

Primavera, 2000

Estimado Docente Comunitario:

La Coalición para la Educación sobre Servicios Financieros (FSEC) se complace en proporcionarle la guía docente adjunta, **Cómo Ayudar a las Personas de Su Comunidad a Comprender los Servicios Financieros Básicos**. El factor motivante en la creación de la coalición fue la iniciativa EFT 99 del Departamento del Tesoro que fomenta el pago electrónico de la mayoría de los pagos federales. En esta guía se incluye información sobre EFT 99. Los beneficiarios que tengan preguntas sobre EFT 99 deben recibir los folletos titulados, *Ahora, tres opciones para recibir sus pagos del gobierno federal o Ahora, cuatro opciones para recibir sus pagos del gobierno federal* (disponibles en Alabama, Arkansas, Florida, Georgia, Kentucky, Missouri, North Carolina y Tennessee).

Este documento fue preparado para ayudar al docente a educar a personas que no tienen cuenta con instituciones financieras, o que necesitan información básica sobre la forma de utilizar estas cuentas. Está perforado de forma que pueda guardarse en una carpeta de tres aros.

En su interior podrá encontrar:

- Materiales educativos listos para copiar que acompañan sus programas, incluyendo hojas informativas del consumidor, muestras de talones de depósitos y retiros, y muestras de cheques. (Consulte la sección 6, apéndice E.)
- Sugerencias sobre colaboradores en la comunidad que lo pueden ayudar a extender el alcance de sus programas. (Consulte la sección 2.)
- Ideas para crear nuevos programas educativos, incluyendo ideas para planificar y difundir. (Consulte las secciones 3 y 4.)
- Una lista de recursos de organismos, grupos y organizaciones nacionales y locales. (Consulte la sección 5.)
- Un resumen de las leyes de protección para el consumidor. (Consulte la sección 6, apéndice C.)
- Solicitudes de materiales informativos gratis (folletos y un video) que explican los pagos federales. (Consulte la sección 6, apéndice E.)

La FSEC le agradece su interés y su apoyo en utilizar este material para proporcionar información a sus constituyentes sobre servicios financieros básicos. Si tuviera alguna pregunta sobre EFT 99, por favor llame al Servicio de Administración Financiera del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos al 202-874-6540.

Atentamente,

Coalición Para la Educación Sobre Servicios Financieros

Anexo

*Versión Actualizada*  
*Contiene nuevas hojas  
informativas e  
información sobre las  
cuentas de transferencia  
electrónica*

GUÍA COMPLETA PARA EL DOCENTE  
EN LA COMUNIDAD

# Cómo Ayudar a las Personas de Su Comunidad a Comprender los Servicios Financieros Básicos

PREPARADO POR LA COALICIÓN  
PARA LA EDUCACIÓN SOBRE  
SERVICIOS FINANCIEROS (FINANCIAL  
SERVICES EDUCATION COALITION)

Esta guía contiene información necesaria para dictar clases sobre servicios financieros básicos. En esta carpeta se incluye una serie de Hojas Informativas para el Consumidor para ser distribuidas entre los miembros de la comunidad.

AARP  
AMERICAN BANKERS ASSOCIATION  
CALL FOR ACTION, INC.  
CONSUMER INFORMATION CENTER  
CREDIT UNION NATIONAL ASSOCIATION, INC.  
DEBT COUNSELORS OF AMERICA  
FEDERAL DEPOSIT INSURANCE CORPORATION  
FEDERAL RESERVE BOARD  
FEDERAL TRADE COMMISSION  
INDEPENDENT COMMUNITY BANKERS OF AMERICA  
NATIONAL ASSOCIATION OF FEDERAL CREDIT UNIONS  
NATIONAL COMMUNITY REINVESTMENT COALITION  
NATIONAL CONSUMERS LEAGUE  
NATIONAL FOUNDATION FOR CREDIT COUNSELING  
ORGANIZATION FOR A NEW EQUALITY  
U.S. DEPARTMENT OF AGRICULTURE  
COOPERATIVE STATE RESEARCH  
EDUCATION AND EXTENSION SERVICE  
U.S. DEPARTMENT OF THE TREASURY  
FINANCIAL MANAGEMENT SERVICE  
OFFICE OF THE COMPTROLLER OF THE CURRENCY  
OFFICE OF THRIFT SUPERVISION

# Índice

## Guía para el Docente

### Sección 1. Introducción

¿Por qué es importante esto?	<b>1.1</b>
Objetivos para el programa	<b>1.1</b>
Cómo utilizar esta guía	<b>1.2</b>
Necesitamos su opinión	<b>1.4</b>

### Sección 2. El Trabajo en Cooperación con Colaboradores y Asociaciones

Cómo formar colaboraciones y asociaciones	<b>2.1</b>
Contribuciones en especie y apoyo financiero	<b>2.1</b>
¿Quiénes pueden ser posibles asociados?	<b>2.2</b>
Cómo organizar una reunión de orientación y coordinación entre los asociados	<b>2.4</b>

### Sección 3. La Planificación del Programa de Educación

¿A qué público se dirige?	<b>3.1</b>
Publicidad del programa	<b>3.1</b>
Registración	<b>3.2</b>
Muestra de comunicado de prensa	<b>3.3</b>
Cómo conseguir conferencistas invitados	<b>3.4</b>
Algunos pasos para atraer conferencistas invitados	<b>3.5</b>
Muestra de las normas de orientación para conferencistas invitados	<b>3.6</b>
Muestra de acuerdo para conferencistas invitados	<b>3.7</b>
Muestra de carta de agradecimiento al conferencista invitado	<b>3.8</b>
Logística	<b>3.9</b>

### Sección 4. Presentación del Programan

¿Guía de “ejercicio más apropiado” y métodos de enseñanza	<b>4.1</b>
Publicidad	<b>4.2</b>
Mensajes claves para la campaña de EFT 99	<b>4.4</b>
Información general sobre EFT 99	<b>4.4</b>
Muestras de temarios	<b>4.8</b>
Evaluación	<b>4.14</b>
Muestras de preguntas para las evaluaciones	<b>4.15</b>
Muestras de introducción para la evaluación	<b>4.15</b>
Muestras de preguntas	<b>4.15</b>

## Sección 5. Recursos

Hojas informativas incluidas en esta guía	<b>5.1</b>
Lista de recursos de organismos del gobierno federal y otras organizaciones nacionales	<b>5.1</b>
Recursos de educación popular sobre servicios financieros	<b>5.3</b>
Recursos de Consumer Action - Acción pro Consumidor	<b>5.6</b>
Recursos del Internet	<b>5.8</b>

## Sección 6. Apéndices

A. Muestras de cartas de queja	<b>6.A.1</b>
B. Información para comunicarse con agencias y organizaciones	<b>6.B.1</b>
C. Legislación de protección al consumidor	<b>6.C.1</b>
D. ¿Quiénes son las unidades familiares sin cuentas?	<b>6.D.1</b>
E. Materiales adicionales	<b>6.E.1</b>
- Muestra de volante	<b>6.E.2</b>
- Muestra de formulario de evaluación	<b>6.E.3</b>
- <i>Selección de una institución financiera</i> - lista de control	<b>6.E.6</b>
- <i>Selección de una cuenta de depósito</i> - lista de control	<b>6.E.7</b>
- Muestra de cheque, talón de depósito, talón de retiro	<b>6.E.8</b>
- Muestra de registros de cuenta y hoja de práctica	<b>6.E.9</b>
- Formulario de solicitud de materiales	<b>6.E.11</b>
- Formulario de solicitud de video	<b>6.E.13</b>

## Sección 7 - Hojas Informativas del Consumidor

Portada de hoja informativa	<b>7.1</b>
1. Ahora, tres opciones para recibir sus pagos del gobierno federal	
2. Ahora, cuatro opciones para recibir sus pagos del gobierno federal	
3. El Depósito Directo ahorra tiempo	
4. La cuenta de transferencia electrónica – ETA <sup>SM</sup>	
5. La tarjeta Benefit Security®	
6. Cómo elegir una institución financiera	
7. Cómo elegir una cuenta de depósito	
8. Cómo utilizar una cuenta de depósito	
9. Cajeros automáticos (ATMs)	
10. Tarjetas de débito	
11. Cómo llevar el control de las operaciones electrónicas	
12. Cómo comprender los productos y servicios electrónicos en su institución financiera	
13. Preguntas frecuentes	
14. Glosario	

Indice al Margen Aparece en la Ultima Página de la Guía.

## Sección 1. Introducción

# Introducción

## ¿Por Qué es Importante?

Según la encuesta sobre finanzas del consumidor realizada en 1998, existen aproximadamente 10 millones de familias que no tienen cuenta en un banco, asociación de préstamo y ahorro o cooperativa de crédito.<sup>1</sup> Muchas viven en su comunidad. Aproximadamente la mitad de estas familias reciben beneficios del gobierno federal y recientemente ocurrió un gran cambio en la forma en que reciben esos beneficios.<sup>2</sup> La Transferencia Electrónica de Fondos (o "EFT 99" como se conoce en inglés) es la iniciativa en curso del gobierno federal para convertir la mayoría de los casi mil millones de pagos anuales de cheques en papel a pagos electrónicos. Como resultado de la ejecución de la ley sobre Mejoras en los Cobros de Deudas de 1996, los departamentos y organismos federales están dedicados a la tarea de efectuar la mayoría de los pagos gubernamentales de forma electrónica. Algunos de los pagos que se incluyen en la iniciativa EFT 99:

- Beneficios del Seguro Social
- Pagos de Seguridad de Ingreso Suplementario
- Pagos de Veteranos
- Pagos de Retiro Ferroviario
- Pagos de Retiro de Servicio Civil

Usted puede jugar un papel importante para ayudar a las familias a prepararse y estar listas para este cambio - al ayudarles a tomar decisiones y elegir opciones informadas. Aun las familias no afectadas por la EFT 99 pueden mejorar sus aptitudes administrativas y para tomar decisiones, y obtener mayor beneficio de los recursos a su alcance. Todas las familias participantes podrán aprender aptitudes básicas sobre administración financiera a través de los esfuerzos que realice usted en el programa.

## Objetivos del Programa

Nuestros objetivos son simples: 1) ayudar a la gente a elegir y utilizar exitosamente servicios financieros básicos y 2) asistir al público a integrarse a la corriente principal, si fuera apropiado para su situación.

Creemos que tener una cuenta en un banco, asociación de préstamo y ahorro o cooperativa de crédito puede ayudar a la familia a manejar mejor los recursos a su alcance. Las cuentas financieras proporcionan una

La Transferencia Electrónica de Fondos (EFT 99) es la iniciativa en curso del gobierno federal para cambiar de cheques de papel a pagos electrónicos.

Aun las familias no afectadas por la EFT 99 podrán mejorar sus aptitudes administrativas a través de los esfuerzos que realice usted en su programa.

herramienta útil y segura para administrar dinero. Pueden ayudar al consumidor a llevar registros financieros y a fomentar el ahorro. El tener cuentas financieras también ayuda a las familias a establecer su "historial de crédito" para poder calificar para préstamos hipotecarios u otros productos crediticios que puedan necesitar. Asimismo, las cuentas de instituciones financieras tienen importantes protecciones para el consumidor y procedimientos para resolver quejas si hubiera problemas.

### Cómo Utilizar Esta Guía

Esta guía fue diseñada para ayudarlo a dar clases para individuos o familias a elegir y utilizar servicios y cuentas financieras, como cuentas de cheque y de ahorro. Esta es únicamente una guía - un juego de sugerencias. Usted podrá preparar el programa y elegir los materiales que satisfacen las necesidades de su comunidad.

Las catorce hojas informativas que se incluyen en esta carpeta contienen la información que usted necesitará para proporcionar a los miembros de su comunidad con aptitudes básicas sobre finanzas. Estos materiales fueron impresos para poder ser reproducidos fácilmente y distribuidos entre los miembros de su comunidad.

Aquellos que se manejan con dinero en efectivo o que tienen dificultad para manejar una cuenta de depósito, pueden sentir muchas inquietudes sobre el proceso. Sin embargo, es posible que aumente la demanda y el interés en las cuentas de depósito dado que el gobierno está fomentando la inscripción en los pagos electrónicos (Depósito Directo, la Cuenta de Transferencia Electrónica - ETA<sup>SM</sup> - o la tarjeta *Benefit Security*<sup>®</sup>). Por lo tanto, una de las hojas informativas explica cómo elegir una cuenta de depósito.

Está permitido tomar  
fotocopias de  
cualquiera de las  
hojas informativas.

Además, las hojas informativas fueron preparadas para proporcionar información básica sobre la forma de elegir una institución financiera y cómo manejar exitosamente una cuenta de cheques o de ahorro. A raíz de que la tecnología otorga la oportunidad de simplificar el proceso financiero a través de la transferencia de fondos, las hojas informativas se concentran en el Depósito Directo, los Cajeros automáticos (ATM) y las tarjetas de débito. Finalmente, se incluyen hojas informativas que contestan las preguntas frecuentes y proporcionan un glosario de la terminología de la industria financiera.

Las catorce hojas informativas son:

- Ahora, tres opciones para recibir sus pagos del gobierno federal
- Ahora, cuatro opciones para recibir sus pagos del gobierno federal
- El Depósito Directo ahorra tiempo
- La cuenta de transferencia electrónica – ETA<sup>SM</sup>
- La tarjeta *Benefit Security*<sup>®</sup>
- Cómo elegir una institución financiera
- Cómo elegir una cuenta de depósito
- Cómo utilizar una cuenta de depósito
- Cajeros automáticos (ATMs)
- Tarjetas de débito
- Cómo llevar el control de las operaciones electrónicas
- Cómo comprender los productos y servicios en su institución financiera
- Preguntas frecuentes
- Glosario

Nuestra intención ha sido que las hojas informativas fueran simples, teniendo presente el nivel de lectura y los conocimientos básicos de aritmética de muchas familias con las que usted trabaja. El material en esta guía, sin embargo, incluyendo el que contienen los apéndices, está diseñado para usted y otros docentes en la comunidad. Por lo tanto, la hoja informativa *Preguntas frecuentes*, por ejemplo, está diseñada para proporcionar información sobre protección del consumidor para sus clientes, mientras que la información en el Apéndice C le proporciona a usted información de fondo más detallada sobre el mismo tema.

Para asistirlo en su planificación, esta guía le sugiere algunas muestras de programas. Usted conoce a su público, por lo que la información que elija será la más apropiada. Sin embargo, como nadie puede asimilar mucha información al mismo tiempo, sería preferible que subraye los temas más importantes, por ejemplo, *Cómo elegir una institución financiera* y *Cómo utilizar cuentas de depósito*. En el Apéndice E, encontrará material listo para reproducir con el que puede apoyar su programa, incluyendo hojas de control, muestras de cheques, muestras de talones de depósito, muestras de talones de retiro y formularios de evaluación.

Para reforzar su programa docente, posiblemente le resulte útil crear asociaciones con las organizaciones dentro de su comunidad. Esta guía

La información más reciente sobre la iniciativa EFT 99 se encuentra en la página del Internet de "Financial Management Service" (Administración de Servicios Financieros) •  [<www.fms.treas.gov/eft>](http://www.fms.treas.gov/eft).

incluye una sección con organizaciones con las cuales podría colaborar. Para quienes no hayan dictado clases educativas, se incluye orientación sobre la planificación, ejecución, y evaluación de un programa y cómo atraer al público.

Aunque se hicieron esfuerzos exhaustivos para asegurar su exactitud, esta guía no incluye endosos ni afirmaciones. Sin embargo, esperamos que le ayude para dictar clases sobre temas financieros básicos.

### Necesitamos Su Opinión

Los miembros de la Coalición para la Educación sobre Servicios Financieros piensan proporcionar revisiones y actualizar el material siempre que sea apropiado. A medida que utiliza los materiales de esta guía, por favor infórmenos qué material le resulta efectivo y cuál no lo es, de manera que podamos ayudarlo mejor para realizar la importante labor de educar al consumidor. Por favor envíe sus comentarios y sugerencias a:

Community Outreach Coordinator  
Office of Public Education  
U.S. Department of the Treasury  
1500 Pennsylvania Avenue, N.W.  
Washington, DC 20220  
(202) 622-5529

<sup>1</sup> Kennickell, A.B; Starr – McCluer, M.; and Surrette, B.J. **2000 cambios recientes en las finanzas de la familia norteamericana: Resultados de la encuesta sobre finanzas del consumidor de 1998.** *Federal Reserve Bulletin*, Vol. 86, No.1, p. 1-29.

<sup>2</sup> Booz-Allen y Hamilton and Shugoll Research, 1997. **Estudio demográfico mandatorio sobre EFT (OMB1510-00-68)** Washington, DC.

## Sección 2. El Trabajo en Cooperación con Colaboradores y Asociaciones

# El Trabajo en Cooperación con Colaboradores y Asociaciones

## Cómo Formar Colaboraciones y Asociaciones

Los colaboradores y asociados determinan juntos cómo se crea y se presenta el programa educativo sobre servicios financieros. El resultado y la efectividad del mismo estarán guiados por quienes trabajan en conjunto para orientarlo hacia un público específico y preparar las presentaciones. Por lo tanto, su selección de asociados deberá realizarse teniendo en cuenta el programa y su público.

Su selección de asociados deberá realizarse teniendo en cuenta el programa y su público.

Que la colaboración es una de las claves del éxito fue demostrado por otros programas del mismo tipo: en uno, un docente de la comunidad formó una asociación con un banquero para introducir conocimientos técnicos y expertos en el programa estatal sobre la transferencia electrónica de beneficios. El banquero adquirió valioso discernimiento sobre el nivel de educación financiera que necesitaba ese público, y la organización comunitaria sobre las medidas a tomar cuando un cajero automático no devuelve la tarjeta o cuando se queda sin dinero en efectivo.

El trabajo en conjunto con colaboradores y asociados puede resultar en una educación recíproca. Los participantes adquieren conocimiento sobre servicios financieros y el personal de las instituciones financieras sobre su público. Ambos grupos podrían llegar a la conclusión que esta experiencia borra estereotipos.

## Contribuciones en Especie y Apoyo Financiero

Aunque las colaboraciones y las asociaciones podrían requerir ciertas concesiones mutuas, la mayoría está de acuerdo que ambos pueden terminar ganando. Entre los colaboradores y asociados se puede contar con comercios y otros tipos de organizaciones con recursos para asistir a las familias a adquirir mayores conocimientos sobre los servicios financieros. Los asociados podrán desempeñar una variedad de papeles, entre ellos:

- Promover el programa con publicidad y utilizando otras técnicas de promoción
- Proporcionar o ayudar a preparar el material utilizado en el programa

- Proporcionar un lugar de reunión, refrescos, cuidado infantil y transportación
- Ayudar a reclutar a personas interesadas para los programas y presentaciones
- Facilitar conferencistas y representantes informados

### ¿Quiénes Pueden Ser Posibles Asociados?

Antes de solicitar la participación de otra agencia u organización comunitaria en la planificación del programa, debe comprender la filosofía, meta, motivación y el temario de ese grupo. Para localizar estas agencias y organizaciones, revise la lista de agencias gubernamentales o las páginas azules del directorio telefónico, y también el nombre de las organizaciones de forma individual. La información para comunicarse con algunas de estas organizaciones se proporcionará en el Apéndice B. Entre los asociados y colaboradores potenciales que pertenecen a su comunidad podría incluirse:

Oficinas regionales o estatales de la AARP (ex Asociación Americana de Personas Jubiladas — American Association of Retired Persons)  
 ARC (ex Asociación de Ciudadanos Retardados — Association for Retarded Citizens)  
 Organismos locales del anciano  
 Afiliados nacionales, regionales o locales de la Asociación de Cámaras de Compensación Automatizadas — Automated Clearinghouse Association  
 Organizaciones religiosas  
 Consejos de fomento comunitario  
 Organizaciones cívicas como Rotary, Kiwanis, cámaras de comercio  
 Afiliadas locales de la Fundación Nacional pro—Crédito del Consumidor — National Foundation for Consumer Credit (Las afiliadas locales a menudo se llaman — Servicio de Asesoría sobre Crédito del Consumidor — Consumer Credit Counseling Service)  
 Líneas de acción de los medios de comunicación o programas de líneas de directas. (Call For Action, Inc., afiliadas locales o nacionales).  
 Oficina local o estatal de protección o asuntos del consumidor

Grupos locales o estatales pro — consumidor  
 Oficinas del sistema de educación popular  
 Grupos locales comunitarios étnicos  
 Oficinas locales o regionales de la Sociedad Federal de Seguro de  
 Depósito — Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC)  
 Oficinas locales o regionales del Sistema de la Reserva Federal  
 Oficinas locales o regionales del Servicio de Administración Financiera  
 del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos  
 Instituciones financieras (bancos, instituciones de préstamo y ahorro,  
 cooperativas de crédito)  
 Consejos locales de interagencias  
 Oficinas locales de servicios legales  
 Asociaciones de salud mental  
 NAACP (Asociación nacional para el avance de la gente de color —  
 National Association for the Advancement of Colored People)  
 Afiliados locales de la Asociación Nacional de Agencias de Acción  
 Comunitaria — National Association of Community Action Agencies  
 Afiliados locales de la Asociación Nacional de Educación Familiar y  
 Comunitaria — National Association of Family and Community Education  
 Afiliados locales de la Coalición Nacional de Desarrollo Económico  
 Comunitario — National Coalition for Community Economic Development  
 Afiliados locales de la Coalición Nacional de Reinversión Comunitaria —  
 National Community Reinvestment Coalition  
 Oficinas nacionales de la Administración Nacional de Cooperativas de  
 Crédito — National Credit Union Administration  
 Administración de la vivienda pública  
 Oficinas locales o regionales de la Administración del Seguro Social —  
 Social Security Administration  
 Oficinas de servicio social, asistencia pública, o de bienestar social  
 United Way  
 Urban League  
 Oficinas locales o regionales de Asuntos de Veteranos — Veterans Affairs

Si no tiene información sobre estas agencias y organizaciones en su zona, comuníquese con uno de los centros regionales del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos para solicitar dicha información.

Tabitha Guyton, Leo Turnage,  
y Linda Donaho  
Austin Financial Center  
P.O. Box 149058  
Austin, TX 78714-9058  
512-342-7300  
[tabitha.guyton@fms.sprint.com](mailto:tabitha.guyton@fms.sprint.com)  
[leo.turnage@fms.sprint.com](mailto:leo.turnage@fms.sprint.com)  
[linda.donaho@fms.sprint.com](mailto:linda.donaho@fms.sprint.com)

Yvonne Nance  
Kansas City Financial Center  
P.O. Box 12599-0599  
Kansas City, MO 64116-0599  
816-414-2105  
[yvonne.nance@fms.sprint.com](mailto:yvonne.nance@fms.sprint.com)

Sandra Young  
San Francisco Financial Center  
P.O. Box 193858  
San Francisco, CA 94119-3858  
415-817-7311  
[sandra.young@fms.sprint.com](mailto:sandra.young@fms.sprint.com)

Sheila Kremer  
Philadelphia Financial Center  
P.O. Box 8676  
Philadelphia, PA 19101-8676  
215-516-8012  
[sheila.kremer@fms.sprint.com](mailto:sheila.kremer@fms.sprint.com)

## Cómo Organizar una Reunión de Orientación y Coordinación Entre los Asociados

Una vez que se haya comunicado con los colaboradores y asociados potenciales, será necesario celebrar una reunión inicial para presentarlos y ofrecer orientación sobre la creación, ejecución y evaluación del programa. El propósito de la reunión inicial es dejar sentadas las bases del programa. Usted debe hacer que el grupo defina el programa y sus metas para determinar el grado de participación posible de cada uno de los asociados.

Una vez que sepa qué se desea lograr y con quién desea asociarse para lograrlo, podrá elaborar una lista de tareas claves para el programa, fijar un esquema cronológico para éstas, y formular planes para cualquier procedimiento complementario que los asociados o colaboradores pudieran necesitar.

### Sección 3. Planificación del Programa de Educación

# La Planificación del Programa de Educación

## ¿A Qué Público Se Dirige?

Los participantes serán tan diferentes como lo sean los colaboradores y el programa. En general, el público en cualquier programa de Depósito Directo incluye a beneficiarios de beneficios federales, aunque posiblemente resulte que su programa atraerá a otras personas que aún no tienen cuentas en el banco. Consulte el Apéndice D sobre información acerca de las características de las familias sin cuentas de banco.

Consulte el Apéndice D sobre información acerca de las características de las familias sin cuentas de banco.

Algunos programas serán destinados a grupos muy específicos. Por ejemplo, es posible que trabaje con personas en un centro residencial de ancianos. Algunos de sus colaboradores buscarán participantes entre su clientela. Pero muchos programas podrían estar abiertos a todos los miembros de la comunidad interesados en recibir mayor información sobre servicios financieros.

Tenga presente que el público destinatario posiblemente no esté compuesto directamente de beneficiarios de beneficios sino de sus familiares. Los hijos adultos posiblemente puedan convencer a sus padres que el Depósito Directo del cheque del Seguro Social es una buena idea. Usted podrá darles la información que ellos necesiten para convencer a sus padres.

## Publicidad del Programa

Los colaboradores podrán ayudar en la publicidad y promoción del programa. Volantes, avisos, radio y TV (incluyendo los programas de cable de acceso local), comunicados de prensa a periódicos locales, información proporcionada a las hojas informativas de la comunidad, carteles, folletos, envíos por correo, y la información oral pueden asistir a que el público se entere de su programa. También podría colaborar con las escuelas y los grupos juveniles que existen en su zona para enviar información a los hogares de los estudiantes para sus familias.

Hay aquí una lista de temas para incluir en sus carteles o volantes:

1. Horario
2. Fecha
3. Ubicación
4. Mapa
5. Temario
6. Patrocinadores

Estas son algunas ideas para volantes y carteles:

- Utilice letras grandes y oscuras en la parte superior de la página, papeles con mucho colorido y dibujos atractivos para anunciar el nombre del programa.

Consulte la muestra de volante en el Apéndice E.

- Incluya el horario, la fecha y la ubicación del programa, incluyendo la dirección y el nombre del edificio si fuera apropiado. Incluya un mapa.
- Proporcione un breve temario o una lista de los temas que se van a abordar — la gente prefiere saber a qué atenerse.
- Indique las organizaciones patrocinantes e incluya el nombre y el número de teléfono donde pueden comunicarse para obtener mayor información.

A menudo, los colaboradores y asociados comparten la promoción y publicidad de los programas de educación sobre servicios financieros. Determine la mejor forma de comunicarse con el público que desea atraer, ya que la publicidad toma tiempo:

- ¿Qué es lo que miran, escuchan, leen o hacen?
- ¿Sería posible colgar carteles y volantes en lavanderías o supermercados?
- ¿Es posible hacer arreglos para anunciar el programa en lugares especiales, como iglesias, escuelas o clubes?
- ¿Es posible poner avisos en comercios y oficinas locales?

Recuerde que será necesario contar con tiempo para dar publicidad al programa. Comience lo antes posible y trate de lograr que repitan su mensaje lo más frecuentemente posible. Ya que su público tal vez no sea típico de quienes asisten a otros programas de educación en su zona, probablemente será necesario que utilice su imaginación e intercambie ideas con sus asociados sobre cómo dar publicidad al consumidor sobre su programa. A continuación, presentamos una muestra de comunicado de prensa como ejemplo de la información que habrá de presentar a los medios de comunicación locales.

## Inscripción

Sería aconsejable que la inscripción en el programa fuera por adelantado. De esa forma, sabrá cuántas copias del material necesitará y cuántas mesas y sillas acomodar de forma que la sala no se vea ni muy llena ni muy vacía. Y también cuánta comida será necesaria si usted proporciona los refrescos.

# Muestra de Comunicado de Prensa

## (Su Agencia) Anuncia un Taller de Trabajo Gratuito Sobre Temas Financieros para los Residentes de Esta Zona

Los residentes de *(nombre del condado/zona)* que piensan abrir una cuenta de banco, asociación de préstamo y ahorro o cooperativa de crédito están invitados a asistir a un taller de trabajo gratuito diseñado para ayudarlos a elegir y utilizar estas cuentas de forma prudente.

“Una nueva ley federal promueve el pago electrónico para quienes reciben pagos del gobierno federal,” dijo *(incluya su nombre)* de *(incluya el nombre de su agencia/organización)*. “Los beneficiarios de pagos federales pueden optar por el Depósito Directo, o la nueva cuenta de transferencia electrónica ETA<sup>SM</sup>, o pueden seguir recibiendo su cheque por correo.”

La ley ofrece la oportunidad a los beneficiarios de cheques federales — Seguro Social, veteranos, Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI), Retiro Ferroviario, Retiro de Servicio Civil o beneficios de sobrevivientes de empleados federales - a tener acceso a la corriente principal financiera ofreciendo nuevas opciones de pago.

Si usted desea obtener mayor información sobre estos cambios acerca de la forma en la que puede recibir sus beneficios, y cómo elegir y utilizar una cuenta de institución financiera para recibir su depósito electrónico, haga planes para asistir al taller *(incluya el nombre del programa)*, que se llevará a cabo *(incluya la fecha y el horario)* en *(incluya la dirección)*. *(Aquí incluya información sobre estacionamiento, transportación, etc.)* Se ofrece cuidado para niños. El taller de trabajo es gratuito y abierto al público.

Para obtener mayor información, o para registrarse, comuníquese con *(incluya el nombre de la persona)*.

## Cómo Conseguir Conferencistas Invitados

Identifique los temas sobre los que necesita información y a las personas que conozcan esos temas y que pueden hablar a su público. Tenga presente que no todos se sienten cómodos frente al público - a veces es necesario tener algo de actor - y recuerde que el conocimiento y una excelente capacidad para presentarlo no siempre se presentan juntos.

Los conferencistas invitados de las instituciones financieras (bancos, instituciones de préstamo y ahorro, cooperativas de crédito) pueden ayudar a quitarle el misterio de los servicios financieros a las familias que desconozcan los diferentes tipos de cuentas. Sin embargo, a veces será necesario que les recuerde a los conferencistas que el propósito de su presentación es enseñarle a los participantes lo más básico sobre la elección y utilización de las cuentas, no los detalles de sus productos o servicios en particular. Las sugerencias para elegir y trabajar exitosamente con los conferencistas incluyen:

- Elija a conferencistas que representan más de una zona o institución pequeña, si fuera posible. Por ejemplo, invite al presidente de la asociación de banqueros local en lugar de un banquero de una institución financiera específica.
- Sugiera que los conferencistas cuenten sus experiencias - a la gente le gusta escuchar las historias personales.
- Asegúrese que llegó a un acuerdo - ya sea escrito u oral - con los conferencistas para que no haya dudas que comprenden que el programa es educativo. En algunos casos, es útil redactar un acuerdo escrito formal de forma que sepa qué se espera de él. En esta sección se proporciona una muestra de acuerdo. (Consulte la página 3.9)
- No permita que los conferencistas hagan publicidad o promuevan sus productos o servicios durante la presentación. En su lugar, ofrézcales la oportunidad de que incluyan sus tarjetas o folletos en el material que distribuye entre el público.

**El propósito es enseñarle a los participantes lo más básico de la elección y utilización de las cuentas, no los detalles de un producto o servicio en particular.**

- Recuerde a los conferencistas que sean específicos sin utilizar la jerga - recuerde que el público posiblemente crea que un CD es un disco compacto y no un Certificado de Depósito.
- Sugiera que los conferencistas hablen simple y claramente y que expliquen lo que quieren decir. Promueva que se hagan muchas preguntas y observe las señales que el público está desorientado (personas inquietas, cejas fruncidas, expresiones distraídas). Vuelva a repetir la información cuantas veces fueran necesarias hasta que quede claro.
- Cuide el ritmo de la presentación. Si es demasiado lento, podría distraer fácilmente al público, si es demasiado rápido podría desorientarlo.
- A la gente adulta le gusta participar. Utilice una presentación de estilo recíproco y que el público participe. Haga preguntas para que ellos formen parte de las actividades.
- Solicite que los conferencistas se vistan de forma apropiada y que no intimide al público. Los trajes de chaleco no siempre son apropiados, aunque debe cuidarse de no ser demasiado informales.

#### Algunos Pasos para Atraer Conferencistas Invitados:

- Llame al comercio o a la organización para averiguar a quién debe dirigirse para solicitar que uno de sus representantes hable con el grupo.
- Hable con la persona apropiada sobre el programa de educación sobre servicios financieros y acerca del tipo de público. Discuta el estilo de presentación (idioma simple, sin jerga, que ofrezca muchas oportunidades para formular preguntas), y averigüe qué preparativos serán necesarios (equipo, material para distribuir, etc). Recalque que los conferencistas no deberán dar publicidad ni promoción a sus instituciones o productos.

- Envíe al conferencista un memorándum con mayor información sobre el programa y el público. Adjunte una copia de las normas de orientación (consulte la página 3.8) y del acuerdo (consulte la página 3.9) y solicite que firme y regrese el documento.
- Llame al conferencista varios días antes del programa para confirmar el horario, lugar y los preparativos.
- Escríbale una nota de agradecimiento después del programa (consulte la página 3.10).

# Muestra de las Normas de Orientación para Conferencistas Invitados

**El propósito de este programa es educativo, no promocional; por favor no trate de promover su comercio o servicios.**

La edad de nuestros participantes oscila entre los \_\_\_\_ a los \_\_\_\_ años y proceden de distintas zonas geográficas y ambientes, por ejemplo \_\_\_\_\_. Por favor tenga presente el tipo de público al planificar su presentación.

Por favor utilice el idioma de preferencia general y no tan especializado o lleno de jerga que el público no lo comprenda.

A los adultos les gusta participar en una experiencia educativa. Por favor utilice una presentación de estilo recíproco para que el público participe. Haga preguntas para que ellos formen parte de las actividades.

No trate de detallar mucho. Este es un programa básico. Explique tres o cuatro mensajes o ideas básicas y tenga en cuenta el tiempo necesario para que le hagan preguntas.

En el segmento de preguntas y respuestas, por favor repita la pregunta para que todo el público la oiga antes de contestarla.

Puede repartir material de referencia para que los participantes comprendan su presentación, pero asegúrese que no le haga publicidad a su comercio, o sus productos o servicios.

# Muestra de Acuerdo para Conferencista Invitado

**Para asegurar que la presentación sea objetiva y equilibrada, le rogamos que firme el acuerdo a continuación.**

Como voluntario, se me ha informado oralmente y por escrito que no podré promover a mi organización ni a cualquier producto o servicio específico. Estoy de acuerdo en cumplir con esta solicitud.

Firma: \_\_\_\_\_

Tema de la sesión: \_\_\_\_\_

Organización: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fecha de la firma: \_\_\_\_\_

Por favor regrese el formulario a:

Nombre: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

Fax: \_\_\_\_\_

Correo electrónico: \_\_\_\_\_

## Muestra de Carta de Agradecimiento al Conferencista Invitado

Fecha  
Nombre  
Dirección

Estimado *(estimada)* *(Nombre)*:

En nombre de *(su organización/colaboradores/asociados)*, deseo agradecerle su informativa presentación sobre *(tema de la sesión)* en nuestro programa sobre servicios financieros del *(fecha)*.

Fuimos afortunados en que una persona con su experiencia profesional y credenciales haya ofrecido de su tiempo para dirigirse a los participantes y ser uno de nuestros asesores. *(Agregue aquí algún comentario personal cuando resultara apropiado, incluyendo opiniones de las evaluaciones.)*

Fue un placer trabajar con usted durante estas últimas semanas, y espero repetirlo en ocasiones futuras.

