puede llegar a costar antes de aceptar esta forma de crédito. Si usted ve que no puede hacer el pago de su préstamo y a la misma vez cubrir sus otros gastos sin sacar un nuevo préstamo, hable con el proveedor acerca de una opción de pago que le permita pagar en un período más largo.

Alternativas al crédito de alto costo

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

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

- Use sus propios ahorros de emergencia.
- Use alternativas de préstamos de menor costo y a corto plazo de una cooperativa de crédito o banco.
- Pida un préstamo a un amigo o miembro de la familia.
- Use una tarjeta de crédito — aunque aumente el pago mensual de su tarjeta, puede resultar más barato a largo plazo.
- Trate de negociar más tiempo para pagar si el préstamo es para cubrir una factura que debe pagar.

- Piense para qué quiere pedir dinero prestado. ¿Es una necesidad, una obligación, o un deseo? Si se trata de un deseo, considere la posibilidad de gastar menos dinero en dicho deseo, no comprarlo o de esperar a tener el dinero en mano.

Considere este escenario en el cual se utilizan diferentes opciones para afrontar los gastos de emergencia. Compara el costo de pagar un gasto inesperado para arreglar el auto, utilizando ahorros de emergencia, una tarjeta de crédito o un préstamo de día de pago.

COSTO DE LA REPARACIÓN INESPERADA DEL AUTO = \$350

Información de los costos	Ahorros de emergencia	Tarjeta de crédito	Préstamo de día de pago
Cantidad que se necesita	\$ 350	\$ 350	\$ 350
Tasa Efectiva Anual (APR)	Ninguna	APR de 15.99 por ciento	\$15 por cada \$100 prestados por 14 días. Esto significa una APR de 391 por ciento.
Términos de pago	Ninguno	Debe pagar al menos una cierta cantidad todos los meses. Para este ejemplo, hemos optado por un pago mensual fijo de \$25.	Debe pagar la cantidad del préstamo (\$350) más el cargo (\$52.50) en un plazo de 14 días.
Total de los intereses y cargos	\$0	\$40 en 16 meses	\$52.50 por cada préstamo de 14 días
Plazo para pagar	Ninguna	16 meses ³⁷	14 días
Costo total de la reparación de automóviles	\$ 350	\$390	\$402.50

³⁷ La mayoría de las compañías de tarjetas de crédito permiten a los clientes pagar un porcentaje del monto adeudado, lo cual hace que el pago mínimo varíe de mes a mes. Para pagar este saldo de tarjeta de crédito en su totalidad, la persona tendrá que hacer pagos de \$25 durante 15 meses, y finalmente pagar algo más de \$15 en el mes dieciséis.

El costo total de un préstamo de día de pago depende del tiempo que le tome ahorrar para pagar la totalidad del préstamo. En el ejemplo anterior, si renueva o refinancia este préstamo cuatro veces, usted estaría en deuda durante 10 semanas adicionales y podría pagar hasta \$262.50 en cargos, además de los \$350 que pidió prestado, para un total de \$612.50. El prestatario medio saca cinco préstamos, uno tras otro, antes de pagar (y sin endeudarse de nuevo poco después).³⁸

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 pendiente.

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 la 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 haya pagado ya.

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. Si está seguro que la deuda es suya y que no la ha pagado todavía,

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 pide su número de la Seguridad Social, fecha de nacimiento, o información bancaria, no se fie. □ 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”.

³⁸ Consulte las *Conclusiones suplementarias sobre los préstamos de día de pago y a plazos, sobre los préstamos prendarios para autos, y sobre los productos de anticipo de depósitos* del CFPB, de junio de 2016: http://files.consumerfinance.gov/f/documents/Supplemental_Report_060116.pdf.

pagar de inmediato puede ser beneficioso para, porque le permite resolver el asunto. Si paga la deuda, es importante que pida confirmación del pago o un recibo de pago de tal manera que tenga prueba del pago realizado.

Si no está seguro de que la deuda sea suya o de que el cobrador tenga 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 información sobre la deuda. Esa información incluye el nombre del acreedor, el monto adeudado y explicaciones sobre cómo impugnar y verificar la deuda. Utilice los modelos de cartas que se incluyen en la en la *Herramienta 5: Cuando los cobradores llaman: Medidas que usted puede tomar*.

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 van a tomar otras medidas (por ejemplo, la presentación de una demanda en su contra). Después, deberán dejar de comunicarse con usted sea por teléfono, correo o cualquier otra forma. **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).

Puede pedir a un cobrador que deje de comunicarse con usted en cualquier momento, así que aproveche primero para solicitar más información.

Qué hacer si un cobrador de deudas le demanda

Si le demandan, usted debe responder a la demanda. Puede responder por escrito, personalmente o a través de un abogado, pero debe hacerlo antes de la fecha especificada en los documentos del tribunal. Si 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. 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 su sueldo
- Colocar un gravamen sobre su propiedad (que le impediría venderla o conseguir un préstamo contra la misma)
- Embargar o congelar los fondos de cuenta bancaria.

Mientras exista un proceso de apelación después de que se dicte la sentencia, tendrá mejores posibilidades de impugnar un cobro en el tribunal si defiende el caso antes de que el tribunal decida el caso y dicte una sentencia en su contra. En otras palabras, no ignore el juicio — responda a los documentos del tribunal.

Si desea hablar con un abogado sobre un juicio de cobro de deudas, usted puede averiguar cómo encontrar un abogado en <http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1433>.



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 pueden acosar, oprimir ni maltratar a ninguna persona con quien se pongan en contacto. No están autorizados a:

- 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
- Hacer amenazas falsas de que van a pedir su arresto
- Mentirle ni darle información errada

Es ilegal que un cobrador de deudas tergiversar la cantidad adeudada, que falsamente se haga pasar por un abogado, o que le amenacen con hacer cosas que legalmente no pueden hacer o que dicho cobrador de deudas no tenga la intención de hacer.

Consejo: 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. Si le manda cualquier prueba de pago, mándele una copia. 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 otro. Para presentar una queja, visite <http://www.consumerfinance.gov/complaint> o llame al 855-411-CFPB (2372).

Deuda médica³⁹

Para muchos estadounidenses, la deuda médica representa una gran cantidad del dinero que deben. El treinta y seis por ciento de los adultos en edad laboral en los Estados Unidos informaron que tenían problemas para pagar las facturas médicas en el 2014.⁴⁰

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.⁴¹ La mayoría de las personas que se declararon en quiebra debido a una deuda médica tenían seguro médico.⁴²

Una vez que las personas tienen una deuda médica, es menos probable que busquen atención médica.⁴³ 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 cuando reciben atención médica.

¿Qué puede dar lugar a la deuda médica?

La deuda médica es casi siempre el resultado de alguien que enferme o se lesione. Aún con un seguro de salud, los copagos y deducibles pueden sumar una gran cantidad. Esta es una de las razones por las que los ahorros de emergencia son importantes.

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,

³⁹ Para obtener más información sobre las deudas médicas y su impacto en los consumidores, consulte los *Informes de Crédito del Consumidor del CFPB: A study of medical and non medical collections* en <http://www.consumerfinance.gov/reports/consumer-credit-reports-a-study-of-medical-and-non-medical-collections>.

⁴⁰ Collins, Sara R., Rasmussen, Perta W., Doty, Michelle M., y Beutel, Sophie. *The Rise in Health Care Coverage and Affordability Since Helath Reform Took Effect*, The Commonwealth Fund, enero de 2015. Consulte: <http://www.commonwealthfund.org/publications/issue-briefs/2015/jan/biennial-health-insurance-survey>.

⁴¹ Prensa Asociada, las *New Medical Billing Standards*, 13 de febrero de 2014. Consulte <http://bigstory.ap.org/article/new-billing-standards-help-patients-debt>.

⁴² Consulte <http://www.cnn.com/2009/HEALTH/06/05/bankruptcy.medical.bills>.

⁴³ Kalousova, Lucie y Burgard, Sarah A., *Debt and Forgone Medical Care*, Instituto de Investigación Social de la Universidad de Michigan, julio de 2012.

donde usted ya sabe lo que pagará al firmar el contrato del préstamo, cuando 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 pueden ser complicadas. En situaciones en las que varios proveedores le dan atención médica, usted puede recibir varias facturas en lugar de una factura detallada, y dichas facturas pueden llegar en un período de varias semanas o meses. Esto puede causar confusión porque resulta difícil reconocer los cargos en cada factura. Puede que dude si debe pagar o que quiera retrasar el pago porque no sabe cuánto cubrirá el seguro o no sabe qué le están cobrando exactamente.⁴⁴

Si no tiene claro cuánto debería costar el tratamiento, cuánto cubrirá el asegurador y cuánto del 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 factura médica y comunicarse con los proveedores o seguros cuando tengan preguntas.⁴⁵

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, por los mismos procedimientos y cuidados, su factura será probablemente más alta que la factura de alguien que tiene seguro.

⁴⁴ Consulte los *Informes de Crédito del Consumidor de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor: A study of medical and non medical collections*; diciembre de 2014. Consulte [Http://www.consumerfinance.gov/reports/consumer-credit-reports-a-study-of-medical-and-non-medical-collections](http://www.consumerfinance.gov/reports/consumer-credit-reports-a-study-of-medical-and-non-medical-collections).

⁴⁵ Consulte los *Informes de Crédito del Consumidor de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor A study of medical and non medical collections*; diciembre de 2014. Consulte [Http://www.consumerfinance.gov/reports/consumer-credit-reports-a-study-of-medical-and-non-medical-collections](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 (HFMA, por sus siglas en inglés) señala "Hay confusión entre los consumidores de atención médica acerca de cómo obtener una información de precios clara y comprensible. Las diferencias entre los cargos y los precios de la atención médica y las variaciones generalizadas en el servicio, la calidad y los resultados están todas envueltas en un aire de incertidumbre y complejidad. El resultado demasiado común es malinterpretado". (Brian Workinger, *Perspectivas de Primera Línea sobre la Transparencia y Estimación de los Precios*, HFM Magazine, septiembre de 2014).

¿Qué puede hacer para evitar una deuda médica?

Aunque no hay respuestas fáciles, sí hay cosas específicas que puede hacer para disminuir el impacto de la deuda médica:⁴⁶

- **Obtenga un 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.⁴⁷ Visite <https://www.healthcare.gov> para averiguar más acerca de las opciones de los seguros de salud.
- **Obtenga presupuestos de los costos por adelantado**, antes de decidir si sigue adelante.
- **Averigüe si hay un descuento por pronto pago**, podría ser un descuento importante. 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 por la "charity care"** o 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 la 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

⁴⁶ Ibídem 45.

⁴⁷Para obtener las definiciones de los términos de seguros y consejos sobre el uso de la cobertura, consulte el documento del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos titulado *From Coverage to Care: A roadmap to better care and a healthier you* en <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 sabe en lo que se está metiendo antes de utilizarlas.⁴⁸

Si usted no puede costear el cuidado médico, incluso después de la aplicación de la ayuda caritativa y los descuentos, **tome medidas para acordar con el proveedor 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
 - Extractos 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 estipule que usted no deberá efectuar el pago completo si se retrasa o deja de hacer uno de los pagos de su plan
- **Si está asegurado como Beneficiario Calificado de Medicare** (QMB, por sus siglas en inglés) y recibe un extracto de facturación incorrecto, cobrándole por servicios que están cubiertos por Medicare, es recomendable que impugne la factura. 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. Usted puede encontrar más información sobre cómo impugnar una deuda, así como una muestra de carta de impugnación, en la *Herramienta 5. Cuando los cobradores llaman: Medidas que usted puede tomar*.
 - **Revise su informe de crédito** para asegurarse de que el listado de facturas que ha pagado sea correcto y que cualquier error haya sido corregido en su historial de crédito. Si la agencia de informes de crédito no responde, póngase en contacto con el organismo de protección al consumidor o el fiscal general de su estado, o con el CFPB.

⁴⁸ Para obtener sugerencias sobre las tarjetas de crédito de atención médica, consulte <http://www.consumerfinance.gov/about-us/blog/whats-the-deal-with-health-care-credit-cards-four-things-you-should-know>.

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

Deudas de préstamos estudiantiles

El CPFB tiene una sección en su web dedicada exclusivamente a ayudarle a planificar las distintas maneras de pagar la educación y el entrenamiento después de la escuela secundaria/preparatoria. De hecho, estas herramientas le ayudarán a analizar detalladamente todo el proceso de planificación y pago de los estudios, lo que incluye:

- La elección de un préstamo
- La comparación de los paquetes de ayuda financiera y los costos de la universidad a través de más de una universidad
- El manejo de su dinero mientras se encuentra en la universidad
- El pago de sus préstamos estudiantiles

Si tiene una deuda de préstamos estudiantiles, comience con la sección *Repay Student Debt* del sitio web, al que puede acceder en <http://www.consumerfinance.gov/paying-for-college/repay-student-debt>.

¿Debería usted utilizar un servicio de negociación de deudas?

Las compañías de negociación de deudas dicen que pueden renegociar, arreglar o de alguna manera cambiar los términos de la deuda no garantizada de una persona a un acreedor o a un cobrador de deudas. Esto podría incluir la reducción del saldo, de las tasas de interés o de los cargos que deba una persona. Usted mismo puede intentar hacer esto al ponerse en contacto con sus acreedores. Las compañías de negociación de deudas a menudo cobran recargos costosos y algunas cobran ciertos cargos ilegales por adelantado. Algunas compañías de negociación de deudas anuncian que pueden ayudar a los consumidores, pero proporcionan muy poca o ninguna ayuda.

Usted debe evitar hacer negocios con cualquier compañía que se comprometa a liquidar la deuda si la compañía:

1. Cobra cargos antes de resolver sus deudas.
2. Promociona un "nuevo programa del gobierno" para eliminar la deuda de las tarjetas de crédito.
3. Le garantiza que puede hacer desaparecer la deuda.
4. Le dice que deje de comunicarse con los acreedores.
5. Le dice que puede frenar todas las llamadas de cobro de deudas y demandas.
6. Le asegura que las deudas no garantizadas se pueden pagar en su totalidad por una fracción del valor total.

Herramienta 1:

Hoja de cálculo para deudas

Antes de hacer un plan de 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, órdenes judiciales de manutención infantil, y con las autoridades locales, estatales o federales por cosas como los impuestos a la propiedad, préstamos estudiantiles, e impuestos sobre la renta.

Para completar esta hoja de cálculo, puede que tenga que tener todas sus cuentas en un solo lugar. Para cada una de las deudas, usted tendrá que saber:

- 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

 Hoja de cálculo para deuda

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

Tipo de deuda	Prestamista	Cantidad total prestada	Cantidad que aún debe	Si está garantizada, ¿con qué?	Tasa de interés	Fecha de vencimiento del pago	Cantidad de pago total	Notas
Hipoteca								
Préstamo del auto								
Préstamo para muebles / electrodomésticos								
Préstamo(s) estudiantil(es)								
Tarjeta de crédito 1								
Tarjeta de crédito 2								
Préstamo de día de pago								
Préstamo prendario del auto								
Otros								
Otros								

Pago total de la deuda mensual \$ _____

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

Herramienta 2:

Hoja de cálculo para deudas-ingresos

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

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

El resultado es un porcentaje. 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 gana 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

El pago total de la deuda mensual (de la Herramienta 1)	
Dividido por su ingreso bruto mensual (son los ingresos antes de impuestos)	
Es igual a la relación deudas-ingresos	

Cómo comprender el análisis de la relación deudas-ingresos

Si su relación deudas-ingresos es alta, 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, 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 inquilinos: Considere 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, de préstamos para automóviles y otras deudas deben absorber 20% o menos de su ingreso bruto.
 - Si usted tiene pagos fijos por orden judicial, tales como manutención de los hijos, considérelos como deuda para este fin.
- **Para propietarios: Considerar la posibilidad de mantener una relación entre las deudas y los ingresos entre 28 y 35 por ciento o menos sólo para la hipoteca (capital e intereses), impuestos, seguros y cargos de condominio o asociación de propietarios.**
- **Para propietarios: Considere 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 — la relación deudas-ingresos debe ser inferior al 36%. Algunos prestamistas aceptarán una relación deudas-ingresos de hasta el 43 por ciento o más para todas las deudas.⁴⁹
- Si usted tiene pagos fijos ordenados por tribunales, tales como manutención infantil, cuéntelos como deudas para este propósito.

Si la relación deudas-ingresos está por encima de estos límites, utilice la *Herramienta 3: Hoja de cálculo para la reducción de deudas* y crear un plan para reducir su deuda y bajar su relación endeudamiento-ingresos.

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

⁴⁹ Consulte https://www.fha.com/fha_requirements_debt.

Herramienta 3:

Hoja de cálculo para la reducción de deudas

Existen dos estrategias básicas para reducir su deuda: el método de la tasa de interés más alta y el método de la bola de nieve. Estudie los pros y los contras de cada método y decida qué es lo que funciona mejor para usted.

