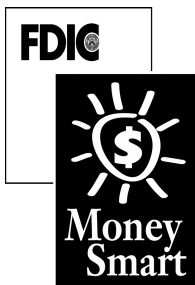


Conozca sus Derechos



Guía para el Participante



Para Promover: Conocimiento, Seguridad y Confianza

FDIC Plan de Educación para Capacitación en Finanzas

TABLA DE CONTENIDO

	Página
Ejercicio práctico: Leyes y regulaciones sobre cuentas de depósitos	1
Leyes y regulaciones federales de protección al consumidor relacionadas con los depósitos	2
Productos de inversión no aptos para depósito	3
¿Qué leyes sobre préstamos los protegen?	4
Leyes sobre préstamos	8
Resolver reclamos escribiendo a las reguladoras	12
Leyes sobre préstamos adicionales	13
Varios indicadores de posibles prácticas de préstamos del día de pago abusivos	14
Indicadores de préstamos hipotecarios abusivos	15
Ejercicio práctico: Prácticas de préstamo abusivas	17
Cómo evitar a los prestamistas abusivos	20
¿Qué hacer si le roban la billetera o la cartera o la pierde?	21
Abuso financiero a personas de la tercera edad	22
¿Qué sabe usted?	25
Evaluación del curso	26
Glosario	28
Lista de recursos	32

MÓDULOS DE MONEY SMART

- **Curso Bancario Básico**
Introducción a los servicios bancarios
- **Conceptos Básicos Sobre Préstamos**
Introducción al crédito
- **Conceptos Básicos Sobre Cuentas Corrientes**
Cómo elegir y mantener una cuenta de cheques
- **Cuestiones de Dinero**
Cómo hacer un seguimiento de su dinero
- **Páguese Usted Primero**
Por qué debería ahorrar, ahorrar y ahorrar
- **Conozca sus Derechos**
Sus derechos como consumidor
- **Su Crédito y Usted**
Cómo afectará a su crédito futuro su historial crediticio actual
- **Uso Correcto de su Tarjeta de Crédito**
Cómo hacer que una tarjeta de crédito trabaje para usted
- **Préstamos Personales**
Saber qué está pidiendo prestado antes de comprar
- **Su Casa Propia**
En qué consiste ser dueño de una vivienda



EJERCICIO PRÁCTICO: REGULACIONES Y LEYES SOBRE CUENTAS DE DEPÓSITO

Propósito

Ayudarlos a identificar si están protegidos por las leyes y regulaciones federales de protección al consumidor.

Instrucciones

- Lea cada situación cuidadosamente.
- Use la descripción de las leyes y las regulaciones que se exponen en la siguiente página como ayuda para responder las preguntas.
- Prepárese para explicar por qué respondió a las preguntas de esa manera.

Situaciones

Mary está analizando la posibilidad de abrir una cuenta de depósito y solicita información escrita sobre la cuenta.

¿Usó Mary una ley federal de protección al consumidor? Si la respuesta es sí, expliquen cuál.

El banco le cobra a Chris un costo por giros en descubierto cuando emite un cheque sin fondos suficientes en su cuenta. Este costo figuraba en la lista de costos cuando Chris abrió su cuenta. Chris cree que el banco no debería exigirle el pago de esta suma.

¿Es esto correcto?

John deposita su cheque de sueldo en su cuenta corriente. Luego, intenta hacer un retiro del cajero automático y descubre que el dinero que acaba de depositar no está disponible. John se comunica con el banco y averigua que su cheque será retenido por tres días. El banco nunca le dijo a John que los cheques que depositara fueran a ser retenidos.

¿Estaba obligado el banco a informarle a John que su cheque iba a ser retenido?

Theresa ha estado usando su tarjeta de débito para pagar sus compras. Un día, mientras hacía compras, Theresa no pudo encontrar su tarjeta de débito. Theresa se comunicó inmediatamente con su banco.

¿Existe una ley de protección al consumidor que protege a Theresa?

LEYES Y REGLAMENTACIONES FEDERALES DE PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR RELACIONADAS CON LOS DEPÓSITOS

Ley de veracidad en los ahorros (TISA, por sus siglas en inglés)

La Ley de veracidad en los ahorros permite a los consumidores tomar decisiones fundamentadas antes de abrir una cuenta de depósito. De acuerdo con esta ley, los bancos deben proporcionar información sobre la cuenta a los consumidores cuando éstos lo soliciten. La información debe ser clara y por escrito, de manera que los consumidores puedan utilizarla para que busquen la mejor cuenta.

La información que los bancos están obligados a dar a los consumidores entre otros datos incluye:

- Información sobre la tasa de interés.
- Requisitos de saldo.
- Información sobre los gastos.

Si un consumidor se comunica telefónicamente con un banco para preguntar por las tasas de interés en las cuentas de depósito, el banco debe proporcionar el porcentaje anual de rendimiento (APY, por sus sigla en inglés) que refleja los efectos de la capitalización. Use el APY cuando compare las diferentes cajas de ahorro.

Ley de transferencia electrónica de fondos (EFTA, por sus siglas en inglés)

La Ley de transferencia electrónica de fondos establece los derechos, las obligaciones y las responsabilidades de los consumidores que usan los servicios de transferencia electrónica de fondos y de los bancos que ofrecen estos servicios.

Los servicios de transferencia electrónica de fondos incluyen el uso de cajeros automáticos (ATM, por sus siglas en inglés), tarjetas de débito y las transacciones realizadas por teléfono o por computadora.

La EFTA exige a las instituciones financieras limitar la responsabilidad del consumidor en el caso en que las tarjetas para cajeros automáticos se pierdan o sean robadas y proteger a los consumidores contra los errores de transferencia electrónica.

Ley de disponibilidad acelerada de fondos (EFAA, por sus siglas en inglés)

La Ley de disponibilidad acelerada de fondos limita la cantidad de tiempo que un banco puede retener un cheque depositado en una cuenta corriente.

Reglamentaciones de seguro de depósitos de la FDIC

El seguro de la FDIC protege su dinero si el banco quiebra. Sin embargo, la FDIC no asegura productos de inversión no aptos para depósito como acciones, bonos, fondos mutuos y anualidades.

PRODUCTOS DE INVERSIÓN NO APTOS PARA DEPÓSITOS

Algunos bancos venden productos de inversión no aptos para depósito, como fondos mutuos, anualidades y acciones). Como estos productos no están asegurados por la FDIC, tengan los siguientes consejos en mente para proteger su dinero.

Cómo protegerse

- Antes de invertir en productos no aptos para depósito, tenga suficiente dinero para emergencias en ahorros u otra cuenta fácilmente accesible para mantenerse a usted y a su familia por un período de entre 2 y 6 meses. No use este dinero par comprar productos de inversión.
- Nunca invierta en un producto que no entiende.
- Asegúrese de tener suficiente información antes de hacer una inversión. Haga preguntas hasta que esté satisfechas.
- Las inversiones siempre tienen algún grado de riesgo. Entienda los riesgos antes de invertir.
- Asegúrese que su representante de ventas conoce sus objetivos financieros y su tolerancia al riesgo.

Para obtener más información sobre los representantes de ventas o agentes de bolsa/intermediarios registrados llame a la Asociación Nacional de Agentes de Valores (NASD) al 800-289-9999, o visite www.nasd.com.

¿QUÉ LEYES SOBRE PRÉSTAMOS LOS PROTEGEN?

Instrucciones

- Lea la situación sobre Angela y responda las preguntas.
- Use las descripciones de las leyes de préstamos de la página 8 como ayuda para responder las preguntas.

Situación planteada

Angela es una mujer divorciada de 43 años que tiene dos hijos y tiene un trabajo de medio tiempo. Angela quiere solicitar un préstamo, pero no está segura si conseguirá uno por no está casada. No se da cuenta de que existe una ley que la protege de la discriminación basada en su estado civil.