Atentamente,

*(Su nombre)*  
*(su título)*

## Logística

### El Lugar

Antes de elegir es necesario encontrar un lugar de reunión ubicado convenientemente, que tenga cabida para la cantidad anticipada de participantes. Busque un edificio que tenga una ubicación central, de fácil acceso con transportación pública o privada, y adecuado para personas con incapacidades. Debe ser un lugar en el que el público se sienta cómodo; aunque sería agradable llevar a cabo la reunión en la sala de conferencias públicas de una institución financiera, los participantes podrían sentirse intimidados al entrar a un banco. Considere utilizar un salón de reunión en un centro de recreación de una cooperativa, o de un centro comunitario, iglesia, escuela u otro establecimiento público. Asegúrese que haya baños y teléfonos públicos cerca del salón de reunión.

**Elija un lugar que tenga cabida para la cantidad anticipada de participantes.**

### Transportación

Lleve a cabo las reuniones en un lugar de acceso fácil por transporte público o privado. Verifique que los autobuses, metro o tranvías pasan frecuentemente durante el horario de la reunión. Trate de hacer arreglos para ofrecer transportación o estacionamiento gratuito o subvencionado, u organizar viajes colectivos para la reunión.

### El Salón

Considere si el público necesitará mesas para tomar notas, completar hojas de trabajo o utilizar otros materiales. Aunque haya requerido que se registren con anticipación, tenga a mano algunas sillas adicionales. Si fuera a presentar materiales audiovisuales (videos, diapositivas, gráficas), verifique que se puedan ver desde todos los asientos.

**Considere si los participantes necesitan mesas para tomar notas, completar hojas de trabajo o utilizar otros materiales.**

### Sincronización

Considere coordinar su programa con otras iniciativas locales, regionales, estatales o nacionales, como la Semana Nacional del Depósito Directo y Pago Directo. Ofrezca programas en diferentes horas del día – por la

mañana, tarde o noche – para que le resulte cómodo a una variedad de personas. O tal vez, pueda coordinar su programa con otras actividades del público – almuerzo en el Centro de Ancianos o reuniones de padres del programa Head Start son ejemplos de actividades que pueden ser incorporadas a la planificación del programa.

### Equipo

¿Qué tipo de equipo necesitarán usted y sus invitados? ¿Tiza y pizarrón? ¿Caballote y papel de imprenta? ¿Proyector periscópico y pantalla? ¿Grabadora de video y televisor? Si utiliza cintas de video, asegúrese que los participantes puedan ver los monitores de televisión (una de las normas es que se necesita un televisor de 19 pulgadas por cada 10 personas del público).

¿Tiene el lugar de reunión un sitio dónde se pueda cuidar niños? ¿Tiene dinero en su presupuesto para subvencionar los gastos de los cuidadores?

### Cuidado de Niños y Dependientes

Es posible que algún participante deba elegir entre asistir al programa con sus hijos o no poder asistir. Averigüe con los posibles participantes para determinar si será necesario el cuidado de niños o dependientes. Si así fuera, ¿existe un lugar cercano dónde se pueda ofrecer este cuidado? ¿Hay dinero en el presupuesto para subvencionar los gastos de los cuidadores? Es necesario que cuente por lo menos con dos adultos para ofrecer cuidado. ¿Hay interés en que los niños y otras personas también reciban una experiencia educacional mientras los padres están en la clase?

### Algo de Comer

Si les da de comer, vendrán. Lo que se ofrece varía con la hora del día, la época del año y el tipo de público. Sería conveniente preguntar sobre restricciones dietéticas en la hoja de registración para que pueda ofrecer algo para todos. Será necesario que decida si desea ofrecer algo de comer o tomar al comienzo del programa, durante un receso o al finalizar. Una vez más, será la hora del día y el temario del programa que lo guíe. Tenga presente que es bueno hacer un receso después de una hora de estar sentados.

## Sección 4. Presentación del Programa

## Presentación del Programa

Todos aprenden de formas distintas - leyendo, escuchando, observando y con ejercicios prácticos. Si sincroniza los métodos de presentación con los estilos de aprendizaje, o si ofrece varias formas de aprender, asegurará que los participantes comprendan nuestro mensaje sobre educación acerca de servicios financieros. Aunque muchos adultos están acostumbrados a aprender en formatos de lectura y clases orales, otros podrían requerir una presentación más activa para ayudarlos a aprender sobre los servicios financieros. A menudo, serán el programa de estudios y los recursos suplementarios que elija los que le ayuden a determinar el método de presentación. A medida que adapta su programa de servicios financieros a sus participantes y averigua las necesidades locales, se dará cuenta que ciertas técnicas de presentación son más apropiadas que otras.

Ciertos temas se prestan fácilmente a ciertos métodos de presentación. Por ejemplo, puede ofrecer a los participantes ejercicios prácticos para escribir y endosar cheques, llenar talones de depósito y calcular el balance del registro de cheques. La mayoría de los programas de educación sobre servicios financieros se presentan dentro del marco de taller de trabajo, sin embargo, posiblemente sea conveniente considerar otras estrategias de presentación. Por ejemplo, podría trabajar con el centro de educación popular y las instituciones financieras locales para producir videos sobre cómo utilizar el cajero automático, los cuales podrían ser prestados a los participantes ya sea a través de su oficina, la tienda local de alquiler de video, o la biblioteca. Este método presenta el programa de forma oportuna - cuando el consumidor está dispuesto en lugar de cuándo usted está listo a presentar un taller de trabajo.

A menudo, serán el programa de estudios y los recursos suplementarios que elija los que le ayuden a determinar el método de presentación. A medida que adapta su programa de servicios financieros a sus participantes y entiende las necesidades locales, se dará cuenta que ciertas técnicas de presentación son más apropiadas que otras.

### Pautas de “Ejercicio Más Apropiado” y Métodos de Enseñanza

- Estudie a los participantes potenciales para conocer sus necesidades e intereses en cuanto a programas de educación financiera. Averigüe qué es lo que ya saben sobre Depósito Directo, la cuenta de transferencia electrónica ETA<sup>SM</sup> o sobre las cuentas de depósito en general. (¿Saben de qué se trata el Depósito Directo o la cuenta ETA?)

- Mantenga los segmentos cortos y concentrándose en sólo unos pocos temas. Utilice una variedad de técnicas (audiovisual, hojas de trabajo, discusión) para explicar puntos claves.
- Proporcione calculadoras, cuadernos y lápices de manera que los participantes puedan completar las hojas de trabajo. Tenga ayudantes preparados para circular entre el público ofreciendo ayuda.
- Prepare recorridos y visitas para hablar con varias instituciones financieras - o realice una visita a la inversa, en la que el representante de la institución financiera visita su programa.
- Ofrezca a los participantes la oportunidad de hablar con usted u otros, incluyendo voluntarios, durante sesiones individuales, en persona o por teléfono.
- Trabaje por lo menos con un colaborador que pertenezca a su comunidad.
- Prepare un plan de estudio integral que enfoque las necesidades de su público.
- Utilice las hojas de estudio apropiadas que se proporcionan en esta guía junto con otros recursos apropiados que figuran en la Sección 5. Ordene materiales o haga copias de los materiales con suficiente anticipación de la reunión.
- Considere crear un “programa de certificación” en cooperación con las instituciones financieras locales. Cada participante recibiría un certificado después de completar su curso o programa que la institución financiera reconoce como documentación para el proceso de solicitud de cuenta.

## Publicidad

### Reuniones

A veces es conveniente trabajar con grupos establecidos como organizaciones con bases religiosas, consejos de inquilinos, padres de Head Start o consejos de ancianos. Usted y sus colaboradores y asociados pueden tratar de atraer a su propio público y llevar a cabo reuniones.

Las organizaciones locales también pueden resultarle útiles para dar publicidad al programa, ya que pueden estar trabajando con gente que pertenece al público que usted desea atraer. Puede planificar una presentación ante organizaciones cívicas como los clubes Rotary o Kiwanis, la asociación local de clero o grupos que trabajan con clientela del servicio social.

### La Prensa

Si lleva a cabo una reunión, asegúrese de invitar al periodista local para que cubra la noticia. También puede presentar anuncios de servicio público en canales de televisión local, programas de acceso de cable de la comunidad, estaciones de radio y periódicos locales y regionales.

Muchas estaciones locales de acceso por cable pueden proporcionarle a usted y sus colaboradores y asociados una oportunidad de realizar un panel de debate o un show de llamadas sobre el Depósito Directo o la ETA. Obtenga una copia de la cinta para que pueda utilizar partes de la misma para otras presentaciones y póngala a disposición de otros que se pueden haber perdido la presentación.

Prepare artículos breves para los boletines informativos locales, y trabaje con agencias y organizaciones que los patrocinan para adaptar esos artículos a sus lectores. Es posible que desee utilizar alguna de las hojas informativas que se incluyen en este manual como material para esos artículos.

Tal vez una persona famosa local esté dispuesta a promocionar su programa. Sin embargo, la experiencia obtenida con ciertos públicos de recursos limitados indica que a la gente le gusta escuchar a personas que sean como ellos que conozcan la situación que están viviendo y que tengan

A la gente le gusta escuchar a personas que sean como ellos que conozcan la situación que están viviendo y que tengan una historia de éxito que contarles. Identifique líderes claves dentro de la comunidad que tengan "historias de éxito" sobre el Depósito Directo o la cuenta ETA, e invítelos a participar.

una historia de éxito que contarles. Identifique líderes claves dentro de la comunidad que tengan “historias de éxito” sobre el Depósito Directo o la cuenta ETA, e invítelos a participar.

### **Propaganda por Correo**

El correo directo puede ser una herramienta de divulgación efectiva, tanto para obtener participantes como para informar a quienes serán afectados por la iniciativa del Departamento del Tesoro. Será necesario que se comunique con los centros regionales del Departamento del Tesoro para coordinar esfuerzos.

### **Capacitación — Maestro y Voluntario**

El personal de algunas agencias y organizaciones comunitarias trabaja regularmente con beneficiarios. Una sesión para capacitar a este personal para trabajar mejor con estas personas y educarlas sobre este tema podría ser buena idea.

Muchos consumidores se sienten abrumados por las opciones y decisiones que tienen que enfrentar como parte de la iniciativa EFT 99 (incluyendo tener que elegir una cuenta de depósito). Usted podría buscar y capacitar voluntarios para trabajar de forma individual con quienes reciben beneficios y que tienen que decidir qué opción es la más adecuada para ellos.

### **Mensajes Claves para la Campaña de EFT 99**

El mensaje principal para los beneficiarios de cheques federales con respecto a esta iniciativa es que tienen opciones y alternativas. Se requiere que las agencias federales notifiquen a todos los beneficiarios de cheques sobre el programa EFT 99, incluyendo:

- Inscribirse en el programa de Depósito Directo si ya tienen cuenta.
- Abrir una cuenta con una institución financiera e inscribirse en Depósito Directo.
- Inscribirse en la cuenta de transferencia electrónica de bajo costo, ETA.

- Inscribirse en la tarjeta *Benefit Security*<sup>®</sup>, en los estados de la alianza sur (SAS) [AL, AK, FL, GA, KY, MO, NC, y TN] los beneficiarios tienen la opción de recibir sus beneficios en la tarjeta *Benefit Security*<sup>®</sup>.
- Continuar recibiendo un cheque por correo, si los pagos electrónicos le causan un problema.

No obstante qué opción elija el beneficiario, el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos afirmó que no se demorará o retendrá ningún pago debido a la iniciativa EFT 99. Todos los beneficiarios de pagos continuarán recibiendo su cheque hasta el momento que giren instrucciones para que los pagos se efectúen por Depósito Directo en la cuenta que ellos elijan.

*Nota: El reglamento final sobre la transferencia electrónica de fondos se publicó en setiembre de 1998. El sitio Internet del Departamento del Tesoro contiene información al respecto • <[www.fms.treas.gov/eft](http://www.fms.treas.gov/eft)>.*

### Información General Sobre la Transferencia Electrónica de Fondos (EFT 99)

La transferencia electrónica de fondos es la iniciativa del gobierno federal para que a partir del 2 de enero de 1999, la mayoría de sus mil millones de pagos anuales se conviertan de cheques impresos en transferencias electrónicas. En cumplimiento de la ley sobre Mejoras en los Cobros de Deudas de 1996 (DCIA), los organismos federales intentan asegurar que la mayoría de los pagos del gobierno se efectúen de forma electrónica. Esta ley abarca pagos de salarios, beneficios, pagos a vendedores y pagos misceláneos del gobierno federal. Los pagos de beneficios representan la mayoría de los pagos federales emitidos e incluyen:

- Beneficios del Seguro Social
- Pagos por Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI)
- Beneficios de Veteranos
- Pagos por Retiro Ferroviario
- Pagos de sueldos y retiros militares

- Pagos de salarios y retiros del Servicio Civil

La transferencia electrónica de fondos incluye Depósito Directo, Fedwire, operaciones de tarjeta de débito, cajero automático y punto de venta (POS). Depósito Directo es el programa de transferencia electrónica más utilizado en el gobierno federal y cuenta con más de 20,000 instituciones financieras participantes. La transferencia electrónica ofrece seguridad, comodidad y confiabilidad a los beneficiarios y ahorro de costos para el gobierno federal.

El Departamento del Tesoro de los Estados Unidos y su Administración de Servicios Financieros (FMS) publicó una Notificación sobre Normatización Propuesta (62 FR 48714) para implementar los requisitos de la DCIA en 1997. El Departamento del Tesoro recibió más de 200 cartas con comentarios de los beneficiarios de pagos federales, consumidores y organizaciones comunitarias, instituciones financieras y no financieras y otros. Después de estudiar los comentarios recibidos sobre el reglamento propuesto, el Departamento del Tesoro publicó el reglamento final el 25 de setiembre de 1998.

31 CFR Parte 208 establece las circunstancias en que se emiten exenciones, fija los requisitos para cuentas que pueden recibir transferencia electrónica de pagos federales; estipula que todo individuo que recibe sueldo, salario, pago por retiro o beneficio del gobierno federal puede abrir una cuenta de bajo costo designada por el Departamento del Tesoro, llamada ETA, en una institución financiera que la ofrezca; y establece las responsabilidades de organismos y beneficiarios federales bajo esta regulación.

Las respuestas a continuación corresponden a las preguntas frecuentes de los beneficiarios de pagos federales.

**P. ¿Cómo me beneficia la transferencia electrónica?**

- No tendrá que preocuparse de que le roben su cheque federal.
- Si se muda dentro o fuera de su vecindario actual, pero continúa con la misma institución financiera, no habrá demoras para recibir su dinero.

- Los problemas con pagos electrónicos se resuelven en un plazo de 24 horas, en comparación con las dos semanas que toma en casos de cheques impresos.
- Es más fácil recibir los pagos por transferencia electrónica que por cheques. Una vez que se haya inscrito en Depósito Directo o en una cuenta ETA, es posible que no sea necesario ir a la institución financiera para utilizar o tener acceso a sus fondos.
- Los pagos por transferencia electrónica son más seguros que los cheques. En 1999 el gobierno sufrió \$39.4 millones en cheques falsificados, \$3 millones en cheques falsos y \$1 millón en cheques alterados. La transferencia electrónica elimina este tipo de problemas.

**P. ¿Los beneficiarios que ya tienen cuentas de cheques o de ahorro tendrán que pagar costos para cambiar sus pagos a transferencia electrónica?**

- R. Los beneficiarios que ya tienen cuentas generalmente pueden solicitar que sus pagos federales se envíen por transferencia electrónica sin costos adicionales comunicándose con su institución financiera e inscribiéndose en Depósito Directo.

**P. ¿Cómo protejo mi intimidad con la transferencia electrónica?**

- R. La intimidad y la seguridad son muy importantes para el Departamento del Tesoro. Durante más de dos décadas, este organismo emite pagos de Depósito Directo que requieren acceso a la información sobre la cuenta del beneficiario. Cuando consulta con los organismos que certifican los pagos, el Departamento del Tesoro mantiene el secreto de la información utilizada para efectuar los pagos de acuerdo con la Ley de Intimidad, la Ley de Libertad de Información y las regulaciones sobre su ejecución.

**P. ¿Qué puedo hacer ahora?**

- R. El mensaje principal de la campaña de transferencia electrónica de fondos es que los beneficiarios tienen opciones.

Si en la actualidad recibe un cheque del gobierno federal, hay aquí cierta información que debe conocer:

- Si tiene cuenta de cheques o de ahorro, puede elegir la comodidad del Depósito Directo. Simplemente solicite que su banco, asociación de préstamo y ahorro, o cooperativa de crédito lo inscriba. El Depósito Directo no debe costarle cargos adicionales. Recibir su pago por Depósito Directo es sencillo y seguro. Todos los meses, su pago será depositado en su cuenta automáticamente.
- Si no tiene cuenta de cheques o de ahorro, considere abrir una cuenta e inscribirse en Depósito Directo. La mayoría de las instituciones financieras ofrecen una variedad de cuentas, algunas no tienen cargos o son bajos. Busque la que satisface sus requisitos.
- Usted puede abrir una cuenta ETA, que está asegurada por el gobierno federal, para que se le deposite su pago federal automáticamente en un banco, asociación de préstamo y ahorro o cooperativa de crédito participante.

**P. ¿El reglamento final incluye exenciones para individuos?**

R. En el reglamento final se otorgan las siguientes exenciones por problemas para individuos:

- Por motivos geográficos, de idioma o dificultades de alfabetismo
- Por incapacidad física o mental
- Si le causa problemas financieros

En estos casos, los beneficiarios pueden optar por recibir sus pagos del gobierno federal por cheque. Cualquiera que sea la opción que elija, se continuarán efectuando los pagos puntualmente y sin interrupciones. No obstante la decisión que tome, no se demorará su pago.

**P. ¿Qué sucede si me cuesta más recibir mis pagos por EFT que por cheque?**

- R. El reglamento final otorga exenciones para los beneficiarios a quienes los cargos asociados a la observancia de los reglamentos sobre transferencia electrónica les causa problemas financieros. Usted calificaría para recibir una exención por problemas financieros.

**P. ¿Qué es una cuenta ETA?**

- R. La cuenta ETA es una cuenta de bajo costo que estará a su disposición a través de instituciones financieras participantes aseguradas por el gobierno federal, incluyendo bancos, instituciones de préstamo y ahorro y cooperativas de crédito. Por \$3.00 o menos por mes, usted disfrutará de la seguridad, confiabilidad y facilidad de que se le deposite el cheque directamente en su cuenta, además de las siguientes ventajas:

- Su cuenta ETA está asegurada por el gobierno federal.
- Usted puede retirar dinero de su cuenta ETA por lo menos cuatro (4) veces por mes. Su banco, asociación de préstamo y ahorro, o cooperativa de crédito le informará si puede retirar el dinero por un cajero en ventanilla, de un cajero automático, o ambos. Si utiliza el cajero automático en ciertas localidades puede haber un costo adicional.
- No es necesario que mantenga un balance mínimo en su cuenta a menos que así lo requiera la ley.
- Recibirá un estado de cuenta mensualmente detallando todos los depósitos y retiros.

**P. ¿Cómo tienen acceso a sus fondos las personas que viven en zonas sin instituciones financieras si son transferidos electrónicamente?**

- R. El Departamento del Tesoro considera una prioridad ofrecer al beneficiario el acceso más cómodo posible a sus pagos. Si un cajero automático o una terminal de punto de venta estuviera más cercano que las instituciones financieras, el beneficiario podrá utilizarlas para obtener acceso a sus pagos. Además, el reglamento final establece una exención para ciertos beneficiarios que enfrentan obstáculos geográficos para recibir sus pagos por transferencia electrónica.

## P. ¿La transferencia electrónica es la mejor opción para todos?

- R. Es posible que para ciertas personas el Depósito Directo o la cuenta ETA no sea la mejor opción. A las personas que la transferencia electrónica le causa dificultades podrán continuar recibiendo los cheques por correo.

### Muestras de Temarios

#### I. Presentación de 20 Minutos de Duración

A. Adapte su presentación a las necesidades y estilos de aprendizaje de su público. Comience por determinar quién será su público y qué es lo que ya sabe sobre servicios financieros. Puede pedir que levanten la mano las personas que tengan cuentas, que reciben sus pagos de forma electrónica, que tuvieran cuentas anteriormente pero ahora no, los que hayan oído hablar de Depósito Directo, la cuenta ETA, etc.

B. Comience con una explicación breve sobre los pagos electrónicos y cómo les afecta a ellos. Consulte la Sección 6 sobre ideas e información para incluir en este segmento de la presentación. No presuma que como el público ya había oído hablar de Depósito Directo o de la cuenta ETA, todos conocen la información correcta sobre el programa. Una de las metas del programa es borrar mitos e información errónea.

C. Discuta los motivos para participar en la corriente principal financiera. El propósito de este programa es ayudar a las personas a que tomen decisiones acertadas (o por lo menos evitar que tomen malas decisiones). Trate de borrar los puntos negativos que la gente pudo haber suscitado (es el gobierno el que me obliga a esto), y hablar de los resultados positivos (ahorro y seguridad). Elija una de las hojas informativas (*El Depósito Directo ahorra tiempo*) para distribuir entre el público.

Realice una encuesta de las cuentas que ofrecen las instituciones de su comunidad y prepare material de distribución con una comparación de las características y los cargos. También podrá incluir instituciones tanto en la corriente financiera principal (bancos, asociaciones de préstamo y ahorro y cooperativas de crédito) y las

Haga las copias necesarias de hojas informativas y materiales de muestra.

Realice una encuesta de las cuentas que ofrecen las instituciones de su comunidad y prepare material de distribución con una comparación de las características y los cargos.

alternativas (comercios que cambian cheques, mercados, oficinas de transferencia monetaria). Asegúrese que la encuesta sea tan integral como fuera posible.

- D. Explíqueles que no todas las cuentas y servicios financieros son iguales. Analice algunas de las opciones claves, características de cuentas y tipos de cuotas que el público podría encontrar cuando comprara servicios financieros. Elija algunas de las hojas informativas (*Cómo elegir una institución financiera, Cómo elegir una cuenta de depósito*) para distribuir entre el público.
- E. Ayude al público a identificar algunas preguntas claves que deben hacer al comparar cuentas de ahorro y/o de cheques o una cuenta ETA. Utilice las hojas informativas para el consumidor y otros materiales de distribución para apoyar esta actividad.
- F. Hable sobre los lugares a los que el público puede acudir para obtener mayor información. Proporcione una lista de recursos locales de agencias y otras organizaciones que pueden asistirlo.

## II. Una Serie de Dos Partes — 20 o 30 Minutos por Sesión

### Sesión 1

- A. Comience con una explicación breve de qué se trata Depósito Directo y cómo les afecta a ellos. Consulte la Sección 6 sobre ideas e información para incluir en este segmento de la presentación. No presuma que como el público ya había oído hablar de Depósito Directo, todos conocen la información correcta sobre el programa. Una de las metas de esta presentación es borrar mitos e información errónea.
- B. Discuta los motivos para participar en la corriente principal financiera. El propósito de este programa es ayudar a las personas a que tomen decisiones acertadas (o por lo menos evitar que tomen malas decisiones). Trate de borrar los puntos negativos que la gente pudo haber suscitado (es el gobierno el que me obliga a esto), y hablar de los resultados positivos (ahorro y seguridad). Elija una de las hojas informativas (*El Depósito Directo ahorra tiempo*) para distribuir entre el público.
- C. Explíqueles que no todas las cuentas y servicios financieros son iguales. Presente una amplia variedad de muestras de las instituciones financieras de su comunidad y pídale a los participantes que identifiquen las opciones claves, las características de las cuentas y los tipos de cargos que pueden encontrar cuando comparan servicios financieros. Seleccione una de las hojas informativas (*Cómo elegir una institución financiera*) para distribuir entre el público.

Realice una encuesta de las cuentas que ofrecen las instituciones de su comunidad y prepare material de distribución con una comparación de las características y los honorarios. También podrá incluir instituciones tanto en la corriente financiera principal (bancos, asociaciones de préstamo y ahorro y cooperativas de crédito) y las alternativas (comercios que cambian cheques, mercados, oficinas de transferencia monetaria). Asegúrese que la encuesta sea tan integral como fuera posible. Esto ayudará al consumidor a comparar costos en los sectores financieros de corriente principal y alternativas.

- D. Ayude al público a identificar algunas preguntas claves que deben hacer cuando comparan cuentas de ahorro y/o de cheques o una cuenta ETA. Utilice la hoja informativa para el consumidor (*Cómo elegir una cuenta de depósito*) y otros materiales de distribución para apoyar esta actividad.
- E. Hable sobre los lugares a los que el público puede acudir para obtener mayor información. Proporcione una lista de recursos locales de agencias, organizaciones y firmas que pueden asistirlo. Como tarea, solicite que los participantes “vayan de compras” por una cuenta, pero aconsejéles que esperen hasta la segunda sesión para inscribirse.

## Sesión 2

- A. Los participantes comparten sus experiencias al comparar cuentas.
- B. Analice las características claves, opciones y cargos que los participantes hayan encontrado. Compare las características y los cargos de las cuentas de cheques con las de ahorro y las cuentas ETA.
- C. Hable sobre la forma de utilizar el cajero automático y las tarjetas de débito. Elija algunas de las hojas informativas - *Cajeros automáticos (ATM)*, *Tarjetas de débito* - para distribuir.
- D. Discuta cómo administrar la cuenta una vez que la haya abierto. Elija una de las hojas informativas para el consumidor (*Cómo utilizar una cuenta de depósito*) para distribuir y estudiar en la clase.
- E. Organice una escenificación (con voluntarios del público) sobre lo que ocurre cuando se abre una cuenta.
- F. Demuestre cómo se escribe y se endosa un cheque, cómo se completa un talón de depósito y cómo se calcula el balance de una chequera.
- G. Hable sobre los lugares a los que el público puede acudir para obtener mayor información. Proporcione una lista de recursos locales de agencias, organizaciones y empresas que pueden asistirlo.

### III. Una Serie de Cuatro Partes — 20 ó 30 Minutos Cada Una

#### Sesión 1

- A. Comience con una explicación breve de los pagos electrónicos y cómo les afecta a ellos. Consulte la Sección 6 sobre ideas e información para incluir en este segmento de la presentación. No presuma que como el público ya había oído hablar de Depósito Directo o de la cuenta ETA, todos conocen la información correcta sobre el programa. Una de las metas del programa es borrar mitos e información errónea.
- B. Discuta los motivos para participar en la corriente principal financiera. El propósito de este programa es ayudar a las personas a que tomen decisiones acertadas (o por lo menos evitar que tomen malas decisiones). Trate de borrar los puntos negativos que la gente pudo haber suscitado (es el gobierno el que me obliga a esto), y hablar de los resultados positivos (ahorro y seguridad). Elija una de las hojas informativas (*El Depósito Directo ahorra tiempo*) para distribuir entre el público.
- C. Explíqueles que no todas las cuentas y servicios financieros son iguales. Presente una amplia variedad de muestras de las instituciones financieras de su comunidad y pídale a los participantes que identifiquen las opciones claves, las características de las cuentas y los tipos de cargos que pueden encontrar cuando comparan servicios financieros. Seleccione una de las hojas informativas (*Cómo elegir una institución financiera*) para distribuir entre el público.

Ayude al público a identificar algunas de las preguntas claves que deben hacer cuando comparan cuentas de ahorro y/o de cheques o una cuenta ETA.

Realice una encuesta de las cuentas que ofrecen las instituciones de su comunidad y prepare material de distribución con una comparación de las características y los cargos. También podrá incluir instituciones tanto en la corriente financiera principal (bancos, instituciones de préstamo y ahorro y cooperativas de crédito) y las alternativas (comercios que cambian cheques, mercados, oficinas de transferencia monetaria). Asegúrese que la encuesta sea tan integral como fuera posible. Esto ayudará al consumidor a comparar costos en los sectores financieros de corriente principal y alternativas.

- D. Ayude al público a identificar algunas preguntas claves que deben hacer cuando comparan cuentas de ahorro y/o de cheques, o una cuenta ETA. Utilice las hojas informativas para el consumidor (*Cómo elegir una cuenta de depósito*) y otros materiales de distribución para apoyar esta actividad.
- E. Hable sobre los lugares a los que el público puede acudir para obtener mayor información. Proporcione una lista de recursos locales de agencias, organizaciones y firmas que pueden asistirlo. Como tarea, solicite que los participantes “vayan de compras” por una cuenta, pero aconséjeles que esperen hasta la segunda sesión para inscribirse.

## Sesión 2

- A. Los participantes comparten sus experiencias al comparar cuentas.
- B. Analice las características claves, opciones y cargos que los participantes hayan encontrado. Compare las características y los cargos de las cuentas de cheques, las de ahorro y las cuentas ETA.
- C. Organice una escenificación (con voluntarios del público) sobre lo que ocurre cuando se abre una cuenta.
- D. Discuta cómo escribir un cheque y agregar dinero en la cuenta una vez que la haya abierto. Elija una de las hojas informativas para el consumidor (*Cómo utilizar una cuenta de depósito*) para distribuir y estudiar en la clase.
- E. Demuestre cómo se escribe y se endosa un cheque, cómo se completa un talón de depósito.
- F. Hable sobre los lugares a los que el público puede acudir para obtener mayor información. Proporcione una lista de recursos locales de agencias, organizaciones y empresas que pueden asistirlo.

## Sesión 3

- A. Hable sobre la forma de utilizar el cajero automático y las tarjetas de débito. Elija algunas de las hojas informativas - *Cajeros automáticos (ATM), Tarjetas de débito* - para distribuir.

- B. Discuta cómo administrar la cuenta una vez que la haya abierto. Elija una de las hojas informativas para el consumidor (*Cómo utilizar una cuenta de depósito*) para distribuir entre el público.
- C. Demuestre cómo calcular el balance de la chequera. Prepare algunos ejemplos y permita que los participantes practiquen calculando el balance de una cuenta.
- D. Discuta algunas de las diferencias entre las cuentas de cheque, de ahorro y las cuentas ETA.
- E. Hable sobre los lugares a los que el público puede acudir para obtener mayor información. Proporcione una lista de recursos locales de agencias y otras organizaciones y firmas que pueden ayudar.

#### Sesión 4

- A. Repase la información presentada en las sesiones anteriores y permita que los participantes compartan algunas de sus experiencias.
- B. Analice algunas de las leyes de protección al consumidor que afectan a las cuentas de cheques y de ahorro (utilice la hoja del consumidor *Preguntas frecuentes* y la información en el Apéndice C como información básica).
- C. Discuta los pasos que se deben tomar para resolver un problema y cómo escribir una carta cuando ocurra un problema. Utilice como guía la carta muestra que se incluye en el Manual de recursos para el consumidor (en el Apéndice A se incluyen copias de las cartas de quejas).
- D. Prepare un estudio de caso práctico en el que un consumidor tiene un problema con su cuenta y que cada participante escriba una carta que podría ser enviada a la institución financiera.
- E. Hable sobre los lugares a los que el público puede acudir para obtener mayor información. Proporcione una lista de recursos locales de agencias y otras organizaciones que pueden asistirlo.

## Evaluación

Las evaluaciones pueden documentar la efectividad del programa, señalar puntos en los cuales se necesitan mayor información, y ayudarlo a refinar y preparar los materiales y las presentaciones que satisfacen los requisitos de su público.

Ciertos tipos de evaluaciones le ayudan a diseñar y elaborar sus programas sobre la base de las necesidades de los participantes, como en el caso de las evaluaciones de necesidades y las encuestas realizadas antes del programa. Por ejemplo, una encuesta inicial de los participantes oral o escrita, puede utilizarse para señalar qué temas son de mayor interés y cuáles son los mitos del público. Se podrá recolectar y utilizar información al final del programa para comparar las respuestas, modificar programas futuros, y con motivos educacionales para aumentar participación.

En la mayoría de los programas se realizan evaluaciones como parte de la sesión final. En estas evaluaciones recapitulativas se mide la percepción del participante sobre la calidad del programa, el conocimiento y las aptitudes adquiridas, las acciones que piensa tomar y las actitudes que se cambiaron. Generalmente, se les pide a los participantes sus percepciones en base al nivel de conocimientos reflejado al principio del programa y si este cambio en los conocimientos influenciará las decisiones que tomen en el futuro. Este tipo de evaluación es más limitado y no produce pruebas adecuadas de los resultados del programa ya que las preguntas tratan sobre percepciones y podrían implicar olvidos o distorsión.

Las evaluaciones complementarias a largo plazo pueden calcular el efecto de su programa, ya que no sólo miden el conocimiento retenido sino que siguen el curso de los cambios de costumbres en cuanto a acciones tomadas y planificadas. Pocos programas cuentan con recursos suficientes para llevar a cabo estas evaluaciones complementarias sobre efectos, porque requieren un seguimiento de los participantes y que se solicite información bastante personal sobre servicios financieros. Sin embargo, éstas podrían resultar de interés para algunos colaboradores o asociados que deseen saber si sus programas resultaron efectivos. Pueden investigar resultados como no girar al descubierto, cuadrar la chequera regularmente, y menores costos de cuentas y por canjeo de cheques.

Además de las encuestas que realice entre los participantes (ya sea para preparar el programa, recapitulativas o de efecto), puede efectuar una encuesta sobre la organización cooperativa de los colaboradores.

Las evaluaciones pueden documentar la efectividad del programa, señalar puntos en los cuales se necesitan mayor información, y ayudarlo a refinar y preparar los materiales y las presentaciones que satisfacen los requisitos de su público.

## Muestras de Preguntas para las Evaluaciones

Las preguntas de la evaluación dependerán, en parte, de qué hojas informativas utilice con los participantes y los temas que aborde. Le hemos proporcionado una gran variedad de muestras de preguntas que podría utilizar en sus evaluaciones. También incluimos ideas para presentar la evaluación y agradecer a los participantes al final del cuestionario. Finalmente, le hemos proporcionado una muestra de evaluación de presentación básica en el Apéndice E.

Además, usted podría explorar otras formas de llevar a cabo esta evaluación. Cuando se trate de público de bajo nivel de alfabetismo, podría leer las preguntas de la evaluación y pedir que levanten la mano según la respuesta.

## Muestra de Introducción para la Evaluación

Antes de que se retire hoy, deseamos pedirle su opinión sobre el programa — cómo nos desempeñamos, qué aprendió, y cómo podemos mejorarlo para la próxima vez. Por favor tome unos minutos para darnos su opinión y sus ideas. Gracias.

## Muestras de Preguntas

¿Cómo se enteró sobre este programa?

- \_\_\_\_\_ Cartel/Volante
- \_\_\_\_\_ Amigo/Pariente
- \_\_\_\_\_ Periódico
- \_\_\_\_\_ TV/Radio
- \_\_\_\_\_ En una reunión de una organización (iglesia, club, etc.)
- \_\_\_\_\_ Otro \_\_\_\_\_

¿Cuál fue su motivo principal para asistir?

- \_\_\_\_\_ Preocupación sobre cómo recibo mis pago federales
- \_\_\_\_\_ Deseo abrir una cuenta
- \_\_\_\_\_ Deseo aprender a utilizar un banco
- \_\_\_\_\_ Confusión sobre mi cuenta actual
- \_\_\_\_\_ Estoy considerando cambiar mi cuenta
- \_\_\_\_\_ Otro \_\_\_\_\_

¿Tiene usted actualmente una cuenta con alguna institución financiera?

- \_\_\_\_\_ Sí  
 \_\_\_\_\_ No

Si tiene una cuenta en la actualidad, ¿qué tipo de cuenta tiene? (*Marque todos las que apliquen*).

