Su dinero, sus metas

UN CONJUNTO DE HERAMIENTAS DE EMPODERAMIENTO PARA PROFESIONALES DE SERVICIOS SOCIALES



Índice

MÓDULO 1: Introducción a la Guía	1
Introducción al CFPB	
El empoderamiento financiero y su vida5	
Capacitación Financiera: Una forma de mejorar los resultados de los clientes y programas	
Haciendo referencias8	
La meta del <i>Conjunto de herramientas su dinero, sus metas</i> 9	
MÓDULO 2: Evaluación de la situación	13
Herramienta 1: Autoevaluación sobre empoderamiento financiero15	
Herramienta 2: Evaluación de metas y situación financiera del cliente 25	
MÓDULO 3: Inicio de la conversación	31
¿Cuándo debo hablar de temas de dinero?32	
¿Cómo debo hablar de temas de dinero?33	
MÓDULO 4: Influencias emocionales y culturales en las decisiones financieras	45
Influencias emocionales en las decisiones financieras45	
Influencias culturales en las decisiones financieras46	
Conflictos culturales	
¿Cómo puede esta comprensión ayudar a mis clientes?48	
MÓDULO 5: Uso del conjunto de herramientas	51

¿Cómo funciona?51	
Herramienta 1: Lista de verificación de empoderamiento financiero para clientes	
MÓDULO 6: Establecimiento de metas	61
Establecer metas SMART62	
Convertir metas en objetivos de ahorro64	
¿Y qué hay de la revisión de las metas?66	
Ahorrar para la educación68	
Herramienta 1: Herramienta para establecimiento de metas71	
MÓDULO 7: Ahorrar para lo inesperado, emergencias y metas	75
¿Qué es el ahorro?75	
¿Cómo ahorrar?76	
Los ahorros y beneficios públicos77	
Plan de ahorro77	
¿Cuáles son los beneficios de un plan de ahorro?79	
Un lugar seguro para guardar81	
El depósito directo y el ahorro84	
Herramienta 1: Plan de ahorro87	
Herramienta 2: Beneficios y límites de bienes	
Herramienta 3: Encontrar un lugar seguro para los ahorros95	
Herramienta 4: El aumento de su ingreso a través de créditos fiscales99	
MÓDULO 8: Manejo de ingresos y beneficios	103
Ingresos	ı
Beneficios104	
Obtención de ingresos106	
Herramienta 1: Rastreador de ingresos y recursos financieros	

	rramienta 2: Estrategias para incrementar las fuentes de dinero en ctivo y los recursos financieros113	
	rramienta 3: Dinero en efectivo, cheques de pago, depósito directo, jetas de nómina, y EBT —comprensión de los beneficios y los riesgos 117	
MÓDUI	LO 9: Pago de cuentas y otros gastos12	<u>?</u> 5
Pag	gar las cuentas	
Cua	ando el efectivo no alcanza: Priorización de cuentas130	
He	rramienta 1: Rastreador del gasto135	
He	rramienta 2: Calendario de cuentas141	
He	rramienta 3: Estrategias para reducir los gastos145	
	rramienta 4: Cuando el efectivo no alcanza — Priorización de cuentas y tos151	
MÓDUI	LO 10: Manejo de flujo de dinero en efectivo15	5
$_{ m Q}$	ué es el presupuesto de flujo de efectivo?155	
Cre	ear un presupuesto de flujo de efectivo156	
He	rramienta 1: Presupuesto de flujo de dinero en efectivo157	
He	rramienta 2: Calendario de flujo de dinero en efectivo167	
	rramienta 3: Lista de verificación para mejorar el flujo de dinero en ctivo171	
MÓDUI	LO 11: Manejo de deudas17	'9
$_{ m Q}$	ué es deuda?179	
¿Bı	uenas deudas, malas deudas?179	
He	rramienta 1: Hoja de trabajo para manejo de deudas193	
He	rramienta 2: Hoja de cálculo de relación deuda a ingresos197	
He	rramienta 3: Hoja de cálculo para reducción de la deuda	
He	rramienta 4: Deuda de préstamo estudiantil205	
He	rramienta 5: Cuándo los cobradores de deudas llaman209	

MÓI	DULO 12: Comprensión de los informes y puntajes de crédito	219
	¿Qué son los informes de crédito?	
	¿Por qué son importantes los informes y las calificaciones de crédito? 219	
	¿Qué hay en un informe de crédito?	
	La información negativa	
	Ejemplo de un reporte de crédito222	
	Reclamando los errores en los informes de crédito	
	¿Qué son los puntajes de crédito?234	
	Herramienta 1: Obtención de sus informes y puntajes de crédito239	
	Herramienta 2: Lista de verificación de informes de crédito245	
	Herramienta 3: Mejora de los informes y puntajes de crédito	
	DULO 13: Evaluación de productos, servicios y proveedores de servicios financieros	255
	Proveedores de servicios financieros	
	La elección de productos financieros	
	La gestión de una cuenta bancaria	
	Seguro federal para instituciones financieras	
	Herramienta 1: Selección de productos y proveedores de servicios financieros	
	Herramienta 2: Evaluación de los proveedores de servicios financieros269	
	Herramienta 3: Tipos de servicios financieros	
	Herramienta 4: Lista de verificación para apertura de una cuenta 281	
MÓI	DULO 14: Protección de los derechos del consumidor	287
	Quejas de los consumidores	
	Es au dinama. Can anno interstante a taman anida da	
	Es su dinero —Ser consciente y tener cuidado	

Herramienta 2: Para proteger su identidad	. 295
Herramienta 3: Presentación de una queja	. 301
Herramienta 4: Aprender más acerca de la protección del consumidor	.305

MÓDULO 1:

Introducción a la Guía

Bienvenido a *Su dinero, sus metas*: *Un conjunto de herramientas de empoderamiento financiero para programas de servicios sociales.* Si está leyendo esto, probablemente usted es un administrador de casos o trabaja con administradores de casos.

Las finanzas afectan casi todos los aspectos de la vida en Estados Unidos. Pero mucha gente se siente abrumada por su situación económica y no sabe a dónde acudir en busca de ayuda. Como administrador de casos, usted está en una posición única para brindar esa ayuda. Los clientes ya lo conocen y confían en usted y, en muchos casos, ya comparten información financiera y personal de otro tipo con usted. Las tensiones económicas que enfrentan sus clientes pueden interferir con su progreso hacia otros objetivos; proporcionar información y herramientas de empoderamiento financiero es una extensión natural de lo que ya está haciendo.

¿Qué es "empoderamiento financiero" y en qué se diferencia de educación financiera y alfabetismo financiero? La educación financiera es una estrategia que proporciona a las personas los conocimientos, habilidades y recursos financieros para que puedan obtener, administrar y usar su dinero para alcanzar sus metas. La educación financiera se trata de la adquisición de conocimientos y habilidades de una persona y su capacidad de utilizar recursos y herramientas, incluidos productos y servicios financieros. La educación financiera conduce a la cultura financiera.

El empoderamiento financiero incluye la educación financiera y el alfabetismo financiero, pero se centra tanto en la adquisición de la habilidad de las personas para administrar dinero y usar servicios financieros como en el acceso a los productos que trabajan para ellas. Las personas con empoderamiento financiero son informadas y capacitadas; saben dónde obtener ayuda con sus desafíos financieros. Este sentido de empoderamiento puede fomentar la confianza de que pueden utilizar eficazmente sus conocimientos, habilidades y recursos para alcanzar sus metas.

Diseñamos este conjunto de herramientas para ayudar a sus clientes a convertirse en consumidores con empoderamiento financiero. Este conjunto de herramientas de empoderamiento financiero es diferente a un plan de estudios de educación financiera. Con un plan de estudios, se espera en general que usted trabaje la mayor parte o todo el material en el orden que se presenta para lograr un conjunto específico de objetivos. Este conjunto de herramientas es una colección de información y herramientas importantes sobre empoderamiento financiero a las que puede acceder cuando sea necesario con base en las metas de los clientes. En otras palabras, el objetivo no es cubrir la totalidad de la información y las herramientas del conjunto de herramientas: es identificar y utilizar la información y las herramientas que mejor se adapten para ayudar a los clientes a alcanzar sus metas.

Administrador de casos

El término "administrador de casos" se utiliza a lo largo de este manual y se refiere a cualquier persona que trabaja directamente con personas de ingresos bajos o moderados en una amplia gama de organizaciones y en una amplia gama de temas. Los miembros del personal pueden tener diferentes títulos, pero por lo general provienen de organizaciones sin fines de lucro o de organizaciones gubernamentales municipales, del condado o tribales y generalmente son responsables de lo siguiente con los clientes:

- Realizar evaluaciones de las necesidades
- Desarrollar planes de acción con los clientes
- Proporcionar los recursos y referencias necesarios para implementar planes de acción
- Monitorear el progreso y evaluar los resultados

2

Introducción a la CFPB

CFPB es la abreviatura de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor. La misión de la CFPB es hacer que los mercados de productos y servicios financieros para el consumidor funcionen para los estadounidenses, ya sea que soliciten una hipoteca, hipoteca, elijen entre diferentes tarjetas de crédito o utilizan cualquier otro producto financiero para el consumidor.

Sobre todo, esto significa asegurar que los consumidores reciban la información que necesitan para tomar las decisiones financieras que crean que son las mejores para ellos y sus familias: —que los precios queden claros desde el principio, que los riesgos sean visibles y que nada esté oculto en la letra menuda.

El empoderamiento financiero

Empoderamiento es el proceso de aumentar la capacidad de las personas para tomar decisiones y transformar esas opciones en acciones y resultados deseados, según el Banco Mundial. El empoderamiento financiero es la adquisición de conocimientos y la capacidad de las personas para manejar el dinero y utilizar los productos y servicios financieros que trabajan para ellas.

Estamos trabajando para brindar a los consumidores la información que necesitan para entender las condiciones de sus contratos con las entidades financieras. Estamos trabajando para que los reglamentos y el material orientativo sea lo más claro y eficiente posible, ayudando así a que proveedores de productos y servicios financieros para el consumidor puedan cumplir las normas por su cuenta.

El Congreso estableció el CFPB a través de la Ley de Reforma de Wall Street y Protección al Consumidor del 2010 (Ley Dodd-Frank). La Agencia:

- Redacta las normas para los proveedores de productos financieros
- Supervisa el cumplimiento de las normas.
- Inicia medidas de aplicación de la ley para detener violaciones.
- Educa al público para ayudarle a navegar por el mercado de los servicios financieros.

 Responde las preguntas de los consumidores, se encarga de sus quejas y comparte datos con el público acerca de la experiencia financiera de los consumidores.

Nuestras principales estrategias son:

- Educación: Un consumidor informado es la primera línea de defensa contra las prácticas nocivas.
- Aplicación de la ley: Supervisamos los bancos, las cooperativas de crédito y otras empresas financieras, y hacemos cumplir las leyes federales financieras de consumidor.
- Estudio: Reunimos y analizamos la información disponible para entender mejor a los consumidores, los proveedores de servicios financieros y los mercados financieros para el consumidor.

La Oficina de Empedramiento Financiero de la División de Educación y Participación de los Consumidores desarrolló este conjunto de herramientas porque los administradores de casos, como usted, se reúnen con miles de consumidores que necesitan información financiera imparcial de alta calidad y herramientas que les ayuden a resolver los problemas financieros con mayor eficacia. Este conjunto de herramientas puede ayudarle a ayudar a sus clientes a reducir el estrés financiero a medida que adquieren mayor empoderamiento financiero.

Esperamos que utilice esta información, las herramientas que se encuentran en este conjunto de herramientas y los recursos de http://www.consumerfinance.gov con la mayor cantidad de clientes posible. Así, estará ayudando a informar y empoderar a los individuos de la comunidad que usted sirve para que puedan manejar sus finanzas de maneras propicias para que logren sus metas y sueños.

El empoderamiento financiero y su vida

Como administrador de casos, es posible que a veces dude en compartir información sobre el empoderamiento financiero, porque siente que no sabe lo suficiente al respecto. O puede que considere que conoce la información, pero no ha aplicado la información y las herramientas a su propia vida. En otras palabras, puede que a veces sienta como que no tiene el "derecho" para proporcionar información de empoderamiento financiero, porque es posible que sienta que su propia casa financiera no esté completamente en orden.

Usted puede ayudar a sus clientes a enfrentan problemas económicos que pueden estar complicando su vida si se considera bien informado acerca del dinero y cómodo en su propio enfoque sobre la administración del dinero, el crédito, las deudas y los productos financieros. A medida que trabaja con cada módulo de este conjunto de herramientas, aprenderá tanto la información como la manera en que funcionan las herramientas. Al

Los administradores de casos y el empoderamiento financiero

como administrador de casos, usted está en una buena posición para brindar servicios de empoderamiento financiero a sus clientes. Los administradores de casos, como usted, tienen acceso y la confianza de millones de personas que más necesitan de los servicios de empoderamiento financiero. Puede que se sienta más equipado y fortalecido para proporcionar estos servicios cuando haya leído el contenido y usado las herramientas que se proporcionan en el conjunto de herramientas.

probar las herramientas, también puede encontrar maneras de utilizar su dinero para alcanzar sus propias metas de manera más eficiente y eficaz.

Capacitación financiera: Una forma de mejorar los resultados de los clientes y programas

Compartir información y herramientas de empoderamiento financiero con los clientes puede sentirse como un trabajo completamente diferente: algo más que le han pedido que añada a su carga laboral. Pero, una vez que se familiarice con los recursos de este conjunto de

herramientas, creemos que puede llegar a ser natural integrar su contenido en el trabajo que hace. Eso se debe a que las funciones esenciales se relacionan con lo que ya hace.

Como administrador de casos, una de sus responsabilidades laborales es probablemente evaluar clientes o las necesidades de los clientes y sus familias. El conjunto de herramientas comienza con una evaluación para ayudarle a comprender las metas de los clientes y las situaciones financieras que puedan estar pasando.

A continuación, desarrollará un plan para ayudar a que sus clientes reciban los servicios de su organización. A menudo tendrá que reunir y coordinar información, herramientas y otros recursos para compartirlos con ellos.

El empoderamiento financiero y los resultados

El empoderamiento financiero puede ayudar a los trabajadores a hacer transición de los servicios que reciben de su programa. Esto no ocurrirá únicamente a causa de la forma en que se utiliza la información y las herramientas del conjunto de herramientas. Sin embargo, compartir la información y las herramientas con sus clientes puede ayudar a aumentar su estabilidad financiera y reducir su necesidad futura de servicios.

Esta es la función exacta del conjunto de herramientas. Reúne información, herramientas y enlaces a otros recursos que puede utilizar para ayudar a sus clientes a construir habilidades en el manejo del dinero, el crédito, las deudas y los productos financieros. Tener todos esos recursos en un solo lugar puede hacer más fácil para usted integrar el empoderamiento financiero en sus reuniones con los clientes.

Hemos desarrollado *El conjunto de herramientas, su dinero sus metas*, ya que el uso de la información y las herramientas puede mejorar los resultados para sus clientes y su programa u organización. A medida que comparte el conjunto de herramientas con ellos, sus clientes tendrán una nueva comprensión de los conceptos financieros y de las herramientas financieras para aplicarlos a sus propias vidas y lograr sus metas de estabilidad económica y autosuficiencia.

Según las necesidades de sus clientes, es posible ayudarles a:

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

- Establecer un fondo de ahorros de emergencia
- Acceder a y usar las devoluciones de impuestos
- Hacer seguimiento a formas específicas en que están utilizando su dinero
- Equilibrar sus presupuestos de flujo de efectivo
- Hacer un plan sencillo para pagar la deuda
- Recibir y revisar sus informes de crédito
- Corregir los errores en sus informes de crédito
- Evaluar productos y servicios financieros
- Reconocer cuándo se han violado sus derechos como consumidores y saber cómo actuar

Con estas nuevas habilidades y herramientas, también es posible ayudar a sus clientes a realizar la transición de los servicios que reciben de su organización. Esto no ocurrirá únicamente a causa de la forma en que se utiliza la información y las herramientas del conjunto de herramientas, *su dinero, sus metas*. Sin embargo, cuando usted proporcione estos servicios, pueden jugar un papel importante al ayudar a sus clientes a aumentar su estabilidad económica y reducir su necesidad futura de servicios.

Haciendo referencias

¿Se espera que usted proporcione toda la ayuda que los clientes necesitan? La respuesta es, por supuesto, "no".

Usted puede marcar una gran diferencia en la vida de sus clientes mediante introduciéndolos al empoderamiento financiero y entregándoles cierta nueva información y herramientas que les ayuden a resolver problemas económicos específicos.

Debido a que sus clientes confían en usted, lo buscan para solicitarle referencias e información de calidad sobre problemas como los siguientes:

- "Mi informe de crédito contiene información que no es exacta. ¿Cómo puedo solucionarlo?"
- "¿Cómo puedo saber si el préstamo estudiantil que puedo obtener en el banco es mejor que el que pueda obtener en la escuela?"

Socios de remisión

Al identificar socios de referencia, asegúrese de que:

- Tienen experiencia en el área para la cual remite a los clientes
- Tienen tiempo y el interés para reunirse con sus clientes y ayudarlos.
- Son objetivos, lo que significa que pueden mostrar a los clientes las posibles consecuencias positivas y negativas de acciones específicas
- No venderán productos o servicios en el contexto de ayudar a los clientes
- "¿Debo sacar dinero de mi tarjeta de crédito o pedir un pequeño préstamo para cubrir mis cuentas hasta mi próximo cheque de pago?"
- "Mi jefe dice que debo tener depósito directo. A dondequiera que voy, los bancos y las cooperativas de crédito parecen cobrar comisiones. ¿Cómo puedo encontrar la cuenta correcta para mí?

Pero puede que algunos de sus clientes necesiten más ayuda, ayuda que usted no se sienta cómodo para dar porque es técnica, más allá de lo que usted se siente cómodo para abordar o no disponible dentro de su organización. Aquí es donde los recursos y la red de referencias serán importantes.

Los socios de referencia en su comunidad pueden incluir consejeros de crédito sin fines de lucro, certificados, especialistas en préstamos independientes, sitios de asistencia tributaria voluntarios gratuitos patrocinados por el IRS y programas de educación financiera, entre otros. Estos socios de referencia se encuentran a menudo en las agencias sin fines de lucro. Es importante que su equipo de expertos al que hace remisiones no trate de vender productos o servicios a los clientes cuando están buscando ayuda de empoderamiento financiero. También es importante que estos socios sean objetivos: puedan mostrar a sus clientes las ventajas y desventajas de acciones específicas que adopten y el impacto que estas acciones tienen sobre su situación financiera.

Para que pueda empezar a hacer estos tipos de remisiones, hay instrucciones y una plantilla para hacer una guía de remisión en el módulo suplementario titulado *Hacer una guía de recursos y remisiones de empoderamiento financiero.* Si está trabajando con un entrenador de empoderamiento financiero local, esta persona tiene o le proporcionará una lista de sitios web y organizaciones locales que le pueden resultar útiles en su trabajo con los clientes.

La meta del Conjunto de herramientas su dinero, sus metas

El objetivo del *Conjunto de herramientas su dinero, sus metas* es mejorar los resultados de los clientes, haciendo más fácil para usted, como administrador de casos, ayudar a los clientes a tener mayor empoderamiento financiero.

El Conjunto de herramientas su dinero, sus metas se divide en 14 módulos:

- Los módulos 1 a 5 son introductorios.
- Los módulos 6 a 14 incluyen información sobre temas y herramientas específicos que los clientes pueden utilizar para poner a trabajar esa información.

Debe tener en cuenta que estos módulos están diseñados para utilizarlos según sea necesario. Debido a que el proceso está diseñado para ser conducido por el cliente, esto no es un plan de estudios que requiere comenzar con el *Módulo 6*: *Establecimiento de metas* y leer todo hasta el *Módulo 14*: *Proteger los derechos del consumidor*.

Considere cada módulo un conjunto específico de herramientas que se utilizarán cuando sea necesario con cada cliente.

Por ejemplo, usted puede tener un cliente que acaba de perder su trabajo. Comenzar con el *Módulo 6*: *Establecimiento de metas* probablemente no sea útil para este cliente. Pero consejos para manejar el flujo de caja e identificar nuevos recursos si no tiene suficiente dinero para cubrir los gastos básicos (*Módulo 10*: *Manejo de flujo de dinero en efectivo* y el *Módulo 8*: *Manejo de ingresos y beneficios*) podría ser útil para este cliente en este momento en particular.

Usted puede tener un cliente que quiere salir de deudas. Un enfoque en el flujo de efectivo (*Módulo 10*: *Manejo de flujo de dinero en efectivo*) puede ser útil, pero usted y el cliente podrían decidir comenzar el desarrollo de un plan sencillo para disminuir su deuda (*Módulo 11*: *Manejo de deudas*).

Si su trabajo sólo le permite citarse con un cliente con poca frecuencia —o incluso sólo una vez— este conjunto de herramientas también le ayudará a

10

Dar herramientas a los clientes

Dar herramientas a los clientes para que trabajen en casa puede ser útil. En casa, pueden tener acceso a información precisa para completar las herramientas.

Pero tenga cuidado de no enviar demasiadas herramientas a la vez.
Recibir todas las herramientas a la vez - o incluso cinco herramientas a la vez - es probable que abrume a la mayoría de los clientes. Un mejor enfoque es identificar el tema y las herramientas que marcarán la mayor diferencia para cada cliente en el momento específico.

Y si decide enviar herramientas a casa con su cliente, limítese a una o dos que usted le haya mostrado cómo usar.

identificar formas de iniciar una conversación que abra la puerta para que usted pueda hacer remisiones a otros en su comunidad que pueden proporcionar educación financiera o trabajar con su cliente para crear empoderamiento financiero.

Para hacer el mejor uso del Conjunto de herramientas, sin embargo, aconsejamos no dar a los clientes todas las herramientas a la vez. Recibir demasiadas herramientas a la vez es probable que abrume a la mayoría de los clientes. Un mejor enfoque es identificar el tema y las herramientas que marcarán la mayor diferencia para cada cliente. *Y si va a enviar herramientas a casa con su cliente, limite a una o dos que usted le haya mostrado cómo usar.* Si les da demasiadas herramientas a la vez, ninguna de las herramientas es susceptible de utilizarse.

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

MÓDULO 2:

Evaluación de la situación

Antes de iniciar la prestación de servicios de empoderamiento financiero a los clientes, queremos estar seguros de que cuenta con algunas herramientas para ayudar a determinar lo que pueden necesitar sus clientes.

También queremos darle las herramientas para entender sus propios conocimientos y nivel de confianza en la administración del dinero, así como las oportunidades que tiene para ofrecer servicios de empoderamiento financiero a los clientes.

En este módulo del *Conjunto de herramientas su dinero, sus metas*, proporcionamos dos herramientas de evaluación que le dan un punto de partida. Entre las herramientas de evaluación están las siguientes:

Herramienta 1: Autoevaluación sobre el empoderamiento financiero para administradores de casos es una herramienta de tres partes que le ayuda a descubrir cuánto conocimientos financieros e ya tiene. Aprender más no sólo beneficiará a sus clientes, sino que también puede beneficiarlo a usted al aplicar lo que aprende a su propia vida.

Herramienta 2: Evaluación de la situación financiera y las metas de los clientes ha sido diseñada para ayudarle a usted y al cliente a entender las metas del cliente y su situación financiera. Esta información le ayudará a identificar el módulo correcto del conjunto de herramientas para cada cliente. Por ejemplo, si un cliente tiene la meta de adquirir un vehículo o una vivienda, puede dirigirse al *Módulo 12: Comprensión de los informes y puntajes de crédito* porque aprender a mejorar su historial de crédito puede ayudarle a calificar para un préstamo más barato. Si tiene un cliente que tiene dificultades viviendo de sus ingresos cada mes, puede dirigirse al *Módulo 10: Manejo del flujo de dinero en efectivo,* de Su dinero, sus metas.

Esta herramienta le ayudará a combinar los objetivos y situación financiera de cada cliente con módulos y herramientas específicos del conjunto de herramientas.

15

Autoevaluación del empoderamiento financiero

Algunos administradores de casos pueden encontrar abrumadora la idea de proporcionar a los clientes información sobre empoderamiento financiero. Para algunos, es porque consideran que simplemente no saben lo suficiente al respecto. Sin embargo, la verdad es que nadie sabe todo lo que hay que saber sobre el empoderamiento financiero.

Dado que el empoderamiento financiero cubre una amplia gama de temas, puede ser difícil saber por dónde empezar. La identificación de lo que sabe y no sabe puede ser el mejor lugar para empezar.

Empoderamiento financiero

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

Mediante este enfoque, es posible que encuentre que sabe más de lo que cree que sabe. También puede encontrar las áreas en las que podría beneficiarse de un poco más de información o de conocimientos y experiencia.

Utilice la siguiente autoevaluación para desarrollar comprensión de su propio nivel de habilidades, confianza y conocimientos financieros: su nivel de empoderamiento financiero. Las preguntas formuladas en esta evaluación se relacionan con los temas del *Conjunto de herramientas su dinero, sus metas.*

Autoevaluación de empoderamiento financiero para administradores de casos

Como persona que trabaja con clientes, es importante que entienda su propio nivel de empoderamiento financiero. **Utilice esta autoevaluación de tres partes para desarrollar una comprensión de sus conocimientos, habilidad y confianza financieros.** Como se puede ver en las hojas de respuestas, las preguntas formuladas en esta

evaluación están directamente relacionados con los módulos del *Conjunto de herramientas su dinero, sus metas*.

Autoevaluación para administradores de casos: Parte 1

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

Pregunta	Verda- dero	Falso
Las metas no son importantes para la planificación o presupuestos financieros.		
Para tener suficiente dinero para emergencias debe ahorrar de 3 a un valor de 6 meses de gastos de vida.		
Un presupuesto de flujo de efectivo le ayuda a realizar un seguimiento de si tendrá suficiente dinero para cubrir sus cuentas de semana a semana.		
Si usted no puede pagar todas sus cuentas y los cobradores llaman, se le debe pagar primero "al llorón" que más llama.		
 La única manera de recibir los ingresos que ha ganado del trabajo es recibiendo un cheque de pago. 		
6. Crédito es cuando se le debe dinero a alguien.		
La cantidad de sus pagos mensuales de deuda pueden afectar su capacidad para pagar sus otras cuentas y gastos de manutención y acceder a nuevo crédito.		
Un mal historial de crédito puede impedirle adquirir un apartamento, un seguro en algunos estados o incluso empleo.		
No existen riesgos ni costos adicionales asociados con tener una cuenta corriente.		
Como consumidor, usted casi no tiene derechos cuando se trata de productos financieros.		

Autoevaluación de empoderamiento financiero: Resultados Parte 1

Número correcto:	de 10
Temas de los cuales aprender más:	

Autoevaluación para administradores de casos: Parte 2

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

Afirmación	Calificación				
	No se aplica	Total- mente en des- acuerdo	En des- acuerdo	De acuerdo	Total- mente de acuerdo
Estoy satisfecho con la cantidad de dinero que ahorro.					
Sé sobre los créditos fiscales estatales y federales y cómo reclamarlos.					
No estoy preocupado por la cantidad de dinero que debo.					
Tengo confianza en mis informes y calificaciones de crédito.					
Yo no me preocupo por ser capaz de pagar mis gastos de manutención mensuales.					
Entiendo cómo funciona el crédito.					

Sé cómo arreglar las declaraciones incorrectas en mi informe de crédito			
8. Tengo confianza en ayudar a los clientes a comenzar a manejar algunos de sus desafíos financieros.			
9. Sé dónde están los recursos en mi comunidad para asesoramiento en crédito y deuda y para asistencia gratuita en declaración de impuestos.			
10. Sé dónde obtener ayuda si tengo preguntas acerca de cuestiones financieras.			

Autoevaluación para administradores de casos: Parte 3

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

Pregunta		Respuesta		
	Sí	No	No sé	
Tengo una cuenta de ahorros o corriente en un banco o cooperativa de crédito y utilizo esta cuenta (hago depósitos y retiros de manera regular).				
He solicitado, recibido y utilizado una tarjeta de crédito.				
 He solicitado y recibido un préstamo para vehículo o vivienda. 				
4. He solicitado y recibido un préstamo sobre el sueldo.				
 He solicitado mi propio informe de crédito y lo he revisado. 				
6. Hago seguimiento a mis ingresos y gastos.				

18

7. He recibido un préstamo de una casa de empeño.		
He utilizado los servicios de un negocio de cambio de cheques.		
 Me han embargado un vehículo u otro tipo de bienes muebles por falta de pago. 		
10. He recibido llamadas de agencias de cobro 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 mis ganancias del trabajo a través de un método diferente a un cheque de pago. (Tarjeta de la nómina, depósito directo o dinero en efectivo, por ejemplo).		

Autoevaluación para administradores de casos: Clave de las respuestas de la parte 1

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

Preguntas	Ver- dadero	Falso	Módulo
Las metas no son importantes para la planificación o presupuestos financieros.	0	Х	Módulo 6
Para tener suficiente dinero para emergencias debe ahorrar de 3 a un valor de 6 meses de gastos de vio		Х	Módulo 7
Un presupuesto de flujo de efectivo le ayuda a realiz un seguimiento de si tendrá suficiente dinero para c sus cuentas de semana a semana.			Módulo 10
Si usted no puede pagar todas sus cuentas y los cobradores llaman, se le debe pagar primero "al llor que más llama.	ón"	Х	Módulo 9
 La única manera de recibir los ingresos que ha gana del trabajo es recibiendo un cheque de pago. 	ado	Х	Módulo 8
6. Crédito es cuando se le debe dinero a alguien.		Х	Módulo 12
La cantidad de sus pagos mensuales de deuda puer afectar su capacidad para pagar sus otras cuentas y gastos de manutención y acceder a nuevo crédito.			Módulo 11
Un mal historial de crédito puede impedirle adquirir de apartamento, un seguro en algunos estados o inclus empleo.			Módulo 12
No existen riesgos ni costos adicionales asociados o tener una cuenta corriente.	con	Х	Módulo 13
Como consumidor, usted casi no tiene derechos cua se trata de productos financieros.	ando	Х	Módulo 14

Autoevaluación para administradores de casos: Clave de las respuestas de la parte 2

No hay respuestas correctas o incorrectas para la parte 2 de la "Autoevaluación de empoderamiento financiero". Eso es porque las respuestas son sus opiniones sobre sus propios conocimientos, situación y sentimientos financieros. Utilice la siguiente tabla para contabilizar cuántas respuestas de cada calificación tuvo usted:

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

- Si el total *de acuerdo + completamente de acuerdo <u>es mayor que</u> el total <i>de totalmente en desacuerdo + en desacuerdo*, se siente bien acerca de muchos aspectos de su vida financiera.
 - Haga una lista con lo que haya calificado como en desacuerdo o totalmente en desacuerdo abajo y lea los módulos que se relacionen con estas áreas del Conjunto de herramientas su dinero, sus metas para aprender más.
- Si el total de acuerdo + totalmente de acuerdo es menor que el total de totalmente en desacuerdo + en desacuerdo, usted puede sentir estrés sobre muchos aspectos de su vida financiera.
 - Considere la revisión de todo el conjunto de herramientas y trabaje todas las hojas de trabajo por su cuenta antes de usarlas con los clientes que atiende.

Afirmación	Si su calificación está en desacuerdo o totalmente en desacuerdo, eche un vistazo a
Estoy satisfecho con la cantidad de dinero que ahorro.	Módulos 6 y 7
Sé sobre los créditos fiscales estatales y federales y cómo reclamarlos.	Módulos 7 y 8
No estoy preocupado por la cantidad de dinero que debo.	Módulos 10 y 11
Tengo confianza en mis informes y calificaciones de crédito.	Módulo 12
 Yo no me preocupo por ser capaz de pagar mis gastos de manutención mensuales. 	Módulos 9 y 10
6. Entiendo cómo funciona el crédito.	Módulo 12
Sé cómo arreglar las declaraciones incorrectas en mi informe de crédito	Módulo 12
8. Tengo confianza en ayudar a los clientes a comenzar a manejar algunos de sus desafíos financieros.	Considere la revisión de todos los módulos de contenido.
9. Sé dónde están los recursos en mi comunidad para asesoramiento en crédito y deuda y para asistencia gratuita en declaración de impuestos.	La información suplementaria de <i>Su dinero, sus metas</i> sobre cómo hacer una guía de recursos y remisiones de empoderamiento financiero.
10. Sé dónde obtener ayuda si tengo preguntas acerca de cuestiones financieras.	La información suplementaria de <i>Su dinero, sus metas</i> sobre cómo hacer una guía de recursos y remisiones de empoderamiento financiero.

Autoevaluación para administradores de casos: Clave de las respuestas de la parte 3

No hay respuestas correctas o incorrectas para la parte 3 de la "Autoevaluación de empoderamiento financiero", ya que ayuda a identificar los productos o servicios financieros con los que ha tenido experiencia. Si usted no ha utilizado algunos de estos productos o servicios que sus clientes pueden utilizar, es posible que tenga que aprender más acerca de ellos. Use los materiales de los módulos 7, 8 y 9 para aprender más sobre los productos, servicios y proveedores de servicios financieros. También puede que le resulte útil revisar esos módulos, incluso si tiene experiencia con los productos, servicios y proveedores de servicios financieros.

Pregunta	Módulos de interés
Tengo una cuenta de ahorros o corriente en un banco o cooperativa de crédito y utilizo esta cuenta (hago depósitos y retiros de manera regular).	Si contestó <i>no</i> o <i>no sé</i> , consulte el módulo 13.
He solicitado, recibido y utilizado una tarjeta de crédito.	Si contestó <i>no</i> o <i>no sé</i> , consulte los módulos 12 y 13.
He solicitado y recibido un préstamo para vehículo o vivienda.	Si contestó <i>no</i> o <i>no sé</i> , consulte los módulos 11, 12 y 13.
He solicitado y recibido un préstamo sobre el sueldo.	Si contestó sí o no sé, consulte los módulos 10, 11 y 13.
 He solicitado mi propio informe de crédito y lo he revisado. 	Si contestó <i>no</i> o <i>no sé</i> , consulte el módulo 12.
6. Hago seguimiento a mis ingresos y gastos.	Si contestó <i>no</i> o <i>no sé</i> , consulte el módulo 8.
 He recibido un préstamo de una casa de empeño. 	Si contestó sí o <i>no</i> sé, consulte los módulos 10, 11 y 13.
He utilizado los servicios de un negocio de cambio de cheques.	Si contestó sí o no sé, consulte los módulos 8 y 13.
9. Me han embargado un vehículo u otro tipo de bienes muebles por falta de pago.	Si contestó sí o no sé, consulte los módulos 10 y 11.
10. He recibido llamadas de agencias de cobro de deudas.	Si contestó sí o no sé, consulte el módulo 11.

11. Entiendo mis derechos y sé qué hacer si creo que un proveedor de servicios financieros ha tratado de aprovecharse de mí.	Si contestó <i>no</i> o <i>no sé</i> , consulte el módulo 14.
12. Recibo mis ganancias del trabajo a través de un método diferente a un cheque de pago. (Tarjeta de la nómina, depósito directo o dinero en efectivo, por ejemplo).	Para cualquier respuesta, consulte el módulo 7.

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila información de usted o la organización que utiliza esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Sea cuidadoso al utilizar esta herramienta. El CFPB recomienda que no se incluyan los nombres, números de cuenta; que guardes copias completas y cifrar copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera; y destruir las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no sea necesario.

Evaluación de metas y situación financiera del cliente

Tal vez se esté preguntando dónde comenzar con un cliente. La *"Evaluación de metas y situación financiera del cliente"* puede ayudarle a encontrar un punto de partida con un cliente.

El uso de esta evaluación es opcional. Le puede ayudar con eficiencia y eficacia a determinar por dónde empezar en el conjunto de herramientas, pero es posible que ya haga usted preguntas similares en su protocolo de evaluación existente.

Evaluación de la situación

Una imagen de las condiciones hoy utilizadas con el fin de crear un plan de acciones para cambiar las condiciones en el futuro.

Si usted utiliza esta evaluación, considere hacerlo cuando:

- Los clientes llenen el papeleo de admisión para su organización o programa
- Se reúna con los clientes para una evaluación inicial
- Los clientes están a la espera de otros servicios (por ejemplo, mientras esperan de que le preparen sus declaraciones de impuestos en un sitio de Asistencia Voluntaria para la Impuestos sobre la Renta)

También puede optar por:

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

Hacer las preguntas en varias sesiones con su cliente.

¿Cómo funciona? Cuando sienta que es el momento indicado, simplemente pídale al cliente que llene la evaluación. Puede cotejar sus respuestas con los módulos en el *Conjunto de herramientas su dinero, sus metas* como punto de partida.

Ya que la evaluación es sencilla y sólo tiene unas pocas preguntas principales, por lo general es posible obtener la información durante una conversación. Leer la evaluación y registrar las respuestas por la persona puede ser útil si está trabajando con un cliente que tiene un nivel de cultura limitado, está aprendiendo inglés o con quien un formato de pregunta y respuesta sería más productivo.

Presentar la evaluación puede ser incómodo si no está acostumbrado a hacer este tipo de preguntas. El módulo 3 del *Conjunto de herramientas su dinero, sus metas* le proporciona consejos para iniciar la conversación. Con la evaluación, puede usar como introducción una afirmación como la siguiente:

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

Recuerde, el empoderamiento financiero es un gran tema. Saber dónde comenzar puede ser difícil, pero usar esta evaluación le ayudará a identificar lo que está sucediendo con su cliente y le proporcionará la información, herramientas o remisiones adecuadas.

Finalmente, asegúrese de tener un sistema para mantener las evaluaciones de sus clientes bajo completa confidencialidad. Al discutir esta evaluación con sus clientes, asegúrese de poder proporcionar confianza en la confidencialidad y describir su sistema para mantener segura esta información (ej.: un cajón con seguro en el gabinete de archivos). A medida que avanza, asegúrese de seguir los parámetros de política de datos de su organización y de la política de retenciones.

Sus metas y su situación financiera

Por favor, responda las siguientes preguntas basado en donde está actualmente. No hay respuestas correctas ni incorrectas. El propósito de este cuestionario es garantizar que se le proporcionen la información financiera y los recursos adecuados para ayudarle a alcanzar sus metas.

Pregunta		Respuesta	
¿Tiene metas financieras y sabe cuánto dinero necesita para alcanzarlas?	Sí	No	No sé
¿Está usted en riesgo de perder su vivienda o un automóvil, porque no puede hacer los pagos?	Sí	No	No sé
 ¿Está en peligro de que le corten algún servicio público por no pagar? 	Sí	No	No sé
4. ¿Tiene una fuente de ingresos regular y confiable?	Sí	No	No sé
5. ¿Tiene dinero aparte para cubrir emergencias o gastos imprevistos?	Sí	No	No sé
¿Puede cubrir todas las cuentas y gastos de subsistencia cada mes?	Sí	No	No sé
7. ¿Le debe dinero a una persona o a una empresa?	Sí	No	No sé
8. ¿Tiene préstamos estudiantiles y otras deudas que no puede pagar?	Sí	No	No sé
9. ¿No ha podido conseguir un trabajo, un plan de teléfono celular, seguros, vivienda, tarjetas de crédito o automóvil debido a un mal historial de crédito?	Sí	No	No sé
10. ¿Tiene una cuenta en un banco o cooperativa de crédito?	Sí	No	No sé

11. ¿Le han negado una cuenta de ahorros o corriente?	Sí	No	No sé
12. ¿Cree que los servicios financieros que usa le cuestan mucho?	Sí	No	No sé
13. ¿Sabe a quién llamar si tiene una queja acerca de un producto o servicio financiero?	Sí	No	No sé

14. Si su respuesta es que tiene metas financieras, ¿cuáles son?		
15. Si pudiera cambiar una cosa de su situación financiera, ¿cuál sería?		

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila información de usted o de la organización que utiliza esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Sea cuidadoso al utilizar esta herramienta. El CFPB recomienda que no se incluya los nombres, números de cuenta; guardar bajo llave las copias completas y cifrar copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera; y destruir las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no sea necesaria.

Clave de respuestas sobre las metas y la situación financiera de los clientes

Use la siguiente tabla que le ayuda a analizar la "evaluación de las metas y la situación financiera de los clientes". Este análisis le ayudará a determinar dónde iniciar el trabajo de empoderamiento financiero con su cliente. Si su cliente tiene varias áreas de alta prioridad, anótelas y pídale al cliente que las ordene en orden de importancia con usted.

Preg	unta	Respuesta
1.	¿Tiene metas financieras y sabe cuánto dinero necesita para alcanzarlas?	Si contestó <i>no</i> o <i>no</i> sé, consulte el módulo 6.
2.	¿Está usted en riesgo de perder su vivienda o un automóvil, porque no puede hacer los pagos?	En caso afirmativo, llame al 211 o al centro de asistencia de emergencia local. Para propietarios de vivienda, llame al (888) 995-HOPE.
3.	¿Está en peligro de que le corten algún servicio público por no pagar?	En caso afirmativo, llame al 211 o al centro de asistencia de emergencia local.
4.	¿Tiene una fuente de ingresos regular y confiable?	Si contestó <i>no</i> , llame al 211, centro de oportunidades de fuerza laboral, o al centro de asistencia de emergencia local y consulte el módulo 8.
5.	¿Tiene dinero aparte para cubrir emergencias o gastos imprevistos?	Si contestó <i>no</i> o <i>no</i> sé, consulte los módulos 7 y 13.
6.	¿Puede cubrir todas las cuentas y gastos de subsistencia cada mes?	Si contestó <i>no</i> o <i>no</i> sé, consulte el módulo 10.
7.	¿Le debe dinero a una persona o a una empresa?	Si contestó <i>sí</i> o <i>no sé</i> , consulte los módulos 10, 11 y 12.
8.	¿Tiene préstamos estudiantiles y otras deudas que no puede pagar?	Si contestó <i>sí</i> o <i>no sé</i> , consulte los módulos 9 y 11.
9.	¿No ha podido conseguir un trabajo, un plan de teléfono celular, seguros, vivienda, tarjetas de crédito o automóvil debido a un mal historial de crédito?	Si contestó sí o no sé, consulte el módulo 12.