¿Cuál es la ley que protege a Angela de la discriminación basada en su estado civil?

Angela decide proceder y solicitar el crédito. Pero antes, quiere buscar el mejor préstamo, así que necesitará información sobre cuánto costará el préstamo.

¿Qué ley exige a los prestamistas que le digan a Angela cuánto cuesta pedir dinero prestado?

Angela aprende que la mejor manera de comparar los costos de los préstamos es usar la tasa porcentual anual (APR, por sus siglas en inglés). Averigua que la APR refleja el interés más otros gastos del préstamo. Se da cuenta de que la APR figura en las presentación que recibió de varios bancos en letras grandes y gruesas.

Angela quiere pedir prestados \$5,000. En uno de los bancos, la APR es 12 por ciento y el cargo de financiación es \$600.00.

¿Cuál es la cantidad total que Angela tendrá que pagar para devolver este préstamo?

Ahora Angela sabe cómo comparar los costos analizando las APR. Encuentra un banco que tiene la mejor APR y comienza el proceso de solicitud de préstamo.

Angela se sienta con el prestamista para discutir su solicitud. El prestamista le pregunta a Angela por qué se divorció. Angela no se siente cómoda al responder esta pregunta. Le pregunta al prestamista qué tiene que ver su divorcio con la solicitud del préstamo. El prestamista le dice que ellos preferirían prestar el dinero a una pareja porque están en mejores condiciones de devolver el préstamo.

¿Violó el prestamista alguna ley sobre préstamos al preguntarle a Angela sobre su divorcio?

Si la respuesta es sí, ¿cuál de las leyes infringió el prestamista?

¿QUÉ LEYES SOBRE PRÉSTAMOS LOS PROTEGEN? (Cont.)

Una semana después, Angela supo que su solicitud de crédito había sido rechazada. Esta es la carta que recibió:

MUESTRA DE LA NOTA DE LA MEDIDA TOMADA Y DE LA DECLARACIÓN DE RAZONES	
Fecha _____	
Estimado solicitante:	
Muchas gracias por su reciente solicitud. Su solicitud de préstamo ha sido analizada cuidadosamente y lamentamos informarle que no podremos aprobarla en este momento por las siguientes razones:	
Su ingreso de _____	<input checked="" type="checkbox"/> está por debajo de nuestro requisito mínimo. <input type="checkbox"/> es insuficiente para solventar los pagos del crédito solicitado. <input type="checkbox"/> no pudo ser verificado.
Su empleo _____	<input type="checkbox"/> no tiene la longitud suficiente para calificar. <input type="checkbox"/> no pudo ser verificado.
Su historial crediticio _____	<input checked="" type="checkbox"/> sobre hacer pagos a tiempo no fue satisfactorio. <input type="checkbox"/> no pudo ser verificado.
Su solicitud _____	<input type="checkbox"/> carece un número suficiente de referencias crediticias. <input type="checkbox"/> carece de tipos aceptables de referencias crediticias. <input type="checkbox"/> revela que las obligaciones actuales son excesivas en relación con el ingreso.
Otros: _____	
La agencia de presentación de informes de consumidores que proporcionó la información que influenció nuestra decisión completa o parcialmente fue [nombre, dirección y número telefónico gratuito de la agencia de informes]. La agencia de informes no es capaz de proporcionar razones específicas de por qué le hemos negado el crédito. No obstante, usted tiene derecho, de acuerdo con la Ley de Equidad en los Informes de Crédito de saber la información incluida en su archivo crediticio. También tiene derecho a una copia gratuita del informe de la agencia de informes, si lo solicita antes de que pasen 60 desde el momento que reciba esta nota. Asimismo, si halla que la información incluida en el informe que usted recibe es incorrecta o está incompleta, usted tiene derecho a cuestionar ese tema con la agencia de informes. Cualquier pregunta sobre esa información debe ser dirigida a la agencia de presentación de informes de consumidores. Si tiene alguna pregunta sobre esta carta, debe ponerse en contacto con [nombre del acreedor, dirección y número telefónico].	
AVISO: La Ley de Igualdad de Oportunidades de Crédito prohíbe a los acreedores discriminar solicitantes por su raza, color, religión, nacionalidad, sexo, estado civil, edad (siempre y cuando el solicitante sea parte de un programa de asistencia pública o cuando el solicitante haya, de buena fe, hecho uso de alguno de sus derechos de acuerdo con la Ley de Protección al Crédito del Consumidor). La agencia federal que administra el cumplimiento con esta ley con respecto a este acreedor es la FDIC, 2345 Grand Avenue, Suite 100; Kansas City, Missouri 64108.	

Lo primero que hizo Angela fue ponerse en contacto con la agencia de presentación de informes de crédito para obtener una copia de su informe de crédito.

¿Qué ley le permite a Angela hacer esto?

¿QUÉ LEYES SOBRE PRÉSTAMOS LOS PROTEGEN? (Cont.)

Angela no encontró nada en su informe de crédito que indicara que alguna vez ella hubiera omitido algún pago de sus cuentas. Ella cree que el préstamo se le negó por su estado civil.

¿Qué ley podría ayudar a Angela si ella ha sido discriminada?

¿Qué debe hacer?

Se determinó que Angela fue discriminada. La decisión de negarle el préstamo fue revertida. Angela ahora tiene el préstamo.

Más adelante, ese año, Angela se atrasó con los pagos de su tarjeta de crédito. Comenzó a recibir llamados a su trabajo de una agencia de recaudación sobre sus pagos atrasados. Hay una ley que permitiría a Angela decirle a la agencia que deje de llamarla al trabajo.

¿Cuál?

Poco después de Angela se puso al día con sus pagos, notó que le habían cobrado dos veces un gasto de \$150 en la tienda.

¿Qué ley protege a Angela cuando los acreedores cometen errores de facturación?

¿QUÉ LEYES SOBRE PRÉSTAMOS LOS PROTEGEN? (Cont.)

Angela decide hacer un reclamo escrito a su compañía de tarjeta de crédito. Su carta de reclamo era muy parecida a la que se presenta a continuación. Noten que algunas empresas de tarjetas de crédito incluyen un formulario en el reverso del resumen periódico que pueden usar en lugar de enviar una carta.

	Su nombre
	Su domicilio
	Su ciudad, estado, código postal
	Fecha
Nombre del título de las personas de contacto (si los conoce)	
División de reclamos de los consumidores (si no sabe quién es la persona de contacto)	
Banco de Cualquier ciudad	
Domicilio, Calle	
Ciudad, estado, código postal	
RE: Cuenta # XYZ-123	
Estimado/a (Persona de contacto):	
El (fecha), compré productos por \$150 en (nombre de la tienda departamental). Estaba repasando el resumen de mi tarjeta de crédito y noté que se me había cobrado dos veces el mismo gasto.	
Para resolver este inconveniente, les agradecerían que me acreditaran \$150 en mi cuenta. Envío adjunta una copia de mi recibo.	
Espero una respuesta de su parte y una resolución para mi problema antes del (fije un límite de tiempo). Por favor, póngase en contacto conmigo en la dirección antes mencionada o por teléfono (números de día y de noche, incluya el código de área).	
Atentamente	
Su nombre	
Adjuntos	
Con copia para: (referencia a la persona a la que está enviando una copia de esta carta, si la hubiera)	

¿Cuánto tiempo tiene la compañía de tarjeta de crédito para responder la carta de Angela?

LEYES SOBRE PRÉSTAMOS

LEY DE VERACIDAD EN LOS PRÉSTAMOS

Antes de solicitar un préstamo:

La Ley de veracidad en los préstamos (TILA, por sus siglas en inglés) obliga a los prestamistas a revelar el costo total de su préstamo, incluyendo el costo de financiación y la APR. Además, les otorga el derecho, a los consumidores, de cancelar ciertos tipos de préstamos para vivienda dentro de un plazo de 3 días.