- \_\_\_\_\_ Cuenta corriente simple  
 \_\_\_\_\_ Cuenta de ahorro  
 \_\_\_\_\_ Cuenta ETA<sup>SM</sup>  
 \_\_\_\_\_ Cuenta de mercado monetario  
 \_\_\_\_\_ Cuenta corriente de intereses  
 \_\_\_\_\_ Otro \_\_\_\_\_

Si no tiene cuenta en este momento, ¿la tuvo anteriormente?

- \_\_\_\_\_ Sí  
 \_\_\_\_\_ No

Si no tiene cuenta, ¿por qué? (*Marque todos los que apliquen*.)

- \_\_\_\_\_ Ingresos insuficientes para necesitar una cuenta  
 \_\_\_\_\_ Muy cara  
 \_\_\_\_\_ No confío en bancos  
 \_\_\_\_\_ Otro \_\_\_\_\_

¿Había oído hablar de Depósito Directo antes de esta clase?

- \_\_\_\_\_ Sí  
 \_\_\_\_\_ No

¿Había oído hablar de la cuenta ETA<sup>SM</sup> antes de esta clase?

- \_\_\_\_\_ Sí  
 \_\_\_\_\_ No

Si la respuesta es afirmativa, ¿dónde oyó hablar de Depósito Directo? (*Marque todos los que apliquen*.)

- \_\_\_\_\_ Noticiero nacional (TV, radio, periódico, etc.)  
 \_\_\_\_\_ Boletín informativo  
 \_\_\_\_\_ Amigo o pariente  
 \_\_\_\_\_ Lugar donde cambio mi cheque en la actualidad

En general, ¿este programa le enseñó algo más sobre el Depósito Directo y la cuenta ETA<sup>SM</sup>?

\_\_\_\_\_ Sí  
\_\_\_\_\_ No

En general, ¿este programa le permitió comprender mejor los diferentes tipos de servicios financieros?

\_\_\_\_\_ Sí  
\_\_\_\_\_ No

**Dibuje un círculo alrededor del número que corresponde con lo que usted piensa sobre cada afirmación a continuación.**

*1 = muy en desacuerdo 2 = en desacuerdo 3 = no tengo opinión  
4 = de acuerdo 5 = muy de acuerdo*

Como resultado de este programa:

1) Entiendo los diferentes tipos de instituciones financieras (bancos, instituciones de préstamo y ahorro, cooperativas de crédito, etc.).

1      2      3      4      5

2) Entiendo los beneficios de utilizar una institución financiera asegurada.

1      2      3      4      5

3) Entiendo cómo se debe elegir una institución financiera.

1      2      3      4      5

4) Entiendo los diferentes tipos de cuentas.

1      2      3      4      5

5) Entiendo cómo se abre una cuenta.

1      2      3      4      5

6) Entiendo qué es una tarjeta de débito y cómo utilizarla.

1      2      3      4      5

7) Entiendo los beneficios del Depósito Directo.

1      2      3      4      5

8) Entiendo los beneficios de la cuenta ETA<sup>SM</sup>.

1      2      3      4      5

9) Entiendo cómo utilizar la tarjeta del cajero automático.

1      2      3      4      5

10) Sé cómo manejar problemas con una cuenta (tarjetas perdidas, errores, etc.).

1      2      3      4      5

11) Sé cómo cambiar, depositar y escribir un cheque.

1      2      3      4      5

12) Sé cómo llevar los registros de una cuenta corriente (de cheques).

1      2      3      4      5

13) Sé cómo llevar los registros de una cuenta de ahorro.

1      2      3      4      5

14) Sé cómo llevar los registros de una cuenta ETA<sup>SM</sup>.

1      2      3      4      5

¿Cuánto calcula que gasta por mes en la actualidad para obtener dinero en efectivo y pagar cuentas (cargos por canjeo de cheques, giros, etc.)?

\$ \_\_\_\_\_

Como resultado de este programa, ¿cuánto espera gastar en estos servicios financieros (gastos por cuenta corriente, etc.)?

\$ \_\_\_\_\_

Utilizando la escala a continuación, ¿cómo califica al maestro?

*1 = muy insuficiente 2 = insuficiente 3 = regular 4 = bueno 5 = excelente*

1) El maestro contestó mis preguntas.

1      2      3      4      5

2) El maestro me ayudó a participar en la discusión de la clase.

1      2      3      4      5

3) El maestro habló sobre los aspectos positivos y negativos de tener una cuenta.

1      2      3      4      5

Utilizando la misma escala, cómo califica:

1) El día elegido para el programa.

1      2      3      4      5

2) La hora del día elegida para el programa.

1      2      3      4      5

3) La ubicación de la clase/reunión.

1      2      3      4      5

4) El cuidado de niños/dependientes.

1      2      3      4      5

¿Qué piensa hacer como resultado de este programa?

\_\_\_\_\_ Esperar más información

\_\_\_\_\_ Cambiar de institución financiera

\_\_\_\_\_ Inscribirme en Depósito Directo

\_\_\_\_\_ Inscribirme en la cuenta ETA<sup>SM</sup>

\_\_\_\_\_ Abrir una cuenta

\_\_\_\_\_ No haré nada

\_\_\_\_\_ Otro \_\_\_\_\_

Como resultado del programa, ¿piensa que puede ahorrar dinero con una cuenta de banco?

- \_\_\_\_\_ Sí  
 \_\_\_\_\_ No

¿Adónde irá a obtener información para abrir una cuenta? (Marque todos los que apliquen).

- \_\_\_\_\_ Banco  
 \_\_\_\_\_ Asociación de préstamo y ahorro  
 \_\_\_\_\_ Cooperativa de crédito  
 \_\_\_\_\_ Amigo o pariente  
 \_\_\_\_\_ Tienda de empeño  
 \_\_\_\_\_ Tienda de canjeo de cheques  
 \_\_\_\_\_ Otro \_\_\_\_\_

¿Qué tipo de cuenta piensa abrir? (Marque todos los que apliquen).

- \_\_\_\_\_ Cuenta corriente (de cheques)  
 \_\_\_\_\_ Cuenta de ahorro  
 \_\_\_\_\_ ETA<sup>SM</sup>  
 \_\_\_\_\_ Otro \_\_\_\_\_

¿Qué temas adicionales desea que se cubran en programas futuros de educación financiera?

- \_\_\_\_\_ Cuentas de ahorro y certificados de depósito  
 \_\_\_\_\_ Fondos mutuos y otras inversiones  
 \_\_\_\_\_ Cómo comparar créditos hipotecarios  
 \_\_\_\_\_ Tarjetas de crédito  
 \_\_\_\_\_ Operaciones electrónicas  
 \_\_\_\_\_ Otro \_\_\_\_\_

¿Qué fue lo que más le gustó de este programa?

---



---



---

¿Cómo puede mejorarse este programa?

---

---

---

¿Qué más desea contarnos sobre este programa?

---

---

---

---

### Ejemplo de Cierre de Evaluación

Gracias por compartir su opinión con nosotros. Estas ideas pueden ayudarnos a mejorar el programa para otras personas.

*En el Apéndice E encontrará una evaluación lista para reproducir. Sin embargo, le recomendamos que adapte su evaluación basándose en su presentación.*

## Sección 5. Recursos

# Recursos

*No se tuvo en cuenta el orden ni existe endoso implícito alguno. La mención o exhibición de una marca de fábrica, producto propietario o firma en el texto o en las gráficas no constituye un endoso ni implica aprobación a la exclusión de otros productos o firmas semejantes. La información está actualizada a partir de la fecha de la publicación.*

## I. Hojas Informativas que se Incluyen en Esta Guía

- Ahora, tres opciones para recibir sus pagos del gobierno federal
- Ahora, cuatro opciones para recibir sus pagos del gobierno federal (disponible en AL, AK, FL, GA, KY, MO, NC y TN)
- El Depósito Directo ahorra tiempo
- Cuenta de transferencia electrónica – ETA<sup>SM</sup>
- La tarjeta Benefit Security<sup>®</sup>
- Cómo elegir una institución financiera
- Cómo elegir una cuenta de depósito
- Cómo utilizar una cuenta de depósito
- Cajeros automáticos (ATMs)
- Tarjetas de débito
- Cómo llevar el control de sus operaciones electrónicas
- Cómo comprender los productos y servicios electrónicos en su institución financiera
- Preguntas frecuentes
- Glosario

## II. Lista de Recursos de Organismos del Gobierno Federal y Otras Organizaciones Nacionales

**Consumer Resource Handbook (Manual de recursos del consumidor).** Incluye el nombre, dirección, teléfono y dirección de correo electrónico de empresas, grupos comerciales, oficinas del consumidor locales y estatales, y organismos federales. Puede obtenerse en Consumer Information Center, Pueblo, CO 81009 • <[www.pueblo.gsa.gov](http://www.pueblo.gsa.gov)>.

**Consumer Information Catalog (Catálogo de información para el consumidor).** Puede obtenerse en Consumer Information Center, Pueblo, CO 81009 • <[www.pueblo.gsa.gov](http://www.pueblo.gsa.gov)>.

**Credit Union National Association Publications Catalog (Catálogo de publicaciones de la asociación nacional de cooperativas de crédito).** Puede obtenerse en CUNA, 5710 Mineral Point Rd., Madison, WI 53705 (o llame al 1-800-356-9655) • <[www.cuna.org/data/cu/services/publications/pubs.html](http://www.cuna.org/data/cu/services/publications/pubs.html)>.

**Debit Cards: Beyond Cash & Checks and Community Credit Link (Tarjetas de débito: más allá del efectivo y cheques y Conexión con el crédito en la comunidad).** Puede obtenerse en National Consumers League, 1701 K St., N.W., Suite 1200, Washington, DC 20006 (o llame al 1-800-639-8140) • <[www.natlconsumersleague.org](http://www.natlconsumersleague.org)>.

**A Smart New Way to Pay: What Savvy Consumers Need to Know about Debit Cards (Una nueva e inteligente manera de pagar: lo que el consumidor informado debe saber sobre las tarjetas de débito).** Puede obtenerse en: Call For Action, Inc., 5272 River Rd., Suite #300, Bethesda, MD 20816 (o llame al 1-800-647-1756).

**Servicio de Administración Financiera, Departamento del Tesoro de EE UU.** Folletos, carteles y materiales de promoción disponibles. Formulario de pedido en la página 6.E.11 de esta guía.

**Best Sellers. (Información de mayor venta).** Consumer Response Center, Federal Trade Commission, Washington, DC 20580 (o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (382-4357) TDD: 202-326-2502) • <[www.ftc.gov/ftc/consumer.htm](http://www.ftc.gov/ftc/consumer.htm)>.

**FDIC Consumer News. (Noticias de la Corporación de Seguros Federales de Depósito para el consumidor).** Suscripciones gratuitas. Envíe una solicitud de suscripción a: FDIC Public Information Center, 801 17th Street, N.W., Room 100, Washington, DC 20434. Teléfono 1-800-276-6003 o 202-416-6940; correo electrónico: <[publicinfo@fdic.gov](mailto:publicinfo@fdic.gov)>, o por el Internet • <[www.fdic.gov/consumers/consumer/news](http://www.fdic.gov/consumers/consumer/news)>.

**Publicaciones del sistema de la Reserva Federal.** Solicite en los bancos de la Reserva Federal que se publican a continuación, o en el Consejo de Administración de la Reserva Federal. Consulte los números

de teléfono y direcciones en la Sección 6, Apéndice B. En general, no se cobran las primeras 50 copias, pero podría cobrarse el franqueo y manejo de una cantidad mayor.

Federal Reserve Bank of Boston: Checks to Cash (Del cheque al efectivo), Check Rights (Los derechos de un cheque), Checkpoints (Algunos puntos sobre cheques), Right Checks (Cheques correctos)

Federal Reserve Bank of Philadelphia: Options for Depositors (Opciones para el depositante), Electronic Banking for Today's Consumer (La banca electrónica para el consumidor actual)

Federal Reserve Bank of Atlanta: Checkbooklet (Folleto sobre cheques)

Federal Reserve Bank of Chicago: Electronic Money (Dinero electrónico)

Federal Reserve Bank of Dallas: Direct Deposit - A Consumer's Guide (Guía del consumidor)

A Day in the Life of a Check (Un día en la vida de un cheque) (video).

Federal Reserve Board: A Consumer's Guide to Direct Deposit (Guía del consumidor sobre el depósito directo), Making Deposits - When Will Your Money Be Available? (Depósitos - ¿Cuándo estará disponible su dinero?), Making Sense of Savings (Explicación del ahorro), How to File a Consumer Complaint About a Bank (Cómo presentar una queja de consumidor sobre un banco).

**Administración del Seguro Social.** Comuníquese con su oficina local del Seguro Social o por el Internet en • [www.ssa.gov/pubs](http://www.ssa.gov/pubs)>.

### III. Recursos de Educación Popular Sobre Servicios Financieros

**“Using a Checking Account to Manage Your Money” (Cómo utilizar una cuenta corriente para administrar su dinero)**, University of Arkansas. Creado para la enseñanza de los temas básicos para elegir y utilizar una cuenta corriente. Incluye información sobre cómo abrir una cuenta corriente, escribir y endosar cheques, utilizar una libreta de registro para cheques, leer y conciliar una cuenta corriente. Se incluye hojas de trabajo con cheques, tarjetas de firma y registro de chequera.

Para solicitar envíe \$5.00, pagadero a la University of Arkansas, a: Wanda Shelby, Sudeste Research and Extension Center, P.O. Box 3508, Monticello, AR 71656-3508. Comuníquese con Wanda Shelby • <shelby@uamont.edu>.

**“Financial Fitness” (Salud financiera)**, University of California-Riverside. Comuníquese con Karen Varcoe, University of California-Riverside, 139 Highlander Hall, Riverside, CA 92521, 909-787-5241, 909-787-7251 (FAX) • <karen.varcoe@ucr.edu>.

**“Banking Your Dollars” (Ponga sus dólares en el banco)**, University of Florida (también en español). Comuníquese con Nayda Torres, University of Florida, P.O. Box 110310, 3001 McCarty Hall, Gainesville, FL 32611-0130, 352-392-1868, 352-392-3226 (FAX) • <mnh@gnv.ifas.ufl.edu>.

**“Using Your Electronic Benefits Transfer (EBT) Card” (Cómo utilizar su tarjeta de transferencia electrónica de beneficios — EBT)**, University of Idaho. Comuníquese con Linda Kirk Fox, University of Idaho, 103A Family & Consumer Sciences, Moscow, ID 83844-3188, 208-885-5778, 208-885-5751 (FAX) • <lfox@uidaho.edu>.

**“All My Money” (Todo mi dinero)**, University of Illinois-Urbana-Champaign. Un programa de estudios sobre administración de dinero y conocimientos prácticos para el consumidor. Cada una de las ocho lecciones incluye información básica para el maestro, planes de lección, materiales para distribuir e instructivos. Los temas incluyen crédito, conocimientos prácticos para el consumidor y el manejo de una cuenta corriente. Publicación #ACE3. Costo: \$75.00, más cargos de envío, se otorgan descuentos. Llame a Cyndi Moore, de lunes a viernes 8 a.m.-5 p.m.CST, horario del centro, 1-800-345-6087 para ordenar. El pago debe incluir cargos de envío. Comuníquese con Cyndi Moore • <cjmoore@uiuc.edu>.

**“Selecting Banking Institutions and Services” (Cómo elegir instituciones y servicios bancarios)**, University of Maryland. Comuníquese con Dian Rowe, University of Maryland, 4321 Hartwick Road, Suite 209, College Park, MD 20740-3210, 301-403-4146, 301-403-4154 (FAX) <dc42@umail.umd.edu>.

**“Learning for Better Living Series” (Serie: aprender para vivir mejor)**, University of Missouri-Columbia. Juego de 14 guías bilingües para personas de bajo nivel de alfabetismo. Solicite llamando al 1-800-292-0969. Comuníquese con Brenda Procter • <procterb@ext.missouri.edu>.

**“Money Management Adviser Curriculum” (Programa de estudios de asesoría sobre administración de dinero)**, Washington State University Cooperative Extension, 7612 Pioneer Way E., Puyallup, WA 98371-4998. • <parker@wsu.edu>

**“Getting and Keeping a Checking Account” (Cómo abrir y mantener una cuenta corriente)**, University of New Hampshire. Comuníquese con Suzann Knight, University of New Hampshire, 110B Pettee Hall, 55 College Road, Durham, NH 03824-3599, 603-862-0092, 603-862-0107 (FAX) • <suzann.knight@unh.edu>.

**“Building an Understanding of Credit Services (BUC\$)” (Cómo fomentar entendimiento sobre servicios de créditos)**, Cornell University. Comuníquese con Barbara Bristow, Cornell University, 133 Martha Van Rensselaer Hall, Ithaca, NY 14853-4401, 607-254-5282, 607-255-0799 (FAX) • <bjb4@cornell.edu>.

**“Financial Fitness: Build Your Savings” (Salud financiera: aumente sus ahorros)**, Cornell University. También disponible en español. Comuníquese con Barbara Bristow, Cornell University, 133 Martha Van Rensselaer Hall, Ithaca, NY 14853-4401, 607-254-5282, 607-255-0799 (FAX) • <bjb4@cornell.edu>.

**“Financial Fitness: Shape Up Your Spending” (Salud financiera: Mejore sus gastos)**, Cornell University. También disponible en español. Comuníquese con Barbara Bristow, Cornell University, 133 Martha Van Rensselaer Hall, Ithaca, NY 14853-4401, 607-254-5282, 607-255-0799 (FAX) • <bjb4@cornell.edu>.

**“Keys to Successful Money Management: Emergency Savings Accounts” (Claves de manejo exitoso de dinero: cuentas de ahorro para emergencias)**, Oklahoma State University. Comuníquese con Glennis Couchman, Oklahoma State University, 323A HES-FRCD, Stillwater, OK 74078-0337, 405-744-6282, 405-744-7113 (FAX) • <glennis@okway.okstate.edu>.

**“Paying Family Bills” (Pague las cuentas de la familia)**, Oregon State University. Incluye información sobre emisión de cheques, conciliación de la chequera, endoso de cheques, y otros métodos de pago incluyendo cheques de cajero, giros personales y postales, y transferencia electrónica de fondos. Solicite a: Publication Orders, Extension and Station Communications, Oregon State University, 422 Kerr Administration, Corvallis, OR 97331-2119. FAX: 541-737-0817. Puede solicitar hasta seis sin cargo. Si solicita siete o más, incluya 25 centavos por cada publicación adicional a la sexta. Se otorga descuento por pedidos de 100 o más. Por favor llame al 541-737-2513 por cotización de precios. Comuníquese con Alice Morrow • <morrowa@ccmail.orst.edu>.

**“Checking Accounts: Which is Best for You?” (Cuentas corrientes: ¿cuál es la más apropiada para usted?)**, Clemson University. Comuníquese con Joyce Christenbury, Clemson University, 249 P&AS Building, Clemson, SC 29634-0753, 864-656-5714, 864-656-5723 (FAX) • <jchrstn@clemson.edu>.

**“Managing Change in Banking and Personal Banking Needs” (Cómo adaptarse a los cambios bancarios y necesidades bancarias personales)**, Texas A&M University. Contact Lynn White, Texas A&M University, 305 History Building, College Station, TX 77843-2251, 409-845-3850, 409-845-6496 (FAX) • <lb-white@tamu.edu>.

**“Dollar Sense” (Sentido sobre el dinero)**, University of Wisconsin. Colección de 31 hojas informativas de concepto único y fácil lectura. Pueden copiarse en <[www.uwex.edu/ces/nutrition/dollarfact.html](http://www.uwex.edu/ces/nutrition/dollarfact.html)>.

#### IV. Recursos de la Organización Acción pro Consumidor

Solicite en: Consumer Action's National Consumer Resource Center, 717 Market Street, Suite 310, San Francisco, CA 94103 (pedidos por fax al 415-777-5267) • <[www.consumer-action.org](http://www.consumer-action.org)>. Por favor tome nota de los idiomas disponibles (inglés, español, chino, coreano y vietnamés).

**“A Trainer's Guide on Why & How to Use Banks” (Guía para el docente sobre por qué y cómo usar los bancos.)** Producido por Legal Aid Foundation de Los Angeles, 1992. Manual para el instructor de veintidós páginas en inglés.

Manual para instructores que los ayuda a preparar talleres de trabajo para el consumidor sobre administración de dinero. Complementa el manual del consumidor, “Banking Basics: A Community Banking Guide” (Temas básicos sobre la banca: Guía bancaria para la comunidad). Estructurado en formato de preguntas y respuestas y basado en las preguntas más frecuentes que Legal Aid Foundation ha recibido durante las docenas de clases bancarias que lleva a cabo para el consumidor de bajos ingresos.

**“Banking Basics: A Community Banking Guide” (Temas básicos sobre la banca: Guía bancaria para la comunidad).** Producido por Legal Aid Foundation (Fundación de Asistencia Legal) de Los Angeles, 1992. Manual de quince hojas para el consumidor. En chino, coreano, ruso, español y vietnamés.

Manual para el consumidor que asiste a un taller de trabajo, trata especialmente sobre cómo comparar, abrir y utilizar una cuenta de banco. Complementa el manual del instructor, “A Trainer's Guide on Why & How to Use Banks” (Guía para el docente sobre por qué y cómo usar los bancos). Discute las ventajas de tener cuenta de banco y los problemas con los establecimientos de canjeo de cheques. Incluye una sección que explica crédito y préstamos.

**“Banking Basics: Checking Account Check List” (Temas bancarios básicos: lista de control de cuenta corriente).** Producido por el Community Service Center for the Disabled, (Centro de Servicios de la Comunidad para Personas Incapacitadas), 1993. Folleto en chino, inglés, coreano, ruso, español y vietnamés.

Folleto ilustrado que explica cómo abrir una cuenta de banco y los diferentes tipos de cuentas, sus cargos, el procesamiento de un cheque, depósito automático y el pago de cuentas, las tarjetas de cajero automático y de débito. Incluye una sección que trata de la importancia de que el consumidor establezca una relación personal con su banco.

**“Banking Education Project” (Proyecto de educación bancaria).** Producido por la Union of Pan Asian Communities (Unión de Comunidades Asiáticas), 1990. Manual para el consumidor de veintiséis páginas en chino, inglés, coreano, ruso, español y vietnamés.

Manual para el consumidor que asiste a un taller de trabajo sobre administración de dinero. Complementa el manual de instructor, "Sudeste Asian Finance Education Training Manual" (Manual de educación financiera para el sudeste asiático).

**“Southeast Asian Finance Education Training Manual” (Manual de educación financiera para el sudeste asiático).** Producido por Union of Pan Asian Communities, 1991. Manual de ochenta y cuatro páginas en inglés para el instructor.

Manual de instructor que le ayuda a preparar talleres de trabajo para el consumidor sobre manejo de dinero. Escrito para instructores de refugiados del sudeste asiático, contiene información para usarse en talleres de trabajo sobre temas financieros para todo consumidor. Complementa el manual del consumidor, "Banking Education Project" (Proyecto de educación bancaria). Describe las diferencias en los métodos bancarios entre los bancos norteamericanos y los de otras naciones.

**“Banking Skills” (A Training Manual for Tutors) (Conocimientos prácticos sobre temas bancarios (Manual para el docente)).** Producido por San Diego County Literacy Network, 1990. Manual de instructor de cincuenta páginas, en inglés.

Manual para instructores que los ayuda a preparar talleres de trabajo para el consumidor sobre administración de dinero. Escrito para instructores de alfabetización que trabajan con estudiantes que no hablan inglés o tienen capacidad limitada de lectura en inglés. Complementa la serie para el consumidor, “Supplementary Activities Packet for Banking Skills” (Serie de actividades suplementarias sobre conocimientos bancarios prácticos). El manual enfoca cinco temas principales: cuentas corrientes, servicios electrónicos (Cajeros automáticos (ATM)), cuentas de ahorro, tarjetas de crédito y préstamos.

**“Supplementary Activities Packet for Banking Skills” (Serie de actividades suplementarias sobre conocimientos bancarios prácticos).** Producido por San Diego County Literacy Network, 1993. Serie del consumidor de veintidós páginas de materiales en inglés.

Colección ilustrada de actividades para el alumno que asiste a talleres de trabajo sobre manejo de dinero. Complementa las lecciones en el manual de instructor de alfabetización, “Banking Skills (A Training Manual for Tutors)” (Conocimientos prácticos sobre temas bancarios (Manual para el docente)). Incluye juegos, rompecabezas, actividades para grupo, todos diseñados para enseñar conocimientos prácticos sobre temas bancarios a quienes no hablan inglés o tienen capacidad limitada de lectura en inglés.

**“Más vale prevenir que lamentar (It's Better to Prevent than Lament).”** Producido por California Rural Legal Assistance Foundation, (Fundación de Asistencia Legal Rural de California) 1991. Revista de tiras cómicas de cuatro páginas en español.

Historieta ilustrada sobre dos amigos y un perro que explica cuánto más seguro es abrir una cuenta de banco y depositar los cheques de sueldo y otro dinero que guardarlo en casa y correr peligro de robo.

**“Successful Saving and Investment” (Exito en el ahorro y la inversión).** Producido por Community Service Center for the Disabled, (Centro de Servicios de la Comunidad para Personas Incapacitadas), 1993. Folleto en chino, inglés, coreano, y vietnamés.

Folleto ilustrado que explica la diferencia entre el ahorro y la inversión. Describe bancos, instituciones de préstamo y ahorro, cooperativas de crédito, y otras instituciones financieras. También describe el Certificado de Depósito, cuentas de mercado monetario, bonos de ahorro de los EE UU, planes de empresas, fondos IRA y planes Keogh.

## V. Recursos del Internet

### Páginas de Internet de Interés General

Banking and Financial Services Web Directory

<[www.orcc.com/banking.htm](http://www.orcc.com/banking.htm)>

Call For Action, Inc.

<[www.callforaction.org](http://www.callforaction.org)>

Consumer Action

<[www.consumer-action.org](http://www.consumer-action.org)>

Consumer Information Center\*

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

Consumer World Web Directory

<[www.consumerworld.org/pages/resource.htm](http://www.consumerworld.org/pages/resource.htm)>

Cooperative State Research, Extension and Education System,

U.S Department of Agriculture\*

<[www.reeusda.gov](http://www.reeusda.gov)>

Credit Union National Association, Inc.\*

<[www.cuna.org](http://www.cuna.org)>

Debt Counselors of America\*

<[www.getoutofdebt.org](http://www.getoutofdebt.org)>

The Electronic Payments Association

<[www.nacha.org](http://www.nacha.org)>

Federal Deposit Insurance Corporation\*

<[www.fdic.gov/consumer/index.html](http://www.fdic.gov/consumer/index.html)>

Federal Reserve Board\*

<[www.federalreserve.gov/](http://www.federalreserve.gov/)>

Federal Trade Commission\*

<[www.ftc.gov](http://www.ftc.gov)>, entonces señala *News Releases, Publications, and Speeches*

<[www.consumer.gov](http://www.consumer.gov)>, y luego oprima Money

<[www.ftc.gov/ftc/consumer.htm](http://www.ftc.gov/ftc/consumer.htm)>

Financial Management Service, U.S. Department of the Treasury\*

<[www.fms.treas.gov/eft](http://www.fms.treas.gov/eft)>

Independent Community Bankers of America\*

<[www.icba.org](http://www.icba.org)>

JumpStart Coalition for Personal Financial Literacy

<[www.jumpstartcoalition.org/menu.html](http://www.jumpstartcoalition.org/menu.html)>

National Association for the Advancement of Colored People

<[www.naacp.org](http://www.naacp.org)>

National Association of Community Action Agencies

<[www.nacaa.org/index.htm](http://www.nacaa.org/index.htm)>

National Association of Federal Credit Unions\*

<[www.nafcu.org](http://www.nafcu.org)>

National Community Reinvestment Coalition\*

<[www.ncrc.org](http://www.ncrc.org)>

National Congress for Community Economic Development

<[www.ncced.org](http://www.ncced.org)>

National Consumers League\*

<[www.natlconsumersleague.org](http://www.natlconsumersleague.org)>

National Credit Union Administration

<[www.ncua.gov](http://www.ncua.gov)>

National Foundation for Credit Counseling\*

<[www.nfcc.org](http://www.nfcc.org)>

National Institute for Consumer Education

<[www.emich.edu/public/coe/nice/nice.html](http://www.emich.edu/public/coe/nice/nice.html)>

National Urban League

<[www.nul.org](http://www.nul.org)>

Office of Thrift Supervision

<[www.ots.treas.gov](http://www.ots.treas.gov)>

Railroad Retirement Board

<[www.rrb.gov](http://www.rrb.gov)>

Social Security Administration

<[www.ssa.gov](http://www.ssa.gov)>

Veterans Affairs

<[www.va.gov](http://www.va.gov)>

### **Cómo Elegir una Institución Financiera:**

<[www.aba.com/aba/ConsumerConnection/CNC\\_contips.htm](http://www.aba.com/aba/ConsumerConnection/CNC_contips.htm)>

<[www.cuna.org/data/whatis/join/sixways.html](http://www.cuna.org/data/whatis/join/sixways.html)>

<[www.emich.edu/public/coe/nice/compare.html](http://www.emich.edu/public/coe/nice/compare.html)>

<[www.eta-find.gov](http://www.eta-find.gov)>

<[www.fdic.gov/bank/individual.index.html](http://www.fdic.gov/bank/individual.index.html)>

<[www.fdic.gov/bank/individual/bank/index.html#bankrank](http://www.fdic.gov/bank/individual/bank/index.html#bankrank)>

### **Páginas de Internet Sobre la Banca Electrónica:**

<[www.emich.edu/public/coe/nice/Electronmo.html](http://www.emich.edu/public/coe/nice/Electronmo.html)>

<[www.emich.edu/public/coe/nice/rlece1.html](http://www.emich.edu/public/coe/nice/rlece1.html)>

### **Protección del Consumidor:**

<[www.aarp.org/programs/consumer/home.html](http://www.aarp.org/programs/consumer/home.html)>

<[www.federalreserve.gov/](http://www.federalreserve.gov/)>

<[www.cuna.org/data/consumer/advice/advice.html](http://www.cuna.org/data/consumer/advice/advice.html)>

<[www.fdic.gov/consumers/questions/consumer/index.html](http://www.fdic.gov/consumers/questions/consumer/index.html)>

<[www.ftc.gov/bcp/menu-credit.htm](http://www.ftc.gov/bcp/menu-credit.htm)>

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

<[www.quicken.excite.com/banking\\_and\\_credit/articles/876680550\\_20398](http://www.quicken.excite.com/banking_and_credit/articles/876680550_20398)>

### **Productos de la Industria Financiera:**

<[www.bbb.org/library/cds.html](http://www.bbb.org/library/cds.html)>

<[www.directdeposit.org](http://www.directdeposit.org)>

<[www.directpayment.org](http://www.directpayment.org)>

<[www.pueblo.gsa.gov/cic\\_text/money/sense/sense.htm](http://www.pueblo.gsa.gov/cic_text/money/sense/sense.htm)>

<[www.quicken.excite.com/banking\\_and\\_credit/articles/876686641\\_21198](http://www.quicken.excite.com/banking_and_credit/articles/876686641_21198)>

### **Cómo Manejar Sus Cuentas:**

[www.aba.com/aba/ConsumerConnection/CNC\\_contips\\_betterbanks.htm](http://www.aba.com/aba/ConsumerConnection/CNC_contips_betterbanks.htm)

[www.bbb.org/library/debitcard.html](http://www.bbb.org/library/debitcard.html)

[www.cuna.org/data/consumer/advice/advice.html](http://www.cuna.org/data/consumer/advice/advice.html)

[www.emich.edu/public/coe/nice/finrec.html](http://www.emich.edu/public/coe/nice/finrec.html)

[www.pueblo.gsa.gov/cic\\_text/money/almanac/calmanac.htm](http://www.pueblo.gsa.gov/cic_text/money/almanac/calmanac.htm)

[www.pueblo.gsa.gov/cic\\_text/money/shopwith-atmcard/shop-atm.htm](http://www.pueblo.gsa.gov/cic_text/money/shopwith-atmcard/shop-atm.htm)

## Sección 6. Apéndices



## Apéndice A: Muestras de Cartas de Queja

Muestra de Carta de Queja “How to Right a Wrong (Cómo Corregir un Error),” (Publicación del AARP y FTC)

*Su dirección  
Ciudad, Estado, Código Postal  
Fecha*

*Departamento de quejas  
Nombre de la empresa u organización  
Dirección  
Ciudad, Estado, Código Postal*

Estimados Señores:

Le escribo sobre *(describa el producto incluyendo el número de cuenta, servicio, tema, ley o suceso)*.

Tuve problemas debido a *(describa en breve el problema; también incluya fechas y lugares)*. Adjunto *(copias de estados de cuentas, cheques cobrados, recibos, etc.)*.

Considero que debo hacerle saber mi desagrado y *(cite sus esfuerzos anteriores; identifique la agencia de protección al consumidor a la que le envía copia de esta carta)*.

Dentro de los próximos 30 días espero su respuesta y explicación sobre cómo piensa resolver mi problema.

Atentamente,

*Su nombre*

Documento adjunto  
copia: *Nombre de las organizaciones que reciben copia de su carta.*

Al escribir una carta le informa a la empresa su seriedad para resolver la queja.

Es posible que una empresa ignore su queja a menos que reciba algo por escrito.

## Muestra de Carta de Queja del Manual de Recursos del Consumidor

- Lo que debe incluir en su carta
1. Número de cuenta
  2. La fecha y lugar
  3. Cite su problema
  4. Cite la historia
  5. Solicite que se tome alguna acción específica
  6. Adjunte copias de documentos
  7. Tenga en cuenta el tiempo que requiere la acción específica que usted solicita
  8. Cite cómo comunicarse con usted

Guarde una copia de su carta y documentos relacionados.

*Su dirección  
Ciudad, Estado, Código Postal  
Fecha*

*Nombre del contacto, si lo supiera  
Título, si lo supiera  
Nombre de la empresa  
División de quejas del consumidor, si no supiera el nombre del contacto  
Dirección  
Ciudad, Estado, Código Postal*

Estimado *(Contacto)*:

Referente: *(Número de cuenta)*

El *(fecha)*, yo *(utilicé un cajero automático, recibí un Depósito Directo, etc.)* en *(lugar, fecha y otros detalles importantes de la operación)*.

Desafortunadamente, el servicio fue deficiente dado que *(cite el problema)*. Me siento decepcionado ya que *(explique el problema: por ejemplo, el servicio no se cumplió correctamente, me facturaron una cantidad errónea, no se me informó algo claramente o me dieron información errónea o engañosa)*.

Para resolver mi problema, le agradecería que *(cite la acción específica que desea: reembolso de dinero, crédito a su cuenta, etc.)*. Se adjuntan copias *(no envíe los originales)* de mis registros *(incluya recibos, cheques cobrados y cualquier otro documento)*.

Aguardo su respuesta y la resolución de mi problema antes de solicitar ayuda ante una agencia de protección al consumidor o de la asociación de comercio. Por favor, comuníquese conmigo en la dirección arriba mencionada o por teléfono al *(números de teléfono de la residencia y oficina incluyendo los códigos de área)*.

Atentamente,  
*Su nombre*

Documentos adjuntos  
copia: *Si así lo hiciera, indique a quién le envía copia de esta carta.*

## Apéndice B: Información para Comunicarse con Agencias y Organizaciones

# Información para Comunicarse con Agencias y Organizaciones

Organizaciones de Asociados Potenciales que se Indican en la Sección 2

## Oficinas Regionales y Estatales de AARP (Asociación Americana de Personas Jubiladas-American Association of Retired Persons)

Consulte la dirección y el número de teléfono en las páginas blancas de su directorio telefónico o en el Internet • <[www.aarp.org/office/field.html](http://www.aarp.org/office/field.html)>.