10. ¿Tiene una cuenta en un banco o cooperativa de crédito?	Si contestó <i>no</i> o <i>no</i> sé, consulte el módulo 9.
11. ¿Le han negado una cuenta de ahorros o corriente?	Si contestó sí o no sé, consulte el módulo 13.
12. ¿Cree que los servicios financieros que usa le cuestan mucho?	Si contestó sí o no sé, consulte el módulo 13.
13. ¿Sabe a quién llamar si tiene una queja acerca de un producto o servicio financiero?	Si contestó <i>no</i> o <i>no</i> sé, consulte el módulo 14.

Las respuestas a las preguntas 14 y 15 variarán. Utilice las respuestas a estas dos preguntas como información adicional para ayudar a identificar el módulo y la herramienta que serán de gran utilidad para su cliente en estos momentos.

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

MÓDULO 3:

Inicio de la conversación

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

Sin embargo, hablar de dinero puede ser difícil, incluso con personas que usted conozca bien. Puede ser incómodo poner el tema de las finanzas personales ya que es algo muy personal. Dado que el tema del dinero es muy personal, puede que sea más difícil hablar de esto con clientes que usted no conozca bien.

Pero, usted habla con los clientes todo el tiempo de otros asuntos personales. Hablar de dinero puede ser más fácil si inicia la conversación con sus clientes en el momento adecuado, de una forma que reconoce el deseo que ellos tienen de tener el control de sus propias vidas. Si mira los problemas financieros sin una actitud juzgadora, creará la confianza que le permitirá trabajar con los clientes y tratar sus retos financieros.

La mayoría de las personas trabajan para tener en orden sus finanzas. Pero incluso si usted está entre los pocos que nunca han tenido problemas económicos, existe la posibilidad de que haya visto a alguian querido per ustad que haya efrontado proble

Inicio de la conversación

Si el empoderamiento financiero no es parte de su trabajo habitual con los clientes, saber dónde traer a colación el tema puede ser un reto al principio. He aquí algunas maneras de iniciar la conversación:

- Usar la herramienta de evaluación existente en las reuniones de evaluación o admisión con los clientes
- Sacar el máximo partido de las conversaciones más cortas, tiene que introducir una herramienta o hacer una remisión
- Integrar el empoderamiento financiero con los programas o procedimientos de la organización
- Hacer seguimiento a los clientes cuando se hable de cuestiones financieras, directa o indirectamente

alguien querido por usted que haya afrontado problemas financieros.

Use las experiencias que ha tenido en su propia vida para poder identificarse con sus clientes y entender de dónde vienen. Si sienten que los respeta y que pueden confiar en usted, estarán más dispuestos a abrirse y a discutir temas financieros que de otra manera los harían sentir incómodos.

¿Cuándo debo hablar de temas de dinero?

El momento adecuado para hablar de temas de dinero dependerá de la población con la que trabaje y su relación con ella. Por ejemplo, las necesidades de las personas que están en transición hacia una vivienda permanente son muy distintas de las necesidades de quienes tienen viviendas propias y están en riesgo de ejecución hipotecaria. Igualmente, la discusión de temas de dinero variará dependiendo de cuánto contacto tenga con sus clientes. Una conversación de temas financieros con un cliente que usted ve una vez al año será muy diferente de la discusión que tendrá si lo ve semanal o mensualmente. Como en cualquier otra intervención, necesitará equilibrar la convergencia de dónde están los clientes en sus vidas con las expectativas de su programa.

Si está evaluando a alguien para recibir beneficios, siga con detalle el protocolo de su organización, cuando se trate de preguntas financieras de forma que los clientes no sientan que está tratando de averiguar más información de la requerida para evaluarlo. En este caso, hablar de empoderamiento financiero en el momento equivocado podría menoscabar la confianza que le tienen. En cambio, puede usar esta oportunidad para desarrollar confianza sugiriendo recursos para los que pueden calificar como la ayuda gratuita para la presentación de impuestos o la reclamación del Crédito Tributario de Ingresos de Trabajo como una manera de traer más dinero al hogar.

Puede que los clientes también quieran compartir los problemas que tienen con un proveedor de productos o servicios financieros. A medida que escucha los desafíos que enfrentan y cómo han tratado de resolver el problema, si es apropiado, puede ofrecerse para ayudarles a presentar una queja ante el CFPB.

¿Cómo debo hablar de temas de dinero?

Use la herramienta de evaluación

Si tiene mucho contacto con un cliente, una de las formas más fáciles de hablar de dinero es usando la *Evaluación de las metas y la situación financiera del cliente* del módulo 2. Al hacerle esta serie de preguntas a su cliente, usted tendrá una imagen clara de dónde se encuentra el cliente y la información que podría serle más útil. Recuerde que usted puede:

- Pedirle al cliente que complete la evaluación de forma individual, ya sea en su oficina o en su casa
- Cubrir las preguntas de la evaluación oralmente o en formato de conversación
- Pedirle a su cliente que complete o conteste sólo algunas de las preguntas

Haga el mayor número de contactos a corto plazo

Aunque es muy bueno poder desarrollar la confianza y discutir los temas financieros con sus clientes a largo plazo, a veces no se tiene el tiempo suficiente para hacerlo. Pero eso no significa que no pueda trabajar en el empoderamiento financiero de sus clientes durante las reuniones en las que el contacto es corto, como cuando un cliente solicita beneficios públicos o viene por capacitación de habilidades laborales. Por ejemplo, si tuvo una breve reunión con un cliente nuevo, Jorge, que vino para solicitar un programa de ayuda con la electricidad, podría decir:



He estado trabajando en mis impuestos... no es divertido, pero creo que recibiré un reintegro este año... ¿Ya hizo el suyo?



No, todavía no. Odio eso. Son muchos formularios.



¿Alguna vez ha intentado con un sitio VITA? Hacen los impuestos gratis. ¿Ha recibido reintegros en el pasado? Puede que califique para crédito tributario EITC, el cual puede significar la devolución de mucho dinero.



No, siempre voy a un lugar del centro comercial y a veces recibo un reintegro, pero el año pasado fue de sólo \$125.



Piense en acudir a un sitio VITA: le pueden hacer los impuestos gratis. El IRS capacita y certifica a los voluntarios para que sepan lo que hacen. Déjeme ver cuál es el más cercano a su residencia. Si recibe un reintegro, ¿qué cree que haría con él?

George

No sé. Cuando recibí uno en el pasado apenas duró, sí sabe a lo que me refiero.

Usted

De acuerdo. ¿Ha pensado en hacer algo diferente?



Bueno, cada año hablamos acerca de tratar de avanzar un poco. Cuidar de algunas facturas, usted sabe. Tal vez reservar un poco de dinero.



¡Buenas intenciones! Yo sé que tengo muchas buenas intenciones. Pero encuentro que si no tengo un plan, no puedo avanzar. ¿Estaría interesado en hablar acerca de algunas opciones o posibles planes para su reintegro?

Aproveche los procedimientos existentes del programa

Observe el propósito, los procedimientos del programa y los protocolos actuales de su organización. A menudo encontrará que los temas financieros como crédito, débito, ahorros y flujo de efectivo ayudan a los clientes a ser autosuficientes económicamente. Si la autosuficiencia económica o un propósito similar es parte de la misión de su organización o es exigido por los financiadores, ¿puede añadir estos temas a sus protocolos, procedimientos u ofertas de programas existentes para ayudar a fortalecer a sus clientes financieramente?

En las siguientes secciones le ofreceremos sugerencias, herramientas y consejos específicos para ampliar y mejorar las conversaciones financieras que tiene con sus clientes. Por ejemplo, si está trabajando en obtener empleo y desarrollar habilidades laborales con su cliente, Javier, puede hablar con él sobre las actividades bancarias y los ahorros después de que consiga el empleo para ayudarlo a manejar sus ingresos de forma eficiente.

Usted

¡Felicitaciones por el nuevo trabajo! Estoy feliz por usted. ¿Ha llenado ya documentación? ¿Le dieron un formulario de depósito directo?



¡Gracias! Ha sido grandioso estar trabajando de nuevo. Tener mis propios ingresos. Realmente quiero ser inteligente con mi dinero esta vez. He rellenado una buena cantidad de documentos, pero no tengo idea de qué es un formulario de depósito directo.



Es un formulario que podría llenar para que su nuevo empleador le deposite su cheque de pago directamente en su cuenta de ahorros o corriente en un banco o cooperativa de crédito.



Oh, yo no tengo una cuenta de ahorros o corriente. Tuve una hace un tiempo, pero siguieron cobrándome por cosas sin una buena razón, por lo que en mi último trabajo llevé mi cheque a este lugar y me dieron dinero en efectivo.



Siento que haya tenido una mala experiencia. Los bancos y las cooperativas de crédito pueden parecer muy confusas a veces. Yo sé de un programa que puede ayudarle a obtener una cuenta en un banco o cooperativa de crédito. Y ya que usted está preocupado por los cargos extra, aquí está la información de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor sobre cómo evitar cargos extra en su cuenta. Podríamos revisar la forma en que funciona en conjunto si está interesado. Sería un lugar más seguro para guardar su dinero. Usted podría incluso comenzar a ahorrar algo en caso de emergencia o para la educación de su hija. Recuerdo que me contó lo inteligente que es.

Responda cuando los clientes comienzan

Algunas veces la oportunidad para hablar con un cliente sobre temas financieros se presentará en una evaluación o procedimiento formal. Esto sucede cuando el cliente empieza a discutir el tema financiero directa o indirectamente.

Este es un ejemplo de cómo sonaría si el cliente trajera el tema financiero directamente. Por ejemplo, su cliente, Aaliyah, con quien tiene contacto regular y enfocado, dice en una de sus primeras reuniones:

Aaliyah

Mis servicios están vencidos, pero no mi próximo cheque de pago no me dura cinco días, ¡estoy en quiebra! Ya sabe cómo es. Y me voy a retrasar de nuevo con la luz.



¡Oh, no. Sé que retrasarse significa cargos. ¿Está en peligro de que le corten la electricidad?



No, no lo creo. Sólo me he retrasado otra vez este año que se me acuerde...



¿Está seguro de que tendrá el dinero la próxima semana para cubrir esta factura , así como otros gastos que tendrá?



Bueno, no diría que estoy segura. Cuando se trata de dinero quién está realmente seguro de nada. Quiero decir que yo creo que si planeo con mi dinero, haré todo este trabajo y aún así terminaré en la ruina y decepcionada. Usted sabe, poner todo ese esfuerzo en algo que te lleva a ninguna parte.



¡Cielos!, entiendo lo que quiere decir. Pero a pesar de que las cosas no salen según lo planeado, he descubierto que los planes con mi dinero me pueden ayudar a asegurarme de obtener algunas de las grandes cosas como cubrir el pago de mi auto, el alquiler y los servicios públicos. Hay algunas herramientas que podría mostrarle si puede interesarse un poco...



Mmmm. Bueno, ya sabe cómo me siento acerca de la planificación, pero supongo que podría echar un vistazo.

Este es un ejemplo de cómo sonaría si el cliente tratara el tema financiero indirectamente. Por ejemplo, durante una reunión usted le pregunta a Aaliyah como están sus hijos y ella dice:



Ya sabe, están bien, pero nos sentimos apretados en casa ahora que son más grandes, y realmente me gustaría que tuvieran un patio para que jueguen, entonces hemos estado hablando de mudarnos.



Parece muy buen idea. Recuerdo que expedimos un informe de crédito para usted cuando empezamos a trabajar juntas. Yo sé que los propietarios suelen dar un vistazo a su crédito...



¿Lo hacen? ¡No recuerdo que eso haya pasado! ¿Qué hay en ello?



Sí, la mayoría de las veces verán su crédito al momento de elegir a quién dar en alquiler. ¿Por qué no echamos un vistazo a su historial de crédito juntas la próxima vez para asegurarnos de que todo está bien con usted.

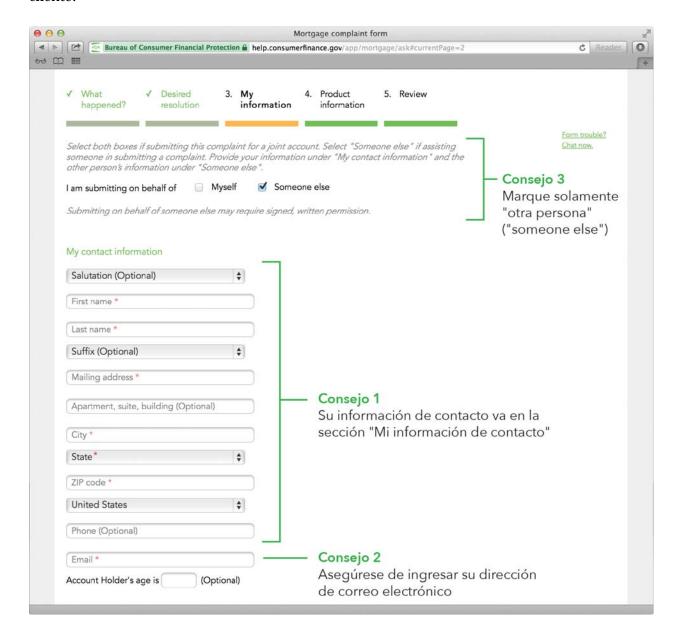
Hablar con sus clientes de las dificultades o problemas con productos financieros

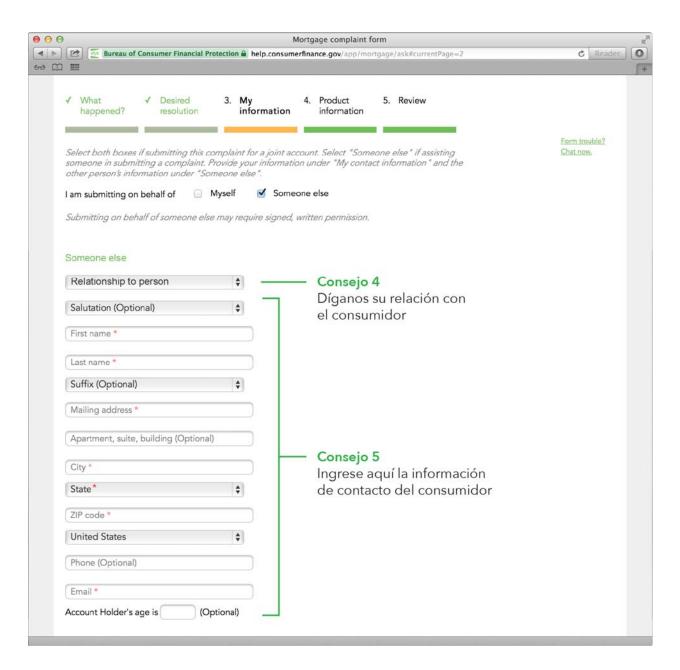
Muchas personas tienen dificultades con el crédito u otros servicios financieros, pero los clientes pueden sentir una sensación de vergüenza a causa de su situación. Al hablar de lo que ha sucedido con sus clientes, asegúrese de explicar de manera clara cómo evitar una situación similar en el futuro y cómo obtener ayuda del CFPB y otras agencias federales, estatales o locales, si no pueden resolver los problemas con el proveedor de servicios financieros. Consulte el *Módulo 14*: *Protección de los derechos del consumidor* para obtener información sobre la presentación de una queja ante el CFPB y otras autoridades. O bien, puede presentar una queja en nombre de su cliente.

Presentación de una queja en nombre de otra persona

El sistema de quejas del CFPB le permite presentar una queja en nombre de otra persona pero Los formularios y la manera en que usted presente una queja pueden variar según el tipo de queja. Para presentar una queja en nombre de otra persona, visite el área de quejas del sitio web. Llene las dos primeras secciones - "¿Qué pasó?" (What happened?) y "Solución deseada" (Desired resolution) - y luego ingresará en la sección "Mi información" (My information). En la parte superior de la sección "Mi información" (My information) en algunos formularios de admisión, se le preguntará si usted está presentando una queja en nombre "mío" (myself) o de "otra persona" (someone else). Elija la opción "otra persona" (someone else) y se le pedirá que ingrese en otra sección donde se puede llenar la información de contacto del consumidor. En otros formularios, usted puede ingresar información sobre la persona de contacto que es diferente de la información proporcionada acerca del consumidor. Usted debe cargar una copia del Acuerdo de Representación como archivo adjunto cuando se presente la oportunidad en la última página del formulario.

Así es como se ve uno de los formularios en línea con notas sobre cómo completarlo para un cliente:





Esto es lo que pasará con la queja:

- Queja presentada: El CFPB seleccionará su queja con base en varios criterios. Estos
 criterios incluyen si su queja cae dentro de la autoridad de aplicación principal de la ley
 del CFPB, si la queja es completa y si se trata de un duplicado de otra queja que ha
 enviado.
- Revisión y ruta: Si la queja en cuestión no implica un producto o mercado que se encuentra dentro de la jurisdicción de la Oficina o que no es manejada por la Oficina, el

CFPB remite al ente regulador apropiado. Las quejas seleccionadas se envían a través de

un portal web seguro a la empresa correspondiente,-el negocio con que tiene la queja.

Respuesta de la empresa: La empresa revisa la información y se comunica con usted

cuando sea necesario. A continuación, determina qué acción tomar en respuesta. La empresa le informa a usted y al CFPB a través del "portal seguro de la empresa". Después

de que su queja se envía a la empresa, la empresa tiene 15 días para presentar una

respuesta sustantiva a usted y al CFPB. Se espera que las empresas cierren todas las

quejas menos las más complicadas en un plazo de 60 días.

Revisión del consumidor: El CFPB entonces le invita a revisar la respuesta y a

proporcionar retroalimentación. Seguimiento del Consumidor: Puede iniciar sesión en el

"portal del consumidor" seguro disponible en el sitio web del CFPB o llamar a un número

de teléfono gratuito para recibir actualizaciones de estado, brindar información adicional

y revisar las respuestas proporcionadas a usted por la empresa.

Revisión e investigación: El CFPB revisa sus comentarios acerca de las respuestas de

la empresa, el uso de esta información junto con otra información, como el tiempo que la

empresa tomó para responder, por ejemplo, para ayudar a priorizar las quejas para

investigar.

Análisis e informe: Las quejas ayudan con el trabajo dl CFPB de supervisar a las

empresas, hacer cumplir las leyes federales sobre servicios financieros para los

consumidores y redactar mejores normas y reglamentos. El CFPB también informa al

Congreso acerca de las quejas que recibimos y hace que los datos anonimizados de las

quejas de los consumidores estén a disposición del público en el sitio web:

www.consumerfinance.gov/complaintdatabase/.

Información de contacto

En línea: consumerfinance.gov/complaint

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

viernes

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

Fax: (855) 237-2392

Correo:

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

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

MÓDULO 4:

Influencias emocionales y culturales en las decisiones financieras

Todas las personas tienen situaciones en las que saben lo que "deberían" hacer, pero se encuentran haciendo otra cosa, especialmente cuando se trata de dinero. Por ejemplo, es posible que haya decidido a ahorrar parte de su reembolso de impuestos para crear un fondo de emergencia. En su lugar, usted lo utiliza para ayudar a un miembro de la familia a pagar por su deuda médica, porque no ayudar a un familiar a pagar una deuda iría en contra de las normas culturales con las que fue criado. O bien, usted puede usarlo para derrocharlo en algo que ha querido porque ha estado trabajando duro y hacer este derroche para usted mismo o su familia se siente bien.

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

Influencias emocionales en las decisiones financieras

Cuando la gente habla de dinero, no se trata sólo de números: de lo que realmente están hablando es de lo que el dinero significa para ellos. Las actitudes y las conductas en torno al dinero están envueltas en sentimientos alrededor de la seguridad, el fracaso, la familia, el amor y el estatus. Es importante observar a sus clientes para tratar de determinar sus reacciones

emocionales con el dinero y su significado, e integrar sus emociones y sentimientos en sus discusiones acerca de sus finanzas. Si alguien está "molesto o nervioso acerca del dinero, tiende a oscilar demasiado lejos en una dirección o en otra. El mejor enfoque toma un camino intermedio: hablar con la cabeza y el corazón."

En lugar de simplemente pedirles a sus clientes que le proporcionen los números básicos, trate de hacer a sus clientes preguntas acerca de cómo se sienten cuando habla de sus finanzas. Usted podría tratar de hacer preguntas como:

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

Ayudar a los clientes a hacerse conscientes de que las emociones y las experiencias pasadas influyen en las decisiones financieras puede ayudarles a entender qué impulsa algunas de sus prácticas financieras. También puede ayudarle a entender mejor sus fortalezas y desafíos únicos.

Influencias culturales en las decisiones financieras

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

Las influencias culturales están fuertemente arraigadas en los valores. Considere cómo los valores comunes estadounidenses —tales como el individualismo, el sentido práctico, la

¹ Mellan, Olivia y Christie, Sherrie, *Second Thoughts: Making Better Decisions*, ThinkAdvisor, 25 de febrero de 2013. Ver http://www.thinkadvisor.com/2013/02/25/second-thoughts-making-better-decisions.

honestidad y el trabajo duro²— pueden influir en las decisiones financieras de las personas. Las empresas, los gobiernos, los cambios en el mercado financiero y los medios de comunicación también influyen en los valores en torno al dinero.

Conflictos culturales

A veces, encontrará que los clientes se encuentran atrapados en medio de los conflictos culturales en torno al dinero. La cultura de su familia puede hacer énfasis en ahorrar y en evitar las deudas, mientras que su comunidad en general puede valorar las cosas materiales como los automóviles nuevos o ropa cara, que podrían requerir asumir deudas para comprarlos. O la cultura en la que se criaron podría enfatizar el cuidado financieramente de los padres a medida que envejecen, mientras que no se espera que sus compañeros de trabajo tengan el mismo nivel de responsabilidad.

A veces, estos conflictos no son simplemente internos, pero tienen lugar dentro de una familia: Uno de los cónyuges puede tener influencias culturales o antecedentes familiares que les animan a ahorrar para la educación de sus hijos, mientras que los otros pueden pensar que los niños deben ser responsables de sus propios gastos de educación. En consecuencia, uno de los padres puede que desee ahorrar la devolución de impuestos de la familia; el otro pensará que el dinero debe ir para cosas que la familia necesita o simplemente quiere ahora. Estos conflictos pueden llevar a decisiones emocionales que no parecen racionales en el exterior pero tienen perfecto sentido dado sus antecedentes, valores y cultura.

² Kohl, L. Robert, Values Americans Live By, 1984. Ver: http://www.claremontmckenna.edu/pages/faculty/alee/extra/American_values.html.

¿Cómo puede esta comprensión ayudar a mis clientes?

Descubra el contexto cultural y emocional de sus clientes

Al hablar del comportamiento financiero de los clientes, no acepte simplemente sus deseos expresados en valor nominal; sondee levemente para describir sus actitudes, necesidades, metas y obstáculos subyacentes. Haga preguntas como:

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

A menudo es difícil para la gente sincerarse acerca del dinero, pero tomar el tiempo para entender realmente y conectarse con los valores y necesidades culturales y emocionales de sus clientes alrededor del dinero creará empatía, haciendo que usted sea más exitoso en el logro de resultados del cliente y del programa.

Reconozca las influencias emocionales y culturales

Un ejemplo de cómo una diferencia en los valores culturales podría afectar el comportamiento financiero es que la cultura occidental valora la individualidad y el bienestar personal, lo que significa que por lo general se considera apropiado que cada persona se sostenga a sí misma financieramente. En otras culturas, los miembros de la familia se apoyan unos a otros financieramente durante su vida: si ahorran dinero, puede ir al miembro de la familia que creen que lo necesita. Si un cliente opta por gastar su ingreso disponible en su familia extendida en lugar de ahorrarlo en un fondo de emergencia, esto no quiere decir que tenga malos hábitos financieros, sino que está haciendo elecciones financieras en un contexto cultural diferente con las cuales puede estar familiarizado.

Ayudar a conectar los obstáculos culturales y emocionales

Es importante entender estas influencias culturales sin ser sentenciosos. Al hablar de metas y elecciones financieras con los clientes, busque entender sus valores e influencias culturales, para que pueda ayudarles a alcanzar sus metas verdaderas de una manera que los hace sentirse entendidos y respetados. Aunque podrían aceptar un plan financiero que tenga sentido racional y saben que es lo que han aceptado hacer, a menudo no es suficiente anular sus sentimientos o contexto cultural en el momento de tomar las decisiones. Recuerde que mientras sus prioridades les parezcan contraproductivas, dentro de su propia cultura, pueden considerarse completamente apropiadas.

Una vez que usted entienda los factores culturales que guían el comportamiento de los clientes, usted puede entrenarlos para que se acerquen hacia las elecciones financieras que les ayudarán a manejar sus obligaciones y a alinearse con sus valores y deseos. Esto podría significar que usted les ayudará a llegar a un compromiso: por ejemplo, el de cómo asegurar que asumen responsabilidad de sus propias necesidades y obligaciones financieras sin pedirles que abandonen su compromiso de ayudar a su familia extendida.

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

MÓDULO 5:

Uso del conjunto de herramientas

¿Cómo funciona?

En este punto, puede que se pregunte: ¿Cómo voy a encontrar el tiempo para agregar el empoderamiento financiero a mi horario ya colmado? Una forma de pensar en el trabajo de empoderamiento financiero es que no es un servicio "adicional", sino más bien algo para ser integrado en el trabajo que ya está haciendo con los clientes.

¿Esto quiere decir que no requiere tiempo de su parte? Por supuesto, no. Pero ese tiempo será concentrado al comienzo. Con el fin de integrar el empoderamiento financiero en la administración de casos u otros servicios de apoyo que preste, tendrá que invertir tiempo:

- Aprendiendo el contenido del conjunto de herramientas
- Haciéndose cómodo con los temas y las herramientas del conjunto de herramientas
- Pensando en maneras de introducir el empoderamiento financiero en el contexto de la administración de casos que presta
- Capturando potencialmente los resultados del empoderamiento financiero en el trabajo que hace

Integración

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

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

- Se basa en relaciones establecidas que puede tener con los clientes.
- Los clientes están ocupados: hay eficiencia en el tratamiento de muchos problemas en una sola parada.
- Los problemas financieros y económicos atraviesan situaciones y desafíos: necesidades básicas, vivienda, salud y atención en salud, educación y cuidado de los hijos, trabajo, transporte y así sucesivamente.
- La integración del empoderamiento financiero puede presentar un enfoque más holístico para trabajar con los clientes.
- Ofrece oportunidades para el refuerzo durante las discusiones "naturales" con los clientes.
- Puede dar lugar a mejores resultados para los clientes y los programas.³

Este módulo le ofrece una herramienta que le ayuda a empezar: la *Lista de verificación de empoderamiento financiero para clientes*. El propósito de esta herramienta es proporcionarle una plantilla de seguimiento para usar con cada cliente al cual le presta servicios de empoderamiento financiero. Esto significa una simple manera de hacer seguimiento de las herramientas o la información que usted ha compartido con un cliente en particular a medida que integra el empoderamiento financiero en el trabajo que ya está haciendo con los clientes.

_

 $^{^3}$ Giuffrida, Inger, Integrating Financial Education into the Work that You Do, abril de 2010.

También se puede utilizar para compartir datos de nivel de salida con su organización y como herramienta de administración de casos para conectar una reunión con un cliente con la siguiente.

Lista de verificación de empoderamiento financiero para clientes

Esta lista de verificación de empoderamiento financiero puede ayudarle a:

- Identificar la información y las herramientas de empoderamiento financiero para compartir con sus clientes
- Llevar un registro de la información que ha compartido incluyendo cualquier remisión que ha hecho para un cliente

La lista de verificación está organizada por tema o módulo de empoderamiento financiero, donde cada herramienta está asociada a dicho módulo siguiente. Las preguntas que siguen a cada nombre de módulo pueden ayudarle a identificar el problema de empoderamiento financiero abordado en el módulo y a través de las herramientas.

La meta no es cubrir todas las herramientas con cada cliente, sino más bien encontrar el módulo o herramientas correctas <u>dado el problema de empoderamiento financiero más apremiante del cliente</u> o el tema <u>en que han expresado su interés para obtener más ayuda</u>.

Utilice esta lista de verificación de la siguiente manera:

- Imprima una copia de la lista de verificación para cada cliente.
- Escriba el nombre del cliente en la lista de verificación.
- Una vez que haya cubierto el tema o la herramienta, ponga una marca junto a la herramienta o ponga la fecha.

- Utilice la sección de notas si está trabajando con un cliente de manera continua. Incluya información acerca de sus debates, desafíos específicos y si hizo remisiones.
- Guarde la lista de verificación con el archivo para que cada vez que trabaje con el cliente, pueda verificar el progreso de empoderamiento financiero.

Nombre del cliente:		

✓ o fecha	Herramienta	Notas e información de remisión
	6: Establecimiento de metas: ¿ción financiera?	Tiene el cliente metas claras? ¿Está el cliente satisfecho con
	Herramienta de establecimiento de metas	
	7: Ahorro para imprevistos, em	ergencias y metas: ¿Tiene el cliente dinero reservado para
	Plan de ahorro	
	Beneficios y límites de bienes	
	Encontrar un lugar seguro para los ahorros	
Módulo	8: Administración de ingresos y	y beneficios: ¿Tiene el cliente ingreso suficiente?
	Rastreador de ingresos y recursos financieros	
	Estrategias para incrementar las fuentes de dinero en efectivo y los recursos financieros	
	Dinero en efectivo, cheques de pago, depósito directo, tarjetas de nómina y EBT: comprensión de pros y contras	

El aumento de su ingreso a través de créditos fiscales	
Módulo 9: Pagar las cuentas y otros ga	stos: ¿El cliente paga sus cuentas a tiempo cada mes?
Rastreador del gasto	
Calendario de cuentas	
Estrategias para reducir los gastos	
Cuando el efectivo no alcanza: priorización de las cuentas y el gasto	
Módulo 10: Manejo de flujo de dinero e ingresos cada mes?	n efectivo: ¿El cliente puede arreglárselas para vivir de sus
Presupuesto de flujo de dinero en efectivo	
Calendario de flujo de dinero en efectivo	
Lista de verificación para mejorar el flujo de dinero en efectivo	
Módulo 11: Manejo de deudas: ¿El clie	nte puede manejar sus deudas?
Hoja de trabajo de manejo de deudas	
Hoja de trabajo de deuda a ingresos	
Hoja de trabajo de estrategias para la reducción de la deuda	

	12: Comprensión de los inform de crédito?	es y puntajes de crédito: ¿El cliente ha revisado alguna vez su
	Obtención de sus informes y puntajes de crédito	
	Lista de verificación de informes de crédito	
	Mejora de los informes y puntajes de crédito	
conside	-	ervicios y proveedores de servicios financieros: ¿El cliente ha actos o servicios financieros para ayudar a manejar los
	Selección de productos y proveedores financieros	
	Evaluación de los proveedores de servicios financieros	
	Definiciones básicas de los servicios financieros	
	Apertura de una lista de verificación de cuentas	
	que puede tomar para protege	del consumidor: ¿Sabe el cliente acerca de las medidas rse de las estafas, los engaños, el fraude y el robo de
	Señales de advertencia	
	Para proteger su identidad	
	Aprender más acerca de la protección del consumidor	
	Para 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 tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o de un profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que haya recibido los materiales educativos del CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización utilizando esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Tenga cuidado acerca del uso de esta herramienta. El CFPB recomienda que no incluya nombres, números de cuenta, que tenga bajo llave copias completas y que cifre copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera, y que destruya las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no las necesite.

MÓDULO 6:

Establecimiento de metas

Cada persona o familia tiene una idea diferente del futuro que quieren construir. Algunas de las ideas que tienen se centran en los próximos meses y otras a largo plazo. ¿Qué quiere para usted y su familia en un futuro próximo? ¿Qué quiere ver en los próximos años?

Pero a veces la gente duda para establecer metas porque siente que su vida está fuera de control o que no puede cambiar la dirección que desea.

Una forma de pensar en el empoderamiento financiero es comenzar a pensar en sus metas. Una vez que sepa dónde se encuentra y adónde desea ir, puede ayudarle a dar el primer paso en la dirección que ha elegido.

Si usted es como la mayoría de la gente, necesitará dinero para lograr algunas de sus metas. Sus metas pueden incluir, por ejemplo, tener suficiente dinero para pagar todas sus cuentas cada mes o tener suficiente dinero para pagar un préstamo a corto plazo de un familiar o prestamista. Sus metas también podrían incluir el ahorro de dinero para comprar regalos en época de fin de año, establecer un fondo de emergencia, adquirir un auto usado, trasladarse a un apartamento más bonito, hacer una reparación en su casa, enviar a su hijo a la universidad, pagar la educación para la usted mismo o agregarlo a una cuenta de jubilación.

Para comenzar el proceso, pregúntese en qué le gustaría que su vida fuera diferente. Pregúntese qué es lo que más quiere realmente clase en la vida, también.

El proceso de descubrir a dónde quiere llegar en la vida y saber lo que quiere lograr para usted o su familia se llama establecer metas. Como sabe, según la meta, puede tomar sólo una semana, un mes o un par de meses alcanzar ciertas metas. Estas son las metas a corto plazo. También puede tener metas a largo plazo, cosas que alcanzarlas tomaría muchos meses o incluso años.

Establecer metas es un proceso poderoso de reflexión sobre su futuro de corto plazo y largo plazo y encontrar la manera de convertir su visión en realidad. Le ayuda a convertir sus

necesidades, deseos, esperanzas y sueños para el futuro en algo concreto que usted puede tomar medidas para lograrlo.

Establecer metas le ayuda a:

- Trabajar para hacer su futuro mejor
- Dar prioridad a la forma en que gasta su dinero para que avance hacia las cosas que realmente le importan a usted
- Medir y realizar un seguimiento de su progreso para obtener las cosas que quieren en la vida
- Sentirse orgulloso de mejorar su vida y las de sus hijos

Establecer metas SMART

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

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

Relevante	Pregúntese: ¿Esto es algo que de verdad quiero? ¿Es ahora el tiempo adecuado para hacerlo? Establezca metas que sean importantes para usted y que sean una prioridad en su vida.
Con término de duración	Pregúntese: ¿En qué fecha se debe alcanzar esta meta? Las metas deben tener un marco de tiempo claramente definido, que contenga una fecha objetivo o límite. Esto ayuda a asegurar que sean medibles (¿Logré la meta en la fecha prevista?) y que se planeen las acciones previstas para alcanzar la meta antes de la fecha.

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

Esperanzas, deseos o sueños	Metas sólidas
Quisiera poder pagar todas mis cuentas cada mes.	Meta a corto plazo: Voy a revisar mi presupuesto para ver si hay maneras de reducir mis gastos al final del mes.
	Meta a corto plazo: Me reuniré con mi representante sindical o el personal del centro de trabajadores para ver si califico para los beneficios u oportunidades de capacitación laboral a finales de mes.
De verdad quiero ahorrar dinero en caso de que suceda algo en el futuro y pierda mi empleo.	Ahorraré \$50 en los próximos seis meses para comenzar un fondo de emergencia.
Quiero salir de la deuda de la tarjeta de crédito.	Pagaré \$10.00 de mi deuda en los próximos 18 meses.
Me gustaría un lugar seguro y estable para mis hijos.	Meta a corto plazo: Ahorraré \$800 para el primer mes de alquiler exigido en los siguientes seis meses para poderme mudar a un apartamento nuevo en junio. Meta a largo plazo: Ahorraré \$3.000 para el pago
	inicial, solicitaré la ayuda de pago adicional y compraré una casa en cuatro años.
Me gustaría comprar un televisor nuevo.	Ahorraré \$400 y compraré un nuevo televisor en seis meses.

Me gustaría ayudar a que mi hijo vaya a la universidad.

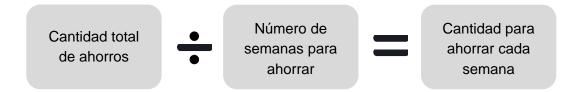
Meta a corto plazo: Voy a leerle a mi hijo todas las noches para mostrarle que la escuela y el aprendizaje son importantes.

Meta a largo plazo: Ahorraré \$5.000 en un fondo para ayudar a pagar la matrícula de mi hijo en diez años.

Convertir las metas en objetivos de ahorro

Para alcanzar metas que requieren dinero, usted querrá saber: ¿Cuánto debo ahorrar semanalmente (o mensualmente) para cumplir mi meta?

Para averiguar cuánto necesita ahorrar semanalmente para conseguir su meta, necesita dos partes de la información: la cantidad total que desea ahorrar y el número de semanas que tiene para ahorrar. Luego puede unir estas dos partes de información en esta fórmula:



Aquí hay un ejemplo: Es 1 de enero y acaba de establecer la nueva meta de ahorrar \$500 en un fondo de emergencia para cuando sus hijos comiencen la escuela a finales de agosto. Ya tiene la primera parte de la información: la cantidad total que le gustaría ahorrar es de \$500. Para obtener la segunda pieza de información, el número de meses, sólo cuente el número de meses, desde enero hasta agosto, y multiplique por 4. Usted deberá obtener 32 (8 meses X 4 semanas).

Puede poner estos números en la fórmula:

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

La fórmula muestra que necesitaría ahorrar \$15.65 cada semana aproximadamente para tener \$500 en el momento en que sus hijos comiencen la escuela. (Para obtener el total mensual, divida la meta de ahorro por 8 meses en lugar de 32 semanas).

Este es otro ejemplo: Es comienzos de mayo y la nueva meta es ahorrar \$500 para comprar zapatos, ropa y útiles escolares nuevos para sus hijos para finales de agosto. ¿Cuánto necesita

ahorrar cada semana para cumplir con esta meta? Su primera pieza de información es que necesita un total de \$500. Para saber el número de semanas que hay que ahorrar, cuente los meses desde mayo hasta agosto y multiplique por 4. Usted tiene 16 semanas. Ahora, póngalos en la fórmula:

$$500 \div 16 = 31.25 por semana

Tendría que ahorrar \$31.25 por semana (o \$125.00 al mes) con el fin de cumplir esta meta.

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

Si acorta la duración de su tiempo de ahorro (como de 32 a 16 semanas), pero mantiene su meta de dinero igual (\$500), tendrá que aumentar la cantidad de ahorro por semana (de \$15,65 a \$31,25) para alcanzar su meta.

Es útil usar esta fórmula para descubrir si su meta es de verdad alcanzable. Por ejemplo, en septiembre, usted decide comprar un televisor nuevo para finales de noviembre. Ha mirado modelos y el que usted desea cuesta \$600. Si usted comienza a ahorrar a principios de septiembre, tiene doce semanas para ahorrar. Puede poner esto en la fórmula para ver cuánto necesitaría ahorrar mensualmente.

$$600 \div 12 = 50 por semana

Usted tendría que ahorrar \$50 cada semana (o \$200 cada mes) con el fin de cumplir con este objetivo. Pero ¿qué pasa si usted no tiene \$50 dólares extra en su presupuesto de flujo de efectivo? ¿Eso significa que comprar un televisor nuevo es una meta mala?

No, sólo significa que necesita hacer un ajuste ya sea a la cantidad de ahorro o al periodo de tiempo que tiene que ahorrar para que la meta sea alcanzable. ¿Está dispuesto comprar un televisor menos costoso? Este es un ejemplo para ajustar su meta y comprar un televisor menos costoso (\$300):

$$300 \div 12 = 25 por semana

Al reducir la cantidad total de los ahorros a \$300, usted lleva sus ahorros semanales mensuales a \$25, que puede adaptarse más fácilmente a su presupuesto de flujo de efectivo. Pero si no quiere comprar un televisor menos costoso, ¿qué más podría hacer para que esta meta sea alcanzable? Puede decidir aumentar el período de ahorro. En lugar de ahorrar durante tres meses, extiende el tiempo a seis meses o 24 semanas para ahorrar para el televisor:

$$600 \div 24 = 25 por semana

Al tener 24 semanas para ahorrar en lugar de 12, usted puede llevar sus ahorros semanales a \$25 y comprar su televisor deseado en febrero en lugar de noviembre.

Una vez que tenga su meta de ahorro, asegúrese de añadirla a su presupuesto o al presupuesto de flujo de efectivo. Para obtener más información sobre los presupuestos de flujo de efectivo, vea el *Módulo 10*: *Manejo del flujo de dinero en efectivo*, de *Su dinero, sus metas*. Para ideas sobre cómo encontrar dinero para ahorrar para sus metas, vea el *Módulo 7*: *Ahorrar para imprevistos, emergencias y metas*.

¿Y qué hay de la revisión de las metas?

Las metas no son algo que se establezca y luego se olvide. Necesita mantener las metas a la vista y a veces tendrá que revisarlas cuando:

- La meta haya sido lograda
- La cantidad de ahorro de todas las semanas o meses a la meta supera lo que tiene sentido para su familia
- Se utilizan los ahorros de emergencia y deben ser repuestos
- Sus circunstancias cambian (como cuando pierde el empleo u obtiene uno nuevo, comienza a ganar más dinero, tiene otro hijo, tiene una emergencia de salud, etc.)
- Sus valores cambian y una meta ya no se considera relevante

Para revisar una de sus metas, observe lo que ha cambiado.

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

Si la cantidad de ahorro de todas las semanas o meses a la meta excede lo que es posible para usted, piense en si se puede cambiar ya sea el tiempo que tiene para ahorrar o el ahorro total. Pregúntese si esta meta puede esperar un poco más. Si es así, ajuste el periodo de tiempo que tiene para ahorrar, lo que reducirá la cantidad de ahorro semanal o mensual. Si no puede ajustar el periodo de tiempo, puede reducir la cantidad ahorrada total, lo que también reducirá la cantidad ahorrada semanal o mensual.

Si se han utilizado sus ahorros de emergencia, han cumplido su función. Ahora es tiempo de volverlos a reunir. Establezca una nueva meta calculando cuántos ahorros de emergencia le gustaría tener y para cuándo. Calcule la cantidad que necesita ahorrar semanal o mensualmente y comience a ahorrar (consulte el *Módulo 7: Ahorrar para lo inesperado, emergencias y metas* para obtener más información sobre este tema).

Cuando sus circunstancias cambian (como cuando pierde su empleo u obtiene uno nuevo, comienza a ganar más dinero, recibe un monto global de reembolso de impuestos o una herencia, tiene otro hijo, tiene una emergencia de salud, etc.), evalúe su nueva situación y sus metas. Si tiene menos dinero para sus metas de ahorro, ajuste el periodo de tiempo o el ahorro total de sus metas para que sean manejables en su nueva situación. Por ejemplo, si recibe un reembolso de impuestos, piense en poner parte de este monto en una de sus metas. Esto puede ayudarle a alcanzar más rápidamente el total que necesita para una meta.