Método de la tasa de interés más alta

Concéntrese en la deuda sin garantía prendaria con la mayor tasa de interés y elimínela tan pronto como sea posible, ya que es lo que más le cuesta. Una vez que la termine de pagar, enfóquese en la próxima deuda más cara.

PROS	CONTRAS
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 pagada en su totalidad, continúe con el pago, pero ahora de la siguiente deuda más pequeña. Así, crea "una bola de nieve de pagos de deudas" a medida que elimina cada deuda. ¿De qué manera? Sigue haciendo los pagos, pero, a medida que paga completamente una deuda, los reorienta a la siguiente deuda.

PROS	CONTRAS
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.



Hoja de cálculo de reducción de la deuda

Paso 1: Elija su estrategia de reducción de deuda:

- Método de la tasa de interés más alta:** Haga una lista de sus deudas desde la tasa más alta hasta la más baja.
- Método de la bola de nieve:** Haga una lista de sus deudas de menor a mayor en términos de la cantidad que debe.

Paso 2: En la columna “Pago Adicional”, anote el pago extra que dedicará a la deuda más pequeña hasta que la haya pagado por completo.

Paso 3: Cuando pague la deuda por completo, asigne todo el pago (el pago mensual + el pago adicional) que estaba haciendo a la siguiente deuda de la lista.

Prestamista	Cantidad total prestada	Cantidad pendiente	Pago Mensual	Pago Adicional	Fecha de vencimiento del pago	Fecha en que se liquidó

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información delicada. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo su información pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

Herramienta 4:

Pago de los préstamos estudiantiles

Pago de los préstamos estudiantiles

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 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 universidad.

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.

Pago de los préstamos estudiantiles 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.
- **Pago basado en los ingresos (IBR, por sus siglas en inglés):** El pago se limita al 10% o el 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, pero sin sobrepasar el pago estándar. Los plazos pueden ser de hasta 25 años. Después de 20 o 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 perdona. Para calificar para el IBR, usted debe estar en capacidad de demostrar que tiene dificultades financieras parciales.

Un plan IBR similar está a disposición de aquellos prestatarios que recibieron sus primeros Préstamos Directos en o después del 1 de julio de 2014. El pago mensual no puede superar el 10 por ciento de sus ingresos discrecionales, y el plazo máximo de amortización de pagos es de 20 años. Esta opción sólo está disponible para los prestatarios de Préstamos Directos federales.

- **Pague a medida que gana (PAYE, por sus siglas en inglés):** El pago se limita al 10% del ingreso discrecional como se definió anteriormente, sin sobrepasar el pago estándar. 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, 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.
- **Pague a medida que gana revisado (REPAYE, por sus siglas en inglés):** El pago se limita al 10 por ciento de los ingresos discrecionales, sin sobrepasar el pago estándar. Los pagos cambian a medida que cambian los ingresos y los plazos pueden durar entre 20 y 25 años. Después de 20 o 25 años de pagos, el préstamo será perdonado, pero podría adeudar impuestos sobre la cantidad perdonada. El REPAYE 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 un máximo de 10 años.
- **Pago extendido:** El pago es fijo o gradual hasta un máximo de 25 años. Los pagos mensuales son inferiores que los planes de pago estándar o gradual, pero usted tendrá que pagar más intereses durante la vigencia del préstamo(s). Usted debe tener por lo menos \$30,000 en Préstamos Directos para estar calificado para el pago extendido.

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. Si el interés se acumula en los préstamos educativos, se convierte en parte de lo que debe. Esto significa que, al final, termina pagando intereses sobre los intereses. **Los aplazamientos solo se conceden por circunstancias específicas, entre ellas:**

- La inscripción (como mínimo a tiempo parcial) en una universidad o escuela de formación profesional, una beca de postgrado o un programa de rehabilitación para personas con discapacidad
- Desempleo
- Ciertos períodos de servicio militar
- Épocas de dificultades económicas
- Servicio en el Cuerpo de Paz

Indulgencia significa que usted dejará de pagar o pagará una cantidad menor de su préstamo hasta un máximo 12 meses.⁵⁰ Como en el aplazamiento, los intereses continúan acumulándose durante la suspensión temporal, incluso en los préstamos federales subvencionados.

Si solicita una opción de pagos diferente, asegúrese de seguir haciendo los pagos de su préstamo con el programa actual de pagos hasta que usted reciba una notificación escrita de que se lo han aprobado. Esto asegura que su préstamo siga sin atrasos.

Por último, también puede solicitar **perdonamiento, cancelación o descargo** del préstamo en situaciones determinadas, entre ellas:

- Discapacidad total y permanente
- Fallecimiento (alguien lo solicitaría en su nombre si usted muere)
- Cierre del establecimiento educativo

⁵⁰ Consulte <https://studentaid.ed.gov/sa/repay-loans/deferment-forbearance#what-is-deferment>.

- Perdonamiento de préstamos para profesores (si usted es maestro y trabaja en ciertos ambientes educativos)
- Perdonamiento de Préstamos por Servicios en la Administración Pública (después de hacer 120 pagos consecutivos del préstamo mientras trabaja en el servicio público)

A excepción de las circunstancias anteriores, es muy difícil eliminar la deuda de un préstamo educativo federal, incluso en caso de quiebra. Si usted está interesado en declararse en quiebra para el descargo de sus préstamos educativos, es recomendable que consulte a un abogado especializado en quiebra.

Deuda de préstamo estudiantil privado

Las opciones de pago de préstamos estudiantiles privados son generalmente más limitadas. Los préstamos educativos privados generalmente prevén opciones de tolerancia temporal y también pueden ofrecer alternativas de planes de pago, como los planes de pago gradual, en los que los pagos comienzan siendo bajos y aumentan gradualmente durante el plazo del préstamo. Algunos prestamistas privados pueden modificar estos préstamos en función de las circunstancias financieras de los prestatarios, estudiando caso por caso. Además, los prestamistas pueden ofrecer liquidar o perdonar una deuda por fallecimiento o discapacidad del prestatario. Para saber más sobre estas opciones, póngase en contacto con el administrador de su préstamo educativo.

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, sin necesidad de una orden judicial. Si teme que sus beneficios federales puedan ser embargados para pagar préstamos educativos federales, es recomendable que consulte a un abogado. Aunque un cobrador un préstamo educativo privado no puede embargar sus beneficios federales, sí puede 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. El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra sólo para fines educativos e informativos. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado, ni de un profesional calificado. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que ha preparado el CFPB.

Herramienta 5:

Cuándo los cobradores llaman: Medidas que usted puede tomar

Solicite 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 admitir la deuda. Puede hacerlo enviando una carta al cobrador de la deuda pidiéndole que le proporcione cierta información sobre la deuda. La carta que usted recibe del cobrador de deudas debe contener un aviso sobre su derecho a solicitar más información sobre la deuda.

Dicho aviso debe incluir el nombre del acreedor, la cantidad adeudada, e instrucciones sobre cómo impugnar y verificar la deuda.

A continuación, se incluye una carta de muestra para solicitar más información acerca de una deuda.

- Lea la información a continuación.
- Edite la carta según sea necesario para adaptarla a su situación. Borre los puntos que no le apliquen.
- 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 lo solicita por escrito antes de que hayan transcurrido los 30 días, un cobrador de deudas tiene la responsabilidad legal de darle información.

Si el cobrador de deudas no es claro respecto a 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. Consulte a un abogado en su estado para saber cuándo vence el plazo para presentar una demanda antes de hacer cualquier pago de una deuda. Si desea hablar con un abogado sobre un juicio de cobro de deudas, usted puede averiguar cómo encontrar un abogado en <http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1433>.

Cartas de muestra

Utilice las muestras de carta que aparecen a continuación para responder a un cobrador de deudas. También puede encontrar otras muestras de carta para impugnar una deuda, especificar cómo desea ser contactado, o para pedir que el cobrador se comuniquen con usted a través de su abogado, en <http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1695>.

Puede que un cobrador de deudas no tenga la obligación legal de proporcionar toda la información que usted pida, incluso si usted la solicita dentro del plazo de los 30 días. Si el cobrador no le da todo lo que usted solicita, no significa necesariamente que el cobrador haya infringido alguna ley ni que haya renunciado a un derecho legal de cobrarle.

Carta de muestra para para pedirle a un cobrador que verifique la deuda

Su nombre

Su dirección de retorno

Su dirección de retorno

Fecha

Nombre del cobrador de deudas

Dirección del cobrador de deudas

Dirección del cobrador de deudas

Re: _____
Número de cuenta de la deuda

Estimado(a) _____:
Nombre del cobrador de deudas

Estoy respondiendo a su comunicado acerca de una deuda que usted quiere cobrar.

Usted se comunicó conmigo por _____, el _____ e
Teléfono o correo Fecha
indicó que la deuda como se trataba de

Cualquier información que le hayan 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 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. Al identificar al acreedor original, sírvase proporcionar cualquier otro nombre por el cual yo pueda conocerlo, si 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.

La cantidad y la antigüedad de la deuda, específicamente:

- Copia del último extracto de facturación que me envió el acreedor original.
- Indique la cantidad de la deuda cuando usted la obtuvo, y cuándo ocurrió eso.
- Si ha habido intereses, tarifas o cargos agregados desde el último extracto 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 extracto 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 extracto de facturación del acreedor original, proporcione verificación y documentación completa del monto que está tratando de cobrar. Explique cómo se calculó el monto. Además, explique cómo los demás cambios o ajustes son autorizados expresamente por el acuerdo que crea la deuda o son permitidos por la ley.
- Dígame cuándo sostiene el acreedor que esta deuda debió pagarse y cuándo entró en 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. ¿Tiene su compañía 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 informada acerca de su reclamo de que yo debo este dinero. Estoy dispuesto 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.

Gracias por su cooperación.

Atentamente,

Su firma

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 otras medidas. 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).

Quizás no sea una buena idea pedir que dejen de contactar con usted si la deuda es la hipoteca de su hogar.

Su nombre

Su dirección de retorno

Su dirección de retorno

Fecha

Nombre del cobrador de deudas

Dirección del cobrador de deudas

Dirección del cobrador de deudas

Re: _____
Número de cuenta de la deuda

Estimado(a) _____:
Nombre del cobrador de deudas

Estoy respondiendo a su comunicado acerca de una deuda que usted quiere cobrar.

Usted se comunicó conmigo por _____, el _____ e
Teléfono o correo Fecha
indicó que la deuda como se trataba de

Cualquier información que le hayan dado sobre la deuda

Por favor, paren toda comunicación conmigo y con esta dirección acerca de esta deuda.

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 firma

Sus beneficios están protegidos contra embargo

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 la Administración para Veteranos (VA), 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. Si recibe estos beneficios, y son su principal fuente de ingresos, informe al cobrador desde el principio. Si el cobrador sabe esto, es menos probable que lo denuncie para cobrar la deuda. Hay excepciones para el cobro de manutención infantil y deudas de impuestos federales o estatales. Para obtener más información sobre las protecciones que tienen los ingresos provenientes de beneficios del Seguro Social y de la VA, así como también algunas excepciones contadas, visite

http://files.consumerfinance.gov/f/2015050_cfpb_consumer-advisory-your-benefits-are-protected-from-garnishment.pdf o *AskCFPB* en <http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1981>.

Qué puede esperar

Incluso si sus ingresos están protegidos, un cobrador puede seguir comunicándose con usted, y pedirle que pague la deuda. También podría ofrecerle un plan de pago o intentar liquidar la deuda. Si sus beneficios están protegidos contra los embargos, puede que usted tenga mejores opciones, por lo tanto, recuerde de decirle al cobrador de deudas que su principal fuente de ingresos procede de los beneficios federales.

Usted puede usar esta carta para decirle a un cobrador de deudas que usted recibe ingresos provenientes del Seguro Social o de la VA.

Carta de muestra:

Su nombre

Su dirección de retorno

Su dirección de retorno

Fecha

Nombre del cobrador de deudas

Dirección del cobrador de deudas

Dirección del cobrador de deudas

Re: _____
Número de cuenta de la deuda

Estimado(a) _____:
Nombre del cobrador de deudas

Estoy respondiendo a su comunicado acerca de una deuda que usted quiere cobrar.

Usted se comunicó conmigo por _____, el _____ e
Teléfono o correo Fecha
indicó que la deuda como se trataba de

Cualquier información que le hayan dado sobre la deuda

Sírvase anotar que mis ingresos provienen de beneficios federales protegidos

_____. Los beneficios del Seguro Social y del VA por lo general
Número de Seguro Social y/o del VA
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 firma

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

MÓDULO 7:

Comprensión de los informes y puntajes de crédito

Si tiene una sesión de 10 minutos...	Si tiene una sesión de 30 minutos...	Si tiene varias sesiones...
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 1: Obtención de sus informes y puntajes de crédito</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 2: Lista de comprobación para la revisión del informe de crédito</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 3: Mejora de sus informes y puntajes de crédito</i>▪ <i>Herramienta 4: Mantener registros para demostrar que se ha pagado las cuentas</i>

Las personas a veces confunden las palabras *deuda* y *crédito*, porque ambas están relacionadas con pedir prestado dinero. Una deuda es diferente del crédito. El crédito es un tema complicado. Para nuestros fines, llamaremos crédito a 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 a la que no debe nada porque pagó la totalidad del saldo y no ha hecho nuevas compras con dicha tarjeta.

Cuando usted usa su crédito y tiene préstamos que pagar, su historial de pagos pasa a formar parte de su *historial de crédito*. Compañías conocidas como compañías de informes de crédito ponen este historial en *los informes 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. Por ejemplo, muestra cuánto crédito tiene, cuánto de su crédito disponible está utilizando, si ha hecho sus pagos a tiempo, y si los cobradores de deudas han informado que están tratando de cobrarle una deuda.

Hay otros tipos de compañías que informan sobre los consumidores y que hacen un seguimiento de su historial de pagos de facturas para un producto o servicio determinado y otras transacciones con ciertos tipos de empresas. La información que recopilan depende de la compañía y de la industria en que se especializan. Hemos recopilado una lista de algunas de estas compañías en http://files.consumerfinance.gov/f/201604_cfpb_list-of-consumer-reporting-companies.pdf.

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 puntajes de crédito?

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

- Conseguir y mantener un puesto de trabajo.
- Obtener y mantener una autorización de seguridad (*clearance*) para un trabajo, inclusive un puesto militar.
- Conseguir un apartamento.
- Obtener cobertura de seguro.
- Poner depósitos más bajos para los servicios públicos y mejores condiciones en planes de telefonía celular.
- Obtener una tarjeta de crédito.
- Obtener un mejor puntaje de crédito — toda la información utilizada para calcular su puntaje proviene de informes de crédito

Si cualesquiera de estas cosas son importantes para usted, mejorar su informe de crédito puede ayudarle a conseguirlas.

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 facturas 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. Usted puede obtener una copia gratuita de su informe cada 12 meses en: <https://www.annualcreditreport.com>.

¿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" (*furnishers*) — personas o compañías que proporcionan información de crédito, banca, pagos, y otros comportamientos de los consumidores.

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. Seguramente sus expedientes en las tres agencias sean similares, pero puede haber diferencias. A veces, la información sobre usted no es proporcionada a estas tres compañías nacionales de informes.

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 carácter financiero de los registros públicos, lo que incluye las quiebras de consumidores, sentencias y gravámenes por impuestos estatales y federales no pagados. 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 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 de crédito (*tradelines*) que usted tenga (cuentas abiertas) o que tuvo (cuentas cerradas) con los acreedores. Esto puede incluir:
 - Nombre de la compañía
 - El número de la cuenta
 - Fecha de apertura
 - Última actividad
 - Tipo de cuenta (por ejemplo, hipotecas, préstamos de automóvil, tarjeta de crédito) y el estado de las mismas
 - Si usted ha firmado como codeudor, usuario autorizado o garante
 - 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 tiene una cantidad vencida, y la cantidad de pagos que tuvieron 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 algunas cuentas no aparezcan enumeradas, especialmente las cuentas antiguas o aquellas que se han cerrado, o las cuentas para las cuales no se proporcionó información a la compañía de informes de crédito. Por lo tanto, el contenido de esta sección puede no coincidir con los expedientes de crédito ni con la información de las

agencias de informes de crédito. Es importante asegurarse de que las cuentas indicadas, ahora o anteriormente, le pertenezcan.

- **Consultas realizadas a su cuenta:** Las compañías revisan su informe de crédito cuando usted solicita crédito o cuando revisan su cuenta. Hay dos tipos de consultas: duras y blandas. Las **consultas duras** son cuando usted solicita un crédito y un prestamista revisa su informe de crédito y se la cataloga como una "consulta" en su informe. Las **consultas blandas** son revisiones de su historial de crédito debido a ofertas de marketing, revisiones por uno de sus acreedores y cualesquiera solicitudes para conseguir una copia de su informe que usted mismo haga. Solo las consultas duras aparecen como una "consulta" cuando el informe es proporcionado a otros, las consultas blandas no aparecen.