Una presentación de la Ley de veracidad en los préstamos incluirá la siguiente información.

Tasa porcentual anual	Cargo de financiación	Monto financiado	Pago total
El costo anual del crédito expresado como porcentaje.	El monto en dólares que les costará el crédito.	El monto del crédito otorgado a usted o en representación suya.	El monto que habrán pagado una vez que hayan terminado de hacer todos los pagos programados.
12%	\$600.00	\$5,000	\$5,600.00

LEY DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES DE CRÉDITO

Antes de solicitar un préstamo:

La Ley de Igualdad de Oportunidades de Crédito (ECOA, por sus siglas en inglés) protege los derechos de los consumidores en todas las etapas del proceso de préstamo. La ECOA promueve la disponibilidad del crédito para todos los solicitantes que merezcan un crédito independientemente de los factores (también llamados *fundamentos prohibidos*) que se detallan a continuación. Por ejemplo, los prestamistas no pueden desanimarlos o rechazar su solicitud de préstamo según estos factores:

- Raza
- Color
- Religión
- Nacionalidad
- Sexo
- Estado civil
- Edad
- Recibo de ingresos de ayuda pública
- Ejercicio de los derechos de acuerdo con la Ley de Protección al Crédito del Consumidor (por ejemplo: no pueden rechazar su solicitud de préstamo basados en el hecho de que usted haya presentado un reclamo en contra del banco).

LEYES SOBRE PRÉSTAMOS (Continuación)

Durante el proceso de solicitud del préstamo:

La ECOA restringe a los prestamistas de pedir cierta información durante el proceso de solicitud de préstamo. En términos generales, el prestamista no puede preguntar:

- Información sobre un cónyuge o ex cónyuge a no ser que su cónyuge esté solicitando el préstamo junto con usted. Si están solicitando el préstamo conjuntamente o si el préstamo está asegurado, el prestamista puede preguntar su estado civil, pero sólo puede utilizar los términos casado/a, soltero/a y separado/a. Si usted no califica por usted mismo, los prestamistas pueden exigir un consignado o garante, pero no puede exigir que sea su cónyuge.
Nota: Si usted vive en un estado donde rige el sistema de bienes gananciales, los prestamistas pueden requerir información con respecto a su cónyuge. Arizona, California, Idaho, Louisiana, Nevada, New Mexico, Texas, Washington y Wisconsin son estados donde rige el sistema de bienes gananciales, al igual que Puerto Rico.
- Ingresos derivados de una pensión alimenticia o subsidio familiar a menos que usted quiera que sea considerado como parte de su ingreso. El prestamista no puede descontar o negarse a considerar un ingreso constante de medio tiempo, anualidades, pensiones, pensiones alimenticias o subsidios familiares.
- Control de la natalidad o intenciones de tener hijos. Sin embargo, un prestamista puede preguntar sobre la cantidad y la edad de las personas que están a su cargo.
- Si es hombre o mujer. Títulos de cortesía (Sr., Sra., Srta.) pueden pedirse, pero son opcionales.
- Raza, color, religión o nacionalidad.

Nota: En la mayoría de los casos, los prestamistas no pueden requerir la información detallada arriba. Sin embargo, para ciertos préstamos para vivienda, los prestamistas deben reunir algunos de estos datos (raza, sexo, estado civil y edad).

El prestamista debe notificarle por escrito, dentro de los 30 días desde la fecha en que se presentó la solicitud de préstamo, si su préstamo ha sido aprobado o rechazado. Si ha sido rechazado, la notificación incluirá:

- El nombre y la dirección del prestamista.
- El nombre y la dirección de la agencia federal con la que puede ponerse en contacto si siente que ha sido víctima de discriminación.
- Una declaración de las razones específicas del rechazo o un aviso de que puede solicitar las razones específicas del rechazo.

LEY DE EQUIDAD EN LOS INFORMES DE CRÉDITO

Durante el proceso de solicitud del préstamo:

La Ley de equidad en los informes de crédito (FCRA) requiere que el prestamista le notifique si su préstamo o crédito ha sido rechazado por la información incluida en su informe de crédito.

LEYES SOBRE PRÉSTAMOS (Continuación)

Esta notificación va normalmente acompañada por el aviso de rechazo del préstamo o crédito. El aviso de la FCRA debería incluir:

- El nombre, la dirección y el número telefónico de la agencia de presentación de informes de crédito que proporcionó el informe de crédito al prestamista.
- Una declaración de que la agencia de presentación de informes de crédito no tomó la decisión de rechazar su solicitud.
- Un aviso sobre su derecho de obtener una copia gratuita de su informe de crédito dentro de los 60 días a partir del momento en que recibe el aviso.
- Un aviso sobre su derecho de cuestionar la información incluida en su informe de crédito.

El módulo Su crédito y usted del programa Money Smart abarca información sobre informes de crédito y sobre la manera en la que debe corregirse la información incorrecta.

LEY DE PRÁCTICAS JUSTAS EN EL COBRO DE DEUDAS

Después de obtener su préstamo:

La Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA, por sus siglas en inglés) ayuda a eliminar las prácticas abusivas en el cobro de deudas. De acuerdo con esta ley, los cobradores de deudas que no sean su acreedor, no pueden:

- Ponerse en contacto con usted en momentos o lugares inusuales.
- Contactarlo en su trabajo, si usted informó que no se le llame allí.
- Usar la violencia o algún otro medio criminal para lastimarlo a usted o dañar su propiedad.
- Llamarlo con la intención de molestarlo, insultarlo o acosarlo.
- Llamarlo sin identificarse.
- Usar métodos engañosos para cobrar una deuda.

Si usted siente que la FDCPA ha sido violada, póngase en contacto con la agencia federal reguladora correspondiente. Estas agencias figuran en la Guía para el participante bajo el título *Lista de recursos*.

LEY DE FACTURACIÓN JUSTA

Después de obtener su préstamo:

La Ley de facturación justa (FCBA, por sus siglas en inglés) requiere que los acreedores acrediten los pagos con celeridad y corrijan los errores de facturación para las cuentas abiertas como las tarjetas de crédito. También le permite retener los pagos de productos defectuosos. (Nota: La Ley de transferencia electrónica de fondos y la Ley de veracidad en los préstamos también tienen métodos para corregir errores de facturación.)

LEYES SOBRE PRÉSTAMOS (Continuación)

Algunos ejemplos de errores de facturación:

- Un gasto de algo que usted no compró.
- Un gasto que es distinto al precio real de la compra.
- Un error en los cálculos (p. ej., el total no es la suma de todos los artículos o un error de cálculo en el interés).

Si usted cree que hay un error en su factura, usted debe, dentro de un plazo de 60 días desde el momento de recepción de la factura incorrecta, notificar a su acreedor por escrito y conservar una copia de la carta. Siempre debe incluir su nombre, el número de su cuenta y explicar cuál cree que es el error.

El prestamista está obligado a acusar recibo de su carta dentro de un plazo de 30 días. Dentro del período de dos ciclos de facturación (no más que 90 días), el prestamista debe corregir el problema o explicar por qué cree que la factura es correcta.

RESOLVER RECLAMOS ESCRIBIENDO A LAS REGULADORAS

Si ha escrito una carta al banco y ésta no produjo el resultado deseado, usted puede escribir a la compañía reguladora del banco por ayuda. A menudo, esto implica escribir a la FDIC. Al igual que en la carta de reclamo de la página anterior, incluya la siguiente información para ayudar a la reguladora a investigar su reclamo:

1. Explique el problema brevemente en una carta. Explique qué ocurrió y cómo le gustaría que se resolviera el asunto.
2. Incluya su nombre completo, dirección y números de teléfono de día y de tarde, con el código de área.
3. Proporcione el nombre completo y la dirección de la institución financiera, junto con los nombres de los empleados que le brindaron asistencia con su problema.
4. Incluya información pertinente sobre la cuenta, como el número de cuenta y el tipo de producto que tiene (cuenta corriente, caja de ahorro, préstamo sobre el capital de una vivienda o préstamo para vivienda).
5. Incluya fechas importantes, como la fecha en que tuvo lugar la transacción o la fecha en que usted se puso en contacto con la institución financiera sobre su problema.
6. Envíe copias de los documentos que puedan ayudar a explicar su problema. Conserve el original de los documentos.
7. Firme la carta y consigne la fecha.