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

Cuentas de ahorro para los hijos

Los clientes que quieren enseñarles a sus hijos sobre el ahorro pueden abrir una cuenta de ahorros para sus hijos. Cada institución financiera tiene sus propias políticas; por lo tanto, investigue las opciones de bancos y cooperativas de crédito local y en línea.

¿Cuáles son los beneficios de abrir una cuenta de ahorros para un niño?

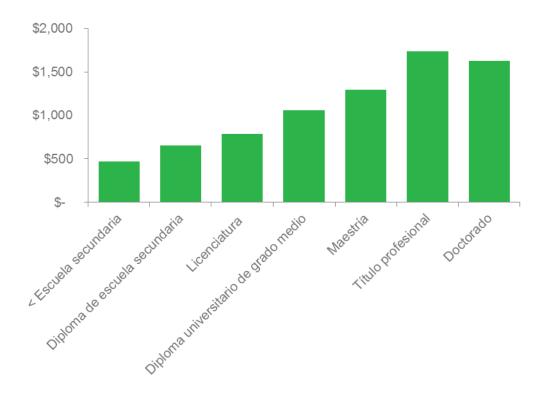
- Proporcionar un lugar seguro para que un niño ponga su dinero ganado o recibido como regalo
- Introducir a un niño al ahorro y al uso de los servicios financieros
- Ayudar a un niño a construir activos y aprender a planear para el futuro

Ahorrar para la educación

Es posible que los clientes con hijos quieran trabajar para darles una mejor vida a sus hijos. Ahorrar para la educación o capacitación de los hijos luego de la secundaria puede ser una meta financiera para esos clientes porque lo ven como un camino hacia "una vida mejor".

La educación o capacitación después de la secundaria puede ser una inversión importante tanto de tiempo como de dinero. Es probable que la capacitación y la educación luego de graduarse de la escuela (incluida la prueba de Desarrollo Educativo General o GED) conlleve más sueldo en promedio, menos probabilidad de desempleo y más oportunidad de seguridad financiera.

FIGURE 1: GANANCIAS SEMANALES MEDIANAS, 2012



Fuente: Oficina de Estadísticas Laborales, *Proyecciones de Empleo. Education Pays...*, accedido abril 2014. Ver http://www.bls.gov/emp/ep_chart_001.htm.

Ahorrar para la educación de los hijos puede ayudar a pagar los costos asociados a la capacitación y la educación después de la secundaria. El dinero ahorrado también puede reducir la cantidad de dinero que debe pedir prestado y puede aumentar el número de opciones de escolaridad que tienen los hijos después de la secundaria.

Existen muchos productos financieros dirigidos a ayudar a las personas a ahorrar para la educación de sus hijos, pero el primer paso es establecer una meta y apartar dinero específicamente para ello. Una vez que alguien ha hecho esto, se puede ahorrar para la educación post-secundaria en una cuenta de ahorros, un certificado de depósito, o una opción de inversión diseñada específicamente para ayudar a las personas a ahorrar para la educación postsecundaria. Una opción es el plan de ahorro 529 para la universidad. Estos son planes de ahorro con ventaja fiscal, diseñados para ayudar a los padres, tutores y abuelos a ahorrar para la educación de los hijos. Para más información sobre el ahorro para la universidad con un Plan 529, visite http://www.collegesavings.org.

Herramienta de establecimiento de metas

Esta herramienta puede ayudarle con el proceso de establecimiento de metas. ¿Por qué son importantes las metas? La identificación de metas ayuda a planificar y alcanzar lo que es más importante para usted. Y cuando se trata de sus finanzas, las metas proporcionan la dirección para todos sus planes. Si usted no va a ahorrar para sus metas, probablemente no lo hará. Y con el fin de ahorrar para sus metas, usted tiene que saber la cantidad de dinero que se necesita y para cuándo.

Hay tres pasos en el proceso de establecimiento de metas:

- Paso 1: Piense en una lista de las esperanzas, deseos y sueños para usted o su familia.
 Determine si son a corto plazo o largo plazo. Escríbalos en la siguiente tabla.
- **Paso 2:** Convierta sus esperanzas, necesidades, deseos y sueños en metas SMART utilizando la segunda hoja de trabajo.
- Paso 3: Por último, averigüe cuánto necesita ahorrar cada semana (o mes) para alcanzar su meta utilizando la sección final de la hoja de trabajo.

Si decide hacer un presupuesto o un presupuesto de flujo de efectivo (consulte el módulo 10), asegúrese de incluirlo en sus metas de ahorros mensuales.

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

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

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

Paso 2: Metas SMART

Utilice la lista de esperanzas, deseos y sueños para crear metas SMART. Utilice la lista de comprobación para asegurarse de que sus metas son singulares, medibles, alcanzables, relevantes y con término limitado.

Usted puede tener muchas cosas que quiere lograr. Si puede centrarse en una o dos, puede tener una mejor oportunidad de alcanzar esa meta. (Si desea escribir más de una meta a corto plazo y una meta a largo plazo, haga otra copia de la hoja de trabajo para este paso).

Meta a corto plazo	
Meta:	□ Específica
	□ Mensurable
	□ Alcanzable
	☐ Relevante (importante para usted)
	☐ Término limitado (¿hay una fecha límite?

Meta a largo plazo	
Meta:	□ Específica
	□ Mensurable
	□ Alcanzable
	☐ Relevante (importante para usted)
	☐ Término limitado (¿hay una fecha límite?

Paso 3: Calcule el objetivo de ahorro semanal

Utilice el siguiente cuadro para averiguar la cantidad que necesita ahorrar para esas metas que necesitan dinero. Comience con las metas que encerró en un círculo arriba y luego calcule su meta de ahorro mensual. *Nota: Para calcular una meta semanal estimada, divida la "meta mensual de ahorros" por 4*.

Metas	Cantidad necesaria	Número de semanas para el plazo	Cantidad necesaria ÷ número de semanas para el plazo = meta de ahorros semanal
A corto plazo			
Por ejemplo: Ahorraré \$50 dentro de 6 meses para comenzar un fondo de ahorros de emergencia. Meta:	\$50	24 semanas	\$50 ÷ 24 = \$25 por semana (aproximadamente \$8 por mes)
A largo plazo			
Meta:			

Una vez que tenga su meta de ahorro, asegúrese de añadirla a su presupuesto o al presupuesto de flujo de efectivo. Para obtener más información sobre los presupuestos de flujo de efectivo, vea el *Módulo 10*: *Manejo del flujo de dinero en efectivo*, de Su dinero, sus metas. Para ideas sobre cómo encontrar dinero para ahorrar, vea el *Módulo 7*: *Ahorrar para imprevistos, emergencias y metas*, de Su dinero, sus metas.

Recursos

Para obtener recursos adicionales, visite el sitio en Internet de la Oficina de protección financiera al consumidor:

http://www.consumerfinance.gov/AskCFPB

Si tiene una queja como consumidor, visite:

http://www.consumerfinance.gov/complaint

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización utilizando esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Tenga cuidado acerca del uso de esta herramienta. El CFPB recomienda que no se incluyan los nombres, números de cuenta; que mantener bajo llave las copias de papel cifrar copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera, y destruir las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no sean necesarias.

MÓDULO 7:

Ahorrar para lo inesperado, emergencias y metas

¿Qué es el ahorro?

El ahorro es dinero que usted aparta hoy para usar en el futuro. La gente ahorra por muchas razones. Dos razones principales para las que ahorran son:

- Gastos inesperados y emergencias
- Las metas propias, como un televisor nuevo, electrodomésticos, una vivienda, educación de los hijos y la jubilación

¿Por qué ahorrar para gastos inesperados y emergencias? Porque éstos suceden.

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

Cuando se ahorra para gastos imprevistos y emergencias por adelantado, se puede manejarlos cuando se producen sin tener que dejar de pagar sus otras cuentas o pedir dinero prestado. El ahorro le ayudará a ahorrar los costos adicionales de retrasarse con las facturas o préstamos para cubrir los costos adicionales que puede hacer más difícil alcanzar sus metas.

Cuando deja de pagar otras cuentas para pagar una situación de emergencia, a menudo paga cargos por pagos atrasados. Y si esto hace que le suspendan el servicio (que le corten los servicios, por ejemplo) tendrá que tener más dinero para volverlos a instalar.

Cuando pide prestado dinero, tendrá que pagar cuotas y algunas veces intereses. Y además, tendrá que usar parte de sus ingresos para pagar el dinero que pidió prestado. Pedir dinero

prestado para cubrir gastos inesperados y emergencias le cuesta más y consume parte de su ingreso mensual hasta que haya pagado el dinero. Por esto, ahorrar dinero ahora para gastos inesperados y emergencias podrá ahorrarle dinero después.

¿Cómo ahorrar?

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

• Puede reducir el gasto en un elemento o muchas cosas. Luego ponga ese dinero "no gastado" en los ahorros. La forma más fácil de encontrar un poco de dinero para ahorrar es eliminando un gasto grande. Esto puede significar reducir los servicios de televisión (de un servicio de cable con todos los canales o uno básico), el servicio telefónico (de textos y llamadas ilimitadas a un plan prepago o limitado) o un servicio que esté pagando, pero que no esté usando.

Si no hay "gastos grandes" para reducir, tal vez tenga que reducir un poco en varias categorías de gastos; como reducir una comida afuera al mes, por ejemplo, o juntar diligencias para gastar menos gasolina.

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

• También puede aumentar sus ingresos. Esto puede significar tomar otro trabajo de medio tiempo o asegurarse de pagar sus impuestos y pedir el descuento tributario para el que califique. Por ejemplo, su reembolso de impuestos se puede guardar para emergencias o gastos inesperados, aparte para gastos anuales (de regreso en la escuela o de compras navideñas), utilizados para pagar las deudas, utilizarlo para cuidar de las reparaciones del auto o apartarlo para el mantenimiento del hogar. De nuevo, debe asegurarse de que parte de ese nuevo ingreso vaya a un lugar que haya destinado para guardarlo. Usted puede utilizar la Herramienta 1: Plan de ahorro para averiguar por qué necesita ahorrar, cuánto necesita ahorrar y cómo puede comenzar a encontrar el dinero para ahorrar. Herramienta 4: Aumentar sus ingresos a través de créditos tributarios

explica el Crédito Tributario por Ingreso del Trabajo (EITC) y el Crédito Tributario por Hijos y cómo pueden ayudarle a aumentar los ingresos que tiene disponibles para pagar las cuentas, pagar deudas o ahorrar para sus metas.

Los ahorros y beneficios públicos

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

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

Los activos le ayudan a crear seguridad para usted y su familia. **Pero si recibe beneficios públicos, algunos de sus activos pueden afectar los beneficios que recibe.** En general, los activos que pueden ser contados al solicitar beneficios son "líquidos" de dinero en cuentas de cheques, cuenta de ahorros, y la cuenta de inversión son ejemplos de activos líquidos. Si usted tiene un automóvil o casa propia, estos activos, por lo general, no cuentan a la hora de calificar para los beneficios.

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

Plan de ahorro

¿Sabía que la mayoría de personas en EE. UU. no tiene suficientes ahorros para cubrir una emergencia de \$1.000?⁴ Ya sea que usted tenga bajos ingresos o altos ingresos, la mayoría de las personas puede esperar tener aproximadamente \$2,000 para gastos imprevistos o de

⁴ Dickler, Jessica, *Most Americans can't afford \$1000 in emergency expenses*, CNN Money, 11 de agosto de 2011. Ver http://money.cnn.com/2011/08/10/pf/emergency_fund.

emergencia en un año.⁵ Estos gastos imprevistos incluyen cuentas médicas que no cubre el seguro, reparaciones de vehículos, reparaciones en la vivienda y aparatos y cuentas que todavía tiene que pagar si pierde su empleo son las más comunes. Para las personas con ingresos fluctuantes o estacionales, la cantidad de dinero que se necesita para cubrir semanas o meses en que el ingreso es menor de lo esperado o inexistente será aún mayor que los \$2,000 para gastos inesperados o de emergencia.

¿Qué es un plan de ahorro? Un plan de ahorro es un plan que incluye:

- Los motivos por los que está ahorrando. Esto podría incluir sus objetivos, la creación de un fondo de emergencia, el dinero para pagar por su seguro de automóvil en tres meses, el dinero para cubrir los meses que es probable que ser despedidos debido a la disponibilidad estacional de trabajo, o para asegurarse de que tiene suficiente dinero set a un lado para volver a los gastos escolares.
- La cantidad que desea ahorrar. Esta es la cantidad total de dinero que usted necesita para guardar. No es necesario guardar este a la vez. Su plan de ahorro le ayudará a tener una cantidad de dinero que puede ahorrar cada mes para alcanzar todas sus metas de ahorro.⁶
- específicas que se van a utilizar para encontrar ese dinero para ahorrar. La mayoría de las personas no tiene ingresos que no utilizan. Deben tomar la decisión reducir un gasto (o más de uno) para poder alcanzar algo más. O deben buscar una forma para obtener más ingresos. Otra estrategia está utilizando el depósito directo o la transferencia de una cantidad fija en una cuenta de ahorros si usted tiene un sueldo fijo. Herramienta 4:

 Aumento de su ingreso a través de créditos fiscales explica el Crédito Tributario por Ingreso del Trabajo (EITC) y el Crédito Tributario por Hijos y cómo pueden ayudarle a ahorrar para sus metas.

78

SU DINERO, SUS METAS: UN CONJUNTO DE HERAMIENTAS DE EMPODERAMIENTO FINANCERO PARA PROFESIONALES DE SERVICIOS SOCIALES

⁵ Consumer Federation of America. Ver http://www.consumerfed.org.

⁶ Mientras que la cantidad objetivo para un fondo de emergencia variará de persona a persona con base en sus necesidades, se ha sugerido \$500 a \$1.000 como un punto de partida. Ver http://www.AmericaSaves.org.

• **Dónde va a poner ese ahorro.** Hay que trabajar duro para ahorrar dinero. Y quiere asegurarse de ponerlo en un lugar seguro. Una parte importante de su plan de ahorro es identificar específicamente dónde pondrá el dinero que ha ahorrado.

Fondo de emergencia

Un fondo de emergencias o un fondo para tiempos difíciles puede ser una parte importante de su plan de ahorro. Tener dinero propio destinado a cubrir gastos inesperados puede ahorrarle dinero porque no pagará intereses, cargos, ni otros costos que tendría que pagar al pedir prestado el dinero que necesita.

¿Cuánto debe ahorrar? Comience con \$500 como meta. Esto es suficiente para cubrir bastantes emergencias comunes como: varias reparaciones del automóvil, un vuelo para ir a cuidar a un familiar enfermo o pagar costos médicos menores.

Una vez que llegue a \$500, considere llegar a los \$1,000. Esto puede ser suficiente para cubrir su renta si usted pierde su trabajo, cuidar de las reparaciones de automóviles, y pagar por muchas reparaciones del hogar.

¿Cuáles son los beneficios de un plan de ahorro?

- Su plan cimienta su propia seguridad personal con cada pago de nómina.
- A medida que cimienta los ahorros puede estar tranquilo sabiendo que ha apartado un poco para lo inesperado o las emergencias.
- Como ve pequeñas cantidades se suman, usted se moverá más cerca de alcanzar sus metas y casi siempre pagar menos cuando se utiliza el crédito y alquilar con opción a compra.
- Y ahorrará dinero al evitar pagar cargos de mora, cargos de intereses y otros costos relacionados que no cubren los gastos ni pedir dinero prestado. Si evita pedir dinero prestado, no tendrá que comprometer los ingresos futuros para saldar la deuda.

He aquí un ejemplo utilizando diferentes opciones para el cuidado de los gastos de emergencia. El ejemplo examina el costo de pagar por un gasto inesperado, con ahorros de emergencia, una tarjeta de crédito o un préstamo de día de pago.

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

	Ahorros de emergencia	Tarjeta de crédito	Préstamo sobre el sueldo
Cantidad	\$350	\$350	\$350
TEA ⁷		Tasa de porcentaje anual de 21,99% (APR)	\$15 por cada \$100 prestados por 14 días. Esto significa un 391% de tasa efectiva anual (APR)8
Pago		Debe paga por lo menos cierta cantidad cada mes. ⁹ (Para efectos del ejemplo, la persona elige un pago mensual fijo de \$50.)	Debe pagar la cantidad del préstamo (\$350) más gasto (\$52,50) el plazo de 14 días. Si el préstamo entero no puede ser pagado dentro de 14 días, que se puede extender por otros 14 días para un cargo adicional de (\$52.50). 10
Costo y el tiempo para pagar total	\$0	Usted pagaría \$28.11 en intereses además del capital prestado. Tomará sólo más de ocho meses ¹¹ para pagar la cantidad total.	El costo total depende del tiempo que le toma para ahorrar para pagar la totalidad del préstamo. Si renueva o extiende este préstamo siete veces, estaría en deuda por 14 semanas adicionales y podría pagar hasta \$367.50 de cargos. ¹²

⁷ Estos son sólo sirven como ejemplo. Términos de tarjetas de crédito y préstamos de emergencia real varían, y algunos estados restringen los préstamos de día de pago. El CFPB señala que, el APR de tarjetas de crédito pueden variar de aproximadamente 12 por ciento a 30 por ciento. Para los préstamos de día de pago, el CFPB señala que el costo del préstamo (carga financiera) puede variar entre \$ 10 a \$ 30 por cada \$ 100 prestados. Un préstamo de día de pago de dos semanas típico con una tarifa de \$ 15 por cada \$ 100 equivale a una APR de casi 400 %. Vea CFPB, ¿Qué es un préstamo sobre el sueldo? 6 de noviembre de 2013. Ver http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1567/what-is-a-jumbo-loan.html.

⁸ Algunos estados han adoptado leyes que limitan la cantidad del préstamo sobre cierta cantidad y/o limitan las tasas de interés de estos préstamos.

⁹ La mayoría de las compañías de tarjetas de crédito permiten a los clientes a pagar un porcentaje de la cantidad adeudada, lo que hace el pago mínimo varía de mes a mes. A los efectos de este ejemplo, mostramos un pago mensual fijo.

Estos números y términos son sólo para dar un ejemplo. Costos reales y términos de préstamos de día de pago o signature varia. Consulte el Financial Protection Bureau, *Payday Loans and Deposit Advance Products: A White Paper of Initial Data Findings*, April 24, 2013. Consulte http://files.consumerfinance.gov/f/201304_cfpb_payday-dap-whitepaper.pdf.

¹¹ Para pagar totalmente este saldo de la tarjeta de crédito, la persona tendrá que hacer pagos de \$50 durante siete meses y luego pagar un poco más de \$28 en el octavo mes.

Un lugar seguro para guardar

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

Herramienta 3: Encontrar un lugar seguro para ahorrar puede ayudar a identificar dónde desea guardar sus ahorros.

Seguro federal para instituciones financieras

Hay dos organizaciones establecidas por el gobierno federal para asegurar que el dinero que las personas depositan en los bancos o cooperativas de crédito estará allí cuando ellos quieren retirarlo. La Corporación Federal de Seguro de Depósitos (Federal Deposit Insurance Corporation—FDIC por sus siglas en inglés) asegura el dinero en los bancos. La Administración Nacional de Cooperativas de Crédito (National Credit Union Administration—NCUA por sus siglas en inglés) asegura dinero en las cooperativas de crédito.



¹² Dos tercios de los prestatarios de día de pago de repetición tardan más de siete préstamos en un año. Oficina para la Protección Financiera del Consumidor, *Préstamos sobre el sueldo y productos de anticipo de depósito.*

En general, el límite es de \$250,000 por depositante, por institución asegurada. Por lo tanto, si usted no tiene más de \$250,000 en una cuenta de ahorros en un banco asegurado y el banco quiebra, usted conseguirá todo su dinero detrás. FDIC y NCUA no asegura el dinero que la gente utiliza para comprar acciones, fondos de inversión, seguros de vida, anualidades, u otros valores, incluso si se compran a un banco o cooperativa de crédito.



¿Cómo va a saber si están asegurados los depósitos en un banco o cooperativa de crédito? Puede buscar estos logotipos de la FDIC o NCUA. Estos estarán en la puerta, aparecen en las páginas web de bancos o cajas, o en todos los materiales del banco o cooperativa de crédito.

El depósito directo y el ahorro

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

- **Usar el depósito directo le ahorra tiempo y dinero.** Usted no tiene que cambiar su cheque para usarlo. Y los fondos generalmente están disponibles tan pronto como se depositan. Eso significa que se le paga a tiempo, incluso si usted no está trabajando el día de pago y que le paguen al inicio del día de pago, no al final del día.
- Si tiene una cuenta bancaria, puede hacer que parte del dinero depositado pase automáticamente a una cuenta de ahorros. Si su cheque de pago semanal de \$245 es depositado directamente en su cuenta de cheques cada semana, usted puede tener 10 dólares transferidos de forma automática en una cuenta de ahorros. Una vez que se establece este sistema, es posible que se olvide de \$10. Y para el final del año, usted tendrá más de \$500 en esa cuenta.

Si su empleador le permite dividir su depósito directo, considere poner un poco de su sueldo en el ahorro y el resto en su cuenta corriente para sus cuentas y otros gastos. Algunas tarjetas de nómina tienen una característica de ahorro o de "monedero." Esta característica le permite apartar parte del pago en su tarjeta para ahorrar. Necesitará averiguar las características específicas y los cargos de la tarjeta de nómina que le ofrece su empleador.

Hable con su empleador para saber más sobre el depósito directo.

Su informe de la historia bancaria

Si usted está considerando la apertura de una cuenta de ahorros, es importante entender el impacto que su informe de historial bancario puede tener en el tipo de cuenta que puede ser capaz de abrir. La siguiente información puede ayudarle a aprender más y tomar medidas para corregir los errores en su informe.

Cuando usted completa la solicitud para abrir una cuenta en un banco o una cooperativa de crédito, el banco o cooperativa de crédito a menudo contactan a agencias especializadas que mantienen información sobre los historiales de cuentas corrientes. Los bancos y las cooperativas de crédito contactan a compañías tales como ChexSystems, TeleCheck, Early Warning, y otras como ellas para saber si usted ha tenido dificultades previas utilizando una cuenta de cheques, incluyendo cheques sin fondos o sospecha de fraude.

Estas agencias recopilan información acerca de cómo los consumidores manejan los ahorros y cuentas corrientes. Lo hacen para las instituciones financieras que forman parte de su red. Las instituciones financieras usan la información para evaluar el riesgo de apertura de una cuenta por parte de una persona específica con base en su historial de manejo de cuentas similares.

El informe incluye información sobre las cuentas que han sido reportadas (número de enrutamiento de tránsito y/o número de cuenta la fecha en que se informó acerca de una cuenta, y entonces el motivo del informe. El informe también incluye información de comerciantes sobre cheques devueltos. Los comerciantes reportan este tipo de información a la Red Compartida de Autorización de Cheques (Shared Check Authorization Network—SCAN por sus siglas en inglés).

Si se le niega una cuenta de cheques —en totalidad o en parte— debido a un informe de una de estas agencias especializadas en informes sobre consumidores, usted tiene el derecho a una divulgación gratuita de cierta información en el archivo de la agencia. La notificación que recibe del banco o de la cooperativa de crédito tendrá el nombre, la dirección y el número telefónico de la empresa de informes sobre consumidores y cómo puede contactarla para obtener la divulgación gratuita de su información.

Si usted encuentra errores, puede disputar éstos mediante el envío de una carta (se puede optar por utilizar el correo normal o certificado) en la que describe el error e incluye copias de las pruebas.

Usted puede ordenar su propio informe gratuito ChexSystems en línea en www.consumerdebit.com, llamar para más información al (800) 428-9623 o enviar una solicitud por escrito a: Chex Systems, Inc., 7805 Hudson Road, Suite 100, Woodbury, MN 55125.

Usted puede solicitar su divulgación de archivo anual de TeleCheck Services llamando al (800) 366-2425. Puede ordenar su informe de TeleCheck Services enviando una solicitud por escrito e

incluyendo un número de teléfono diurno, una copia de su licencia de conducir, número de Seguro Social y una copia de un cheque anulado a: TeleCheck Services, Inc., Atención: Resolución del Consumidor - FA, PO Caja de 4514, Houston, TX 77210-4515.

Para solicitar su informe de alerta temprana, llame al (800) 325-7775.

Plan de ahorro

Esta herramienta puede ayudarle a hacer un plan para ahorrar dinero para sus metas, gastos y gastos imprevistos y emergencias.

Hay dos pasos para hacer un plan de ahorro. En primer lugar, deberá responder una serie de preguntas de abajo para ver si la creación de un fondo de emergencia puede ser adecuado para usted. En caso afirmativo, complete el plan de ahorro mediante la hoja de trabajo. Para completar esta hoja de trabajo, tendrá que saber:

- Sus metas de ahorro. Si no las ha establecido, considere el uso de la información y las herramientas del Módulo 6: Establecimiento de metas.
- Estrategias que puede utilizar para ahorrar dinero. La hoja de trabajo anima a ser lo más específico posible. Vea el ejemplo en la hoja de trabajo para empezar.
- Dónde va a poner el dinero que ahorra.

Conteste las siguientes preguntas para ver si la creación de un <u>fondo de emergencia</u> o <u>fondo para</u> <u>días difíciles</u> puede ser adecuada para usted y su familia.

Objetivos: ¿Tienes los ahorros necesarios para alcanzar sus objetivos?	Sí	No
Gastos: ¿Tiene dinero destinado a los gastos que vienen de una a cuatro veces al año?		
Por ejemplo, el seguro del automóvil, el seguro del arrendatario, gastos para inicio de la escuela, cumpleaños, celebraciones (regalos, comida especial, etc.)	Sí	No
Gastos inesperados y situaciones de emergencia: ¿Tiene dinero aparte para emergencias o gastos imprevistos?		Na
Por ejemplo, una llanta desinflada u otro problema con el automóvil, gastos médicos, la necesidad de adquirir un aparato nuevo, la pérdida del empleo	Sí	No

Gastos de manutención durante meses sin ingresos o de ingresos que son menos de lo esperado: ¿Tiene el dinero a un lado para cubrir sus gastos de subsistencia durante los meses que se gana poco o ningún ingreso?	Sí	No
---	----	----

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

Para las preguntas de arriba a la que su respuesta es "no," ¿cómo se paga por objetivos, gastos que vienen de una a cuatro veces al año, y los gastos imprevistos y emergencias? Marque todo lo que aplica en su caso.

No sé. Simplemente las cosas se resuelven.
Dejo de pagar las otras facturas para cubrir el gasto inesperado o la emergencia.
Pido prestado dinero a otro familiar o amigo.
Pido un préstamo hasta el día de pago.
Obtengo dinero a través de una casa de empeño.
Uso la tarjeta de crédito.
Uso un préstamo anticipado del reembolso tributario (RAL).
Uso el rembolso tributario.
Uso un préstamo sobre el título de propiedad del automóvil.

Plan de ahorros¹³

Nombre Fecha

Meta de ahorros	Canti- dad total necesita da	Meses para alcanzar la meta	Canti- dad mensual para ahorrar	Estrategias para ahorrar	Cantidad ahorrada mensual	Lugar seguro para poner los ahorros
				Reduzca el servicio a cable básico	\$40	Cuenta de ahorros
Por ejemplo: Para ahorrar \$1.000 en un				Reduzca una salida de comida rápida con la familia por semana	\$60	en un banco o cooperati va de
fondo de emergencia en 10 meses.	\$1,000	10	\$100	Total ahorrado mensual	\$100	requerirá un depósito mínimo

_

¹³ Esta tabla se refiere a un plan de ahorro mensual. La capacitación también hace énfasis en los depósitos de ahorros irregulares así como de lugares como los reembolsos federales o estatales de EITC. Un ejemplo podría incluir el depósito de \$ 200 de un retorno EITC de \$ 2,000.

Una vez que tenga su plan de ahorros, asegúrese de añadirlo a su presupuesto o el presupuesto de flujo de caja. Para obtener más información sobre los presupuestos de flujo de efectivo, vea el *Módulo 10*: *Manejo del flujo de dinero en efectivo*, de Su dinero, sus metas. Para mayor información sobre el establecimiento de una cuenta para ahorrar, vea el *Módulo 13*: *Evaluación de proveedores de servicios financieros, productos y servicios*.

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila información de usted o de la organización que utiliza esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Sea cuidadoso al utilizar esta herramienta. El CFPB recomienda que no se incluyan los nombres, números de cuenta; que guardes copias completas y cifrar copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera; y destruir las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no sea necesario.

Herramienta 2:

Beneficios y límites de bienes

Si está recibiendo beneficios públicos, es posible que desee completar esta herramienta para saber cómo sus ahorros podrían afectar sus beneficios.

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

Los activos le ayudan a crear seguridad para usted y su familia. Pero si recibe beneficios públicos, algunos

Los límites de activos y ahorros

Incluso si recibe beneficios públicos, por lo general puede tener algunos ahorros. Los ahorros son importantes para crear estabilidad financiera. Conocer los límites de activos en su estado puede ayudarle a hacer un plan de ahorro.

de sus activos pueden afectar los beneficios que recibe. En general, los activos que pueden ser contadas al solicitar beneficios son "líquidos" —el dinero en cuentas de cheques, cuenta de ahorros, y la cuenta de inversión son ejemplos de activos líquidos. Si usted tiene un automóvil o casa propia, estos activos, por lo general, no cuentan a la hora de calificar para los beneficios.

Si ahorró dinero del crédito tributario por ingresos de trabajo, este ahorro no cuenta en su límite hasta por 12 meses.

¿Recibe beneficios públicos?	Sí	No
Como por ejemplo, vales de alimentación (SNAP), ayuda económica (TANF), seguridad de ingreso suplementario (SSI), Medicaid, etc.		

Si contestó "sí" a la pregunta anterior, es posible que desee revisar la siguiente herramienta con su administrador de caso.

Es importante tener en cuenta que algunos de los beneficios son de carácter federal, y algunos beneficios provienen del estado. Asegúrese de averiguar las normas que aplican a los beneficios que usted obtiene en su propio estado.

El administrador de casos le dará una copia completa de este cuadro. Por favor, observe que las normas respecto a los beneficios cambian regularmente, así que revíselas anualmente para garantizar su exactitud.

Beneficio ^{14,15}	¿Tiene esto?	Límites de activos	Información general y de contacto
SNAP ¹⁶ Programa de Nutrición Suplementaria, también llamado cupones de alimentos		Hasta \$2,000 en recursos contables (cuenta bancaria) o \$3,250 si un miembro del hogar es mayor de 60 o discapacitado ¹⁷ Los estados que usan elegibilidad categórica de base amplia no tienen límites de activos. ¹⁸¹⁹	

¹⁴ Esta información está actualizada a enero de 2013 y corresponde a las normas para 2012.

¹⁵ Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de Estados Unidos. Ver http://www.fns.usda.gov/snap/eligibility.

¹⁶ Por lo general, sólo cuentan sus activos líquidos, como el efectivo o el dinero en una cuenta de ahorros o corriente. Esto significa que puede ser todavía elegible para recibir beneficios aun cuando sea propietario de una casa o, en ocasiones, de un automóvil. El hecho de que el activo cuente en el límite depende del programa y del estado.

¹⁷ Ciertos recursos NO se contabilizan, como una vivienda y un lote, los recursos de personas que reciben Ingreso Suplementario de Seguridad (SSI), los recursos de las personas que reciben Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF, antiguo AFDC) y la mayor parte de los planes de retiro (pensión). Los procedimientos sobre el valor de vehículos personales se determinan a nivel estatal. Ver Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de Estados Unidos, https://www.fns.usda.gov/snap/eligibility.

¹⁸ Los estados han tenido la opción de inscribir a las personas que utilizan la elegibilidad categórica de base amplia. Esto elimina de manera efectiva la prueba de activos específicamente para SNAP porque las personas se inscriben con base a su inscripción en otros programas. Ver http://www.fas.org/sgp/crs/misc/R42054.pdf.

¹⁹ Servicio de Alimentos y Nutrición del Departamento de Agricultura de Estados Unidos. Ver http://origin.www.fns.usda.gov/snap/rules/Memo/BBCE.pdf.

Beneficio ^{14,15}	¿Tiene esto?	Límites de activos	Información general y de contacto
TANF - Asistencia Temporal para Familias Necesitadas		\$2.000 a \$3.000 en la mayoría de los estados	
Seguridad de Ingreso Suplementario - SSI		\$2.000 si es soltero(a) \$3.000 si está casado(a)	
SSDI Seguro de discapacidad del seguro social		No hay límites de activos	
La asistencia de alquiler			
Ayuda para el pago de la electricidad			
Medicaid familiar ²⁰		Ningún límite de activos según los Reglamentos de la Ley de Cuidado de Salud a Bajo Precio que entró en vigor en el 2014.	
Programa estatal de seguro de salud para los hijos		Ningún activo ensayo límite en la mayoría de los estados; contacto con el administrador de estado para obtener más información.	
Otro:			

 $^{^{20}} Ver\ https://www.federalregister.gov/articles/2012/03/23/2012-6560/medicaid-program-eligiblity-changes-under-the-affordable-care-act-of-2010\#h-28.$

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización utilizando esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Tenga cuidado acerca del uso de esta herramienta. El CFPB recomienda que no incluya nombres, números de cuenta, que tenga bajo llave copias completas y que cifre copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera, y que destruya las copias impresas que contiene información personal y financiera, cuando ya no las necesite.

Encontrar un lugar seguro para los ahorros

Reservar dinero puede ser difícil. A menudo significa que usted tiene que recortar el gasto en otro lugar. Por ejemplo, puede que necesite renunciar un servicio de antena parabólica o de cable con muchos canales por el servicio básico. O que ha encontrado una nueva forma de ganar ingresos, ha aceptado otro empleo de medio tiempo o recibió un reembolso tributario.

Una vez haya reservado el dinero, necesitará un lugar seguro para guardarlo. Para algunas personas, un lugar secreto en su casa puede ser un lugar seguro. Para otras personas, puede ser una cuenta en un banco o una cooperativa de crédito.

Si no sabe dónde poner su dinero o si desea asegurarse de que el lugar que eligió es seguro, utilice la siguiente herramienta. Piense en los beneficios y en los riesgos de cada opción. Existen algunos beneficios y riesgos de cada opción ya enumerados para que pueda comenzar.

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

Con un amigo o familiar	No tiene costos de mantenimiento	Se puede perder, ser robado o destruido en un incendio o desastre natural Puede poner a un amigo o familiar en riesgo de robo a su hogar	
En una tarjeta de débito pre- pagada (tarjeta de valor acumulado)	De fácil acceso Conveniente No se necesita cuenta	Puede tener cargos por activación, cargar fondos, uso de la tarjeta, etc. Puede no estar asegurado para usted ni tener la misma protección en caso de pérdida o robo que una cuenta de ahorros si se le pierde o le roban la tarjeta o el PIN.	Revise el acuerdo de la tarjeta para asegurarse de que comprende los honorarios y si tiene protección contra pérdida o robo.
En una cuenta de ahorros o corriente asegurada por el gobierno federal	Si la institución está asegurada por el gobierno federal, hasta \$250,000 por depositante está protegido. A diferencia del efectivo, el dinero no se puede perder ni destruir en un incendio u otro desastre. Por lo general, se puede recuperar si alguien lo roba por el robo de su tarjeta ATM o de débito.	Le pueden cobrar cargos si no cumple con las normas de la cuenta	Puede no ser capaz de abrir una cuenta por un período de tiempo si usted ha tenido una cuenta cerrada debido a las comisiones de cuentas pendientes de pago y las deudas en los últimos cinco años. Asegúrese de que entiende cuanto so las cuotas mensuales y otros cargos.
Bonos de ahorro de EE.UU.	El dinero no puede ser perdido o destruido en un incendio u otro desastre. Si usted tiene un lazo de papel, los fondos pueden ser recuperados La tasa está garantizada por la duración del bono.	Pierde parte de los intereses si vuelve efectivo el bono antes de que se cumpla el plazo.	

Otro

Basándose en esta información, el mejor lugar para mí mantener 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 tiene fines educativos e informativos solamente. No pretende ser un sustituto de la orientación o el asesoramiento de un contador, asesor financiero certificado o de un profesional calificado en general. El CFPB no es responsable de los consejos o las acciones de los individuos o entidades de los que haya recibido los materiales educativos de la CFPB. Los esfuerzos educativos del CFPB se limitan a los materiales que el CFPB ha preparado.

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización utilizando esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Tenga cuidado acerca del uso de esta herramienta. El CFPB recomienda que no incluya nombres, números de cuenta, que tenga bajo llave copias completas y que cifre copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera, y que destruya las copias impresas que contiene información personal y financiera, cuando ya no las necesite.

Herramienta 4:

El aumento de su ingreso a través de créditos fiscales

Los créditos fiscales pueden hacer una gran diferencia. Le puede dar un reembolso que se pueden guardar para emergencias o gastos inesperados, a un lado de los gastos anuales (de regreso a la escuela o de compras navideñas), utilizados para pagar deudas, y más. El Crédito Tributario por Ingreso del Trabajo (EITC) es un beneficio para las personas que trabajan y tienen bajos a moderados ingresos. El reembolso tributario se basa en sus ingresos y el estatus tributario.

Para el año fiscal 2013 los siguientes límites de ingresos y créditos fiscales máximos se aplican:

Tamaño del hogar	Límite de ingresos si se presenta declaración como soltero o casado por separado	Límite de ingresos si se presenta la declaración conjuntamente como casado	Crédito tributario máximo
Tres o más hijos que califican	\$46,227	\$51,567	\$6,044
Dos hijos que califican	\$43,038	\$48,378	\$5,372
Un hijo que califica	\$37,870	\$43,210	\$3,250
Ningún hijo califica	\$14,340	\$19,680	\$487

Además, los ingresos provenientes de las inversiones deben ser \$3,300 o menos para el año.

Sus hijos "califican" si:

100

- Han vivido con usted en los Estados Unidos por más de medio año (o con su esposo, si están casados y se presenta en conjunto)
- Son menores de 19 años o menores de 24 años si son estudiantes de tiempo completo o si están "discapacitados permanentemente o completamente" y
- Están relacionados con usted: su hijo, hija, hijastro, hijo de crianza elegible, hermano (incluyendo hermanastro o medio hermano), hermana (incluyendo hermanastra o medio hermana) o es un descendiente de cualquiera de ellos.

Si usted no tiene ningún hijo calificado, usted todavía puede tener derecho a crédito si tienes entre 25 y 65 años de edad, vive en los EE.UU. la mitad del año, y no califica como dependiente para cualquier otra persona.

También hay un crédito fiscal por hijo, lo que reduce los impuestos que debe. Si la cantidad del crédito tributario por hijos es mayor que la cantidad de impuestos que debe, puede reclamar el crédito tributario por hijos adicional. El crédito tributario por hijos si su ingreso bruto ajustado excede las siguientes:

- \$110,000 si es casado declarando en conjunto;
- \$75.000 si es soltero, cabeza de familia o viudo calificado; y
- \$55,000 si es casado que rinde por separado.

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

Más información sobre el Crédito Tributario por Hijos está disponible aquí: http://www.irs.gov/uac/Ten-Facts-about-the-Child-Tax-Credit.

No deje de visitar el Programa de Asistencia Voluntaria al Contribuyente (VITA) para presentar su declaración de impuestos y hacer un plan para utilizar su reembolso de impuestos. Los voluntarios reciben capacitación del IRS y preparan sus impuestos sin costo alguno. Esto

preserva sus ingresos. ¡Ésto podría marcar una gran diferencia en su capacidad de iniciar y financiar sus ahorros y para su vida! Encuentre un centro de asistencia en http://irs.treasury.gov/freetaxprep o llame al (800) 906-9887.

Recursos

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

http://www.consumerfinance.gov/AskCFPB

Si tiene una queja como consumidor, visite:

http://www.consumerfinance.gov/complaint

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

MÓDULO 8:

Manejo de ingresos y beneficios

Ingresos

El ingreso es el dinero que entra en su hogar. Usted utiliza los ingresos para pagar por las cosas que usted necesita y desea. Usted obtiene ingresos del trabajo a tiempo completo o parcial, el autoempleo, e inversiones. También puede obtener ingresos en forma de regalos de los demás, reembolso de impuestos, o incluso la herencia.

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

A veces los ingresos son **estacionales:** puede recibirlos sólo algunos meses al año. Por ejemplo, si usted trabaja en la industria de la construcción, puede estar muy ocupado con el trabajo, de marzo a noviembre, pero no trabaja en absoluto de diciembre a febrero, sobre todo si usted vive en un estado del norte. Finalmente, los ingresos pueden ser una ocurrencia **de una única vez**. Su devolución de impuestos es un ejemplo de una fuente única de ingresos en un año.

Manejar los ingresos puede ser muy difícil si son irregulares, estacionales o de una única vez, dado que puede que no sepa cuánto dinero entra o cuándo entrará. Sus cuentas y gastos, sin embargo, continuarán. El alquiler se debe cada mes, incluso si no hay ingresos.

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

que necesite o quiera gastarlo en lugar de ponerlo a un lado para las facturas y los gastos en otros meses.

Usted puede utilizar la *Herramienta 1*: *Rastreador de ingresos* para averiguar si sus ingresos son regulares, irregulares, estacionales o de una sola vez en al año. Es el primer paso en la planificación de cómo se puede gestionar sus ingresos de manera diferente para cubrir el gasto en meses que no tenga ingresos. Este es también un paso importante en la creación de un presupuesto de flujo de caja, lo que se explica en el *Módulo 10*: *Manejo del flujo de dinero en efectivo*, de Su dinero, sus metas.

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

Beneficios

Los beneficios son los pagos de los gobiernos locales o estatales o del gobierno federal. Están diseñados para ayudar a los individuos y las familias que no cuentan con los recursos para cubrir sus gastos básicos.