## ARC (anteriormente, Asociación de ciudadanos retardados-Association for Retarded Citizens)

Consulte las páginas blancas/comerciales de su directorio telefónico.

## Agencia Local o Estatal de la Ancianidad

Consulte la sección del *Manual de Recursos para el Consumidor* — *Consumer Resource Handbook* sobre agencias estatales de la ancianidad • <[www.pueblo.gsa.gov](http://www.pueblo.gsa.gov)>.

## Debt Counselors of America – Asesores de Deuda

Educación y asesoría sin fines de lucro sobre crédito.

Llame al 1-800-680-3328 o visite el sitio Internet • [www.getoutofdebt.org](http://www.getoutofdebt.org).

## Afiliados Locales de Call For Action, Inc.

Llame al 1-800-647-1756 para obtener información sobre la oficina más cercana a usted, o visite el sitio Internet • <[www.callforaction.org](http://www.callforaction.org)>.

## Asociación Nacional, Regional o Local de Centros Distribuidores Automatizados (Automated Clearinghouse Association)

Consulte las páginas amarillas bajo *Automated Clearing House* o en el Internet • <[www.nacha.org](http://www.nacha.org)> y <[www.nacha-info/reg-ach-contacts.htm](http://www.nacha-info/reg-ach-contacts.htm)>.

## Organizaciones Cívicas, como Rotary, Kiwanis o Cámaras de Comercio

Consulte las páginas blancas/comerciales de su directorio telefónico local.

### **Afiliados Locales de la Fundación Nacional pro Crédito del Consumidor (National Foundation for Consumer Credit) (Los afiliados Locales se Conocen también como Servicios de Asesoría sobre Crédito del Consumidor - Consumer Credit Counseling Service)**

Llame al 1-800-388-2227 para mayor información sobre la oficina más cercana de usted, o vea el Internet • < [www.nfcc.org/help/locator.html](http://www.nfcc.org/help/locator.html)>.

### **Oficina Estatal o Local de Protección al Consumidor o Asuntos del Consumidor**

Consulte la sección sobre oficinas del gobierno estatal, federal o del condado en el *Manual de Recursos del Consumidor — Consumer Resource Handbook* • < [www.pueblo.gsa.gov](http://www.pueblo.gsa.gov) > y también en el listado del gobierno (páginas azules) de su directorio telefónico local.

### **Grupos Locales y Estatales pro Consumidor**

Consulte las páginas blancas de su directorio telefónico bajo *Consumer* o visite la página del Internet de la Federación Americana del Consumidor — Consumer Federation of America • <[www.stateandlocal.org](http://www.stateandlocal.org)>.

### **Agencias Locales y Estatales de Acción Comunitaria**

Afiliadas locales de las Agencias locales y estatales de acción comunitaria — National Association of Community Action Agencies. Llame al 202-265-7546, o visite en el Internet • [www.nacaa.org/index.htm](http://www.nacaa.org/index.htm)>.

### **Oficinas del Sistema de Educación Popular**

Consulte el listado del gobierno (páginas azules) bajo el nombre del condado o de la universidad estatal en tierras concedidas por el gobierno • < [www.reeusda.gov/statepartners/usa.htm](http://www.reeusda.gov/statepartners/usa.htm)>.

### **Otros Tipos de Organizaciones**

Consulte las páginas blancas bajo los nombres de las organizaciones comunitarias que manejan temas de interés de los grupos étnicos de su comunidad. Ciertos grupos publican sus organizaciones locales en el Internet. Por ejemplo:

Comunidad latina, hispana o chicana:

<[www.laraza.com](http://www.laraza.com)>

<[www.hispanicbiz.com/has.htm](http://www.hispanicbiz.com/has.htm)>

<[www.sahcc.org](http://www.sahcc.org)>

<[www.latinolink.org](http://www.latinolink.org)>

Comunidades asiáticas norteamericanas:

<[asianinc.org](http://asianinc.org)>

<[www.yahoo.com/text/Society\\_and\\_Culture/Cultures\\_and\\_Groups/Cultures/Korean/Korean\\_American/Organizations/](http://www.yahoo.com/text/Society_and_Culture/Cultures_and_Groups/Cultures/Korean/Korean_American/Organizations/)>

<[www.yahoo.com/text/Society\\_and\\_Culture/Cultures\\_and\\_Groups/Cultures/Chinese/Chinese\\_American/Organizations/](http://www.yahoo.com/text/Society_and_Culture/Cultures_and_Groups/Cultures/Chinese/Chinese_American/Organizations/)>

Para obtener mayor información sobre otros tipos de organizaciones en el Internet, dirijase a <[www.yahoo.com/text/Society\\_and\\_Culture/Cultures\\_and\\_Groups/Cultures](http://www.yahoo.com/text/Society_and_Culture/Cultures_and_Groups/Cultures)> y localice la nacionalidad o el grupo étnico entre los que allí figuran.

**Casa Matriz y Oficinas Regionales de la Corporación de Seguros Federales de Depósito -  
Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC)**

FDIC Consumer Affairs Call Center

1-800-934-3342

TDD 1-800-925-4618

<[www.fdic.gov](http://www.fdic.gov)>

Correo electrónico: [consumer@fdic.gov](mailto:consumer@fdic.gov)

Elaine D. Drapeau

Community Affairs Specialist

Federal Deposit Insurance Corporation

550 17th Street, N.W.

Washington, DC 20429

202-942-3090

### Funcionarios de Asuntos Comunitarios de la FDIC

James F. Pilkington  
Community Affairs Officer  
Federal Deposit Insurance Corporation  
Suite 1600, One Atlantic Center  
1201 West Peachtree St., N.E.  
Atlanta, GA 30309-3449  
404-817-2515

Shirley Parish  
Community Affairs Officer  
Federal Deposit Insurance Corporation  
15 Braintree Hill Office Park, Suite 100  
Braintree, MA 02184  
781-794-5632

Michael A. Frias  
Community Affairs Officer  
Federal Deposit Insurance Corporation  
500 West Monroe, Suite 33030  
Chicago, IL 60661  
312-382-7506

Eloy A. Villafranca  
Community Affairs Officer  
Federal Deposit Insurance Corporation  
1910 Pacific Avenue, Suite 20048  
Dallas, TX 75201  
972-761-8010

Deanna Caldwell  
Community Affairs Officer  
Federal Deposit Insurance Corporation  
2345 Grand Avenue, Suite 1500  
Kansas City, MO 64108  
816-234-8151

David Wright  
Community Affairs Officer  
Federal Deposit Insurance Corporation  
5100 Poplar Avenue, Suite 1900  
Memphis, TN 38137  
901-821-5295

Linda D. Ortega  
Community Affairs Officer  
Federal Deposit Insurance Corporation  
25 Ecker Street, Suite 2300  
San Francisco, CA 94105  
415-978-0486

Valerie J. Williams  
Community Affairs Officer  
Federal Deposit Insurance Corporation  
452 5th Avenue, 17th Floor  
New York, NY 10018  
212-704-1245

**Junta de Gobernadores y Bancos de Reserva del Sistema de la Reserva Federal**

Board of Governors of the Federal Reserve System  
20th & C Streets, N.W.  
Mail Stop 800  
Washington, DC 20551  
202-452-3000  
<[www.federalreserve.gov/](http://www.federalreserve.gov/)>

**Sección de Asuntos de la Comunidad del Banco de la Reserva Federal**

Federal Reserve Bank of Atlanta  
104 Marietta Street, N.W.  
Atlanta, GA 30303-2713  
404-521-8500  
<[www.frbatlanta.org](http://www.frbatlanta.org)>

Federal Reserve Bank of Boston  
600 Atlantic Avenue  
Boston, MA 02106  
617-973-3000  
<[www.bos.frb.org](http://www.bos.frb.org)>

Federal Reserve Bank of Chicago  
230 South LaSalle Street  
Chicago, IL 60604  
312-322-5322  
<[www.frbchi.org](http://www.frbchi.org)>

Federal Reserve Bank of Cleveland  
1455 East Sixth Street  
Cleveland, OH 44114  
216-579-2000  
<[www.clev.frb.org](http://www.clev.frb.org)>

Federal Reserve Bank of Dallas  
2200 North Pearl Street  
Dallas, TX 75222  
214-922-6000  
<[www.dallasfed.org](http://www.dallasfed.org)>

Federal Reserve Bank of Kansas City  
925 Grand Boulevard  
Kansas City, MO 64198  
816-881-2000  
<[www.kc.frb.org](http://www.kc.frb.org)>

Federal Reserve Bank of Minneapolis  
90 Hennepin Avenue  
Minneapolis, MN 55480  
612-204-5000  
<[www.woodrow.mpls.frb.fed.us](http://www.woodrow.mpls.frb.fed.us)>

Federal Reserve Bank of New York  
33 Liberty Street  
New York, NY 10045  
212-720-5000  
<[www.ny.frb.org](http://www.ny.frb.org)>

Federal Reserve Bank of Philadelphia  
10 Independence Mall  
Philadelphia, PA 19106  
215-574-6000  
<[www.phil.frb.org](http://www.phil.frb.org)>

Federal Reserve Bank of Richmond  
701 East Byrd Street  
Richmond, VA 23219  
804-697-8000  
<[www.rich.frb.org](http://www.rich.frb.org)>

Federal Reserve Bank of St. Louis  
411 Locust Street  
St. Louis, MO 63102  
314-444-8444  
<[www.stls.frb.org](http://www.stls.frb.org)>

Federal Reserve Bank of San Francisco  
101 Market Street  
San Francisco, CA 94105  
415-974-2000  
<[www.frbsf.org](http://www.frbsf.org)>

**Oficina Local o Regional del Servicio de Administración Financiera, Departamento del Tesoro de los EE UU**

Tabitha Guyton, Leo Turnage, Linda Donaho  
Austin Financial Center  
P.O. Box 149058  
Austin, TX 78714-9058  
512-342-7300  
tabitha.guyton@fms.sprint.com  
leo.turnage@fms.sprint.com  
linda.donaho@fms.sprint.com

Yvonne Nance  
Kansas City Financial Center  
P.O. Box 12599-0599  
Kansas City, MO 64116-0599  
yvonne.nance@fms.sprint.com

Sheila Kremer  
Philadelphia Financial Center  
P.O. Box 8676  
Philadelphia, PA 19101-8676  
215-516-8017  
sheila.kremer@fms.sprint.com

Sandra Young  
San Francisco Financial Center  
P.O. Box 193858  
San Francisco, CA 94119-3858  
415-817-7311  
sandra.young@fms.sprint.com

## Contralor de la Moneda, Especialistas de Reinversiones y Desarrollo de la Comunidad

### Distrito noreste

Denise Kirk-Murray            212-790-4053            212-790-4098 (FAX)

Office of the Comptroller of the Currency  
1114 Avenue of the Americas, Suite 3900  
New York, NY 10036-7780

### Distrito sudeste

Karol Klim                      404-588-4515 x518      404-588-4532 (FAX)  
Nancy Gresham-Jones      404-588-4515 x547      404-588-4532 (FAX)

Office of the Comptroller of the Currency  
Marquis One Tower, Suite 600  
245 Peachtree Center Avenue, N.E.  
Atlanta, GA 30303-1223

### Distrito central

Roosevelt Washington      312-360-8884            312-435-0951 (FAX)  
Paul Ginger                    312-360-8876            312-435-0951 (FAX)

Office of the Comptroller of the Currency  
One Financial Place, Suite 2700  
440 S. LaSalle Street  
Chicago, IL 60605-1073

### Distrito medio oeste

Annette Lepique              816-556-1832            816-556-1892 (FAX)  
Bradley Streeter              816-556-1836            816-556-1892 (FAX)

Office of the Comptroller of the Currency  
2345 Grand Boulevard, Suite 700  
Kansas City, MO 64108-2683

**Distrito sudoeste**

David Lewis	214-720-7027	214-720-7000 (FAX)
David Miller	214-720-7067	214-720-7000 (FAX)

Office of the Comptroller of the Currency  
 1600 Lincoln Plaza  
 500 North Akard Street  
 Dallas, TX 75201-3394

**Distrito oeste**

Julia Brown	415-545-5956	415-545-5925 (FAX)
-------------	--------------	--------------------

Office of the Comptroller of the Currency  
 50 Fremont Street, Suite 3900  
 San Francisco, CA 94105-2292

Susan Howard	818-240-9192	818-240-9690 (FAX)
--------------	--------------	--------------------

Office of the Comptroller of the Currency  
 550 North Brand Blvd., Suite 500  
 Glendale, CA 91203-1900

**Oficina de Washington**

Anna Alvarez Boyd	202-874-4864	202-874-5221 (FAX)
-------------------	--------------	--------------------

Community Reinvestment & Development Manager  
 Office of the Comptroller of the Currency  
 250 E. Street, S.W.  
 Washington, DC 20219-0001

Karen Bellesi	202-874-4847	202-874-5221 (FAX)
---------------	--------------	--------------------

Community Reinvestment & Development Coordinator  
 Office of the Comptroller of the Currency  
 250 E. Street, S.W.  
 Washington, DC 20219-0001

## Oficina de Supervisión de Ahorro, Información Sobre Asuntos Comunitarios

### Noreste

Francis Baffour	201-413-7343	201-413-7541 (FAX)
Wendy Pelle	201-413-7509	201-413-7541 (FAX)

Office of Thrift Supervision, Community Affairs Information  
10 Exchange Place, 18th Floor  
Jersey City, NJ 07302

### Sudeste

Lynn Bedard	404-888-8443	404-897-1861 (FAX)
Kim Lucas	404-888-8532	404-897-1861 (FAX)

Office of Thrift Supervision, Community Affairs Information  
1475 Peachtree St., N.E.  
Atlanta, GA 30309

### Centro

Claude Becker	312-917-5022	312-917-5002 (FAX)
Bruce Derbigny	312-917-5066	312-917-5002 (FAX)

Office of Thrift Supervision, Community Affairs Information  
Madison Plaza  
200 West Madison St., Suite 1300  
Chicago, IL 60606

### Medio oeste

Aaron Satterthwaite	972-281-2114	972-281-2073 (FAX)
Jason Sweat	972-281-2206	972-281-2073 (FAX)

Office of Thrift Supervision, Community Affairs Information  
122 W. John Carpenter Freeway, Suite 600  
Irving, TX 75039

**Oeste**

James Woods                      415-616-1551                      415-616-1752 (FAX)

Office of Thrift Supervision, Community Affairs Information  
 1 Montgomery St., Suite 400  
 San Francisco, CA 94104

Marie Friederichs                      206-553-5469                      206-553-5475 (FAX)

Office of Thrift Supervision, Community Affairs Information  
 101 Stewart St., Suite 1210  
 Seattle, WA 98101

**Washington, DC**

Sonja White                      202-906-7857                      202-906-5735 (FAX)  
 Caryn Stein                      202-906-7020                      202-906-5735 (FAX)  
 Louise Batdorf                      202-906-7087                      202-906-5735 (FAX)

Office of Thrift Supervision, Community Affairs Information  
 1700 G St., N.W., 6th Floor  
 Washington, DC 20552

**Instituciones financieras (bancos, asociaciones de préstamo y ahorro, cooperativas de crédito)**

Consulte las páginas blancas o comerciales de su directorio local.

**Consejo interagencia local**

Busque en las páginas blancas/comerciales de su directorio telefónico local, o pregunte en otras agencias de su comunidad.

**Oficinas locales de servicios legales**

Busque en las páginas blancas/comerciales de su directorio telefónico local.

**Asociación de Salud Mental**

Consulte la sección del gobierno estatal o local (páginas azules) de su directorio telefónico local bajo *Servicios de Salud Mental - Mental Health Services*.

**Asociación Nacional para el Avance de la Gente de Color  
(NAACP - National Association for the Advancement of Colored People)**

Llame al 410-521-4939, o visite el Internet • <[www.naacp.org](http://www.naacp.org)>.

**Afiliadas Locales de las Agencias Locales y Estatales de Acción Comunitaria -  
National Association of Community Action Agencies**

Llame al 202-265-7546, o visite en el Internet • <[www.nacaa.org](http://www.nacaa.org)>.

**Afiliados Locales de la Asociación Nacional de Educación Familiar y Comunitaria  
(National Association of Family and Community Education)**

Comuníquese con la oficina local del condado de educación popular.  
(Consulte el listado bajo el sistema en la Sección 5).

**Afiliados Locales del Congreso Nacional para el Desarrollo Económico  
de la Comunidad (National Congress for Community Economic Development)**

Llame al 202-234-5009, o visite el Internet • <[www.ncced.org](http://www.ncced.org)>.

**Afiliados Locales de la Coalición Nacional de Reinversiones Comunitarias  
(National Community Reinvestment Coalition)**

Llame al 202-628-8866, o visite el Internet • <[www.ncrc.org](http://www.ncrc.org)>.

**Oficinas Locales o Regionales de la Administración Nacional de Cooperativas de Crédito  
(National Credit Union Administration)**

NCUA Region I (noreste)  
9 Washington Square  
Washington Avenue Extension  
Albany, NY 12205  
518-862-7400

NCUA Region II (medio atlántico)  
1775 Duke Street, Suite 4206  
Alexandria, VA 22314-3437  
703-838-0401

NCUA Region III (sudeste)  
7000 Central Parkway, Suite 1600  
Atlanta, GA 30328  
678-443-3000

NCUA Region IV (norte central)  
4225 Naperville Rd., Suite 125  
Lisle, IL 60532  
630-955-4100

NCUA Region V (medio oeste y sudoeste)  
4807 Spicewood Springs Rd., Suite 5200  
Austin, TX 78759-8490  
512-342-5600

NCUA Region VI (montaña y pacífico)  
2300 Clayton Rd., Suite 1350  
Concord, CA 94520  
510-363-6200

**Alianza Nacional Urbana (National Urban League)**

Llame al 202-898-1604, o visite el Internet • <[www.nul.org](http://www.nul.org)>

**Organismos de Viviendas Públicas**

Consulte la sección de gobierno local o estatal (páginas azules) de su directorio telefónico bajo *Housing* o *Housing Authority*.

**Oficina Regional o Local de la Administración del Seguro Social**

Llame al 1-800-772-1213, o visite el Internet (la página principal es <[www.ssa.gov](http://www.ssa.gov) > • < [www.s3abaca.ssa.gov/pro/fol/fol-home.html](http://www.s3abaca.ssa.gov/pro/fol/fol-home.html)>).

**Oficinas de Servicios Sociales, Asistencia Pública o Bienestar Social**

Consulte la sección del gobierno local o estatal (páginas azules) de su directorio telefónico bajo *Social Services* o *Public Assistance*.

**Camino Unido (United Way)**

Consulte las páginas blancas/comerciales de su directorio telefónico.

**Oficina Local o Regional de Asuntos de Veteranos**

Llame al 1-800-827-1000 para comunicarse con la administración de beneficios de Veteranos, 202-273-8303 para la administración de servicios de salud de Veteranos, o 202-273-5760 para servicios de asuntos del consumidor de Veteranos. También consulte su directorio telefónico local en la sección del gobierno (páginas azules) bajo *Veterans Affairs*

• <[www.va.gov](http://www.va.gov)>.

## Apéndice C: Legislación de Protección al Consumidor

# Protecciones del Consumidor: La ley de Transferencia Electrónica de Fondos

*La ley de transferencia electrónica de fondos establece los derechos, responsabilidad civil y obligaciones de las partes en la transferencia electrónica de fondos, y protege al consumidor cuando utilizan estos sistemas.*

## ¿Qué es la Transferencia Electrónica de Fondos?

La transferencia electrónica de fondos es el movimiento de fondos a una cuenta utilizando medios electrónicos, como una computadora. La institución financiera recibe instrucciones de sumar o restar fondos de una cuenta. Algunos ejemplos de transferencia electrónica de fondos son:

- Depósito Directo de su sueldo o de beneficios del gobierno en una cuenta
- Depósito automático de su beneficio o pago federal a cuenta de transferencia electrónica (ETA)
- Transferencia por cajeros automáticos (ATM), que pueden incluir depósitos electrónicos en, o retiros de, una cuenta
- Transferencia de punto de venta, como el pago en un mercado cuando se utiliza una terminal electrónica, con una tarjeta de débito
- Transferencias en las que se utilizan tarjetas de débito (también llamadas "tarjetas cheque") cuando en lugar de una terminal electrónica se utiliza un recibo firmado
- Transferencias utilizando un teléfono, que pueden incluir transferencias de fondos entre cuentas o pago de facturas

## ¿Qué registro tendré de mis depósitos o retiros?

Usted puede obtener un recibo impreso con cada depósito o retiro de fondos de un cajero automático. También puede obtener un recibo al comprar mercadería utilizando una tarjeta de débito. Los recibos impresos generalmente incluyen la siguiente información:

- La cantidad de la transferencia
- Cualquier recargo
- Fecha que se efectuó la transferencia
- Tipo de transferencia (por ejemplo, depósito o retiro)

- Número o código de identificación de su cuenta o tarjeta de cajero automático
- Ubicación del cajero automático o número de identificación o código de la terminal
- Nombre del comerciante, si se trata de una transferencia de punto de venta

También puede recibir estados de cuenta periódicos de su institución financiera, ya que muchas envían uno mensualmente. Este estado de cuenta puede incluir una lista de todas las transferencias electrónicas que entraron y salieron de su cuenta. La información que se incluye en éstos es la misma que aparece en los recibos del cajero automático o de la tarjeta de débito, además de:

- Depósitos Directos
- Retiros en Cajeros automáticos (ATM)
- Compras con tarjetas de débito
- Acuerdos de débito autorizados previamente, como pago electrónico de cuentas
- Cargos de cajero automático
- Cargos de cuenta
- Balances de apertura y de cierre para el período
- Información sobre persona con quien debe comunicarse en caso de errores

La mayoría de las cuentas generan periódicamente un estado de cuenta (mensual o trimestral). La única excepción es la cuenta de libreta de ahorro que sólo recibe Depósitos Directos. La institución financiera debe proporcionar también notificación por escrito sobre cualquier cambio en la cuenta que pudiera aumentar los costos, o limitar la cantidad de transferencias que se permite realizar.

### ¿Cómo corrijo un error?

Llame inmediatamente a su institución financiera. Es posible que después de la llamada deba escribir una carta en la que debe incluir:

- Su nombre
- Su número de cuenta
- Una explicación del error
- Cantidad monetaria del error
- Fecha en que ocurrió el error

La institución financiera debe recibir noticia del error no más de 60 días a partir de la fecha de envío por correo del estado de cuenta en que aparece el error. Su institución financiera debe investigar y corregir el error dentro de los 45 días. A pesar que la institución cuenta con esos 45 días para completar la investigación, debe acreditar su cuenta con la cantidad en disputa dentro de los 10 días hábiles. Usted puede gastar ese dinero, pero tendrá que regresarlo si resulta que no se cometió un error. Las instituciones financieras pueden tomar hasta 90 días para investigar un error cuando se trate de una terminal de punto de servicio o una operación efectuada fuera de los Estados Unidos (por ejemplo, Canadá o México). En este caso, la institución debe acreditar su cuenta con la cantidad en duda después de los 10 días hábiles.

Dentro de los tres días después de concluir la investigación, la institución debe informarle los resultados. Si decide que no hubo un error, debe enviarle una explicación. Si durante el curso de la investigación, acredita su cuenta y luego resulta que no hubo un error, le hará saber cuándo haya descontado dicha cantidad de su cuenta. Usted puede solicitar copias de cualquier documento relacionado con la investigación.

### ¿Qué ocurre en el caso de tarjetas de débito o de cajero automático robadas o extraviadas?

Si su tarjeta de cajero automático o de débito resulta robada o extraviada, y alguien la usa, usted es responsable por los primeros 50 dólares que se retiren de su cuenta si le informa a su institución dentro de los dos días hábiles de enterarse que su tarjeta fue robada o extraviada. Toda suma de dinero superior a 50 dólares que se retire debe ser reintegrado por la institución financiera a su cuenta.

### Responsabilidad del Consumidor por Tarjetas de Cajero Automático y de Débito\*

Ley de Transferencia Electrónica de Fondos - Reglamento E		
Límite de responsabilidad	Límite depende de cuándo se le informa a la institución financiera	Ejemplo
\$50	Dentro de 2 días hábiles después de haberse enterado de la pérdida o el robo de la tarjeta	La tarjeta del consumidor fue robada el 8/1 y se efectúa un retiro no autorizado por \$100. El consumidor se entera de la pérdida el 8/15 y notifica a la institución financiera el 8/16. El consumidor sólo es responsable por \$50.
<b>La cantidad menor:</b> \$500 <b>o</b> la suma de \$50 (o la cantidad de las transferencias electrónicas de fondos no autorizadas que ocurren antes del cierre de dos días hábiles, si es menos de \$50) <b>más</b> la cantidad no autorizada de las transferencias electrónicas de fondos que ocurren después del cierre de dos días hábiles y antes de que el consumidor notifique a la institución financiera**	Después de 2 días hábiles de haberse enterado de la pérdida o robo de la tarjeta	La tarjeta del consumidor fue robada el 8/1. Se efectúa una transferencia electrónica de fondos de \$100 no autorizada el 8/1, y otra de \$600 en 8/18. El consumidor se entera de la pérdida el 8/15 y le notifica a la institución financiera el 8/20. El consumidor es responsable por \$500 (\$50 de los primeros \$100, más \$450 de los \$600).
Responsabilidad sin límite por operaciones que ocurran más de 60 días después de la transmisión del estado de cuenta en el que aparece una transferencia electrónica de fondos no autorizada**	Más de 60 días después de la transmisión del estado de cuenta periódico	La tarjeta del consumidor fue robada el 8/1 y éste se entera inmediatamente de la pérdida. El 8/5 se efectúa un retiro no autorizado de \$600. El consumidor recibe un estado de cuenta en el que aparece el retiro aunque nunca le informa al banco. Sesenta y dos días después, se efectúa otro retiro no autorizado de \$800. El consumidor le notifica a la institución el día número 63 después del envío del estado de cuenta en el que aparece el retiro por \$600. El consumidor es responsable por \$500 de los primeros \$600 (la responsabilidad máxima del primer periodo de 60 días), más los \$800 últimos en su totalidad (la cantidad retirada después del periodo de 60 días), o sea, un total de \$1,300.

\*Para tarjetas de crédito aplican diferentes reglamentos.

\*\*Siempre que la institución establezca que estas transferencias no hubieran ocurrido si el consumidor le hubiera notificado a la institución dentro del periodo de dos días hábiles o de 60 días, según aplique.

Por ejemplo, si el lunes usted pierde su tarjeta, pero no se da cuenta hasta el miércoles, tiene hasta el viernes para informarle a su institución financiera sobre la pérdida. Si alguien retira 100 dólares de su cuenta el martes, usted será responsable por sólo 50 de esos 100. Los 50 restante son reintegrados a su cuenta por la institución.

Usted puede perder hasta 500 dólares si no le informa a la institución dentro de dos días hábiles después de enterarse de la pérdida o robo de su tarjeta. La cantidad exacta de la pérdida dependerá de cuándo ocurra el retiro no autorizado.

Por ejemplo, si pierde su tarjeta el lunes y se da cuenta inmediatamente, pero no le informa a la institución financiera hasta el viernes, podría resultar responsable por hasta 500 dólares. Suponga que se efectuó un retiro no autorizado de 100 dólares el martes y otro por 600 dólares el jueves, en un total de 700 dólares. Como usted es responsable por hasta 50 dólares dentro de los dos primeros días hábiles, más la cantidad retirada después de esos dos días y antes de notificar a la institución financiera, usted podría considerarse responsable por 650 dólares. Sin embargo, la responsabilidad máxima es de 500 dólares. Los 200 dólares restantes son reintegrados en su cuenta por la institución financiera.

Si usted no le informa a la institución sobre las transferencias realizadas con una tarjeta robada o extraviada de cajero automático o de débito que aparecen en su estado de cuenta periódico, podría perder toda la cantidad que se retiró de su cuenta. Los reglamentos indican que podría sufrir pérdidas sin límite en transferencias efectuadas después del período de 60 días más un máximo de 500 dólares por todo retiro realizado hasta el final del período de 60 días. Recuerde que el plazo de 60 días comienza a contar a partir de la fecha en que se envió por correo el primer estado de cuenta periódico en el que aparece el retiro no autorizado.

Por ejemplo, digamos que extravió su tarjeta de cajero automático. Usted se dio cuenta de la pérdida inmediatamente pero no le informó al banco. Más de dos días hábiles después, la persona que la encuentra retira 600 dólares

de su cuenta. Usted recibe un estado de cuenta que así lo indica pero no le informa a su institución financiera. Sesenta y dos días después de habersele enviado por correo ese estado de cuenta en el que aparece el retiro de 600 dólares, se retiran otros 800 dólares de su cuenta. Al otro día, usted le informa a la institución financiera sobre la tarjeta perdida. Usted resulta responsable por 800 dólares (todo el dinero retirado después del período de 60 días) y 500 dólares de la primera cantidad retirada (la responsabilidad máxima por el primer período de 60 días). Usted sería responsable por 1,300 dólares de los 1,400 dólares que se retiraron de su cuenta. Sólo se le regresan 100 dólares a su cuenta.

Es muy importante que revise los estados de cuenta en cuanto los recibe para ver si alguien ha estado retirado dinero de su cuenta sin su permiso. Informe a su institución financiera sobre cualquier problema inmediatamente. (Nota: en caso de extravío de tarjeta de crédito aplican diferentes reglamentos).

### ¿Qué ocurre en el caso de tarjetas de crédito o de débito enviadas por correo?

Una institución financiera puede enviarle una tarjeta de crédito o de débito *válida para ser utilizada* sólo si usted la solicita, para reemplazar una tarjeta o renovar una vencida. La institución financiera también debe proporcionarle la siguiente información sobre sus derechos y responsabilidades.

- Una notificación de su responsabilidad si la tarjeta es extraviada o robada
- Un número de teléfono donde informarles sobre un extravío o robo de la tarjeta o sobre una transferencia que usted no efectuó
- Una lista de los pasos para resolver errores
- Los tipos de transferencias electrónicas que usted puede efectuar y si hubiera algún límite por número o cantidad monetaria de las mismas
- Todo cargo por utilizar los servicios de transferencia electrónica de fondos
- Su derecho de recibir estados de cuenta periódicos o recibos impresos de las transferencias electrónicas de fondos

- Cómo impedir el pago de una transferencia autorizada previamente, como el pago electrónico de facturas
- La responsabilidad que la institución financiera tiene con usted por no haber realizado o impedido transferencias
- Casos en que su institución financiera proporcionará información a terceras personas sobre su cuenta, por ejemplo a una agencia de informar crédito

Una institución financiera puede mandarle una tarjeta que usted no solicitó únicamente si la misma *no fuera válida para ser utilizada*. La misma sólo podría utilizarse después de que usted siguiera las instrucciones para informarle a la institución que así lo desea. La institución debe informarle también cómo deshacerse de la tarjeta si no la desea.

### ¿La institución financiera puede enviar pagos electrónicos de mi cuenta sin mi permiso?

Las instituciones financieras sólo pueden enviar transferencias electrónicas de su cuenta con su autorización. Cuando usted se inscribe en la transferencia electrónica, como en el pago electrónico de facturas, recibirá copias de todos los formularios que firme. No se sienta presionado a firmar nada que no comprenda. Si tiene alguna pregunta, comuníquese con el personal de la institución financiera.

### ¿Cómo sabré cuándo se haya efectuado una transferencia previamente autorizada?

Su institución financiera puede proporcionarle el número de teléfono para llamar y verificar si fue efectuado o recibido el pago. Esta información también estará indicada en el estado de cuenta periódico. Es posible que también pueda verificar el balance de su cuenta en un cajero automático para comprobar si fue efectuada la transferencia.

El empleador puede también proporcionar una notificación a aquellos empleados que reciben su sueldo por Depósito Directo. Los organismos gubernamentales, sin embargo, no proporcionarán dicha notificación a sus beneficiarios.

¿Cuándo están disponibles para ser utilizados los pagos electrónicos depositados en mi cuenta, como sueldo o beneficios del gobierno?

Usted puede utilizar sus fondos al inicio del día hábil en la fecha correspondiente de pago. Puede comunicarse con la agencia gubernamental responsable de sus beneficios para averiguar cuándo se efectúa el pago.

¿Cómo suspendo un pago con autorización previa, como el pago electrónico de una factura?

Usted puede suspender todo pago con autorización previa llamando a su institución financiera, de forma que la orden de suspensión sea recibida por lo menos tres días hábiles antes de la fecha del pago. Su institución financiera puede requerir que presente esta solicitud por escrito para confirmarlo.

Si la cantidad monetaria de los pagos que autorizó previamente varía mensualmente (por ejemplo, cuentas de servicios públicos u otras), ¿cómo sabré cuánto se retira de mi cuenta?

Usted tiene el derecho de saber la cantidad de todos los pagos variantes por lo menos 10 días antes. Usted puede optar sugerir límites de las cantidades (por ejemplo, máximo de 50 dólares) y que se le informe únicamente cuando un pago exceda el límite. También puede optar que se le informe sólo cuando un pago es considerablemente distinto de los demás efectuados a la misma compañía por una cierta cantidad (por ejemplo, si la diferencia fuera más de 25 dólares).

# Protecciones del Consumidor:

## Ley sobre la Disponibilidad Acelerada de Fondos

*El dinero de los cheques que usted deposita en su cuenta posiblemente no esté a su disposición inmediatamente. La ley sobre la disponibilidad acelerada de fondos (EFAA, las siglas en inglés) abarca la disponibilidad de los fondos depositados en las cuentas corrientes, y el cobro y devolución de cheques. Los reglamentos de la EFAA establecen el período de tiempo máximo que una institución financiera puede retener sus depósitos hasta ponerlos a su disposición. Las instituciones tienen sus reglamentos propios sobre la disponibilidad de fondos.*

¿Cómo averiguo las normas de la institución financiera sobre disponibilidad de fondos?

La ley sobre la disponibilidad acelerada de fondos fija el plazo máximo sobre disponibilidad de fondos que su institución puede establecer. Aunque le conviene preguntar, ya que la institución puede poner los fondos a su disposición antes del plazo. La institución le proporcionará información sobre la disponibilidad de fondos antes de que abra una cuenta. También deben exhibir esta información en lugares de fácil visibilidad para el público, generalmente en la sala principal, e informarle los cambios en dichas normas.

¿Qué tipos de depósitos se consideran “disponibles el siguiente día,” y qué significa esa frase?