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), creen que es probable que tenga problemas de nuevo. Y otras personas que toman decisiones sobre si hacen o no negocios con usted, como propietarios de vivienda, empleadores, compañías de seguros y empresas de servicios públicos, pueden ver estas dificultades como una indicación de cuán fiable será usted en el futuro (como inquilino, empleado o cliente).

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. 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. 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 (FCRA, por sus siglas en inglés), 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 un 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.

Documento de ejemplo:

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 combinados con otros datos personales, incluyendo la fecha y el lugar de nacimiento.

Número de expediente: 12345678 Fecha de emisión: 30 de septiembre 2013	
Información personal	
Nombre: Miguel Smith	SSN: XXX-XX-1234
Otros nombres: Miguel S. Smith Miguel Simón 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	Función: Gerente
Fecha de la información: Marzo de 2013	Contratado: Noviembre de 2010
Empleador: Centro Quiropráctico Universitario Freer	Función: Servicios de alimentos
Fecha de la información: Junio de 6/2008	Contratado: Marzo de 2008

Registros públicos

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

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

515 C St, NE, Big City, WI 43528

Fecha de la información:

3 de agosto de 2009

Tipo:

Quiebra, capítulo 7

Cantidad:

\$11,987

Responsabilidad:

Individual

Tribunal de Big City, Expediente de Acción Judicial 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:

Banco de Big City

Abogada del demandante:

Lisa Perry

Cobranzas

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

Cobros Confiables (Y76381): Cuenta #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 #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 / al mes durante 48 meses	Pago recibido: \$349
Tipo de cuenta: Automóvil	Fecha de último pago: 5 de julio de 2013

	05/08/2013	05/07/2013	05/06/2013	05/05/2013	05/04/2013	05/03/2013
Saldo	\$14,285	\$14,680	\$14,988	\$15,294	\$15,598	\$15,901
Pago programado	\$395	\$395	\$395	\$395	\$395	\$395
Cantidad pagada	\$0	\$395	\$395	\$395	\$395	\$395
En mora	\$395	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Calificación	30	OK	OK	OK	OK	OK

Banco de Wisconsin (B42394), Cuenta #543298760192XXXX⁵¹									
Saldo: \$3,603		Estado de los pagos: Pagado o pagando según lo convenido				Fecha de actualización: 30 de agosto de 2013			
Tipo de cuenta: Crédito Rotativo; Tarjeta de Crédito		Saldo más alto: \$9,869 septiembre de 2012				Responsabilidad: Individual			
Límite de crédito: \$10,000		Atrasado: \$0				Fecha de apertura: 01 de junio de 2008			
	8/2013	7/2013	6/2013	5/2013	4/2013	3/2013	2/2013	1/2013	12/2012
Saldo	\$3,683	\$3,764	\$3,848	\$3,933	\$4,020	\$4,109	\$4,200	\$4,293	\$4,388
Pago programado	\$147	\$151	\$154	\$157	\$161	\$164	\$168	\$172	\$176
Cantidad pagada	\$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
Continúa...									

⁵¹ Este ejemplo es ficticio. El calendario de pagos de tarjeta de crédito se basa en una tarjeta de crédito con una APR de 22%. En este ejemplo, el individuo está pagando un saldo elevado de \$9,869, haciendo el pago mínimo cada mes, calculado en 4% del saldo. No está usando la tarjeta para hacer compras adicionales. Mientras que las compañías de tarjetas de crédito utilizan una variedad de métodos para determinar los cargos por financiamiento, se utilizó un cálculo de interés simple para los fines de este ejemplo. Los montos se redondearon al dólar más cercano. Según la calculadora de pago de tarjeta de crédito de Bankrate.com, al hacer el pago mínimo de 4%, le llevará al consumidor 15 años y 3 meses pagar esta deuda de tarjeta de crédito. El consumidor también pagará \$8,165 en intereses, suponiendo que no hay cargos por pagos atrasados.

	11/2012	10/2102	9/2012	8/2012	7/2012	6/2012	5/2012	4/2012	3/2012
Saldo	\$4,485	\$4,585	\$4,686	\$4,790	\$4,896	\$5,005	\$5,115	\$5,227	\$5,345
Pago programado	\$179	\$183	\$187	\$192	\$196	\$200	\$205	\$209	\$214
Cantidad pagada	\$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.

Negocios de Préstamos para Autos	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, Littletown, 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 las compañías utilizan en sus informes de crédito:

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

Términos	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, o 120 días o más de retraso.
Incumplimiento	El incumplimiento significa que el consumidor no está cumpliendo con los requisitos acordados cuando tomó el préstamo. Cuando una cuenta se ha estado retrasado durante varios ciclos de facturación de 30 días generalmente se considera que está en incumplimiento de pago.
Incobrabable	Cuando una empresa decide que una cuenta es incobrabable. Sin embargo, el consumidor sigue siendo responsable de la deuda, y es probable que los cobros continúen para esa deuda. Una deuda es incobrabable cuando está tan atrasada que el prestamista no considera 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 por el consumidor. Si todavía hay un saldo cuando se cierra la cuenta, el consumidor sigue siendo responsable de su pago.
Quiebra bajo el 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 bajo el 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.
Dar de baja / cancelación	Cuando el tribunal libera a un consumidor de la responsabilidad de una deuda como parte del proceso de quiebra.
Impugnación	Un derecho que tienen los consumidores de objetar y solicitar la investigación de la información que creen que es incorrecta en su informe de crédito. Los consumidores deben iniciar el proceso de impugnación.
Consumidor final	La empresa o persona que recibe un informe de crédito.
Proveedor de información (<i>furnisher</i>)	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 contactar 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 marque con 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 mejor enviar 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 comprobación para la revisión de informes de crédito* incluye un modelo de carta de impugnación.

Sea que usted presente 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 30 días para investigar su reclamo (más otros 15 días si el consumidor presenta información adicional después de la primera carta) 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 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. Para obtener más información, consulte la *Herramienta 1: Presentación de una queja al CFPB en el Módulo 9: Protección de su dinero*.

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 cuentas de ahorro, cuentas de cheques con tarjetas de débito; tarjetas de nómina prepagadas, tarjetas para transferencias electrónicas de beneficios del gobierno (EBT); tarjetas de crédito; servicios de transferencia de dinero y de pago de facturas; y préstamos.

Cuando pensamos en lugares donde obtener productos y servicios financieros, tal vez pensamos en los bancos y las cooperativas de crédito. Otros lugares también los ofrecen. Algunos de ellos son:

- Grandes almacenes: tarjetas de crédito o tarjetas de compra
- Concesionarios de autos: préstamos para autos
- Supertiendas minoristas, mini mercados, supermercados y otros locales comerciales: cambio de cheques, pago de facturas, giros, tarjetas prepagadas y transferencias de dinero
- Servicios de cambio de cheques y prestamistas de préstamos de día de pago (*payday loans*): cobro de cheques, transferencias de dinero, pago de facturas, giros, tarjetas prepagadas y préstamos a corto plazo
- Compañías en línea: transferencias de dinero, servicio de pago de facturas, préstamos, herramientas de manejo financiero, "monederos" o "cuentas" en línea
- Compañías hipotecarias: préstamos para viviendas
- Preparadores comerciales de declaraciones de impuestos: cheques en anticipo al reembolso de impuestos (RAC, por sus siglas en inglés) y tarjetas prepagadas
- Compañías de financiación para el consumidor: préstamos
- Servicio Postal de los Estados Unidos: giros y transferencias de dinero

El gobierno federal hace préstamos estudiantiles, ofrece bonos de ahorros, y emite beneficios federales en tarjetas prepagadas a los destinatarios que no tienen o que han optado por no utilizar su propia cuenta bancaria o tarjeta prepagada.

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. O desee 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.

La selección de un proveedor de servicios financieros puede ser difícil porque hay muchas opciones. Utilice la **Herramienta 1: Conozca sus opciones: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos** para ayudarle a averiguar la razón principal por la que usted 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 financieros y conceptos bancarios básicos** para informarse al respecto.

Si desea abrir una cuenta en un banco o en una cooperativa de crédito, utilice la **Herramienta 4: Lista de comprobación 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 posibilidad 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. Conocer los montos que usted podría verse obligado a pagar, le ayudará a comparar sus opciones.

Al comparar una tarjeta de nómina con otra tarjeta prepagada, o con una cuenta bancaria, averigüe qué cargos que le podrían cobrar por cada producto, incluso cargos por hacer retiros en cajeros automáticos, hacer compras, entregarle recibos, hacer llamadas a servicio al cliente y revisar el saldo de su cuenta por teléfono o en el cajero automático. Algunas tarjetas cobran un cargo por inactividad si usted no las utiliza. Si comienza a usar una tarjeta de nómina y no le gusta, puede pedirle a su empleador que la cambie por otra opción.

Por lo tanto, antes de aceptar recibir su sueldo en una tarjeta de nómina, asegúrese de que entiende los cargos que pueden cobrarle por utilizarla.

¿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 si fuera una fotografía. Las empresas que realizan los puntajes de crédito utilizan sus propias complicadas fórmulas matemáticas 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 (incumplimiento) en alguna de esas cuentas.

Los puntajes de crédito proporcionan una forma estandarizada para que las empresas que ofrecen crédito entiendan el riesgo de que usted puede 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.

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.

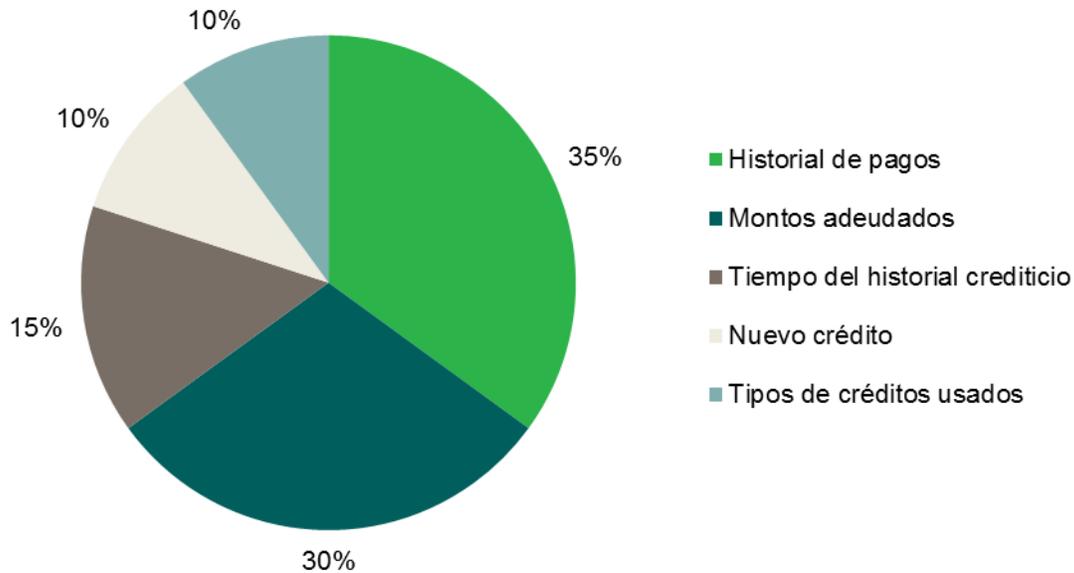
Como consecuencia, usted puede tener más de un puntaje de crédito. Los diferentes bancos, compañías de tarjetas de crédito y los prestamistas pueden utilizar diferentes puntajes de crédito en base a la información obtenida de las diferentes compañías de informes de crédito. Estos puntajes pueden diferir unos de otros, a veces considerablemente. Esto puede hacer que la decisión de comprar un puntaje de crédito, de ser el caso, confunda a los consumidores. Además, algunas compañías de tarjetas de crédito ofrecen un puntaje de forma gratuita.

¿Cómo se calculan los puntajes de crédito?

El puntaje de crédito se calcula en base a su informe de crédito. Aunque los diferentes puntajes de crédito usan diferentes fórmulas matemáticas, todos utilizan la información de su informe de crédito. Así, mientras que algunos fragmentos de información en sus informes de crédito pueden ser más importantes o menos importantes que otros, dependiendo de la compañía que calcule su puntaje, la clave es entender la información que consta en sus informes de crédito. FICO (calculado con las fórmulas hechas por Fair Isaac Corporation) y VantageScore (calculado con las fórmulas hechas por VantageScore Solutions) son dos de los puntajes de crédito más usados. Los detalles sobre la forma en que los puntajes de crédito de FICO y VantageScore (y otros) se calculan no son públicos. Estos puntajes normalmente van de 300 a 850. La mayoría de las empresas consideran que un puntaje FICO superior a 700 es bueno, y los puntajes superiores a 750 se consideran los mejores. Si bien existen ciertas similitudes y muchas diferencias en las fórmulas de los puntajes de crédito, a continuación consta la información que FICO pone a disposición del público sobre lo que entra en sus puntajes.⁵²

⁵² Los valores del gráfico circular son de FICO. Consulte <http://www.myfico.com>.

FIGURA 2: ¿QUÉ ENTRA EN LOS PUNTAJES FICO?



El **historial de pagos** hace un seguimiento de si usted está pagando sus cuentas a tiempo y según lo acordado. Este es el factor más importante en sus puntajes FICO. Pagar las cuentas con retraso, no pagar las cuentas 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 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. Cuantas más cuentas de crédito tenga abiertas, 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 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 entre 30 y 45 días, en el que todas las consultas hechas 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 <https://www.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.

Dichos puntajes también pueden ser proporcionada por VantageScore, otro proveedor de puntajes. Al igual que en el caso de los puntajes FICO, el método que se usa para calcular los puntajes de crédito de VantageScore no es público. Similar a FICO, VantageScore explica cómo se calcula su historial de crédito, el uso del crédito, y otras acciones que pueden influir en el puntaje.

FIGURA 3: ¿QUÉ ENTRA EN LOS PUNTAJES VANTAGESCORE? ⁵³

¿Qué influye en los puntajes VantageScore?

	Historial de pagos Muy influyente
	Duración y tipo de créditos Muy influyentes
	Porcentaje de límite de crédito utilizado Muy influyente
	Total de saldos/deudas Moderadamente influyente
	Crédito disponible Menos influyente
	Consultas y comportamiento crediticio reciente Menos influyente

⁵³ "Comportamiento reciente" se refiere al comportamiento de crédito reciente y a las consultas. "Duración del crédito" se refiere al tiempo que han estado abiertas.

¿Cuánto de su crédito disponible utiliza? Esta es su tasa de utilización del crédito.

Su "tasa de utilización de crédito" es el monto del crédito que le dieron en comparación con el monto que usted ha utilizado. Si desea mantener su puntaje de crédito, el consejo de muchos expertos es que mantenga bajo el uso de su crédito renovable en relación con su límite de crédito. Es por ello que las fórmulas de puntaje de crédito lo sancionan por usar demasiado del crédito que tiene disponible para usted. Esto significa que su puntaje de crédito puede disminuir debido a que ha utilizado un porcentaje significativo de su crédito renovable disponible. Por ejemplo, usted puede tener un porcentaje alto de su límite de crédito cargado a su tarjeta, y desear 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 para $\$5,000$ (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%) = $\$1,250$.

Nunca se sabe cuándo una compañía de tarjetas de crédito informará sobre su saldo a compañías de informes de crédito. Si en cualquier momento durante el mes, sus cargos sobrepasan el límite sobre el cual se basa el modelo para calcular su puntaje de crédito, corre el riesgo de que su puntaje descienda. Esto significa que la cantidad que usted haya cargado en una tarjeta de crédito puede afectar su puntaje de crédito, aún si paga ese monto al final del mes.

¿Es usted "invisible al crédito"?

Un historial de crédito limitado 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 de crédito limitado puede hacer que sea muy difícil para una empresa aplicar un modelo de calificación de crédito para calcularle un puntaje.

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. El informe destacó dos grupos de personas. El primero, compuesto por consumidores que no tienen ningún informe de crédito, o "invisibles al crédito". El segundo, compuesto por consumidores "sin puntaje", lo cual significa que tienen un archivo muy corto con un historial crediticio *insuficiente* (9.9 millones de personas) o que tienen archivos obsoletos y sin un historial de crédito *reciente* (9.6 millones de personas).⁵⁴

El informe llegó a las siguientes conclusiones:

- Aproximadamente uno de cada diez estadounidenses (o 26 millones de personas) puede considerarse como "invisible al crédito" ya que no tiene un historial de crédito.
- **19 millones de consumidores tienen historiales de crédito sin puntaje.** Alrededor del 8% de la población adulta tiene un historial de crédito que no se puede calificar basándose en los modelos comunes de cálculo de puntajes de crédito.
- **Los consumidores que viven en vecindarios de ingresos bajos, así como los consumidores de raza negra y los hispanos tienen más probabilidades de ser invisibles al crédito o de tener historiales de crédito sin puntaje.** Casi el 30% de los consumidores que viven en vecindarios de ingresos bajos son invisibles al crédito,

⁵⁴ El análisis se realizó usando 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 que representa la población que tiene registros de crédito. Comparando 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* en http://files.consumerfinance.gov/f/201505_cfpb_data-point-credit-invisibles.pdf.

y un 15% más tienen historiales de crédito sin puntaje.⁵⁵ Si usted es "invisible al crédito" y quiere cambiar esta situación, puede hacerlo.