LEYES SOBRE PRÉSTAMOS ADICIONALES

Ley de Amparo Civil para Militares

La Ley de Amparo Civil para Militares (SCRA, por sus siglas en inglés) proporciona importantes derechos legales a los militares en servicio activo y a los reservistas, así como a los miembros de la Guardia Nacional convocados para prestar servicio activo y, en situaciones límite, a las personas a cargo de los militares (por ejemplo, en ciertas medidas de desalojo). La ley proporciona protección en lo relativo a los procedimientos civiles y judiciales, alquileres residenciales, préstamos hipotecarios, préstamos para consumidores y tasas de interés de las tarjetas de crédito.

Por ejemplo, la tasa de interés de los préstamos que un militar recibía antes ingresar al servicio activo está limitado al 6 por ciento, si el servicio militar del miembro del servicio afecta materialmente su capacidad de pago.

Además, un miembro del servicio en servicio activo puede obtener muy buenos resultados al solicitar a un tribunal la postergación de las audiencias civiles y administrativas a las que los miembros del servicio no pueden acudir debido a sus deberes militares.

La ley también ofrece protección en el caso de una ejecución o recuperación hipotecaria que ocurra durante el servicio activo. Si usted cumple con estos requisitos de acuerdo con la SCRA, notifique a sus acreedores por teléfono y por escrito (adjunte una copia de sus órdenes) y acuda a su oficina legal de prestación de servicios de su instalaciones militares local en busca de asistencia ante cualquier pregunta específica sobre sus derechos según la ley.

Ley de Procedimientos de Liquidación de Bienes Raíces

La Ley de Procedimientos de Liquidación de Bienes Raíces (RESPA, por sus siglas en inglés) requiere que los prestamistas le informen precisa y oportunamente los costos de la liquidación, tales como los gastos de generación del préstamo (puntos), las comisiones de los agentes de bolsa y los gastos de títulos. La RESPA fue diseñada para evitar las prácticas abusivas como sobornos a cambio de referencias para préstamos.

Ley de Equidad de Vivienda

La Ley de Equidad de Vivienda (FHA, por sus siglas en inglés) prohíbe la discriminación basada en la raza, el color, la religión, el sexo, la nacionalidad y el estado familiar (incluidos los niños menores de 18 años que viven con sus padres o guardianes legales, mujeres embarazadas y personas que aseguran la custodia de los niños menores de 18 años), o discapacidades, en las transacciones relacionadas con la vivienda.

Ley de Alquiler para el Consumidor

La Ley de Alquileres para el Consumidor (CLA, por sus siglas en inglés) exige una clara presentación de los términos del contrato de alquiler para que los consumidores puedan comparar las condiciones de los alquileres. Las presentaciones deben hacerse antes de que el alquiler con opción a compra sea firmado y debe estar a disposición del consumidor para que éste lo conserve.

VARIOS INDICADORES DE POSIBLES PRÁCTICAS DE PRÉSTAMOS ABUSIVOS DEL DÍA DE PAGO

1. La empresa publicita términos que en realidad no ofrece.
2. No se les entregan presentaciones con la lista de los términos, como el gasto de financiación y la APR.
3. No hay tiempo de espera entre el momento en el que ustedes devolvieron un préstamo del día de pago y el momento en el que se les permite obtener otro préstamo.
4. Pueden obtener un préstamo del día de pago incluso cuando le deba préstamos del día de pago a otras empresas al mismo tiempo.
5. Puede obtener tantos préstamos del día de pago como quiera cada año.
6. Pueden obtener un préstamo del día de pago para financiar interés impago y gastos.
7. La empresa amenaza con iniciarle un proceso judicial por emitir un cheque sin fondos aun cuando la firma sabía que ustedes tenían fondos insuficientes en su cuenta para pagar el cheque y paga con el gasto de un préstamo del día de pago.

INDICADORES DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS ABUSIVOS

Gastos excesivos

Los puntos y los gastos son costos que no están directamente reflejados en las tasas de interés. Como los costos pueden financiarse, son fáciles de disfrazar o disimular. En los préstamos abusivos, los gastos que suman más del 5 por ciento de la suma total del préstamo son comunes.

Penalizaciones abusivas por pago anticipado

Los tomadores de préstamos con tasas no preferenciales de interés más altas tienen un fuerte incentivo para refinanciar tan pronto como su crédito mejore. Sin embargo, la mayoría de las hipotecas con tasas no preferenciales tienen una penalización por pago anticipado, un costo por cancelar el préstamo anticipadamente. Cuidese de las penalizaciones por pago anticipado de más de 3 años o de las que cuestan más que el interés de 6 meses.

Sobornos para los intermediarios (Primas de margen de rendimiento)

Cuando los intermediarios otorgan un préstamo con una tasa de interés inflada (p. ej., más alta que la tasa aceptable para el prestamista), el prestamista a menudo le paga al intermediario una tarifa conocida como "prima de margen de rendimiento." Este pago hace al préstamo más costoso para el tomador de préstamo. Ustedes pueden evitar esto buscando la mejor tasa.

Refinanciación reiterada

Esta práctica consiste en el hecho de que un prestamista refinancia un préstamo varias veces dentro de un corto período de tiempo para generar un ingreso por gastos sin proveer ningún beneficio neto tangible al tomador del préstamo. La refinanciación reiterada puede socavar la equidad del tomador del préstamo e incrementar los pagos mensuales, a menudo en el caso de viviendas que habían sido adquiridas libres de deudas.

Productos innecesarios

A veces los tomadores de préstamos pueden pagar más de lo necesario porque los prestamistas venden y financian seguros u otros productos innecesarios junto con el préstamo.

Préstamo respaldado por activo

Los prestamistas abusivos pueden aprobar un préstamo dependiendo del valor del capital de la vivienda de un cliente en lugar de hacerlo de acuerdo con su capacidad de devolver el préstamo. El prestamista puede después alentar al cliente a incumplir con los pagos de manera de que el prestamista pueda apropiarse de la vivienda.

INDICADORES DE PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS ABUSIVOS (Cont.)

Dirección y enfoque

Los prestamistas abusivos pueden guiar a los tomadores de préstamos hacia hipotecas con tasas no preferenciales, aun cuando los tomadores podrían calificar para un préstamo típico y menos costoso. Los tomadores de préstamos vulnerables pueden tener que enfrentarse con tácticas de venta agresivas y, a veces, con un absoluto fraude.



EJERCICIO PRÁCTICO: PRÁCTICAS ABUSIVAS DE PRÉSTAMO

Instrucciones

- Lea cada situación cuidadosamente.
- Identifica la práctica de préstamo abusiva que el prestamista está usando.
- Esté listo para respaldar su respuesta.

Situaciones

¿Necesita dinero rápidamente?

¡Obtenga inmediatamente un préstamo del día de pago de entre \$100 y \$1,000 en menos de 24 horas!

¡Pida dinero prestado contra su próximo cheque de sueldo! ¡Es muy fácil cumplir con los requisitos!

¡No se necesita solicitar un informe de crédito! ¡Solicítelo en línea! ¡Nunca fue tan fácil!