Sólo se puede obtener beneficios si se aplica para ellos. Y entonces, sólo los recibirá si usted califica para ellos. Para la mayoría de los programas de beneficios, la elegibilidad se basa en:

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

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

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

mantener un registro de sus ingresos. Tener beneficios también puede liberar dinero en efectivo para pagar otros gastos de mantenimiento que no estén cubiertos en general por los beneficios, tales como:

- Servicios públicos
- La gasolina para un automóvil
- Reparación de automóviles
- Servicio de telefonía celular
- Pago de la deuda

En algunos estados, las personas reciben beneficios de desempleo y otros beneficios del gobierno mediante una tarjeta de prepago. ²¹ En lugar de recibir los cheques, reciben una tarjeta y cada mes el monto de beneficios se carga en la tarjeta. Estas tarjetas de beneficios del gobierno a veces se llaman tarjetas de Transferencia Electrónica de Beneficios (EBT). El gobierno federal también ofrece tarjetas prepago para recibir ciertos beneficios federales, tales como los beneficios de veteranos o beneficios del Seguro Social. En la mayoría de los casos, también se puede elegir el depósito directo a una cuenta corriente o cuenta de ahorros o una tarjeta prepago de su elección.

Si se pierde o le roban su tarjeta EBT, asegúrese de llamar para informar su pérdida o robo inmediatamente: el número para llamar dependerá de la agencia emisora. Si alguien utiliza el número de tarjeta y PIN, hay oportunidad no se reemplazarán estos beneficios.

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

Una gran ventaja de las tarjetas EBT y de los depósitos directos a una cuenta corriente o tarjeta de prepago para beneficios es que los individuos no tienen que ir a ninguna parte para recoger

SU DINERO, SUS METAS: UN CONJUNTO DE HERAMIENTAS DE EMPODERAMIENTO FINANCERO PARA PROFESIONALES DE SERVICIOS SOCIALES

²¹ En algunos estados, las personas reciben beneficios de desempleo y otros beneficios del gobierno mediante una tarjeta de prepago. En lugar de recibir los cheques, reciben una tarjeta y cada mes el monto de beneficios se carga en la tarjeta.

los beneficios cada mes. Los beneficios se transfieren automáticamente a la cuenta del hogar cada mes en una fecha específica.

Obtención de ingresos

Hay diferentes maneras de recibir los ingresos y beneficios. En algunas situaciones, usted no tiene otra opción. Por ejemplo algunos beneficios públicos solo se pueden recibir usando la EBT donde los beneficios se depositan directamente a una tarjeta o cuenta bancaria. Algunos empleadores sólo le pagarán mediante un cheque de pago tradicional. Usted puede conseguir su ingreso en una o más de las siguientes maneras:

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

¿Por qué este tema? Cada forma de obtener ingresos tiene sus ventajas y desventajas. Algunas de estas ventajas y desventajas pueden ayudar o dificultar el manejo de sus ingresos. Para comprender mejor los pros y los contras de cada método, utilice la *Herramienta 3*: *Dinero en efectivo, cheques de pago, depósito directo, tarjetas de nómina y EBT: comprensión de pros y contras.*

Una vez que haya rastreado sus ingresos, asegúrese de añadirlos a su presupuesto o el presupuesto de flujo de caja. Para obtener más información sobre los presupuestos de flujo de efectivo, vea el *Módulo 10*: *Manejo del flujo de dinero en efectivo*, de Su dinero, sus metas.

Embargos

Hay dos tipos de embargo:

• Embargo salarial: sus ganancias se embargan o retienen para el pago de una deuda

• **Embargo no salarial:** el dinero en una cuenta bancaria se retiene o embarga para pagar una deuda

Los **embargos salariales** dan al gobierno o a los acreedores el derecho a cobrar el dinero directamente de la nómina de alguien. En general, esto sólo puede ocurrir con una orden judicial.

Las razones más comunes para el embargo salarial y no salarial son:

- Impuestos adeudados al IRS o el estado
- El dinero adeudado por la manutención de menores
- El dinero adeudado por los préstamos estudiantiles morosos
- Otras deudas no pagadas o delincuentes, como tarjeta de crédito o deudas médicas

Con una orden de embargo de salario, sólo un cierto porcentaje de la ganancia disponible de los empleados puede ser retenido. Título III de la Ley de Protección al Consumidor detalla los límites de los embargos de salarios. Generalmente, la cantidad debe ser el menor de dos cifras:

25 % de la renta disponible

o

La cantidad que una persona gana cada semana por encima del salario mínimo federal multiplicado por 30 (\$7.25 X 30 = \$217,50) (tenga en cuenta que el salario mínimo federal está sujeta a cambios. Vea actualizaciones en http://www.dol.gov)

Todas las deducciones obligatorias están protegidas de embargo:

- Los impuestos federales, estatales y locales
- Contribuciones a la FICA

Las deducciones voluntarias no están protegidas.

Algunos estados tienen medidas de protección adicionales. Encuentre una organización de ayuda legal en su comunidad para obtener más información sobre las medidas de protección del embargo salarial.

Todos los ingresos y el dinero en una cuenta están disponibles para embargo a menos que los reciba una fuente de **ingresos protegidos**:

- Pagos del Seguro Social
- Ingresos suplementarios
- Beneficios de Veteranos
- Beneficios de Junta de Retiro Ferroviario
- Beneficios de Jubilación para Empleado Federal y de Servicio Civil

Si usted debe dinero de impuestos federales, manutención de los hijos o préstamos federales para estudiantes, las fuentes de ingresos, incluso protegidas, pueden ser embargadas. Si usted tiene deudas estatales o federales, no se necesita una orden judicial para retener su cuenta bancaria.

Herramienta 1:

Rastreador de ingresos y recursos financieros

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

Utilice esta herramienta para el seguimiento de todos los recursos de ingresos y financieros que recibe durante un mes.

Identificar si los ingresos son:

- Regulares: llegan en un momento predecible durante el mes
- Irregulares: no son predecibles
- Estacionales: se reciben sólo durante algunos meses del año
- De única vez: provienen de una sola vez o única vez al año (un regalo o reembolso de impuestos, por ejemplo)

Usted puede seguir ya sea el ingreso bruto o el ingreso neto. Sin embargo, es fácil hacer seguimiento del ingreso neto. Es el dinero que realmente tiene que usar para pagar sus gastos de manutención.

Esto le ayudará a entender el dinero y los recursos financieros con que tiene que trabajar y es un paso importante en la creación de su presupuesto de flujo de efectivo, que se puede encontrar en el *Módulo 10*: *Manejo de su flujo de efectivo*.

Ingresos para el mes de:	
--------------------------	--

En esta hoja de cálculo, escriba el ingreso neto que se han ganado en cada categoría.

- Añadir cada columna para obtener los totales de ingresos semanales. Sume el total de cada semana para obtener el total mensual.
- Consigue un total por fuente añadiendo cada fila.
- Ponga una marca en la columna que mejor describa el ingreso: regular, irregular, estacional, o una vez.

	Semana 1	Semana 2 //	Semana 3	Semana 4	Total por fuente	Regular	Irregular	Estacional	De una única vez
Trabajo									
Segundo trabajo									
Ingresos de trabajo independiente									
SNAP									
TANF									
SSI									
SSDI									

	Semana 1	Semana 2 _/_/_	Semana 3	Semana 4	Total por fuente	Regular	Irregular	Estacional	De una única vez
Pago de cuidado infantil									
La manutención de menores									
Regalo									
Devolución de impuestos									
Otro									
Total semanal									

Una vez que haya realizado un seguimiento de sus ingresos, asegúrese de añadirlo a su presupuesto o el presupuesto de flujo de caja. Para obtener más información sobre los presupuestos de flujo de efectivo, vea el *Módulo 10*: *Manejo del flujo de dinero en efectivo*, de Su dinero, sus metas. Para obtener más información sobre los servicios financieros que pueden ayudarle a manejar sus ingresos, consulte el *Módulo 13*: *Evaluación de proveedores de servicios financieros, productos y servicios.*

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. La CFPB no recopila información de usted o la organización que utiliza esta herramienta. La CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Sea cuidadoso al utilizar esta herramienta. CFPB recomienda que no se incluyan los nombres, números de cuenta; que guardes copias completas y cifrar copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera; y destruir las copias impresas que contiene información personal y financiera, cuando ya no sea necesario.

Estrategias para incrementar las fuentes de dinero en efectivo y los recursos financieros

Si usted siente que no tiene un ingreso suficiente y otros recursos financieros para pagar todas sus necesidades y deseos, usted puede hacer una de dos cosas:

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

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

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

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

Utilice la herramienta para identificar maneras de aumentar sus ingresos. Tenga en cuenta que no todos ellos pueden aplicarse a usted. Revise los que pueden ser una opción para usted, y utilice esto como un plan para obtener más información o recursos.

✓ Compruebe si la opción para usted	Estrategias para aumentar las fuentes de dinero en efectivo y recursos financieros	Información o recursos que necesita para acceder a esta información
Actividad rea	lizada una sola vez	
	Realizar una venta de garaje/patio	
	Vender artículos en línea	
	Reclamar créditos tributarios	
	Otro:	
Ingresos regi	ulares	
	Pedir un aumento o más horas en el trabajo actual	
	Buscar oportunidades de capacitación o educación que aumenten el salario del trabajo actual	
	Cambiar la retención tributaria (si por lo general recibe una gran devolución de impuestos).	
	Conseguir un trabajo a tiempo parcial	
	Hacer trabajos ocasionales (proveer cuidado infantil, hacer trabajos de jardinería, hacer diligencias para alguien, etc.)	
	Alquilar una habitación de su vivienda	
	Comenzar un pequeño negocio de tiempo parcial o use su talento o pasatiempos para hacer artículos para la venta en línea	
	Si califica, solicite beneficios públicos (TANF, SNAP, Medicaid, vivienda pública)	

Buscar en Internet oportunidades de buena reputación para prestar servicios a otras empresas	
Otro:	
Otro:	

Una vez que haya identificado las estrategias para aumentar los ingresos, ajuste su flujo de dinero en efectivo: consulte el *Módulo 10*: *Manejo del flujo de dinero en efectivo*.

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila información de usted o la organización que utiliza esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Sea cuidadoso al utilizar esta herramienta. CFPB recomienda que no se incluyan los nombres, números de cuenta; que guardes copias completas y cifrar copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera; y destruir las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no sea necesario.

Dinero en efectivo, cheques de pago, depósito directo, tarjetas de nómina, y EBT comprensión de los beneficios y los riesgos

Los sueldos, salarios y beneficios públicos se pueden proporcionar de diversas maneras: dinero en efectivo, depósito directo, tarjetas de nómina y tarjetas de transferencia de beneficios (EBT). Cada uno tiene pros y contras potenciales relacionados con la conveniencia, la seguridad, y los honorarios.

En la tabla a continuación se destacan algunas de las ventajas y desventajas asociadas con cada método con el fin de ayudarle a tomar una decisión informada sobre la forma de recibir los ingresos y beneficios. Tenga en cuenta que la disponibilidad de las tarjetas EBT - y los cargos y otros detalles con respecto a su uso - varían de estado a estado y de un programa a otro.

	Definición	Beneficios	Riesgos
			Podría ser perdido o robado
Efectivo	Papel o dinero de la moneda acuñada por el	Aceptado en todas partes No está sujeto a embargo	Algunas personas les resulta tentador gastar dinero en efectivo que tienen a mano (es decir, "se quema un agujero en el bolsillo.
Gobierno de los EE.UU.	o otra colección	Puede ser más difícil hacer un seguimiento a efectos fiscales, el presupuesto personal y	
			No todos los pagos de facturas se pueden hacer en efectivo
	a es una buena opción para mí o no es una buena opción para	. Maneras para obtener más infor mí.	mación:

Banco y las cooperativas de crédito las cuentas son a veces la única manera gratuita a los cheques de Los ingresos se pueden pago en efectivo. depositar en una cuenta de ahorros o corriente o en Si usted no tiene una una tarjeta de prepago. cuenta, a menos que el banco o la cooperativa de Si usted no tiene una crédito de su empleador cuenta bancaria, algunos Un cheque de sueldo o cobre los cheques de bancos y cooperativas de Cheques de salario a nombre de un forma gratuita, es posible crédito no cobran una pago que tenga que pagar un empleado cuota en efectivo los servicio de cambio de cheques que se escriben cheques para cobrarlos. de cuentas que se llevan a cabo con su institución. De Si usted deposita un lo contrario, tendrá que cheque en una cuenta de pagar un servicio para banco o cooperativa de cobrarlos. crédito o en una tarjeta de prepago, es posible que no pueda acceder a todos los fondos de inmediato. ☐ Esta es una buena opción para mí. Maneras para obtener más información: ☐ Esto no es una buena opción para mí.

Más seguro y más seguro que llevar dinero en efectivo o cheques Los fondos por lo general están disponibles inmediatamente. Si el depósito directo se Reduce viajes al banco hace a una tarjeta de Los fondos se pueden prepago, la tarjeta puede acceder a través de una carecer de medidas de tarjeta de débito, tarjeta de protección completas para cajero automático, o fondos tomados por error o cheques personales. robo. La paga del empleado se Si el depósito directo se Posibles cargos por encamina por vía hace a una cuenta sobregiro si el empleado electrónica a su cuenta El depósito corriente, la tarjeta de extiende cheques o utiliza bancaria o de directo débito de la cuenta tiene la tarjeta de débito sin cooperativa de crédito medidas de protección fondos suficientes sin el uso de un cheque completas para fondos de papel. Requiere un poco de tomados por error o robo. esfuerzo extra para Los ingresos se pueden acceder a dinero en encaminar a una cuenta de efectivo cuando se banco o cooperativa de necesita dinero en efectivo crédito. No puede ser ofrecido por Muchos empleadores le los empleadores permiten dividir su depósito entre una cuenta corriente y de ahorros, lo que puede ayudarle a crear ahorro. No hay cargos por cobro de cheques Esta es una buena opción para mí. Maneras para obtener más información: ☐ Esto no es una buena opción para mí.

Las tarjetas de nómina	Tarjetas de prepago arregladas por el empleador a través de la cual los empleados acceden a su sueldo o salario	Más seguro y más seguro que llevar dinero en efectivo o cheques La tarjeta de nómina tiene medidas de protección completas para fondos tomados por error o robo.	Inactividad y de servicios honorarios potenciales Posibles cargos por sobregiro si el empleado utiliza la tarjeta sin fondos suficientes Requiere un poco de esfuerzo extra para acceder a dinero en efectivo cuando se necesita dinero en efectivo		
	es una buena opción para mí. no es una buena opción para	Maneras para obtener más inform mí.	mación:		
Las tarjetas EBT sustituyen a los beneficios basados en Tarjeta de papel para programas Transferenci como Asistencia a Temporal para Familias Electrónica Necesitadas (TANF), el de Programa de Asistencia Beneficios de Nutrición (EBT) Suplementaria (SNAP), Programa de Bebés, Niños y Mujeres (WIC) y otros programas. ²² No todos los comerciantes aceptan tarjetas EBT. Algunas tarjetas EBT tienen un coste extra. Ciertas tarjetas carecen de medidas de protección completas para fondos tomados por error o robo.					
☐ Esta es una buena opción para mí. Maneras para obtener más información: ☐ Esto no es una buena opción para mí.					

 $^{^{22}}$ La disponibilidad de las tarjetas EBT – y los cargos y otros detalles con respeto a su uso – varía de estado en estado y programa en programa.

Recursos

Para recursos de presupuesto de MyMoney.gov, visite:

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

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

http://www.benefits.gov/

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

Si está en un desastre natural, visite el siguiente sitio para más información:

http://www.fema.gov/disaster-survivor-assistance

Si tiene una emergencia médica que no puede pagar, visite el Departamento de Salud estatal y los servicios humanos que aparecen a continuación:

http://www.hhs.gov/recovery/statewebsites.html

Si le gustaría ayudar a manejar su deuda o a volver a cimentar su crédito, visite la Asociación Nacional para el Asesoramiento de Crédito:

http://www.nfcc.org/

Para obtener recursos adicionales, visite el sitio en Internet de la Oficina de protección financiera al consumidor:

http://www.consumerfinance.gov/AskCFPB

Si tiene una queja como consumidor, visite:

http://www.consumerfinance.gov/Complaint

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila información de usted o la organización que utiliza esta herramienta. La CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Sea cuidadoso al utilizar esta herramienta. CFPB recomienda que no se incluyan los nombres, números de cuenta; que guardes copias completas y cifrar copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera; y destruir las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no sea necesario.

MÓDULO 9:

Pago de cuentas y otros gastos

Esto puede ser una lucha para muchas personas. Para algunas personas, nunca hay suficientes ingresos para cubrir sus necesidades, deseos y obligaciones. Para otras, equilibrar sus prioridades personales y sus expectativas culturales puede crear un desafío.

La pauta general para la salud financiera es gastar menos de lo que gana. Pero, si sus ingresos no cubren siquiera los gastos de vida muy básicos, esta regla puede no parecer muy útil.

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

Las necesidades son esas cosas que usted debe tener para vivir. La vivienda y los servicios públicos, la comida, la ropa y el transporte son ejemplos de necesidades. La

Necesidades, deseos y obligaciones

Las necesidades, deseos y obligaciones son todas las cosas en las que usted gasta el dinero. Pero, ¿cuáles son las diferencias entre necesidades, deseos y obligaciones? Las necesidades son algo que usted debe tener para vivir. Los deseos son cosas con las que sin ellas puede sobrevivir. Las obligaciones son las cosas que debe pagar porque le debe dinero a alguien (un préstamo de automóvil) o ha sido obligado a pagarle a alguien (manutención infantil)

dificultad con las necesidades, sin embargo, es que hay una amplia gama de opciones de vivienda y servicios públicos, alimentos, ropa y transporte. La determinación de lo que es asequible y mantener o sostener puede ser un reto cuando se trata de necesidades.

Las obligaciones son las cosas que usted debe pagar porque usted debe dinero o se le ha ordenado pagar dinero a alguien. Las deudas son ejemplos de las obligaciones. La manutención infantil y pensión alimenticia, así como los juicios son también ejemplos de las obligaciones.

Los deseos son las cosas que usted puede vivir sin tenerlas. Por ejemplo, mientras que un automóvil fiable para llegar al trabajo es una necesidad, un coche nuevo con características caras es a la vez una necesidad y un deseo.

Separar las necesidades, las obligaciones y los deseos puede ser difícil porque lo que una persona ve como una necesidad, la otra persona puede verlo como un deseo. El empoderamiento financiero trata acerca de dar opciones a las personas y dejar que tomen decisiones por sí mismas. Ser capaz de separar las necesidades, obligaciones y deseos por sí mismo le da el poder para recortar en esas áreas se consideren opcional en su vida.

Para tener una idea clara de cómo se utiliza su dinero y recursos financieros ahora, utilice la *Herramienta 1: Rastreador de gastos*, para empezar. Muchas personas que rastrean sus gastos durante una semana o un mes descubren que están gastando el dinero en pequeñas cosas que suman ya veces no coinciden con sus prioridades. Una vez que el seguimiento de sus gastos, que son más capaces de tomar decisiones sobre qué proyectos de ley y los gastos se pueden reducir.

Si usted está tratando de llegar a fin de mes o encontrar dinero para ahorrar, quizás también quiera recortar el dinero y los recursos financieros de ir a las facturas y gastos de manutención. Cuando este es el caso, la clave es identificar qué facturas y gastos se puede cortar. Para obtener ideas específicas para recortar los usos del dinero y los recursos financieros, use la *Herramienta* 3: Estrategias para reducir los gastos.

Pagar las cuentas

Muchas personas tienen obligaciones recurrentes: alquiler, servicios públicos, pagos de automóvil, pagos de manutención infantil y pagos del seguro son ejemplos de estas obligaciones. Usted puede evitar cargos por pagos atrasados y otras consecuencias del retraso o falta de pago, si es posible:

Un inventario de las facturas que tiene

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

Herramienta 2: Calendario de cuentas fue diseñada para ayudarle a documentar lo que debe y cuándo lo debe. También puede explorar los servicios de recordatorio y aplicaciones para facturas. Estos están diseñados para enviar recordatorios del vencimiento de las facturas y de cuando deberán ser pagados. Otra parte del pago de facturas es cómo se pagan las facturas. En general, usted puede pagar sus cuentas usando:

- Dinero en efectivo
- Giros postales
- Cheque
- Tarjetas de crédito
- Débito automático
- Pago de facturas en línea

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

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

Método de pago de facturas	Ventajas	Desventajas
		Puede ser un inconveniente, ya que esto requiere el pago en persona de facturas.
Dinero en	Fácil de entender. A menudo, no hay costos adicionales asociados con dinero en efectivo,	Se pueden cobrar cuotas para los pagos en efectivo realizados a través de un servicio de pago de cuentas.
Efectivo	tales como la compra de un producto especial (giro postal) o cargos por sobregiro (cuenta de cheques).	Puede ser difícil de probar el pago a menos que tenga un recibo.
		Los gastos de viaje a las empresas que están pagando dinero para.
		El dinero puede perderse o ser robado.
	Fácil de entender. Puede ser enviado por correo, por lo	Puede ser un inconveniente, porque usted tiene que comprar la orden de pago.
Giro postal	que más conveniente que el efectivo.	Tarifa por giro postal.
	Puede ser más seguro que un cheque en algunos casos, ya que no aparece ninguna información bancaria personal en el Giro.	Puede ser difícil de probar el pago a menos que tenga el recibo de giro postal y recibirá un recibo de pago. Los costos de envío de los pagos.

Conveniente vez que la cuenta corriente se establece en un banco o cooperativa de crédito. Puede ser enviado por correo, por lo que más conveniente que el efectivo. Más fácil de acreditar el pago en caso de litigio. Opción para el pago de facturas en línea a través del banco o cooperativa de crédito. Los fondos en la cuenta de cheques son seguros. Tarjetas de crédito Tarjetas de crédito Puede pagar las facturas a través del teléfono o en línea. Tarjetas de crédito Débito automático Débito automático Ahorra tiempo. Requiere una cuenta en el banco o cooperativa de crédito. El banco o la cooperativa de crédito pueden cobrar honorarios no sufficientes de fondos, cargos por sobregiro o cargos por cheques devueltos si usted paga sus cuentas con un cheque si susficiente dinero en su cuenta. Puede ser difícil para algunas personas a entender y manejar una cuenta de cheques. Tiempo para escribir los cheques y enviarlos por correo. Los costos de envio de las facturas. Crea el dinero de la deuda que usted está pidiendo prestado para pagar alsa facturas y otros artículos. Cuesta más que el pago de la compra con dinero en efectivo o un cheque, si usted en opuede pagar el saldo de su tarjeta de crédito. Se puede configurar para pagar automáticamente las facturas a recurrentes, sin riesgo de sobregiro. Conveniente. No hay posibilidad de llegar tardes est una vez y olvidarse de él. Puede ser vinculado a una tarjeta de débito (cuenta de cheques) o tarjeta de crédito. Más fácil de acreditar el pago en caso de litigio. Ahorra tiempo.				
Puede pagar las facturas a través del teléfono o en línea. Tarjetas de crédito Más fácil de acreditar el pago en caso de litigio. Protecciones de la tarjeta de crédito. Se puede configurar para pagar automáticamente las facturas recurrentes, sin riesgo de sobregiro. Conveniente. No hay posibilidad de llegar tarde - set una vez y olvidarse de él. Débito automático Débito automático Débito automático Más fácil de acreditar el pago en caso de litigio. Crea el dinero de la deuda que usted está pidiendo prestado para pagar las facturas y otros artículos. Cuesta más que el pago de la compra con dinero en efectivo o un cheque, si usted no puede pagar el saldo de su tarjeta de crédito en su totalidad y tener que pagar intereses sobre el saldo. Si se programa el débito automático (de pago) desde una cuenta corriente o cuenta de ahorros, usted podría correr el riesgo de que el débito se produce cuando no hay suficiente dinero en la cuenta para cubrir la transacción. A continuación, tendría que pagar tasas adicionales.	Cheque	corriente se establece en un banco o cooperativa de crédito. Puede ser enviado por correo, por lo que más conveniente que el efectivo. Más fácil de acreditar el pago en caso de litigio. Opción para el pago de facturas en línea a través del banco o cooperativa de crédito. Los fondos en la cuenta de cheques	cooperativa de crédito; usted no puede ser capaz de obtener una cuenta de cheques si usted tiene un informe de historial bancario negativo. El banco o la cooperativa de crédito pueden cobrar honorarios no suficientes de fondos, cargos por sobregiro o cargos por cheques devueltos si usted paga sus cuentas con un cheque sin suficiente dinero en su cuenta. Puede ser difícil para algunas personas a entender y manejar una cuenta de cheques. Tiempo para escribir los cheques y enviarlos por correo.	
Puede pagar las facturas a través del teléfono o en línea. Tarjetas de crédito Más fácil de acreditar el pago en caso de litigio. Protecciones de la tarjeta de crédito. Se puede configurar para pagar automáticamente las facturas recurrentes, sin riesgo de sobregiro. Conveniente. No hay posibilidad de llegar tarde - set una vez y olvidarse de él. Débito automático Débito automático Débito automático Más fácil de acreditar el pago en caso de litigio. Crea el dinero de la deuda que usted está pidiendo prestado para pagar las facturas y otros artículos. Cuesta más que el pago de la compra con dinero en efectivo o un cheque, si usted no puede pagar el saldo de su tarjeta de crédito en su totalidad y tener que pagar intereses sobre el saldo. Si se programa el débito automático (de pago) desde una cuenta corriente o cuenta de ahorros, usted podría correr el riesgo de que el débito se produce cuando no hay suficiente dinero en la cuenta para cubrir la transacción. A continuación, tendría que pagar tasas adicionales.				
caso de litigio. Protecciones de la tarjeta de crédito. Se puede configurar para pagar automáticamente las facturas recurrentes, sin riesgo de sobregiro. Conveniente. No hay posibilidad de llegar tarde - set una vez y olvidarse de él. Puede ser vinculado a una tarjeta de débito (cuenta de cheques) o tarjeta de crédito. Más fácil de acreditar el pago en caso de litigio. Condinero en efectivo o un cheque, si usted no puede pagar el saldo de su tarjeta de crédito en su totalidad y tener que pagar intereses sobre el saldo. Si se programa el débito automático (de pago) desde una cuenta corriente o cuenta de ahorros, usted podría correr el riesgo de que el débito se produce cuando no hay suficiente dinero en la cuenta para cubrir la transacción. A continuación, tendría que pagar tasas adicionales.		Puede pagar las facturas a través del	está pidiendo prestado para pagar las	
Se puede configurar para pagar automáticamente las facturas recurrentes, sin riesgo de sobregiro. Conveniente. No hay posibilidad de llegar tarde - set una vez y olvidarse de él. Puede ser vinculado a una tarjeta de débito (cuenta de cheques) o tarjeta de crédito. Más fácil de acreditar el pago en caso de litigio. tarjeta de crédito en su totalidad y tener que pagar intereses sobre el saldo. Si se programa el débito automático (de pago) desde una cuenta corriente o cuenta de ahorros, usted podría correr el riesgo de que el débito se produce cuando no hay suficiente dinero en la cuenta para cubrir la transacción. A continuación, tendría que pagar tasas adicionales.	•		con dinero en efectivo o un cheque, si	
Se puede configurar para pagar automáticamente las facturas recurrentes, sin riesgo de sobregiro. Conveniente. No hay posibilidad de llegar tarde - set una vez y olvidarse de él. Puede ser vinculado a una tarjeta de débito (cuenta de cheques) o tarjeta de crédito. Más fácil de acreditar el pago en caso de litigio. Si se programa el débito automático (de pago) desde una cuenta corriente o cuenta de ahorros, usted podría correr el riesgo de que el débito se produce cuando no hay suficiente dinero en la cuenta para cubrir la transacción. A continuación, tendría que pagar tasas adicionales.		Protecciones de la tarjeta de crédito.		
No hay posibilidad de llegar tarde - set una vez y olvidarse de él. Puede ser vinculado a una tarjeta de débito (cuenta de cheques) o tarjeta de crédito. Más fácil de acreditar el pago en caso de litigio. Si se programa el débito automático (de pago) desde una cuenta corriente o cuenta de ahorros, usted podría correr el riesgo de que el débito se produce cuando no hay suficiente dinero en la cuenta para cubrir la transacción. A continuación, tendría que pagar tasas adicionales.		automáticamente las facturas	tener que pagar intereses sobre el	
set una vez y olvidarse de él. Puede ser vinculado a una tarjeta de débito (cuenta de cheques) o tarjeta de crédito. Más fácil de acreditar el pago en caso de litigio. (de pago) desde una cuenta corriente o cuenta de ahorros, usted podría correr el riesgo de que el débito se produce cuando no hay suficiente dinero en la cuenta para cubrir la transacción. A continuación, tendría que pagar tasas adicionales.		Conveniente.		
Débito automático Puede ser vinculado a una tarjeta de débito (cuenta de cheques) o tarjeta de crédito. Más fácil de acreditar el pago en caso de litigio. Puede ser vinculado a una tarjeta de el riesgo de que el débito se produce cuando no hay suficiente dinero en la cuenta para cubrir la transacción. A continuación, tendría que pagar tasas adicionales.			(de pago) desde una cuenta corriente o	
Más fácil de acreditar el pago en continuación, tendría que pagar tasas caso de litigio. adicionales.		débito (cuenta de cheques) o tarjeta	el riesgo de que el débito se produce cuando no hay suficiente dinero en la	
Ahorra tiempo.			continuación, tendría que pagar tasas	
		Ahorra tiempo.		

Conveniente.

Usted puede tener la opción de automatizar los pagos salientes o manualmente hacer los pagos utilizando su banco o portal de banca on línea de aborro y crédito.

en línea de ahorro y crédito.

Minimiza las posibilidades de llegar tarde, si las facturas se establecen

para el pago automático.
Si se establece a través de su banco o cooperativa de crédito, puede

recibir avisos o alertas si usted no tiene suficiente dinero en su cuenta

para pagar una factura.

Puede incluir opciones para configurar el pago de los teléfonos celulares / dispositivos inteligentes.

Ahorra tiempo.

Toma tiempo para crear y aprender.

Los posibles riesgos de sobregiro.

Cuando el efectivo se queda corto: Dar prioridad a facturas

Incluso cuando se recorta el gasto, es posible que se encuentre corto de dinero en efectivo.

Pero cuando usted está tratando de decidir cuál de sus obligaciones de pagar primero y los cobradores están llamando, a veces puede parecer más fácil de pagar sólo al "que más pide."

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

A veces, esto puede implicar el pago de algunas cuentas tarde. A veces puede significar no pagar una cuenta. Esto puede ser una situación muy estresante. Si bien es estresante, requiere una cuidadosa reflexión, con la mente despejada. Parte de hacer este plan a corto plazo incluye la comprensión de las consecuencias de retrasarse en el pago de ciertas cuentas. Y a veces significa

Pago de

línea

facturas en

ignorar al que más pide por un corto período de tiempo hasta que se pueda construir un plan para el pago.

Por ejemplo, ¿cuáles son las posibles consecuencias de las siguientes situaciones?

Acción	Algunas de las consecuencias potenciales
Cinco días después de la fecha de vencimiento de su alquiler	Pagar la sanción de retraso como se indica en el contrato de arrendamiento.
	El riesgo de crear un patrón de demora, lo que podría llevar al arrendador por concluido su contrato de alquiler a través del tenis - desalojo.
	Poner tensa su relación con el arrendador.
	Crear estrés para usted.
No hacer un pago de tarjeta de crédito	Pagar el cargo de retraso como se indica en el contrato de tarjeta de crédito.
	Arriesgarse a un aumento en la tasa de interés (si tiene 60 días de retraso).
	Tener anotaciones negativas en su informe de crédito.
	Arriesgarse a un descenso en sus calificaciones de crédito.
No hacer el pago de su vehículo	Pagar el cargo de retraso como se indica en el contrato de préstamo.
	El riesgo de crear un patrón de retraso en el pago, lo que podría conducir a la toma de posesión de su coche.
	Crear una situación en la que necesita más dinero en efectivo el siguiente mes para ponerse al día con el pago del automóvil que no pudo pagar.
	Tener anotaciones negativas en su informe de crédito.
	Arriesgarse a un descenso en sus calificaciones de crédito.

No pagar la cuenta de electricidad	Pagar el cargo de retraso.
	Crear una situación en la que necesita más dinero en efectivo el siguiente mes para ponerse al día con la factura de la electricidad que no pudo pagar.
	Tener potencialmente una anotación negativa en su informe de crédito.
	Arriesgarse a un descenso en sus calificaciones de crédito.
	Si usted se retrasa durante varios meses, su electricidad podría ser cortada. Para consigue reponerla, tendrá que ponerse al día no sólo con los pagos, sino también tendrá que pagar un cargo de reconexión.

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

Por último, después de haber examinado las consecuencias de no pagar o pagar las cuentas tarde, y haber llamado a sus acreedores, haga un plan a corto plazo. Utilice la *Herramienta 4: Cuando el efectivo no alcanza: priorizar las facturas y los gastos,* para hacer un plan. Esta herramienta está diseñada para ayudar a garantizar a proteger en primer lugar los gastos asociados a obtener un ingreso. Si no cubre estos costos, puede poner en peligro su capacidad de ganar el dinero que necesita para pagar sus cuentas.

Cuando los acreedores llaman

- No ignore las cuentas que no puede pagar. Si no puede hacer un pago, llame y explique que usted no podrá hacer el pago y la razón.
- No ponga en riesgo los gatos asociados con la protección de sus ingresos, vivienda, activos y no cumplir otras obligaciones legales.
- Si un acreedor (como una compañía de tarjeta de crédito o proveedor de atención médica) amenaza con demandarlo, responda a cualquier documento judicial.
- Considere primero el riesgo a sus ingresos, vivienda, activos e implicaciones legales de retrasar el pago de sus obligaciones ordenadas por el tribunal y luego decida cuáles cuentas pagar primero.

Para obtener más información sobre lo que los acreedores y los cobradores de deudas pueden y no pueden hacer, si les debe dinero, visite la página "Pregúntele a la CFPB" en http://www.consumerfinance.gov/AskCFPB.

En la página Ask CFPB (Pregúntele al CFPB), puede buscar el tipo de información que necesita específicamente sobre éste y otros temas.

Sus derechos en el cobro de deudas

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

- Llamadas telefónicas repetidas que tienen por objeto molestar, abusar o acosar a usted o cualquier persona que contesta el teléfono
- Lenguaje obsceno o profano
- Amenazas de violencia o daños
- La publicación de listas de las personas que se niegan a pagar sus deudas (esto no incluye el reporte de información a una compañía de informe de crédito)
- Llamarlo sin decir quién es

El FDCPA también dice que los cobradores de deudas no pueden usar las prácticas falsas, engañosas o equívocas. Esto incluye declaraciones falsas acerca de la deuda, incluida la cantidad adeudada, que la persona es un abogado, las amenazas de arresto, amenazas de hacer cosas que no se pueden hacer legalmente, o amenazas de hacer cosas que el cobrador de deudas no tiene ninguna intención de hacerlo.

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

Herramienta 1:

Rastreador de gastos

Muchas personas no pueden contar exactamente cómo obtienen y gastan su dinero durante un mes. Ya sea que tengan mucho dinero para gastar o que tengan dificultades para vivir de sus ingresos,

La mayoría de las personas no puede responder por todas las formas en que utilizan su dinero.

Antes de hacer cualquier cambio, es una buena idea comprender cómo usted utiliza su dinero ahora.

Gastos

El dinero que usa para pagar una amplia variedad de necesidades básicas, obligaciones financieras y otras cosas que pueda desear.

¿Cómo puede hacer esto? Se necesitan tres pasos y compromiso. Los tres pasos son:

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

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

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

Analice sus gastos. Use la siguiente herramienta, *Analice sus gastos*, para cada semana del mes. Revise sus recibos. Anote el total gastado en la columna que le parezca más adecuada.

Asegúrese de escribirlo en la fecha correcta. Vea cuánto gasta en cada categoría. Al final de cada semana, sume las cantidades de cada categoría. Una vez tenga estos totales, súmelos para obtener el total gastado en la semana. Puede controlar su gasto en una semana, dos semanas o todo el mes.

Observe las tendencias. Marque con un círculo los artículos que son iguales cada mes (por ejemplo, el alquiler, el pago del automóvil, el pago de celular). Estos son a menudo sus necesidades y obligaciones. Esto hará más fácil el crear su presupuesto. Identifique las áreas que usted puede eliminar o recortar —estos generalmente serán los deseos.

Aquí está una lista de las categorías que se utilizan en el rastreador de gastos:

Ahorros	Ahorros para metas, ahorros para emergencias, ahorros para la educación de los hijos, ahorros para la jubilación, ahorros para las compras navideñas, ahorros para las compras al volver a la escuela.
Los pagos de deuda	Pagos de tarjetas de crédito, pagos de préstamos hasta el día de pago, pagos de préstamos de empeños, pagos de préstamos sobre el título del automóvil y otros pagos de préstamos
Vivienda	Alquiler, hipoteca, seguro, impuesto predial
Servicios públicos	Electricidad, gas, agua, alcantarillado, teléfono, televisión, servicio de Internet, teléfono celular
Provisiones para el hogar y gastos	Cosas para su hogar, como suministros de limpieza, electrodomésticos, muebles, otros equipos
Alimentos	Alimentos y bebidas para traer a casa, incluyendo fórmulas y alimentos para bebés
Salir a comer (comidas y bebidas)	Cualquier comida o bebida que se compra fuera del hogar
Mascotas	Costos de los alimentos, la salud y otros costos asociados con el cuidado de sus mascotas
El transporte	Gasolina, pago del automóvil, pago de seguros, reparaciones

Cuidado de la salud	Los copagos, medicamentos, cuidado de los ojos, cuidado dental, las primas de cuidado de la salud
Cuidado personal	Cortes de pelo, artículos de higiene, limpieza en seco, costos de mascotas
Los gastos de guardería y escuela	Costos del cuidado de niños, pañales, suministros para la escuela, costos de materiales de la escuela, salidas educativas y otros cargos de actividades
Entretenimiento	Ir al cine, ir a conciertos, equipos/cargos deportivos, eventos deportivos, boletos de lotería, membresías, alcohol, libros/CD, suscripciones
Obligaciones ordenadas por el tribunal	Manutención infantil, restitución, etc.
Regalos, donaciones y otras	Donaciones a organizaciones religiosas u otras instituciones benéficas, regalos, otros gastos

Analice sus gastos: Semana	1 del mes de	2
----------------------------	--------------	----------

En esta hoja de trabajo, escriba cada cantidad de sus recibos en la columna de categoría correspondiente. Por favor, tenga cuidado de que el registro también corresponda a la fecha correcta. Sume cada columna. Sume el total de todas las columnas para obtener el total gastado en la semana. Imprima y realice varias copias de esta hoja para analizar el gasto en el período de un mes o más.

Fecha del mes	Ahorros	Los pagos de deuda	Vivienda	Servicios públicos	Suministros y gastos del hogar	Alimentos	Comidas fuera	Mascotas	El transporte	cuidado de la salud	cuidado personal	Cuidado infantil y escuela	Entretenimiento	Obligaciones ordenadas por el	Regalos, donaciones y otros	Total
_																
_																
_																
_																
_																
Total																

Revise sus gastos durante la semana o el mes. ¿Cuáles artículos no se pueden cortar o reducir?
Haga una lista de estos en la siguiente tabla. Cuando usted hace su presupuesto de flujo de
efectivo, usted sólo tiene que llenar estos en el flujo saliente de efectivo.

Gastos que <u>no se pueden cortar</u> .	Motivo

¿Existen elementos que pueden ser completamente eliminados? Si es así, el dinero gastado en estos artículos se puede utilizar en otras cosas como el ahorro para emergencias o las metas para el pago de la deuda.

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

¿Hay elementos que se pueden reducir de manera realista? Si es así, indique a continuación. Establezca nuevos objetivos de gasto para estos elementos e inclúyalos en su flujo de efectivo.

Gastos que <u>se pueden reducir</u> .	Estrategias para reducir

Una vez que haya realizado un seguimiento de sus gastos, asegúrese de añadirlos a su presupuesto o el presupuesto de flujo de caja. Para obtener más información sobre los presupuestos de flujo de efectivo, vea el *Módulo 10*: *Manejo del flujo de dinero en efectivo*, de Su dinero, sus metas. Para obtener más información sobre los servicios financieros que pueden ayudar a pagar sus cuentas, consulte el *Módulo 13*: *Evaluación de proveedores de servicios financieros, productos y servicios*.

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila información de usted o la organización que utiliza esta herramienta. La CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Sea cuidadoso al utilizar esta herramienta. CFPB recomienda que no se incluyan los nombres, números de cuenta; que guardes copias completas y cifrar copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera; y destruir las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no sea necesario.

Calendario de cuentas

Las facturas son un hecho de la vida y —si bien no es divertido pagarlas—por lo menos son predecibles.

Averiguar cuáles facturas espera recibir durante todo el mes puede ser útil en un par de maneras. Si lo hace, le ayudará a planificar para tener suficiente dinero u otros recursos financieros a su disposición para pagarlas. Además, pensando en los importes como las fechas de sus cuentas puede ayudarle a pensar en maneras de reducir sus gastos en el transcurso del mes. Por último, algunas personas encuentran que pensar en el futuro acerca de sus facturas ayuda a reducir el estrés de ser sorprendido por las facturas cuando llegan en el correo.

Crear un calendario factura utilizando la siguiente herramienta:

- 1. Imprimir el calendario de facturas.
- 2. Escriba el nombre del mes y año.
- 3. Agregar números para representar los días del mes.
- 4. Reúna todas las cuentas que paga en un mes o utilice la información de su *Herramienta* 1: Rastreador de gastos.
- 5. Escriba las fechas de vencimiento de estas facturas.
- 6. Dado que las fechas de vencimiento es cuando el pago por la factura deben llegar, escriba la fecha de las facturas en que los pagos deben enviarse (para que lleguen a tiempo):
 - □ Si realiza el pago por correo, marque la fecha para enviar el pago por lo menos 7 días antes de su vencimiento.
 - Para el pago de facturas en persona o el pago automático de facturas, marque uno o dos días antes de la fecha de vencimiento para asegurarse de que no está atrasado.
- 7. Llene el calendario con la empresa o persona a la que l e debe el dinero; la fecha en que el dinero debe ser enviado para que llegue a tiempo; y la cantidad que se debe.