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

⁵⁵ La definición exacta de lo que constituye información insuficiente u obsoleta difiere en función del modelo usado para calcular el puntaje de crédito, ya que cada modelo usa una definición propia de su exclusiva propiedad.

Herramienta 1:

Obtención de sus informes y puntajes de crédito

Comience con su informe anual gratuito

Puede obtener una copia gratis de su informe de cada una de las tres compañías de informes de crédito más grandes del país cada 12 meses.

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

Puede obtener un informe adicional gratuito si:

- Está sin empleo y piensa buscar empleo en los próximos 60 días
- Está recibiendo asistencia pública
- Tiene razones para creer que su expediente de crédito es inexacto debido a un fraude
- Una agencia de informes del consumidor ha colocado una alerta de fraude en su expediente de crédito (en base a su sospecha de buena fe que ha sido víctima de un fraude, incluso robo de identidad)
- Una agencia de informes del consumidor ha colocado una alerta de fraude en su expediente de crédito después de que presentó un informe de robo de identidad
- Ha sido objeto de una medida adversa (le han negado crédito, empleo, seguro, etc.) debido a la información de su informe de crédito. En este caso, tiene 60 días para solicitar su informe.

Cómo pedir su informe de crédito gratuito

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 algún préstamo que tenga, 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, solicite su informe mediante uno de los métodos alternativos que se enumeran a continuación. 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. Evite hacer esto en computadoras públicas, como las de una biblioteca.

Métodos alternos para obtener su informe de crédito anual gratuito

Es posible que se encuentre con que deba usar otro método.

Pídale por teléfono: 877-322-8228. Tendrá que pasar por un proceso de verificación por teléfono.

Pídale por correo: Descargue el formulario de solicitud en <https://www.annualcreditreport.com>. Imprima y llene el formulario. Envíe por correo el formulario que ha llenado a:

Annual Credit Report Request Service
P.O. Box 105281
Atlanta, GA 30348-5281

 Haga un seguimiento de cuándo imprime o recibe informes de crédito

Fuente del informe de crédito	Equifax PO Box 740241 Atlanta, GA 30374 http://www.equifax.com	Experian http://www.experian.com	TransUnion LLC PO Box 1000 Chester, PA 19016 http://www.transunion.com
Fecha en la cual imprimió o recibió su informe			

Tenga cuidado con los sitios web impostores que ofrecen informes de crédito gratuitos. Algunas empresas ofrecen informes de crédito gratuitos, pero por lo general tiene que comprar otro producto o servicio para obtenerlo. NO use un motor de búsqueda (Google o Yahoo, por ejemplo) para encontrar el sitio del informe de crédito anual. Vaya directamente a [Https://www.annualcreditreport.com](https://www.annualcreditreport.com).

Si usted tiene menos 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 ya lo haya hecho
- Tenga préstamos estudiantiles
- 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) a obtener 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 ver 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 cotitular o usuario autorizado de una cuenta), uno de los padres o el representante legal debe solicitar el informe.

Para obtener el informe de Equifax, llame al (877) 784- 2528. Actualmente, un adulto, el padre o tutor legal, debe solicitar el informe de crédito en nombre del menor.⁵⁶

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

⁵⁶ Consulte http://files.consumerfinance.gov/f/201405_cfpb_tipsheet_youth-good-credit.pdf.

recibir su puntaje de crédito gratuito; por ejemplo, si le niegan un préstamo por motivo de su puntaje de crédito. También podría ser que uno de sus prestamistas, como por ejemplo su compañía de tarjeta de crédito, participe en un programa que proporciona gratuitamente los puntajes FICO en los estados de cuenta.⁵⁷

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 que los prestamistas también usan es el puntaje VantageScore, que se puede comprar a través de Experian o de TransUnion.

Cualquier puntaje que usted pueda comprar, lo más probable es que difiera del puntaje de crédito que utilizan los bancos, o un prestamista o un tercero, para evaluar su solvencia. No se puede saber de antemano si los puntajes que usted compre variarán poco o mucho del puntaje de crédito que utilizan los bancos, un prestamista o un tercero. No debe confiar en los puntajes de crédito que adquiera exclusivamente como guía sobre cómo los acreedores verán la calidad de su crédito. **Saber lo que hay en su informe de crédito y corregir los errores es más importante para la construcción su crédito que comprar un puntaje de crédito. La sola compra de un puntaje de crédito tal vez no le diga lo que necesita saber antes de solicitar un préstamo.**



Seguimiento de sus solicitudes de puntajes de crédito

Para solicitar su puntaje FICO, visite <http://www.myfico.com>.

Los puntajes que usted solicita pueden tener un costo. Estas compañías también ofrecen otros servicios de información y supervisión crediticia, pero hay un cargo.

Puntaje de Equifax:	Fecha:
Puntaje de Experian:	Fecha:
Puntaje de TransUnion:	Fecha:

⁵⁷ Consulte <http://www.consumerfinance.gov/blog/millions-of-consumers-will-now-have-access-to-credit-scores-and-reports-through-nonprofit-counselors>.

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

Herramienta 2:

Lista de comprobación de la revisión del informe de crédito

Una vez que obtenga su informe de crédito, es recomendable que lo revise cuidadosamente. Solicitar su informe no es suficiente — es importante que también lo lea. Los informes de crédito pueden contener errores. Y si hay errores, seguramente usted será quien los encuentre. Si usted encuentra un error, debe impugnarlo.

Utilice 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 comprobación completa junto con su informe de crédito.

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



Lista de comprobación para la revisión del informe de crédito

Fecha de hoy: _____ **Agencia de informes de crédito** _____

 Sí	Marque los artículos que ha comprobado que son correctos
	¿Es correcto su nombre?
	¿Es correcto su número de Seguro Social?
	¿Es correcta su dirección actual? ¿Es correcto su número de teléfono?
	¿Son correctas las direcciones anteriores que le atribuyen a usted?
	¿Es correcto su estado civil?

 Sí	Marque los artículos que ha comprobado que son correctos
	¿Es preciso el historial de empleo que le atribuyen?
	¿Es correcto todo lo que aparece en la sección de información personal?
	¿Aparece algo en la información de registros públicos? ¿Es correcta esa información? Resalte la información que usted crea que podría no ser correcta.
	Revise cada artículo en la sección de cuentas de crédito (cuentas comerciales). ¿Las cuentas de la lista están todavía abiertas?
	¿Son correctos todos los saldos actuales?
	¿Aparecen las cuentas de las que usted es usuario autorizado o cotitular?
	¿Se han registrado los saldos en cero para las deudas dadas de baja en una quiebra? ¿Y para las deudas pagadas en su totalidad?
	¿Aparece usted como codeudor de un préstamo? ¿Es esto correcto?
	¿Aparecen las cuentas que usted cerró como "cerradas por el consumidor"?
	¿Es correcta la información negativa presentada en cada cuenta de crédito? Busque los pagos atrasados o no pagados. Resalte las cosas que usted cree que no son correctas.
	¿Aparece la misma cuenta más de una vez? Asegúrese de que la misma cuenta no aparezca varias veces en la sección de cobros.
	¿Aún aparece la información negativa antigua? En caso afirmativo, resalte la información que ha superado el límite de tiempo para la presentación de información negativa, que suele ser de siete años.
	Después de revisar su informe de crédito, ¿sospecha que ha sido víctima de robo de identidad?

Si encuentra algo erróneo en su informe de crédito, debe impugnarlo.

Para corregir los errores, puede ayudar ponerse en contacto tanto con la compañía de informes de crédito como con la fuente del error. Puede presentar una impugnación no solo ante la compañía de informes de crédito, sino también directamente a la fuente de la información. Explique qué está mal y por qué, e incluya la documentación de apoyo. Salvo en

circunstancias específicas, los acreedores y las instituciones proveedoras están obligados a investigar.

Puede presentar su impugnación en línea en el sitio web de cada una de las compañías de informes de crédito.

Si presenta una impugnación por correo, su carta 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 marque con un círculo o resalte los elementos impugnados. Incluya copias (no originales) de los documentos que apoyen su posición.

Es ventajoso enviar su carta de impugnación a las compañías de informes de crédito por correo certificado con confirmación de recibo, para que tenga un registro de que sí se recibió su carta.

Puede ponerse en contacto con las compañías nacionales de informes de crédito en línea, por correo o por teléfono.

	Experian	Equifax	TransUnion
En línea	https://www.ai.equifax.com/CreditInvestigation	http://www.experian.com/disputes	http://www.transunion.com/credit-freeze/place-credit-freeze
Por correo	<p>Descargue y complete el formulario de impugnación: http://www.equifax.com/cp/MailInDislosureRequest.pdf</p> <p>Envíe el formulario de disputa con su carta a:</p> <p>Equifax Information Services LLC P.O. Box 740256 Atlanta, GA 30374</p>	<p>Utilice la dirección que aparece en su informe de crédito o envíe su carta a:</p> <p>Experian P.O. Box 4000 Allen, TX 75013</p>	<p>Descargue y complete el formulario de impugnación: http://www.transunion.com/docs/rev/personal/InvestigationRequest.pdf</p> <p>Mande por correo el formulario de impugnación con su carta a:</p> <p>TransUnion Consumer Solutions P.O. Box 2000 Chester, PA 19016</p>
Por teléfono	Llame al número telefónico del informe de crédito, o al 800-864-2978	Llame al número telefónico del informe de crédito, o al 888-397-3742	800-916-8800

Guarde las copias de su carta de disputa y de los anexos.

Si usted sospecha que el error en el informe es el resultado de un robo de identidad, visite <https://www.identitytheft.gov> para obtener información acerca del robo de identidad y los pasos a seguir si usted ha sido víctima. Esto incluirá la presentación de una alerta de fraude y, posiblemente, la presentación de un congelamiento de seguridad.

Ya sea que presente su impugnación directamente al acreedor (el proveedor de la información) o a la compañía de informes de crédito, éstos generalmente tienen 30 días para investigar su reclamo. Tienen otros 15 días adicionales si usted presenta información adicional después de la carta original de la impugnación. Cinco días laborables después de finalizar la investigación, deben enviarle un aviso por escrito con los resultados. Si el resultado de la impugnación es que una empresa corrige la información que suministró sobre usted, la empresa debe notificarlo a las distintas agencias de informes de crédito a las que habría suministrado la información. Y, si usted presentó su impugnación ante una compañía de informes de crédito, ésta debe corregir su expediente e informar al proveedor de la información sobre el error.

También puede presentar una queja a la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor en <http://www.consumerfinance.gov/complaint> o puede llamar al 855-411-2372.

 Lista de comprobación de los pasos para presentar una impugnación

✓ Sí	Pasos para presentar una impugnación
	Escriba una carta a la compañía de informes de crédito que le envió el informe. Puede encontrar una guía para redactar la carta, junto con una plantilla, en http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/2029 .
	Proporcione el número de cuenta del artículo que usted considera que no es exacto.
	Para cada cosa, 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) que demuestren que los ha pagado a tiempo.
	Incluya su dirección y número de teléfono al final de la carta para que la agencia de informes de crédito pueda contactar con usted a fin de obtener más información si fuera necesario.
	Saque una copia de su carta antes de enviarla a la compañía de informes 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 compañía de informes de crédito o el acreedor tiene generalmente entre 30 y 45 días para investigar su reclamo.

Asegúrese de guardar copias de todo lo que envíe a las compañías de informes de crédito junto con las fechas en que envíe dichas cosas.

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información delicada. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo su información pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

Herramienta 3:

Mejora de sus informes y puntajes de crédito

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

Un puntaje de crédito es un número que se utiliza para predecir qué tan probable es que usted pague un préstamo. Su puntaje de crédito comienza con la información sobre usted que aparece en su informe de crédito. Una fórmula matemática de predicción se aplica a esta información. Esa fórmula de predicción, que se llama modelo de puntaje, genera un número al que llaman puntaje de crédito. Usted tendrá más de una puntuación de crédito porque hay muchos modelos de calificación 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 sacar 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 mejorar los informes y puntajes de crédito

 Lo estoy haciendo	Estrategia para mejorar los informes y puntajes de crédito	Próximos pasos
	Obtenga sus informes de crédito gratuitos anuales. En línea: https://www.annualcreditreport.com Por teléfono: Llame al (877)322-8228 Por correo: Visite https://www.annualcreditreport.com para imprimir el formulario.	Utilice la Herramienta 1: <i>Obtención de sus informes y puntajes de crédito.</i>
	Revise los informes de crédito para verificar su precisión.	Utilice la Herramienta 2: <i>Lista de comprobación para la revisión de informes de crédito.</i>
	Impugne los errores identificados en sus informes.	Utilice la Herramienta 2: <i>Lista de comprobación para la revisión de informes de crédito.</i>
	Comprenda sus puntajes de crédito.	Revise el contenido del Módulo 7 sobre <i>¿Qué son los puntajes de crédito?</i>
	Pague sus facturas a tiempo. Es la manera más eficaz de mejorar sus informes y puntajes de crédito.	Revise las herramientas en el <i>Módulo 4: Pago de facturas y otros gastos.</i>
	Mantenga baja la cantidad de crédito disponible que utiliza. (Aunque no hay un límite "oficial" publicado, muchos expertos financieros recomiendan mantener la cantidad de crédito que se utiliza entre el 25% y el 30% ⁵⁸ del crédito disponible).	

⁵⁸ Para ver dos ejemplos, consulte <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>.

 Lo estoy haciendo	Estrategia para mejorar los informes y puntajes de crédito	Próximos pasos
	<p>Mantenga abiertas las cuentas de tarjetas de crédito que no utiliza. Esto baja la tasa de utilización de crédito. Sin embargo, si su objetivo es pagar la deuda y usted puede tener la tentación de utilizar dicha tarjeta, mantener la cuenta abierta puede perjudicar el logro de su meta.</p> <p>Si cierra algunas cuentas de tarjetas de crédito, transfiere todos o la mayor parte de los saldos de sus tarjetas de crédito a una sola tarjeta, pero utiliza un alto porcentaje de su límite de crédito puede perjudicar su puntaje de crédito.</p>	
	<p>Haga un plan para solucionar las sentencias o los embargos preventivos pendientes. Quizás pueda negociar con un acreedor cobrador de deudas.</p>	<p>Consulte el <i>Módulo 6: Manejo de deudas</i>.</p>
	<p>Diversifique las fuentes de crédito.</p>	
	<p>Obtenga un plan de pago de la deuda médica y asegúrese de que su proveedor de atención médica no esté reportando el saldo como pendiente.</p>	<p>Si tiene una deuda médica, podría ser elegible para recibir asistencia para el pago de sus facturas. Llame a su proveedor para averiguarlo.</p>
	<p>Pague las deudas antiguas o deudas que hayan pasado a cobranza. Esto puede mejorar su historial de crédito — su informe de crédito — si la deuda actualmente figura en alguno de sus informes de crédito. Sin embargo, el hecho de que termine de pagar deudas antiguas podría no tener ningún impacto sobre su puntaje de crédito.</p>	<p>Antes de pagar una deuda que no haya pagado en tres o más años, consulte con un abogado o especialista en crédito sobre el plazo para presentar demandas con respecto a dicha deuda. Si el plazo establecido para presentar demandas ya se cumplió, y usted hace un pago, puede que se reinicie dicho plazo y el acreedor estaría en capacidad de presentar una demanda en su contra para cobrar la deuda, dependiendo del tipo de deuda y de la ley estatal.</p>

 Lo estoy haciendo	Estrategia para mejorar los informes y puntajes de crédito	Próximos pasos
	<p>Productos para desarrollar su crédito:</p> <p>Tarjetas de crédito garantizadas: esta puede ser una manera de desarrollar un buen historial de crédito. 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>Préstamos para desarrollar el crédito: Visite un banco o cooperativa de crédito para obtener información sobre estos productos. Con algunos préstamos para desarrollo de crédito, usted hace pagos mensuales primero, y recibe la cantidad del préstamo cuando termina de pagar. Esto ayuda a evitar 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>	

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

Herramienta 4:

Mantener registros para demostrar que ha pagado sus 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 reporta como retrasada
- Ha pagado una deuda que un acreedor reporta como impagada
- Ha enviado una carta a un cobrador de deudas que afirma que no la recibió
- Tiene cobertura de seguro
- Tiene la garantía de un teléfono celular
- Ha pagado su alquiler en efectivo (recibo)

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

- **Obtenga un calendario o use la *Herramienta 2: Calendario de facturas en el Módulo 4: Pago de facturas y otros gastos*.** Señale en el calendario cuándo se vencen los pagos regulares.
Cuelgue este calendario en un lugar pueda verlo todos los días o cerca de donde guarda su dinero.
- **Identifique en su casa un lugar dedicado a manejar 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 identificarlos de la siguiente manera:
 - Verde para los ingresos
 - Amarillo para los ahorros y las inversiones de activos
 - Azul para los gastos
 - Púrpura para las deudas
 - Crema 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 cooperativa de crédito.