“Disponibles el siguiente día” significa que el dinero que usted deposita en su cuenta está disponible el siguiente día hábil (lunes a viernes). Los depósitos considerados “disponibles el siguiente día” son:

- Efectivo depositado en persona
- Pagos electrónicos
- Cheques del Tesoro de los Estados Unidos (como del Seguro Social, SSI, veteranos, servicio civil o reembolsos de los impuestos federales) depositados en persona o en Cajeros automáticos (ATM) pertenecientes a la institución
- Giros del Servicio Postal de EE UU depositados en persona
- Cheques del gobierno federal o estatal depositados en persona

## ¿Cuándo estará disponible su dinero?

Tipo de Depósito	Disponibilidad**
• Depósito Directo de beneficios federales	<i>La mañana que se efectúa el depósito</i>
• Pagos electrónicos	<i>Siguiente día hábil</i> (lunes a viernes)
• Primeros \$100 de cualquier cheque depositado que no sea para el siguiente día	<i>Siguiente día hábil</i> (lunes a viernes)
• Efectivo (depositado en persona)*	<i>Siguiente día hábil</i> (lunes a viernes)
• Cheques del Tesoro de EE UU (depositados en persona o en cajeros automáticos pertenecientes al banco)	<i>Siguiente día hábil</i> (lunes a viernes)
• Giros del Servicio Postal de los EE UU (depositados en persona)*	<i>Siguiente día hábil</i> (lunes a viernes)
• Cheques del gobierno estatal o local (depositados en persona)	<i>Siguiente día hábil</i> (lunes a viernes)
• Cheques de cajero, certificado o de ventanilla (depositados en persona)*	<i>Siguiente día hábil</i> (lunes a viernes)
• Cheques y otros giros de otra cuenta del mismo banco	<i>Siguiente día hábil</i> (lunes a viernes)
• Cheques del Federal Reserve Bank y de Federal Home Loan Bank (depositados en persona)*	<i>Siguiente día hábil</i> (lunes a viernes)
• Cheques y giros que no son giros postales de los Estados Unidos, de bancos locales	<i>Dos días hábiles</i> (después del día del depósito)
• Depósitos (de artículos marcados con “**”) hechos en un cajero automático que es propiedad de su banco	<i>Dos días hábiles</i> (después del día del depósito)
• Cheques y giros que no fueran del correo de los Estados Unidos, de bancos de otra ciudad o de otro estado	<i>Quinto día hábil</i> (después del día del depósito)
• Depósitos hechos en un cajero automático que no es de su banco	<i>Quinto día hábil</i> (después del día del depósito)

*\*\*Período máximo de retención permitido por leyes; sus fondos pueden estar disponibles antes - verifique con su institución financiera.*

- Cheques de cajero, certificados o de ventanilla depositados en persona
- Cheques girados en otra cuenta de la misma institución
- Cheques del Banco de la Reserva Federal y el Federal Home Loan Bank depositados en persona
- Los primeros 100 dólares de todo cheque no disponible el siguiente día

¿Se considera como “disponibles el siguiente día” a los fondos depositados en el cajero automático?

No. Dinero en efectivo, giros postales, cheques del gobierno estatal o federal, cheques de cajero, o cheques del Banco de la Reserva Federal o del Federal Home Loan Bank depositados en un cajero automático perteneciente a la institución están disponibles el segundo día hábil. Si hubiesen sido depositados en un cajero automático de otra institución, los fondos estarán disponibles al quinto día hábil.

¿Qué significan los términos “local” y “no local,” y cómo afectan la disponibilidad de los fondos?

Se considera que un cheque es “local” si su institución está ubicada en la misma región de procesamiento de cheques que la institución financiera que emite el cheque. Los fondos deben estar disponibles a partir del segundo día hábil después del día del depósito del cheque “local.”

Se considera “no local” un cheque cuando su institución no está ubicada en la misma región que la institución que lo paga. Los fondos de cheques “no locales” deben estar disponibles el quinto día hábil después del día del depósito.

Si deposito un cheque “local” o “no local” en mi cuenta, ¿alguna porción de los fondos está disponible inmediatamente?

Sí. Cuando deposita un cheque “local” o “no local” (y éste no es considerado “disponible el siguiente día”), tendrá a su disposición un máximo de 100 dólares al otro día.

### ¿Puede demorar la disponibilidad de los fondos la institución financiera?

Sí. Existen ocasiones en que no aplican las reglas de disponibilidad de dos y cinco días, y debe preguntar a su institución financiera cuándo no aplican y cuáles son sus normas. La institución puede demorar la disponibilidad o retener los fondos, si:

- El depósito es superior a 5,000 dólares
- El cheque se vuelve a depositar, como en el caso de un cheque sin fondos que se vuelve a depositar
- Ha girado en descubierto muchas veces
- Existen motivos para dudar que el cheque depositado sea pagado (por ejemplo, usted ha tenido problemas con una gran cantidad de cheques rebotados en un período de tiempo corto)
- Existen condiciones de emergencia, como mal tiempo o cortes de corriente
- Si hace menos de 30 días que abrió su cuenta

Si tiene alguna pregunta, debe preguntar en su institución financiera si el depósito será retenido y por cuánto tiempo.

# Protecciones del Consumidor: Ley Sobre Veracidad en los Depósitos

*La ley sobre veracidad en los depósitos requiere que las instituciones de depósito proporcionen asistencia para que el consumidor pueda efectuar comparaciones útiles de las cuentas de depósito.*

Según la ley sobre veracidad en los depósitos, las instituciones financieras deben informarle los términos importantes de las cuentas de depósito:

- La tasa de interés que pagan en las cuentas de ahorro
- La tasa de rendimiento anual (APY, las siglas en inglés), o sea la cantidad de interés que ganará anualmente expresada como porcentaje
- Cualquier cargo que la institución financiera cobre por la cuenta
- Información sobre otras características, como el balance mínimo necesario para devengar interés o evitar cargos

Para ayudarlo a comparar y elegir la mejor cuenta, la institución debe proporcionarle información sobre todas las cuentas de depósito que ofrece; sobre tasas de interés, cargos, requisitos sobre balance mínimo antes de abrir una cuenta.

La ley sobre veracidad en los depósitos generalmente requiere que los estados de cuenta que se le envían periódicamente incluyan información sobre tasas de interés y cuotas.

## Apéndice D: ¿Quiénes Son las Unidades Familiares Sin Cuentas Bancarias?

## ¿Quiénes Son las Unidades Familiares Sin Cuentas Bancarias?

Según la información de la Encuesta sobre Finanzas del Consumidor de 1998, aproximadamente 10 millones de familias no tenían cuentas con la corriente principal de las instituciones financieras de la nación<sup>1</sup>. La información de la Encuesta sobre Finanzas del Consumidor de 1995 indica que a menudo estas unidades familiares son afroamericanas o hispanas, mujeres, jóvenes, personas de poca educación, bajos ingresos, desempleados y solteros <sup>2</sup> (consulte la Tabla 1). Hay más probabilidad que una unidad familiar urbana o suburbana tenga cuenta con una institución financiera que su contraparte rural. Existen menos probabilidades que las unidades familiares en las regiones del sudeste y del centro sur del país tengan cuentas en comparación con otras regiones.

Cuando se les preguntó por qué no tenían cuenta corriente, una de cada cuatro respondió que no escribían una cantidad suficiente de cheques; una de cada cinco dijo que no les gustaba tratar con instituciones financieras; y una de cada cinco dijo que no tenía dinero suficiente para tener una cuenta. Al mismo tiempo, casi la mitad de estas familias utilizan bancos y otros instituciones financieras para realizar operaciones personales (por ejemplo, obtener préstamos, cobrar cheques, pagar facturas, y obtener giros postales).

La información de la Encuesta sobre Finanzas del Consumidor demuestra que de los 12 millones de unidades familiares sin cuenta de banco, aproximadamente la mitad recibe algún tipo de prestación del gobierno. El Servicio de Administración Financiera del Departamento del Tesoro de EE UU calcula que en 1997 entre 6 y 8 millones de beneficiarios federales no tenían cuentas<sup>3</sup>. En un estudio de beneficiarios federales llevado a cabo por el Departamento del Tesoro, había más probabilidad que quienes no tenían cuenta fueran mujeres, jóvenes, bajos ingresos, poca educación y vivieran en zonas rurales (consulte la Tabla 2).

Tabla 1. Características demográficas de las unidades familiares con y sin cuentas

Descripciones variables	Total con y sin cuentas	Con cuentas	Sin cuentas	Sin cuentas- utilizan el banco <sup>a</sup>	Sin cuentas-no utilizan el banco
General	100.0%	87.5%	12.5%	49.0%	51.0%
Raza/etnicidad - hispana	5.7	4.5	13.5	10.2	16.6
afroamericana	12.8	9.3	37.4	35.5	39.1
blanca	77.7	82.2	45.8	51.5	40.3
otra raza/etnicidad	3.9	4.0	3.3	2.8	3.9
hombre	71.1	73.5	54.7	66.8	43.2
mujer	28.9	26.5	45.3	33.2	56.8
diploma de secundaria/GED	81.5	85.2	55.8	59.6	52.2
sin diploma de secundaria/GED	18.5	14.8	44.2	40.4	47.8
ingreso < = 20,000 dólares	37.5	31.5	80.0	67.9	91.6
ingreso > 20,000 dólares	62.5	68.5	20.0	32.1	8.4
casado	52.4	55.8	28.2	40.8	16.1
soltero	47.6	44.2	71.8	59.2	83.9
empleo - empleado	67.8	70.2	50.7	62.1	39.6
jubilado	17.9	18.8	11.2	13.2	9.3
sin empleo/cesante	4.1	2.7	13.6	8.6	18.5
otros - sin empleo	10.3	8.2	24.5	16.1	32.6
región - noreste	19.8	20.3	16.9	13.6	20.0
sudeste	18.8	18.5	21.0	19.1	22.7
centro sur	16.3	15.2	23.9	25.5	22.3
centro norte	23.9	24.4	20.4	24.2	16.7
montaña	6.8	7.3	3.4	3.0	3.8
pacífico	14.3	14.3	14.5	14.6	14.4
rural	21.2	20.5	25.6	30.2	21.3
urbano	78.8	79.5	74.4	69.8	78.7
motivos - motivos económicos <sup>b</sup>	na	na	43.1	35.4	50.4
no escribe cantidad					
suficiente de cheques	na	na	24.2	27.7	20.7
motivos de actitud	na	na	32.8	36.8	28.9
edad - promedio	48.5	49.2	43.2	44.2	42.3
edad - media	45	46	40	41	38
ingreso familiar-promedio	\$43,624	\$47,875	\$13,786	\$18,669	\$9,086
ingreso familiar - medio	\$30,000	\$33,000	\$9,700	\$15,000	\$7,100
valor neto - promedio	\$179,845	\$202,475	\$20,981	\$30,205	\$12,102
valor neto - medio	\$57,441	\$71,191	\$6,811	\$10,741	\$5,141
tamaño familiar (promedio/medio)	2.6/2	2.6/2	2.7/2	2.8/2	2.7/2
N (valor relativo)	99.0m	86.7m	12.3m	6.0m	6.3m
N (valor no relativo)	21,495	19,570	1,925	964	961
N (valor no relativo - cada uno implícito)	4,299	3,941	385	193	192

Fuente: Encuesta de 1995 sobre finanzas del consumidor

Todo  $\chi^2$  es significativo al 0.001; las columnas dentro de las categorías demográficas suman el 100%

<sup>a</sup> Utilizan bancos para efectuar operaciones financieras personales, por ejemplo, para préstamos, canjeo de cheques, giros, etc.

<sup>b</sup> *Motivos económicos* => No tienen dinero suficiente, el balance mínimo es muy alto, los cargos por servicio son muy altos, no tienen permitido abrir cuenta porque reciben asistencia de bienestar social, etc.; *Motivos de actitud* => no puede manejar o calcular el balance de una cuenta corriente, no le gusta tratar con bancos, no ha tenido tiempo, no necesita o desea abrir una cuenta, etc.

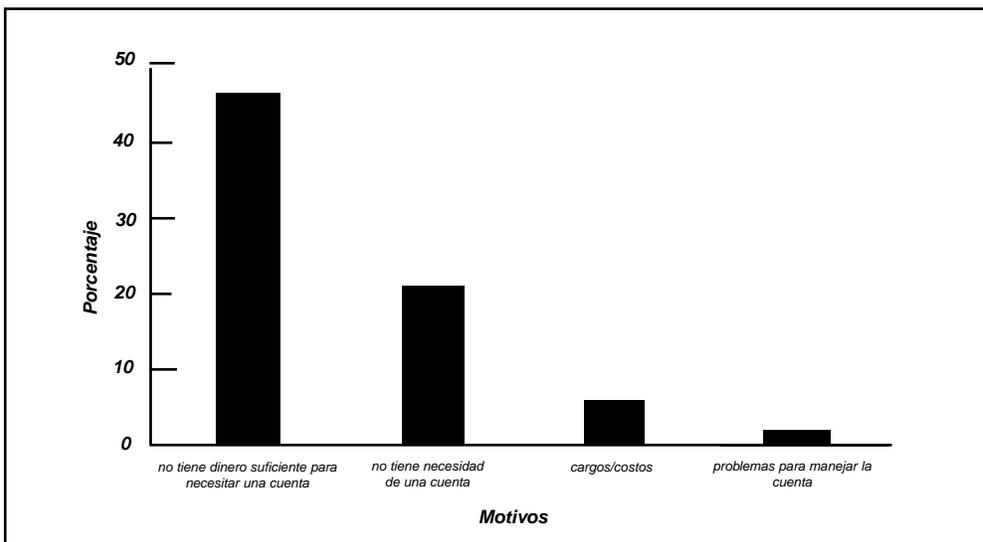
## 6.D.2 Apéndice D: ¿Quiénes Son las Unidades Familiares Sin Cuentas Bancarias?

Característica	Con cuentas	Sin cuentas
hombre	52%	44%
mujer	47%	56%
edad promedio	68	62
ingreso promedio	\$29,500	\$14,500
residencia		
ciudad / suburbio	53%	56%
pueblo pequeño / rural	47%	44%
educación		
diploma de la secundaria o menos	63%	78%

Tabla 2.  
Características demográficas de beneficiarios federales con y sin cuentas financieras.

Fuente: Booz-Allen y Hamilton and Shugoll Research, 1997

Cuando se les preguntó por qué no tenían cuenta, casi la mitad de los beneficiarios dijeron que no tenían dinero suficiente para necesitar cuenta; uno de cada cinco otros dijo que no tenía necesidad de tener una cuenta (vea Dibujo 1).

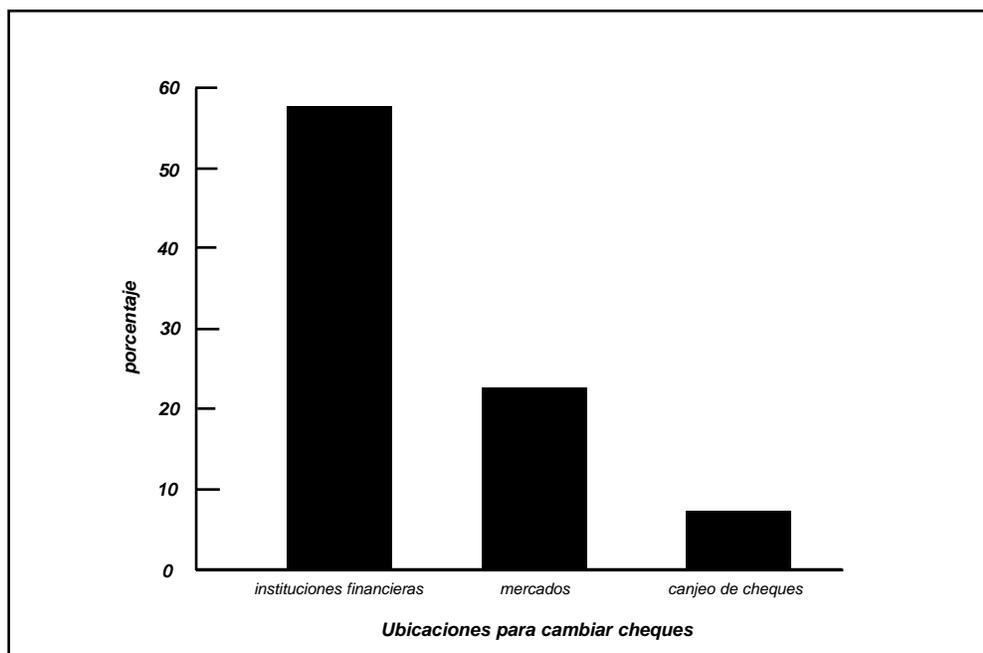


Dibujo 1.  
Motivos de los beneficiarios por no tener cuentas financieras.

Fuente: Booz-Allen y Hamilton and Shugoll Research, 1997

Dibujo 2.  
Lugares en los que los beneficiarios federales cambian cheques si no tienen cuenta

Fuente: Booz-Allen y Hamilton and Shugoll Research, 1997



Casi tres de cada cinco beneficiarios sin cuenta cambian cheques en una institución financiera, y un cuarto adicional cambian cheques en mercados (consulte el Dibujo 2).

<sup>1</sup> Kennickell, A.B; Starr – McCluer, M.; and Surrette, B.J. **2000 cambios recientes en las finanzas de la familia norteamericana: Resultados de la encuesta sobre finanzas del consumidor de 1998.** *Federal Reserve Bulletin*, Vol. 86, No.1, p. 1-29.

<sup>2</sup> Hogarth, J.M & O’Donnell, K.H., 1997. **Ser responsable: un estudio descriptivo de las unidades familiares sin cuentas de banco en los EE.UU.** *Phoenix , AZ: Actuaciones de la Asociación para Educación y Planificación Financiera.*

<sup>3</sup> Booz-Allen y Hamilton and Shugoll Research, 1997. **Estudio demográfico mandatorio sobre la transferencia electrónica de fondos (OMB1518-00-68)** *Washington, DC.*

Existen varios motivos por la diferencia entre el cálculo de 12 millones de unidades familiares de la Encuesta de Finanzas del Consumidor de 1995 y el cálculo de 8 a 10 millones de beneficiarios en el estudio. Uno es que la encuesta de 1995 utilizó como unidad de medida la unidad familiar mientras que el de Booz-Allen and Hamilton de 1997 mide beneficiarios; una unidad familiar puede tener múltiples beneficiarios. También, la encuesta de 1995 incluye a las unidades familiares no beneficiarias en su medida. Finalmente, es posible que parte de la pequeña diferencia se deba al diferencial de dos años entre 1995 y 1997.

## Apéndice E: Materiales Adicionales

# **Aprenda Cómo Lograr que su Dinero Le Rinda Más!**

## **Asista a un Taller de Educación Financiera.**

### **Aprenda a:**

- Elegir una institución financiera
- Elegir y utilizar una cuenta de depósito
- Utilizar Depósito Directo, la cuenta ETA<sup>SM</sup> y otras transferencias de fondos electrónicas
- Utilizar un cajero automático

Asista a nuestro programa de almuerzo educacional. Se servirán bebidas; sólo traiga su almuerzo.

**FECHA**  
**HORA**  
**LOCAL**  
**TELEFONO**

Por favor llame antes del [FECHA] para reservar su lugar en este importante taller de trabajo.

*Incluya el mapa e instrucciones para llegar a la ubicación*

Incluya la lista de organizaciones patrocinadoras



# Información Sobre las Opciones de Pago del Gobierno Federal

Sus respuestas nos ayudarán a lograr que las presentaciones sobre opciones de pago del gobierno federal sean útiles para la mayor cantidad de gente posible. Por favor responda a las siguientes cinco (5) preguntas:

- 1) **¿Por qué le interesó asistir a esta presentación?** 3)
- No estoy totalmente seguro de todas mis opciones para recibir pagos del gobierno federal
- Deseaba asegurarme que el método que utilizo actualmente para recibir el pago es el que más me conviene
- Aún estoy tratando de decidir cuál de los métodos de pago es el más apropiado para mí
- Deseaba aprender a utilizar servicios bancarios
- En otra reunión o programa hubo una presentación sobre la transferencia electrónica de fondos
- 2) **¿Estaba enterado usted sobre sus opciones para recibir pagos del gobierno federal antes de esta presentación?**
- No me había enterado que había opciones para recibir pagos del gobierno federal
- Me había enterado sobre (marque todo lo que aplique):
- Depósito Directo
- Cuenta ETA<sup>SM</sup>
- Continuar recibiendo un cheque impreso
- ¿Utiliza usted en la actualidad los servicios de un banco, cooperativa de crédito u otra institución financiera?**
- No  Sí, pero sólo para cobrar mi cheque
- Sí, tengo una:  Cuenta de cheques  Cuenta de ahorro
- ¿Lo ayudó esta presentación para comprender cómo obtener y utilizar cada uno de sus opciones de pago?**
- La presentación me ayudó a comprender cómo obtener y utilizar una cuenta de Depósito Directo  Sí  No
- La presentación me ayudó a comprender cómo obtener y utilizar una cuenta ETA  Sí  No
- La presentación me ayudó a comprender cómo continuar recibiendo un cheque impreso  Sí  No
- Como resultado de este programa, ¿que piensa hacer?**
- Continuar recibiendo pagos por:
- Depósito Directo  Cheque impreso  Otro: \_\_\_\_\_
- Cambiar la forma en que recibo el pago federal:
- Depósito Directo  Cuenta ETA
- Pedir información en los bancos, cooperativas de crédito u otra institución financiera sobre el Depósito Directo y la cuenta ETA

**¡Gracias por completar este formulario!**

# Información Sobre las Opciones de Pago del Gobierno Federal

## Para residentes de Alabama, Arkansas, Florida, Georgia, Kentucky, Missouri, North Carolina y Tennessee

Sus respuestas nos ayudarán a lograr que las presentaciones sobre opciones de pago del gobierno federal sean útiles para la mayor cantidad de gente posible. Por favor responda a las siguientes cinco (5) preguntas:

1) **¿Por qué le interesó asistir a esta presentación?** 3) **¿Utiliza usted en la actualidad los servicios de un banco, cooperativa de crédito u otra institución financiera?**

No estoy totalmente seguro de todas mis opciones para recibir pagos del gobierno federal  No  Sí, pero sólo para cobrar mi cheque

Deseaba asegurarme que el método que utilizo actualmente para recibir el pago es el que más me conviene  Cuenta de cheques  Cuenta de ahorro

2) **¿Estaba enterado usted sobre sus opciones para recibir pagos del gobierno federal antes de esta presentación?** 4) **¿Lo ayudó esta presentación para comprender cómo obtener y utilizar cada uno de sus opciones de pago?**

No me había enterado que había opciones para recibir pagos del gobierno federal  Aun estoy tratando de decidir cuál de los métodos de pago es el más apropiado para mí  La presentación me ayudó a comprender cómo obtener y utilizar una cuenta de Depósito Directo  Si  No

Me había enterado sobre (marque todo lo que aplique):  Deseaba aprender a utilizar servicios bancarios  La presentación me ayudó a comprender cómo obtener y utilizar una cuenta de Depósito Directo  Si  No

Depósito Directo  En otra reunión o programa hubo una presentación sobre la transferencia electrónica de fondos  La presentación me ayudó a comprender cómo obtener y utilizar una cuenta ETA  Si  No

Cuenta ETA<sup>SM</sup>  La presentación me ayudó a comprender cómo continuar recibiendo un cheque impreso  Si  No

Continuar recibiendo un cheque impreso  La presentación me ayudó a comprender cómo continuar recibiendo los pagos con la tarjeta Benefit Security<sup>®</sup>  Si  No

Recibir el pago con tarjeta Benefit Security<sup>®</sup>  Como resultado de este programa, ¿que piensa hacer?  Continuar recibiendo pagos por:  Depósito Directo  Cheque impreso  Otro: \_\_\_\_\_

Cambiar la forma en que recibo el pago federal:  Depósito Directo  Cuenta ETA

Pedir información en los bancos, cooperativas de crédito u otra institución financiera sobre el Depósito Directo y la cuenta ETA

**¡Gracias por completar este formulario!**

# Evaluación de la Presentación Sobre Servicios Financieros

Antes de que se retire hoy, deseamos pedirle su opinión sobre el programa – cómo nos desempeñamos, qué aprendió, y cómo podemos mejorarlo para la próxima vez. Por favor tome unos minutos para darnos su opinión y sus ideas. Gracias.

¿Tiene usted actualmente una cuenta con alguna institución financiera?

- Sí  
 No

Si no tiene cuenta en este momento ¿la tuvo anteriormente?

- Sí  
 No

Dibuje un círculo alrededor del número que corresponde a lo que usted piensa sobre cada frase a continuación.

*1 = Muy en Desacuerdo 2 = En Desacuerdo 3 = No Tengo Opinión 4 = De Acuerdo 5 = Muy de Acuerdo*

Entiendo los diferentes tipos de instituciones financieras (bancos, asociaciones de préstamo y ahorro, cooperativas de crédito, etc.).

1      2      3      4      5

Entiendo cómo se debe elegir una institución.

1      2      3      4      5

Entiendo los diferentes tipos de cuentas.

1      2      3      4      5

¿Qué piensa hacer como resultado de este programa?

- Esperar más información  
 Cambiar de institución financiera  
 Inscribirme en Depósito Directo  
 Inscribirme una cuenta ETA<sup>SM</sup>  
 Abrir una cuenta  
 No haré nada  
 Otro \_\_\_\_\_

¿Qué más quiere decirnos acerca de este programa?

---



---

Gracias por decirnos lo que piensa. Estas ideas nos ayudarán a mejorar el programa para otras personas.

## Selección de una Institución Financiera

*Cuando esté por elegir una institución financiera, lleve esta lista de control. Las preguntas a continuación lo ayudarán a determinar qué institución financiera es la más apropiada para usted.*

	Institución financiera A	Institución financiera B	Institución financiera C
Nombre de la institución			
¿Ofrece los servicios que necesito?			
¿Queda cerca de mi casa?			
¿Tiene un horario razonable?			
¿Tiene cajeros automáticos? Si así fuera ¿Quedan cerca de donde vivo, trabajo o hago compras?			
¿Reúno los requisitos para inscribirme en una cooperativa de crédito?			
¿Habla mi idioma alguno de los empleados?			
¿Qué tipo de identificación se requiere para abrir una cuenta?			
Si hubiera cargos ¿Cuánto cobran?			

## Selección de una Cuenta de Depósito

*Cuando busque una cuenta de depósito, lleve esta lista. Las preguntas a continuación lo ayudarán a determinar la cuenta más apropiada para usted.*

	Cuenta A	Cuenta B	Cuenta C
Tipo de cuenta			
¿Cuánto dinero necesito para abrir una cuenta?			
¿Cuánto tengo que mantener en la cuenta para evitar que me cobren cargos?			
¿Cuánto es el cargo de servicio mensual?			
¿Cuánto cobran por cheque sin fondos?			
¿Cuántos cheques puedo escribir antes de que me cobren cargos adicionales?			
¿Me cobrarán si quiero un cheque cancelado o su copia?			
¿Cuántos retiros puedo hacer por mes?			
¿Paga intereses esta cuenta? ¿Cuál es la tasa?			
¿Esta cuenta tiene tarjeta de cajero automático o de débito?			
¿Me cobrarán por utilizar el cajero automático o la tarjeta de débito en esta institución?			
¿Me cobrarán un cargo adicional por utilizar el cajero automático o la tarjeta de débito en otra institución?			
¿Hay algún otro cargo?			



## Muestra de Registros de Cuenta

<b>Tipo de operación*</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción de la operación</b>	<b>Monto del pago</b>	<b>Honorarios</b>	<b>Cantidad depositada</b>	<b>Balance</b>
	1/1/2000	Balance Inicial				\$250.00
PV	1/2/2000	Mercado	\$55.37		-55.37	
						194.63
CA	1/2/2000	Efectivo	50.00	\$1.50	-51.50	
						143.13
PD	1/4/2000	Cuenta de Electricidad	75.93		-75.93	
						67.20
	1/5/2000	Depósito Directo - pago			\$525.00	+525.00
						592.20
Cable	1/6/2000	Transferencia por cable para familia	150.00	10.00	-160.00	
						432.20
	1/10/2000	Honorarios de la cuenta	3.00		-3.00	
						429.20

\* PV = Pago en Punto de Venta con Tarjeta de Débito

CA = Operaciones por Cajero Automático

PD = Pagos Directos (o automáticos)



# Formulario para Solicitar Materiales de Educación Pública



Utilice este formulario para solicitar cualquiera de los materiales educacionales que se describen a continuación. Al reverso se presentan descripciones completas de los materiales.

Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Organización: \_\_\_\_\_

Dirección (Por favor no incluya casilla de correo): \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Código postal: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ FAX: \_\_\_\_\_

Dirección de correo electrónico: \_\_\_\_\_

Por favor envíe esta solicitud vía fax a: Financial Management Service. Atención: Product Promotion Division. FAX: **202-874-7321**

Artículo/descripción	Cantidad en inglés	Cantidad en español	Cantidad en ruso	Cantidad en chino	Cantidad en vietnamés	Cantidad en coreano	Cantidad en otros idiomas*
<b>Folleto: "Ahora, tres opciones de recibir su pago del gobierno federal"</b> 3 5/8 x 8 5/8 pulgadas doblado (dos colores) inglés y español. Panfleto: chino, vietnamés, coreano y ruso. 8 x 11 pulgadas (versión del folleto en blanco y negro).	(FMS35E)	(FMS35S)	(FMS35R)	(FMS35C)	(FMS35V)	(FMS35K)	
<b>Folleto: "Ahora, cuatro opciones de recibir su pago del gobierno federal"</b> 3 5/8 x 8 5/8 pulgadas doblado (dos colores) sólo en inglés y español. Para los estados en que se ofrece la tarjeta Benefit Security <sup>***</sup> .	(FMS36E)	(FMS36S)					
<b>Folleto: ¿Cuáles son mis tres opciones para recibir mi pago del gobierno federal?</b> 8 x 11 pulgadas doblado (dos colores) versión de lectura fácil de "Ahora, tres opciones de ..." sólo inglés y español.	(FMS37E)	(FMS37S)					
<b>Cartel: "Reciba su pago federal de la forma que prefiera"</b> 16 x 20 pulgadas (a todo color). Inglés y español únicamente.	(FMS33E)	(FMS33S)					
<b>Cartel: "Tiene otras cosas más importantes que hacer"</b> 16 x 20 pulgadas (a todo color). "Elija el Depósito Directo para sus pagos del gobierno federal porque tiene cosas más importantes que hacer;" Inglés y español únicamente.	(FMS21E)	(FMS21S)					
<b>Guía completa para el docente en la comunidad</b> "Cómo ayudar a las personas de su comunidad a comprender los servicios financieros básicos." (Incluye hojas informativas para el consumidor listas para copiar.) Inglés y español únicamente.	(FMS26E)	(FMS26S)					
<b>Soprote para exhibir folleto (con bolsillo): "Tiene otras cosas más importantes que hacer"</b> 15 1/2 x 9 3/4 pulgadas (a todo color). Para ser utilizado con el folleto de arriba: Ahora, tres (cuatro) opciones. Inglés y español únicamente.	(FMS24E)	(FMS24S)					
<b>Lleve una tarjeta: "El Departamento del Tesoro de los EE UU presenta una forma segura, confiable y fácil de recibir su cheque federal"</b> 3 3/4 x 8 7/8 pulgadas (dos colores/dos lados). Inglés y español únicamente.	(FMS34E)	(FMS34S)					

■ La parte sombreada indica que la información no está disponible en ese idioma.

Por favor, tenga en cuenta que toma entre de 2 a 3 semanas para recibir los materiales.

Disponibles en cantidades limitadas.

\* Si se solicitan otros idiomas, por favor indique los idiomas y cantidades deseadas. Esta información se utiliza para determinar la necesidad de proporcionar materiales adicionales.

\*\* La tarjeta Benefit Security está disponible en Alabama, Arkansas, Florida, Georgia, Kentucky, Missouri, North Carolina y Tennessee únicamente.

**¿Preguntas?** Comuníquese con Financial Management Service al 202-874-6540

Revised 12/99

# Descripción de los Materiales de Educación Pública

## Folleto: "Ahora, Tres Opciones de Recibir Su Pago del Gobierno Federal"

*Inglés y español.*

3 5/8 x 8 5/8 pulgadas doblado (dos colores).

*Panfleto: Chino, Vietnamés, Coreano y Ruso.*

8 x 11 pulgadas (versión del folleto en blanco y negro).

Recientemente actualizado para incluir detalles sobre la cuenta de transferencia electrónica ETA<sup>SM</sup>, el folleto y el panfleto describen las opciones para que la gente reciba sus pagos del gobierno federal.

## Folleto: "Ahora, Cuatro Opciones de Recibir Su Pago del Gobierno Federal"

*Inglés y español.*

3 5/8 x 8 5/8 pulgadas doblado (dos colores).

Incluye toda la información del folleto arriba mencionado titulado, "Ahora, tres opciones..." y también información sobre la tarjeta Benefit Security®, disponible en Alabama, Arkansas, Florida, Georgia, Kentucky, Missouri, North Carolina y Tennessee.

## Folleto: ¿Cuáles Son Mis Tres Opciones para Recibir mi Pago del Gobierno Federal?

*Inglés y español.*

8 x 11 pulgadas doblado (dos colores).

Versión de lectura fácil del folleto arriba mencionado titulado "Ahora, tres opciones de ..." Este folleto está escrito a un nivel más fácil de lectura y describe las opciones que tiene la gente para recibir sus pagos federales.

## Cartel: "Reciba Su Pago Federal de la Forma Que Prefiera"

*Inglés y español.*

16 x 20 pulgadas (a todo color).

El cartel indica y describe las tres opciones a disposición de los beneficiarios de pagos federales en todo el país: Depósito Directo, la nueva cuenta ETA y el cheque. También incluye el número de teléfono y sitio de Internet para localizar una cuenta ETA, y los números de teléfonos de organismos federales que envían cheques..

## Cartel: "Tiene Otras Cosas Más Importantes Que Hacer"

*Inglés y español.*

16 x 20 pulgadas (a todo color).

El cartel anima a los beneficiarios que reciben cheques a preguntar sobre el Depósito Directo en cualquier banco, asociación de préstamo y ahorro o cooperativa de crédito. También contiene los números de teléfono para que los beneficiarios puedan comunicarse directamente con los organismos que emiten los pagos si tienen preguntas.

## Guía Completa para el Docente en la Comunidad

*Guía y hojas informativas en inglés y español.*

### "Cómo Ayudar a las Personas de Su Comunidad a Comprender los Servicios Financieros Básicos."

Preparado por la Coalición para la Educación sobre Servicios Financieros – (*Financial Services Education Coalition*); esta guía contiene información necesaria para dictar clases sobre servicios financieros básicos. Se incluye una serie de Hojas Informativas para el Consumidor para ser distribuidas entre los miembros de la comunidad, en conexión con seminarios educacionales.

## Soporte para Exhibir Folleto (con bolsillo): "Tiene Otras Cosas Más Importantes Que Hacer."

*Inglés y español.*

15 1/2 x 9 3/4 pulgadas (a todo color).

Para ser utilizado para exhibir el folleto: "Ahora, tres (cuatro) opciones para recibir sus pagos del gobierno federal@ sobre mesa o mostrador.

## Lleve una Tarjeta: "El Departamento del Tesoro de los EE UU Presenta una Forma Segura, Confiable y Fácil de Recibir su Cheque Federal"

*Inglés y español.*

3 3/4 x 8 7/8 pulgadas (dos colores/dos lados).

Útil tarjeta de dos lados para llevar que describe las características y beneficios de la nueva cuenta ETA. Muy beneficioso para los beneficiarios de pagos federales para usar como referencia cuando hablan con instituciones financieras sobre la cuenta ETA.

# Vídeo educacional (Actualizado con información sobre la nueva cuenta ETA<sup>SM</sup>) *Tres Opciones para Recibir Sus Pagos del Gobierno Federal*

Una nueva ley federal ofrece a los beneficiarios federales más opciones para recibir pagos del gobierno federal. El vídeo educacional recientemente actualizado: *Tres Opciones para Recibir Sus Pagos del Gobierno Federal*, instrumento educacional para los docentes comunitarios, explica las opciones con las que cuentan los beneficiarios para recibir sus pagos del gobierno federal. Pueden elegir el Depósito Directo, Cuenta de Transferencia Electrónica (ETA) o por cheque, para quienes le resultara un problema recibir pagos electrónicos. El vídeo está destinado a los beneficiarios del Seguro Social, Ingreso de Seguro Suplementario, o Beneficios de Veterano; o sueldos o pagos de jubilación de empleados del servicio civil, pagos de jubilación de empleados ferroviarios, o de personal de las fuerzas militares. Tiene subtítulos para personas con problemas auditivos.