8. Ponga este calendario en algún lugar que lo vea todos los días para asegurarse de que no se olvide de las facturas.

He aquí una semana para mostrarle cómo funciona la herramienta:

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

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

Para obtener más información sobre los servicios financieros que pueden ayudar a pagar sus cuentas, consulte el *Módulo 13*: *Evaluación de proveedores de servicios financieros, productos y servicios*.

Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Fin de semana
_			_			_	
Facturas:	Total factura de la semana:						
Facturas:	Total factura de la semana:						
_						_	
Facturas:	Total factura de la semana:						
_							
Facturas:	Total factura de la semana:						

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila información de usted o la organización que utiliza esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Sea cuidadoso al utilizar esta herramienta. CFPB recomienda que no se incluyan los nombres, números de cuenta; que guardes copias completas y cifrar copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera; y destruir las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no sea necesario.

Estrategias para reducir los gastos

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

- Aumente sus fuentes de dinero en efectivo, los ingresos u otros recursos financieros.
- Disminuya sus gastos o el uso de efectivo y otros recursos financieros.

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

Tenga en cuenta que no todos pueden aplicarse a su caso. Revise los que pueden ser una opción para usted, y utilice esto como un plan para obtener más información o recursos.

✓ Com- pruebe si es una opción para usted	Estrategia para la reducción de los gastos y otros usos de los recursos financieros	Información adicional o recursos que necesita para acceder a esta información	Estimar \$ valor de recorte del gasto que seleccione
Disminuy	a la cantidad de (gastos recurrente	es) regulares	
	Televisor	Consulte con su proveedor acerca de paquetes y planes de menor costo o descontinuar el cable.	

Internet		
Telefonía	Compruebe si califica para una tarifa telefónica "Lifeline". ²³	
Plan de teléfono celular	Revise los planes de llamadas pre-pagadas o fijas. Compruebe si usted califica para una "Lifeline "tasa de teléfono.	
Revise los seguros; aumente el deducible del seguro de automóvil para reducir el pago de primas	Compruebe si trasladar los seguros a una empresa le ahorrará dinero y para recibir otros descuentos.	
Encuentre formas de ahorrar energía. Apague y desenchufe los aparatos eléctricos que no esté utilizando.	Averigüe si es elegible para programas de climatización y otros incentivos.	
Aísle y utilice burletes en puertas y ventanas.		
Ajuste el termostato más alto en verano y más bajo en invierno.		
Otro:		
Deshágase de (recurrentes) gastos ordinario	os	
Afiliación a videos en línea		
Afiliaciones a tiendas de descuentos si no las utiliza regularmente		
Afiliaciones a gimnasios/clubes deportivos (si no las utiliza)		

²³ Para obtener más información sobre las tarifas de lifeline, ver http://www.fcc.gov/guides/lifeline-and-link-affordable-telephone-service-income-eligible-consumers.

	Servicios de vigilancia crediticia		
	Otro:		
Evite los	honorarios		
	Revise los servicios financieros.	¿Podría cambiar a una cuenta sin	
	¿Usted está pagando para cobrar sus cheques?	comisiones o menor cuota?	
	¿Paga usted cargos de mantenimiento en cuentas corrientes o de ahorros?		
	¿Paga cargos por sobregiros?		
	¿Paga cuotas anuales de tarjetas de crédito?		
	Conozca los cargos que paga por sus préstamos.		
	Pagar las facturas y multas como multas de estacionamiento en el tiempo	Las multas de estacionamiento y otras multas cuestan más si se les paga tarde.	
	Devuelva materiales de biblioteca, DVD alquilados, etc. a tiempo		
	Renueve la licencia y la inscripción a tiempo		
	Otro:		
Otros mé	etodos		
	Negocie una nueva fecha de vencimiento de las cuentas para que sea más fácil manejarlas en el flujo de efectivo		

Evite comer fuera; reduzca a una comida fuera al mes	Si usted compra el almuerzo en el trabajo, ¿podría ahorrar dinero si usted trae el almuerzo en su lugar? Si tiene niños, identifique los restaurantes que tienen noches de "comida gratuita para niños".	
Evite el agua embotellada		
Evite comprar bebidas y café fuera		
Use cupones		
Compre muebles o ropa de segunda mano, si es necesario remplazarlos		
No compre ni alquile DVD o CD	Visite su biblioteca pública local. Para evitar cargos por pagos atrasados , usted tiene que devolver los artículos en las fechas establecidas.	
Comprar objetos que utiliza en grandes cantidades, si son más baratos de esa manera	Mire la etiqueta de precio de costo por porción. A veces las cantidades más grandes en realidad no ahorran dinero.	
Haga mantenimiento a su automóvil	Recibe los cambios de aceite regulares y mantener los neumáticos inflados. Esto puede ahorrar en combustible y puede evitar reparaciones mayores.	
Otro:		
La reducción total de los gastos por un mes		

Una vez que ha identificado estrategias para cortar sus gastos, ajustar su flujo de efectivo. Consulte el Módulo 10: Manejo del flujo de dinero en efectivo.

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila información de usted o la organización que utiliza esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Sea cuidadoso al utilizar esta herramienta. CFPB recomienda que no se incluyan los nombres, números de cuenta; que guardes copias completas y cifrar copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera; y destruir las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no sea necesario.

Cuando el dinero en efectivo no le alcanza—priorice los gastos

Incluso cuando usted aumenta las fuentes de ingresos o recorta los gastos, es posible que aún se encuentre corto de efectivo. Pero cuando los cobradores llaman, puede parecer más fácil pagar sólo "al que más llora". Tome tiempo para considerar cómo cada una de sus facturas afecta estas áreas: proteger su empleo, su vivienda, sus activos y cumplir con sus responsabilidades legales.

Usted es responsable del pago de todas sus obligaciones a tiempo. Cuando realmente no tiene suficiente dinero para cubrir sus obligaciones y gastos de vida - esto significa que ha cortado todo lo que no es necesario - puede que tenga que hacer un plan a corto plazo para llegar a fin de mes.

A veces, esto puede implicar el pago de algunas cuentas tarde. A veces puede significar no pagar una cuenta. Esto puede ser una situación muy estresante. Si bien es estresante, requiere una cuidadosa reflexión, con la mente despejada. Parte de hacer este plan a corto plazo incluye la comprensión de las consecuencias de retrasarse en el pago de ciertas cuentas. Y a veces significa ignorar al que más pide durante un corto período de tiempo.

Utilice la siguiente herramienta para ayudarle a hacer un plan a corto plazo para conseguir a través de los meses donde usted no puede pagar sus cuentas o gastos de mantenimiento.

Proteja sus ingresos	Proteja su vivienda	Proteja sus activos	Pague sus obligaciones
Si necesita un vehículo para ir a trabajar, manténgase al día con su pago y seguro de vehículo. Mantenga otros gastos para conservar su trabajo.	Si usted alquila o tiene una hipoteca, los costos de perder su vivienda son altos. Asegúrese de pagar los impuestos, cuotas de condominio, pagos de aparcamiento de casa móvil, también. Si es posible, mantenga sus utilidades. Son difíciles de vivir, y la reconexión es cara.	No dejes esencial lapso cobertura de seguro; esto incluye auto, de inquilino / propietario de vivienda, salud. No tener seguro pone sus activos, incluyendo su salud / la salud de su familia, en situación de riesgo.	Ejemplo incluyen: La manutención de menores Impuesto a la renta Préstamos para estudiantes
Sus gastos	Sus gastos	Sus gastos	Sus gastos

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

Recursos

Para recursos de presupuesto de MyMoney.gov, visite:

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

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

http://www.benefits.gov

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

Si está en un desastre natural, visite el siguiente sitio para más información:

http://www.fema.gov/disaster-survivor-assistance

Si tiene una emergencia médica que no puede pagar, visite el Departamento de Salud estatal y los servicios humanos que aparecen a continuación:

http://www.hhs.gov/recovery/statewebsites.html

Si le gustaría ayudar a manejar su deuda o a volver a cimentar su crédito, visite la Asociación Nacional para el Asesoramiento de Crédito:

http://www.nfcc.org/

Para obtener recursos adicionales, visite el sitio en Internet de la Oficina de protección financiera al consumidor:

http://www.consumerfinance.gov/AskCFPB

Si tiene una queja como consumidor, visite:

http://www.consumerfinance.gov/Complaint

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila información de usted o la organización que utiliza esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Sea cuidadoso al utilizar esta herramienta. CFPB recomienda que no se incluyan los nombres, números de cuenta; que guardes copias completas y cifrar copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera; y destruir las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no sea necesario.

MÓDULO 10:

Manejo de flujo de dinero en efectivo

¿Qué es el presupuesto de flujo de efectivo?

Cuando se trata de dinero, el tiempo importa. A menudo la gente se da cuenta de que tiene mucho efectivo en una semana (y pagan varias facturas al mismo tiempo o lo derrochan en algo de diversión), pero a la semana siguiente se quedan sin dinero para una necesidad.

Es por eso que los presupuestos mensuales a veces no funcionan. Si el momento de su ingreso no coincide con el horario de sus gastos y no ha previsto para ello, se quedará corto.

Un presupuesto de flujo de efectivo es una proyección de cómo usted va a obtener y usar el efectivo y otros recursos financieros. Un presupuesto de flujo de efectivo es diferente de un presupuesto regular, ya que comprende no sólo la cantidad para cada partida presupuestaria, sino el tiempo de sus ingresos y gastos. Desglosa el presupuesto mensual semana por semana, representando para cuándo se espera el dinero (ingresos) y cuándo se debe gastar en necesidades, deseos y obligaciones.

El flujo de caja y los servicios financieros

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

También es posible que desee explorar el uso de las herramientas de gestión financiera en línea.

Asegúrese de que el sitio es seguro al ingresar información personal o bancaria.

Un presupuesto de flujo de efectivo puede ayudar a identificar dónde se está quedando corto en el mes. Le puede ayudar a asegurarse de que tiene los recursos financieros a su disposición para cubrir los gastos más importantes ——para que no se quede corto en cubrir el alquiler, por ejemplo. El presupuesto de flujo de efectivo puede ayudarle mejor a centrarse en dónde podría considerar hacer recortes.

Un presupuesto de flujo de efectivo es aún más importante para las personas que tienen ingresos irregulares, estacionales o de única vez. Puede ayudarle a proyectar y planear maneras de difundir los ingresos que recibe durante los meses que usted no tiene el dinero entrando.

Crear un presupuesto de flujo de efectivo

Hacer un presupuesto de flujo de efectivo incluye tres pasos:

- 1. **Llevar un registro** de todo lo que obtiene y gasta en una semana, dos semanas o un mes. Usted puede utilizar la *Herramienta 1: Rastreador de ingresos y recursos financieros* del *Módulo 8: Manejo de ingresos y beneficios* y *Herramienta 1: Rastreador de gastos* del *Módulo 9: Pagar las cuentas y otros gastos* para hacer esto.
- 2. **Analizar** sus gastos. Usted puede utilizar la *Herramienta 1*: *Rastreador de gastos* del *Módulo 9*: *Pagar las cuentas y otros gastos* para hacer esto.
- 3. El uso de esta información para **crear un presupuesto de flujo de efectivo**. Utilizará la *Herramienta 1: Presupuesto de flujo de efectivo* para completar este paso o la *Herramienta 2: Calendario de flujo de dinero en efectivo*. El presupuesto de flujo de efectivo se trata de fijar objetivos sobre cómo usar sus ingresos en el futuro.

Presupuesto de flujo de dinero en efectivo

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

Se puede crear un presupuesto de flujo de efectivo a través del siguiente formulario. Existen gastos "fijos" que no se pueden reducir, como el alquiler y el pago de automóvil. O bien, son gastos para los que tendría que hacer cambios importantes para reducirlos, como una mudanza o la venta de un auto. Sin embargo, a veces es posible que tenga que hacer esto para hacer que funcione su flujo de efectivo.

Si desea recortar en otras áreas, establecer estos nuevos niveles de metas de gasto en el presupuesto de flujo de efectivo. Por ejemplo, si vas a gastar \$350 por mes en alimentos, usted puede decidir que comprar y cocinar en grandes cantidades y cortar el agua embotellada para reducir la cantidad que gastará en alimentos a \$300. Es importante ser realista cuando se establece metas. El presupuesto de flujo de efectivo se trata de fijar objetivos sobre cómo usar sus ingresos en el futuro.

Éstos son algunos consejos importantes:

1. Saldo inicial de la semana

El saldo inicial para cada semana es el saldo final de la semana anterior. Al comenzar el flujo de efectivo, cuente el dinero que tiene en su bolsillo, en una tarjeta débito prepago o en la cuenta que usa para pagar las facturas para así obtener su saldo inicial.

	Semana 1	Semana 2
Saldo inicial de la semana	\$37.00	\$142.37
Fuentes de efectivo y otros recursos fin	nancieros	
Ingresos del trabajo	\$305.34	\$290.80
SNAP	\$280.00	
Cupones para vivienda pública	\$650.00	
Total de orígenes de dinero en efectivo y otros recursos financieros	\$1,272.34	\$433.17
Usos de efectivo y otros recursos financie	ros	
Vivienda	\$650.00	
Servicios públicos	\$59.97	\$95.50
Alimentos	\$180.00	\$80.00
Comidas fuera (comidas y bebidas)		
El transporte	\$240.00	\$60.00
Total de aplicaciones de efectivo y otros recursos financieros	\$1,129.97	\$235.50
Saldo final para la semana	\$142.37	\$197.67

Mueva hacia delante su saldo final de la semana anterior.

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

2. Total de orígenes de dinero en efectivo y otros recursos financieros

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

	Semana 1	Semana 2
Saldo inicial de la semana	\$37.00	\$142.37
Fuentes de efectivo y otros recursos fi	nancieros	
Ingresos del trabajo	\$305.34	\$290.80
SNAP	\$280.00	
Cupones para vivienda pública	\$650.00	
Total de orígenes de dinero en efectivo y otros recursos financieros	\$1,272.34	\$433.17
Usos de efectivo y otros recursos financie	ros	
Vivienda	\$650.00	
Servicios públicos	\$59.97	\$95.50
Alimentos	\$180.00	\$80.00
Comidas fuera (comidas y bebidas)		
El transporte	\$240.00	\$60.00
Total de aplicaciones de efectivo y otros recursos financieros	\$1,129.97	\$235.50
Saldo final para la semana	\$142.37	\$197.67

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

3. Total de aplicaciones de efectivo y otros recursos financieros

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

El SNAP no se puede usar para:

- Cualquier artículo no alimentarios, tales como los 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
- Las vitaminas y los medicamentos
- Cualquier alimento que se come en la tienda
- Comidas calientes²⁴

²⁴ Para detalles sobre los alimentos elegibles, consulte http://www.fns.usda.gov/snap/retailers/eligible.htm.

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

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

	Semana 1	Semana 2				
Saldo inicial de la semana	\$37.00	\$142.37				
Fuentes de efectivo y otros recursos financieros						
Ingresos del trabajo	\$305.34	\$290.80				
SNAP	\$280.00					
Cupones para vivienda pública	\$650.00					
Total de orígenes de dinero en efectivo y otros recursos financieros	\$1,272.34	\$433.17				
Usos de efectivo y otros recursos financie	ros					
Vivienda	\$650.00					
Servicios públicos	\$59.97	\$95.50				
Alimentos	\$180.00	\$80.00				
Comidas fuera (comidas y bebidas)						
El transporte	\$240.00	\$60.00				
Total de aplicaciones de efectivo y otros recursos financieros	\$1,129.97	\$235.50				
Saldo final para la semana	\$142.37	\$197.67				

Fuentes totales menos usos totales. Este será saldo inicial para la siguiente semana.

Hoja de trabajo de presupuesto de flujo de efectivo

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

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

Servicio de teléfono y celular			
Alimentos			
Comidas fuera (comidas y bebidas)			
Pagos del automóvil			
Gasolina para automóvil			
Mantenimiento de vehículos			
Seguro médico			
Deducibles y copagos de atención en salud			
cuidado personal			
Cuidado infantil, pañales y suministros y cargos escolares			
Entretenimiento			
Aportes			
Total usos de efectivo y otros recursos financieros			
Saldo final para la semana (fuentes - usos)			

Asegúrese de utilizar las herramientas que usted pudo haber terminado en otros módulos para construir su flujo de caja. Mire el *Módulo 6*: *Establecimiento de metas*, *Módulo 7*: *Ahorrar para lo inesperado, emergencias y metas*, *Módulo 8*: *Manejo de ingresos y beneficios*, *Módulo 9*: *Pago de cuentas y otros gastos*, y el *Módulo 11*: *Manejo de deudas*.

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila información de usted o la organización que utiliza esta herramienta. La CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Sea cuidadoso al utilizar esta herramienta. CFPB recomienda que no se incluyan los nombres, números de cuenta; que guardes copias completas y cifrar copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera; y destruir las copias impresas que contiene información personal y financiera, cuando ya no sea necesario.

Calendario de flujo de dinero en efectivo

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

Utilice la información de su *Módulo 8*, *Herramienta 1*: *Rastreador de ingresos y recursos financieros* y el *Módulo 9*, *Herramienta 1*: *Rastreador de gastos* para crear un calendario de flujo de efectivo mediante el calendario en blanco que se proporciona aquí. Comience cada nuevo mes, llevando sobre su saldo del mes pasado. A continuación, introduzca los orígenes y aplicaciones de fondos y otros recursos financieros de cada día de la semana.

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

He aquí una semana para mostrarle cómo funciona la herramienta:

Domingo	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Fin de semana
31	1	2	3	4	5	6	
Fuentes							Saldo final:
	SNAP, \$280					Pago, \$305	\$130 + Total fuentes: \$585 –
Usos							Total usos:
	Alimento s, \$180 Factura telefónic a, \$60			Gas, \$30		Pago de auto, \$180	\$450 = Saldo final: \$265

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

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

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

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila información de usted o la organización que utiliza esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Sea cuidadoso al utilizar esta herramienta. CFPB recomienda que no se incluyan los nombres, números de cuenta; que guarde copias completas y cifrar copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera; y destruir las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no sea necesario.

Lista de verificación para mejorar el flujo de dinero en efectivo

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

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

- Suavizar el flujo de caja, evitando grandes pagos periódicos al hacer pagos más pequeños durante todo el mes o el año
- Recortar el gasto
- Aumentar los ingresos u otros recursos

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

Algunas de estas sugerencias no funcionen para usted. Marque las que pueden ser opciones para usted y use esta lista de verificación como un plan para poner las ideas en acción.

✓ Com- pruebe si la opción para usted	Estrategia para mejorar el flujo de caja	Consejos y más información	Notas						
Suavizar el flujo de caja									
	Negociar nuevas fechas de vencimiento de las facturas a una mejor alineación con cuando usted recibe ingresos.	Consulte con las empresas que han tenido una relación de larga data con primero.							
	Negociar la división de un pago mensual en dos pagos más pequeños.	Por ejemplo, si un pago de alquiler \$700 se debe el primer día del mes, a ver si se puede hacer un pago de \$350 en la primera y \$350 el día 15.							
	Evite grandes, pago único o pagos periódicos, haciendo de seguro mensuales pagos coches y los impuestos, por ejemplo.	Es posible que tenga que pagar una pequeña cuota para hacer este arreglo, pero puede hacer que el manejo de estos pagos sea más manejable.							
	Configurar una cuenta de ahorros y depositar automáticamente la cantidad mensual de pagos, grandes sumas globales en la cuenta para que esté preparado cuando se debe.	Para hacer esto, necesita ingresos regulares, una cuenta de banco o cooperativa de crédito o una tarjeta de débito prepagada recargable.							
	Explora los planes de pago a nivel de los servicios públicos.	Esto es especialmente importante en climas - con altas facturas de calefacción en el invierno o las altas facturas de refrigeración en el verano extremo. A menudo tiene que ser cliente de buena reputación para calificar para estos programas. Consulte con sus proveedores de servicios públicos locales.							

Revise para ver si usted califica para un programa de asistencia de energía.	Pídale una remisión a la agencia en su comunidad que administra los programas de asistencia de energía.	
Busque asesoría de crédito o explorar la consolidación de deuda.	Si tiene muchas deudas y buen crédito, considere asesoría de crédito explorar la consolidación de deuda con un banco o cooperativa de crédito. Esto puede hacer que la gestión de su flujo de caja más fácil debido a que el pago mensual puede ser menor - pero puede tomar más tiempo para pagar por completo las deudas y costar más en el largo plazo. Asegúrese de entender los términos y no está pagando más interés con su nuevo préstamo. Vea la lista de Recursos al final del módulo de crédito vínculos de asesoramiento.	
Refinanciar su automóvil o una casa por tasas de interés más bajas, si es posible extender el tiempo para pagar el préstamo.	Asegúrese de hacer los cálculos para garantizar que la nueva tasa (incluidos los honorarios) realmente le ahorrará dinero a largo plazo. A pesar de que puede costar más a largo plazo, puede hacer pagos mensuales más manejables.	
Asegúrese de que su retención de impuestos lo suficiente con su empleador.	Esto puede ayudar a asegurar que no termina con una factura de impuesto sobre la renta grande debido a su retención era demasiado bajo.	
Si usted tiene préstamos estudiantiles, compruebe si tiene opciones de pago.	Vea si califica para el reembolso basada en ingresos u otros programas. http://studentaid.ed.gov/repay- loans/	

	Otro:					
Recortar e	Recortar el gasto					
	La televisión, internet y de telefonía de planes de telefonía celular	Consulte con su proveedor acerca de paquetes y planes de menor costo o descontinuar el cable. Revise para ver si usted califica para una "Lifeline "tasa de teléfono. Visite http://www.fcc.gov.				
	Revise los seguros; comprobar para asegurarse de que tiene los deducibles adecuados para automóviles y seguro de hogar.	Compruebe si los seguros de mudarse a una empresa que le ahorrará dinero, y comprobar si hay otros descuentos.				
	Encontrar maneras de ahorrar en energía: Apague y desenchufe los aparatos eléctricos no utilizados; Aislar y utilizar burletes alrededor de puertas y ventanas; o Ponga el termostato más alto en verano y más bajos en invierno	Averigüe si es elegible para programas de climatización y otros incentivos.				
	Eliminar de vídeo en línea o membresía pase música.					
	Eliminar gimnasio / club de salud o tienda de descuento de miembro si no se utiliza con regularidad.					
	Eliminar los servicios de monitoreo de crédito si usted está pagando por ellos.					

lice par	gar las facturas y renovar la encia y el registro a tiempo ra evitar cargos por pagos rasados.		
Vo	oliver materiales de la olioteca, DVD alquilados, c. a tiempo.		
aco	ecursos de la comunidad de ceso para algunos gastos manutención.	A ver si usted califica para los programas de alimentación de la comunidad, los armarios de ropa, programas de vales de transporte, subsidios de cuidado de niños, etc.	
Otr	ro:		
Incrementar lo	s ingresos		
	me otro trabajo a tiempo rcial si su horario lo permite.		
Tra	abajar trabajos ocasionales.		
	olicite los beneficios para los ales usted puede calificar.	Visite http://www.benefits.gov.	
que	esento mis impuestos para e pueda recibir un embolso si usted califica.	Considere la posibilidad de ahorrar parte de su reembolso para ayudar a pagar las facturas por el resto del año.	
Otr	ro:		

Recursos

Para recursos de presupuesto de MyMoney.gov, visite:

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

Si desea mayor información sobre presupuestos, visite:

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

Para mayor información sobre beneficios, visite:

http://www.benefits.gov

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

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

O visite el sitio web del departamento de trabajo de su estado para encontrar recursos específicos en su estado.

Para encontrar centro de carreras profesionales en una sola parada ubicado cerca a usted, visite:

http://www.servicelocator.org

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

http://www.benefits.gov

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

Si le gustaría ayudar a manejar su deuda o a volver a cimentar su crédito, visite la Asociación Nacional para el Asesoramiento de Crédito:

http://www.nfcc.org/

Para obtener recursos adicionales, visite el sitio en Internet de la Oficina de protección financiera al consumidor:

http://www.consumerfinance.gov/AskCFPB

Si tiene una queja como consumidor, visite:

http://www.consumerfinance.gov/Complaint

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila información de usted o la organización que utiliza esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Sea cuidadoso al utilizar esta herramienta. CFPB recomienda que no se incluyan los nombres, números de cuenta; que guardes copias completas y cifrar copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera; y destruir las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no sea necesario.

MÓDULO 11:

Manejo de deudas

¿Qué es una deuda?

Una deuda es dinero que usted ha tomado prestado de una persona o una empresa. Cuando usted le debe dinero a alguien, tiene un pasivo. Cuando usted le debe dinero, usted tiene que devolver el dinero, a veces en forma de pagos programados. A menudo se utiliza el dinero de sus ingresos futuros para hacer esos pagos. Mientras que los préstamos de dinero que usted puede dar acceso a algo hoy en día, usted puede tener pagos mensuales durante meses o años en el futuro. Esta obligación puede disminuir sus opciones en el futuro.

La deuda es diferente de la de crédito. Crédito es la capacidad de pedir dinero prestado. La deuda resulta del uso del crédito. Usted puede tener crédito sin tener deudas. Por ejemplo, usted puede tener una tarjeta de crédito, pero hay saldo pendiente en ella.

¿Buenas deudas, malas deudas?

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

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

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

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

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

Esta información no pretende asustarlo. Es simplemente la intención de demostrar 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 llevan comisiones e intereses, y cuando han sido utilizados por las cosas que consumen (como comidas fuera, regalos o las vacaciones) que no ayudan a la creación de bienes. Sin embargo, estas fuentes de deuda pueden ayudar a cubrir un hueco en su flujo de efectivo, si usted tiene una manera de pagarlas. Por lo tanto, no hay un tipo de deuda "buena" o "mala". Es por eso que es importante entender primero su meta o su necesidad. Entonces usted puede averiguar y comparar el crédito que necesita, sobre todo para compras como un vehículo o una vivienda, antes de tomar una decisión final sobre su compra.

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

Deuda garantizada es la deuda que tiene un activo adjunto. Cuando la deuda tiene garantía, un prestamista puede cobrar ese activo, si usted no paga. Estos son ejemplos de deudas con garantía:

 Un préstamo hipotecario. La deuda está garantizada con la casa que usted está comprando. Si usted no paga su préstamo, el prestamista puede ejecutar la hipoteca de su casa, venderla y utilizar el dinero de la venta para cubrir el préstamo.

- Un préstamo de auto. La deuda está garantizada con su coche. Si usted no paga su préstamo, el prestamista puede embargar (repo) de su coche y lo venden para cubrir el préstamo.
- Un préstamo de empeño. La deuda está garantizada con el artículo que usted ha dado en prenda. Si usted no hace el pago a su vencimiento, el artículo empeñado se llegó a vender.
- Una tarjeta de crédito asegurada. La deuda que usted incurra está garantizado por fondos que deposite en un banco o cooperativa de crédito. Su límite de crédito por lo general igual a su depósito. Por ejemplo, si usted deposita \$300, el límite de crédito es de \$300.

Deuda sin garantía no tiene un activo adjunto. Estos son ejemplos de deudas sin garantía:

- La deuda de tarjeta de crédito de una tarjeta sin garantía
- Deuda de tarjetas de cargo de almacenes por departamentos
- Préstamos a sola firma
- Deuda médica
- Deuda de préstamo educativo

Si estos préstamos no se pagan según lo acordado, a menudo pasan a cobro. Para obtener más información sobre la deuda de préstamos estudiantiles, vea Herramienta 4: la deuda de préstamos estudiantiles.

Alquiler con opción a compra en comparación con los planes de pago

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

Esto se puede hacer mediante la continuación para realizar pagos por un período de tiempo determinado o por pagar el saldo durante el término del contrato de arrendamiento. Si usted no hace los pagos efectuados conforme a lo acordado, el artículo puede ser devuelto y no recibe un reembolso por cualquiera de los pagos de alquiler.

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

¿Cuánta deuda es demasiada deuda?

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

Una forma más objetiva de medir la deuda es la relación deuda - ingreso. 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, que muestra la cantidad de sus ingresos se dedica a la deuda - la carga de la deuda. Cuanto más alto sea el porcentaje, asegurar financieramente menos que seas, ya que tiene menos de sobra para cubrir todo

Ratio de deuda a ingreso

El ratio de deuda - ingreso es un simple cálculo:

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 va hacia la cobertura de su deuda. Por ejemplo, si usted tiene una relación deuda - ingreso del 36%, tiene 64 centavos de cada dólar que gana para pagar por todo lo demás, incluyendo todos sus gastos y los impuestos.

lo demás. Todo lo demás es todas las otras necesidades, deseos y obligaciones que paga cada mes que no son de la deuda.

Estos incluyen:

- Alquiler
- Ahorros
- Los impuestos
- Aseguradora
- Servicios públicos
- Comidas
- Vestimenta

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

Use la *Herramienta 2*: *Hoja de trabajo deuda a ingreso*, determinará cuál es su carga de deuda. Y si usted encuentra que su ingreso es mayor que lo que desea, puede utilizar la *Herramienta 3*: *Hoja de trabajo de estrategias para la reducción de deudas* para hacer un plan para salir de las deudas.

Evitar trampas de la deuda

Si está pensando en los productos de crédito que satisfagan una necesidad inmediata, es importante evitar la trampa de la deuda en su camino hacia sus metas.

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

Una trampa de la deuda puede suceder cuando la gente usa los préstamos a corto plazo que tienen que ser pagados en sólo un par de pagos, tales como los préstamos de día de pago. Firma préstamos y préstamos de anticipo de depósito son otros ejemplos de préstamos a corto plazo.

Estos préstamos tienen muchas cosas en común. Ellos:

- Son pequeños préstamos en dólares por lo general menos de \$500
- Debe ser devuelto rápidamente 14 días es el plazo promedio de los préstamos de día de pago
- Requerir al prestatario para dar acceso a los acreedores el pago a través de una autorización para presentar un cheque o cargo en la cuenta de depósito del prestatario

Malentendidos comunes acerca de los préstamos de día de pago y productos anticipados de depósito

Si está pensando en estos productos, es importante ser consciente de los malentendidos comunes y los hechos sobre el día de pago y préstamos de anticipo de depósito.

1. El dinero que se pide prestado para emergencias.

Realidad: La mayoría de los prestatarios no utilizan sus primeros préstamos para gastos de emergencia. *Payday Lending in America* de The Pew Charitable Trusts²⁵ encontró que el 69 % de los prestatarios por primera vez utilizan el préstamo para pagar cuentas regulares, mientras que sólo el 16 % los utilizan para emergencias tal como una reparación de automóvil.

2. Los prestatarios pueden pagar el préstamo.

Realidad: Si bien pueden devolver el dinero a tiempo, muchos prestatarios tienen que tomar de inmediato, ya sea un nuevo préstamo o tomar otro en el mismo período de pago. Un estudio de la CFPB²⁶ encontró que los prestatarios de préstamos sobre el sueldo están en deuda durante una mediana de 199 días (casi siete meses) del año y pagan un promedio de \$458 en cargos (sin incluir el capital). El Pew Charitable Trust²⁷ encontró resultados similares - que, en promedio, los prestatarios están en deuda durante cinco meses al año y paga un promedio de \$520 en honorarios sobre el dinero que han pedido prestado.

²⁵ The Pew Charitable Trust State and Consumer Initiatives. Préstamos sobre el sueldo en EE. UU. octubre de 2013. http://www.pewstates.org/research/featured-collections/payday-lending-in-america-85899405692.

²⁶ Oficina para la Protección Financiera del Consumidor Oficina para la Protección Financiera del Consumidor, Préstamos sobre el sueldo y productos de anticipos. abril de 2013. http://files.consumerfinance.gov/f/201304_cfpb_payday-factsheet.pdf.

²⁷The Pew Charitable Trust State and Consumer Initiatives. Payday Lending in America. Octubre de 2013. http://www.pewstates.org/research/featured-collections/payday-lending-in-america-85899405692.

Préstamos de anticipo

Préstamos de anticipo de depósito son préstamos a corto plazo concedidos por los bancos. El préstamo está garantizado por la cuenta de depósito del prestatario a la cual el banco tiene acceso. El préstamo se limita a un porcentaje del depósito directo recurrente: Menor de \$500 o el 50% del depósito directo programado basado en la cantidad del depósito previo en la cuenta.

El préstamo se paga con el próximo depósito directo que se efectúe en la cuenta. El banco cobra el préstamo deduciendo el valor del préstamo más los costos del préstamo. El banco lo hace antes de que usted efectúe cualquier otra transacción. En algunos casos, esto pone el prestatario en sobregiro (donde se le cobra cada vez que retire de la cuenta ya que puede no tener suficientes fondos en la cuenta).

Muchos bancos ya no ofrecen este producto, pero los clientes pueden todavía encontrarlo en algunos bancos.

¿Cómo funcionan los préstamos sobre el sueldo?

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

El prestatario visita a un prestamista sobre el sueldo en su negocio y llena una solicitud (generalmente no hay verificación de crédito ni cuenta de la capacidad de pago del préstamo; el prestatario sólo necesita una cuenta de depósito personal para que pueda extender un cheque posfechado). Los préstamos también se pueden tomar en línea.



El prestatario recibe el préstamo (el monto del préstamo promedio es de \$350) y paga \$10-\$20 por cada \$100 prestados (\$15 por cada \$100 es la tarifa media).



El prestatario ofrece al prestamista un cheque posfechado de 14 días por la cantidad del préstamo + la tarifa o \$350 + \$52,50 = \$402,50 o autorización para presentar un débito contra la cuenta del prestatario.



En 14 días, vence el préstamo. A menudo, el prestatario no tiene \$402,50 para satisfacer la deuda. En su lugar, pagará la tarifa (\$52,50) y renovará el préstamo por otros 14 días. (Nota: 14 días se utiliza a modo de ejemplo solamente. El pago del préstamo puede caer el próximo día de pago u otro período mínimo especificado por la ley del estado.)



Cada 14 días, el prestatario debe pagar el monto total o renovar la deuda por \$52,50. El prestatario promedio tiene 10 transacciones al año. Si se aplica a este préstamo, eso significaría un costo de \$525 para un préstamo de \$350.

Alternativas a crédito de alto costo

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

Si usted está corto de dinero, considerar otras alternativas, incluyendo:

- Usando sus propios ahorros para emergencias
- El uso de más bajo costo alternativas de préstamos a corto plazo de una cooperativa de crédito o banco
- Tomando prestado de un amigo o miembro de la familia
- El uso de una tarjeta de crédito mientras que aumentará su pago mensual de la tarjeta, puede resultar más barato en el largo plazo
- Negociación de más tiempo para pagar si el préstamo es para un proyecto de ley que se debe
- El trueque para una parte o la totalidad de lo que usted está pidiendo prestado el dinero para cubrir
- Determinando si el elemento o circunstancia para la que está pidiendo prestado el dinero es para una necesidad, una obligación o un deseo. Si se trata de un deseo, considere si es posible gastar menos dinero para ello o no comprarlo.

El costo del crédito de alto costo

Aquí hay un escenario de muestra utilizando diferentes opciones para el cuidado de los gastos de emergencia. El ejemplo examina el costo de pagar por un gasto inesperado, con ahorros de emergencia, una tarjeta de crédito o un préstamo de día de pago.

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

	Ahorros de emergencia	Tarjeta de crédito	Préstamo sobre el sueldo
Cantidad	\$350	\$350	\$350
TEA ²⁸		Tasa de porcentaje anual de 21,99% (TAE)	\$15 por cada \$100 prestados por 14 días. Esto significa un 391% de tasa efectiva anual (TEA) ²⁹
Pago		Debe paga por lo menos cierta cantidad cada mes. ³⁰ (Para efectos del ejemplo, la persona elige un pago mensual fijo de \$50.)	Debe pagar la cantidad del préstamo (\$350) más gasto (\$52,50) el plazo de 14 días. Si el préstamo entero no puede ser pagado dentro de 14 días, que se puede extender por otros 14 días para un cargo adicional de (\$52,50). 31
Costo y el tiempo para pagar total	\$0	Usted pagaría \$28.11 en intereses además del capital prestado. Tomará sólo más de ocho meses ³² para pagar la cantidad total.	El costo total depende del tiempo que le toma para ahorrar para pagar la totalidad del préstamo. Si renueva o extiende este préstamo siete veces, estaría en deuda por 14 semanas adicionales y podría pagar hasta \$367,50 de cargos. ³³

²⁸ Estos son sólo sirven como ejemplo. Términos de tarjetas de crédito y préstamos de emergencia real varían, y algunos estados restringen los préstamos de día de pago. La CFPB señala que, APR de tarjetas de crédito pueden variar de aproximadamente 12 por ciento a 30 por ciento. Para los préstamos de día de pago, el CFPB señala que el costo del préstamo (carga financiera) puede variar entre \$ 10 a \$ 30 por cada \$ 100 prestados. Un préstamo de día de pago de dos semanas típica con una tarifa de \$ 15 por cada \$ 100 equivale a una TAE de casi 400 %. Vea CFPB, ¿Qué es un préstamo sobre el sueldo? 6 de noviembre de 2013. Ver http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/1567/what-is-a-jumbo-loan.html.

²⁹ Algunos estados han adoptado leyes que limitan la cantidad del préstamo arriba de cierta cantidad y/o limitan las tasas de interés de estos préstamos.

³⁰ La mayoría de las compañías de tarjetas de crédito permiten a los clientes a pagar un porcentaje de la cantidad adeudada, lo que hace el pago mínimo varían de mes a mes. A los efectos de este ejemplo, mostramos un pago mensual fijo.

³¹ Estos números y términos son sólo para dar un ejemplo. Costos reales y términos de préstamos de día de pago o signature varía. Consulte el Financial Protection Bureau, *Payday Loans and Deposit Advance Products: A White Paper of Initial Data Findings*, April 24, 2013. Consulte http://files.consumerfinance.gov/f/201304_cfpb_payday-dap-whitepaper.pdf.

³² Para pagar totalmente este saldo de la tarjeta de crédito, la persona tendrá que hacer pagos de \$50 durante siete meses y luego pagar un poco más de \$28 en el octavo mes.

Tratar con un cobrador de deudas

A menudo las personas se enteran de que tienen una deuda en la recolección cuando reciben una carta o llamada telefónica de una agencia de cobro de deudas. A veces, no se acuerdan de tener una deuda, por lo que se sorprenden cuando se les dice una deuda se ha ido a las colecciones. Para algunas personas, esto puede resultar abrumador.

Los cobradores de deudas utilizan técnicas de persuasión para conseguir que usted envíe dinero. No envíe dinero o incluso reconocer la deuda de la primera vez que se pone en contacto. Esto se debe a que:

- Usted quiere asegurarse de que en realidad debe la deuda; y
- Usted quiere asegurarse de que la persona en contacto con usted realmente tiene la autoridad para cobrar la deuda.

Si sabe que la deuda no es su deuda, usted puede pedir que el cobrador deje de comunicarse con usted.

Antes de enviar el dinero o el reconocimiento de la deuda, pedir a la agencia de cobro de deudas para verificar la deuda. Para ello, envíe una carta dentro de los 30 días posteriores al primer contacto del cobrador de deudas para pedirles que verifiquen si la deuda es suya y si tienen la autoridad para recogerlo. Utilice los ejemplos de cartas en la *Herramienta 5*: Cuando los cobradores de deudas llaman para empezar.

Incluso si la deuda puede ser la suya, usted tiene el derecho bajo la Ley de Prácticas de Colección de Deuda Justa (FDCPA) para pedir que el cobrador deje de comunicarse con usted. Una vez que haga esta solicitud, pueden ponerse en contacto con usted para informarle de que no pondrán en contacto con usted de nuevo. O puede que le notifique que ellos o el acreedor podría tomar otras medidas (por ejemplo, la presentación de una demanda en su contra).

Evitar su contacto con usted no cancela la deuda. Usted todavía puede ser demandado o ha reportado la deuda a las agencias de crédito (Equifax, Experian y TransUnion).

³³ Dos tercios de los prestatarios de día de pago de repetición tardan más de siete préstamos en un año. Oficina para la Protección Financiera del Consumidor, *Préstamos sobre el sueldo y productos de anticipo de depósito.*

Usted puede pedir a un cobrador de deudas deje de comunicarse con usted en cualquier momento, por lo que tener en cuenta que usted podría pedirles más información antes de decidir si les digo que dejen de comunicarse con usted.

Sus derechos en el cobro de deudas

La Ley de Prácticas Justas de Cobro de Deudas (FDCPA) dice lo que los cobradores de deudas pueden y no pueden hacer. Estos son a menudo llamados "cobradores de deudas de terceros". Esta ley no se aplica a las empresas que tratan de recoger sus propias deudas.

La ley establece que los cobradores de deudas no pueden acosar, oprimir o abusar de usted. Algunos ejemplos de acoso son:

- Llamadas telefónicas repetidas que tienen por objeto molestar, abusar o acosar a usted o cualquier persona que contesta el teléfono
- Lenguaje obsceno o profano
- Amenazas de violencia o daños
- La publicación de listas de las personas que se niegan a pagar sus deudas (esto no incluye el reporte de información a una compañía de informe de crédito)
- Llamarlo sin decir quién es

La ley también dice que los cobradores de deudas no pueden usar las prácticas falsas, engañosas o equívocas. Esto incluye declaraciones falsas acerca de la deuda, incluida la cantidad adeudada, que la persona es un abogado, las amenazas para que te arresten, amenazas de hacer las cosas que no se pueden hacer legalmente, o amenazas de hacer cosas que el cobrador de deudas no tiene ninguna intención de hacerlo.

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

Hoja de trabajo de manejo de deudas

Antes de que pueda hacer un plan para su deuda, usted tiene que saber dónde estás parado. Puedes empezar por hacer una lista de a **quién le 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, los prestamistas de día de pago, y el gobierno federal (para los préstamos estudiantiles y los impuestos de renta, por ejemplo).

En la hoja de trabajo de manejo de deudas, incluya:

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

Para completar esta hoja de trabajo, puede que necesite reunir todas sus facturas en un solo lugar.

Utilice esta hoja de trabajo a la lista que usted le debe dinero y lo mucho que les debemos. Este es el primer paso en el manejo y la reducción de sus deudas.