- **Ponga la información en la carpeta adecuada durante el mes.**
 - Los recibos del supermercado → carpeta azul
 - Los recibos de depósitos en la cuenta de ahorros → carpeta amarilla
 - El estado de cuenta de la cuenta de cheques → carpeta amarilla
 - El talonario del cheque de nómina → carpeta verde
 - La factura de la tarjeta de crédito → carpeta púrpura
 - La carta de impugnación a la compañía de informes de crédito junto con su correspondiente confirmación de recibo → carpeta crema.
- **Una vez a la semana siéntese y pague las facturas.** 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 elástica alrededor de éstos e identifíquelos con una etiqueta con el nombre del mes, O
 - Sacar los registros de las carpetas y 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.

Para las facturas pagadas en línea y las declaraciones de impuestos presentadas electrónicamente (e-filing), imprima las páginas de confirmación y guárdelas en las carpetas.

Lista de comprobación del mantenimiento de registros

✓ Sí	Registro importante
	Declaraciones de impuestos y documentación complementaria presentada, inclusive confirmaciones electrónicas (e-filing)
	Recibos de pago
	Registros bancarios
	Deudas: acuerdos de préstamos, estados de pago
	Documentos de seguros
	Estados de cuenta mensuales de las tarjetas de crédito, en papel o electrónicos
	Recibos: de cualquier cosa que necesite incluir en su declaración de impuestos, de las compras importantes, de cualquier cosa que quisiera devolver.
	Instrucciones y garantías de dispositivos electrónicos y electrodomésticos
	Cuentas médicas y cualquier cosa relacionada con las recetas médicas
	Testamentos, poder legal (<i>power of attorney</i>) y cualquier otro documento legal importante

 Sí	Registro importante
	Certificados de nacimiento, licencia de matrimonio, certificados de defunción
	Documentos de jubilación
	Documentación de dinero que le deben

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

MÓDULO 8:

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

Si tiene una sesión de 10 minutos...	Si tiene una sesión de 30 minutos...	Si tiene varias sesiones...
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 1: Conozca sus opciones: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 2: Haga preguntas: Cómo encontrar lo que necesita</i>▪ <i>Herramienta 3: Servicios de dinero y conceptos básicos de la banca</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 4: Lista de comprobación para abrir una cuenta</i>▪ <i>Herramienta 5: Transferencias de dinero y remesas: Lo que necesita saber</i>

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 le permite aprovechar al máximo 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 no logre eliminar todos los cargos que hacen su banco o cooperativa de crédito. Aquí tenemos 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:

- Anote cada vez que utilice su tarjeta de débito, o que escriba un cheque, o que pague una factura en línea.
 - 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. Puede configurar alertas que le avisen cuando tiene un saldo bajo para evitar tener que pagar cargos.
2. **Averigüe si puede conseguir una cuenta de cheques de bajo costo o gratuita.** 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 la

cooperativa de crédito paga la diferencia y le cobra un cargo. Muchos bancos y cooperativas de crédito le cobrarán cargos por sobregiro por cada operación que usted haga sin tener suficiente dinero en su cuenta, y cada una de estas operaciones puede costarle entre \$30 y \$35. Los bancos y las cooperativas de crédito también pueden cobrarle cuando usted no tiene suficientes fondos en la cuenta y tienen que rechazar un cheque o pago de factura que, de lo contrario, habrían sobregirado su cuenta.

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. Usted tiene el derecho de recibir un aviso escrito si su requisito de saldo mínimo, cargos u otros términos de la cuenta, cambian.
6. **Nunca escriba un cheque si usted no tiene suficientes fondos en su cuenta.** Esto puede generarle una serie de problemas. Su banco o cooperativa de crédito le cobrará un cargo. El local comercial también puede cobrarle un cargo. Los cheques devueltos o los sobregiros pueden ser muy caros y pueden reducir su capacidad de acceso a ciertos servicios financieros en el futuro.

Programas de cobertura de sobregiros

Un sobregiro ocurre cuando usted gasta o retira más dinero del que está disponible en su cuenta de cheques. Los bancos y las cooperativas de crédito pueden adelantarle dinero para cubrir el déficit y cobrarle un cargo por ello. A veces, esto se conoce como cobertura de sobregiros o protección contra sobregiros.

A primera vista, los programas de sobregiro pueden parecer un buen negocio: evitan que los comercios y las entidades financieras cobren cargos a las personas por cheques devueltos. Pero, en realidad, esta protección puede ser costosa. El banco o cooperativa de crédito puede cobrarle un cargo por el sobregiro y por cada día que el saldo esté al descubierto. Usted tiene que 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 (ni en el cajero automático ATM) a menos que contrate esa cobertura y las comisiones de sobregiro. Esto significa que usted tiene que elegir expresamente la cobertura de sobregiro. Si anteriormente lo ha elegido, también puede decidir cancelarlo. Si usted no opta por dicho sobregiro, su banco o cooperativa de crédito rechazarán su tarjeta (sin cobrar ningún cargo) si intenta retirar efectivo o realizar una compra que exceda su saldo.

Aún si no opta por la inclusión, le pueden cobrar un cargo por sobregiro si un programa un pago recurrente con el número de su tarjeta de débito o por medio de un acuerdo de facturación directa sobregira su cuenta. O también pueden cobrarle cargos por sobregiros bancarios por cheques o pagos en línea que excedan su saldo. Si quiere tener una cuenta corriente y no desea pagar los cargos por sobregiro, utilice uno de estos métodos:

- Preste atención a sus saldos. Recuerde que no todos los depósitos están disponibles para su uso en forma inmediata.
- Solicite recibir alertas de saldo bajo por correo electrónico o mensajes de texto en su banco, cooperativa de crédito o proveedor de tarjeta prepagada para recibir.
- 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 transferirá el dinero de la cuenta que usted haya seleccionado. El costo que esto tiene generalmente es menor que un cargo por sobregiro.

Sus beneficios federales están protegidos contra el embargo

Si un cobrador le pone una demanda y gana, éste puede pedirle a su banco o cooperativa de crédito que le entregue el dinero de su cuenta. Esto es lo que se conoce como un “embargo” (*garnishment*). Por lo general, el dinero en su cuenta bancaria puede ser embargado. Pero, ciertos fondos en su cuenta bancaria o de cooperativa de crédito, están protegidos contra el embargo.

La ley federal requiere que los bancos automáticamente protejan contra el embargo a los beneficios del Seguro Social, de la VA y de jubilación de determinados empleados públicos, si estos son depositados directamente en su cuenta. Puede que otros ingresos también estén protegidos contra embargos de acreedores privados. Algunos ejemplos son la asistencia pública estatal, la asistencia educativa federal, los pagos de las pólizas de seguro por incapacidad y los ingresos de un plan de jubilación. En algunos estados, la compensación de desempleo estatal también puede estar exenta. (Esta regla tiene algunas excepciones, las cuales se explican más abajo).



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 una tarjeta prepagada, estas también tienen la protección automática contra embargos exactamente igual que una cuenta bancaria.

Así es como funciona la protección automática según la ley federal.

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. Esos fondos no pueden ser congelados ni embargados.
- 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 de costumbre.

Excepción por deudas con el gobierno, manutención de menores y pensión alimenticia del cónyuge

Los Seguro Social y el Seguro Social de Discapacidad (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. 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, debe enviarle una notificación de embargo. Estos procedimientos están controlados por la ley de cada estado, y las leyes estatales varían enormemente. Usted deberá responder a la notificación de embargo para reclamar cualquier otra exención prevista por la legislación de su estado o bajo la ley federal. Luego usted puede solicitar al juez que decida si su dinero debe estar protegido contra los embargos con base en ciertos factores como la fuente de sus ingresos y las exenciones estatales o federales.

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 acreedor. Puede contactar con un abogado. Si no puede pagar uno, es posible que tenga derecho a recibir ayuda legal gratuita. Consulte el Directorio de Asistencia Legal de su estado en <http://lsc.gov/find-legal-aid>.

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 congelarle el saldo completo de su cuenta, en cuyo caso usted tendría que acudir a un tribunal para demostrar que el dinero proviene de beneficios federales protegidos y no debería ser embargado.

Para aprovechar las protecciones automáticas de los beneficios del Seguro Social y de la VA, que son depositados directamente, puede autorizar que estos beneficios le sean depositados directamente en su cuenta bancaria o cargados a una tarjeta prepagada.

Dinero que usted debe al banco o a la cooperativa de crédito

Bajo ciertas circunstancias, su banco o cooperativa de crédito puede sacar el dinero o "descantar" de su cuenta para cobrar una deuda. Por ejemplo, si usted tiene un préstamo vencido o un cargo por sobregiro que no ha pagado al banco o a la cooperativa de crédito que maneja su cuenta, ésta puede intentar cobrar dicho cargo directamente de su cuenta. Si esto es legal o no depende del tipo de cuenta y de la institución, del acuerdo de depositante, y de las leyes federales y estatales.

Además, si su cuenta tiene dinero que está protegido o exento de embargos debido a la ley federal o estatal, puede que existan dudas acerca de si esos fondos pueden ser legalmente sacados de su cuenta. Aunque muchos estados protegen ciertos beneficios contra los "descuentos", como los beneficios de Seguridad Social o el subsidio de desempleo, otros estados no lo hacen.

Consulte con su banco o cooperativa de crédito para obtener información acerca de sus políticas. Si descuentan una cantidad de su cuenta y usted no puede resolver el problema, puede buscar la ayuda de un abogado. Si no puede pagar un abogado, es posible que tenga derecho a recibir asistencia legal gratuita. Consulte el Directorio de Asistencia Legal en <http://lsc.gov/find-legal-aid>.

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 proteger su dinero y otros activos contra embargos.

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 su dinero y activos. Para aprender más acerca de cómo podrían protegerse, considere buscar asistencia legal. Es posible que usted cumpla los requisitos para recibir asistencia legal gratuita.

Puede usar los modelos de cartas que se incluyen en la Herramienta 5: *Cuando los cobradores de deudas llaman: Las medidas que usted puede tomar*, en el Módulo 6: *Manejo de deudas* para informar al cobrador de deudas que sus beneficios del Seguro Social o de la VA están protegidos contra el embargo. Pero, el usar esta carta no reemplaza a la consulta con un abogado.

Si su deuda es con el gobierno (por ejemplo, impuestos o préstamos educativos) o es 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.

Uso de una tarjeta prepagada

Una tarjeta prepagada es una tarjeta que usted puede utilizar para acceder al dinero que se carga en la misma por adelantado. Hay varios tipos de tarjetas prepagadas. Con la mayoría de dichas tarjetas, usted puede gastar el dinero en la tarjeta para gastos diarios o retirar efectivo de un cajero automático. También puede pedir que su salario sea depositado directamente en la mayoría de las tarjetas.

Las tarjetas prepagadas tienen diferentes características, funciones y cargos. Para decidir qué tarjeta prepagada es la más adecuada para usted, infórmese acerca de sus opciones. Aquí tenemos algunas preguntas a tener en cuenta a la hora de elegir una tarjeta.

¿Qué tipo de tarjeta es mejor para usted?

Hay algunos tipos de tarjetas prepagadas. Para tomar la mejor decisión acerca de qué tarjeta es la mejor, debe entender las diferencias clave.

Una **tarjeta prepagada de ciclo abierto** es una tarjeta que lleva el logotipo de una red. Ejemplos de redes son Visa, MasterCard, American Express y Discover. Estas tarjetas pueden ser utilizadas en cualquier lugar que acepte dichas marcas. La mayoría de las tarjetas prepagadas llevan el logotipo de una red.

Una **tarjeta prepagada de ciclo cerrado** es una tarjeta que sólo se puede usar en ciertos lugares. Por ejemplo, una tarjeta de ciclo cerrado puede ser aceptada sólo en una empresa comercial específica o en un grupo de locales comerciales, o en el sistema de transporte público. La mayoría de las tarjetas prepagadas de ciclo cerrado no llevan el logotipo de una red.

Una **tarjeta prepagada recargable** es una tarjeta a la que se puede agregar más dinero. A este tipo de tarjeta se conoce como una Tarjeta Recargable de Propósito General (tarjeta GPR, por sus siglas en inglés). Inicialmente, algunas de estas tarjetas empiezan como no recargables, pero pueden ser recargadas una vez que se complete un proceso de registro. Algunas tarjetas prepagadas *no* son "recargables", lo que significa que usted no puede agregarles más dinero.

Una **tarjeta de nómina** es una tarjeta prepagada que usted recibe de su empleador en la cual le depositan su cheque de nómina.

Una **tarjeta de beneficios del gobierno** es una tarjeta prepagada que utilizan las agencias del gobierno para pagar ciertos beneficios, tales como Ayuda Temporal para Familias Necesitadas (TANF) y el seguro de desempleo.

Algunas **tarjetas de identificación universitarias** también son tarjetas prepagadas. Algunas universidades ofrecen tarjetas de "ciclo cerrado" que sólo se pueden utilizar para pagar en el campus. Otras universidades ofrecen tarjetas de "ciclo abierto" que se pueden utilizar en cualquier punto de venta que acepte la marca de esa red.

¿Qué cargos cobra la tarjeta?

Lea con mucho cuidado la información sobre la tarjeta para comprender todos los cargos. Ciertos tipos de tarjeta incluyen información importante dentro del paquete de la misma. Considere cómo va a utilizar la tarjeta y compare para conseguir la mejor oferta.

Hay diferentes tipos de cargos que las tarjetas pueden cobrar. El proveedor de la tarjeta podría cobrarle por algunos de los siguientes servicios:

- Uso mensual
- Cargo por cada transacción
- Recarga de la cuenta o tarjeta
- Pago de facturas
- Retiro del cajero automático
- Solicitud de saldo
- Tarjeta adicional
- Inactividad
- Suspensión de pago
- Reemplazo de tarjeta perdida o robada
- Cancelación de la tarjeta

No todas las tarjetas cobran los mismos cargos. Algunas tarjetas cobran un solo cargo mensual, pero no por cada transacción. Otras tarjetas pueden omitir el cargo mensual, pero le pueden cobrar un cargo por transacción cada vez que usted utiliza la tarjeta.

¿Qué protecciones ofrece la tarjeta?

Tiene diferentes protecciones contra fraudes o errores, dependiendo de la tarjeta prepagada que elija. Con algunas tarjetas, como las de nómina, usted tiene ciertos derechos legales para que le devuelvan su dinero en caso de cargos no autorizados o errores. Usted puede obtener protección para otros tipos de tarjetas, si el proveedor está dispuesto a ofrecerla. Verifique el acuerdo de titular de tarjeta (*cardholder agreement*) para averiguar sobre los términos y condiciones de su tarjeta en particular. A partir del 1 de octubre de 2017, la nueva norma del CFPB ampliará nuevas protecciones legales para la mayoría de las tarjetas prepagadas.

Sus derechos para recuperar el dinero de su cuenta de tarjeta prepagada dependen del tipo de tarjeta, de lo que promete su contrato, y de que cuán rápido denuncie la pérdida luego de su conocimiento. Reportar la pérdida o un cargo erróneo de inmediato puede ayudar a evitar pérdidas adicionales de su cuenta. Los proveedores de tarjetas prepagadas con marcas de una red, suelen ofrecer ciertas protecciones contra pérdida o robo, pero usted debe consultar el sitio web del emisor de la tarjeta o el acuerdo del titular de tarjeta para averiguar los detalles.

Si su tarjeta es una tarjeta de nómina o un determinado tipo de tarjeta de beneficios del gobierno, o si usted recibe pagos federales en su tarjeta, puede que tenga ciertos derechos para la resolución de errores que le pueden proteger de transacciones no autorizadas bajo la ley federal. Probablemente también tenga alguna protección que proporcionan las redes.

Si pierde su tarjeta o PIN, o se lo roban, o si ve cargos no autorizados, póngase en contacto con el emisor de tarjetas inmediatamente.

Es una buena idea registrar su tarjeta prepagada. Registrar la tarjeta suele proporcionar mayor protección si ésta se pierde o si se la roban. Algunos proveedores de tarjetas prepagadas pueden requerir que usted registre su tarjeta y demuestre su identidad al momento de comprar o recibir dicha tarjeta, o poco después. El proveedor de la tarjeta podría limitar su utilización de la tarjeta hasta que la misma esté registrada.