Le cuesta menos sacar un préstamo del día de pago que pagar el costo por sobregiros cuando le rechacen un cheque. El costo es mucho menor que el precio de perder su trabajo si no puede llegar a su trabajo. Los costos varían y se determinan de acuerdo con la información que usted provee en su solicitud. Es efectivo de emergencia cuando lo necesita y es precisamente de lo que se tratan los préstamos de adelanto de efectivo. Le ahorran el dolor de cabeza de estar atorado en una mala situación entre días de pago. ¡Su efectivo será transferido a su banco ni bien sea aprobado el préstamo!

Cancelar su préstamo es tan fácil y conveniente como asegurar el préstamo. El monto del préstamo más los costos serán deducidos de su cuenta bancaria en su próximo día de pago. Si no puede conseguir todo el dinero, permitiremos que extienda el préstamo y deduciremos sólo un gasto de préstamo. Cuando esté listo para devolver el préstamo, su préstamo más los gastos serán descontados de su cuenta bancaria.

Si no puede devolver su adelanto de efectivo en su siguiente día de pago, está bien.

Renovamos automáticamente los préstamos para nuestros clientes en línea, así que si no tienen dinero en el banco, no hay problema. Deduciremos el cargo de su cuenta bancaria y usted puede devolver su préstamo y los gastos adicionales en su próximo día de pago. No se preocupe: usted puede obtener tantos préstamos del día de pago por año como quiera.

La tasa porcentual anual (APR) en un préstamos de 14 días es 780%, que \$30.00 por cada \$100.00 pedidos prestados. Si su préstamo es renovado, se aplicarán gastos adicionales.

¿Qué prácticas de préstamo abusivas se usan en esta oferta de préstamo del día de pago?



EJERCICIO PRÁCTICO: PRÁCTICAS ABUSIVAS DE PRÉSTAMO (Continuación)

Nombra las prácticas de préstamo hipotecario abusivas en estas situaciones:

Alice tenía una deuda de \$10,000 en la tarjeta de crédito cuando recibió una carta que le ofrecía refinanciar su vivienda. El prestamista nunca preguntó sobre su ingreso. Pronto se arrepintió de haber decidido aceptar la oferta. El pago final del préstamo de refinanciación con tasas no preferenciales de \$40,000 que aceptó terminó ascendiendo a \$65,000 casi inmediatamente por las penalidades de pago anticipado y gastos inesperados.

Jim Smith, de 68 años, sacó un préstamo hipotecario sobre su vivienda por el monto de \$20,334. Su préstamo fue refinanciado seis veces en 6 años, lo que llevó el monto final del préstamo a casi \$55,000. Pagó por el crédito de seguro de vida las seis veces, y cada una de las primas superó los \$2,300.

Despedida después de 29 años de trabajo, Katherine Black estaba en dificultades. Si bien ella tenía un trabajo de medio tiempo en la cafetería de la escuela, no estaba ganando lo suficiente para pagar sus deudas. Cuando recibió un llamado de un hombre que dijo que podría ayudarla con un poco de efectivo, pareció la respuesta que había estado esperando. El hombre dijo que trabajaba para una empresa de mejoras para la vivienda y que podría encontrarle un préstamo que pagaría por algunas remodelaciones en su vivienda y dejaría suficiente efectivo para pagar sus deudas.



EJERCICIO PRÁCTICO: PRÁCTICAS ABUSIVAS DE PRÉSTAMO (Continuación)

¿Qué es lo que no encaja en esta oferta?

Estimado propietario:

¿Necesita efectivo extra? **El Prestamista AAA** puede ayudarle a conseguir el dinero que ha estado esperando. Nuestros servicios gratuitos ya han ayudado a miles de propietarios a obtener préstamos de bajo interés para consolidar sus cuentas y eliminar sus deudas.

Somos una agencia de referencia profesional con muy buenas calificaciones y nuestra misión es proporcionar a los propietarios como usted prestamistas cuidadosamente seleccionados. Usamos la mejor red de entidades bancarias de hipotecas afiliadas en el país. Tenemos cientos de prestamistas en todo Estados Unidos que están en condiciones de satisfacer sus necesidades.

Podemos proporcionarle prestamistas que prestarán hasta el 125% del valor de su vivienda o \$100,000, incluso si su capital en vivienda no llega a tanto o tiene un historial de mal crédito.

Lo mejor de todo es que nuestros prestamistas ofrecen las tasas de interés más bajas. Pueden conseguirle un pago mensual increíblemente bajo.

¡No hay gastos iniciales! Esto significa que no pagará ni 10 centavos, de manera que ¡no tiene nada que perder!

Use el dinero que recibe del préstamo para:

- Mejoras a la vivienda
- Deudas de las tarjetas de crédito
- Matrícula universitaria
- Vacaciones soñadas
- Auto nuevo
- Iniciar un negocio
- ¡O para cualquier otra cosa que necesite!

Su préstamo puede ser aprobado en 24 horas. Tendrá el dinero en su poder en una o dos semanas.

Se lo debe a usted mismo, solicite una evaluación de préstamo gratuita. Llame ahora y averigüe qué tan fácil es. ¡Llame ya! Esta es una oferta por tiempo limitado.

Atentamente,

Prestamista AAA

CÓMO EVITAR A LOS PRESTAMISTAS HIPOTECARIOS ABUSIVOS

- Pague sus deudas a tiempo para asegurarse de tener un historial de buen crédito. Asegúrese de que su historial de crédito es preciso; revise su informe de crédito cada año.
- Sea un consumidor informado. Asegúrese de buscar hasta encontrar el mejor trato. Si un prestamista es reacio a darle la información que usted necesita para comparar sus opciones, usted no querrá hacer negocios con ese operador.
- Pida consejo a sus amigos, familiares y a asesores crediticios. Lleve a alguno de ellos con usted cuando hable con un prestamista.
- Tómese todo el tiempo que necesite antes de decidirse por el mejor préstamo o prestamista. No permita que los prestamistas lo presionen y lo hagan tomar una decisión antes que usted esté en condiciones de hacerlo.
- Desconfíe de los prestamistas que le digan que no les importa su historial de crédito o cuánto gana. Muchos de estos prestamistas cobran tasas de interés y gastos más altos.
- No responda a las publicidades que hacen que pedir dinero prestado suene barato y fácil.
- Cuídese de las ofertas de refinanciación de su préstamo que se le hagan al poco tiempo de haberlo refinanciado. Asegúrese de que realmente necesita un préstamo o que de que el préstamo es lógico en términos económicos para usted.
- Desconfíe de los contratistas que se ocupan de realizar mejoras en las viviendas que le prometen conseguirle un préstamo.
- Lea y comprenda todos los documentos antes de firmarlos. Conserve copias de lo que le dan los prestamistas.
- La mayor parte del seguro del crédito es opcional. Los prestamistas no pueden exigirle que compren el seguro del crédito de su empresa. Puede que haya alternativas mejores de seguro de vida para el crédito, como una póliza de seguro de vida comprada separadamente.
- Pregunte si su hipoteca tiene un pago final mayor (la mayor parte o la totalidad del monto del préstamo tienen una fecha de vencimiento específica). De ser así, asegúrese de que los términos sean lógicos para usted.
- Pregunte si su hipoteca tiene una cláusula de arbitraje obligatorio. De ser así, entienda qué significa esto para usted.

Si cree que es víctima de un préstamo abusivo, póngase en contacto con la división de protección al consumidor de su estado o con un abogado. Muchas comunidades tienen oficinas legales que proporcionan servicios legales gratuitos, que se llaman programas “pro bono”, a personas que tienen ingresos limitados. Para encontrar un programa local, busque “Legal Services of...” en las páginas de servicios comunitarios de su guía telefónica o en las páginas blancas o visite www.abanet.org/legalservices/probono/.

¿QUÉ HACER SI LE ROBAN LA BILLETERA O LA CARTERA O LA PIERDE?