Para solicitar el vídeo educacional: *Tres Opciones para Recibir Sus Pagos del Gobierno Federal*, por favor envíe esta solicitud a: U.S. Department of the Treasury, P.O. Box 44290, Pittsburgh, PA 15205; envíe la solicitud por FAX WRS Fulfillment Department al (421) 921-6300.

<b>Vídeo educacional alternados</b>	<b>Cantidad en inglés</b>	<b>Cantidad en español</b>	<b>Cantidad en inglés \ español</b>
<i>Tres Opciones para Recibir Sus Pagos del Gobierno Federal</i>	_____	_____	_____
Segmento único de aproximadamente 7 minutos	_____	_____	_____
Película enlazada de 120 minutos	_____	_____	_____

Nombre: \_\_\_\_\_

Organización: \_\_\_\_\_

Dirección (no incluya casilla de correo): \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_

¿Preguntas? Llame al (202) 874-6540  
**Disponible en cantidades limitadas.**

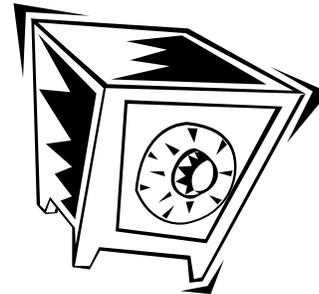


Sección 7. Hojas Informativas para el Consumidor

# Serie de Educación Sobre Servicios Financieros

*Las siguientes hojas informativas forman parte de una serie continua de textos sobre educación financiera.*

1. Hoja Informativa – Ahora, Tres Opciones para Recibir Sus Pagos del Gobierno Federal
2. Hoja Informativa – Ahora, Cuatro Opciones para Recibir Sus Pagos del Gobierno Federal (disponible en AL, AK, FL, GA, KY, MO, NC y TN)
3. Hoja Informativa - El Depósito Directo Ahorra Tiempo
4. Hoja Informativa – Cuenta de Transferencia Electrónica – ETA<sup>SM</sup>
5. Hoja Informativa – Tarjeta Benefit Security<sup>®</sup>
6. Hoja Informativa - Cómo Elegir una Institución Financiera
7. Hoja Informativa - Cómo Elegir una Cuenta de Depósito
8. Hoja Informativa - Cómo Utilizar una Cuenta de Depósito
9. Hoja Informativa - Cajeros Automáticos (ATM)
10. Hoja Informativa - Tarjetas de Débito
11. Hoja Informativa - Cómo Llevar el Control de Operaciones Electrónicas
12. Hoja Informativa - Cómo Comprender los Productos y Servicios en Su Institución Financiera
13. Hoja Informativa - Preguntas Frecuentes
14. Hoja Informativa - Glosario



Si el instructor está interesado en obtener copias adicionales de cualquiera de las hojas informativas mencionadas, por favor comuníquese con:

Nombre: \_\_\_\_\_

Organización: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

Ciudad: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Dirección de correo electrónico: \_\_\_\_\_

## HOJA INFORMATIVA: Ahora, Tres Opciones para Recibir Sus Pagos del Gobierno Federal

Usted debe saber que tiene opciones para recibir su pago del gobierno federal.

¿Hubo cambios en la manera que puedo recibir mi pago del gobierno federal?

Sí, recientemente se aprobó una ley que dispone que el gobierno federal efectúe la mayoría de los pagos de forma electrónica a partir del 2 de enero de 1999. ¿Qué significa eso para usted? Quiere decir que tiene opciones sobre la forma en que recibe su pago federal. Estos pagos incluyen:

- Seguro Social
- Seguridad de Ingreso Suplementario
- Beneficios de veteranos
- Pagos por retiro del Servicio Civil
- Pagos por retiro ferroviario
- Pagos por retiro militar
- Salario federal y pagos de sueldos

¿Qué es lo que debo saber sobre este cambio?

Usted debe saber que tiene opciones sobre la forma en que recibe su pago federal. Hay aquí las opciones:

1. **Inscribirse en Depósito Directo.** Depósito Directo significa que sus pagos federales se depositan automáticamente en su cuenta de cheques, cuenta de cheques por acciones (de una cooperativa de crédito) o cuenta de ahorro, o

una cuenta de transferencia electrónica ETA<sup>SM</sup>. No es necesario esperar un cheque ni depositarlo en el banco. Su dinero va directamente a su cuenta. Usted puede inscribirse en Depósito Directo en su banco, asociación de préstamo y ahorro o cooperativa de crédito. El Depósito Directo es una forma sencilla, confiable y segura de recibir su dinero. No debe haber cargos por el Depósito Directo.

2. **Abrir una cuenta de transferencia electrónica, ETA.**

La ETA es la nueva cuenta asegurada por el gobierno federal que usted puede abrir en un banco, asociación de préstamo y ahorro o cooperativa de crédito donde se exhibe el logotipo de la cuenta ETA. Esta es una cuenta de bajo costo para las personas que no tienen o no quieren una cuenta de cheques o de ahorro. Cuando abre una cuenta ETA su pago del gobierno federal será depositado automáticamente en su cuenta. Para averiguar dónde puede abrir una cuenta ETA, llame al 1-888-382-3311 (Teletipo: 1-877-326-5833) sin cargo, o visite

el sitio del Internet en  
www.eta-find.gov.

**3. Recibir su cheque por correo.**

Usted puede recibir su pago del gobierno federal por cheque si le causa problemas recibirlo por una cuenta ETA o por Depósito Directo. Podrá recibir un cheque por los siguientes motivos:

- No habla ni lee inglés
- Le costaría más utilizar el Depósito Directo o una cuenta ETA
- Vive donde resulta difícil utilizar el Depósito Directo o una cuenta ETA.
- Sufre de una incapacidad mental o física por la que le resultaría difícil utilizar el Depósito Directo o una cuenta ETA.

Si no se inscribe en Depósito Directo o en una cuenta ETA, recibirá sus beneficios por cheque.

Recuerde, su pago será efectuado puntualmente siempre, sin importar qué opción elige para recibir su cheque.

**¿Adónde puedo llamar para obtener mayor información?**

Para obtener mayor información sobre sus opciones, llame a la agencia federal que emite sus pagos. Hay aquí los números telefónicos sin cargo de varias agencias:

**Seguro Social -Social Security  
1-800-772-1213**

*(Sobre pagos del Seguro Social o de Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI))*

**Asuntos de Veteranos – Veterans Affairs**

**1-877-838-2778**

*(Sobre pagos de veteranos)*

**Oficina de Administración de Personal – Office of Personnel Management**

**1-888-767-6738**

*(Sobre salarios o retiro por servicio civil)*

**Junta de Retiro Ferroviario – Railroad Retirement Board  
1-800-808-0772**

*(Sobre pagos por retiro ferroviario)*

Llame a este número para obtener su oficina local de la Junta de Retiro Ferroviario.

Preparado por Financial Services Education Coalition - Coalición para la Educación sobre Servicios Financieros:

AARP  
American Bankers Association  
Call For Action, Inc.  
Consumer Information Center  
Credit Union National Association, Inc.  
Debt Counselors of America

Federal Trade Commission  
Independent Community Bankers of America  
National Association of Federal Credit Unions  
National Community Reinvestment Coalition  
National Consumers League  
National Foundation for Credit Counseling

U.S. Department of Agriculture  
Cooperative State Research,  
Education and Extension Service  
U.S. Department of the Treasury,  
Financial Management Service  
Office of the Comptroller of the Currency  
Office of Thrift Supervision

# HOJA INFORMATIVA: Ahora, Cuatro Opciones para Recibir Sus Pagos del Gobierno Federal

Usted debe saber que tiene opciones para recibir su pago del gobierno federal.

¿Hubo cambios en la manera que puedo recibir mi pago del gobierno federal?

Sí, recientemente se aprobó una ley que dispone que el gobierno federal efectúe la mayoría de los pagos de forma electrónica a partir del 2 de enero de 1999. ¿Qué significa eso para usted? Quiere decir que tiene opciones sobre la forma en que recibe su pago federal. Estos pagos incluyen:

- Seguro Social
- Seguridad de Ingreso Suplementario
- Beneficios de veteranos
- Pagos por retiro del Servicio Civil
- Pagos por retiro ferroviario
- Pagos por retiro militar
- Salario federal y pagos de sueldos

Disponibles para residentes de Alabama, Arkansas, Florida, Georgia, Kentucky, Missouri, North Carolina y Tennessee

¿Qué es lo que debo saber sobre este cambio?

Usted debe saber que tiene opciones sobre la forma en que recibe su pago federal. Hay aquí las opciones:

1. **Inscribirse en Depósito Directo.** Depósito Directo significa que sus pagos federales se depositan automáticamente en su cuenta de cheques, cuenta de cheques por acciones (de una cooperativa de crédito) o cuenta de ahorro, o

una cuenta de transferencia electrónica ETA<sup>SM</sup>. No es necesario esperar un cheque ni depositarlo en el banco. Su dinero va directamente a su cuenta. Usted puede inscribirse en Depósito Directo en su banco, asociación de préstamo y ahorro o cooperativa de crédito. El Depósito Directo es una forma sencilla, confiable y segura de recibir su dinero. No debe haber cargos por el Depósito Directo.

## 2. **Abrir una cuenta de transferencia electrónica, ETA.**

La ETA es la nueva cuenta asegurada por el gobierno federal que usted puede abrir en un banco, asociación de préstamo y ahorro o cooperativa de crédito donde se exhibe el logotipo de la cuenta ETA. Esta es una cuenta de bajo costo para las personas que no tienen o no quieren una cuenta de cheques o de ahorro. Cuando abre una cuenta ETA su pago del gobierno federal será depositado automáticamente en su cuenta. Para averiguar dónde puede abrir una cuenta ETA, llame al 1-888-382-3311 (Teletipo: 1-877-326-5833), sin cargo o visite

el sitio del Internet en  
www.eta-find.gov.

**3. Inscribirse en Benefit Security®.**

Con la tarjeta Benefit Security®, los residentes de Alabama, Arkansas, Florida, Georgia, Kentucky, Missouri, North Carolina y Tennessee tienen la opción adicional de recibir sus cheques federales o estatales, o ambos, en una sola tarjeta de débito.

**4. Recibir su cheque por correo.**

Usted puede recibir su pago del gobierno federal por cheque si le causa problemas recibirlo por una cuenta ETA o por Depósito Directo. Podrá recibir un cheque por los siguientes motivos:

- No habla ni lee inglés
- Le costaría más utilizar el Depósito Directo o una cuenta ETA
- Vive donde resulta difícil utilizar el Depósito Directo o una cuenta ETA.
- Sufre de una incapacidad mental o física por la que le resultaría difícil utilizar el Depósito Directo o una cuenta ETA.

Si no se inscribe en Depósito Directo o en una cuenta ETA, recibirá sus beneficios por cheque.

Recuerde, su pago será efectuado puntualmente siempre, sin importar qué opción elige para recibir su cheque.

**¿Adónde puedo llamar para obtener mayor información?**

Para obtener mayor información sobre sus opciones, llame a la agencia federal que emite sus pagos. Hay aquí los números telefónicos sin cargo de varias agencias:

**Seguro Social -Social Security**

**1-800-772-1213**

*(Sobre pagos del Seguro Social o de Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI))*

**Asuntos de Veteranos – Veterans Affairs**

**1-877-838-2778**

*(Sobre pagos de veteranos)*

**Oficina de Administración de Personal – Office of Personnel Management**

**1-888-767-6738**

*(Sobre salarios o retiro por servicio civil)*

**Junta de Retiro Ferroviario – Railroad Retirement Board**

**1-800-808-0772**

*(Sobre pagos por retiro ferroviario)*

Llame a este número para obtener su oficina local de la Junta de Retiro Ferroviario.

Para obtener mayor información sobre la tarjeta Benefit Security®, o para inscribirse, llame al número sin cargo de Servicio al Cliente en su estado a continuación:

Alabama	1-800-720-9670
Arkansas	1-800-720-9670
Florida	1-888-356-3281
Georgia	1-888-256-3281
Kentucky	1-800-720-9670
Missouri	1-800-720-9670
North Carolina	1-888-622-7320
Tennessee	1-800-720-9670

Preparado por Financial Services Education Coalition - Coalición para la Educación sobre Servicios Financieros:

---

AARP	Federal Trade Commission	U.S. Department of Agriculture
American Bankers Association	Independent Community Bankers of America	Cooperative State Research, Education and Extension Service
Call For Action, Inc.	National Association of Federal Credit Unions	U.S. Department of the Treasury, Financial Management Service
Consumer Information Center	National Community Reinvestment Coalition	Office of the Comptroller of the Currency
Credit Union National Association, Inc.	National Consumers League	Office of Thrift Supervision
Debt Counselors of America	National Foundation for Credit Counseling	

## HOJA INFORMATIVA: El Depósito Directo Ahorra Tiempo

El Depósito Directo es la transferencia electrónica de su cheque de sueldo, de beneficios u otro pago, en su cuenta corriente, de cheque por acciones o cuenta de ahorro.

### ¿Qué es el Depósito Directo?

El Depósito Directo es la transferencia electrónica de su cheque de sueldo, de beneficios u otro pago, en su cuenta corriente, de cheque de cooperativa o de ahorro, o en una cuenta ETA<sup>SM</sup>. En lugar de recibir el cheque por correo y llevarlo a la institución financiera, usted puede sentir la tranquilidad que su dinero está en su cuenta. El dinero está a su disposición en la mañana de la fecha del pago.

### El Depósito Directo ofrece los siguientes beneficios:

**Comodidad:** Ya no es necesario hacer un viaje especial para depositar el cheque en la institución financiera — esto es muy atractivo si usted es una persona ocupada, o está enfermo o de viaje, o si vive lejos de una sucursal o se encuentra en un lugar en el que es difícil encontrar estacionamiento.

**Confianza:** Ya no será necesario esperar que el cheque llegue por correo. Siempre tendrá el dinero puntualmente en su cuenta. Si cambia de residencia sin cambiar institución financiera, no tendrá que esperar que el cheque lo alcance en su nueva dirección.

**Seguridad:** No tendrá que preocuparse por cheques perdidos, robados o extraviados.

**Flexibilidad:** Si decide cambiar de cuenta o de institución, es fácil cambiar los arreglos de Depósito Directo. Simplemente comuníquese con su institución y con la agencia o la organización que emite los pagos. Ambas tendrán los formularios que debe completar para facilitarle el proceso.

### ¿Qué tipos de pagos pueden efectuarse con el Depósito Directo?

- Cheques de beneficios del gobierno federal, por ejemplo, Social Security (Seguro Social), Supplemental Security Income (Seguridad de Ingreso Suplementario)-SSI, Railroad Retirement (Retiro Ferroviario), Veterans Benefits (Retiro de Veteranos) Civil Service Retirement (Retiro del Servicio Civil).
- Cheques de beneficios emitidos por los gobiernos estatales, incluyendo retiros y desempleo.
- Cheques de salario de su empleador.

- Cheques de pensionados.
- Ingresos de inversiones.

### ¿Estará seguro mi dinero?

Su dinero está protegido. Existen reglamentos de organismos gubernamentales que lo protegen en caso de un error. La Administración del Seguro Social ha utilizado el Depósito Directo desde 1976 y nunca perdió un pago. Además, su dinero está protegido hasta \$100,000 por depositante cuando fuera depositado en una institución asegurada por el gobierno federal.

El Depósito Directo es más confidencial que recibir el cheque, ya que hay menos personas involucradas en el proceso.

### ¿Cómo puedo evitar problemas?

Controle los depósitos y los retiros. Compárelos con el estado de cuenta. Comuníquese inmediatamente con la institución si encuentra algún error. Por un error relacionado a Depósito Directo, o depósitos o retiros de

Cajeros automáticos (ATM), usted tiene hasta 60 días a partir de la fecha que se envió por correo el estado de cuenta para comunicarse con su institución. Si no cumple el plazo, la institución no está obligada a investigar el problema.

Después de recibir notificación, la institución tiene:

- Diez días hábiles para investigar el problema
- Un día hábil para corregir el error después de haberlo localizado
- Tres días hábiles para informarle los resultados de la investigación

### Existe una excepción:

Si el dinero en cuestión se le reintegra a la cuenta dentro de un plazo de 10 días hábiles a partir de la fecha que usted les notificó el error, la institución puede tomar hasta 45 días para investigar. Si no encuentra un error, la institución puede retirar el dinero en cuestión si le envía una explicación por escrito.

Preparado por Financial Services Education Coalition - Coalición para la Educación sobre Servicios Financieros:

AARP  
 American Bankers Association  
 Call For Action, Inc.  
 Consumer Information Center  
 Credit Union National Association, Inc.  
 Debt Counselors of America

Federal Trade Commission  
 Independent Community Bankers of America  
 National Association of Federal Credit Unions  
 National Community Reinvestment Coalition  
 National Consumers League  
 National Foundation for Credit Counseling

U.S. Department of Agriculture  
 Cooperative State Research,  
 Education and Extension Service  
 U.S. Department of the Treasury,  
 Financial Management Service  
 Office of the Comptroller of the Currency  
 Office of Thrift Supervision

## HOJA INFORMATIVA: Cuenta de Transferencia Electrónica – ETA<sup>SM</sup>



La cuenta de transferencia electrónica (ETA<sup>SM</sup>) es una nueva cuenta de bajo costo que usted puede abrir en un banco, asociación de préstamo y ahorro o cooperativa de crédito, asegurados por el gobierno federal, que exhiba el logotipo ETA.

### ¿Qué es una cuenta de transferencia electrónica?

La cuenta de transferencia electrónica (ETA<sup>SM</sup>) es una nueva cuenta de bajo costo que usted puede abrir en un banco, una asociación de préstamo y ahorro o una cooperativa de crédito, asegurados por el gobierno federal, que exhiba el logotipo ETA. Fue diseñada por el Departamento del Tesoro de los EE UU principalmente para personas que reciben beneficios del gobierno federal y no tienen cuentas de cheques o de ahorro, sin importar su historial de crédito.

La ETA no es una cuenta de cheques y toda persona que recibe beneficios del Seguro Social, pagos de Seguridad de Ingreso Suplementario, pagos a veteranos, pagos de la Junta de Retiro Ferroviario, pagos de retiro o sueldo del Servicio Civil o retiro militar puede abrir una cuenta ETA. Una vez abierta, su pago se depositará directamente en su cuenta – siempre puntualmente. No tendrá que preocuparse por el cheque y podrá retirar su dinero el mismo día que entre a su cuenta.

### ¿Por qué debo abrir una cuenta ETA?

Una cuenta ETA le cuesta \$3.00 o menos por mes. Por este cargo de servicio, disfrutará de la seguridad, confiabilidad y facilidad de que se le deposite el cheque directamente en su cuenta, además de las ventajas siguientes:

- Su cuenta ETA está asegurada por el gobierno federal.
- Usted puede retirar el dinero de su cuenta ETA por lo menos cuatro (4) veces por mes. Su banco, asociación de préstamo y ahorro, o cooperativa de crédito le informará si puede retirar el dinero con un cajero en ventanilla, de un cajero automático, o ambos. La institución que emite su cuenta ETA le informará en cuáles Cajeros automáticos (ATM) puede retirar su dinero sin cargo. Si utiliza el cajero automático en ciertas localidades puede haber un costo adicional.
- No es necesario que mantenga un balance mínimo en su cuenta a menos que así lo requiera la ley.
- Recibirá un estado de cuenta mensualmente detallando todos los depósitos y retiros.

Si se le proporciona otros servicios podría haber cargos adicionales y se le informará al respecto antes de inscribirse en una cuenta ETA. Si tiene preguntas sobre la cuenta ETA, hable con el cajero o representante de clientes en un banco, asociación de préstamo y ahorro o cooperativa de crédito que exhiba el logotipo ETA.

Para averiguar dónde puede abrir una cuenta ETA, llame sin cargo al **1-888-382-3311**, o visite el sitio de Internet en ***www.eta-find.gov***. Las personas sordas o con problemas auditivos pueden llamar a teletipo **1-877-326-5833**.

¿Dónde puedo hacer preguntas sobre mi pago del gobierno federal?

Llame a la agencia que le emite el pago:

**Seguro Social — Social Security**

**1-800-772-1213**

*(Sobre pagos del Seguro Social o de Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI))*

**Asuntos de Veteranos – Veterans Affairs**

**1-877-838-2778**

*(Sobre pagos de veteranos)*

**Oficina de Administración de Personal – Office of Personnel Management**

**1-888-767-6738**

*(Sobre salarios o retiro por servicio civil)*

**Junta de Retiro Ferroviario – Railroad Retirement Board**

**1-800-808-0772**

*(Sobre pagos por retiro ferroviario)*

Llame a este número para obtener su oficina local de la Junta de Retiro Ferroviario.

**Recuerde, para averiguar más sobre la cuenta ETA, hable con un empleado del banco, asociación de préstamo y ahorro o cooperativa de crédito. Para averiguar más sobre sus pagos del gobierno federal, llame a la agencia que emite su pago.**

Preparado por Financial Services Education Coalition - Coalición para la Educación sobre Servicios Financieros:

AARP	Federal Trade Commission	U.S. Department of Agriculture
American Bankers Association	Independent Community Bankers of America	Cooperative State Research, Education and Extension Service
Call For Action, Inc.	National Association of Federal Credit Unions	U.S. Department of the Treasury,
Consumer Information Center	National Community Reinvestment Coalition	Financial Management Service
Credit Union National Association, Inc.	National Consumers League	Office of the Comptroller of the Currency
Debt Counselors of America	National Foundation for Credit Counseling	Office of Thrift Supervision

## HOJA INFORMATIVA: Tarjeta Benefit Security®



Una forma cómoda y segura para recibir sus pagos del gobierno federal.

Disponible en Alabama, Arkansas, Florida, Georgia, Kentucky, Missouri, North Carolina y Tennessee

Utilice la tarjeta Benefit Security para recibir sus pagos del gobierno federal o del estado, o ambos, en lugar de recibir cheques. Usted puede utilizar la tarjeta Benefit Security para retirar sus pagos del gobierno federal en Cajeros automáticos (ATM). También puede hacer compras en Puntos de Ventas participantes en mercados y en otros lugares donde usted hace compras.

### ¿Quién puede recibir una tarjeta Benefit Security?

Todas las personas que no tienen cuenta de banco y reciben un cheque por algunos de los tipos de pagos mencionados a continuación pueden recibir una tarjeta Benefit Security.

- Seguro Social
- Seguridad de Ingreso Suplementario
- Beneficios de veteranos
- Pagos de Servicio Civil
- Pagos de retiro ferroviario
- Pagos de retiro militar

### ¿Cómo funciona?

Cuando usted se inscribe en la tarjeta Benefit Security, su pago del gobierno federal será depositado en una cuenta que se abre sólo para usted. Utilice su tarjeta Benefit Security para hacer compras o retirar dinero.

### ¿Cuáles son las ventajas?

- Más seguro que recibir cheques
- Una tarjeta para beneficios federales y estatales
- No necesita cuenta para inscribirse
- No se necesita balance mínimo
- Puede usarse para hacer compras o retirar dinero
- Proporciona un recibo cada vez que utiliza la tarjeta
- Representante de servicio al cliente disponible las 24 horas al día.

### ¿Cómo me inscribo en una tarjeta Benefit Security?

Inscribirse en una tarjeta Benefit Security es fácil. Simplemente llame a la línea de Asistencia de Servicio al Cliente que se indica en esta hoja informativa. Lo asistirá un representante de servicio al cliente.

### ¿Cuánto cuesta?

- **Cargos de cuenta:** Usted no paga cargos de cuenta durante los primeros dos meses de tener la tarjeta. Al comenzar el tercer mes se descontará \$1.92 automáticamente de su cuenta todos los meses.
- **Cargo por operación:** Todos los meses un retiro en efectivo, o una operación, es gratis. Por cada retiro adicional la compañía que emite la tarjeta le cobrará 85¢. No se le cobrará un cargo por operación si utiliza la tarjeta para hacer una compra o si hace una compra y le regresan dinero en efectivo.
- **Recargo:** Algunos Cajeros automáticos (ATM) y ciertas tiendas cobran un recargo, o sea, un cargo por utilizar la tarjeta en esa localidad. Antes de utilizar la tarjeta, busque Cajeros automáticos (ATM) o tiendas que no cobren recargos o donde los recargos sean bajos.

### ¿Dónde puedo utilizar la tarjeta Benefit Security?

- Use la tarjeta Benefit Security en bancos y tiendas donde vive.
- Usted puede utilizar su tarjeta Benefit Security en Cajeros automáticos (ATM) que exhiban la marca Quest® o HONOR®. En las tiendas busque la marca Quest®.

### ¿Qué sucede si tengo una cuenta de cheques o de ahorro?

Si tiene cuenta de cheques o de ahorro, puede inscribirse en Direct Deposit. Comuníquese con su banco, asociación de préstamo y ahorro o cooperativa de crédito para obtener información.

## ¿Qué sucede si tengo un problema?

Llame a la Línea de Ayuda de Servicio al Cliente en su estado que se indica a continuación. Esta es una llamada sin cargo:

Alabama	1-800-720-9670
Arkansas	1-800-720-9670
Florida	1-888-356-3281
Georgia	1-888-421-4281
Kentucky	1-800-720-9670
Missouri	1-800-720-9670
North Carolina	1-888-622-7328
Tennessee	1-800-720-9670

*Quest® es una marca de servicio registrada de la Asociación de Cámaras de Compensación Automatizadas - Automated Clearinghouse Association en coordinación con el Consejo Nacional EBT. La tarjeta Benefit Security® es una marca de servicio registrada del Departamento del Tesoro de los EE UU. Todos los derechos reservados.*

---

### Preparado por Financial Services Education Coalition - Coalición para la Educación sobre Servicios Financieros:

---

AARP	Federal Trade Commission	U.S. Department of Agriculture
American Bankers Association	Independent Community Bankers of America	Cooperative State Research, Education and Extension Service
Call For Action, Inc.	National Association of Federal Credit Unions	U.S. Department of the Treasury, Financial Management Service
Consumer Information Center	National Community Reinvestment Coalition	Office of the Comptroller of the Currency
Credit Union National Association, Inc.	National Consumers League	Office of Thrift Supervision
Debt Counselors of America	National Foundation for Credit Counseling	

## HOJA INFORMATIVA: Cómo Elegir una Institución Financiera

### ¿Qué es una institución financiera?

Una institución financiera es una empresa que ofrece servicios como cuentas corriente y de ahorro, préstamos para automóviles, hipotecas residenciales, tarjetas de crédito, y servicios de retiro e inversiones. Hay varios tipos de instituciones financieras: bancos, instituciones de préstamo y ahorro y cooperativas de crédito. Muchas ofrecen los mismos servicios.

Los bancos, las instituciones de préstamo y ahorro (S&L) y las cooperativas de crédito son empresas que operan bajo leyes federales y estatales. Son rigurosamente reglamentadas para que su dinero esté seguro.

Los bancos y las instituciones de préstamo y ahorro (S&L) son empresas que operan bajo leyes estatales y federales. Son rigurosamente reglamentadas para que su dinero esté seguro. Ofrecen préstamos, tarjetas de crédito, cajas de seguridad, servicios de inversión, y cuentas corrientes y de ahorro aseguradas por el gobierno federal.

Las cooperativas de crédito operan sin fines de lucro, son propiedad de los miembros y están reglamentadas por leyes federales y estatales. Sirven a miembros que tienen algo en común; por

ejemplo, trabajan para el mismo empleador, o pertenecen al mismo grupo o viven en la misma comunidad. Son rigurosamente reglamentadas para que su dinero esté seguro. La mayoría de las cooperativas de crédito ofrecen préstamos, tarjetas de crédito, y cuentas de cheques por acciones y cuentas de ahorro (por acciones) aseguradas por el gobierno federal.

Muchas otras empresas, incluyendo oficinas de correos, tiendas de comestibles, servicios cablegráficos, compañías financieras, tiendas de empeño, y de canjeo de cheques, venden giros y cambian cheques. El cambio de cheques puede cobrarse o no. Algunos estados establecen reglas sobre los cargos que cobran las tiendas de cambio de cheques y los servicios cablegráficos. Los cargos que cobran otras empresas no están reglamentados.

### ¿Por qué debo guardar mi dinero en una institución financiera?

**Seguridad.** El dinero que deposita en una institución está protegido contra robo, pérdida e incendio. Es

más seguro guardar el dinero en una cuenta que tenerlo en efectivo en casa o llevarlo encima. En la mayoría de los casos, el dinero de su cuenta está protegido por un seguro federal.

menos que comprar muchos giros. Compare los que le cuesta cambiar los cheques y comprar giros durante un mes típico, al costo mensual de las cuentas que se ofrecen en su zona.

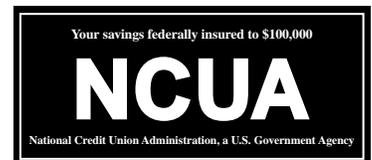
Compare lo que le cuesta cambiar los cheques y comprar giros durante un mes típico al costo mensual de las cuentas que se ofrecen en su zona.

**Comodidad.** Puede retirar su dinero fácil y rápidamente. Las instituciones ofrecen diferentes formas de obtener su dinero. Puede retirarlo en efectivo en la ventanilla del cajero, en la ventanilla para coches, en el cajero automático o cambiando un cheque personal.

**Seguridad.** En una institución asegurada por el gobierno federal, generalmente su dinero está protegido por seguro federal hasta \$100,000 por depositante. La mayoría de los bancos y las asociaciones de préstamo y ahorro están asegurados por la sociedad federal de seguro de depósito (FDIC). Las cooperativas de crédito generalmente están aseguradas a través de la administración nacional de cooperativas de crédito - National Credit Union Administration. Ciertas instituciones financieras no están aseguradas por el gobierno federal, las que lo están, deben exhibir uno de los logotipos que aparecen al pie de esta página.

**Costo.** A menudo es más barato guardar su dinero en una institución financiera y utilizar los servicios que ofrece que utilizar otros comercios para cambiar cheques o comprar giros.

Generalmente, el cambio de cheques para clientes de la institución es gratis. Utilizar una cuenta corriente puede costarle



**Otros productos de la industria financiera.** Además de las cuentas corriente y de ahorro, la mayoría de las instituciones financieras ofrecen una variedad de diferentes productos y servicios que usted puede desear o necesitar. Por ejemplo, un concesionario de automóviles o el propietario de su casa le podría pedir un cheque de pago garantizado. Con el pago de una cuota, se emite un cheque certificado sobre su cuenta y luego es "garantizado" por la institución. Si no tiene cuenta, con el pago de una cuota puede obtener un cheque de caja o de cajero que cumple la misma función.

Usted puede obtener un préstamo con la institución financiera si tiene un buen historial de crédito. Las instituciones financieras ofrecen una gran variedad de préstamos y otras formas de crédito. Utilice el crédito de forma prudente. Evite terminar con demasiadas deudas.

Las instituciones financieras pueden ofrecer productos y servicios financieros. No es necesario que tenga una cuenta con la institución para obtener muchos de estos servicios. Las personas que venden inversiones

(acciones, bonos y fondos mutuos) posiblemente no sean empleados de la institución. Deben informarle si una inversión no estuviera asegurada. La inversión apropiada para usted depende de sus necesidades, metas y de cuánto riesgo esté dispuesto a correr.

**Nunca invierta en algo que no comprenda.** También puede comprar y redimir bonos de ahorro de los Estados Unidos en muchas instituciones financieras (bancos y cooperativas de crédito). Para obtener mayor información sobre los bonos de ahorro de los Estados Unidos, comuníquese con el *Bureau of Public Debt, Savings Bond Operation Office*, Parkersburg, WV 26106-1328 (o en el Internet • [www.publicdebt.treas.gov/sav/sav.htm](http://www.publicdebt.treas.gov/sav/sav.htm)).

**¿Cómo elijo una institución?**

**Busque y compare.** Esta lista de control puede ayudarlo a decidir cuál institución es la apropiada para usted.

- ¿Ofrece los servicios que necesito?
- ¿Queda cerca de mi casa?
- ¿Tiene un horario razonable?

- ¿Tiene Cajeros automáticos (ATM)? Si es así ¿están ubicados cerca de donde vivo, trabajo o hago compras?
- ¿Cumpló los requisitos para inscribirme en una cooperativa de crédito?
- ¿Habla mi idioma alguno de los empleados?
- ¿Qué tipo de identificación se requiere para abrir una cuenta?
- Si hubiera cargos ¿Cuánto cobran?

Preparado por Financial Services Education Coalition - Coalición para la Educación sobre Servicios Financieros:

AARP  
 American Bankers Association  
 Call For Action, Inc.  
 Consumer Information Center  
 Credit Union National Association, Inc.  
 Debt Counselors of America

Federal Trade Commission  
 Independent Community Bankers of America  
 National Association of Federal Credit Unions  
 National Community Reinvestment Coalition  
 National Consumers League  
 National Foundation for Credit Counseling

U.S. Department of Agriculture  
 Cooperative State Research,  
 Education and Extension Service  
 U.S. Department of the Treasury,  
 Financial Management Service  
 Office of the Comptroller of the Currency  
 Office of Thrift Supervision

## HOJA INFORMATIVA: Cómo Elegir una Cuenta de Depósito



### ¿Cuáles son los tipos de cuentas más comunes?

La mayoría de la gente tiene cuentas de ahorro, cuentas de cheques por acciones o cuentas corrientes. Algunas instituciones financieras requieren que mantenga una cantidad mínima en estas cuentas para evitar pagar cuotas o para devengar intereses. Solicite una lista de cuotas y límites antes de abrir una cuenta. Las cuentas pueden abrirse para ser utilizadas por una o más personas. Verifique con la institución sobre la opción más adecuada para su situación.

Solicite una lista de cuotas y límites antes de abrir una cuenta.

### Cuentas de ahorro

Existen varios tipos de cuentas de ahorro. Las cooperativas de crédito las llaman cuentas por acciones. Todas pagan intereses (dividendos) por su dinero. La mayoría incluye una tarjeta para el cajero automático que le permite depositar y retirar dinero de su cuenta. No necesita mucho dinero para abrir una cuenta – en algunas instituciones, con cinco dólares basta. La ventaja de una cuenta de ahorro es que puede depositar cantidades pequeñas y observar cómo crecen sus ahorros.

Las libretas de depósito o cuentas de

ahorro por estado de cuenta - ofrecidas por la mayoría de las instituciones - son fáciles de usar. Usted deposita el dinero en su cuenta en la caja, en el cajero automático, por correo, o por Depósito Directo. Puede retirarlo utilizando un talón de retiro o la tarjeta del cajero automático. Puede haber un límite sobre la cantidad de transferencias que puede hacer, por ejemplo, mover dinero de una cuenta a otra, o pagar cuentas por teléfono.

Con una libreta de depósito, todas las operaciones (depósitos y retiros), los cargos y los intereses devengados, se registran en un libro pequeño llamado libreta de depósito. Llévela a la institución donde va a efectuar el depósito o el retiro, o para averiguar cuánto interés ha devengado. El cajero anotará en la libreta la operación, el interés devengado y el nuevo balance.

En la cuenta de ahorro por estado de cuenta, recibe el estado, generalmente de forma trimestral, indicando las operaciones y el interés devengado durante ese período. Lleve un registro de los depósitos y retiros para compararlo

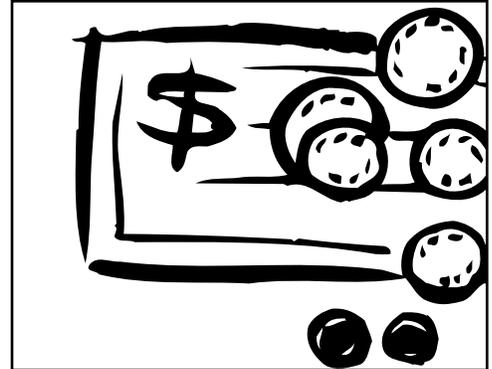
con el estado de cuenta. Comuníquese con su institución inmediatamente si encuentra un error.