Conozca sus derechos

Usted tiene ciertos derechos bajo la ley o bajo los términos de su acuerdo de titular de tarjeta (*cardholder agreement*). Es importante conocer sus derechos y cómo ejercerlos. Usted tiene derecho a:

Elegir la forma de pago

Su empleador puede ofrecer pagarle con una tarjeta prepagada que éste elija, llamada tarjeta de nómina. Pero no puede obligarlo a recibir su sueldo a través de una tarjeta de nómina. El empleador también debe ofrecerle al menos otra manera de recibir su pago — por ejemplo, un cheque o depósito directo a una cuenta de su elección, como una cuenta bancaria o a su propia tarjeta prepagada. Algunos estados permiten que su empleador le pueda exigir que usted reciba su sueldo electrónicamente, pero usted siempre tiene derecho a elegir la cuenta en la que se pone dinero.

Elegir cómo recibe algunos beneficios del gobierno

Dependiendo del tipo de beneficio que reciba, es posible que pueda elegir la forma en que recibe dichos beneficios del gobierno. Por ejemplo, para algunos tipos de beneficios del gobierno, es posible que pueda elegir entre recibir los beneficios en una tarjeta prepagada y ordenada por el gobierno o depositarlos directamente en su cuenta bancaria o en su propia tarjeta prepagada. Otros tipos de beneficios del gobierno sólo se proporcionan con una tarjeta ordenada por el gobierno.

Protección contra el fraude y errores en tarjetas de nómina y ciertas tarjetas de beneficios del gobierno

Usted tiene protecciones en caso de un error o transacciones no autorizadas si le pagan a través de una tarjeta de nómina ordenada por su empleador, si recibe ciertos tipos de beneficios del gobierno a través de una tarjeta ordenada por el gobierno, o si recibe pagos del gobierno federal en su propia tarjeta prepagada. Por ejemplo, usted no sería normalmente responsable de la mayoría de los cargos no autorizados u otros errores en estas tarjetas, si los reporta de forma inmediata. Además, el emisor de la tarjeta puede estar obligado por la ley federal a acreditar a su cuenta la cantidad en disputa mientras investiga el problema si es que la investigación va a tardar más de 10 días laborables. Usted debe llamar al emisor de la tarjeta tan pronto como se dé cuenta que la misma está extraviada o si ve cargos que no reconoce.

Según su tarjeta, usted puede tener:

- Protecciones contra pérdidas, robos o errores. Según el tipo de tarjeta que obtenga, usted puede tener ciertas protecciones en caso de un error o transacción no autorizada. Por ejemplo, las tarjetas con los logotipos de Visa, MasterCard, American Express o Discover, normalmente tienen algunas protecciones. Verifique el acuerdo de titular de tarjeta (*cardholder agreement*) para averiguar sobre los términos y condiciones de su tarjeta en particular. A partir del 1 de octubre de 2017, la nueva norma del CFPB ampliará nuevas protecciones legales para la mayoría de las tarjetas prepagadas.
- Seguro si el banco emisor de su tarjeta cierra el negocio. El gobierno le garantiza que recibirá todo el dinero en su cuenta bancaria personal, hasta \$250,000, si el banco se declara en quiebra, a través de un seguro de la FDIC (Corporación Federal de Seguros de Depósitos). Las cuentas en las cooperativas de crédito tienen un seguro similar a través de la Administración Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito (NCUA, por sus siglas en inglés). Es posible que su tarjeta prepagada también tenga un seguro a través de la FDIC o la NCUA; revise el acuerdo del titular de tarjeta (*cardholder agreement*) para averiguarlo.

Verificación de saldo de su tarjeta prepagada

Es posible que tenga varias maneras de consultar el saldo de la cuenta de su tarjeta prepagada. Usted debe revisar los términos de su programa de tarjeta prepagada para averiguar qué métodos están disponibles para comprobar el saldo de su cuenta y para ver si hay un costo por dichos métodos.

Servicio automatizado al cliente: Un método frecuente para consultar el saldo es llamar al teléfono de servicio al cliente (este teléfono suele aparecer 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: 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 línea o a través de su dispositivo móvil: Hay tarjetas que 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): tarjetas prepagadas le permiten consultar su saldo en un cajero automático, pero es posible que deba pagar un cargo por este servicio.

Estado de cuenta en papel: 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 en papel cobran un cargo por este servicio. A partir del 1 de octubre de 2017, al menos 24 meses de historial de cuenta deben estar disponibles sin costo, previa solicitud.

Herramienta 1:

Conozca sus opciones: Servicios de dinero, tarjetas, cuentas y préstamos

Decidir 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 comprobación 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 facturas que sea fácil y de bajo costo.
	Quiero hacer transacciones bancarias y pagar facturas en línea.
	Quiero depósito directo para mi cheque de nómina.
	Quiero acumular ahorros.
	Quiero ahorrar para la jubilación, la educación de mis hijos u otros acontecimientos de la vida.
	Quiero comprar un auto.
	Quiero comprar una vivienda.

Clasificación	¿Qué quiero hacer o lograr?
	Quiero obtener pequeños préstamos de forma rápida y sin complicaciones.
	Quiero desarrollar mi historial de crédito.
	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 donde guardar mi dinero

Proveedores de servicios financieros	Productos que puedan satisfacer su necesidad
Banco o cooperativa de crédito	Cuenta de ahorros, cuenta de cheques o certificado de depósito
Minorista, banco o cooperativa de crédito, agencia de cambio de cheques o en línea	Tarjeta prepagada (por ahora no tiene las mismas protecciones para el consumidor que una tarjeta de débito vinculada a una cuenta de cheques)

CONSEJO: No lleve consigo o deje en su casa grandes cantidades de dinero en efectivo. No es seguro y podría perderlo o ser robado. Los bancos y 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 poder hacer compras sin tener que llevar dinero en efectivo o endeudarme.

Proveedores de servicios financieros	Productos que puedan satisfacer su necesidad
Banco o cooperativa de crédito	Tarjeta de débito (vinculada a una cuenta de ahorros o una cuenta de cheques)

Proveedores de servicios financieros	Productos que puedan satisfacer su necesidad
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 del 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 piense bien antes de elegir dicho producto. Para evitar cargos, asegúrese de preguntar si tiene que mantener un saldo mínimo en la cuenta y de vigilar su cuenta con regularidad para siempre saber 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 hacer pagos ni para hacer retiros de un cajero automático.

Quiero una forma de pagar y manejar mis cuentas que sea fácil y de bajo costo.

Proveedores de servicios financieros	Productos que puedan satisfacer su necesidad
Banco o cooperativa de crédito	Cuenta de cheques 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. Hay compañías, como algunas compañías de servicios públicos que solo aceptan 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 la cantidad 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.

Proveedores de servicios financieros	Productos que puedan satisfacer su necesidad
Banco o cooperativa de crédito	Cuenta de cheques y de banca en línea
Servicio de pago de facturas basado en Internet	Pago de facturas en línea
Minorista, banco o cooperativa de crédito, agencia de cambio de cheques o en línea	Tarjetas prepagadas (se usan como una tarjeta de débito para pagar facturas; algunas ofrecen servicios de pago de facturas en línea)

Quiero que me depositen mi cheque de nómina directamente.

Proveedores de servicios financieros	Productos que puedan satisfacer su necesidad
Banco o cooperativa de crédito	Cuenta de ahorros o cuenta de cheques
Empleador	Tarjeta de nómina (tarjeta prepagada contratada por su empleador)
Minorista, banco o cooperativa de crédito, agencia de cambio de cheques o en línea	Tarjeta prepagada

Quiero acumular ahorros.

Proveedores de servicios financieros	Productos que puedan satisfacer su necesidad
Banco o cooperativa de crédito	Cuenta de ahorros o certificado de depósito

CONSEJO: 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 que usted en relación con el dinero de dicha cuenta; por lo tanto, abra una cuenta 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 auto.

Proveedores de servicios financieros	Productos que puedan satisfacer su necesidad
Banco o cooperativa de crédito	Préstamo para la compra de autos
Concesionario de automóviles	Financiamiento del concesionario

Quiero comprar una casa.

Proveedores de servicios financieros	Productos que puedan satisfacer su necesidad
Banco o cooperativa de crédito	Hipoteca
Compañía Hipotecaria	

Quiero obtener pequeños préstamos de forma rápida y sin complicaciones.

Proveedores de servicios financieros	Productos que puedan satisfacer su necesidad
Compañía de tarjetas de crédito	Tarjeta de crédito
Casa de empeño	Préstamo de empeño
Compañía financieras	Préstamo sobre la firma
Proveedor de préstamos de día de pago	Préstamo de día de pago (se necesita una cuenta bancaria)

CONSEJO: Utilice la tasa efectiva anual (APR) para comparar cuánto cuestan los préstamos. Puede comparar el costo de los productos de préstamos en diferentes estructuras de cargos comparándolos unos con otros. La APR también toma en cuenta la cantidad de tiempo que usted tiene para pagar el préstamo.

Quiero desarrollar mi historial de crédito.

Proveedores de servicios financieros	Productos que puedan satisfacer su necesidad
Banco o cooperativa de crédito	Préstamo para crear crédito Préstamo para un activo (auto, casa, etc.)
Otros prestamistas	Préstamo para crear crédito Tarjeta de crédito
Compañía de tarjetas de crédito	Tarjeta de crédito con depósito de garantía 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. Puede recibir un informe de crédito gratuito una vez cada 12 meses de cada una de las empresas de informes de crédito a nivel nacional. Llame al 1-877-322-8228 o visite <https://www.annualcreditreport.com>.

Quiero enviar dinero a alguien rápido.

Proveedores de servicios financieros	Productos que puedan satisfacer su necesidad
Minorista, algunas agencias de cambio de cheques, Servicio Postal de EE. UU., compañías en línea	Transferencias de dinero Transferencias "peer-to-peer" (use 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	Giros 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 usted envía dinero al exterior. Antes de que haga el pago, usted debe recibir información acerca de la tasa de cambio, los cargos e impuestos que pagará y el monto que será recibido. También recibirá información sobre cuándo estará disponible el dinero en su punto de destino, su derecho a anular la transferencia, cómo rectificar

errores y cómo presentar una queja. 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. El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra sólo para fines educativos e informativos. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado, abogado u otro profesional calificado. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que ha preparado el CFPB.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

Herramienta 2:

Haga preguntas: Cómo encontrar lo que necesita

Una vez que usted sepa las razones por las cuales desea 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 notas sobre las respuestas y utilice esta herramienta para compararlas.



Comparación de proveedores de servicios financieros

Conveniencia y acceso

	Proveedor de servicios financieros 1: _____	Proveedor de servicios financieros 2: _____	Proveedor de servicios financieros 3: _____
¿Me siento bienvenido?			
¿Está cerca de mi casa o mi trabajo? ¿Está abierto a las horas en que puedo ir? (durante el 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 mis facturas y consultar saldos a cualquier hora del día por teléfono, en línea o con una aplicación móvil? ¿Cobran algún cargo por estos servicios?			
¿Hay personal disponible para responder a mis preguntas en persona, por teléfono, vía mensajes de texto o por correo electrónico? ¿Tiene algún costo?			

	Proveedor de servicios financieros 1: _____	Proveedor de servicios financieros 2: _____	Proveedor de servicios financieros 3: _____
Si transfiero dinero, ¿cuán práctico es para el destinatario recibir los fondos?			

Conveniencia y acceso

	Proveedor de servicios financieros 1: _____	Proveedor de servicios financieros 2: _____	Proveedor de servicios financieros 3: _____
¿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 de cheques o una cuenta de ahorros, ¿recibiré una tarjeta de débito?			
¿Existen cargos mensuales por el mantenimiento de la cuenta?			
¿Hay alguna manera de evitar el cargo mensual?			
¿Hay algún cargo si el saldo de la cuenta desciende por debajo del saldo mínimo?			
¿Hay algún producto que sirva para evitar los sobregiros y los cargos de dichos sobregiros?			
¿Existen cargos por hacer compras u otros cargos como por inactividad de la cuenta? ¿Cuáles son?			
¿Hay cargos por hacer un depósito?			

	Proveedor de servicios financieros 1: _____	Proveedor de servicios financieros 2: _____	Proveedor de servicios financieros 3: _____
¿Cuáles son los cargos por sobregiro? ¿Puedo transferir fondos para evitar los sobregiros?			
¿Ganaré intereses sobre los ahorros? ¿Cuál es la tasa de interés que obtendré (APY)?			
¿Con qué frecuencia recibiré los estados de cuenta? ¿Puedo elegir entre recibir los estados de cuenta en línea o en papel?			

Préstamos y tarjetas de crédito

	Proveedor de servicios financieros 1: _____	Proveedor de servicios financieros 2: _____	Proveedor de servicios financieros 3: _____
¿Ofrece tarjetas de crédito, préstamos pequeños, hipotecas, o líneas de crédito?			
¿Cuáles son los cargos relacionados con la obtención de un préstamo?			
¿Cuáles son los cargos relacionados con la obtención de una tarjeta de crédito? ¿Hay cargos anuales?			
¿Cuál es la tasa de interés del préstamo o la tarjeta de crédito? ¿Cuál es la tasa de interés del préstamo, con todos los cargos (APR)?			
Si pido dinero prestado, ¿cuál será mi pago? ¿Cuándo vence? ¿Cuánto tiempo me tomará pagarlo? ¿Cuál será el costo total?			

Seguridad y protección

	Proveedor de servicios financieros 1: _____	Proveedor de servicios financieros 2: _____	Proveedor de servicios financieros 3: _____
¿Está el dinero asegurado por la FDIC o la NCUA?			
¿Estará mi dinero protegido si alguien roba mi tarjeta de débito o mi tarjeta prepagada, o la usa sin mi permiso?			
Si transfiero dinero, ¿cuándo llegará? Examine la información sobre las tasas, los impuestos y el tipo de cambio, antes de pagar por la transferencia.			

Otros criterios importantes para mí.

	Proveedor de servicios financieros 1: _____	Proveedor de servicios financieros 2: _____	Proveedor de servicios financieros 3: _____
¿Ofrece servicios adicionales que necesito, como servicios notariales o cajas de seguridad?			
Otro:			

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

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 usted. Utilice la siguiente herramienta para informarse 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

Descripción	Próximos pasos
<p>Cuenta de cheques</p> <p>Puede depositar y retirar dinero de esta cuenta mediante cheques o con una tarjeta de débito. Es adecuada para realizar transacciones frecuentes. Muchas cuentas de cheques incluyen acceso a pago de facturas mediante móvil y en línea.</p> <p>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 o cheques devueltos. La cuenta equivalente en una cooperativa de crédito se denomina cuenta de giros.</p>	<p><input type="checkbox"/> Debo analizar esto.</p> <p>Dónde lo consigo y próximos pasos:</p>
<p>Cambio de cheques</p> <p>Puede cambiar sus cheques de nómina, cheques del gobierno, o cheques personales, a menudo con un cargo. Puede obtener acceso inmediato a sus fondos, sin recurso (es decir, una vez que obtenga los fondos, usted está completa y absolutamente libre de toda responsabilidad) pagando un cargo.</p>	<p><input type="checkbox"/> Debo analizar esto.</p> <p>Dónde lo consigo y próximos pasos:</p>

Descripción	Próximos pasos
<p>Tarjeta de débito con una cuenta de cheques</p> <p>Usted puede utilizar esta tarjeta para hacer compras en negocios (como supermercados y estaciones de servicio) con el dinero que se tiene en la cuenta de cheques. También puede utilizar esta tarjeta para hacer depósitos y retiros de una cuenta de cheques en cajeros automáticos.</p>	<p><input type="checkbox"/> Debo analizar esto.</p> <p>Dónde lo consigo y próximos pasos:</p>
<p>Tarjeta prepagada</p> <p>Una tarjeta que puede utilizar para acceder al dinero que usted ha pagado por adelantado. Una tarjeta prepagada puede referirse a diversos tipos de tarjetas. También es posible comprar tarjetas de débito prepagadas a las que 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.</p> <p>Las tarjetas prepagadas recargables suelen cobrar un cargo de mantenimiento mensual y algunas cobran por recargar o cada vez que se utiliza 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, hasta el 1 de octubre de 2017.</p> <p>Algunas tarjetas prepagadas también ofrecen un servicio de "monedero" que puede usar para ahorrar cuando tenga dinero extra. Esta característica 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.</p> <p>Si lo necesita, puede volver a trasladar el dinero en reserva a su cuenta regular. Las tarjetas de regalo son tarjetas prepagadas especiales que normalmente se agotan al utilizarse todo el valor de la tarjeta.</p>	<p><input type="checkbox"/> Debo analizar esto.</p> <p>Dónde lo consigo y próximos pasos:</p>
<p>Transferencia de dinero</p> <p>Para enviar dinero de una persona a otra o de un lugar a otro.</p>	<p><input type="checkbox"/> Debo analizar esto.</p> <p>Dónde lo consigo y próximos pasos:</p>