Si pierden o les roban su billetera o cartera, la FTC les sugiere:

- Haga la denuncia en la estación de policía lo más pronto posible. Conserve una copia de la denuncia policial, en caso de que el banco o la compañía de seguro necesitan pruebas del delito.
- Cancele sus tarjetas de crédito inmediatamente. Consiga tarjetas nuevas, con números diferentes.
- Coloque un alerta de fraude en su informe de crédito llamando a cualquiera de las agencias de presentación de informes de crédito más importantes:

Equifax:	800-525-6285
TransUnion:	800-680-7289
Experian	888-397-3742
- Informe de la pérdida a su banco. Quizá quiera abrir nuevas cuentas corrientes o cajas de ahorro y que rechacen el pago de los cheques perdidos.
- Póngase en contacto con las compañías de verificación de cheques principales para pedirles que notifiquen a las tiendas que usan su base de datos que no acepten estos cheques. También pueden pedirle al banco que notifique al servicio de verificación de cheques con el que opera. Dos de las compañías que aceptan informes de fraudes en cheques directamente desde los consumidores son :

Tele check:	800-366-2425
Certegy:	800-437-5120

Obtenga una nueva tarjeta para cajero automático que tenga un número y una clave nuevos.

ABUSO FINANCIERO DE PERSONAS DE LA TERCERA EDAD

¿Qué es el abuso financiero de personas de la tercera edad?

El abuso financiero de personas de la tercera edad consiste en usar el dinero o los bienes de la persona en contra de sus deseos, necesidades o mejores intereses, para beneficio personal del abusador.

¿Cuáles son ejemplos de abuso financiero de personas de la tercera edad?

El abuso financiero de personas de la tercera edad abarca un amplio espectro de actividades, por ejemplo:

- Obtener dinero o propiedades.
- Falsificar la firma de la persona de la tercera edad.
- Hacer que una persona de la tercera edad firme una escritura, un testamento o un poder notarial mediante el engaño, la coerción o la influencia indebida.
- Usar la propiedad o las posesiones sin permiso de la persona de la tercera edad.
- Prometer cuidados a cambio de dinero o propiedad y no cumplir con la promesa.
- Cometer delitos de confianza ("cons") en contra de las personas de la tercera edad, utilizando el engaño para ganar su confianza.
- Defraudar a las personas de la tercera edad mediante el uso de acciones engañosas o fraudulentas.
- Defraudar a las personas de la tercera edad mediante el uso de engaños, artimañas, actitudes fingidas o acciones y declaraciones deshonestas con el fin de obtener ganancias financieras.
- Usar telemarketing para engañar a las personas de la tercera edad. Los autores de los delitos llaman a las víctimas y usan el engaño, tratan de infundir el miedo o hacen declaraciones exageradas para lograr que envíen dinero. También podrían hacer gastos en las tarjetas de crédito de las víctimas sin autorización.

¿Quiénes son los autores de los delitos del abuso financiero de personas de la tercera edad?

Miembros de la familia, incluidos los niños, los nietos o los cónyuges. Pueden:

- Sufrir de abuso de sustancias, juego de apuestas o problemas financieros.
- Posicionarse para heredarlos y sentirse justificados por tomar lo que ellos creen que es casi de ellos, o que les pertenecen "por legítimo derecho".
- Sentir temor de que sus familiares mayores se enfermen y gasten sus ahorros, lo que privaría a los abusadores de su herencia.
- Haber tenido una relación negativa con la persona mayor y sentir un sentimiento de "derecho."
- Tener sentimientos negativos hacia hermanos u otros miembros de la familia que ellos quieren privar de adquirir o heredar los bienes de las personas de la tercera edad.

ABUSO FINANCIERO DE PERSONAS DE LA TERCERA EDAD (Continuación)

¿Quién está en peligro?

Las siguientes condiciones o factores aumentan el riesgo de que las personas de la tercera edad caigan víctimas del abuso:

- Aislamiento.
- Soledad.
- Pérdidas recientes.
- Incapacidades físicas o mentales.
- Falta de familiaridad con los temas financieros.
- Familiares desempleados o que tienen problemas de abuso de sustancias.

¿Cómo pueden las personas de la tercera edad convertirse en un blanco menos fácil?

Aquí hay algunos factores de que lo ayudarán a evaluar si una persona mayor está en peligro de sufrir un abuso financiero:

- ¿Vive la persona sola?
- ¿Todavía maneja? De ser así, puede ser propensa a choques o a ser víctima de fraudes relacionados con el manejo.
- ¿Pasa mucho tiempo a pie en espacios públicos? De ser así, pueden ser blanco de explotadores que buscan víctimas mayores en lugares como bancos, tiendas, parques, centros comerciales y bibliotecas.
- ¿Cuántos amigos tiene la persona de la tercera edad en el área?
- ¿La persona de la tercera edad tiene información sobre opciones de vivienda, de cuidados o grupos de apoyo?
- ¿Disminuyeron las actividades al aire libre de las personas mayores en los últimos años?
- ¿Tienen familiares en el área? ¿Mantienen contacto semanalmente?
- ¿Cuántos amigos tiene la persona de la tercera edad en el área?
- ¿Quién controla regularmente el estado de las cuentas bancarias, de gastos o de crédito o las inversiones de la persona de la tercera edad?
- ¿Dónde y de quién obtiene asesoramiento financiero?
- ¿Quién supervisa su poder notarial?
- ¿Busca el consejo de adivinos o psíquicos?
- ¿Sabe la persona mayor cuándo y cómo llamar a la policía por emergencias y por situaciones que no son de emergencia, como la presencia de personas sospechosas?

ABUSO FINANCIERO DE PERSONAS DE LA TERCERA EDAD (Continuación)

¿Cómo puedo ser más prudente al emplear a cuidadores?

Considere estos factores cuando contrate cuidadores:

- ¿Proviene el cuidador de una agencia con buena reputación?
- ¿Han sido las referencias del cuidador investigadas?
- ¿Se pidió una investigación de antecedentes criminales sobre el cuidador?
- ¿Están los cheques, tarjetas de créditos, etc. de la persona de la tercera edad guardados bajo llave?
- ¿Hay un acuerdo de servicio escrito firmado por el cuidador y la persona mayor que especifique los deberes y la paga?
- ¿Hay un registro de trabajadores, horas y pagos de salarios?
- ¿Se realiza una revisión semanal de los gastos del cuidador?

¿Donde puedo averiguar más sobre abuso financiero de personas de la tercera edad?

Para obtener más información, póngase en contacto con el departamento de Servicios de Protección a Adultos de su estado. También puede contactarse con la Oficina Local de Cuidado de Ancianos del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EEUU en WWW.eldercare.gov o al 800-677-1116 para obtener referencias sobre servicios en su comunidad. or a referral to services in your community.

¿QUÉ SABE USTED? – CONOZCA SUS DERECHOS

Instructor: _____ Fecha: _____

Este formulario permitirá a participantes e instructores ver lo que saben sobre los ahorros antes y después del curso de capacitación. Lea cada una de los enunciados. Por favor, encierre en un círculo el número que muestra en qué medida está de acuerdo o en desacuerdo con cada uno de los enunciados.

	Antes del curso				Después del curso			
	Totalmente en desacuerdo	No estoy de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Totalmente en desacuerdo	No estoy de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
Ahora sé:								
1. Las leyes y las reglamentaciones que protegen mis depósitos.	1	2	3	4	1	2	3	4
2. Las leyes y las reglamentaciones que me protegen cuando solicito un préstamo.	1	2	3	4	1	2	3	4
3. Cómo protegerse de las prácticas de préstamo abusivas y del robo de identidad.	1	2	3	4	1	2	3	4
4. ¿Qué hacer para estar preparado financieramente para desastres?	1	2	3	4	1	2	3	4

EVALUACIÓN DEL CURSO

Esta evaluación le permitirá evaluar sus observaciones acerca del módulo Conozca sus derechos sobre cuentas corrientes. Por favor, indique el grado en que coincide con cada uno de los enunciados encerrando en un círculo el número adecuado.