Las cuentas del tipo club y otras para ciertos propósitos especiales le permiten ahorrar dinero para un objetivo específico, por ejemplo, las fiestas o unas vacaciones. Las tasas de interés de estas cuentas son generalmente más bajas que el otro tipo de cuentas de ahorro.

Los certificados de depósito (CD) son otra opción de ahorro. Las cooperativas de crédito los llaman certificados de acciones. A cambio de que usted guarde su dinero en cierta institución por un período de tiempo fijo (por ejemplo, uno, dos o cinco años), puede recibir una tasa de interés más alta que la de una cuenta de ahorro común. De hecho, cuanto más tiempo prometa mantener el dinero en un CD, más alta podría ser la tasa de interés. Considere sus necesidades antes de abrir un CD, ya que pagará recargos si retira su dinero antes del plazo.

### **Cuentas corrientes (de cheques)**

Una cuenta corriente resulta útil si usted prefiere pagar sus cuentas por cheque en lugar de efectivo,



Una cuenta corriente es útil si prefiere pagar sus cuentas con cheque en lugar de dinero en efectivo, tarjetas de crédito o giros postales.

tarjeta de crédito o giro. Las cooperativas de crédito las llaman cuentas de cheques por acciones. Existen varios tipos de cuentas corrientes; todos le permiten retirar el dinero escribiendo cheques. Muchas incluyen con tarjetas de cajero automático o de débito. Algunas pagan intereses.

### **¿Cuál es el tipo más común de cuenta corriente?**

Una cuenta corriente común le permite escribir cheques para efectuar pagos. Dependiendo de la cuenta, podría escribir una cantidad ilimitada de cheques sin cargos, o se le podría cobrar una cantidad cada vez que escribe un cheque. En una cuenta corriente común, el dinero posiblemente no devengue

intereses. Muchas instituciones ofrecen cuentas corrientes gratuitas para personas de mayor edad.

Las cuentas corrientes que pagan intereses le permiten escribir la cantidad de cheques que desee. Generalmente, debe mantener un balance mínimo en su cuenta. De no ser así, pagará cargos y perderá parte del interés. Los bancos y las instituciones de préstamo y ahorro a veces las llaman cuentas NOW.

Muchas instituciones ofrecen cuentas corrientes especiales, conocidas como "básicas" o "sin extras". Tienen ciertas restricciones, pero cuestan menos que las otras. Generalmente limitan la cantidad de cheques que puede escribir por mes, y el número de depósitos y retiros que puede efectuar durante un período de tiempo específico. Además, estas cuentas generalmente no pagan intereses.

Con una cuenta corriente, su institución le enviará un estado de cuenta de forma regular, por lo general todos los meses, que indica:

- Las cantidades y fechas de los depósitos en su cuenta

- El monto del interés pagado a su cuenta, si aplica
- La cantidad pagada por la cuenta en cheques o retiros
- Los cargos que fueron cobrados

El estado de cuenta incluye también los cheques cobrados. Ciertas cuentas no regresan los cheques cobrados aunque podrá obtener una copia por un cargo adicional.

### ¿Cómo elijo una cuenta de depósito?

Considere sus necesidades. La mayoría de la gente quiere una cuenta de cheques para pagar cuentas y depositar los cheques del sueldo, de beneficios del gobierno y otro dinero. Una cuenta de ahorro puede utilizarse para apartar dinero; para ahorrar para emergencias o para compras especiales, por ejemplo un televisor, automóvil o para el pago inicial de una casa. Pregunte lo siguiente:

- ¿Cuánto dinero necesito para abrir una cuenta?

¿Cuánto dinero debo mantener en la cuenta para evitar cargos?

¿Cuánto es el cargo mensual?

¿Cuál es la tasa?

¿Cuánto es el cargo por cheque sin fondos?

¿Esta cuenta viene con tarjeta de cajero automático o de débito?

¿Cuántos cheques puedo escribir antes que se cobren cargos adicionales?

¿Se me cobrará un cargo por utilizar la tarjeta de cajero automático o de débito en esta institución?

¿Se me regresarán los cheques pagados? Si no ¿cuánto cuesta obtener una copia?

¿Se me cobrará un cargo adicional por utilizar la tarjeta de cajero automático o de débito en otra institución?

¿Cuántos retiros puedo hacer por mes?

¿Esta cuenta paga intereses?

¿Existen otros cargos?

Será necesario que firme una tarjeta de firma o una almohadilla de computadora para que su firma quede registrada en el expediente.

Account Holder Name (s): _____ Reporting SSN/TIN: _____ Mailing Address: _____ City, State, Zip Code _____ Telephone Number: _____ BUS: _____ Number of Signatures Required: _____ CIF Number: _____	
Signatures of Authorized Individuals	Account Type/Account Number
1x	A
2x	B
3x	C
4x	D

Dibujo 1: Muestra de tarjeta de firma

### ¿Cómo abro una cuenta?

Una vez que haya decidido cuál de las cuentas de depósito es la más adecuada para usted, está listo para abrir una. Tendrá que darle a la institución cierta información personal, por ejemplo, su nombre, dirección, número de teléfono y de Seguro Social. Algunas instituciones le pedirán que complete formularios con esta información; otras pueden ingresarlo directamente a la computadora. También tendrá que mostrar una identificación con foto.

Tendrá que firmar también una tarjeta de firma (consulte el dibujo 1) o una almohadilla de computadora para que quede registrada su firma.

La institución la utilizará para verificar que usted — y no otra persona — es la persona que firma los depósitos y retiros en el futuro. Ciertas instituciones le pedirán la huella digital del pulgar también, para asegurarse que ninguna otra persona pueda retirar dinero de su cuenta. Al firmar la tarjeta de firma, usted está accediendo a todos los cargos, términos y condiciones de la cuenta.

---

#### Preparado por Coalición Para La Educación Sobre Servicios Financieros (Financial Services Education Coalition):

AARP  
 American Bankers Association  
 Call For Action, Inc.  
 Consumer Information Center  
 Credit Union National Association, Inc.  
 Debt Counselors of America

Federal Trade Commission  
 Independent Community Bankers of America  
 National Association of Federal Credit Unions  
 National Community Reinvestment Coalition  
 National Consumers League  
 National Foundation for Credit Counseling

U.S. Department of Agriculture  
 Cooperative State Research,  
 Education and Extension Service  
 U.S. Department of the Treasury,  
 Financial Management Service  
 Office of the Comptroller of the Currency  
 Office of Thrift Supervision

## HOJA INFORMATIVA: Cómo Utilizar una Cuenta de Depósito

Una vez que haya endosado el cheque, es lo mismo que si fuera dinero en efectivo. Ya que cualquiera puede firmar debajo de la firma suya y cobrar el cheque en efectivo, es importante que espere hasta estar listo para cambiar el cheque antes de endosarlo.

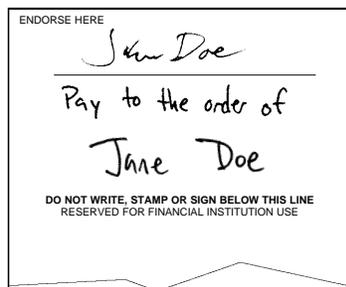
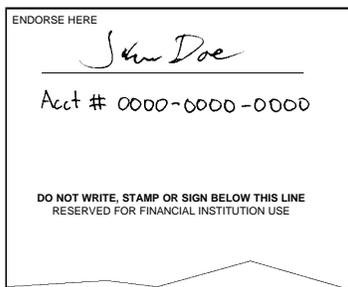
### ¿Cómo cambio un cheque?

Para cobrar el cheque en efectivo, primero debe endosarlo. En la parte posterior izquierda del cheque, firme su nombre y apellido en el lugar indicado tal como aparece en el frente del cheque. Si su nombre no estuviera escrito correctamente o si se hubiera utilizado otra versión de su nombre, firme otra vez de la forma que firma generalmente (Consulte el Dibujo 1). Mantenga el endoso dentro de la porción superior aproximadamente un tercio del tamaño del cheque, por encima de la línea sellada en la parte posterior. Una vez que lo haya endosado, es lo mismo que si fuera

para cambiar el cheque antes de endosarlo. Si desea endosarlo a otra persona, a continuación de su firma, escriba *"Pay to the order of"* (Pagadero a nombre de) y el nombre de la persona.

### ¿Cómo abro una cuenta?

Una vez que haya decidido qué cuenta de depósito es la más adecuada para usted, estará listo para abrir una. Tendrá que darle a la institución cierta información personal, por ejemplo, su nombre, dirección, número de teléfono y de Seguro Social. Algunas instituciones le pedirán que complete formularios con esta información; otras pueden ingresarla directamente a la computadora. También tendrá que mostrar una identificación con foto (Consulte el Dibujo 2).



Dibujo 1. Cheques endosados

dinero en efectivo, ya que cualquiera puede firmar debajo de la firma suya y cobrar el cheque en efectivo, es importante que espere hasta estar listo

Tendrá que firmar también una tarjeta de firma (Consulte el Dibujo 1) o una almohadilla de computadora para que quede registrada su firma. La institución la utilizará para verificar que usted - y no otra persona - es la persona que firma los depósitos y retiros en el futuro. Ciertas instituciones le pedirán la

Su institución utilizará una tarjeta de firma como esta para verificar que haya sido usted, y no otra persona, que ha firmado los depósitos y retiros. Algunas instituciones podrían pedirle la huella del pulgar también, para asegurarse que ninguna otra persona pueda retirar dinero de su cuenta.

Account Holder Name (s): _____ Reporting SSN/TIN: _____ Mailing Address: _____ City, State, ZIP Code: _____ Telephone Number: _____ BUS: _____ Number of Signatures Required: _____ CIF Number: _____	
Signatures of Authorized Individuals	Account Type/Account Number
1x	A
2x	B
3x	C
4x	D

Dibujo 2: Muestra de tarjeta de firma

huella digital del pulgar también, para asegurarse que ninguna otra persona pueda retirar dinero de su cuenta. Al firmar la tarjeta de firma, usted está accediendo a todos los cargos, términos y condiciones de la cuenta.

Cuando abre la cuenta corriente, la institución le pedirá que elija el tipo de cheque y chequera que desea utilizar. Compare precios. Los estilos más lujosos pueden ser más atractivo, pero rara vez vale la pena el costo adicional.

Los cheques impresos generalmente incluyen su nombre y dirección. A menudo puede agregar otra información sin cargo adicional,

como su número de teléfono o número de la licencia de conducir. **No incluya su número de Seguro Social en sus cheques.**

La institución le dará un juego de cheques provisionales para que utilice mientras le llegan por correo los cheques impresos. No es necesario que los cheques los ordene en la institución financiera; algunas compañías de ventas por correo ofrecen cheques que posiblemente cuesten menos.

**¿Cómo escribo un cheque?**  
Al escribir un cheque de forma apropiada usted garantiza que la persona indicada reciba una cantidad

Una cuenta corriente es útil si prefiere pagar sus cuentas por cheque en lugar de efectivo, tarjeta de crédito o giros.

John B. Doe (555) 555-5555 1234 America St. American Town, US 10000	Date <u>July 4, 1998</u>	100
Pay to the Order of <u>XYZ Hardware</u>	\$ <u>25.80</u>	
<u>Twenty-five and 80/100</u>	Dollars	
Financial Institution 123 Elm Street Any Town, USA 10000	<u>John Doe</u>	
MEMO <u>garden tools</u>		
0000000000 0000000000 0000		

Dibujo 3: Un cheque de forma apropiada

correcta de dinero. Siga las siguientes instrucciones para que sea más difícil que otra persona altere su cheque (Consulte el Dibujo 3). Es mucho más fácil evitar los problemas que tratar de arreglarlos más tarde.

Escriba siempre los cheques con tinta. Anote la fecha actual en la parte superior del mismo. Escribir el cheque con una fecha posterior (posfechado) no evitará que se cobre antes. Evite los recargos por cheques sin fondos - nunca escriba un cheque sin tener dinero en la cuenta que lo cubra.

A continuación de "Pay to the order of" (Pagadero a nombre de), ponga el nombre de la persona o compañía que debe recibirlo. Comience a escribir lo más a la

izquierda posible y llene todo el espacio. Si el nombre no es lo suficientemente largo, dibuje una línea a continuación para llenar el resto del espacio. Si utiliza iniciales, le será más fácil a alguien alterar el cheque. Por ejemplo, un cheque a nombre de "IRS" puede cambiarse fácilmente a "I.R. Smith" y cobrarse.

Al lado, y lo más cerca posible al signo de dólar (\$), anote la cantidad del cheque con números, por ejemplo, "25.80." Muchos cheques tienen un casillero para este propósito. En la línea que sigue, escriba la cantidad con palabras; por ejemplo, "Twenty-five and 80/100" (Veinticinco con 80/100). Una vez más, llene completamente el espacio. Si la cantidad escrita con números es distinta a la cantidad

<b>Deposit Ticket</b>		Currency ▶	220	00
John B. Doe (555) 555-5555 1234 America Street American Town, US 10000		Coin ▶		25
DATE <u>July 8, 1998</u>		Checks ▶	225	25
		Total ▶	445	50
		Less Cash Received ▶	-45	50
Financial Institution 123 Elm Street Any Town, USA 10000		Total Amount to be Deposited	400	00
000000000	0000000000			0000

Dibujo 4. Muestra de hoja de depósito

escrita con palabras, su institución pagará el cheque por la cantidad escrita con palabras.

Si el depósito lo hace en persona en su institución, se le puede devolver una parte en efectivo. Sin embargo, es posible que sólo le puedan entregar la cantidad de dinero que tenía en la cuenta antes de hacer el depósito.

Firme el cheque en el último renglón del lado derecho del mismo. Si lo desea, anote el motivo de ese cheque en el espacio para ese propósito en el lado inferior izquierdo, donde dice "Memo" (memorandum). Después de haber escrito el cheque, anote en el registro de la chequera el número, la fecha, la persona o compañía a nombre de quién fue escrito y la cantidad.

**¿Cómo le agrego dinero a mi cuenta?**

Para agregar dinero a su cuenta, tiene que hacer un depósito. Posiblemente, su institución le dé talones de depósito preimpresos (Consulte el Dibujo 4) con su

nombre, dirección y número de cuenta. Si no, recoja uno en blanco en su institución y escriba esa información para asegurarse que el dinero vaya a su cuenta y no a la de otra persona. También puede depositar en un cajero automático o por Depósito Directo.

**¿Cómo deposito dinero en efectivo?**

Después de escribir su nombre, dirección y número de cuenta en el talón de depósito (Consulte el Dibujo 4), anote la fecha actual. Sume la cantidad total de billetes (de 1, 5, 10, 20, etc.) y anote esa cantidad en el espacio junto a la palabra "currency" (billetes). Sume la cantidad de monedas que desea depositar. Anote ese monto al lado de la palabra "coin" (monedas). Anote el total de su depósito (suma

de los billetes y las monedas) en el espacio llamado "total." Esa es la cantidad que será sumada a cuenta.

### ¿Cómo deposito cheques?

Endose los cheques. Si desea depositar el cheque completo, escriba *"For Deposit Only"* (sólo para ser depositado), seguido por su firma y el número de cuenta. De esta forma, el cheque sólo puede depositarse en su cuenta. Este endoso no sólo evita que otras personas cobren su cheque, sino que tampoco puede usted recibir dinero en efectivo.

Verifique que su nombre, dirección, número de cuenta y fecha actual aparezcan en el talón de depósito (Consulte el Dibujo 4). Utilice un renglón al frente del talón de depósito por cada cheque que desea depositar. Si tienen más de dos o tres cheques, utilice la parte posterior del talón de depósito para anotarlos y asegúrese de que el total (todos los cheques sumados) figure en el renglón *"Total from the other side"* (total del otro lado) al frente del talón de depósito. Si tiene billetes o monedas junto con el cheque,

anótelos en el espacio para ese propósito en el talón de depósito.

Después de que anote todos los billetes, monedas y cheques que desea depositar, súmelos. Anote esa cantidad en el renglón marcado "Total." Si el depósito lo hace en persona en su institución, pueden regresarle una parte en efectivo. Aunque posiblemente sólo le entreguen la cantidad de dinero que tenía en la cuenta antes del depósito. Anote la cantidad que desea en el espacio al lado de *"Less Cash Recieved"* (Menos efectivo recibido) y réstelo del total. Anote esta cantidad en el renglón *"Total Deposit"* (Depósito total). Esta es la cantidad que se abona a su cuenta.

La institución podría detener los fondos que acaba de depositar. Esto significa que no podría utilizar el dinero hasta que se compense el depósito. La ley federal especifica cuando deben compensarse ciertos tipos de depósitos. Dependiendo del tipo de depósito, los fondos deben estar disponibles ya sea, el siguiente día hábil, dentro de un plazo de dos días hábiles o dentro

## ¿Cuándo estará disponible su dinero?

Tipo de depósito	Disponibilidad**
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depósito Directo – de beneficios federales</li> </ul>	<i>La mañana que se efectúa el depósito</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagos electrónicos</li> </ul>	<i>Siguiente día hábil (lunes a viernes)</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Primeros \$100 de cualquier cheque depositado que no sea para el siguiente día</li> </ul>	<i>Siguiente día hábil (lunes a viernes)</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectivo (depositado en persona)*</li> </ul>	<i>Siguiente día hábil (lunes a viernes)</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheques del Tesoro de EE UU (depositados en persona o en Cajeros automáticos (ATM) pertenecientes a la institución financiera)</li> </ul>	<i>Siguiente día hábil (lunes a viernes)</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Giros del Servicio Postal de los EE UU (depositados en persona)*</li> </ul>	<i>Siguiente día hábil (lunes a viernes)</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheques del gobierno estatal o local (depositados en persona)*</li> </ul>	<i>Siguiente día hábil (lunes a viernes)</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheques de cajero, certificado o de ventanilla (depositados en persona)*</li> </ul>	<i>Siguiente día hábil (lunes a viernes)</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheques y otros giros extendidos de otra cuenta del mismo banco</li> </ul>	<i>Siguiente día hábil (lunes a viernes)</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheques del Federal Reserve Bank y de Federal Home Loan Bank (depositados en persona)*</li> </ul>	<i>Siguiente día hábil (lunes a viernes)</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheques y giros que no fueran del correo de los Estados Unidos, de instituciones financieras locales</li> </ul>	<i>Dos días hábiles (después del día del depósito)</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depósitos (de artículos marcados con "*"") hechos en un cajero automático propiedad de su institución financiera</li> </ul>	<i>Dos días hábiles (después del día del depósito)</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cheques y giros que no fueran del correo de los Estados Unidos, de instituciones financieras de otra ciudad o de otro estado</li> </ul>	<i>Quinto día hábil (después del día del depósito)</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Depósitos hechos en un cajero automático que no fuera propiedad de su institución financiera</li> </ul>	<i>Quinto día hábil (después del día del depósito)</i>

\*\*Retén máximo permitido; sus fondos pueden estar disponibles antes - verifique con su institución financiera

Dibujo 5: Cuándo estarán disponibles sus fondos

de un plazo de cinco días hábiles (Consulte el Dibujo 5).

Los depósitos podrían ser detenidos por plazos más largos si:

- La institución tiene motivo para creer que el cheque que deposita no será pagado
- Usted deposita cheques con un total mayor de \$5,000 en un día
- Vuelve a depositar un cheque que fue devuelto
- En los últimos seis meses ha girado en descubierto repetidas veces
- Existe una emergencia, por ejemplo, una falla de comunicaciones o del equipo de computadora
- Su cuenta ha estado abierta por 30 días o menos

### ¿Cómo manejo una cuenta de ahorro?

Tiene que manejar la cuenta de ahorro de forma que siempre sepa cuánto dinero tiene. Su institución le dará una libreta o registro de ahorro para ayudarlo.

Existen dos tipos básicos de cuentas de ahorro: de libreta y de estado de cuenta - ofrecidos por la

mayoría de las instituciones - son fáciles de usar. Usted puede depositar dinero en su cuenta en la ventanilla del cajero, en su cajero automático, por correo, o por Depósito Directo. Puede retirar dinero de su cuenta utilizando un talón de retiro o una tarjeta de cajero automático. Es posible que existan límites sobre la cantidad de transferencias que puede hacer, por ejemplo, mover dinero de una cuenta a otra o pagar cuentas por teléfono. Posiblemente se le cobrará un cargo si el balance cae por debajo del mínimo requerido.

Con una cuenta de libreta, todas las operaciones - depósitos, retiros, interés devengado y cargos - se registran en un pequeño librito llamado libreta. Lleve esta libreta a la institución cuando quiera hacer un depósito, un retiro o desee averiguar cuánto es el interés devengado. El cajero anotará en la libreta la operación, el interés devengado y el nuevo balance.

En el caso de una cuenta de ahorro en la que recibe un estado de cuenta periódico, en este se indican sus operaciones y el interés devengado durante dicho período.

<b>Financial Institution</b> 123 Elm Street Any Town, USA 10000		
<b>Deposit/Withdrawal Statement for the Month of: July</b>		
<b>Account:</b> 0000-000000-00 <b>Name:</b> John B. Doe <b>Ledger Balance:</b> \$246.53		
<b>Current Balance:</b> \$246.53	<b>Last Statement Balance:</b> \$0.00	<b>Available Balance:</b> \$246.53
<b>Date of Transaction</b>	<b>Amount</b>	<b>Description</b>
7/03/98	350.00 +	Direct Deposit
7/04/98	25.80 -	CK# 100
7/05/98	108.17 -	CK# 101

Dibujo 6: Muestra de estado de cuenta

## Consejos para manejar su cuenta

### **Lleve control de los depósitos.**

Hacer un depósito significa agregarle dinero a la cuenta. Su institución le entregará recibos por los depósitos que haya realizado en la ventanilla del cajero, en el cajero automático o por correo. Guárdelos. Anote los depósitos en el registro de su cuenta.

### **Lleve control de los retiros.**

Para sacar dinero de su cuenta, tiene que hacer un retiro. En la institución podrá encontrar un

talón de retiro. Complételo con su nombre, dirección, firma, fecha y la cantidad que desea retirar de su cuenta, luego entréguelo al cajero, quien le pedirá identificación, por ejemplo, una licencia de manejo. Algunas instituciones pueden pedirle la huella del pulgar. También puede retirar dinero en el cajero automático.

### **Compare sus registros con los de la institución.**

Si tiene una cuenta de ahorro por estado de cuenta, recibirá un estado

de cuenta (Consulte el Dibujo 6), generalmente cada tres meses, donde se indican todas las operaciones realizadas desde el último estado de cuenta - depósitos, retiros, interés devengado y cargos cobrados. Comuníquese con la institución inmediatamente si encuentra algún error.

**Asegúrese que en el estado de cuenta se incluyan todos los depósitos que usted realizó.**

Si uno de los depósitos realizado antes de la fecha de cierre no está incluido en su estado de cuenta, necesitará el recibo para comprobar que efectivamente lo hizo. Los depósitos que se hicieron después de la fecha de cierre del estado de cuenta no aparecerán hasta el siguiente estado de cuenta. Guarde los recibos hasta que los depósitos figuren en el estado de cuenta.

**Asegúrese que todos los retiros realizados estén incluidos en el estado de cuenta.**

Recuerde que los retiros recientes pueden no aparecer hasta el siguiente estado de cuenta. Compare sus recibos con el estado de cuenta. Es posible que hubiera

otros cargos u cuotas. Por ejemplo, se le podría cobrar un cargo en su cuenta si utiliza un cajero automático de otra institución. Debe restar estos cargos en el registro de la cuenta.

**Sume todos los intereses (dividendos) devengados en el registro de su cuenta.**

Su estado de cuenta le indicará también la cantidad de intereses devengados en su cuenta desde el último estado de cuenta. Cuánto más alto sea el balance de la cuenta, más altos serán los intereses devengados. Asegúrese de sumar todos los intereses al balance indicado en el registro de su cuenta.

Después que reste cualquier recargo, sume todos los intereses (dividendos) y considere todos los depósitos o retiros realizados después de la fecha de cierre, el balance debe ser igual al que se indica en su registro de cheque. Si no es así, llame a su institución. Ellos pueden ayudarlo a resolver cualquier diferencia.

Si tiene una cuenta de ahorro por estado de cuenta, recibirá un estado de cuenta, generalmente cada tres meses, donde se indican todas las operaciones realizadas desde el último estado de cuenta - depósitos, retiros, interés devengado y cargos cobrados.

PLEASE BE SURE TO DEDUCT CHARGES THAT AFFECT YOUR ACCOUNT

ITEM NO. OR TRANS CODE	DATE	TRANSACTION DESCRIPTION	SUBTRACTIONS		T	(-) FEE IF ANY	ADDITIONS	BALANCE
			AMOUNT OF PAYMENT OR WITHDRAWAL (-)					
								30 50
	7/3	Direct Deposit					+350 00	+350 00
100	7/4	XYZ Hardware	-25 50					324 50
101	7/5	ABC Insurance Co.	-108 17					216 33
ATM	7/7	ATM withdrawal (ATM Fee)	-30 00 -1 00					186 33
	7/8	Deposit					+400 00	586 33
102	7/8	Mortgage Co.	-235 00					351 33
								116 33

Dibujo 7: Muestra de registro de cheques

¿Cómo manejo una cuenta corriente (de cheques)?

El registro de cheques le ayuda a llevar el control de la cantidad de dinero en su cuenta. Esto le ayudará a evitar cargos por cheques sin fondos o por haber caído por debajo del balance mínimo requerido. Hay aquí algunos consejos para ayudarlo a manejar su cuenta.

**Lleve control de los depósitos.**

Asegúrese de sumar todos los depósitos al balance de su registro de cheques (Consulte el Dibujo 7). Cuando efectúe un depósito, guarde el recibo. Puede ayudarlo a corregir algún error. Recuerde que debe sumar

cualquier depósito automático o por transferencia electrónica de fondos, al registro de su cuenta corriente.

**Lleve control de los retiros.**

Registre y reste cualquier cheque que escriba, los retiros hechos por Cajeros automáticos (ATM) y los pagos que se abonan directamente de la cuenta. Debe restar todos los recargos y cargos de servicios del balance de la cuenta, incluyendo los cargos por utilizar Cajeros automáticos (ATM).

**Calcule el balance del registro de cheques.**

Cada vez que recibe el estado de cuenta de su institución, calcule el

Calcule el balance del registro de cheques

PLEASE BE SURE TO DEDUCT CHARGES THAT AFFECT YOUR ACCOUNT								
ITEM NO. OR TRANS CODE	DATE	TRANSACTION DESCRIPTION	SUBTRACTIONS		✓ T	(-) FEE IF ANY	ADDITIONS	BALANCE
			AMOUNT OF PAYMENT OR WITHDRAWAL (-)					
								30 50
	7/3	Direct Deposit			✓		+350 00	+350 00
100	7/4	XYZ Hardware	-25 80		✓			380 50
101	7/5	ABC Insurance Co.	-108 17		✓			354 70
ATM	7/7	ATM withdrawal (ATM Fee)	-30 00 -1 00					246 63
	7/8	Deposit					+400 00	215 53
102	7/8	Mortgage Co.	-235 00					+400 00
								615 53
								-235 00
								380 53

Dibujo 8: Balance del registro de cheques

balance del registro de cheques. El estado de cuenta indica todas las operaciones realizadas desde el anterior. Esto quiere decir que debe comparar la información del estado de cuenta con la que usted tiene en el registro. Generalmente, el estado de cuenta tiene una hoja de trabajo en la parte posterior (Consulte el Dibujo 9) para que le sea más fácil calcular el balance del registro de cheques.

¿Cómo calculo el balance de mi cuenta?

Comience con el estado de cuenta. Asegúrese que cada rubro que aparece en el estado de cuenta

conste en el registro de cheques y que la cantidad sea la misma que usted registró. Una vez que haya verificado un rubro, haga una marca (✓) al lado tanto en el estado de cuenta como el registro de cheques (Consulte el Dibujo 8). Esto lo ayudará a verificar cuáles rubros que anotó en el registro han sido procesados por la institución y a evitar olvidarse de algún rubro indicado en el estado de cuenta. Debe restar en su registro cualquier cargo o cargo de servicio que aparezca en el estado de cuenta. Marque estos artículos en el registro de cheques para demostrar que la institución ya los ha restado.

Identifique las operaciones pendientes o sea, aquellas que no hayan sido pagadas por la institución hasta la fecha de cierre del estado de cuenta. Es fácil verificar en el registro de cheques cuáles operaciones no fueron pagadas por el banco. Son las que no tienen una marca (✓). Si hubiera hecho depósitos desde la fecha de cierre del estado de cuenta que no aparecen en el mismo, anótelos en la lista y sume el total. Probablemente haya escrito varios cheques o hecho retiros que no aparecen en el estado de cuenta. Inclúyalos en la lista también, y sume el total.

### **Calcule el balance del registro de cheques.**

(Consulte el Dibujo 8.) Comience con el balance de cierre que se indica en el estado de cuenta enviado por su institución. Sume todo depósito pendiente. Luego, reste todos los cheques y retiros pendientes. El total, después de sumar los depósitos pendientes y restar los cheques y retiros pendientes, debe ser igual que el balance de su registro de cheques. Si no es así, siga estos consejos para ayudarlo a encontrar el error:

- **Verifique sus cuentas.** Es posible que haya cometido un error en el registro de cheques al sumar o restar una operación. O, pudo haber cometido un error cuando sumó los depósitos o cheques pendientes.
- **Busque números de cheques que pueden faltarle.** Busque en el registro de cheques para asegurar que no se haya olvidado de anotar un cheque.
- **Vuelva a verificar el estado de cuenta.** Asegúrese que alguna transacción que aparece en el registro como pendiente, no haya sido incluida en el estado de cuenta. Verifique que los montos de los depósitos y retiros que aparecen en el estado de cuenta coinciden con las cantidades que anotó en su registro.
- **Llame a su institución.** Si aún así no encuentra el error, llame a la institución. Ellos lo ayudarán a reconciliar su

Nombre de Institución Financiera  
123 Elm Street  
Any Town, USA 10000

**HOJA DE TRABAJO – CÓMO CALCULAR EL BALANCE DE LA CUENTA**

ANTES DE CALCULAR EL BALANCE DE LA CUENTA:

1. REFÍERASE A LA LISTA DE CHEQUES AL FRENTE DEL ESTADO DE CUENTA. MARQUE LA LÍNEA EN SU REGISTRO PARA CADA CHEQUE EN LA LISTA.
2. A LA DERECHA, ESCRIBA EL VALOR DE TODOS CHEQUES NO MARCADOS EN SU REGISTRO. INCLUYA CHEQUES NO PAGADOS DE ESTADOS DE CUENTA ANTERIORES.
3. RESTE DEL BALANCE CUALQUIER DEPÓSITO, RETIRO O CARGO DE SERVICIO EN LA LISTA DEL ESTADO DE CUENTA QUE USTED YA NO HA ANOTADO.
4. ESCRIBA A LA DERECHA CUALQUIER DEPÓSITO RECIENTE QUE NO APARECE EN SU ESTADO DE CUENTA.

CHEQUES NO PAGADOS

NUMERO DE CHEQUE	CANTIDAD
ATM	30 00
FEE	1 00
102	235 00
SUMA	266 00

DEPÓSITOS NO ACREDITADOS

FECHA DE DEPÓSITO	CANTIDAD
7/8	400 00
TOTAL	400 00

PARA CALCULAR EL BALANCE:

5. ESCRIBA AQUÍ EL ÚLTIMO BALANCE QUE APARECE AL FRENTE DE ESTE ESTADO DE CUENTA.
6. AÑADA LOS DEPÓSITOS NO ACREDITADOS (PASO "4").
7. RESTE LOS CHEQUES NO PAGADOS (PASO "2").

ESTE NÚMERO DEBE SER IGUAL AL BALANCE CORRIENTE EN SU REGISTRO. SI NO ES IGUAL, REPASE TODOS LOS PASOS Y, SI ES NECESARIO, LAS LÍNEAS DE SU REGISTRO.

RECONCILIACIÓN DE LA CUENTA

BALANCE DE ESTADO	246 53
DEPÓSITOS NO EN LA LISTA	400 00
SUBTOTAL	646 53
CHEQUES NO PAGADOS	266 00
BALANCE DE REGISTRO CORRIENTE	380 53

Dibujo 9: Muestra de la Hoja de Trabajo para Calcular el Balance de la Cuenta

cuenta. Algunas instituciones cobran un honorario por este servicio, que generalmente se basa en la cantidad de tiempo que necesiten para encontrar y corregir el error.

**Preparado por Coalición Para La Educación Sobre Servicios Financieros (Financial Services Education Coalition):**

---

AARP	Federal Trade Commission	U.S. Department of Agriculture
American Bankers Association	Independent Community Bankers of America	Cooperative State Research, Education and Extension Service
Call For Action, Inc.	National Association of Federal Credit Unions	U.S. Department of the Treasury, Financial Management Service
Consumer Information Center	National Community Reinvestment Coalition	Office of the Comptroller of the Currency
Credit Union National Association, Inc.	National Consumers League	Office of Thrift Supervision
Debt Counselors of America	National Foundation for Credit Counseling	

## HOJA INFORMATIVA: Cajeros Automáticos (ATMs)

### ¿Qué es un cajero automático?

El cajero automático le permite acceso a su cuenta las 24 horas del día en la mayoría de los sitios donde están instalados, utilizando la tarjeta y el número de identificación, (PIN — las siglas en inglés).

El número de identificación personal es la contraseña de su cuenta, y se le asignará o podrá elegirlo usted mismo. No use su fecha de nacimiento, dirección o cualquier cosa que alguien que le robara la tarjeta pudiera adivinar fácilmente. No le diga a nadie su número de identificación personal tampoco lo anote en la tarjeta.

### ¿Cómo uso la tarjeta de cajero automático?

En el cajero automático puede hacer la mayoría de lo que puede hacer en la institución financiera. Sacar efectivo. Depositar. Revisar el balance de su cuenta. Transferir fondos.

Algunos Cajeros automáticos solamente entregan efectivo. Lo que significa que no puede utilizarlos para depositar, transferir fondos o para otras operaciones. Y los que están ubicados en mercaditos, cines, salas de recepción de hoteles, y otros lugares por los que transita mucha gente, pueden cobrar recargos más altos.

Si está considerando obtener una tarjeta de cajero automático, pregunte en la institución si cobran:

- Cargos mensuales o anuales para utilizar la tarjeta
- Cargos por utilizar la tarjeta en el cajero automático de la institución
- Cargos por utilizar la tarjeta en Cajeros automáticos (ATM) de otras instituciones

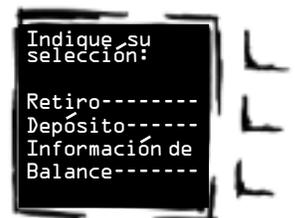
Si el cajero automático indica que los retiros deben hacerse en incrementos de billetes de \$10 o \$20, esto significa que

Paso 1 - Introduzca la tarjeta del cajero automático en la ranura de la máquina.



Paso 2 - Registre su número de identificación personal.

Paso 3 - Siga las indicaciones de la pantalla. En las comunidades donde se hablan varios idiomas, muchos cajeros automáticos (ATM) ofrecen instrucciones en distintos idiomas.



sólo tiene billetes de 10 o 20. Por ejemplo, usted necesita \$50 y la pantalla del cajero automático indica que debe retirar en incrementos de \$20. Puede solicitar \$40 o \$60 y la máquina le dará dos o tres billetes de \$20. No es necesario que retire \$20 en dos o tres operaciones distintas.