Descripción	Próximos pasos
<p>Servicios de pago de facturas</p> <p>Puede usar dinero en efectivo, un giro, 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.</p>	<p><input type="checkbox"/> Debo analizar esto.</p> <p>Dónde lo consigo y próximos pasos:</p>
<p>Giro</p> <p>Puede comprar un giro para pagar a un negocio u otra persona; se puede utilizar en lugar de un cheque, pero puede ser más difícil demostrar el pago.</p>	<p><input type="checkbox"/> Debo analizar esto.</p> <p>Dónde lo consigo y próximos pasos:</p>

Productos o servicios de depósito

Descripción	Los próximos pasos
<p>Cuenta de ahorros</p> <p>Puede depositar y retirar dinero de una cuenta; gane intereses (en la actualidad las tasas de interés son bajas); acumule dinero para emergencias. No está diseñada para realizar transacciones frecuentes.</p>	<p><input type="checkbox"/> Debo analizar esto.</p> <p>Dónde lo consigo y próximos pasos:</p>
<p>Certificado de depósito</p> <p>Para depositar una cantidad fija de dinero por un período de tiempo específico. Tendrá que pagar una multa para obtener su dinero antes de tiempo. La cantidad de la multa varía y podría ser mayor que los intereses que haya ganado si retira el dinero antes de la fecha de vencimiento. Por lo general gana más intereses que en las cuentas de ahorros normales.</p>	<p><input type="checkbox"/> Debo analizar esto.</p> <p>Dónde lo consigo y próximos pasos:</p>

Productos o servicios de crédito

Descripción	Los próximos pasos
<p>Tarjeta de crédito</p> <p>Puede pedir dinero prestado hasta un límite de crédito aprobado. Haga sus compras con tarjeta o el número y el código de seguridad de la tarjeta. Se requiere un pago mínimo mensual. Tendrá que pagar intereses sobre las cantidades impagas; le pueden cobrar otros cargos.</p>	<p><input type="checkbox"/> Debo analizar esto.</p> <p>Dónde lo consigo y próximos pasos:</p>
<p>Línea de crédito</p> <p>Puede pedir dinero prestado hasta un límite de crédito aprobado. Obtener la aprobación de una línea de crédito es diferente de una tarjeta de crédito. Puede tener una garantía prendaria (como por ejemplo una casa) o puede no tener garantía prendaria. Se puede utilizar como protección contra sobregiros en una cuenta corriente.</p>	<p><input type="checkbox"/> Debo analizar esto.</p> <p>Dónde lo consigo y próximos pasos:</p>
<p>Préstamo para auto</p> <p>Puede pedir dinero prestado para comprar un auto usado o nuevo. Este sería un préstamo a plazos. El préstamo normalmente queda garantizado por el auto (garantía prendaria).</p>	<p><input type="checkbox"/> Debo analizar esto.</p> <p>Dónde lo consigo y próximos pasos:</p>
<p>Préstamo comercial</p> <p>Puede 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 (garantía prendaria).</p>	<p><input type="checkbox"/> Debo analizar esto.</p> <p>Dónde lo consigo y próximos pasos:</p>
<p>Hipoteca</p> <p>Puede pedir dinero prestado para construir o comprar una casa. Este préstamo se paga a plazos. El préstamo de la casa normalmente queda garantizado por la casa (garantía prendaria).</p>	<p><input type="checkbox"/> Debo analizar esto.</p> <p>Dónde lo consigo y próximos pasos:</p>

Productos o servicios para el desarrollo de crédito

Descripción	Los próximos pasos
<p>Tarjeta de crédito con depósito de garantía</p> <p>Puede pedir dinero prestado hasta un límite garantizado por un depósito. Este depósito sirve de garantía si usted no paga la tarjeta de crédito según lo acordado.</p>	<p><input type="checkbox"/> Debo analizar esto.</p> <p>Dónde lo consigo y próximos pasos:</p>
<p>Préstamo para crear crédito</p> <p>Puede pedir dinero prestado específicamente para crear un historial de crédito o mejorar la puntuación de crédito. Puede estar disponible en bancos o cooperativas de crédito o a través de organizaciones locales sin fines de lucro.</p>	<p><input type="checkbox"/> Debo analizar esto.</p> <p>Dónde lo consigo y próximos pasos:</p>

Otros productos o servicios

Descripción	Los próximos pasos
<p>Préstamos pequeños/préstamos en firma</p> <p>Puede pedir prestado en pequeñas cantidades de dinero. Por lo general, estos préstamos tienen que ser pagados rápidamente y la tasa de interés y los cargos son más altos que los de los préstamos bancarios, préstamos de cooperativas de crédito o de las tarjetas de crédito.</p>	<p><input type="checkbox"/> Debo analizar esto.</p> <p>Dónde lo consigo y próximos pasos:</p>
<p>Préstamo de día de pago</p> <p>Puede pedir prestado en pequeñas cantidades de dinero. Usted debe entregar un cheque para ser cobrado en algún momento en el futuro, generalmente dos semanas, o dar permiso para que el prestamista debite electrónicamente su cuenta bancaria. Si usted no paga el préstamo y los cargos en su totalidad, el prestamista puede cobrar el cheque o procesar un pago desde tu cuenta bancaria. Si su cuenta no tiene el dinero suficiente para cubrir la cantidad, puede que tenga que pagar un cargo para extender la fecha de vencimiento del préstamo (refinanciar o renovar el préstamo) o sacar un nuevo préstamo por la cantidad que no puede pagar).</p>	<p><input type="checkbox"/> Debo analizar esto.</p> <p>Dónde lo consigo y próximos pasos:</p>

Descripción	Los próximos pasos
<p>Préstamo de casa de empeño</p> <p>Puede pedir dinero prestado contra un artículo que la casa de empeño retiene durante el préstamo. 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.</p>	<p><input type="checkbox"/> Debo analizar esto.</p> <p>Dónde lo consigo y próximos pasos:</p>
<p>Préstamo prendario del auto</p> <p>Puede pedir dinero prestado contra su auto; el título de propiedad del auto se queda retenido como garantía. Si no paga ni renueva el préstamo según lo acordado, el auto podrá ser vendido para cubrir la deuda. El monto del préstamo es a menudo mucho menor que el valor del auto.</p>	<p><input type="checkbox"/> Debo analizar esto.</p> <p>Dónde lo consigo y próximos pasos:</p>

Servicios basados en tecnologías

Descripción	Los próximos pasos
<p>Banca en línea</p> <p>Puede manejar su cuenta bancaria o de 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.</p>	<p><input type="checkbox"/> Debo analizar esto.</p> <p>Dónde lo consigo y próximos pasos:</p>
<p>Banca móvil</p> <p>Puede usar su teléfono inteligente (<i>smartphone</i>) para gestionar sus cuentas y hacer pagos a través del sitio web de su banco o cooperativa de crédito o mediante una aplicación móvil.</p>	<p><input type="checkbox"/> Debo analizar esto.</p> <p>Dónde lo consigo y próximos pasos:</p>

Descripción	Los próximos pasos
<p>Alertas</p> <p>Se puede inscribir para recibir avisos de saldos bajos de su cuenta bancaria y avisos de su tarjeta de crédito si su saldo es mayor que la cantidad seleccionada. Estos mensajes de correo electrónico o alertas de texto pueden ayudarle con el seguimiento de su cuenta bancaria y los saldos de su tarjeta.</p>	<p><input type="checkbox"/> Debo analizar esto.</p> <p>Dónde lo consigo y próximos pasos:</p>

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

Herramienta 4:

Lista de comprobación para abrir una cuenta

Apertura de una cuenta en un banco o cooperativa de crédito

Si decide que una cuenta 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 antes de abrir una cuenta en un banco o cooperativa de crédito. Averigüe:

- Los servicios que ofrece
- Las tarifas que cobra
- Las tasas de interés que pagan en 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 esta no sea la misma cantidad de dinero que necesita para abrir la cuenta; por eso es importante comprender cuál es el requisito.

También necesitará dos formas de identificación para abrir una cuenta. Algunos bancos o cooperativas de crédito aceptan 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 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 estos. 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 del Servicio de Impuestos Internos (ITIN, por sus siglas en inglés).⁵⁹

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 abrir 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.

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 las cooperativas de crédito utilizan los informes elaborados por estas agencias para decidir si

⁵⁹ Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés). Consulte <https://www.irs.gov/individuals/general-itin-information>.

alguien puede abrir una nueva cuenta. Usted puede tener un puntaje negativo si usted o alguien con quien tenía una cuenta conjunta ha tenido dificultades con una cuenta de cheques o de ahorros en el pasado:

- Tuvo muchos cheques devueltos y cargos por insuficiencia de fondos (NSF, por sus siglas en inglés).
- 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 bancaria o cooperativa de crédito
- 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 pedir una copia de sus informes de: ChexSystems, TeleCheck, y de Early Warning.

Compañía	Por teléfono	Por correo	En línea
ChexSystems	800-428-9623	ChexSystems, Inc. 7805 Hudson Road, Ste. 100 Woodbury, MN 55125	https://www.chexsystems.com

Compañía	Por teléfono	Por correo	En línea
TeleCheck Services	800-366-2425	TeleCheck Services, Inc. A la atención de: Departamento de Resoluciones — FA P.O. Box 4514 Houston, TX 77210-4514 (Incluya un número de teléfono de contacto durante el día, una copia de su licencia de conducir, su número de Seguro Social y una copia de un cheque anulado.)	
Early Warning	800-325-7775		

Si usted encuentra errores, puede impugnarlos mediante el envío de una carta (puede enviarla por correo certificado), en la que debe describir el error y enviar copias de las pruebas.



Lista de comprobación para abrir una cuenta

Utilice esta lista de comprobación para asegurarse de que tiene lo que necesita para abrir una cuenta en un banco o cooperativa de crédito.

Lo que necesita	✓ Lo tengo	✓ Me falta
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 extranjeros aceptan.		
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).		
Cantidad mínima de dinero para abrir la cuenta		
Información sobre el saldo mínimo requerido en la cuenta para evitar cargos mensuales por servicios		
Información sobre los cargos mensuales por servicios		

Lo que necesita	✓ Lo tengo	✓ Me falta
Información sobre el depósito directo y si esto elimina el cargo mensual		
Información sobre cargos por cheque o por 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 los sobregiros bancarios y sobre cómo renunciar		
Información sobre las notificaciones de alerta de saldo bajo		

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

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, transacciones de la Cámara de Compensación Automatizada (ACH, por sus siglas en inglés) u otros métodos.

Divulgación de información

Las normas generalmente obligan a las empresas a notificar a los consumidores la siguiente información antes de que paguen las transferencias de remesas:

- La tasa 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 el dinero a su destino y de cómo puede el consumidor informar de un problema con una transferencia. La empresa puede darle una hoja con un desglose de la transacción y un recibo, o un documento combinado, 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 notificación en inglés. A veces, las empresas también deben suministrar la divulgación en otros idiomas.

Derecho a cancelar: Normalmente usted tiene 30 minutos (y a veces más) para cancelar la transacción sin cargo alguno, a menos que la transferencia ya haya sido recogida o depositada en la cuenta del destinatario.

Derecho a que le resuelvan los errores: Las compañías deben investigar si un consumidor informa acerca de un problema con una transferencia. Para ciertos tipos de errores, por ejemplo, si el dinero no llega, usted podría obtener un reembolso o un reenvío de la transferencia. Puede obtener más información aquí: <http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1765>.

Puede que la compañía no esté obligada a hacer la devolución ni a reenviar el dinero si el error se produjo porque usted proporcionó información incorrecta al proveedor, como un número de cuenta incorrecto.

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, y
- Enviadas a una persona o compañía 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 realizan una media de 100 o menos remesas al año.

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

MÓDULO 9:

Protección de su dinero

Si tiene una sesión de 10 minutos...	Si tiene una sesión de 30 minutos...	Si tiene varias sesiones...
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 1: Presentación de una queja al CFPB</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 2: Protección de su identidad</i>▪ <i>Herramienta 3: Señales de alarma</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Consulte la Herramienta 4: Aprender más acerca de la protección del consumidor con respecto a determinadas cuestiones relativas a la protección del consumidor</i>▪ <i>Haga un seguimiento para asegurarse de que las quejas o problemas de robo de identidad estén siendo abordadas.</i>

Un consumidor empoderado entiende sus derechos. Si sabe que tiene derechos, puede tomar acción para 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 esas 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 1,000,000 de quejas de los consumidores sobre:

- Tarjetas de crédito
- Hipotecas
- Cuentas y servicios bancarios
- Préstamos estudiantiles
- Préstamos o arrendamientos de automóviles
- Préstamos de día de pago
- Otros créditos de consumo (inclusive préstamos a plazos, préstamos de casas de empeño, préstamos prendarios)
- Cobro de deudas
- Transferencias de dinero o moneda virtual
- Informes de crédito
- Tarjetas prepagadas
- Otros servicios financieros (inclusive cambio de cheques, giros, cheques de caja, reparación de crédito, pagos de deuda, préstamos de anticipación de reembolso, cambio de divisas y cheques de viajero)

Cada queja que recibimos nos da ideas sobre los problemas que experimentan en el mercado y nos ayuda a identificar y priorizar los problemas para poder tomar acciones.

Presentación una queja al CFPB

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

Llene el formulario con 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
- Provea su información de contacto (nombre/dirección/correo electrónico)
- Provea información detallada sobre el producto y la compañía sobre los cuales usted se 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 "*Form trouble? Chat now*" para hablar con los miembros del equipo del CFPB.

También puede enviar una queja por teléfono si llama al CFPB al 855- 411-CFPB (2372), gratuitamente. Los centros de llamadas en EE.UU. pueden ayudarle en más de 180 idiomas y también pueden aceptar llamadas de los consumidores con impedimentos de audición o discapacidades del habla.

La *Herramienta 1: Presentación una queja al CFPB* proporciona información detallada sobre cómo presentar una queja y sobre cómo usted 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: <https://www.consumerfinance.gov/complaint>.⁶⁰

Es su dinero, tenga cuidado

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, pregúnteles: ¿De dónde obtuvieron la información? ¿A quién se le paga qué? ¿Ganan dinero con esto?

⁶⁰ La Evaluación del Impacto de la Confidencialidad para el Sistema de Respuesta del Consumidor está disponible en <http://www.consumerfinance.gov/privacy-office/consumer-response-database>.

"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 \$80/hora al trabajar en casa. Por desgracia, si la "oportunidad" parece demasiado buena para ser verdad, probablemente no sea verdad. 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 hablar con otros en quienes confíe sobre la oportunidad para asegurarse de que entienden lo mismo que usted.
- Verifique bien los documentos que le piden que firme. Si las promesas que le han hecho no constan en los documentos, es una señal de peligro.
- No asuma que una compañía existe solo por la "apariencia" 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. Dígale 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 dirección URL que comienza con "https:"
- Un símbolo de candado junto a la URL
- Autenticaciones y certificados de seguridad

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

Herramienta 1:

Presentación de una queja al CFPB

Cuando se trata de presentar una queja al CFPB, usted tiene muchas opciones.

En línea: Visite <http://www.consumerfinance.gov/complaint>. Si necesita ayuda mientras está en línea, haga clic en el enlace que dice "*Form trouble? Chat now*", para hablar y pedir ayuda con una queja a los miembros del equipo del CFPB.

Por teléfono: Llame gratuitamente al 855-411-CFPB (2372), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este (EST), de lunes a viernes. Podemos ayudarle con sus problemas en más de 180 idiomas.

Teléfono TTY/TDD: 855-729-CFPB (2372)

Por correo:

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

Proceso de quejas

Esto es lo que sucederá cuando usted presente una queja:

Queja presentada: Usted recibirá actualizaciones por correo electrónico, y puede iniciar una sesión para realizar un seguimiento del estado de su queja.

Revisión y envío: Haremos llegar su queja, junto con los documentos que usted nos proporcione, a la compañía y haremos lo posible para que usted obtenga una respuesta por parte de ésta. Si vemos que otra agencia estaría en mejores condiciones de ayudar, nosotros enviaríamos su queja a dicha agencia y le avisaríamos.

Respuesta de la empresa: *Después de que se envía su queja a la compañía, la compañía tiene 15 días para darle una respuesta sustantiva a usted y al CFPB.* En algunos casos, las compañías tienen hasta 60 días para presentar una respuesta definitiva.

Queja publicada: Nosotros publicamos información sobre su queja — como el tema y la fecha de la queja — en nuestra Base de Datos de Quejas de los Consumidores en <http://www.consumerfinance.gov/data-research/consumer-complaints>. Con su consentimiento previo, también publicamos su descripción de lo sucedido, después de tomar las medidas para eliminar toda información personal.

Revisión por parte del consumidor: Le avisaremos cuando la compañía nos dé una respuesta. Usted puede revisar esa respuesta y enviarnos sus comentarios.

Análisis e informe. Las quejas nos ayudan con nuestro trabajo en el CFPB para supervisar a las compañías, para hacer cumplir las leyes federales de los consumidores financieros y redactar mejores normas y reglamentos. También rendimos cuentas al Congreso acerca de los reclamos que recibimos y a la vez publicamos algunos reclamos de los consumidores en nuestro sitio web en <http://www.consumerfinance.gov/data-research/consumer-complaints>.