	Totalmente en	No estoy de acuerdo	Neutral	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
1. En general, sentí que el módulo fue:						
<input type="checkbox"/> Excelente						
<input type="checkbox"/> Muy Bueno						
<input type="checkbox"/> Bueno						
<input type="checkbox"/> Regular						
<input type="checkbox"/> Malo						
2. Alcancé los siguientes objetivos de capacitación:						
a. Identificar las leyes y las reglamentaciones que protegen mis depósitos.	1	2	3	4	5	
b. Identificar las leyes y las reglamentaciones que me protegen cuando solicito un préstamo.	1	2	3	4	5	
c. Protegerse de las prácticas de préstamo abusivas y del robo de identidad.	1	2	3	4	5	
d. Describir cómo estar preparado financieramente para desastres.	1	2	3	4	5	
3. Las instrucciones fueron claras y fáciles de seguir.	1	2	3	4	5	
4. Las diapositivas fueron claras.	1	2	3	4	5	
5. Las diapositivas mejoraron mi aprendizaje.	1	2	3	4	5	
6. La asignación de tiempo fue correcta para este módulo.	1	2	3	4	5	
7. El módulo incluyó ejemplos y ejercicios suficientes para que pudiera aplicar estas nuevas destrezas.	1	2	3	4	5	
8. El instructor sabía mucho y estaba bien preparado.	1	2	3	4	5	
9. Las hojas de trabajo son muy valiosas.	1	2	3	4	5	
10. Volveré a usar las hojas de trabajo.	1	2	3	4	5	
11. Los participantes tuvieron muchas oportunidades de intercambiar experiencia e ideas.	1	2	3	4	5	
12. Mi nivel de conocimiento/destrezas sobre este tema antes del módulo.	Ninguno		Avanzado			
	0	1	2	3	4	5
13. Mi nivel de conocimiento/destrezas sobre este tema después de completar el módulo.	0	1	2	3	4	5

Continúa en la página siguiente...

EVALUACIÓN DEL CURSO (Continuación)

Calificación del instructor

Por favor, use la escala de respuestas y encierre en un círculo el número correspondiente.

Escala de respuestas: 5 Excelente 4 Muy Bueno 3 Bueno 2 Regular 1 Malo	Nombre del instructor				
Los objetivos fueron claros fáciles de alcanzar	5	4	3	2	1
Logró que el tema fuera fácil de entender	5	4	3	2	1
Alentó a los participantes a hacer preguntas	5	4	3	2	1
Poseía conocimientos técnicos	5	4	3	2	1

¿Cuál fue la parte más útil del curso de capacitación?

¿Cuál fue la parte menos útil del curso de capacitación?

GLOSARIO

Avisos de privacidad anuales

Cada compañía financiera con la que tiene una relación vigente -por ejemplo, el banco en el que tienen una cuenta corriente, la empresa de tarjeta de crédito o una compañía que le presta servicios de préstamo – debe darle a usted un aviso de su política de privacidad una vez por año.

Ley de Alquiler para el Consumidor

La Ley de Alquileres para el Consumidor (CLA, por sus siglas en inglés) exige una clara presentación de los términos del alquiler para que los consumidores puedan comparar las condiciones de los alquileres. Las presentaciones deben hacerse antes de que se firme el contrato de alquiler y debe estar a disposición del consumidor para que éste lo conserve.

Abuso financiero de personas de la tercera edad

El abuso financiero de personas de la tercera edad consiste en usar el dinero o los bienes de la persona en contra de sus deseos, necesidades o mejores intereses, para beneficio personal del abusador.

Ley de transferencia electrónica de fondos(EFTA, por sus siglas en inglés)

La Ley de transferencia electrónica de fondos establece los derechos, las obligaciones y las responsabilidades de los consumidores que usan los servicios de transferencia electrónica de fondos y de los bancos que ofrecen estos servicios.

Ley de Igualdad de Oportunidades de Crédito

La Ley de Igualdad de Oportunidades de Crédito (ECOA, por sus siglas en inglés) protege los derechos de los consumidores en todo el proceso de préstamo. Los prestamistas no pueden desanimarlos a solicitar préstamos de acuerdo con ciertas características. La ECOA promueve la disponibilidad de crédito a todos los solicitantes que merezcan un crédito independientemente de la raza, el color, la religión, la nacionalidad, el sexo, el estado civil, la edad, o recibo de ingresos de ayuda pública, o ejercicio de los derechos de acuerdo con la Ley de Protección al Crédito del Consumidor.

Ley de disponibilidad acelerada de fondos (EFAA, por sus siglas en inglés)

La Ley de disponibilidad acelerada de fondos limita la cantidad de tiempo que un banco puede retener un cheque depositado en sus cuentas corrientes.

Ley de facturación justa

La Ley de facturación justa (FCBA, por sus siglas en inglés) requiere que los acreedores acrediten los pagos con celeridad y corrijan los errores de facturación para las cuentas abiertas como las tarjetas de crédito. También le permite retener los pagos de productos defectuosos.

GLOSARIO (Continuación)

Ley de Equidad en los Informes de Crédito (FCRA)

Si su préstamo o crédito es rechazado por la información que figura en su informe de crédito, la Ley de Equidad en los Informes de Crédito (FCRA, por sus siglas en inglés) exige al prestamista que lo notifique de esta situación. Esta notificación va normalmente acompañada por el aviso de rechazo del préstamo o crédito.

Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA)

La Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas ayuda a eliminar las prácticas de cobro abusivas como ponerse en contacto con usted en momentos o lugares inusuales, contactarlo en su trabajo, si usted informó que no se le llame allí o usar la violencia o algún otro medio criminal para lastimarlo a usted o dañar su propiedad.

Ley de Equidad de Vivienda

La Ley de Equidad de Vivienda (FHA, por sus siglas en inglés) prohíbe la discriminación basada en la raza, el color, la religión, el sexo, la nacionalidad y el estado familiar o discapacidades, en las transacciones relacionadas con la vivienda.

Reglamentaciones de seguro de depósitos de la FDIC

Estas reglamentaciones protegen el dinero de todos los depositantes en el caso en que el banco quiebre.

Robo de identidad

El robo de identidad es el acto de robar la identidad de una persona para solicitar tarjetas de crédito nuevas, falsificar tarjetas o cheques, o sino, salir a gastar dinero a lo loco, en su nombre.

Primer aviso de privacidad

Normalmente recibirá un aviso de privacidad cuando abre una cuenta o cuando se convierte en cliente de una compañía financiera. Si usted abre una cuenta por teléfono, sin embargo, y usted está de acuerdo, la empresa puede enviarle un aviso más adelante.

Productos de Inversión no aptos para depósito

Estos son productos como acciones, bonos, fondos mutuos y anualidades que muchos bancos venden. La FDIC no asegura estos productos.

Aviso de cambios en las políticas de privacidad

Si una compañía cambia su política de privacidad, le enviará un aviso de privacidad revisado o le comunicará sobre los cambios en el aviso de privacidad anual de la compañía.

GLOSARIO (Continuación)

Optar por no compartir información

Las leyes federales sobre privacidad le otorgan el derecho de evitar o optar por no compartir su información financiera personal. Estas leyes equilibran su derecho a la privacidad con la necesidad de las empresas financieras de proveer información con propósitos comerciales normales.

Préstamo del día de pago

Los préstamos del día de pago son pequeños adelantos de efectivo, normalmente de \$500 o menos. Para obtener un préstamo, un tomador de préstamo entrega a un prestamista del día de pago un cheque personal diferido o una autorización para hacer un retiro automático de la cuenta bancaria del tomador. A cambio, el tomador recibe efectivo, menos la tarifa del prestamista.