Prestamista	Cantidad total prestada	Cantidad pendiente	Cantidad del pago total	Fecha de vencimiento de pago	¿Con garantía? En caso afirmativo, ¿cuál?	Tasa de interés	Otros términos importantes
Hipoteca							
Préstamo	para vehícul	0					
Préstamo	para mueble	s/electrodom	nésticos		<u>, </u>		
Préstamo	para educac	ión					
Deuda de	tarjeta de cré	édito/tarjeta d	de cargo				
Préstamo	sobre el sue	ldo					
Préstamo	Préstamo sobre el título de vehículo						
Otro	Otro						
Total page	Total pago de deuda mensual						

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila información de usted o la organización que utiliza esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Sea cuidadoso al utilizar esta herramienta. CFPB recomienda que no se incluya los nombres, números de cuenta; que guarde copias completas y cifrar copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera; y destruir las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no sea necesario.

Hoja de cálculo de deudas a ingresos

Su relación deuda-ingresos es como la presión arterial. La presión arterial mide la cantidad de presión en su corazón; su relación deuda-ingresos mide la 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 por sus ingresos brutos mensuales. Los ingresos brutos son el monto de sus ingresos antes de sacar los impuestos u otras deducciones.

El resultado es un porcentaje. Este indica qué proporción de sus ingresos va hacia el pago de sus deudas.

Otra forma de ver a la relación deuda-ingresos es como una representación de qué porción de cada dólar que gana se dirige al pago de sus deudas.

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

Además de utilizar la relación deudas-ingresos para medir cuánto la deuda está poniendo presión sobre su presupuesto, usted puede también utilizarla como punto de referencia si implementa un plan de reducción de deuda. A medida que paga sus deudas, su relación deuda a ingresos también se reducirá. Y esto se traducirá en dinero liberado para usarlo en otras cosas, como ahorrar para sus metas, gastos imprevistos y emergencias.

Utilice la siguiente herramienta y el análisis para descubrir su proporción de deuda a ingresos.

Su pago mensual total de la deuda (de la Herramienta 1)				
DIVIDIDO POR				
Sus ingresos brutos mensuales (ingresos antes de impuestos)				
IGUAL A				
Su relación actual entre deuda y renta				

La comprensión de su análisis de deuda a ingresos

Si la relación de deuda a ingresos es superior a estos porcentajes, podría ser difícil pagar todas sus cuentas mensuales porque una gran parte de sus ingresos se dirige hacia el pago de las deudas. Una relación deuda-ingresos alta también puede afectar su capacidad para obtener crédito adicional porque los acreedores pueden estar preocupados de que no pueda manejar sus deudas por encima de lo que ya debe.

Los siguientes rangos de relación deuda-ingresos son pautas. Estos rangos no son reglas. De hecho, muchos acreedores establecen sus propias pautas. Lo que es un nivel aceptable de deuda para un acreedor puede que no sea para otro.

- Para los inquilinos: Considere la posibilidad de mantener una relación deuda -ingreso de 15% a 20% o menos.
 - Esto significa que los pagos mensuales de tarjetas de crédito, los pagos de préstamos estudiantiles, el pago de préstamos para automóviles y otras deudas deben representar 20% o menos de su ingreso bruto.
- Para los propietarios: Considere la posibilidad de mantener una relación deuda-ingreso de 28 %-35 % o menos solo para <u>la hipoteca (préstamo</u> <u>hipotecario), impuestos y seguro</u>.
 - Esto incluye la mensualidad para capital, los intereses, los impuestos y los seguros mensuales.

- Para los propietarios: Considere la posibilidad de mantener una relación deuda-ingreso de todas las deudas de 36% o menos.
 - Esto significa que si usted tiene una hipoteca y otras deudas —pagos de tarjetas de crédito, pagos de préstamos estudiantiles, pago de préstamos para automóviles y pagos de préstamos sobre el sueldo—la relación deudas-ingresos debe ser inferior al 36%.
 - Si usted tiene pagos fijos ordenados por tribunales, tales como manutención infantil, cuéntelos como deudas para propósitos de este ejercicio.
 - □ Algunos prestamistas aceptarán hasta 43% o más para todas las deudas.³⁴

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

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila información de usted o la organización que utiliza esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Sea cuidadoso al utilizar esta herramienta. El CFPB recomienda que no se incluyan nombres o números de cuenta; que poner bajo llave a copias completadas y cifrar copias electrónicas completas de la herramienta que contienen información personal y financiera; y destruir las copias impresas que contienen información personal y financiera cuando ya no sean necesarias.

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

Hoja de cálculo de reducción de la deuda

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

Método tasa de interés más alta

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

PRO	CONTRA
Usted elimina la deuda más cara primero.	Puede que no sienta que está progresando, especialmente si esta deuda es grande.

Método de bola de nieve

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

PRO	CONTRA
Puede ver el progreso rápidamente, especialmente si tiene muchas deudas pequeñas. Para algunas personas, esto crea el impulso y la motivación.	Puede pagar más en total, ya que no necesariamente está eliminando su deuda más costosa.

Hay otras cosas que puede hacer también.

- Llame a sus acreedores para ver si bajarán sus tasas de interés. Si usted ha pagado todas sus cuentas a tiempo, puede negociar una reducción de la tasa a cambio de su lealtad. Si está en una posición difícil, podría explicar su dificultad y pedirles que reduzcan la tasa.
- Consiga otro trabajo en el corto plazo. Utilice todos sus ingresos adicionales para eliminar las deudas.
- Venda algo y utilice los ingresos para pagar una deuda o varias deudas.
- Si reúne los requisitos, solicite créditos fiscales y utilice su reembolso para pagar o eliminar deudas.

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

Método de tasa de interés más alta

- 1. Haga una lista de sus deudas ordenadas desde la tasa de interés más alta hasta la tasa de interés más baja.
- 2. En la columna titulada Pago Adicional, anote el pago adicional que dedicará a la deuda con la tasa de interés más alta hasta que la haya pagado por completo.
- 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.

Método de bola de nieve

- 1. Haga una lista de sus deudas ordenadas desde más pequeña hasta más grande en términos de cantidad pendiente.
- 2. En la columna denominada *Pago Adicional*, anote el pago extra que se dedicará a la deuda más pequeña hasta que la ha pagado por completo.
 - Cuando pague la deuda por completo, asigne todo el pago (el pago mensual + el pago adicional) que estaba haciendo a la siguiente deuda de la lista.

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

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila información de usted o la organización que utiliza esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Sea cuidadoso al utilizar esta herramienta. CFPB recomienda que no se incluyan los nombres, números de cuenta; que guarde copias completas y cifrar copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera; y destruir las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no sea necesario.

Deuda de préstamo educativo

El CPFB tiene una sección en su sitio web dedicado exclusivamente a ayudar a planear maneras de pagar por la educación postsecundaria. De hecho, la herramienta le ayudará a pensar a través de todo el proceso de planificación y pagar por la escuela, incluyendo:

- Investigación de los establecimientos
- Relleno de la Solicitud Gratuita para la Ayuda Educativa Federal (FAFSA), un primer paso para encontrar la manera de pagar la universidad
- Elección de un préstamo
- Comparación de paquetes de ayuda financiera y los costos universitarios en más de un establecimiento
- Administración del dinero mientras está en la universidad
- Reembolso de sus préstamos estudiantiles

Si usted tiene una deuda de préstamos estudiantiles, comenzar con el Pago de su sección de préstamos para estudiantes de la herramienta, que se puede acceder en:

http://www.consumerfinance.gov/paying-for-college/repay-student-debt/ # Pregunta - 1.

Pago de préstamos estudiantiles federales

Hay dos tipos generales de préstamos para estudiantes: los préstamos estudiantiles federales y préstamos privados para estudiantes. Los **préstamos federales para estudiantes** son préstamos que son financiados por el gobierno federal. Los **préstamos privados para estudiantes** son préstamos no federales expedidos por un prestamista, como un banco, cooperativa de crédito, agencia estatal, o una escuela. En los préstamos federales y privados para estudiantes, pago en mora afectará su historial de crédito y puntajes y puede dar lugar a colecciones. Los préstamos privados no ofrecen los plazos de amortización flexibles o protecciones prestatarias que existen con los préstamos estudiantiles federales.

Hay muchas opciones para el pago de préstamos estudiantiles federales. **No ignore el papeleo de los préstamos estudiantiles:** la falta de pago y la morosidad reduce las opciones de los planes de pago ya que muchos requieren que tenga buena reputación para calificar. Un resumen de algunas de las opciones de pago incluye:

- Reembolso estándar. La mayoría de los prestatarios comienzan con este plan de pago. Este plan de pago ha fijado el pago de por lo menos \$50 por mes durante un máximo de 10 años.
- **Reembolso graduado.** El pago es menor el primer año y luego aumenta gradualmente cada 2 años hasta 10 los años.
- **Reembolso extendido.** El pago es fijo o se graduado por hasta 25 años. Los pagos mensuales son menos que en los planes estándares o graduados, pero usted tendrá que pagar más intereses durante la vida del préstamo(s).
- Reembolso basado en los ingresos (IBR). El pago se limita al 15% de los ingresos discrecionales, que es la diferencia entre su ingreso bruto ajustado y el 150% de las pautas federales de pobreza. Los pagos cambian a medida que los ingresos cambian y los términos pueden durar hasta 25 años. Después de 25 años de pago consistente (no se ha faltado ningún pago o se ha puesto al día con los pagos), el préstamo será perdonado. Usted tendrá que pagar impuesto sobre la renta en la parte del préstamo que se le perdona. Para calificar para el IBR, debe ser capaz de mostrar dificultades económicas parciales.
- Pague a medida que gana (Pay as You Earn). El pago se limita al 10% de los ingresos discrecionales como se definió anteriormente, los pagos cambian al cambiar los ingresos, y el plazo del préstamo es de 20 años. Después de 20 años de pagos, el préstamo es perdonado como se describe más arriba, y los impuestos se deben en la cantidad perdonada. Para calificar para Pay as You Earn, usted debe ser capaz de mostrar dificultades económicas parciales.
- Préstamo de Consolidación. Usted paga todos sus préstamos estudiantiles federales existentes con un nuevo préstamo. Esto simplifica el papeleo y el pago para usted cambia de pagos mensuales de préstamos múltiples a un solo pago por mes, por un nuevo préstamo. Sus pagos de préstamos deben estar al día para calificar. Esto da lugar a pagos mensuales más bajos ya que el término es de 30 años; sin embargo, usted tendrá que pagar más intereses durante la vida del préstamo.

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

- La matrícula en la universidad, una escuela de oficios, una beca de postgrado, o un programa de rehabilitación para las personas con discapacidad
- Durante el paro
- Durante los servicios militares
- En tiempos de dificultades económicas, incluyendo mientras que es miembro del Peace Corps

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

Al solicitar una opción de pago, asegúrese de seguir haciendo los pagos de su préstamo hasta que reciba una notificación por escrito de que ha sido aprobado para IBR o indulgencia, por ejemplo. Esto asegura que su préstamo sigue estando en buen estado.

Por último, también puede solicitar la **condonación de préstamos**, **la cancelación** o el **descargo** en las siguientes situaciones:

- Incapacidad total y permanente
- Muerte (alguien aplicaría en su nombre)
- Escuela cerrada
- Condonación de préstamos a maestros/profesores de escuela (si usted es un maestro que trabaja en ciertos entornos educativos)
- Condonación de préstamos para empleados de servicios públicos (si usted trabaja en un sector de servicios públicos y ha hecho 120 pagos del préstamo)

Con excepción de las circunstancias anteriores, es casi imposible eliminar la deuda de préstamos estudiantiles federales, incluso en caso de quiebra. Y sus sueldos y cuentas bancarias pueden ser embargados por falta de pago.

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila información de usted o la organización que utiliza esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Sea cuidadoso al utilizar esta herramienta. CFPB recomienda que no se incluyan los nombres, números de cuenta; que guarde copias completas y cifrar copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera; y destruir las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no sea necesario.

Cuándo los cobradores de deudas llaman

Solicitar más información

Antes de enviar el dinero o el reconocimiento de la deuda, pedir a la agencia de cobro de deudas para verificar la deuda. Usted puede hacer esto mediante el envío de una carta dentro de los 30 días posteriores al primer contacto del cobrador de deudas para pedirles que verifiquen si la deuda es suya y si tienen la autoridad para recogerla.

Usted puede utilizar el modelo de carta en la página siguiente para solicitar más información acerca de esta deuda.

- Lea la información a continuación.
- Edite la carta según sea necesario para adaptarse a su situación. Elimine cualquier balas que no se aplican a usted, o no es información que está buscando.
- Imprimir y enviar la carta tan pronto como sea posible. Guarde una copia para sus archivos.

Envíe esta carta tan pronto como sea posible y, si es posible, dentro de los 30 días siguientes al momento en que un cobrador de deudas se comunica con usted la primera vez por una deuda. Incluso si han pasado 30 días, y un cobrador de deudas no está obligado legalmente a dar cierta información, todavía se puede pedir.

Si lo pide por escrito antes de la fecha límite, **un cobrador de deudas tiene ciertas responsabilidades legales para darle un poco de información**. Pero si el mismo no proporciona todo lo que usted solicite, eso no significa necesariamente que el cobrador ha violado ninguna ley o ha renunciado a un derecho legal para cobrar una deuda. El cobrador de deudas aún se podía permitir que exigir que usted pague, o presentar una demanda. Si usted tiene preguntas específicas, póngase en contacto con un abogado.

Si el cobrador de deudas hace declaraciones vagas sobre lo que sucederá si usted no paga, leer su respuesta a la carta con cuidado. La ley federal prohíbe que un cobrador que engañar al amenazar con tomar acciones que no pueden tomar o no tienen la intención de tomar. Pero si te dicen que tienen la intención de demandar a usted, usted debe tomar en serio.

Las leyes estatales establecen la prescripción, o períodos de tiempo limitado cuando los acreedores o los cobradores de deudas pueden presentar una demanda para cobrar una deuda. Estos períodos de tiempo pueden ser de dos años o más; el período de tiempo que varía según el estado y por el tipo de deuda. En algunos estados, incluso un pago parcial de la deuda, se reiniciará el período de tiempo. Es posible que desee consultar con un abogado o con la legislación aplicable en su estado para saber cuándo la ley de prescripción expire antes de hacer cualquier pago de una deuda.

Saber si un cobrador de deudas tiene licencia es útil (aunque no todos los estados requieren licencias) porque si el cobrador de deudas no está llevando a cabo por sí mismo adecuadamente, puede ponerse en contacto con la agencia estatal de licencias, que en muchos casos es el fiscal general del estado.

Carta de muestra a un cobrador de deudas pidiendo que verifiquen la deuda

[Your name]
[Your return address]

[Date]

[Debt collector name]
[Debt collector Address]

Re: [Account number for the debt, if you have it]

Dear debt collector:

I am responding to your contact about a debt you are trying to collect. You contacted me by [phone/mail], on [date] and identified the debt as [any information they gave you about the debt]. Please supply the information below so that I can be fully informed:

Why you think I owe the debt, and to whom I owe it, including:

- The name and address of the creditor to whom the debt is currently owed, the account number used by that creditor, and the amount owed.
 - If this debt started with a different creditor, provide the name and address of the original creditor, the account number used by that creditor, and the amount owed to that creditor at the time it was transferred. When you identify the original creditor, please provide any other name by which I might know them, if that is different from the official name. In addition, tell me when the current creditor obtained the debt and who the current creditor obtained it from.
 - Provide verification and documentation that there is a valid basis for claiming that I am required to pay the debt to the current creditor. For example, can you provide a copy of the written agreement that created my original requirement to pay?

If you are asking that I pay a debt that somebody else is or was required to pay, identify that person. Provide verification and documentation about why this is a debt that I am required to pay.

The amount and age of the debt, specifically:

- A copy of the last billing statement sent to me by the original creditor.
- State the amount of the debt when you obtained it, and when that was. If there have been any additional interest, fees, or charges added since the last billing statement from the original creditor, provide an itemization showing the dates and amount of each added amount. In addition, explain how the added interest, fees or other charges are expressly authorized by the agreement creating the debt or are permitted by law.
- If there have been any payments or other reductions since the last billing statement from the original creditor, provide an itemization showing the dates and amount of each of them.
- If there have been any other changes or adjustments since the last billing statement from the original creditor, please provide full verification and documentation of the amount you are trying to collect. Explain how that amount was calculated. In addition, explain how the other changes or adjustments are expressly authorized by the agreement creating the debt or permitted by law.
- Tell me when the creditor claims this debt became due and when it became delinquent.
- Identify the date of the last payment made on this account.

Have you made a determination that this debt is within the statute of limitations applicable to it? Tell me when you think the statute of limitations expires for this debt, and how you determined that.

I have asked for this information because I have some questions about this debt. Because of my questions, please consider the debt to be disputed at this time. If you stop your collection of this debt, and forward or return it to another company, please indicate to them that it is disputed. If you report it to a credit bureau (or have already done so), also report that the debt is disputed. In addition, you should state in any report that you have failed to fully verify the debt in response to my request (unless you have already provided all the necessary information).

If you fail to provide any of the information or documentation I have asked for, please say why. If you do not provide it, and do not adequately explain why, I will understand that you are unable to confirm or document your claims.

Details about your authority to collect this debt.

- I would like more information about your firm before I discuss the debt with you. Does your firm have a debt collection license from my state? If not, say why not. If so, provide the date of the license, the name on the license, the license number, and the name, address, and telephone number of the state agency issuing the license.
- If you are contacting me from a place outside my state, does your firm have a debt collection license from that place? If so, provide the date of the license, the name on the license, the license number, and the name, address, and telephone number of the state agency issuing the license.

Please let me know whether you are prepared to accept less than the balance you are claiming is owed on this account. If so, please tell me in writing your offer to accept less

cianning is owed on this account. If so, please ten me in writing your oner to accept less	33
than the full balance.	

Thank you for your cooperation.

Sincerely,

[Your name]

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

El modelo de carta siguiente le dice al cobrador de deudas que deje de comunicarse con usted, a menos que puedan demostrar evidencia de que usted es responsable de esta deuda. Terminar el contacto no cancela la deuda. Así que, si el cobrador de deudas aún cree que realmente usted es responsable de la deuda, aún podría tomar otra acción. Por ejemplo, usted podría ser demandado o el estado de la deuda podría ser reportado a una o a todas de las tres agencias de informes de crédito —Equifax, Experian y TransUnion.

Puede que no quiera hacer una petición para detener el contacto si la deuda es su hipoteca. Si pide a su administrador hipotecario no comunicarse con usted, el administrador entonces no está obligado a informarle sobre sus opciones para evitar la ejecución hipotecaria.

Carta de ejemplo

[Your name] [Your return address] [Date] [Debt collector name] [Debt collector Address] Re: [Account number for the debt, if you have it] Dear debt collector, I am responding to your contact about collecting a debt. You contacted me by [phone/mail], on [date] and identified the debt as [any information they gave you about the debt]. I do not have any responsibility for the debt you're trying to collect. If you have good reason to believe that I am responsible for this debt, mail me the documents that make you believe that. Stop all other communication with me and with this address, and record that I dispute having any obligation for this debt. If you stop your collection of this debt, and forward or return it to another company, please indicate to them that it is disputed. If you report it to a credit bureau (or have already done so), also report that the debt is disputed. Sincerely, [Your name]

Recursos

Consumer.gov, Haciendo frente a las deudas:

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

MyCreditUnion.gov, Pocket Cents:

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

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

Medicare.gov, 4 programas que pueden ayudarle a pagar sus gastos médicos:

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

CFPB.gov, Sepa antes de endeudarse:

http://www.consumerfinance.gov/knowbeforeyouowe

Si tiene una emergencia médica que no puede pagar, visite el Departamento de Salud estatal y los servicios humanos que aparecen a continuación:

http://www.hhs.gov/recovery/statewebsites.html

Si le gustaría ayudar a manejar su deuda o a volver a cimentar su crédito, visite la Asociación Nacional para el Asesoramiento de Crédito: http://www.nfcc.org

Para obtener recursos adicionales, visite el sitio en Internet de la Oficina de protección financiera al consumidor:

http://www.consumerfinance.gov/AskCFPB

Si tiene una queja, visita:

http://www.consumerfinance.gov/complaint

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. El CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización utilizando esta herramienta. El CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Tenga cuidado acerca del uso de esta herramienta. El CFPB recomienda que no incluya nombres, números de cuenta, que tenga bajo llave copias completas y que cifre copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera, y que destruya las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no las necesite.

MÓDULO 12:

Comprensión de los informes y puntajes de crédito

¿Qué son los informes de crédito?

Un informe de crédito es un informe de consumidor que investiga parte de su historial de pago de cuentas, información de registro público y el registro de sus solicitudes de crédito. Sus informes de crédito muestran la información sobre cómo usted ha utilizado el crédito, tales como la cantidad de crédito que usted tiene, la cantidad de su crédito disponible que está utilizando, si ha hecho sus pagos a tiempo, y si alguien ha enviado una deuda delincuente (tardía) suya a un cobrador de deudas.

¿Por qué son importantes los informes y las calificaciones de crédito?

Algunas personas piensan que los informes de crédito y las puntuaciones no son importantes para ellos, porque nunca quieren obtener un préstamo. Sin embargo, muchas personas y empresas utilizan los informes y las calificaciones para tomar decisiones sobre usted.

- Un banco o una tarjeta de crédito los utilizarán para decidir si le conceden un préstamo o le ofrecen una tarjeta de crédito.
- Una compañía de tarjeta de crédito puede utilizarlos para decidir qué tipo de interés pagará en sus cargos futuros si se le aprueba.
- Un propietario puede usar los informes o las calificaciones para determinar si le alquilará un apartamento.

- En muchos estados, una compañía de seguros puede utilizar sus informes o calificaciones para determinar si le concede la cobertura del seguro y las tarifas que usted tendrá que pagar por la cobertura.
- Otros proveedores de servicios, al igual que las empresas de telefonía celular y servicios públicos, pueden utilizarlos para determinar cuánto depósito cobrarle y el costo del servicio.
- Un potencial empleador puede usar sus informes para determinar si obtendrá un empleo (Nota: Según las agencias de informes de crédito, los empleadores no utilizan las calificaciones reales. Los empleadores usan una versión especial del informe de crédito).
- Un empleador existente puede utilizar los informes para determinar si recibirá un ascenso.

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

Es por eso que es importante pagar las cuentas a tiempo y prestar atención a lo que aparece en su informe de crédito. La puntuación se calcula en base a la información de la memoria — así que tome el tiempo para asegurarse de que la información en su informe es exacta.

¿Qué hay en un informe de crédito?

Las empresas recopilan información acerca de los consumidores de muchas fuentes conocidas como proveedores de información. Estas empresas organizan esta información en los informes y venden estos informes a las empresas para que puedan tomar decisiones acerca de usted. Las empresas más grandes, llamadas agencias nacionales de informes de crédito o agencias de crédito, que hacen que los informes de crédito, son Equifax, Experian y TransUnion. Es probable que cada una de estas agencias tenga un archivo sobre usted. Sus expedientes en los tres es probable que sean *similares*, pero pueden tener diferencias.

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

Encabezado/información de identificación: Esto incluye su nombre y dirección

actual, así como otra información que se puede utilizar para distinguir o rastrear su identidad, ya sea por sí mismo, como su número de Seguro Social, o cuando se combina con otra información personal, incluida la fecha y lugar de nacimiento. Esta información puede que no sea completa — todos los empleos que ha tenido, por ejemplo, no necesariamente estarán incluidos. Pero lo que aparece en el informe debe ser exacto. Un informe de crédito no incluye cierta información personal, como la raza o el origen étnico del individuo.

- Información de registro público: Esta sección incluye datos de registros públicos de carácter financiero, incluyendo las quiebras de consumidores, juicios y embargos fiscales estatales y federales. Los registros de arrestos y condenas por lo general no aparecen en su expediente de crédito, pero otros tipos de agencias de informes de los consumidores, como las agencias de investigación de antecedentes de empleo, a menudo los incluyen. Otros registros públicos que normalmente no aparecen en los informes de crédito son los registros de matrimonios, las adopciones y los registros de los juicios civiles que no han dado lugar a sentencias.
- Información de cuenta de agencias de cobro: Esta sección mostrará si usted tiene o ha tenido alguna cuenta con una agencia de cobro y el estatus de esas cuentas.
- Información de cuenta de crédito: Esta sección podrá incluir las cuentas que tenga ahora o que tenía antes con los acreedores. Esto incluye el nombre de la empresa, número de cuenta, fecha de apertura, la última actividad, tipo de cuenta y el estatus, la fecha de cierre si la cuenta ya no está abierta, límite de crédito, los particulares en la actualidad (cualquier cantidad adeudada en la actualidad y si usted está al corriente o tarde con los pagos) y el saldo, si usted tiene una cantidad vencida, y la fecha cuando la información fue reportada a la oficina de crédito. Algunas cuentas no se pueden enumerar, especialmente las cuentas más antiguas o las que haya cerrado. Así que puede haber inconsistencias entre archivos de crédito y entre agencias de informes de crédito en los contenidos de esta sección. Es importante asegurarse de que lo que se indica, sin embargo, le corresponde o no.
- Consultas realizadas a su cuenta: Las empresas buscan en su informe de crédito cuando usted solicita un crédito, cuando revisan su cuenta o cuando le ofrecen una tasa promocional especial. Cuando usted solicita un crédito y un prestamista revisa su informe de crédito, esta acción está catalogada como una "investigación" en su informe. Las consultas promocionales, revisiones periódicas de su historial de crédito por uno de

sus acreedores, y sus peticiones de una copia de su informe no figuran como una "investigación."

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

La información negativa

En general, la información negativa sólo será reportada en su crédito durante siete años. Hay algunas excepciones, que incluyen:

- Quiebra: según el tipo de quiebra, hasta 10 años
- Derechos prendarios: siete años desde el momento del pago de éstos; y
- Cuenta enviada a cobro o dada de baja: siete años más 180 días desde la morosidad
- Condenas penales: Indefinido

No hay límite de tiempo en cuanto a la presentación de información negativa cuando usted:

- Solicitud de crédito de \$150,000 o más
- La aplicación de un seguro de vida con un valor nominal de \$150,000 o más
- Al solicitar un trabajo con un salario anual de \$75,000 o más

Ejemplo de un reporte de crédito

Se trata de un informe de crédito de ejemplo y no se basa en el formato de cualquier agencia de reporte de crédito una. El texto en cursiva explica qué tipo de información se encuentran en cada sección.

Es sólo sirven como ejemplo. Los lectores deben tener en cuenta que cada agencia de crédito tiene su propio formato que variará en el diseño, el aspecto y el nivel de detalle reportados.

Este ejemplo es ficticio. El calendario de pagos de tarjeta de crédito se basa en una tarjeta de crédito con una TAE del 22%. En este ejemplo, el individuo está pagando un alto saldo de \$9.869, pagando el pago mínimo cada mes, calculado en el 4% del saldo y sin usar 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, un cálculo de interés simple se utilizó para los fines de este ejemplo. Los montos se redondearon al dólar más cercano.

Según la calculadora de pago de tarjeta de crédito en Bankrate.com, lo que hace el pago mínimo del 4%, que se llevará al consumidor de 15 años y 3 meses para pagar esta deuda de tarjeta de crédito. El consumidor también pagará \$8,165 en intereses suponiendo que no hay cargos por pagos atrasados.

File number: 12345678 Date issued: 9/30/2013

Personal information

This includes your name, current address, as well as other information that can be used to distinguish your identity by itself like your Social Security number, or when combined with other personal information, including date and place of birth.

Name: Miguel Smith SSN: XXX-XX-1234

Other names: Miguel S Smith Date of birth: 12-1-1980

Miguel Simon Smith **Telephone:** 555-555-1000

Addresses reported:

457 First Street, Littletown, MI 09876

13476 Avenue A, Big City, WI 43526

Employment data reported:

Employer name: Riviera Restaurants Position: Manager

Date reported: 3/2013 Hired: 11/2010

Employer: Freer Chiropractic College Position: Food services

Date reported: 6/2008 Hired: 3/2008

Public records

This section includes public record data of a financial nature, including consumer bankruptcies, judgments, and state and federal tax liens.

Big City Wisconsin Court Docket# 200900001467

515 C St, NE, Big City, WI 43528

Date filed: 8/3/2009 **Type:** Chapter 7 Bankruptcy

Amount: \$11,987 **Responsibility:** Individual

Big City Municipal Court Docket# 200700056712

4326 Fourth Street, SW, Big City, WI 43530

Date filed: 4/14/2007 **Type:** Civil Judgment

Amount: \$4,763 **Responsibility:** Individual

Plaintiff: Bank of Big City **Plaintiff attorney:** Lisa Perry

Collections

This section will show if you have any accounts with a collection agency and the status of those accounts.

Reliable collections (Y76381) Account# 3629

Original creditor: ABC Megastore **Amount placed:** \$2,500

Opened: 7/2/2009 **Account type:** Open

Balance: \$1,000 **Responsibility:** Individual

Account information

This section includes accounts you have now or that you had before with creditors.

Littletown Bank (B62391) Account# 2010004637

Balance: \$14,285 **Pay status:** 30 days past due

Date updated: 8/30/2013 **Account type:** Automobile

High balance: \$16,500 **Responsibility:** Individual

Past due: \$395 **Date opened:** 2/5/2013

Terms: \$395/month 48 months

Responsibility: Individual **Payment received:** \$349

Account type: Automobile **Last payment made:** 7/5/2013

	8/5/13	7/5/13	6/5/13	5/5/13	4/5/13	3/5/13
Balance	\$14,285	\$14,680	\$14,988	\$15,294	\$15,598	\$15,901
Scheduled Payment	\$395	\$395	\$395	\$395	\$395	\$395
Amount Paid	\$0	\$395	\$395	\$395	\$395	\$395
Past Due	\$395	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Rating	30	OK	OK	OK	OK	OK

Bank of Wisconsin (B42394) Account# 543298760192XXXX

Account type: Revolving; Credit Card **High balance:** \$9,869 12/09 **Responsibility:** Individual

Credit limit: \$10,000 Past due: \$0 Date opened: 6/1/2008

	8/2013	7/2013	6/2013	5/2013	4/2013	3/2013	2/2013	1/2013	12/2012
Balance	\$3,683	\$3,764	\$3,848	\$3,933	\$4,020	\$4,109	\$4,200	\$4,293	\$4,388
Scheduled Payment	\$147	\$151	\$154	\$157	\$161	\$164	\$168	\$172	\$176
Amount Paid	\$147	\$151	\$154	\$157	\$161	\$164	\$168	\$172	\$176
Past Due	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Rating	OK								

	11/2012	10/2102	9/2012	8/2012	7/2012	6/2012	5/2012	4/2012	3/2012
Balance	\$4,485	\$4,585	\$4,686	\$4,790	\$4,896	\$5,005	\$5,115	\$5,227	\$5,345
Scheduled Payment	\$179	\$183	\$187	\$192	\$196	\$200	\$205	\$209	\$214
Amount Paid	\$179	\$183	\$187	\$192	\$196	\$200	\$205	\$209	\$214
Past Due	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0	\$0
Rating	OK								

Inquiries made to your account

This section includes a record of anytime a company requests information from a credit reporting agency about you.

Inquiries that display to others

The following companies have received your credit report.

Auto Loan Store Requested on: 6/2013

90 President Lane, Big City, WI 43529

Super Store Requested on: 12/2012

100 First Street, Anytown, IA 78691

Promotional inquiries

The following companies received your name, address and other limited information about your so they could make a firm offer of credit or insurance. They did not receive your full credit report. These are not displayed to others and do not affect your credit scores.

Dress for Success Fashion House Requested on: 07/2012

31 Fashion Lane, Big City, WI 43530

EZ Loan Store Requested on: 4/2013

220 4th Avenue, Littletown, MI 09876

Account review inquiries

The companies listed below obtained information from your consumer report for the purpose of an account review of business transaction. These are not displayed to others and do not affect your credit scores.

Bank of Wisconsin Requested on: 3/2013

457 State Street, Big City, WI 43532

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

Término	Explicación
Usuario autorizado	Una persona que 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 y el propietario de la cuenta.
Estado del pago	La historia de la cuenta, incluyendo los pagos a tiempo, así como la morosidad y otros elementos negativos.
Delincuente	Una cuenta que no se ha pagado a tiempo y es tarde. En general la morosidad se expresan como 30, 60, 90, o 120 días o más delincuentes.
En mora	Una cuenta que ha estado en mora (late) durante varios ciclos de facturación de 30 días.
Cargue off	Cuando una empresa decide una cuenta es incobrable. Sin embargo, el consumidor sigue siendo responsable de la deuda, y las colecciones es probable que continúe en esta deuda.
Fecha de cierre	La fecha se cierra una cuenta. Una cuenta puede ser cerrada por la empresa o el consumidor. Si todavía hay un equilibrio cuando la cuenta está cerrada, el consumidor sigue siendo responsable del pago de esta.
Descargo	Cuando el tribunal libera a los consumidores de la responsabilidad por una deuda como parte del proceso de quiebra.

Quiebra del capítulo 7	Un proceso legal en el que los activos de los consumidores se utilizan para pagar a los acreedores. Cualquier deuda elegibles no pagados a través de los activos se descargan. Esto será en la sección de registros públicos del informe de crédito.
Quiebra del capítulo 13	Un proceso legal en el que un consumidor entra en un plan de pago para pagar a los acreedores mediante ingresos futuros. Estos se organizan por los tribunales. Una vez que el plan de pago es completo, el resto de las deudas elegibles estén dadas de alta. Esto será en la sección de registros públicos del informe de crédito.
Disputa	Los consumidores tienen derecho a cuestionar y exigir la investigación de la información que creen que es incorrecta en su reporte de crédito. Los consumidores deben iniciar el proceso de disputa.
El usuario final	La empresa o persona que reciba un informe de crédito.
Proveedor de información	Una empresa o individuo que reporta la información a una agencia de informes de crédito.

Reclamando los errores en los informes de crédito

Si usted encuentra algo malo en su informe de crédito, usted debe disputarlo. Puede ponerse en contacto tanto con la agencia de informes de crédito (con mayor frecuencia TransUnion, Equifax, Experian o) y la compañía que proporcionó la información incorrecta (la entidad que proporciona la información). Usted tendrá que explicar lo que crees que está mal y por qué. Si tiene pruebas (un recibo de pago, copia de un cheque cancelado, etc.) se puede incluir una copia de esto y una copia de su informe de crédito con la información incorrecta resaltado.

Nunca envíe documentos originales sólo a enviar copias. Es posible que desee enviar esta información con su carta usando *recibo de correo certificado solicitado*. Esto le dará una notificación de que la agencia de informes de crédito y la información que proporciona datos reciben su carta de disputa.

La agencia de crédito tiene generalmente 30 - 45 días para responder a su solicitud desde el momento en que lo recibe (y usted lo sabrá por el acuse de recibo que tenga).

Puede utilizar este ejemplo carta de disputa de la Comisión Federal de Comercio a una agencia de informes de crédito como una guía para escribir su propia carta.

Carta de ejemplo

[Your name][Your return address][Date]Complaint Department

Complaint Department
[Company Name]
[Street Address]
[City, State, Zip Code]

Dear Sir or Madam:

I am writing to dispute the following information in my file. I have circled the items I dispute on the attached copy of the report I received.

This item [identify item(s) disputed by name of source, such as creditors or tax court, and identify type of item, such as credit account, judgment, etc.] is [inaccurate or incomplete] because [describe what is inaccurate or incomplete and why]. I am requesting that the item be removed [or request another specific change] to correct the information.

Enclosed are copies of [use this sentence if applicable and describe any enclosed documentation, such as payment records and court documents] supporting my position. Please reinvestigate this [these] matter[s] and [delete or correct] the disputed item[s] as soon as possible.

Sincerely,

[Your name]

Enclosures: [List what you are enclosing.]

Asegúrese de guardar copias de todo lo que envía a las agencias de informes de crédito, incluidas las fechas en que ha enviado esos elementos.

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

Equifax

En línea: http://www.ai.equifax.com/CreditInvestigation

Por correo: Descargue y complete el formulario de disputa:

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

envíe por correo el formulario de disputa con su carta a:

Equifax Information Services LLC

P.O. Box 740256

Atlanta, GA 30374

Por teléfono: Número de teléfono que aparece en informe de crédito o (800) 864-2978

Experian

En línea: http://www.experian.com/disputes/main.html

Por correo: Utilice la dirección que aparece en su informe de crédito o envíe por correo su carta

a:

Experian

P.O. Box 4000

Allen, TX 75013

Por teléfono: Número de teléfono que aparece en informe de crédito o (888) 397-3742

TransUnion

En línea: http://www.transunion.com/personal-credit/credit-disputes-alerts-freezes.page

Por correo: Descargue y complete el formulario de disputa:

http://www.transunion.com/docs/rev/personal/InvestigationRequest.pdf

Envíe por correo el formulario de disputa con su carta a:

TransUnion Consumer Solutions

P.O. Box 2000,

Chester, PA 19022-2000

Por teléfono: (800) 916-8800

Si el conflicto da lugar a un negocio de cambio de la información que informó, la empresa debe notificar a las agencias de crédito a la que se ha proporcionado la información en disputa. Y viceversa, si el consumidor presentó una disputa con una agencia de informes de crédito, la agencia debe primero resolver el expediente y notificar al acreedor del error.

También puede presentar una queja ante la CFPB. Para hacerlo:

- Visite nuestro sitio web en http://www.consumerfinance.gov/complaint.
- Seleccione el ícono "informes de crédito".
- Complete y envíe el formulario en línea.

Si sospecha que el error en su informe es el resultado de robo de identidad, visite el sitio web Contra el Robo de Identidad de la Comisión Federal de Comercio para obtener información sobre el robo de identidad y las medidas que se deben seguir si ha sido víctima. Esto incluirá la presentación de una alerta de fraude y, posiblemente, la presentación de un congelamiento de seguridad.

¿Qué son los puntajes de crédito?

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

Las calificaciones de crédito facilitan a las empresas tomar decisiones acerca de si hacer o no negocios con usted. Esto se debe a que las puntuaciones proporcionan una forma estandarizada para las empresas a entender el riesgo que usted no puede pagar su préstamo. Sin ellas, tendrían que tomarse el tiempo de leer e interpretar su informe de crédito.

Con las fórmulas de calificación de crédito, mientras mayor es el número, menos riesgoso creerán los prestamistas que es usted. De hecho, la mayoría de las fórmulas de calificación de crédito dicen que es poco probable la mora en un crédito si sus calificaciones de crédito son altas.

Las calificaciones FICO (calculadas con una fórmula de Fair Isaac Corporation) son las más utilizadas. Estos puntajes van de 300 a 850. Las personas con los mejores puntajes de crédito tienen puntajes FICO de 750 o superiores. La mayoría de las empresas considera buena calificación por encima de 700. De acuerdo con el blog de FICO Banca Analytics, en 2012, poco

más de 24 % de la población tenía puntajes FICO por debajo de 600, el 22% de la población tenía las puntuaciones 600-699, y el 53% de la población tenía puntuaciones de 700 o superior. 35

Por último, es importante tener en cuenta que usted tiene más de una cuenta de crédito - cada organismo genera una puntuación, y pueden diferir de unos a otros, a veces de manera significativa. Además, un organismo genera diferentes resultados para diferentes tipos de usuarios, y la puntuación que se vende a ti puede ser otra puntuación diferente llamado un "score educativo.

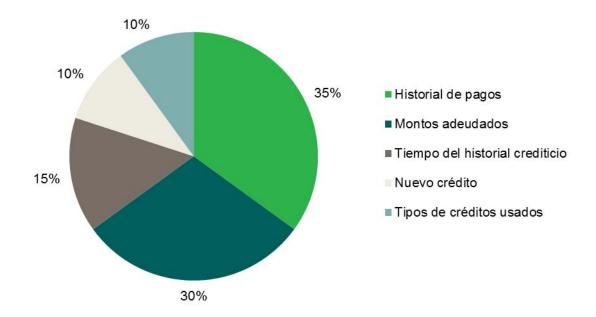
¿Qué hay en las puntuaciones de FICO?

La forma real de las puntuaciones FICO (y otras) se calculan las puntuaciones se considera un secreto comercial. Pero sí sabemos por lo general lo que constituyen las calificaciones FICO.³⁶

³⁵ FICO, *FICO Scores Reflect Slow Economic Recovery*, Bank Analytics Blog, 18 de septiembre de 2012. Ver http://bankinganalyticsblog.fico.com/2012/09/fico-scores-reflect-slow-economic-recovery-.html.

³⁶ Los valores del gráfico circular son de FICO. Ver http://www.myfico.com.

FIGURE 2: ¿QUÉ HAY EN LAS PUNTUACIONES DE FICO?



El **historial de pagos** rastrea si usted está pagando sus cuentas a tiempo y según lo acordado. Este es el factor más importante en sus calificaciones FICO. Pagar las cuentas tarde, no pagar las cuentas en absoluto y tener cuentas que pasan a cobranza harán que sus calificaciones caigan. El más viejo de esta información es, menor es el impacto que tiene sobre sus calificaciones. Este es el motivo por el cual es más importante mantenerse al día con las cuentas activas que pagar antiguas deudas por completo. Las deudas que se han ido a las colecciones ya han dañado sus calificaciones.

Tasa de utilización de crédito

Modelos de calificación de crédito le penalizan por usar demasiado el crédito que tiene disponible para usted. Esto significa que su puntuación de crédito puede disminuir si se utiliza más de un 30 % del crédito renovable que tiene disponible para usted. La forma más fácil de entender de utilización de crédito es a través de un ejemplo:

Si alguien tuviera una tarjeta de crédito con un límite de crédito de \$5.000 y hubiera cargado \$3.500 en esta tarjeta, su tasa de utilización del crédito se calcula de la siguiente manera:

\$3.500 (monto cargado a la tarjeta de crédito), dividido por \$5.000 (límite del crédito) = 0.7 o 70%

Para calcular el máximo que debe cargar en esta tarjeta si la persona quiere mantener su calificación de crédito:

\$5.000 (límite del crédito) multiplicado por 0.3 (30%) = \$1.500.

¿Significa esto que sólo el saldo pendiente de pago se cuenta para la tasa de utilización de crédito? La respuesta es no. Si en algún momento durante el mes usted utiliza más del 30% de su límite de crédito disponible, corre el riesgo de que su calificación de crédito caiga.