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

Herramienta 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:

- Tarjeta de crédito y sus números de cuentas bancarias
- Su número de licencia de conducir
- Fecha, ciudad y estado de nacimiento
- Su número de Seguro Social
- Sus contraseñas o números 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. Además, en más de la mitad de los casos de robo de identidad, el ladrón es alguien a quien la víctima conoce. Debido a esto, es importante ser cauteloso con su información de identificación tanto en línea como en el mundo real.



Lista de comprobación de los pasos para proteger su identidad

Revise su informe de crédito

Pasos para proteger su identidad	 Hecho
Retire su nombre de todas las listas de correo de las tres agencias de informes de crédito (Equifax, Experian y TransUnion) llamando al (888)-567-8688, o en línea en https://www.optoutprescreen.com/?rf=t . Elija la opción “forever” para que le excluyan permanente). Esto evita que las ofertas preseleccionadas caigan en manos de otras personas.	
Revise su crédito en las tres agencias de crédito todos los años mediante el informe de crédito gratuito en https://www.annualcreditreport.com . Si encuentra algo incorrecto o sospechoso, comuníquese con éstas de inmediato. (Consulte el <i>Módulo 7: Comprensión de sus informes y puntajes de crédito</i> para obtener más información).	

Limite el acceso a su información

Pasos para proteger su identidad	 Hecho
No lleve su tarjeta ni el número del Seguro Social en su cartera o bolso.	
Utilice el formulario en línea de la Asociación de Mercadeo Directo para retirar su nombre de las listas de los comerciantes que usan publicidad directa por correo, en https://dmachoice.thedma.org . Al eliminar su nombre de las listas de dichos comerciantes, los ladrones tendrán menos oportunidades de robar su información.	
Retírese permanentemente de las listas de los tele-vendedores al registrar su número de teléfono en el Registro de no llamar (<i>Do Not Call Registry</i>), en el (888)-382-1222 o en https://donotcall.gov .	
Nunca entregue su información personal a alguien que llame y se la pida, aun cuando la persona diga que llama de su institución financiera.	
Utilice una trituradora de papel, tijeras, o las manos para destruir todos los papeles que contengan información de identificación o números de cuentas antes de botarlos.	

Pasos para proteger su identidad	✓ Hecho
Proporcione 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

Pasos para proteger su identidad	✓ Hecho
Memorice todas sus contraseñas. Nunca las anote ni las lleve consigo (¡ni siquiera en un papel adhesivo junto a su 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 relacionar a 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 separadas, 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 sea seguro , y esté protegido con un programa cifrado para que nadie pueda interceptar su información. Si el sitio web sea seguro, la dirección comenzará con <u>https</u> y no <u>http</u>. También aparecerá un icono en forma de candado (🔒) cerca de la dirección web.	
No responda a mensajes de correo electrónico que soliciten información bancaria personal, ¡aunque tengan el logotipo 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.

Aquí tenemos una lista de las señales de alerta comunes de la FTC que le pueden alertar de que su identidad puede haber sido robada:

- Hay errores en su banco, tarjeta de crédito u otros estados de cuenta.
- Hay errores en la explicación de los beneficios médicos de su plan de salud.
- Sus facturas y estados de cuenta no llegan a tiempo.
- Recibe facturas o avisos de cobro por productos o servicios que nunca recibió.
- Recibe llamadas de los cobradores de deudas sobre deudas que no le pertenecen a usted.
- Recibe una notificación del IRS de que alguien ha usado su número de Seguridad Social.
- Recibe correo, correo electrónico o llamadas acerca de cuentas o puestos de trabajo a nombre de su hijo menor de edad.
- Usted recibe avisos de cobranza injustificados en su informe de crédito.
- Las empresas no aceptan sus cheques.
- Le rechazan de forma inesperada para un préstamo o un empleo.

Si su identidad ha sido robada

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

1. **Ponga 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 de robo de identidad ante un organismo del gobierno como la FTC, conocido como “*identity theft report*”. 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. **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.

3. **Llene 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 <https://www.ftccomplaintassistant.gov/#&panell1-1> o en el 877-438-4338; TTY: 866-653-4261. Su queja debidamente cumplimentada se llama una Declaración Jurada de Robo de Identidad FTC. A continuación, usted puede tomar su Declaración Jurada de Robo de Identidad FTC a la policía local o al departamento de policía donde se haya producido el robo, y presentar un informe policial. Obtenga una copia del informe policial. Ambos documentos constituyen el Informe de Robo de Identidad. La FTC recomienda este paso, pero usted puede planificar una alerta de fraude extendida sólo con la Declaración Jurada de Robo de Identidad FTC, sin tener que pasar por el departamento de policía local.

Para obtener más información de la Comisión Federal de Comercio, visite:

<https://www.identitytheft.gov>.

Un paso más: Considere la posibilidad de un bloqueo de seguridad

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 esté congelado, 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 petición 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.

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

Herramienta 3:

Señales de alerta

Si usted considera que ya ha marcado una o más de estas señales de alerta al considerar un producto o servicio financiero, haga una pausa y deles otra mirada.

Lista de señales de alerta

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

 Suena familiar	Señales de alerta	Descripción
	Tácticas de venta agresivas	Le presionan para comprar cosas o tomar préstamos que no desea o no puede pagar.
	Falta de uniformidad	Personal diferente o vendedores le dicen cosas diferentes respecto a los precios u otra información.
	No quieren ponerlo por escrito	Nadie le da información clara y por escrito, ni siquiera cuando usted la solicita.
	Cargos sin explicación	Nadie puede explicar la razón de ciertos cargos o por qué son tan altos.
	No hay una 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 una tasa de interés, pero los números en el formulario parecen mucho más altos.
	Presionado a comprar	Le presionan para hacer una compra de gran valor inmediatamente.

 Suena familiar	Señales de alerta	Descripción
	Dirigir y coacción	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

 Suena familiar	Señales 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 confusa	Una buena regla práctica es negarse a firmar cualquier cosa que no entiende.
	Papeleo incompleto	Nunca firme un contrato con espacios en blanco para llenar más adelante.
	Seguros adicionales y otros productos adicionales	Algunos prestamistas pueden insistir o dar a entender que los prestatarios tienen que comprar productos innecesarios: seguros adicionales, garantías innecesarias, servicios de monitoreo, etc. Éstos 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. El CFPB ha preparado este material como un recurso para el público. Este material se suministra sólo para fines educativos e informativos. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado, abogado u otro profesional calificado. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que usted haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que ha preparado el CFPB.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

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. Ponga una marca 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 <https://www.consumerfinance.gov> para obtener más información.

Ley para la protección del consumidor	Breve descripción
Reglamento B: Ley de Igualdad para la Oportunidad al Crédito	<p>La Ley de Igualdad para la Oportunidad al 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.</p> <p>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.</p> <p>La ECOA y el Reglamento B exigen a los acreedores, entre otras cosas, que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Notifiquen a los solicitantes de las medidas adoptadas en sus solicitudes dentro de determinados períodos. ▪ Si el acreedor proporciona información sobre el solicitante a las oficinas de crédito, hacerlo a nombre de ambos cónyuges titulares de una cuenta. ▪ Guardar registros de las solicitudes de crédito durante un período especificado. ▪ Solicitar información sobre la raza y ciertas otras características protegidas del solicitante en las solicitudes de ciertas hipotecas residenciales para efectos de control del gobierno. ▪ Proporcionar a los solicitantes copias de las tasaciones utilizadas en relación con las solicitudes de hipotecas residenciales. <p>Para obtener más información acerca de esta ley, incluso información sobre cómo detectar la discriminación y protegerse en contra de la misma, visite http://www.consumerfinance.gov/fair-lending.</p>

Ley para la protección del consumidor	Breve descripción
Reglamento C: Ley de Divulgación de Hipotecas para Viviendas	<p>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.</p> <p>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> <p>Para obtener más información sobre esta ley, visite http://www.consumerfinance.gov/learnmore.</p>

Ley para la protección del consumidor	Breve descripción
Reglamento E: Ley de Transferencia Electrónica de Fondos	<p>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.</p> <p>Protege a los consumidores particulares que realizan transferencias electrónicas de fondos o transferencias de remesas.</p> <p>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.</p> <p>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).</p> <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/eregulations/1005.</p>

Ley para la protección del consumidor	Breve descripción
Reglamento F: Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA)	<p>La Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA, por sus siglas en inglés) es la ley principal federal que rige las prácticas de cobro de deudas.</p> <p>La FDCPA prohíbe que las compañías de cobro de deudas usen prácticas abusivas, injustas o engañosas para cobrarle las deudas vencidas.</p> <p>La FDCPA cubre el cobro de deudas de consumo, tales como hipotecas, tarjetas de crédito, deudas médicas y otras deudas principalmente con fines personales, familiares o domésticos. Cubre las deudas personales, no las deudas empresariales.</p> <p>La FDCPA no suele cubrir el cobro por parte de la persona o la compañía de la que usted originalmente pidió prestado el dinero, más bien cubre el cobro de deudas por parte de terceros (agencias de cobro de deudas y compradores de deudas que se involucran en el cobro) y por parte de los abogados que cobran deudas en nombre de sus clientes. □ Para obtener un resumen de esta ley, visite http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/329.</p>
Reglamento M: Ley de Arrendamientos del Consumidor	<p>Garantiza que las personas que arriendan propiedades personales reciban información apropiada que les permitan comparar los términos de arrendamiento con otros arrendamientos y, cuando sea apropiado, con transacciones de crédito.</p> <p>Limita la cantidad de pagos globales (<i>balloon payments</i>) en transacciones de arrendamiento de los consumidores.</p> <p>Garantiza la divulgación precisa de los términos de arrendamiento en la publicidad.</p> <p>Para recibir más información sobre el arrendamiento de automóviles, visite http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/815.</p>

Ley para la protección del consumidor	Breve descripción
Reglamento P: Confidencialidad de la Información Financiera del Consumidor (Ley Gramm-Leach-Bliley)	<p>Controla el tratamiento de la información personal no pública acerca de los consumidores por parte de las instituciones financieras y las instituciones que utilizan, reutilizan o divulgan nuevamente información recibida de las instituciones financieras. Este tipo de información incluye la información de su cuenta y su número de Seguro Social.</p> <p>Proporciona un método para que los consumidores eviten que una institución financiera divulgue dicha información a otras empresas o individuos mediante la opción de exclusión o de no participar, o “<i>opt-out</i>” (existen algunas excepciones al respecto).</p> <p>Restringe la divulgación de información financiera personal no pública a otras empresas o particulares por parte de instituciones financieras.</p> <p>Exige que las instituciones financieras envíen notificaciones de confidencialidad a los consumidores en determinadas circunstancias.</p> <p>Para un enlace al Reglamento P, visite: http://www.consumerfinance.gov/policy-compliance/rulemaking.</p>

Ley para la protección del consumidor	Breve descripción
Reglamento V: Ley de Informes de Crédito Justos	<p>Proporciona las directrices y limitaciones a las personas que obtienen y usan la información sobre los consumidores para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar la elegibilidad del consumidor para productos, servicios o empleo. ▪ Compartir esta información entre filiales. ▪ Suministrar información a las agencias de informes del consumidor. <p>Limita la presentación de información negativa que no esté vigente.</p> <p>Limita quién accede a la información en el archivo de crédito del consumidor.</p> <p>Establece los derechos del consumidor, incluidos los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se debe informar al consumidor que se ha usado su expediente en su contra debido a que la información causó 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> <p>Para obtener una lista de agencias de informes de crédito, visite http://files.consumerfinance.gov/f/201604_cfpb_list-of-consumer-reporting-companies.pdf</p>

Ley para la protección del consumidor	Breve descripción
Reglamento X: Ley de Procedimientos de Operaciones de Bienes Raíces	<p>Proporciona divulgaciones previas de los costos de liquidación a compradores y vendedores de vivienda.</p> <p>Prohíbe sobornos o comisiones de referencia para los servicios de liquidación.</p> <p>Regula la gestión de los administradores hipotecarios sobre las cuentas de depósito en garantía establecidas para asegurar el pago de los impuestos y seguros inmobiliarios.</p> <p>Exige que los administradores hipotecarios corrijan los errores y proporcionen cierta información solicitada por los prestatarios.</p> <p>Exige a los administradores hipotecarios que proporcionen información a los prestatarios morosos acerca de las opciones de mitigación de pérdida de hipoteca y establezcan políticas y procedimientos para la continuidad del contacto con el personal de la administración hipotecaria con respecto a estas opciones.</p> <p>Para obtener más información sobre esta ley, visite http://www.consumerfinance.gov/know-before-you-owe y http://www.consumerfinance.gov/policy-compliance/guidance/implementation-guidance.</p>

Ley para la protección del consumidor	Breve descripción
Reglamento Z: Ley de Veracidad en Préstamos	<p>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).</p> <p>Establece una terminología uniforme para las divulgaciones sobre el crédito, como, por ejemplo, tasa efectiva anual (APR).</p> <p>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.</p> <p>Regula ciertas prácticas con tarjetas de crédito.</p> <p>Proporciona un medio para la resolución justa y oportuna de las controversias relacionadas con la facturación de los créditos.</p> <p>Ejemplos adicionales de lo que ampara esta ley:</p> <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 prorrogan los préstamos educativos privados. <p>Para obtener más información sobre esta ley, visite http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/787.</p>
Reglamento DD: Ley de Veracidad en el Ahorro	<p>Garantiza que los consumidores puedan tomar decisiones informadas acerca de las cuentas que se ofrecen en las instituciones de depósito.</p> <p>Exige que las instituciones de depósito (bancos, cooperativas de crédito e instituciones de ahorro) divulguen información de forma que los consumidores puedan hacer comparaciones importantes entre las instituciones de depósito.</p>

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

Recursos⁶¹

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

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

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

Establecimiento de metas y planificación de compras importantes

Cómo obtener un préstamo para automóvil:

<http://www.consumerfinance.gov/consumer-tools/auto-loans>

Asuma el control de su préstamo para automóvil: Una guía paso a paso:

http://files.consumerfinance.gov/f/documents/201606_cfpb_take-control-of-your-auto-loan-guide.pdf

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

<https://www.nfcc.org>

⁶¹ Este conjunto de herramientas incluye enlaces o referencias a recursos de terceros o contenidos que los consumidores pueden encontrar útiles. La Agencia no controla ni garantiza la exactitud de esta información externa. La inclusión de enlaces o recomendaciones a sitios de terceros no necesariamente refleja el endoso de dichos terceros por parte de esta Agencia, ni las opiniones expresadas en el sitio externo, ni los productos o servicios ofrecidos en el mismo. La Agencia no ha examinado el contenido de estos terceros ni los productos o servicios que puedan ofrecer. Hay muchos otros recursos o entidades que posiblemente no aparezcan en la lista pero que también le puedan servir.

Pago de facturas y otros gastos

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

<https://www.fema.gov/disaster-survivor-assistance-program>

Para obtener información sobre la inscripción en un plan de seguro de salud:

<https://www.healthcare.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>

Llegar a fin de mes

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

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

Si desea más información sobre presupuestos:

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

Para obtener más información sobre beneficios, visite:

<https://www.benefits.gov>

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

<https://www.dol.gov/general/audience/aud-unemployed>

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

<https://www.careeronestop.org/LocalHelp/service-locator.aspx>

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

<https://www.benefits.gov>

<https://www.dol.gov/agencies/ebsa/about-ebsa/our-activities/resource-center/publications/health-and-retirement-benefits-after-job-loss#.UM6BmXPjkt8>

Manejo de deudas

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

<http://www.consumerfinance.gov/know-before-you-owe>

Consumer.gov, Cómo manejar las deudas (*Coping with Debt*):

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

MyCreditUnion.gov, Pocket Cents:

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

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

<https://studentaid.ed.gov/sa/repay-loans>

Medicare.gov, 4 Programas que pueden ayudarle a pagar sus gastos médicos:

<https://www.medicare.gov/Pubs/pdf/11445-4-Programs-that-Can-%20Help-You-Pay-Your.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 le gustaría tener ayuda con el manejo de su deuda o la reconstrucción de su crédito, visite la Asociación Nacional para el Asesoramiento de Crédito:

<https://www.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 obtener información sobre cómo encontrar un abogado que le represente en una demanda interpuesta por un acreedor o cobrador de deudas:

<http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1433>

Comprensión de los informes y puntajes de crédito

AskCFPB:

<http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/creditquestions>

Si quiere ayuda con el manejo de su deuda o la reconstrucción de su crédito, visite la Asociación Nacional para la Asesoría de Crédito.

<https://www.nfcc.org>

Consumer.gov, Construyendo un mejor informe de crédito:

<https://www.consumer.ftc.gov/articles/pdf-0032-building-a-better-credit-report.pdf>

Protección de su identidad

<https://www.identitytheft.gov>