Préstamo abusivo

El préstamo abusivo ocurre cuando las compañías ofrecen productos de préstamo mediante ciertas tácticas de marketing, prácticas abusivas de cobro y términos de préstamos que engañan y explotan a los tomadores de préstamos.

Préstamos hipotecarios abusivos

Los préstamos hipotecarios abusivos ocurren cuando una empresa hipotecaria o intermediario impone costosos préstamos de refinanciación o préstamos sobre el capital de una vivienda injustificadamente sobre los tomadores de préstamos. En general, el propósito de estos préstamos es financiar mejoras en viviendas o consolidar deudas.

Ley de Procedimientos de Liquidación de Bienes Raíces

La Ley de Procedimientos de Liquidación de Bienes Raíces (RESPA, por sus siglas en inglés) requiere que los prestamistas le informen precisa y oportunamente los costos de la liquidación, tales como los gastos de generación del préstamo (puntos), las comisiones de los agentes de bolsa y los gastos de títulos. La RESPA fue diseñada para evitar las prácticas abusiva como sobornos a cambio de referencias para préstamos.

Ley de Amparo Civil para Militares

La Ley de Amparo Civil para Militares (SCRA, por sus siglas en inglés) de 2003 es la sucesora de la Ley de Ayuda Civil para Soldados y Marineros de 1940. Proporciona importantes derechos legales a los militares en servicio activo y a los reservistas, así como a los miembros de la Guardia Nacional convocados para prestar servicio activo y, en situaciones límite, a las personas a cargo de los militares (p. ej. en ciertas medidas de desalojo). La ley proporciona protección en lo relativo a los procedimientos civiles y judiciales, alquileres residenciales, préstamos hipotecarios, préstamos para consumidores y tasas de interés de las tarjetas de crédito.

GLOSARIO (Continuación)

Préstamos con tasas no preferenciales

Los préstamos con tasas no preferenciales consisten en otorgar crédito a tomadores de préstamos que tienen un riesgo más alto de incumplir sus préstamos que los clientes del banco tradicionales a raíz de anteriores problemas con el crédito.

Ley de veracidad en los préstamos

La Ley de veracidad en los préstamos (TILA, por sus siglas en inglés) obliga a los prestamistas a revelar el costo total de su préstamo, incluyendo el costo de financiación y la tasa porcentual anual (APR). Además, les otorga el derecho, a los consumidores, de cancelar ciertos tipos de préstamos para vivienda dentro de un plazo de tres días.

Ley de veracidad en los ahorros

La Ley de veracidad en los ahorros (TISA, por sus siglas en inglés) exige a las instituciones financieras revelar o informar los términos de las cuentas bancarias de los consumidores.

LISTA DE RECURSOS

Agencias reguladoras federales	
<p>Si su reclamo o pregunta tiene que ver con algún banco avalado por el estado que no pertenece al Sistema de la Reserva Federal, comuníquese con:</p> <p>Federal Deposit Insurance Corporation (Corporación Federal de Seguros de Depósitos Bancarios, FDIC, por sus siglas en inglés)</p> <p>División de Cumplimiento y Asuntos del Consumidor 2345 Grand Boulevard, Suite 1200 Kansas City, Missouri 64108 1-877-ASK-FDIC (1-877-275-3342) 1-800-925-4618 (TDD)</p> <p>Para llamadas locales, 202-736-0000</p> <p>Si tiene una queja específica o inquietud con relación a una institución financiera, complete el formulario en línea en: www.fdic.gov</p>	<p>Si su queja o pregunta se relaciona con un banco avalado por el estado que es miembro del Sistema de la Reserva Federal, póngase en contacto con:</p> <p>Junta de la Reserva Federal/Federal Reserve Board</p> <p>División de Consumidores y Programas para la Comunidad/Division of Consumer and Community Affairs- MS 801 20th and C Streets, NW Washington, DC 20551 202-452-3000</p> <p>www.federalreserve.gov</p>
<p>Si sus preguntas o quejas se relacionan con un banco autorizado a nivel nacional (incluyen en su nombre la palabra Nacional o o las iniciales N.A.), comuníquese:</p> <p>Office of the Comptroller of the Currency</p> <p>1301 McKinney Street Suite 3450 Houston, TX 77010 1-800-613-6743</p> <p>Email: Customer.Assistance@occ.treas.gov Internet: www.occ.treas.gov</p>	<p>Si su queja o pregunta tiene que ver con Federal savings and loan (S&L) o bancos de ahorro con aval federal (FSB, por sus siglas en inglés), póngase en contacto:</p> <p>Oficina de Supervisión de Ahorro</p> <p>Office of Consumer Programs 1700 G Street, NW Washington, DC 20552 1-800-842-6929</p> <p>Email: consumer.complaint@ots.treas.gov Internet: www.occ.treas.gov</p>
<p>Si su reclamo o pregunta tiene que ver con una cooperativas de crédito con aval federal, comuníquese con:</p> <p>Administración Nacional de Cooperativas de Crédito</p> <p>1775 Duke Street Alexandria, VA 22314-3428</p> <p>703-518-6300</p> <p>Internet: www.ncua.gov</p>	<p>Por otras preguntas y quejas, póngase en contacto con la Comisión de Comercio Federal (FTC, por sus siglas en inglés). La FTC no puede intervenir en disputas individuales, pero la información que usted proporciona puede indicar un patrón de posibles violaciones a ley que necesita atención.</p> <p>Comisión de Comercio Federal /Federal Trade Commission</p> <p>Centro de Respuesta al Consumidor 600 Pennsylvania Avenue, NW Washington, DC 20580 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357) Internet: www.ftc.gov</p>

LISTA DE RECURSOS (Continuación)

<p>Por quejas de equidad de vivienda, comuníquese con:</p> <p>Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano/Department of Housing and Urban Development</p> <p>Office of Fair Housing and Equal Opportunity 451 Seventh Street, SW, Room 5100 Washington, DC 20410 1-800-669-9777 Internet: www.hud.gov</p>	<p>Las quejas por discriminación en contra de todo tipo de acreedores pueden remitirse a :</p> <p>Departamento de Justicia</p> <p>División de Derechos Civiles 950 Pennsylvania Avenue, NW Washington, DC 20530 202-514-2151 Internet: www.justice.gov/crt</p>
--	--

LISTA DE RECURSOS (Continuación)

Comisión de Educación y Alfabetización Financiera

www.mymoney.gov

MyMoney.gov es el sitio web del gobierno federal dedicado a enseñar a todos los estadounidenses las nociones básicas sobre educación financiera.

Si usted está planeando comprar una vivienda, calcular el saldo de una chequera o invertir en su 401k, los recursos de MyMoney.gov pueden ayudarlo.

A través de éste sitio, encontrará importante información de 20 agencias federales del gobierno.

Go Direct

www.GoDirect.org

1-800-333-1795

Para suscribirse rápida y fácilmente al depósito directo de su Seguro Social o sus pagos del Ingreso de Seguro Complementario, contacte a **Go Direct**, una campaña sobre depósito directo auspiciada por los EE.UU. Departamento del Tesoro de EE.UU. y los Bancos de la Reserva Federal.

Centro Federal de Información al Consumidor (FCIC)

www.pueblo.gsa.gov [http://www.pueblo.gsa.gov/](http://www.pueblo.gsa.gov)

800-688-9889

El FCIC proporciona información gratuita en línea al consumidor para ayudar al público. El FCIC elabora el Manual de Acciones del Consumidor, el cual está diseñado para ayudar a los ciudadanos a encontrar las mejores fuentes de ayuda para sus problemas y problemas como consumidores.

Otros recursos federales

www.firstgov.gov

www.consumer.gov

Asociación Nacional de Agentes de Valores (National Association of Securities Dealers)

www.nasd.com

1-800-289-9999

La Asociación Nacional de Agentes de Valores provee información sobre los agentes de bolsa/intermediarios para ayudarlo a decidir si hace o no negocios con ellos.