Si usted sabe que tiene más de 30 % de su límite de crédito cargado en su tarjeta, es posible que desee obtener su tasa de utilización de crédito por debajo del 30 % en el pago de su tarjeta de crédito antes de solicitar un nuevo crédito.

Las **cantidades adeudadas** incluyen si usted está pagando los saldos de sus préstamos conforme a lo acordado. También incluye la tasa de utilización del crédito. Su tasa de utilización del crédito es la cantidad de su crédito disponible que esté utilizando. Si utiliza más de un 30 % de su límite de crédito, su puntuación puede caer.

Duración del historial de crédito es el siguiente factor que afecta sus calificaciones. Tu puntuación aumenta mientras más tiempo tenga un historial de crédito.

El **crédito nuevo** rastrea sus consultas. Si tiene demasiadas consultas, el modelo interpreta que usted tiene una gran demanda de crédito, lo cual puede ser un indicador de riesgo y sus calificaciones puede bajar. Cuando usted está haciendo compras para un hogar, coche, o un préstamo estudiantil, sin embargo, la mayoría de los modelos que dan una breve ventana de tiempo cuando múltiples consultas se pueden hacer para algunos tipos de crédito sin que su puntuación caiga.

Por último, se consideran los **tipos de crédito utilizados**. Sus calificaciones FICO aumentan si usted tiene 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.

Obtención de sus informes y puntajes de crédito

Conseguir sus informes

Obtener su informe de crédito es el primer paso para mejorar su crédito. Es importante pensar en el crédito, porque un buen historial de crédito puede ayudarle a:

- Conseguir y mantener un puesto de trabajo
- Obtenga permiso de seguridad para un trabajo que incluye una posición militar
- Consigue un apartamento
- Obtén la cobertura de seguro
- Obtener mejores precios en planes de telefonía celular y servicios públicos
- Obtener una tarjeta de crédito
- Obtenga préstamo de un banco o cooperativa de crédito que incluye un préstamo para una casa (una hipoteca)
- Obtenga un mejor resultado todo el crédito de la información utilizada para calcular la calificación proviene de informes de crédito

Si cualquiera de estas cosas son importantes para usted, la mejora de su informe de crédito puede ayudar a usted los consigue.

Comience con su informe anual gratuito

Usted puede obtener una copia gratuita de su informe de cada una de las tres agencias de cada 12 meses.

Algunos estados permiten que un informe libre adicional cada año: Colorado, Georgia, Maine, Maryland, Massachusetts, Nueva Jersey, Vermont y Puerto Rico.

Para hacer un pedido a través del sitio web, visite https://www.annualcreditreport.com. Deberá completar un formulario con información básica (nombre, número de seguro social, dirección, etc.) Usted seleccionará el informe (s) que desea - Equifax, Experian, y / o TransUnion.

Luego, para cada informe, se le pedirá una serie de preguntas de seguridad, tales como: direcciones anteriores, la cantidad de un préstamo que tiene, los números de teléfono que han pertenecido a usted, condados usted pudo haber vivido en, etc. Si usted es incapaz de responder a estas preguntas, usted tendrá que utilizar otro método.

Usted ahorrará una versión en PDF de su informe, imprimir el informe, o ambos.

Asegúrese de hacer esto en un lugar seguro y protegido. Evite hacer esto en computadoras públicas, como las de una biblioteca.

Los métodos alternativos

Ordene por teléfono: (877) 322-8228. Usted pasará por un proceso de verificación por teléfono.

Ordene por mail: Descargue el formulario de solicitud de https://www.annualcreditreport.com. Imprima y complete el formulario. Envíe por correo el formulario completo a:

Annual Credit Report Request Service

P.O. Box 105281

Atlanta, GA 30348-5281

Utilice esta tabla para realizar un seguimiento cuando se han impreso o recibido sus informes de crédito.

Fuente de reporte de crédito	Equifax PO Box 740241 Atlanta, GA 30374 (877) 784-2528 www.equifax.com	Experian (866) 200-6020 www.experian.com	TransUnion LLC PO Box 1000 Chester, PA 19022 (800) 916-8800 www.transunion.co
Fecha informe			m
impreso o recibido			

Tenga cuidado con los sitios web impostores que ofrecen informes de crédito gratuitos. Empresas ofrecen informes de crédito gratis, pero por lo general tiene que comprar otro producto o servicio para conseguirlo. NO use un motor de búsqueda (Google o Yahoo, por ejemplo) para encontrar el sitio de Annual Credit Report. Ir directamente a: https://www.annualcreditreport.com o visite http://www.consumerfinance.gov.

Usted puede obtener un informe libre adicional si:

- Está desempleado y planea buscar empleo en los próximos 60 días
- Están recibiendo asistencia pública
- Haber sido víctima de fraude, incluido el robo de identidad
- Ha acción adversa había tomado (se le ha negado el crédito, el empleo, los seguros, etc.)
 debido a información en su informe de crédito. En este caso, usted tiene 60 días para solicitar su informe.

Si usted es menor de 18 años, no debe tener un informe de crédito a menos que:

- Eres un usuario autorizado o cotitular de una cuenta
- Usted es un menor emancipado
- Su ley estatal le permite introducir los contratos a los 17
- Usted tiene préstamos estudiantiles
- Usted ha sido víctima de robo de identidad y fraude de crédito o financiera

Actualmente, sólo Experian permite menores (una vez que alcanzan la edad de 14 años) para obtener sus propios informes de crédito. Llame (888) 397-3742 para obtener su archivo.

Con TransUnion, puede enviar un correo electrónico a childidtheft@transunion.com para ver si existe un archivo de crédito. O puede visitar el sitio web de TransUnion y completar el formulario de consulta de robo de identidad de menores. Si el menor tiene un historial de crédito legítimo (es el cotitular o usuario autorizado de una cuenta), entonces, uno de los padres o el tutor debe solicitar el informe.

Para el informe de Equifax, llame al (877) 784 a 2528. En la actualidad, un adulto - el padre, madre o tutor legal, debe ordenar el informe de crédito a nombre del menor.

Para que tu puntaje de crédito

A diferencia de su informe de crédito, que lo puede obtener sin costo alguno, por lo general tendrá que pagar por su puntaje de crédito. Hay ciertos casos en los que usted tiene derecho a recibir su puntaje de crédito de forma gratuita; por ejemplo, si le niegan un préstamo por motivo de su puntaje de crédito.

Hay muchas cuentas de crédito que usted puede comprar en el mercado. El tipo de puntaje de crédito más utilizado por los prestamistas es un puntaje FICO. Otra calificación también utilizada por los prestamistas es la calificación Vantage, que se puede comprar a través de TransUnion.

Las calificaciones de crédito que se ofrecen en línea son aproximaciones de sus calificaciones. No son los resultados reales que las empresas utilizarán para tomar decisiones sobre usted. Sin embargo, algunas personas encuentran que pueden ser útiles para la educación. En general, usted puede ver si sus puntajes de crédito están subiendo o bajando. Pero el número real puede no reflejar sus puntajes FICO reales. Así que esto puede ser confuso.

Usted no puede saber de antemano si las puntuaciones que compra variarán moderada o significativamente de una puntuación vendida a los acreedores. Usted no debe confiar en las calificaciones de crédito que adquiera exclusivamente como guía sobre cómo los acreedores verán la calidad de su crédito. Saber lo que está en su informe de crédito y corregir los errores es más importante para la construcción de su crédito que comprar una calificación de crédito que no puede decirle lo que necesita saber antes de solicitar un préstamo.

Para solicitar su puntaje de FICO, visite http://www.myfico.com	Puntaje de Equifax:	Fecha:
Cada puntuación de crédito va a costar. Esta empresa también ofrece	Puntaje de Experian:	Fecha:
otros servicios de información crediticia y de supervisión para un cargo.	Puntaje de TransUnion:	Fecha:

Usted tiene el derecho de obtener una puntuación de crédito gratis si:

- Usted puede solicitar un préstamo hipotecario y el prestamista utiliza su puntaje de crédito. El prestamista debe enviarle un aviso que le dice esto e incluir su puntuación.
- Su solicitud de crédito es rechazada o si tiene que pagar un depósito inicial más alta para un servicio (plan de teléfono celular, por ejemplo). Usted recibirá un aviso (revelación) del proveedor de explicar esto con su puntaje de crédito.
- Usted obtiene condiciones menos favorables de un prestamista que los términos que dispone la mayoría de las personas que reciben el crédito de esa entidad crediticia. Usted recibirá un aviso (revelación) del proveedor de explicar esto con su puntaje de crédito.

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. La CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización utilizando esta herramienta. La CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Tenga cuidado acerca del uso de esta herramienta. La CFPB recomienda que no incluya nombres, números de cuenta, que tenga bajo llave copias completas y que cifre copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera, y que destruya las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no las necesite.

Lista de verificación de informes de crédito

Una vez que obtenga su informe de crédito, querrá revisarlo cuidadosamente. La solicitud no es suficiente: tiene que leerlo. Los informes de crédito pueden contener errores. Y si hay errores, usted es el único podrá encontrarlos.

Use la siguiente hoja de trabajo para revisar cada sección de su informe de crédito. Haga esto para cada informe de crédito que obtenga durante el año. A continuación, mantenga la lista de comprobación completa con su informe de crédito.

Su informe de crédito contiene una gran cantidad de información personal y financiera. Asegúrese de mantener copias de sus informes de crédito en un lugar seguro y protegido. Si usted no quiere conservar sus informes de crédito, asegúrese de destruirlos antes de deshacerse de ellos.

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

✓	Lista de verificación de elementos
	¿Es correcto su nombre?
	¿Es correcto su número de Seguro Social?
	¿Es correcta su dirección actual? ¿Es correcto su número de teléfono actual?
	¿Son correctas las direcciones anteriores que mencionan para usted?
	¿Es correcto su estado civil?
	¿Es preciso su historial de empleo?

Si encuentra algo equivocado en su informe de crédito, debe discutirlo. Puede ponerse en contacto tanto con la compañía de informes de crédito como con el acreedor o la institución que proporcionó la información. Explique lo que usted piensa que está mal y por qué.

Para corregir errores, puede ayudar ponerse en contacto con la compañía de informes de crédito y la fuente del error. Usted puede presentar una controversia no sólo con la compañía de informes de crédito, sino también directamente con la fuente de la información, e incluir la misma documentación de apoyo. Sin embargo, hay ciertos tipos de disputas que los acreedores y las instituciones proveedoras no están obligados a investigar.

Usted puede presentar su disputa en línea en el sitio web de cada agencia de informes de crédito.

Si presenta una disputa por correo, su carta con la disputa debe incluir: su nombre completo, dirección y número de teléfono; su número de confirmación de informe (si tiene uno); y el número de cuenta para cualquier cuenta puede estar en disputa.

En su carta, identifique claramente cada error, exponga los hechos, explique por qué usted está disputando la información y solicite que sea eliminada o corregida. Es posible que desee incluir una copia de la parte de su informe que contiene los elementos en disputa y encierre en un círculo o resalte los elementos en disputa. Incluya copias (no originales) de los documentos que apoyen su posición.

Envíe su carta de impugnación a las compañías de informe de crédito por correo certificado con acuse de recibo, para que tenga un registro de que se recibió su carta. Puede ponerse en contacto con las compañías de informes de crédito en todo el país en línea, por correo o por teléfono:

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

Equifax

En línea: http://www.ai.equifax.com/CreditInvestigation Por correo: Descargue y complete el formulario de disputa: http://www.equifax.com/cp/MailInDislcosureRequest.pdf envíe por correo el formulario de disputa con su carta a:

Equifax Information Services LLC

P.O. Box 740256 Atlanta, GA 30374

Por teléfono: Número de teléfono que aparece en informe de crédito o (800) 864-2978

Experian

En línea: http://www.experian.com/disputes/main.html

Por correo: Utilice la dirección que aparece en su informe de crédito o envíe por correo su carta

a:

Experian

P.O. Box 4000

Allen, TX 75013

Por teléfono: Número de teléfono que aparece en informe de crédito o (888) 397-3742

TransUnion

En línea: http://www.transunion.com/personal-credit/credit-disputes-alerts-freezes.page

Por correo: Descargue y complete el formulario de disputa:

http://www.transunion.com/docs/rev/personal/InvestigationRequest.pdf

Envíe por correo el formulario de disputa con su carta a:

TransUnion Consumer Solutions

P.O. Box 2000,

Chester, PA 19022-2000

Por teléfono: (800) 916-8800

Guarde copias de su carta de disputa y anexos.

Si sospecha que el error en su informe es el resultado de robo de identidad, visite el sitio web **Contra el Robo de Identidad** de la Comisión Federal de Comercio para obtener información sobre el robo de identidad y las medidas que se deben seguir si ha sido víctima. Esto incluirá la presentación de una alerta de fraude y, posiblemente, la presentación de un congelamiento de seguridad.

Si el error es con una cuenta específica, puede contactar primero al acreedor (proveedor de información) para resolver la disputa.

Si presenta su disputa directamente al acreedor (proveedor de información) o la agencia de informes de crédito, por lo general tienen 30 a 45 días para investigar su reclamo y 5 días para enviarle una notificación por escrito una vez que la investigación haya terminado.

Si el resultado de la disputa es que una empresa cambia la información que reportó sobre usted, la empresa debe notificar a las agencias de informes de crédito. Y viceversa, si usted presentó su disputa ante la agencia de informes de crédito, ésta debe corregir su expediente y notificar al acreedor del error.

✓	Pasos para presentar una disputa	
	Escriba una carta a la oficina de crédito que le envió el informe.	
	Proporcione el número de cuenta para el elemento que considera no exacto.	
	Para cada elemento, explique de forma concisa por qué cree que no es exacto.	

Si es posible, incluya copias de las cuentas o cheques compensados (recibos de giros postales), que indiquen que los ha pagado a tiempo.
Proporcione su dirección y número de teléfono al final de la carta para que la agencia de crédito pueda ponerse en contacto con usted para obtener más información si es necesario.
Haga una copia de su carta antes de enviarla a la oficina de crédito.
Envíe la carta. Usted puede optar por utilizar correo certificado con acuse de recibo para tener prueba de cuándo se recibió la carta. La agencia de información o el acreedor tiene generalmente 30-45 días para investigar su reclamo.

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. La CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización utilizando esta herramienta. La CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Tenga cuidado acerca del uso de esta herramienta. La CFPB recomienda que no incluya nombres, números de cuenta, que tenga bajo llave copias completas y que cifre copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera, y que destruya las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no las necesite.

Mejora de los informes y puntajes de crédito

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

Una calificación de crédito es un número que se utiliza para predecir con qué probabilidad usted pagará un préstamo. Su calificación de crédito comienza con la información sobre usted de su informe de crédito. Una fórmula matemática de predicción se aplica a esta información sobre usted de su informe de crédito. Esa fórmula de predicción, que se llama un modelo de calificación, crea un número, y este número es su puntaje de crédito.

Para conseguir y mantener una buena calificación de crédito:

- Pague todos sus préstamos a tiempo
- Asegúrese de que la información en su informe de crédito es correcta
- No utilice demasiado del crédito que tiene a su disposición

Si desea calificar para el crédito, céntrese en la mejora de los informes y calificaciones. Utilice esta hoja de trabajo para asegurar que se está centrando en las áreas que más importan.

✓ si va a aplicar	Estrategia para la mejora de los informes de crédito y puntajes	Otra información o los recursos que necesita
	Obtención de informes de crédito gratuitos anuales	
	En línea en https://www.annualcreditreport.com	
	Por teléfono: Llame al (877) 322-8228	
	Por correo: Visite https://www.annualcreditreport.com para imprimir el formulario	
	(Use la <i>Herramienta 1</i> : Obtención de sus informes y puntuaciones de crédito)	
	Revisar los informes de crédito en cuanto a su precisión	
	(Use la <i>Herramienta 3</i> : Lista de verificación de la revisión del informe de crédito)	
	Disputar los errores que se encuentran en los informes	
	(Use la <i>Herramienta 3</i> : Lista de verificación de la revisión del informe de crédito)	
	Comprender las calificaciones de crédito	
	(Use la <i>Herramienta 2</i> : Obtención de sus informes y puntuaciones de crédito)	
	Pagar las cuentas a tiempo es la manera más efectiva de mejorar sus informes de crédito y calificaciones de crédito.	
	Mantener la cantidad de crédito disponible que se utiliza bajo. (Si bien no hay un límite "oficial", publicado, muchos expertos financieros recomiendan mantener la cantidad de crédito que se utiliza entre el 25% y el 30% del crédito disponible.	
	Mantener las cuentas de crédito no utilizadas compañía de tarjeta de crédito abierta puede cerrar la cuenta por inactividad. (No se les permite cobrar honorarios si esto ocurre.	
	Sin embargo, si su objetivo es pagar la deuda y usted puede tener la tentación de utilizar la tarjeta, esté abierta la cuenta abierta no puede ayudarle a alcanzar su meta.	

Desarrollar un plan para hacerse cargo de los juicios o embargos pendientes	
Diversificar las fuentes de crédito	
Obtener un plan de pagos para las deudas médicas: asegúrese de que el proveedor no reporta saldo como pendiente	
Solicitar una eliminación "buena voluntad" de un pago tardío inusual	
Negociar con la agencia de cobro para "no reportar" a cambio del pago	
Pagar la deuda antigua o la deuda en cobro	
Usar productos de construcción crediticia Tarjetas de crédito aseguradas. Esto puede ser una manera de construir un historial de crédito positivo. Pero debido a los límites de crédito tienden a ser bajas con estas tarjetas, asegúrese de ver su índice de utilización de crédito y no se acercan demasiado a la utilización del límite total. Préstamos a la construcción de crédito. Visite un banco o cooperativa de crédito para obtener información sobre estos productos. Con algunos préstamos constructores de crédito,	
usted hace pagos mensuales en primer lugar, y recibir el importe del préstamo cuando se termine de pagar. Esto ayuda a evitar asumir la deuda, mientras se construye un historial de pagos positiva. Estos préstamos pueden ser muy eficaces en la creación de la nueva historia y tendrá un impacto positivo en sus informes y cuentas.	
Otro:	

Recursos

FDIC.gov, Reparación de crédito:

http://www.fdic.gov/consumers/consumer/ccc/repair.html

Consumer.gov, Construyendo un mejor informe de crédito:

http://www.consumer.ftc.gov/articles/pdf-0032-building-a-better-credit-report.pdf

Para obtener recursos adicionales, visite el sitio en Internet de la Oficina de protección financiera al consumidor:

http://www.consumerfinance.gov/AskCFPB

Si tiene una queja, visite:

http://www.consumerfinance.gov/complaint

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. La CFPB no recopila información de usted o la organización que utiliza esta herramienta. La CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Sea cuidadoso al utilizar esta herramienta. CFPB recomienda que no se incluyan los nombres, números de cuenta; que guarde copias completas y cifrar copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera; y destruir las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no sea necesario.

MÓDULO 13:

Evaluación de productos, servicios y proveedores de servicios financieros

Proveedores de servicios financieros

Comprender los productos y servicios financieros puede ser complicado, porque hay muchas personas y empresas que prestan servicios financieros. Los bancos y las cooperativas de crédito son lo primero que probablemente viene a la mente. Pero hay muchos otros lugares que ofrecen servicios financieros. Estos son algunos de ellos:

- Almacenes por departamentos: tarjetas de crédito o tarjetas de cargo
- Concesionarios de automóviles: préstamos para vehículo
- Grandes superficies minoristas, tiendas de conveniencia, supermercados y otras tiendas: cambio de cheques, pago de facturas, órdenes de pago, tarjetas de prepago y transferencias de dinero
- Cambistas de cheques y prestamistas sobre el sueldo: cobro de cheques, transferencias de dinero, pago de facturas, órdenes de pago, tarjetas de prepago y préstamos a corto plazo
- Compañías en línea: transferencias de dinero, servicios de pago de facturas, préstamos, herramientas de gestión financiera, "carteras" o "cuentas" en línea
- Instituciones hipotecarias: préstamos para vivienda
- Preparadores de impuestos comerciales: préstamos anticipados sobre reembolso

- Empresas financieras de consumidores: préstamos
- Servicio Postal de Estados Unidos: órdenes de dinero y transferencias de dinero

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

La clave para encontrar al proveedor de servicios financieros correcto es averiguar la razón que usted necesita. Es posible que desee un lugar seguro para poner el dinero que está ahorrando para sus metas, gastos inesperados o emergencias (consulte el *Módulo 4*: *Establecimiento de metas* y *Módulo 5*: Ahorrar para lo inesperado, emergencias y metas).

Es posible que desee una manera conveniente de pagar sus facturas (ver *Módulo 6*: *Manejo del flujo de dinero en efectivo*).

Usted puede estar buscando un préstamo para adquirir un auto (consulte el *Módulo 11*: *Manejo de deudas*). O puede que quiera reparar o construir su historial de crédito para mejorar su puntuación de crédito (consulte el *Módulo 8*: *Comprensión de los informes y puntajes de crédito*).

La elección de productos financieros

Los productos y servicios financieros son las herramientas que puede elegir para hacer todas estas cosas y mucho más. Pero la selección de un proveedor de servicios financieros puede ser difícil, porque hay tantas opciones en el mercado actual.

Utilice la *Herramienta 1: Selección de productos, servicios y proveedores financieros* le ayuda a determinar la razón principal por la que necesita productos o servicios financieros.

Después, utilice la *Herramienta 2: Evaluación de proveedores de servicios financieros* para asegurarse de que le contestan correctamente las preguntas antes de utilizar un proveedor de servicios financieros. Si usted no tiene claridad acerca de los diferentes tipos de proveedores de servicios financieros o productos y servicios financieros que ofrecen, utilice la *Herramienta 3: Tipos de servicios financieros* para aprender más sobre ellos.

Si usted considera que desea utilizar una cuenta de cooperativa de crédito o banco, utilice la *Herramienta 4: Apertura de una lista de verificación de cuenta.*

La gestión de una cuenta bancaria

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

A nadie le gusta ver a los honorarios que reducen su saldo de la cuenta de cheques cada mes. Puede que no sea capaz de eliminar todos los gastos facturados por su banco o cooperativa de crédito, pero aquí hay seis pasos para reducir el número o la cantidad de dinero que pague:

1. Realizar un seguimiento de su saldo para evitar gastar más de lo que tiene disponible o ir por debajo de su saldo mínimo requerido.

Por ejemplo:

- Consulte su saldo en el cajero automático antes de retirar dinero en efectivo.
- Pregunte si su banco o cooperativa de crédito ofrece advertencias 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 procesa los débitos a su cuenta (los débitos son cuando se saca dinero de su cuenta).
- Los débitos no siempre se procesan en el orden en que se producen.
- Controle su cuenta en línea, con alertas de texto, o con una aplicación móvil.
- 2. Averigüe si los honorarios son irrenunciables. Muchas instituciones financieras cobran tarifas mensuales por servicio si usted mantiene un saldo mínimo o se inscribe para depósito directo. Comparar tarifas.

- 3. Ten cuidado con los cargos por sobregiro. Los sobregiros ocurren cuando pasas o retirar más dinero que está disponible en su cuenta corriente. Muchos bancos y cooperativas de crédito le cobran varios cargos por sobregiro por día con cada uno que cuesta entre \$30 y \$35.
- 4. Utilice los cajeros automáticos de su institución financiera. Al utilizar los cajeros automáticos de la red de su banco, por lo general sin costo alguno. Muchos bancos o cooperativas de crédito ofrecen mapas de localización de cajeros automáticos en sus sitios web y aplicaciones móviles.
- 5. A ver si hay una cuenta corriente de baja tasa para usted, tales como una cuenta de estudiante o persona mayor, o simplemente una cuenta corriente básica con un requisito de saldo mínimo bajo. Esta cuenta puede tener un número limitado de cheques y retiros "gratis".
- 6. Abrir y revisar todo el correo de su banco o cooperativa de crédito. Revise los estados de cuenta cada mes para asegurarse de que son correctos y reporte los errores inmediatamente. También debe ser notificado cuando su requisito de saldo mínimo, tasas, u otra cuenta términos cambian.

Por último, es importante no escribir a sabiendas un cheque por los fondos que usted no tiene en su cuenta. Esto puede crear una serie de problemas para usted. Además de los cargos por falta de fondos del banco o la cooperativa de crédito y el comerciante (si el cheque fue extendido para un comerciante), podría afectar seriamente su capacidad para acceder a los servicios financieros en el futuro.

Seguro federal para instituciones financieras

Hay dos organizaciones establecidas por el gobierno federal para asegurarse de que la gente depósito de dinero en los bancos o cooperativas de crédito estará allí cuando la persona quiere retirarla. La Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC) asegura el dinero en los bancos. La National Credit Union Administration (NCUA) asegura dinero en las cooperativas de crédito.



En general, el límite es de \$250,000 por depositante, por institución asegurada. Por lo tanto, si usted no tiene más de \$250,000 en una cuenta de ahorros en un banco asegurado y el banco quiebra, usted conseguirá todo su dinero detrás. FDIC y NCUA no asegura el dinero que la gente utiliza para comprar acciones, fondos de inversión, seguros de vida, anualidades, u otros valores, incluso si se compran a un banco o cooperativa de crédito.



¿Cómo vas a saber si están asegurados los depósitos en un banco o cooperativa de crédito? Puede buscar estos logotipos de la FDIC o NCUA. Estos estarán en la puerta, aparecen en las páginas web de bancos o cajas, o en todos los materiales del banco o cooperativa de crédito.

Programas de cobertura de sobregiro

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

En su superficie, los programas de sobregiro pueden parecer como que podría ser un buen negocio - que impiden a las personas se les cobre rebotó o devuelto cargos por cheques por el comerciante y la entidad financiera. Pero en realidad, esta protección puede ser costosa. El banco o la cooperativa de crédito pueden cobrarle todos los días cuando sobregira su cuenta. Y estos cargos pueden aumentar. Finalmente, usted debe pagar al banco o cooperativa de crédito de nuevo, tanto para el importe cubierto por la institución financiera y los honorarios.

No se le puede cobrar un cargo por sobregiro con su tarjeta de débito a menos que opte por participar para tarifas de sobregiro y cobertura. (Esta es una ley relativamente nueva). Esto significa que usted tiene que elegir activamente tenerlo. Si ha optado previamente, se puede optar por ahora.

Incluso si no aceptas, sin embargo, todavía se puede cobrar un cargo por sobregiro si un pago recurrente que ha configurado con el número de su tarjeta de débito o por medio de un acuerdo de facturación directa sobregiro en su cuenta. Si quieres tener una cuenta de cheques y no desea pagar los cargos por sobregiro, utilice uno de estos métodos:

- Lleve un registro de sus saldos. Y recuerde, que no todos los depósitos están disponibles para su uso inmediato.
- Suscríbase para recibir alertas de saldo bajo de su banco o cooperativa de crédito.
- Conozca cuándo se pagarán las transferencias electrónicas regulares, tales como pagos de alquiler o facturas de servicios públicos.
- Vincule su cuenta corriente a su cuenta de ahorros. Si se queda sin dinero en su cuenta corriente, el banco sacará dinero de su cuenta de ahorros. El costo de este es generalmente mucho menor que un cargo por sobregiro.
- Vincula tu cuenta de cheques a una tarjeta de crédito o línea de crédito.

Nuevas reglas de remesas

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor ha emitido normas para proteger a los consumidores que envían dinero por vía electrónica a otros países. Estas operaciones se denominan "remesas". "Las nuevas reglas entraron en vigor el 28 de octubre de 2013.

Antecedentes: Una "transferencia de remesa" es una transferencia electrónica de dinero de un consumidor en Estados Unidos a una persona o empresa en otro país. Puede incluir las transferencias del menor "transmisores de dinero ", así como de los bancos y cooperativas de crédito que transfieren fondos a través de transferencias electrónicas, cámara de compensación automatizada (ACH) las transacciones, u otros métodos.

Los consumidores en Estados Unidos envían miles de millones de dólares en remesas cada año. La Reforma de Wall Street Dodd - Frank y la Ley de Protección al Consumidor establecen nuevos estándares en lo que respecta a la transferencia de remesas y la autorización de la Oficina de emitir los reglamentos de aplicación.

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

- El tipo de cambio
- Las tasas y los impuestos recaudados por las empresas
- Comisiones aplicadas por los agentes de las empresas en el extranjero y las instituciones intermediarias
- La cantidad de dinero que se espera sea entregado en el extranjero, sin incluir ciertos gastos a cargo del destinatario o de los impuestos extranjeros
- En su caso, una advertencia de que pueden aplicar cargos adicionales e impuestos extranjeros

Los consumidores también deben recibir información acerca de cuándo el dinero llegará y cómo el consumidor puede informar de un problema con una transferencia. En lugar de emitir una información pre - pago por separado y la recepción, una empresa puede proporcionar una única divulgación combinada antes de que el remitente pague por la transferencia, siempre y cuando el comprobante de pago se da cuando se hace el pago.

Las empresas deben proporcionar la información en inglés. A veces, las empresas también deben suministrar las informaciones en otros idiomas.

Otras medidas de protección: Las reglas también requieren generalmente que los consumidores obtienen 30 minutos (ya veces más) para cancelar una transferencia. Si no se ha recibido aún, los consumidores pueden recibir su dinero si cancelan.

- Las empresas deben investigar si un consumidor informa de un problema con una transferencia. Para ciertos errores, los consumidores pueden por lo general obtener un reembolso o hacer que la transferencia sea reenviada sin costo alguno si el dinero no llegó como se prometió.
- Las empresas que proporcionan transferencias de remesas son responsables de los errores cometidos por algunas personas que trabajan para ellas.

Las normas también contienen disposiciones específicas aplicables a las transferencias que los consumidores programan con antelación y para las transferencias que se han programado para que aparezca en una base regular.

Cobertura: Las normas se aplican a la mayoría de las remesas si son:

- De más de \$15
- Realizadas por un consumidor en Estados Unidos
- Enviadas a una persona o empresa en otro país

Esto incluye muchos tipos de transferencias, incluidas las transferencias cablegráficas. Las reglas se aplican a muchas compañías que ofrecen transferencias de remesas, incluidos bancos, cajas de ahorro, cooperativas de crédito, transmisores de dinero y agencias de valores. Sin embargo, las normas no se aplican a las empresas que proporcionan constantemente 100 o menos remesas cada año.

Selección de productos y servicios financieros y los proveedores

La selección de un proveedor de servicios financieros puede ser difícil porque hay muchas opciones. Antes de decidir qué tipo de proveedor usar, piense en las razones por las que necesita un producto financiero.

La siguiente es una lista de las razones más comunes para encontrar un proveedor de servicios financieros. Elija las tres principales razones para usted.

Calificación	Motivo de un proveedor de servicios financieros	
	Quiero un lugar seguro para guardar el dinero.	
	Quiero ser capaz de hacer compras sin tener que llevar dinero en efectivo.	
	Quiero un bajo costo y una forma fácil de pagar y gestionar mis cuentas.	
	Quiero pagar facturas, gestionar mis finanzas, o realizar otras transacciones en línea.	
	Quiero tener mi sueldo depositado directamente.	
	Quiero acumular ahorros.	
	Quiero ahorrar para la jubilación, la educación de mis hijos, u otros eventos de la vida.	
	Quiero comprar un coche.	
	Quiero comprar una casa.	
	Quiero ser capaz de obtener pequeños préstamos de forma rápida y sin complicaciones.	

Quiero construir mi historial de crédito.
Quiero enviar dinero a alguien.

Encuentra las tres razones para la búsqueda de productos de un proveedor de servicios financieros y que ha identificado anteriormente. Enciérrelos en un círculo y lea acerca de los proveedores de servicios financieros que pueden ser la mejor opción para sus prioridades, a continuación.

Motivo de un proveedor de servicios financieros	Proveedor de servicios financieros	Productos que pueden satisfacer su necesidad
Quiero un lugar seguro para guardar	Banco o cooperativa de crédito	Cuenta de ahorros, cuenta corriente, o certificado de depósito
el dinero.	Minorista, tienda de cambio de cheques o en línea	Tarjeta de débito de prepago (si se programa para que los fondos individuales estén totalmente asegurados por FDIC)
Quiero ser capaz de hacer compras sin	Banco o cooperativa de crédito	Tarjeta de débito (asociada a una cuenta de ahorros o corriente)
tener que llevar dinero en efectivo o endeudarse.	Minorista, tienda de cambio de cheques o en línea	Tarjeta de débito pre-pagada
Quiero un bajo costo y una forma fácil de pagar mis cuentas.	Banco o cooperativa de crédito	Cuenta corriente Servicios de pago de cuentas Giros postales
	Minorista, tienda de cambio de cheques o en línea	Giros postales Servicios de pago de cuentas Tarjetas de débito pre-pagadas (algunas se pueden usar para el pago de facturas)
	Servicio Postal de EE. UU.	Giros postales

Quiero al banco y pagar facturas en	Banco o cooperativa de crédito	Cuenta corriente y banca en línea
línea.	Servicio de pago de cuentas por Internet	Pago de facturas en línea
	Minorista, tienda de cambio de cheques o en línea	Tarjeta de débito pre-pagada con el pago de facturas en línea
	Banco o cooperativa de crédito	Cuenta de ahorros o cuenta corriente
Quiero tener mi sueldo depositado directamente.	El empleador	Tarjeta de nómina (tarjeta de débito prepagada)
	Minorista, tienda de cambio de cheques o en línea	Tarjeta de débito prepagada
Quiero acumular ahorros.	Banco o cooperativa de crédito	Cuenta de ahorros o certificado de depósito
Quiero ahorrar para la jubilación, la educación de mis hijos, u otros eventos de la vida.	Banco o cooperativa de crédito	Cuenta de ahorros, certificado de depósito y cuentas de inversión
Quiero comprar un	Banco o cooperativa de crédito	Préstamo para vehículos
coche.	Concesionario de automóviles	Financiamiento del vendedor
Quiero comprar una casa.	Banco o cooperativa de crédito Compañía hipotecaria	Hipoteca

	Compañía de tarjetas de crédito	Tarjeta de crédito
O.::	Casa de empeño	Préstamo de empeño
Quiero ser capaz de obtener préstamos de forma rápida y sin complicaciones.	Algunos bancos y cooperativas de crédito Compañía financiera	Préstamos anticipo (requiere una cuenta bancaria) Préstamo a sola firma
	Proveedor de préstamos de	Préstamo de día de pago (requiere una
	día de pago	cuenta bancaria)
	Banco o cooperativa de crédito	Préstamo constructor de crédito
Quiero construir mi	Banco o cooperativa de crédito	Préstamo para un activo (vehículo, vivienda, etc.)
historial de crédito.	Otros prestamistas	Préstamo constructor de crédito Tarjeta de crédito
	Compañía de tarjetas de crédito	Tarjeta de crédito asegurada Tarjeta de crédito
Quiero enviar dinero a alguien.	Minorista, algunas tiendas de cambio de cheques o en línea, Servicio Postal de EE. UU., compañías en líneas	Transferencias de dinero
	Banco o cooperativa de crédito	Transferencias cablegráficas u otras transferencias de dinero

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. La CFPB no recopila información de usted o la organización que utiliza esta herramienta. La CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Sea cuidadoso al utilizar esta herramienta. CFPB recomienda que no se incluyan los nombres, números de cuenta; que encierres copias completas y cifrar copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera; y destruir las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no sea necesario.

Evaluación de los proveedores de servicios financieros

Una vez que usted sabe las razones por la que necesita a un proveedor de servicios financieros, utilice la siguiente herramienta para comparar las empresas que pueden ofrecer esos servicios. Mediante el uso de este formulario, puede comparar hasta tres proveedores de servicios financieros a la vez. Si hay servicios que no son importantes para usted, sólo hay que tachar toda la fila.

	Proveedor de servicios financieros 1:	Proveedor de servicios financieros 2:	Proveedor de servicios financieros 3:
La conveniencia y el acceso			
¿Cerca a donde trabajo o vivo?			
¿Abierto durante horas que puedo visitar (a la hora del almuerzo y después del trabajo, por ejemplo)?			
¿Puedo pagar cuentas y consultar saldos por teléfono, en línea o con una aplicación móvil?			
Productos y servicios			
¿Ofrece servicios de depósito? (ahorros, cheques, certificados de depósito)			

¿Si tengo una cuenta corriente o cuenta de ahorros, voy a recibir una tarjeta de cajero automático? ¿Tarjeta de débito?		
¿Ofrece servicios de crédito? (tarjetas de crédito, préstamos para pequeñas dólar, hipotecas, líneas de crédito)		
¿Ofrece servicios de operaciones? (cobro de cheques, transferencias de dinero, pago de cuentas)		
¿Ofrece servicios adicionales? (Notario Público, cajas de seguridad)		
Servicio al cliente		
¿Se siente bienvenido?		
¿Los productos y servicios se describen en términos que puedo entender?		
¿Hay personal disponible para responder a mis preguntas en persona o por teléfono?		
Seguridad y protección		
Si deposito dinero, ¿está asegurado por la FDIC o NCUA?		
¿Está mi dinero protegido si alguien roba mi tarjeta de débito o la usa sin mi permiso?		
¿Si transfiero dinero, el proveedor garantiza el tiempo en que llegará y me dará información sobre las tasas, impuestos, y el tipo de cambio antes de pagar para la transferencia?		
Cargos		
¿Hay comisiones de transacción y otros gastos, tales como tasas de actividad o, para las transacciones internacionales, tipos de cambio? ¿Qué son?		

¿Hay que pagar para hacer un depósito?		
¿Hay que pagar para estar por debajo del saldo mínimo?		
¿Existen cuotas de mantenimiento mensuales de la cuenta?		
¿Existen cargos por el uso de tarjetas de débito para realizar compras al por menor o tarifas por inactividad?		
¿Existen cargos por uso de los servicios de banca en línea?		
¿Cuáles son los cargos de sobregiro?		
¿Cuáles son los costos asociados con la obtención de un préstamo?		
¿Cuáles son los costos asociados con la obtención de una tarjeta de crédito? ¿Hay cuotas anuales?		
Intereses y las declaraciones		
¿Ganará intereses por los ahorros?		
¿Cuál es la tasa de interés que ganará (APY)		
¿Cuál es la tasa de interés del préstamo?		
¿Cuál es la tasa de interés, incluidos todos los gastos del préstamo (TAE)?		
¿Con qué frecuencia recibirá estados de cuenta?		
Otros criterios importantes para mí		
Si transfiero dinero, ¿qué tan conveniente es para el destinatario recibir los fondos?		
¿Si tomo prestado el dinero, cuánto será mi pago? ¿Cuándo es debido?		

Otro:		
Otro:		

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. La CFPB no recopila información de usted o la organización que utiliza esta herramienta. La CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Sea cuidadoso al utilizar esta herramienta. CFPB recomienda que no se incluyan los nombres, números de cuenta; que guardes copias completas y cifrar copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera; y destruir las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no sea necesario.

Tipos de servicios financieros

Parte de la selección del proveedor de servicios financieros correcto es saber qué producto(s) o servicio(s) necesita. Utilice la siguiente herramienta para aprender más sobre los productos o servicios financieros básicos que pueden estar a su disposición. Identifique los lugares en su comunidad donde puede obtener los productos o servicios que le interesan.

✓ si está interesa do	Productos o servicios financieros comunes	Descripción	¿Dónde se puede conseguir este producto o servicio en su comunidad?
Transaccio	ón o pago de productos o	servicios	
	Cuenta corriente	Deposita dinero en y retirar dinero de esta cuenta mediante cheques o con una tarjeta de débito. Adecuado para realizar transacciones frecuentes. Muchas cuentas corrientes incluyen acceso a pago de facturas mediante móvil y en línea. Haga siempre un seguimiento a la actividad de su cuenta para asegurarse de que hay saldos suficientes para cubrir los pagos y retiros y evitar los cargos por sobregiro.	
	Cambio de Cheques	Girar cheques, cheques del gobierno, o cheques personales en dinero en efectivo, a menudo por una tarifa.	

Tarjeta de débito	Usted puede utilizar esta tarjeta para hacer compras en las empresas (como supermercados y estaciones de servicio) con el dinero en su cuenta corriente. También puede utilizar esta tarjeta para hacer depósitos y retiros de una cuenta de cheques en los cajeros automáticos.	
Cajero Automático (ATM) tarjeta	Depósito en o retirar dinero de una cuenta de ahorros o de cheques. A menudo no le cobrarán cargos por el uso de cajeros automáticos que sean propiedad de su banco o cooperativa de crédito o dentro de la misma red de cajeros automáticos. Muchas tarjetas de cajeros automáticos también son tarjetas de débito que se pueden utilizar para hacer compras. Una tarjeta de cajero automático que no es al mismo tiempo una tarjeta de débito no se puede utilizar para realizar compras en los negocios.	

Tarjeta de débito pre- pagada	Una tarjeta que se utiliza para acceder al dinero que usted ha pagado por adelantado. Una tarjeta pre-pagada puede referirse a diversos tipos de tarjetas. Las tarjetas de regalo son tarjetas pre-pagadas que normalmente se utilizan después de que se agota el valor de la tarjeta. También puede comprar tarjetas de débito pre-pagadas a las que se puede agregar dinero (recargar) y continuar utilizando una y otra vez. Algunos tipos de tarjetas pre-pagadas también le permiten retirar dinero en cajeros automáticos. Las tarjetas pre-pagadas recargables suelen cobrar una cuota de mantenimiento mensual y algunos cobran por depósitos o cada vez que se utilice la tarjeta. Las tarjetas de débito pre-pagadas pueden llevar menos protecciones para el consumidor en caso de pérdida o de la disputa de un cargo en comparación con las tarjetas de débito.	
Transferencia de dinero	Enviar dinero de un lugar a otro.	
Servicios de pago de cuentas	Usar dinero en efectivo, giro postal, una cuenta bancaria, u otro método de pago para pagar servicios públicos, hipoteca u otros proyectos de ley, en persona, por teléfono, a través de una aplicación de telefonía móvil.	
Giro postal	Comprar una orden de dinero para pagar una empresa u otra parte; puede utilizarse en lugar de un cheque.	
Productos o servicios de depósito		

Cuenta de ahorro	Deposita dinero en y retirar dinero de una cuenta; ganar intereses (en la actualidad las tasas de interés son bajos). No está diseñado para realizar transacciones frecuentes.	
Certificado de depósito	Deposite una cantidad fija de dinero por un período de tiempo específico. Los fondos son generalmente inaccesibles durante el término del CD a menos que usted pierda interés como penalización. La cantidad de la sanción varía y podría ascender a más que los intereses que haya ganado si retira el dinero antes de la fecha de vencimiento. Por lo general gana más intereses que los ahorros.	
Los productos de crédito o servicio	s	
Tarjeta de crédito	Pedir dinero prestado hasta un límite de crédito aprobado. Haga sus compras con la tarjeta o el número y el código de seguridad de la tarjeta. Se requiere un pago mínimo mensual. Se le cobrará intereses sobre las cantidades no pagadas; le pueden cobrar otros cargos con base en los términos del contrato.	
Línea de crédito	Pedir dinero prestado hasta un límite de crédito aprobado. Tener la aprobación de una línea de crédito es diferente de una tarjeta de crédito. Se puede asegurar con garantía (como una vivienda) o sin garantía. Se puede utilizar para la protección de sobregiros en una cuenta corriente.	

	1				
	Préstamo para vehículos	Pedir prestado dinero para comprar un coche usado o nuevo. Este será un préstamo a plazos. El vehículo en general será pignorado contra el préstamo (garantía colateral).			
	Préstamo de negocios	Pedir prestado el dinero para iniciar o ampliar un negocio. Este será un préstamo a plazos. Los equipos u otros activos de la empresa o los bienes personales pueden ser dados en garantía contra el préstamo (garantía colateral).			
	Hipoteca	Pedir prestado dinero para construir o comprar una casa. Este será pagado a plazos. La vivienda en general será pignorada contra el préstamo (garantía colateral).			
Productos o	Productos o servicios de la construcción de crédito				
	Tarjeta de crédito asegurada	Pedir dinero prestado hasta un límite que está garantizado por un depósito. Este depósito sirve de garantía, si usted no paga la tarjeta de crédito según lo acordado.			
	Préstamo del edificio de Crédito	Pedir prestado dinero específicamente para mejorar las puntuaciones de crédito. Puede estar disponible en los bancos o cooperativas de crédito en su comunidad.			
Otros produ	Otros productos o servicios				
	Pequeño dólar / préstamo de la firma	Pedir prestado pequeñas sumas de dinero. En general, los préstamos tienen que ser devueltos rápidamente y la tasa de interés y los honorarios son más altos que los préstamos bancarios o la cooperativa de crédito o tarjetas de crédito.			

Préstamo sobre el sueldo	Pedir prestado pequeñas sumas de dinero. Indicará un cheque escrito por algún tiempo en el futuro - por lo general dos semanas. Si usted no paga el préstamo y las cuotas en su totalidad, el prestamista puede cobrar el cheque. Si su cuenta no tiene suficiente dinero en ella para cubrir la cantidad, es posible que tenga que tomar un nuevo préstamo por la cantidad que no paga.	
Préstamo de empeño	Pedir dinero prestado en contra de un elemento. Si no paga el préstamo según lo acordado ni renueva el préstamo, la casa de empeño puede vender el artículo para cubrir la deuda. El importe del préstamo suele ser mucho menor que el artículo vale.	
Préstamo sobre el título de vehículo	Pedir dinero prestado en contra de su coche. Si no paga el préstamo según lo acordado ni renueva el préstamo, el vehículo será vendido para cubrir la deuda. El monto del préstamo es a menudo mucho menos que el valor del vehículo.	
Servicios basados en la tecnología		
La banca en línea	Administra tu cuenta bancaria o cooperativa de crédito a través de un sitio web seguro. Esta opción puede incluir un método para pagar facturas de su cuenta y está disponible a través de muchos bancos y cooperativas de crédito.	
La banca móvil	Use su teléfono inteligente para gestionar las cuentas y realizar pagos a través de su banco o de la página web de la cooperativa de crédito o de la aplicación móvil.	

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. La CFPB no recopila información de usted o la organización que utiliza esta herramienta. La CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Sea cuidadoso al utilizar esta herramienta. CFPB recomienda que no se incluyan los nombres, números de cuenta; que guardes copias completas y cifrar copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera; y destruir las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no sea necesario.

Lista de verificación para apertura de una cuenta

Apertura de una cuenta en un banco o cooperativa de crédito

Si decide que una cuenta corriente o de ahorros es el producto adecuado para usted, abrir una cuenta en un banco o cooperativa de crédito es realmente muy sencillo.

En primer lugar, es posible que desee obtener una recomendación de un familiar o amigo de confianza sobre un banco o cooperativa de crédito. Averigüe:

- Los servicios que ofrecen.
- Las tasas de interés que pagan por las cuentas de ahorro.
- Los cargos que cobran.

Para abrir una cuenta de ahorros o corriente, necesitará generalmente entre \$25 y \$100. Asegúrese de averiguar cuánto hay que tener en cuenta en todo momento para evitar cargos. Esto se conoce como el "requisito de saldo mínimo. Puede que no sea la misma cantidad de dinero que necesita para abrir la cuenta; por eso es importante preguntar.

También tendrá dos formas de identificación para abrir una cuenta. Algunos bancos o cooperativas de crédito tendrán un tipo de identificación y un documento con su nombre y dirección. Por lo general, le pedirán que presente:

- Un gobierno o estado de EE.UU. emitieron forma de identificación con su foto en ella, como una licencia de conducir, pasaporte de los EE.UU., o identificación militar
 - y uno de los siguientes:
- Su tarjeta de Seguro Social
- Un proyecto de ley con el nombre y dirección en él

Su certificado de nacimiento

Si usted no tiene un formulario emitido por el gobierno de los EE.UU. de la identificación, algunos bancos y cooperativas de crédito aceptar pasaportes extranjeros y las identificaciones consulares, como la tarjeta de Matrícula Consular, que es un documento de identificación oficial, oficial mexicana. (Otros países, como Guatemala y Argentina, tienen identificaciones similares). Consulados en los Estado Unidos les ofrecen. Visite el consulado de su país para obtener más información acerca de cómo obtener una tarjeta de identificación, y también los bancos y cooperativas de crédito para saber si la aceptan.

Cuentas que generan intereses

Los intereses se consideran ingresos. Si usted gana intereses, debe pagar impuestos sobre ellos. Para abrir una cuenta que devengue intereses, como una cuenta de ahorros, debe tener un número de Seguro Social o un Número de Identificación Personal del Contribuyente (ITIN, por sus siglas en inglés).³⁷ O también puede mostrar pruebas de que ha solicitado el ITIN.

Si no tiene un número de Seguro Social, no tiene un ITIN o no ha solicitado un ITIN, puede abrir una cuenta que no devenga intereses.

Obstáculos para la apertura de una cuenta

No tener la debida identificación puede ser un obstáculo para abrir una cuenta. Otro obstáculo es una calificación potencialmente negativa en las agencias de informes de los consumidores especiales como ChexSystems, TeleCheck, Early Warning, y otras que reportan sobre las cuentas corrientes bancarias o los historiales bancarios.

Estas agencias recopilan información de los comerciantes, bancos y cooperativas de crédito acerca de cómo los consumidores manejan sus cuentas de ahorros y corrientes. Lo hacen para las instituciones financieras que forman parte de su red. Los bancos y las cooperativas de crédito utilizan los informes elaborados por estos organismos para decidir si alguien puede abrir una nueva cuenta. Usted puede tener una calificación negativa si usted o alguien con quien usted

SU DINERO, SUS METAS: UN CONJUNTO DE HERAMIENTAS DE EMPODERAMIENTO FINANCERO PARA PROFESIONALES DE SERVICIOS SOCIALES

³⁷ Servicio de Impuestos Internos: Ver http://www.irs.gov/Individuals/General-ITIN-Information.

tenía una cuenta conjunta ha tenido dificultades con una cuenta corriente o de ahorros en el pasado y:

- Tenía un montón de cheques sin fondos y fondos insuficientes (NSF) Comisiones
- No pagó las deudas y los cargos adeudados a un banco o cooperativa de crédito asociados a una cuenta.
- Sido sospechoso de fraude relacionado con una cuenta de cheques
- Ha tenido una cuenta cerrada (involuntariamente) por un banco o cooperativa de crédito dentro de los últimos 12 meses

Los cierres involuntarios permanecen en su informe de ChexSystems durante cinco años y en el informe de Early Warning System durante siete. Los sobregiros permanecen en su registro de consumo durante cinco años, incluso si ha pagado lo que le debe al banco o cooperativa de crédito. Cada banco o cooperativa de crédito tiene sus propias políticas sobre la forma en que la información de su informe de historial bancario afecta su capacidad para abrir una cuenta. Esto puede incluir la cantidad de tiempo que ha pasado desde que se han presentado eventos como un cierre involuntario o sobregiros repetidos.

Algunos bancos y cooperativas de crédito le exigen que pague estos antiguos cargos y comisiones antes de poder abrir una cuenta de ahorros o corriente. En otros casos, le pueden ofrecer la oportunidad de abrir una cuenta corriente de "segunda oportunidad" o sin chequera que tiene diferentes características y restricciones que las cuentas corrientes estándar. Dependiendo de las reglas de la cuenta, es posible que se le permita abrir una cuenta corriente estándar después de seis a doce meses si no lo ha redactado o sobre cualquier cheque rebotado.

Usted puede ordenar su propio informe de ChexSystems en línea en http://www.consumerdebit.com, llame para más información al (800) 428-9623 o envíe una solicitud por escrito a:

ChexSystems, Inc. 7805 Hudson Road, Suite 100 Woodbury, MN 55125

Puede solicitar su informe de servicios de TeleCheck, enviando una solicitud por escrito a:

TeleCheck Services, Inc.

Atención: Consumer Resolution – FA

P. O. Box 4514

Houston, TX 77210-4515

Para solicitar su informe de alerta temprana, llame al (800) 325-7775.

Si usted encuentra errores, puede impugnarlos mediante el envío de una carta (puede optar por utilizar el correo certificado) en la que describa el error y copias de las pruebas.

Utilice esta lista de comprobación para asegurarse de que tiene lo que necesita para abrir una cuenta en un banco o cooperativa de crédito.

✓	Información necesaria	Preguntas adicionales		
	Un formulario emitido por el gobierno de EE.UU. o extranjero de la identificación con mi foto. Tenga en cuenta que cada banco o cooperativa de crédito tiene su propia política en la que los ID de extranjeros que acepta.			
	Otra forma de identificación: Su tarjeta de Seguro Social Un proyecto de ley con el nombre y dirección en él Certificado de nacimiento			
	Un número de Seguro Social o ITIN (número de identificación de contribuyente individual); si no, es posible que sólo será capaz de abrir una cuenta que no financieros			
	Dinero para abrir la cuenta			
Información a	Información acerca de:			
	Saldo mínimo requerido en la cuenta para evitar cargos mensuales por servicios			
	Cargos mensuales por servicios			
	Cargos por cheque o transacción			

Cargos asociados con el uso de cajeros automáticos	
Acceso a la banca por Internet y costos	
Acceso a pago de facturasen línea y costos	
Cargos por sobregiro (ver nota abajo)	
Notificaciones de alerta de saldo bajo	
Otro:	

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. La CFPB no recopila ninguna información de usted o de la organización utilizando esta herramienta. La CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Tenga cuidado acerca del uso de esta herramienta. La CFPB recomienda que no incluya nombres, números de cuenta, que tenga bajo llave copias completas y que cifre copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera, y que destruya las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no las necesite.

Recursos

FDIC.gov, Reparación de crédito:

http://www.fdic.gov/consumers/consumer/ccc/repair.html

Consumer.gov, Construyendo un mejor informe de crédito:

http://www.consumer.ftc.gov/articles/pdf-0032-building-a-better-credit-report.pdf

Para obtener recursos adicionales, visite el sitio en Internet de la Oficina de protección financiera al consumidor:

http://www.consumerfinance.gov/AskCFPB

Si tiene una queja como consumidor, visite:

http://www.consumerfinance.gov/complaint

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información personal y financiera. La CFPB no recopila información de usted o la organización que utiliza esta herramienta. La CFPB no es responsable y no tiene control sobre la forma en que otros puedan utilizar la información que usted les proporciona acerca de su situación personal o económica. Sea cuidadoso al utilizar esta herramienta. CFPB recomienda que no se incluyan los nombres, números de cuenta; que guardes copias completas y cifrar copias electrónicas completas de la herramienta que contiene información personal y financiera; y destruir las copias impresas que contienen información personal y financiera, cuando ya no sea necesario.

MÓDULO 14:

Protección de los derechos del consumidor

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

La CFPB ya ha manejado miles de quejas de los consumidores sobre:

- Tarjetas de crédito
- Hipotecas
- Cuentas y servicios bancarios
- Préstamos privados para estudiantes
- Préstamos para vehículo o de consumo
- Préstamos de día de pago
- Cobro de deudas
- Transferencias de dinero
- Informe de crédito

Con base en estas quejas e investigación, la CFPB toma medidas para detener las prácticas injustas, engañosas, abusivas o que violen la ley. En muchos casos, nos asociamos con otras agencias federales y funcionarios estatales para hacer frente a estos problemas.

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

Quejas de los consumidores

Presentar una queja

Para presentar una reclamación, visite: http://www.consumerfinance.gov/complaint Desde allí, seleccione el producto o servicio relacionado con su queja, por ejemplo: cuenta bancaria o de servicios, de tarjeta de crédito, informes de crédito, cobro de deudas, transferencias de dinero, hipoteca, préstamos estudiantiles, préstamos de día de pago, transferencias de dinero, o de préstamo de vehículo / consumidor.

Rellene el formulario, proporcionando el mayor detalle posible.

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

Si no utiliza una computadora o necesita ayuda en un idioma que no sea el inglés, también puede presentar una queja por teléfono llamando a la CFPB al (855) 411-CFPB (2372), sin costo. Centros de llamadas en Estados Unidos puede ayudar en más de 180 idiomas y también pueden tomar llamadas de los consumidores con impedimentos de audición o discapacidades del lenguaje.

Para presentar una queja en español, llamar al (855) 411-2372.

Si desea más información sobre cómo tramitar las quejas, puede leer la Evaluación del Impacto de Privacidad para el Sistema de Respuesta al Consumidor disponible en http://www.consumerfinance.gov/privacy-office/consumer-response-database/.

¿Qué sucede después de presentar una queja?

Herramienta 3: Presentación de una queja proporciona información detallada sobre cómo presentar una queja y cómo puede realizar el seguimiento del proceso.

La CFPB selecciona las quejas que recibe y las envía a través de un portal web seguro a la empresa correspondiente, la empresa con que tiene la queja.

La empresa tiene 15 días para presentar una respuesta sustantiva a usted y a la CFPB. Se espera que las empresas cierren todas las quejas, menos las más complicadas, en un plazo de 60 días.

La CFPB entonces lo invita a revisar la respuesta y a proporcionar retroalimentación. La CFPB revisa sus comentarios acerca de las respuestas de la empresa, el uso de esta información junto con otra información, como la oportunidad de la respuesta de la compañía, por ejemplo, para ayudar a priorizar las quejas para su investigación.

Las quejas ayudan con el trabajo de la CFPB de supervisar a las empresas, hacer cumplir las leyes financieros federales de los consumidores y redactar mejores normas y reglamentos. La CFPB también informa al Congreso acerca de las quejas que recibimos y hace anónimos los datos de las quejas del consumidor que están a disposición del público en su sitio web: http://www.consumerfinance.gov/complaintdatabase.

Es su dinero—ser conscientes y tener cuidado

Es su dinero. Haga preguntas.

Puede ser difícil preguntar acerca de la planificación o productos financieros.

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

"Tengo una gran oportunidad, ¡sólo para USTED!"

¿Alguna vez ha visto u oído algo como esto? La mayoría de nosotros tenemos - como en un correo electrónico que nos ofrece la oportunidad de recibir millones de dólares de un príncipe extranjero o una lotería que no entra, o en los posibles puestos de trabajo que dicen que usted puede ganar \$80/hora mientras trabaja en casa. Por desgracia, si la "oportunidad" parece demasiado buena para ser verdad, probablemente lo es. Si se encuentra con una oportunidad, trabajo o producto que suena increíble, haga su investigación con ojo crítico. ¡Especialmente si usted recibe la "oportunidad" a través de un correo electrónico no solicitado!

En general,

- Tenga cuidado con las promesas de obtener beneficios e inversiones que pretenden ofrecer un alto rendimiento a un bajo o ningún riesgo.
- No invierta en nada a menos que realmente entienda el trato en su totalidad. Considere dar la oportunidad de que otros en los que confía se aseguren de compartir lo que usted entiende.
- No suponga que una compañía es legítima con base en la "apariencia" de su sitio web.
- Tenga cuidado con las solicitudes de dinero de personas que no conoce. Investigue las partes implicadas y la naturaleza del negocio o trabajo. Si no sabe cómo hacerlo, pídale a alguien de confianza que le ayude, jo no haga tratos con esa persona!
- Póngase en contacto con agencias 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.

Es su dinero. Usted puede decir que no.

Los estafadores apuntan a gente educada, ya que tienen dificultades para decir que no.

 Si se siente presionado a tomar una decisión, lo más probable es que usted esté siendo estafado.

- Puede ser difícil, especialmente si es un amigo o familiar, pero sólo decir "No, no me interesa", puede salvarle de una pérdida financiera.
- Usted no tiene que permanecer en la línea telefónica si se siente incómodo. Dígales que lo saquen de la lista y que luego CUELGUEN.

Es tu información. Cuida de ella.

Nunca dé su información personal, como números de cuenta o contraseñas ni responda a preguntas de seguridad por teléfono o a través de correo electrónico a menos que conozca la empresa y que haya iniciado la llamada o escrito directamente la dirección del sitio web y vea señales de que el sitio es seguro, como un URL que comienza con "https". Las estafas telefónicas y en línea son comunes y están en constante cambio, por lo que hay que ser proactivo y protegerse. Puede ser difícil de creer que es una estafa cuando se recibe una llamada de alguien lejano que necesita ayuda o le dice que su familiar necesita ayuda. Pelo realmente lo es.

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

Señales de advertencia

Al tomar decisiones de compra, tenga cuidado con las siguientes señales de alerta. Use esta lista de comprobación. Si encuentra que ha marcado una o más características cuando está considerando un producto o servicio, dé una mirada más de cerca.

✓	Señal de alarma	Descripción		
	Tácticas de ventas y banderas rojas para los préstamos y otros productos financieros o servicios			
	Tácticas de ventas Sistema de presión	Usted está presionado para comprar cosas o tomar préstamos que no desea o no puede permitirse.		
	La falta de uniformidad	Personal diferente o vendedores le están diciendo cosas diferentes respecto a los precios u otra información.		
	No voy a poner por escrito	Nadie le dará información clara por escrito, incluso cuando usted la pida.		
	cargos inexplicables	Nadie puede explicar para qué ciertos son cargos o por qué son tan altos.		
	Ninguna cancelación o devolución política clara	No hay cancelación clara o política de devoluciones. No asuma que usted es capaz de devolver un producto o cancelar una compra.		
	Información incoherente sobre las tasas de interés	El vendedor le informa acerca de la tasa de interés, pero la TAE en el formulario es mucho más alta.		
	Empujado a compra	Usted está siendo empujado a hacer una compra de alto precio inmediatamente.		
	Dirección y coaccionar	Tácticas de venta agresivas se utilizan para dirigir y coaccionar a un préstamo de alto costo, a pesar de que podría haber calificado para préstamos de alto riesgo regulares.		

Las	Las banderas rojas al firmar los documentos del préstamo		
	El papeleo no coincide con los argumentos de venta	Las promesas hechas a usted por un vendedor no aparecen en los papeles que le piden que firme.	
	Fina impresión confusa	Una buena regla de oro es para negarse a firmar cualquier cosa que usted no entiende.	
	papeleo incompleto	Se le pedirá que firme un contrato con espacios en blanco para ser llenado en adelante.	
	Adicional seguros y otros productos complementarios	Algunos prestamistas pueden insistir en que, intimidar, o dar a entender que los prestatarios tienen que comprar seguros innecesarios elementos adicionales - , las garantías que no sean necesarios, servicios de vigilancia, etc. Ellos se incorporan a la cantidad del préstamo y el prestatario paga intereses sobre ellos durante la vida del préstamo.	
	penas de pago adelantado	Penas de pago adelantado son honorarios prestamistas requieren un prestatario para pagar si el prestatario paga un préstamo antes de tiempo.	
	el arbitraje obligatorio	El lenguaje se incluye en la letra menuda de los términos y condiciones del préstamo haciendo que sea ilegal para el prestatario tomar acciones legales contra el prestamista. Los documentos del préstamo requieren que el prestatario a someter a arbitraje. Los prestatarios pueden encontrar que es difícil encontrar la representación legal de los procedimientos de arbitraje obligatorio.	

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

Para proteger su identidad

Aunque no lo parezca, su identidad es una de las cosas más preciosas que posee. Los delincuentes que son capaces de robar su información personal pueden hacerse pasar por usted, comprar cosas en las cuentas que usted tiene o bajo su nombre. ¡Y usted paga esas cuentas! También puede generarle problemas con sus informes crediticios y calificaciones de crédito.

La información de identificación es todo lo que es exclusivamente suyo como:

- Números de cuentas bancarias y de tarjetas de crédito
- Número de la licencia de conducir
- Fecha, ciudad y estado de nacimiento
- Número de Seguro Social
- Contraseñas o números PIN

Mucha gente cree que el robo de identidad sucede principalmente en línea y que si no hace compras en línea, usted está a salvo. La realidad es que la mayoría de los robos de identidad ocurren fuera de línea, justo lo contrario de lo que la gente cree. De hecho, el robo de la información en línea representa solamente once por ciento de los casos de fraude de identidad. 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.

/

Pasos para proteger su identidad

Revise su informe de crédito

Quite su nombre de las tres oficinas de todas las listas de correo de las oficinas de crédito (Equifax, Experian y TransUnion) llamando para pedir la exclusión al (888) 567-8688 o en línea en http://www.optoutprescreen.com: elija la opción de retiro "por siempre". Esto evita que las ofertas preseleccionadas caigan en manos de otras personas.

Revise su crédito en las tres agencias de crédito todos los años usando https://www.annualcreditreport.com gratuito. Si encuentra algo incorrecto o sospechoso, contáctelos de inmediato. (Consulte el *Módulo 12*: Interpretación de los informes de crédito y puntajes para obtener más información).

Limite el acceso a su información

No lleve su tarjeta ni el número del Seguro Social en su cartera o bolso.

Quite su nombre de las listas de muchos comercializadores de correo directo registrándose con el formulario en línea de la *Asociación de Mercadeo Directo en* http://www.dmachoice.org. La eliminación de su nombre de las listas de los vendedores ' creará menos oportunidades para los ladrones de robar su información.

Retírese de las listas de comercializadores registrando su número de teléfono en *Do Not Call Registry* en el (888) 382-1222 o en http://www.donotcall.gov. Los números registrados en el National Do Not Call Registry (registro nacional de no llamadas) después de febrero de 2008 estarán allí permanentemente.

Nunca le dé su información personal a alguien que llame y la solicite, aun cuando diga que es de su institución financiera.

Use una trituradora de papel, tijeras o las manos para romper en pedacitos todos los papeles que contengan información de identificación o números de cuentas antes de botarlos.

Dar a conocer su número de Seguro Social cuando sea absolutamente necesario. A menudo, cuando alguien lo pide, usted no está obligado a darles a ellos.

Practique la seguridad en línea

Comprometerse todas las contraseñas en la memoria. Nunca anotarlas o llevar con usted (ni siquiera en un post-it!)

Asegúrese de que las contraseñas son letras mayúsculas y minúsculas, y, números, y no incluyen palabras que se puedan encontrar en un diccionario o nombres y fechas que se puede asociar con usted (nombres y 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 hacer un seguimiento de tantas contraseñas, tener por separado, más largo, más difíciles de adivinar las contraseñas de sus cuentas financieras que para los usos ordinarios como su dirección de e - mail.

No dé su información financiera ni personal por internet a menos que usted sea el que haya iniciado el contacto o sepa con certeza con quién está negociando.

Nunca comparta información de identidad en línea a menos que el sitio sea **seguro** con un programa de cifrado para que nadie pueda interceptar su información. Si es seguro, la dirección del sitio web comenzará con https y no con http. También aparecerá un icono en forma de cerradura () al frente de la dirección web.

No responda a correos electrónicos que solicitan información bancaria personal, ¡incluso si tienen un logo de banco o PayPal! Las instituciones financieras nunca le solicitarán información personal por correo electrónico.

De acuerdo con la Comisión Federal de Comercio (FTC), la protección de la identidad significa tratar su información personal, como dinero en efectivo o un bien valioso: ser cuidadoso de no dejarla por ahí y ser reflexivo acerca de quién la está pidiendo, por qué la necesitan y cómo van a protegerla.

Esta es la lista de las señales de alerta comunes de la FTC de que su identidad ha 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 cuentas regulares y estados de cuenta no llegan a tiempo.
- Usted recibe facturas o avisos de cobro por productos o servicios que nunca recibió.
- Recibe llamadas de los cobradores por deudas que no le pertenecen.
- Usted recibe una notificación del IRS de que alguien usa su número de Seguro Social.
- Recibe correos, correos electrónicos o llamadas sobre cuentas o puestos de trabajo en nombre de su hijo menor de edad.
- Recibe avisos de cobro injustificado en su informe de crédito.
- Las empresas rechazan sus cheques.
- Le rechazan de forma inesperada préstamos o puestos de trabajo.

Si determina que su identidad ha sido robada, la FTC recomienda los siguientes pasos:

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

Llame a una de las compañías de informe crediticio del país y solicite una alerta de fraude en su archivo crediticio. La compañía a la que usted llama debe contactar a las otras dos para poner alertas de fraude en su archivo. Una alerta de fraude inicial es válida por 90 días.

• Equifax: (800) 525-6285

Experian: (888) 397-3742

TransUnion: (800) 680-7289

2. Considere congelar su reporte de crédito.

También puede "congelar" su reporte crediticio. Congelar el reporte de crédito significa que los nuevos acreedores no pueden tener acceso a su informe crediticio. Sólo un número limitado de entidades puede ver su archivo mientras esta medida está vigente, como los acreedores ya existentes, algunas entidades gubernamentales como las agencias de manutención infantil y las compañías que vigilan su archivo de crédito a discreción suya para evitar el fraude. Ya que la mayoría de las compañías no abre cuentas de crédito sin revisar antes su informe crediticio, congelarlo puede impedir que los ladrones de identidad abran cuentas nuevas a su nombre. Recuerde que esta medida no evita que los ladrones de identidad se apoderen de cuentas ya existentes. Las compañías de reporte crediticio pueden cobrar por este servicio.

3. Solicite sus informes de crédito

El informe de crédito que cada compañía tiene de usted varía un poco, así que es mejor solicitar un informe a cada compañía. Cuando lo solicite, deberá responder algunas preguntas para probar su identidad. Lea los informes cuidadosamente para ver si la información es correcta. Si de errores o señales de fraude, contacte a la compañía de reporte crediticio.

4. Para informar el robo de identidad

El reporte de robo de identidad puede ayudarle a obtener información fraudulenta que fue retirada de su reporte crediticio, hacer que una empresa deje de recaudar deudas causadas por robo de identidad y obtener información sobre las cuentas que el ladrón abrió a su nombre. Para crear un informe de robo de identidad, primero presentar una queja ante la FTC en ftc.gov / queja o (877) 438-4338; TTY: (866) 653-4261. La queja efectuada se llama una declaración de la FTC. A continuación, usted puede tomar su declaración jurada de la FTC a la policía local o a la

policía, donde se produjo el robo, y presentar un informe de la policía. Obtenga una copia del informe policial. Ambos documentos constituyen el informe de robo de identidad.

Para mayor información de la Comisión Federal de Comercio, visite: http://www.consumer.ftc.gov/features/feature-0015-identity-theft-resources.

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

Presentación de una queja

Hay muchas leyes que protegen sus derechos cuando se trata de productos y servicios financieros para el consumidor. Una de las funciones principales de la CFPB es hacer cumplir varias de estas leyes y atender las quejas de los consumidores acerca de los productos y servicios financieros para el consumidor.

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

- Tarjetas de crédito
- Hipotecas
- Cuentas (corrientes y de ahorros) y servicios bancarios
- Préstamos privados para estudiantes
- Préstamos para vehículo o de consumo
- Transferencias de dinero
- Informe de crédito
- Cobro de deudas
- préstamos de día de pago

Para presentar una reclamación, visite: http://www.consumerfinance.gov/complaint A partir de ahí, seleccionar el producto o servicio que la queja es sobre, por ejemplo, cuenta bancaria o de servicios, de tarjeta de crédito, informes de crédito, transferencia de dinero, hipoteca, préstamo estudiantil privado, los préstamos de día de pago, cobro de deudas, o préstamo de vehículo / consumidor.

Instrucciones para un consumidor a presentar una queja

Rellene el formulario, proporcionando el mayor detalle posible. El formulario le pedirá información pertinente acerca de las circunstancias de la denuncia y, en general, hará lo siguiente:

- Pedirá que describa lo que sucedió, con el mayor detalle posible
- Pregunte cuál piensa que sería una solución justa al problema;
- Pregunte por su información (nombre/dirección/correo electrónico) y
- Pida información detallada sobre el producto y la empresa de los que se está quejando.
 Por favor, escanee y envíe toda la documentación que tiene aquí (acuerdos de cuenta, estados de cuenta mensuales, comprobantes de pago, etc.).

A continuación, será capaz de 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 que dice "¿Problemas con el formulario? Chatea ahora "para hablar con los miembros del equipo CFPB en el sitio.

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

Esto es lo que va a pasar con su queja:

- 1. **Queja presentada:** La CFPB proyectará su queja en base a varios criterios. Estos criterios incluyen si su queja cae dentro de la autoridad de aplicación principal de la ley de la CFPB, si la queja es completa y si se trata de un duplicado de otra queja que ha enviado.
- 2. **Revisión y ruta**: Si la queja en cuestión no implica un producto o mercado que se encuentra dentro de la jurisdicción de la Oficina o que actualmente está a cargo de la Mesa, de respuesta al cliente se refiere al regulador apropiado. Las quejas seleccionadas

se envían a través de un portal web seguro a la empresa correspondiente,-el negocio con

que tiene la queja.

3. Respuesta de la empresa: La empresa revisa la información y se comunica con usted

cuando sea necesario. A continuación, determina qué acción tomar en respuesta. La

empresa le informa a usted y a la CFPB a través del "portal seguro de la empresa".

Después de que su queja se envía a la empresa, la empresa tiene 15 días para

presentar una respuesta sustantiva a usted y a la CFPB. Se espera que las

empresas cierren todas las quejas menos las más complicadas en un plazo de 60 días.

4. Revisión del consumidor: La CFPB entonces lo invita a revisar la respuesta y a

proporcionar retroalimentación. Seguimiento del Consumidor: Puede iniciar sesión en el

portal del consumidor" seguro disponible en el sitio web de la CFPB o llamar a un número de

teléfono gratuito para recibir las actualizaciones de estado, brindar información adicional y

revisar las respuestas proporcionadas a usted por la empresa.

5. Revisar e investigar: La CFPB revisa sus comentarios acerca de las respuestas de la

empresa, el uso de esta información junto con otra información, como la oportunidad de

la respuesta de la compañía, por ejemplo, para ayudar a priorizar las quejas para su

investigación.

6. **Análisis e informe**. Las quejas ayudan con el trabajo de la CFPB de supervisar a las

empresas, hacer cumplir las leyes financieros federales de los consumidores y redactar

mejores normas y reglamentos. La CFPB también informa al Congreso acerca de las

quejas que recibimos y hace anónimos los datos de las quejas de consumo que están a

disposición del público en su sitio web:

http://www.consumerfinance.gov/complaintdatabase.

Información de contacto

En línea: consumerfinance.gov/complaint

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

viernes

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

Fax: (855) 237-2392

Correo:

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

Aprender más acerca de la protección del consumidor

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

Lea el resumen de cada ley abajo. Ponga una marca en la columna "Seguimiento para más información" si saber un poco más acerca de esta ley le ayudará a usted o las personas que conoce Siga el enlace que aparece dentro de la "Breve descripción" o visite nuestro sitio web en http://www.consumerfinance.gov para más información.

Ley de protección al consumidor	Breve descripción	Seguimi ento
Reglamento B: Ley de igualdad de oportunidade s de crédito	La Ley de Igualdad de Oportunidades de Crédito (ECOA), aplicado por el Reglamento B, que es ilegal que un acreedor discriminar en cualquier aspecto de una operación de crédito sobre la base de raza, color, religión, origen nacional, sexo, estado civil, edad (siempre que el solicitante es suficiente para entrar en un contrato de edad), la recepción de ingresos de asistencia pública, o el ejercicio de buena fe de determinados derechos de los consumidores.	
	■ ECOA y el Reglamento B prohíben determinadas prácticas de los acreedores, como la negativa a conceder crédito si el solicitante reúne los requisitos para ello; el desaliento de un solicitante de la solicitud de crédito; una oferta de condiciones menos favorables para el solicitante de condiciones ofrecidas a alguien en una situación similar; sobre la base de cualquiera de las características enumeradas anteriormente.	
	 ECOA y / o el Reglamento B requieren (s) acreedores, entre otras cosas, a: Le notifiquen a los solicitantes de las acciones tomadas en su solicitud. 	

- Si se proporciona información a los burós de crédito, hágalo a nombre de ambos cónyuges en una cuenta.
- Guarden registros de las solicitudes de crédito.
- Solicitar información sobre la raza del solicitante y otras características en las solicitudes de ciertas hipotecas residenciales a efectos de control del gobierno.
- Proporcionar a los solicitantes con las copias de los informes de evaluación utilizados en relación con las solicitudes de hipotecas residenciales.

Para recibir más información acerca de esta ley incluida información sobre cómo detectar la discriminación, visite http://www.consumerfinance.gov/fair-lending.

Reglamento C: Ley de divulgación de hipotecas

- La Ley de Divulgación de Hipotecas (HMDA), aplicado por el Reglamento C, requiere ciertos prestamistas hipotecarios para recolectar y reportar los datos de préstamo que se puede utilizar para: a) ayudar a determinar si las instituciones financieras están sirviendo a las necesidades de vivienda de sus comunidades; b) ayudar a los funcionarios públicos en la distribución de la inversión del sector público para atraer la inversión privada a las zonas donde sea necesario; y c) ayudar a identificar posibles patrones de préstamos discriminatorias y hacer cumplir las leyes contra la discriminación. Estos datos están disponibles para su uso por el público, así como por los organismos reguladores y de aplicación federal y estatal.
- Los campos de datos que han de notificarse en virtud de HMDA incluyen, para cada aplicación, la acción tomada por el acreedor; la ubicación de la propiedad a hipotecar; la raza, la etnia y el sexo del solicitante; y la renta invocada en la solicitud.

Para obtener más información sobre esta ley, visite http://www.consumerfinance.gov/learnmore.

Reglamento E: Ley de transferencia electrónica de fondos

- Establece los derechos básicos, responsabilidades, y responsabilidades 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. "Transferencias electrónicas de fondos "incluye transacciones, por ejemplo, en el que pasar la tarjeta a la salida, realizar compras con su tarjeta por teléfono o en línea, o realizar depósitos o retiros en un cajero automático. "Las transferencias de remesas a veces llamadas transferencias internacionales), incluyen muchas formas comunes de transferencia de dinero a personas de otros países.
- Protege a los consumidores individuales que participan en las

transferencias electrónicas de fondos o transferencias de remesas.

- Restringe la inactividad y de servicio comisiones y límites con qué rapidez los fondos pueden caducar por tarjetas de regalo, certificados de regalo, y algunas otras tarjetas de prepago. Exige que todos los costos y otros términos importantes sean comunicados claramente por escrito.
- Se aplica a cualquier transacción iniciada a través de un terminal electrónico, teléfono, computadora o cinta magnética en la que una entidad financiera se le dice que o bien depositar o retirar de la cuenta de una persona en la institución financiera. Establece provisiones para participar en tarifas por sobregiros en transacciones en cajeros automáticos y las transacciones con tarjeta de débito no recurrentes; instituciones financieras tienen prohibido cobrar cuotas de protección de sobregiro en éstos menos que los consumidores optan

Para obtener más información sobre las disposiciones para "participar en cargos por sobregiro, visite http://www.consumerfinance.gov/blog/whats-your-status-when-it-comes-to-overdraft-coverage.

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

http://www.consumerfinance.gov/regulations/final-remittance-rule-amendment-regulation-e.

Reglamento F: Ley de prácticas justas para el cobro de deudas

- La Ley de Prácticas Justas para el Cobro de Deudas (FDCPA, por sus siglas en inglés) es la principal ley federal que rige las prácticas de cobro de deudas.
- La FDCPA prohíbe que las compañías de cobro de deudas usen prácticas inapropiadas, injustas o engañosas para cobrar las deudas atrasadas.
- El FDCPA cubre el cobro de la deuda de los consumidores, tales como hipotecas, tarjetas de crédito, deudas médicas, y otras deudas principalmente con fines personales, familiares o del hogar. Cubre la deuda personal, no la deuda empresarial.
- El FDCPA no suele cubrir colección por la persona o empresa de la que por primera vez pidió prestado el dinero - que abarca colecciones de la deuda de terceros (agencias de cobro de deudas y créditos a los compradores que participan en la recogida) y los abogados que cobran deudas en nombre de sus clientes.

Para ver un resumen de esta ley, visite http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/329/what-is-the-fair-debt-collection-practices-act.html.

Reglamento M: Ley de arrendamient

 Asegura que las personas que arriendan propiedad personal reciban notificaciones importantes que les permitan comparar los términos de arrendamiento con otros arrendamientos y, cuando sea apropiado, con

os del transacciones crediticias. consumidor Limita la cantidad de pagos globales en transacciones de arrendamiento. Posibilita la notificación precisa de los términos de arrendamiento en la publicidad. Para recibir más información sobre el leasing de automóviles, visite http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/815/should-i-buy-or-lease-whatsdifference.html. Rige el tratamiento de la información personal no pública acerca de los Reglamento consumidores por parte de instituciones financieras y de las instituciones P: Privacidad que utilizan o reutilización o volver a revelar la información de las del instituciones financieras. Este tipo de información incluye información de consumidor su cuenta y su número de Seguro Social. información financiera Le proporciona un método a los consumidores para evitar que una (Gramm institución financiera revele dicha información a otras empresas o Leach - Bliley individuos al ofrecerla como "opcional" (hay excepciones). Act) Restringe el que las instituciones financieras pueden divulgar información financiera personal no pública a otras empresas o particulares. Requiere instituciones financieras para enviar avisos de privacidad de los consumidores en determinadas circunstancias. Para un enlace al Reglamento P, visite: http://www.consumerfinance.gov/regulations. Proporciona parámetros y limitaciones a las personas que obtienen y usan Reglamento la información de los consumidores para: V: Ley de reporte de Determinar la elegibilidad del consumidor para los productos, los crédito justo servicios o el empleo; Comparte esta información entre los afiliados; y Suministrar información a las agencias de informes del consumidor. Limita el reporte de información negativa no vigente. Limita quién accede a la información en el archivo de crédito del consumidor. Establece los derechos del consumidor incluyendo lo siguiente: Se le debe informar al consumidor que se ha usado su archivo en su contra: la información llevó a que se le negara un producto, servicio o empleo. El consumidor tiene derecho a saber lo que contiene su archivo. El consumidor tiene derecho a alegar información incompleta o inexacta; las compañías de informes al consumidor deben corregir o eliminar la información inexacta, incompleta o no comprobable.

	Para respuestas a preguntas comunes relacionadas con esta ley, visite http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/search?selected_facets=tag_exact %3AFair+Credit+Reporting+Act.	
Reglamento X: Ley de procedimient os de liquidación de bienes raíces	 Proporciona información previa de costos de liquidación para compradores y vendedores de vivienda. Prohíbe sobornos o comisiones de referencia para los servicios de liquidación. Regula la gestión de servicios hipotecarios "de las cuentas de depósito en garantía establecido para asegurar el pago de los impuestos de bienes raíces y seguros. Requiere servicios hipotecarios para corregir los errores y proporcionar cierta información solicitada por los prestatarios Requiere de servicios hipotecarios para proporcionar información a los prestatarios morosos sobre las opciones de mitigación de pérdida de hipoteca y establecer políticas y procedimientos para la continuidad del contacto con el personal del Administrador con respecto a estas opciones. 	
	Para obtener más información sobre esta ley, visite http://www.consumerfinance.gov/knowbeforeyouowe and http://consumerfinance.gov/regulatory-implementation.	
Reglamento Z: Ley de veracidad en los préstamos	 Fomenta el uso informado de crédito del consumidor al exigir notificación de los términos y costos como la APR (tasa de porcentaje anual). Establece una terminología uniforme para las divulgaciones de crédito, como abril Le da a los consumidores el derecho en ciertas circunstancias de anular transacciones de crédito que impongan un gravamen al lugar de residencia principal del consumidor. Regula ciertas prácticas de tarjetas de crédito. 	
	 Proporciona un medio para la resolución justa y oportuna de disputas de facturación de crédito. Ejemplos adicionales de lo que ampara esta ley: Requiere un tipo de interés máximo que se establece en los contratos a tipo variable garantizados por la vivienda del consumidor. Impone requisitos de los planes de capital de la vivienda y las hipotecas. Regula las prácticas de acreedores que prolongan los préstamos de educación privada. Para obtener más información sobre esta ley, visite 	

	http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/787/what-truth-lending-disclosure-when-do-i-get-see-it.html.	
Reglamento DD: Ley de	 Asegura los consumidores son capaces de tomar decisiones informadas acerca de las cuentas que se ofrecen en las instituciones de depósito. 	
veracidad en los ahorros	 Exige que las instituciones de depósito (bancos, cooperativas de crédito y cajas de ahorro) revelen la información de forma que los consumidores puedan hacer comparaciones significativas entre las instituciones de depósito. 	

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

Recursos

Consumer.gov, Robo de identidad:

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

FBI.gov, Robo de identidad:

http://www.fbi.gov/about-us/investigate/cyber/identity_theft

Para obtener recursos adicionales, visite el sitio en Internet de la Oficina de protección financiera al consumidor:

http://www.consumerfinance.gov/AskCFPB

Si tiene una queja como consumidor, visite:

http://www.consumerfinance.gov/complaint

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