La mayoría de las instituciones limitan la cantidad de dinero que puede retirar por día - generalmente entre \$100 y \$600.

Es posible que su institución ofrezca servicios a través de una red que conecta Cajeros automáticos de bancos, instituciones de préstamo y ahorro y cooperativas de crédito. Estas redes le permiten acceso a su cuenta cuando está en otra vecindad o ciudad, o fuera del país.

Para evitar recargos, utilice un cajero automático que pertenezca a su institución. Si no puede, busque el nombre o logotipo de una red que aparezca en su tarjeta de cajero automático. Entre algunos de las redes se incluyen Star\*, Cirrus\* y Plus\*. Aunque puede utilizar estos cajeros, posiblemente deba pagar recargos a su institución, o a la institución a la que pertenece el cajero automático, o ambas.

## Consejos sobre cajeros automáticos

Para proteger su cuenta, tome los siguientes pasos:

- Firme el dorso de su tarjeta en cuanto la reciba. Lea la información que se adjunta.
- Memorice el número de identificación personal, no lo anote en la tarjeta ni lo lleve en su billetera.
- No doble ni raye la tarjeta. No la acerque a superficies calientes o magnetizadas.
- Cubra el tablero del cajero automático cuando ingrese el número de identificación personal, para que otros no puedan verlo.
- Evite utilizar Cajeros automáticos de noche a menos que esté en una zona bien iluminada y segura.
- Vaya con un amigo para mayor seguridad. Algunas estaciones de policía tienen Cajeros automáticos en la sala de espera.

*\*La mención de cualquier producto o servicio no implica el endoso de Financial Services Education Coalition.*

Guarde los recibos y registre en la chequera o en la libreta de ahorro todos los depósitos y retiros que hace con la tarjeta de cajero automático. Recuerde que debe restar cualquier cargo.

Compare sus registros con el estado de cuenta. O comuníquese inmediatamente con la institución si hubiera algún error. Llame primero, y luego envíe una carta.

### ¿Qué debo hacer si me roban o pierdo la tarjeta del cajero automático?

Llame enseguida a la institución y luego envíe una carta. Cuanto más espere, más dinero puede perder. Si presenta un informe sobre el extravío antes de que su tarjeta sea usada, no será considerado responsable de cualquier uso no autorizado.

Si el informe lo presenta después de que haya sido usada, la cantidad por lo que pueden considerarlo responsable depende de la rapidez con que haya informado sobre la pérdida.

- Dentro de un plazo de dos días hábiles después que se haya enterado de la pérdida o del robo de la tarjeta — se le hará responsable de no más de \$50 de retiros no autorizados.
- Después de un plazo de dos días hábiles, pero dentro de los 60 días después que su institución le envía un balance indicando un retiro no autorizado — podría usted perder hasta \$500.
- Después de los 60 días - podría perder todo el dinero que haya sido retirado de la cuenta después que finalice el plazo de 60 días y antes de que informe a la institución sobre la pérdida.



Preparado por Coalición Para La Educación Sobre Servicios Financieros (Financial Services Education Coalition):

AARP  
American Bankers Association  
Call For Action, Inc.  
Consumer Information Center  
Credit Union National Association, Inc.  
Debt Counselors of America

Federal Trade Commission  
Independent Community Bankers of America  
National Association of Federal Credit Unions  
National Community Reinvestment Coalition  
National Consumers League  
National Foundation for Credit Counseling

U.S. Department of Agriculture  
Cooperative State Research,  
Education and Extension Service  
U.S. Department of the Treasury,  
Financial Management Service  
Office of the Comptroller of the Currency  
Office of Thrift Supervision

## HOJA INFORMATIVA: Tarjetas de Débito



Las tarjetas de débito a veces son llamadas tarjetas de cheques porque la cantidad de la compra se resta automáticamente de la cuenta corriente o de cheque por acciones, o ETA.

### ¿Qué es una tarjeta de débito?

Una tarjeta de débito es una tarjeta de plástico que puede utilizarse en los Cajeros automáticos (ATM) para obtener dinero o en terminales llamadas "punto de venta" para comprar algo. Muchos comercios le permiten también obtener dinero en efectivo cuando compra algo. Otros le cobran un recargo si la utiliza una tarjeta de débito. Aun así, las tarjetas de débito son una comodidad y algunas pueden utilizarse en otros países. Generalmente, su tarjeta de débito puede ser utilizada dónde vea el logotipo de la tarjeta en un cajero automático, la puerta de entrada de una tienda o en la caja. Generalmente no es necesario que muestre otros tipos de identificación cuando utilice la tarjeta de débito.

Las tarjetas de crédito a veces son llamadas tarjetas de cheques porque la cantidad de la compra se resta automáticamente de la cuenta corriente o de cheque por acciones o cuenta ETA<sup>SM</sup>. Tenga cuidado de no confundirla con su tarjeta de crédito. Algunas instituciones financieras cobran cargos mensuales y/o por operación por el uso de la

tarjeta de débito. Verifique con su institución.

**Tipos de tarjetas de débito:**  
Tarjetas de débito con número de identificación personal, Personal Identification Number -

- Su número personal de identificación o número de identificación personal, - (contraseña de la cuenta) autoriza la operación.
- La cantidad de la operación se resta inmediatamente de su cuenta.
- Las instituciones financieras generalmente emiten estas tarjetas a todo tenedor de cuenta que lo solicite.

### **Tarjetas de débito por firma**

Las tarjetas de débito sobre la base de su firma ofrecen los mismos servicios que las tarjetas de débito, incluyendo las siguientes características:

- Su firma autoriza la operación.
- La cantidad de la operación

Anote las operaciones de la tarjeta de débito en el registro de la chequera. Compárelas con las del estado de cuenta. Comuníquese con su institución inmediatamente si hubiera algún error.

generalmente se resta de la cuenta dentro de dos o tres días hábiles después de la operación.

- Es posible que tenga que cumplir requisitos de la institución (historial de crédito satisfactorio, cuenta con buenos antecedentes, y /o abierta durante un período de tiempo específico) para recibir tarjetas con esta característica. Verifique con la institución financiera sobre la información específica.

- Tenga a mano el número de cuenta, la fecha de vencimiento de la tarjeta y el número de teléfono de su institución en caso de que la pierda o se la roben.

### ¿Qué debo hacer si pierdo o me roban la tarjeta de débito?

Llame inmediatamente a la institución, y luego envíe una carta. Cuanto más tiempo demore, más dinero puede perder. Si presenta un informe sobre el extravío antes de que su tarjeta sea usada, no será considerado responsable de cualquier uso no autorizado.

Si el informe lo presenta después de que haya sido usada, la cantidad por lo que pueden considerarlo responsable depende de la rapidez con que haya informado la pérdida.

### Consejos sobre la seguridad de la tarjeta de débito

- Registre las operaciones de su tarjeta de débito en el registro de su cuenta corriente o de ahorro. Compárelas con las del estado de cuenta. Comuníquese con su institución inmediatamente si hubiera algún error. Llame primero, y luego envíe una carta.
- Guarde la tarjeta de débito en un lugar seguro. No le diga a nadie su número de identificación personal. Sepa dónde está su tarjeta en todo momento.
- Dentro de un plazo de dos días hábiles después que se haya enterado de la pérdida o del robo de la tarjeta-se le hará responsable de no más de \$50 de retiros no autorizados.

- Después de un plazo de dos días hábiles, pero dentro de los 60 días después que su institución le envía un balance indicando un retiro no autorizado- podría usted perder hasta \$500.
- Después de los 60 días - podría perder todo el dinero que haya sido retirado de la cuenta después que finalice el plazo de 60 días y antes de que informe a la institución sobre la pérdida.

---

Preparado por Coalición Para La Educación Sobre Servicios Financieros (Financial Services Education Coalition):

AARP  
 American Bankers Association  
 Call For Action, Inc.  
 Consumer Information Center  
 Credit Union National Association, Inc.  
 Debt Counselors of America

Federal Trade Commission  
 Independent Community Bankers of America  
 National Association of Federal Credit Unions  
 National Community Reinvestment Coalition  
 National Consumers League  
 National Foundation for Credit Counseling

U.S. Department of Agriculture  
 Cooperative State Research,  
 Education and Extension Service  
 U.S. Department of the Treasury,  
 Financial Management Service  
 Office of the Comptroller of the Currency  
 Office of Thrift Supervision

## HOJA INFORMATIVA: **Cómo Llevar el Control de Sus Operaciones Electrónicas**

La mayoría de las cuentas ofrecen una selección generosa de características electrónicas. En lugar de utilizar cheques, puede usar operaciones electrónicas para una variedad de tareas de manejo monetario. Si las utiliza prudentemente, estas características pueden ayudarlo a manejar mejor su dinero y ahorrar tiempo.

- Pagar artículos y servicios en persona, por teléfono, por correo o en-línea por computadora personal.
- Tener acceso a su dinero e información sobre su cuenta en cualquier momento del día o la noche.

Si las utiliza prudentemente, estas características electrónicas pueden ayudarlo a manejar mejor su dinero y ahorrar tiempo.

Las operaciones bancarias electrónicas son seguras, cómodas y fáciles de usar. Usted puede elegir opciones que le permiten:

- Depositar fondos automáticamente (Depósito Directo) en su cuenta. Depósito Directo es la transferencia electrónica de su cheque de sueldo, de beneficios, u otro pago en su cuenta de banco, asociación de préstamo y ahorro o cooperativa de crédito.
- Transferir dinero de una cuenta a otra. Por ejemplo, de su cuenta de cheques a su cuenta de ahorro.
- Pagar sus cuentas sin escribir cheques.
- Pagar las cuentas a tiempo automáticamente.

### Cómo llevar el control de sus operaciones electrónicas

Si se olvida de descontar un pago automático o una compra por tarjeta de débito, posiblemente no tenga suficiente dinero en su cuenta para cubrir otros gastos. Es importante que lleve control preciso aunque la cantidad de su depósito o retiro electrónico sea la misma todos los meses o varíe. Asegúrese de saber la cantidad de la operación y la fecha que será descontada o sumada a su cuenta y registre los depósitos y retiros a medida que ocurran.

Ciertas operaciones, como cuentas de teléfono, de cable o de servicios públicos podrían ser una cantidad distinta todos los meses. Asegúrese de saber qué fecha será descontado o depositado en su cuenta. Revise el balance para verificar que el dinero haya sido sumado o descontado. Si el

pago directo es variable, debe recibir una notificación por correo 10 días antes de que se le descuente el dinero de su cuenta. En la notificación se indica la cantidad del pago. Si necesita detener un pago automático, comuníquese con su institución financiera por lo menos tres días hábiles antes de la fecha en que está programado el retiro de su cuenta.

**¿Qué me puede resultar útil para llevar el control de mis operaciones electrónicas?**

1. **Registro de Cuenta.** El registro de cuenta le ayuda a llevar el control de la cantidad de dinero en su cuenta. Si sabe cuánto tiene de balance en la cuenta podría evitar rebotar cheques o pagarle al banco un recargo por tener poco dinero en la cuenta.

Anote la fecha y la cantidad de los retiros (el dinero que usted saca de su cuenta) y depósitos (el dinero que le agrega a la cuenta) en el registro de cuenta. No olvide incluir todas las operaciones electrónicas en el registro de cuenta, como Depósito Directo, los pagos directos y los pagos de tarjeta de débito. Si tiene una cuenta de

cheques, en el casillero donde se anota el número de cheque puede poner una clave indicando que se trata de una operación electrónica. Por ejemplo, si retira efectivo de un cajero automático, anote cajero automático en el espacio para el número de cheque. Si compró algo con la tarjeta de débito, anote PV, o sea Punto de Venta, en el espacio para el número de cheque. Si utiliza el pago directo para pagar algunas de sus cuentas, anote PD en ese espacio. Si su pago del gobierno federal o cheque de sueldo se deposita automáticamente en su cuenta, anote DD en el espacio. Si anota números de cheques y códigos en el registro de cuenta podrá comparar el registro de cuenta con el estado de cuenta mensual y asegurarse que las cantidades coinciden. (Consulte el Dibujo 1).

A veces la cantidad de su cheque de sueldo, pago del gobierno o la cantidad que debe en su cuenta puede cambiar. Confirme la cantidad exacta pagada o descontada automáticamente para poder anotarla en su registro de cuenta. Si necesita detener un pago automático, llame a su

## Muestra de Registros de Cuenta

<b>Tipo de operación*</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción de la operación</b>	<b>Monto del pago</b>	<b>Honorarios</b>	<b>Cantidad depositada</b>	<b>Balance</b>
	1/1/2000	Balance inicial				\$250.00
PV	1/2/2000	Mercado	\$55.37			-55.37
						194.63
CA	1/2/2000	Efectivo	50.00	\$1.50		-51.50
						143.13
PD	1/4/2000	Cuenta de electricidad	75.93			-75.93
						67.20
	1/5/2000	Depósito Directo - pago			\$525.00	+525.00
						592.20
Cable	1/6/2000	Transferencia por cable para familia	150.00	10.00		-160.00
						432.20
	1/10/2000	Honorarios de la cuenta		3.00		-3.00
						429.20

Dibujo 1. Muestra de registros de cuenta

\*PV = Pago en punto de venta con tarjeta de débito

CA = Operaciones por cajero automático

PD = pagos directos (o automáticos)



institución financiera por lo menos tres días antes que el dinero deba ser retirado de su cuenta.

## 2. Programa de Operaciones

**Automáticas.** Un programa de operaciones automáticas le ayuda a saber cuándo se efectúan los Depósitos Directos o los pagos directos. Use un calendario, o haga una lista de las fechas, cantidades y procedencias de sus operaciones automáticas.

Anote estas operaciones automáticas en su registro de cuenta todas las semanas.

No se olvide de registrar los cargos de servicio y por operaciones. Si retira dinero en el cajero automático de otra institución financiera, debe incluir cualquier cargo relacionado al registrar la operación. Por ejemplo, si retira \$60.00 de un cajero automático ubicado en una mercadito y el propietario del cajero automático le cobra \$2.00. El recibo que le entregan muestra un retiro de \$62.00 de su cuenta. El cajero automático le ofrece la oportunidad de cancelar la operación para evitar el cargo

adicional. También, debe asegurarse incluir todos los cargos adicionales que su institución financiera le cobre a usted por utilizar el cajero automático de otra institución.

Su institución financiera podría limitar la cantidad de operaciones mensuales gratis que le permite efectuar. De ser así, lleve el control de la cantidad de operaciones que efectúa y registre los cargos adicionales en el registro de cuenta. Usted puede reducir la cantidad de operaciones solicitando vuelto en efectivo cuando paga utilizando terminales de Punto de Venta. De esta forma podría evitar también los cargos de otras instituciones financieras.

## 3. Recibos de Cajeros automáticos y de Débito.

Guarde los recibos después de utilizar un cajero automático y su tarjeta de débito. Elija un lugar especial en su billetera o cartera para guardar los recibos hasta que los pueda anotar en su registro de cuenta. Si compra algo por teléfono o por correo y no le dan recibo, anótelo inmediatamente en su

registro de cuenta. No se olvide de anotar también los cargos que le cobran los cajeros automáticos. También le podrían cobrar por otros tipos de operaciones, no se olvide de anotarlas también.

**Preparado por Coalición Para La Educación Sobre Servicios Financieros (Financial Services Education Coalition):**

AARP	Federal Trade Commission	U.S. Department of Agriculture
American Bankers Association	Independent Community Bankers of America	Cooperative State Research, Education and Extension Service
Call For Action, Inc.	National Association of Federal Credit Unions	U.S. Department of the Treasury, Financial Management Service
Consumer Information Center	National Community Reinvestment Coalition	Office of the Comptroller of the Currency Office of Thrift Supervision
Credit Union National Association, Inc.	National Consumers League	
Debt Counselors of America	National Foundation for Credit Counseling	

## HOJA INFORMATIVA: **Cómo Comprender los Productos y Servicios en Su Institución Financiera**

Los productos y servicios electrónicos utilizan tecnología computarizada para proporcionarle información sobre su cuenta, efectuar depósitos automáticos y retirar dinero en efectivo.

Los productos y servicios electrónicos utilizan tecnología computarizada para proporcionarle información sobre su cuenta; efectuar depósitos automáticos en su cuenta o pagos automáticos de su cuenta; y le permiten retirar dinero en efectivo en el mercado, cine o centro comercial. Esta hoja informativa trata sobre muchos productos y servicios electrónicos. El término “institución financiera” como se utiliza en esta hoja informativa se refiere a bancos, instituciones de préstamo y ahorro y cooperativas de crédito. Como siempre, vale la pena comparar precios por los servicios y características que busca, ya que los cargos podrían variar según la institución financiera.

### ¿Cuáles son los diferentes productos y servicios?

**Ahorro Automático.** Se trata del dinero que, a pedido suyo, su empleador retira de su sueldo y le deposita automáticamente en la cuenta de su institución financiera. Algunos empleadores dicen que el ahorro automático debe ser depositado automáticamente en la cuenta donde se deposita su sueldo; otros le permiten elegir dónde dirigir sus ahorros automáticos. El ahorro automático se llama también “asignación.”

**Cajeros automáticos.** Los cajeros automáticos le permiten tener acceso a su cuenta las 24 horas del día y los 7 días de la semana. Necesita una tarjeta de cajero automático y un número de identificación personal, que puede obtener en su institución financiera. Los cajeros automáticos se encuentran en el exterior de los bancos, asociaciones de préstamo y ahorro y cooperativas de crédito y en tiendas, cines, hoteles y centros comerciales. En la mayoría de los cajeros automáticos puede retirar efectivo, revisar el balance, transferir dinero de una cuenta a otra y depositar. Algunas instituciones financieras le cobrarán cuotas por el uso de sus cajeros automáticos o por utilizar el cajero automático de otra institución financiera. Consulte “Hoja Informativa: Cajeros automáticos” para obtener mayor información.

**Consulta Sobre el Balance de la Cuenta.** Usted puede averiguar cuánto dinero tiene en la cuenta haciendo una consulta de balance de una de las siguientes formas.

- En un cajero automático, inserte la tarjeta del cajero automático, ingrese su número de

identificación personal, y luego seleccione “balance de cuenta” en la pantalla.

- Llame a la “línea telefónica automatizada” que le proporciona su institución financiera. La grabación le pedirá que marque su número de cuenta y de identificación personal. De esta forma obtiene acceso a su cuenta y podrá conseguir su balance de cuenta. Para usar esta opción debe tener un teléfono a botón.
- Use la computadora para llamar a su institución financiera y averiguar el balance. Será necesario que tenga el programa de computadora de su institución financiera o acceso al Internet y el número de identificación personal o la contraseña para usar esta opción.

El balance que obtiene posiblemente no sea igual a la cantidad real que tiene para gastar. Esto ocurre cuando algunos de sus cheques o transferencias aún no han sido compensados en su cuenta. Para calcular cuánto dinero tiene en realidad en su cuenta, será necesario que compare sus registros con los de la institución financiera. Además, algunas instituciones financieras podrían cobrar por las consultas sobre balance.

**Tarjetas de Débito.** La tarjeta de débito está conectada con su cuenta corriente o de cheques por acciones y puede utilizarse en cajeros automáticos (ATM) o en operaciones de Punto de Venta. A veces se las llama tarjetas de cheque ya que la cantidad de su compra se descuenta automáticamente de su cuenta. Generalmente, puede utilizar su tarjeta de débito donde se exhiba el símbolo o nombre de su tarjeta, a menudo en un cajero automático, la puerta de entrada a una tienda o en la caja. Cuando use una tarjeta de débito, tendrá que ingresar el número de identificación personal o firmar un recibo, de la misma forma que con una tarjeta de crédito. Generalmente, no es necesario que muestre otros tipos de identificación al usar una tarjeta de débito. (Consulte “Hoja informativa: Tarjetas de Débito” en esta serie para mayor información.)

**Depósito Directo.** El Depósito Directo es una forma gratis, sencilla, confiable y segura de que su dinero sea depositado automáticamente en su cuenta corriente, de cheques por acciones o de ahorro. Muchos tipos de pago (su cheque de sueldo, pagos del gobierno federal y como

en la mayoría de las cuentas, su reembolso de impuestos) pueden ser depositados directamente en su cuenta. El formulario de inscripción en Depósito Directo lo podrá obtener en su institución financiera, la agencia del gobierno federal que emite su pago o la oficina de nóminas de su empleador.

**Pago Directo.** El pago directo o automático es una forma segura y fácil de pagar sus cuentas de forma “electrónica” en lugar de cheques o giros postales. Puede usar el pago directo para pagar las cuentas de gas, electricidad, teléfono, hipoteca, seguro, tarjeta de crédito y otras. El dinero para pagar las cuentas sale directamente de su cuenta. Pregunte a las compañías que le envían la cuenta cómo se inscribe para el pago directo. *Si necesita “detener el pago” de un pago directo, debe informar a su institución financiera por lo menos tres días antes de que se venza el pago.*

**Cuenta Electrónica.** Estas cuentas le permiten tratar con su institución financiera utilizando una computadora personal o el Internet. También puede hacer cheques, o usar el cajero automático, Depósito Directo, pago directo y tarjetas de débito. Su institución financiera puede “enviarle” su estado de cuenta electrónicamente – no

recibirá una copia en papel de su estado de cuenta mensual por correo. Generalmente, puede obtener una copia de su estado de cuenta siempre que la necesite, no sólo una vez por mes. Puede imprimir un estado de cuenta electrónico en el impresor de su computadora si necesita una copia.

Muchas de las protecciones para el consumidor se basan en el momento que note los errores en su estado de cuenta mensual, por lo tanto vale la pena vigilar los estados de cuenta electrónicos tan de cerca como los impresos. Por ejemplo, si tiene un retiro no autorizado de su cuenta, según la Ley de Transferencia Electrónica de Fondos (y la Regulación E de la Reserva Federal), usted tiene 60 días a partir del momento que se envió por correo el estado de cuenta con el retiro no autorizado para reportar el error. De otra forma, podría ser responsable por la cantidad total del retiro.

### **Programas para Manejar Finanzas.**

Los programas para manejar finanzas son los que le permiten llevar el control de la actividad en su cuenta usando su computadora. También le proporciona un resumen de sus gastos para ayudarlo con el presupuesto. Quicken® y Microsoft Money® son dos programas que se utilizan a menudo.

**Protección contra sobregiros.** La protección contra sobregiros es un servicio que le ayuda a evitar "rebotar" un cheque. Funciona así: Digamos que en su cuenta tiene \$100.00 y hace un cheque por \$150.00. Si tiene protección contra sobregiros, su institución financiera le prestará los \$50.00 adicionales. Su cheque no rebotará, y usted no tendrá que pagar los cargos por cheques sin fondos. Sin embargo, debe regresar el dinero prestado para el sobregiro, además del interés adeudado. También podría tener que pagar un gasto de servicio por el servicio de la línea de crédito de protección contra sobregiro.

**Transferencias por Puntos de Venta.** Las transferencias por Puntos de Venta son las que le permiten utilizar su tarjeta de débito para pagar por sus compras. El dinero para pagar la compra será enviado automáticamente desde su cuenta a la cuenta de la tienda. A veces la transferencia es inmediata y otras podría tomar un día o dos (por lo que podría notar una diferencia entre su registro de cuenta y la cantidad indicada en la consulta sobre el balance o en el estado de cuenta). En algunos lugares le permiten recibir dinero en efectivo además de su compra. Por ejemplo, si compró alimentos por valor de \$25.00 y desea

\$20.00 en efectivo para más tarde, puede pedirle al empleado del mercado que le cobre \$45.00, los cuales se descontarían de su cuenta y serían transferidos a la tienda. En algunas partes sólo le permitirán usar su tarjeta de débito por la cantidad exacta de los artículos que compra.

**Tarjeta con Micropastilla.** Este tipo de tarjeta tiene una ficha computarizada. Algunas pueden usarse para un solo propósito – por ejemplo, para transportes públicos o llamadas telefónicas. Cada vez que se sube a un transporte público o hace una llamada telefónica, la tarjeta lleva el control de cuánto dinero le queda en la tarjeta. Por ejemplo, si compra una tarjeta con micropastilla por valor de \$20.00 para pagar su viaje diario de \$3.00 en el subte, la tarjeta lleva el control de cada descuento de \$3.00 por cada viaje y de cuánto dinero le queda en la tarjeta. Otras tarjetas con micropastillas pueden ser utilizadas para muchos propósitos, y sirven como tarjeta de cajero automático, tarjeta de débito, de crédito o para dinero en efectivo electrónico.

**Transferencias por Cable.** Si necesita enviar una cantidad de dinero grande rápida y seguramente, la mejor opción es la transferencia por

cable. Pero podría resultarle caro. Los cargos que cubren la entrega rápida y segura del dinero podrían ser caros.

Las transferencias electrónicas a menudo se utilizan para enviar dinero a alguien fuera de los Estados Unidos. Es buena idea comparar cargos porque los proveedores de servicios de transferencia por cable ofrecen servicios similares a precios diferentes.

### **Servicios Bancarios sin ir al Banco.**

Las instituciones financieras ofrecen muchas formas para usar su cuenta, todas desde la comodidad de su casa o de la biblioteca pública que tenga la comodidad de una computadora. Usted puede usar los servicios bancarios cuando lo desee, y no solamente cuando esté abierto el banco.

- *El banco telefónico* le permite utilizar el teléfono para tener acceso a sus cuentas.
- *Programas para computadora personal*, proporcionado por la institución financiera, le permite tener acceso a su cuenta desde una computadora personal. La computadora debe estar equipada con un modem y acceso telefónico.
- *Banco por Internet* le permite acceso a su cuenta. Después de conectar al Internet utilizando su computadora personal, usted ingresa un código de seguridad

para tener acceso a su cuenta a través del sitio Internet de su institución financiera.

Los tres servicios le permiten verificar su balance, averiguar si un cheque específico ha sido compensado, si un depósito fue efectuado, hacer transferencia de dinero entre una cuenta y otra y a veces, pagar cuentas. El banco por Internet también podría permitirle verificar las tasas de interés, comprar Certificados de Depósito (CD) y Bonos de Ahorro de EE UU y solicitar préstamos y tarjetas de crédito.

**Banco Telefónico.** La mayoría de las instituciones financieras cuentan con un servicio de banco telefónico que se puede utilizar con teléfonos a botón. Simplemente llama a un número especial que le proporciona la institución financiera, y usa su número de cuenta un código de seguridad para obtener acceso a su cuenta. Una vez que se comunica con el número, una voz grabada le pedirá que ingrese su número de cuenta y el de identificación personal. Entonces, podrá averiguar su balance, verificar depósitos y retiros y mover dinero de una cuenta a otra. No se olvide de anotar el monto de las transferencias que efectúe. Necesitará comparar estos registros con el estado de cuenta mensual de su institución financiera.

Algunas instituciones financieras le permiten pagar cuentas por teléfono. Usted le informa a la institución cuáles son las cuentas que desea pagar por teléfono, como la de electricidad, gas, agua o la hipoteca y le asistirán a establecer códigos para estas cuentas. Cuando se vence una cuenta, usted llama a su institución financiera y usa el teclado para ingresar la información sobre las cuentas que desea pagar y su monto. Su institución financiera moverá el dinero de su cuenta para pagarlas. No se olvide de llamar a su institución financiera dos o tres días antes de que se venzan para que no lleguen tarde. Anote estos pagos y compárelos con el estado de cuenta mensual.

### **Programas de Computadora personal (de su institución financiera).**

Si tiene una computadora personal y un modem y si su institución financiera ofrece programas de banco por computadora, podrá usar su computadora personal para hacer casi todo lo que normalmente haría en su institución financiera. Con el banco por computadora personal, la computadora lo conecta directamente a la computadora bancaria de la institución financiera. No es necesario que se conecte

por un Proveedor de Servicio de Internet (ISP). Una vez que esté conectado a la computadora de la institución financiera podrá revisar su cuenta, verificar si se efectuó un depósito o mover dinero de una cuenta a otra. Una ventaja que el banco por computadora personal tiene por encima del banco telefónico es que generalmente puede imprimir las operaciones que efectúa – las cuentas que programa pagar o las transferencias que hace – para poder comparar con el estado de cuenta mensual.

**Banco por Internet.** Algunas instituciones financieras le permiten utilizar el Internet para obtener acceso a la cuenta. Usted puede ingresar al Internet desde su propia computadora o utilizando la computadora de la biblioteca, centro comunitario u otra localidad de acceso público. Una vez conectado al Internet, puede ir al sitio de su institución financiera donde debe utilizar el código de seguridad (que le dio su institución financiera) para obtener acceso a su cuenta. Usted puede imprimir una copia de la actividad en su cuenta y compararla a sus estados de cuenta mensuales. Las ventajas del banco por Internet a través de la computadora personal

son que no necesita un programa especial y que puede imprimir una copia de las operaciones que realiza para compararlas con su estado de cuenta mensual.

Cada una de estas opciones le permite revisar el balance de su cuenta, averiguar si una operación fue aceptada o si se realizó un depósito, o se transfirió dinero entre las cuentas. El acceso por Internet también podría permitirle verificar tasas de interés en instituciones de préstamo y ahorro, comprar Certificados de Depósito (CD) y Bonos de Ahorro de EEUU y solicitar préstamos y tarjetas de crédito.

*Nota: la mención o exhibición en el texto de un producto o firma de marca registrada o propietario no constituye un endoso de la Coalición Educativa de Servicios Financieros o sus agencias u organizaciones miembros y no implica aprobación excluyendo otros productos o firmas adecuadas.*

**Preparado por Coalición Para La Educación Sobre Servicios Financieros (Financial Services Education Coalition):**

AARP	Federal Trade Commission	U.S. Department of Agriculture
American Bankers Association	Independent Community Bankers of America	Cooperative State Research, Education and Extension Service
Call For Action, Inc.	National Association of Federal Credit Unions	U.S. Department of the Treasury, Financial Management Service
Consumer Information Center	National Community Reinvestment Coalition	Office of the Comptroller of the Currency Office of Thrift Supervision
Credit Union National Association, Inc.	National Consumers League	
Debt Counselors of America	National Foundation for Credit Counseling	

## HOJA INFORMATIVA: Preguntas Frecuentes

**P: ¿Qué es la banca electrónica?**

**R:** Para la mayoría de la gente, la banca electrónica significa el acceso las 24 horas del día a la mayoría de los Cajeros automáticos (ATM), o a Depósito Directo de cheques de salario o de beneficios en cuentas corrientes, de cheques por acciones o de ahorro.

La banca electrónica, conocida también como Transferencia Electrónica De Fondos, utiliza tecnología de computación en lugar de cheques u otra operación con papel. La tarjeta del cajero automático o de débito le permite acceso a sus cuentas por medio de su número de identificación personal.

**P: ¿Qué debo hacer si me roban o extravió la tarjeta de débito o del cajero automático?**

**R:** Llame inmediatamente a la institución, y luego envíe una carta. Cuanto más tiempo demore, más dinero puede perder. Si presenta un informe sobre el extravió antes de que su tarjeta sea usada, no será considerado responsable de cualquier uso no autorizado.

Si el informe lo presenta después de que haya sido usada, la cantidad por lo que pueden considerarlo responsable depende de la rapidez con que haya informado sobre la pérdida.

- Dentro de un plazo de dos días hábiles después que se haya enterado de la pérdida o del robo de la tarjeta-se le hará responsable de no más de \$50 de retiros no autorizados.
- Después de un plazo de dos días hábiles, pero dentro de los 60 días después que su institución le envía un balance indicando un retiro no autorizado- podría usted perder hasta \$500.
- Después de los 60 días - podría perder todo el dinero que haya sido retirado de la cuenta después que finalice el plazo de 60 días y antes de que informe a la institución sobre la pérdida.

**P: ¿Cómo corrijo errores en mi cuenta de transferencias electrónicas de fondos?**

**R:** Llame a su institución y luego envíe una carta. Tiene hasta 60 días a partir de la fecha que su estado de

cuenta fue enviado por correo para comunicarse con su institución. Si no cumple el plazo, la institución no está obligada a investigar el problema.

Después de recibir notificación, la institución tiene:

- Diez días hábiles para investigar el problema
- Un día hábil para corregir el error después de haberlo localizado
- Tres días hábiles para informarle los resultados de la investigación

**Existe una excepción:**

Si el dinero en cuestión se le reintegra a la cuenta dentro de un plazo de 10 días hábiles a partir de la fecha que usted les notificó el error, la institución puede tomar hasta 45 días para investigar. Si no encuentra un error, la institución puede retirar el dinero en cuestión si le envía una explicación por escrito.

**P: ¿Qué es Depósito Directo?**

**R:** Depósito Directo es la transferencia electrónica de su salario, beneficios del gobierno u otro pago en su cuenta corriente, de cheques por acciones o de ahorro, o cuenta ETA<sup>SM</sup>.

**P: ¿Cómo sabré si un Depósito Directo, como beneficios de Seguro Social, fue depositado en mi cuenta?**

**R:** Puede llamar a la institución. Muchas líneas telefónicas automatizadas le permiten acceso a la información sobre su cuenta. También podría verificar el balance de su cuenta en un cajero automático, o revisar el estado de cuenta cuando lo recibe por correo.

**P: ¿Qué registro tendré de mis depósitos y retiros por Transferencia Electrónica De Fondos?**

**R:** Siempre que use su tarjeta de cajero automático o de débito se le dará un recibo. También se le enviará un estado de cuenta mensual o trimestralmente, en el que aparecen todas las operaciones de su cuenta.

**P: ¿Cuándo puedo utilizar el dinero de un Depósito Directo?**

**R:** El dinero estará a su disposición la mañana de la fecha de pago. Por ejemplo, los beneficios de Seguro Social son pagaderos el tercer día de cada mes. Su dinero estará disponible esa mañana.

## ¿Cuándo estará disponible su dinero?

Tipo de depósito	Disponibilidad**
• Depósito Directo – de beneficios federales	<i>La mañana que se efectúa el depósito</i>
• Pagos electrónicos	<i>Siguiente día hábil (lunes a viernes)</i>
• Primeros \$100 de cualquier cheque depositado que no sea para el siguiente día	<i>Siguiente día hábil (lunes a viernes)</i>
• Efectivo (depositado en persona)*	<i>Siguiente día hábil (lunes a viernes)</i>
• Cheques del Tesoro de EE UU (depositados en persona o en Cajeros automáticos (ATM) pertenecientes a la institución financiera)	<i>Siguiente día hábil (lunes a viernes)</i>
• Giros del Servicio Postal de los EE UU (depositados en persona)*	<i>Siguiente día hábil (lunes a viernes)</i>
• Cheques del gobierno estatal o local (depositados en persona)*	<i>Siguiente día hábil (lunes a viernes)</i>
• Cheques de cajero, certificado o de ventanilla (depositados en persona)*	<i>Siguiente día hábil (lunes a viernes)</i>
• Cheques y otros giros extendidos de otra cuenta de la misma institución financiera	<i>Siguiente día hábil (lunes a viernes)</i>
• Cheques del Federal Reserve Bank y de Federal Home Loan Bank (depositados en persona)*	<i>Siguiente día hábil (lunes a viernes)</i>
• Cheques y giros que no fueran del correo de los Estados Unidos, de instituciones financieras locales	<i>Dos días hábiles (después del día del depósito)</i>
• Depósitos (de artículos marcados con “**”) hechos en un cajero automático propiedad de su banco	<i>Dos días hábiles (después del día del depósito)</i>
• Cheques y giros que no fueran del correo de los Estados Unidos, de instituciones financieras de otra ciudad o de otro estado	<i>Quinto día hábil (después del día del depósito)</i>
• Depósitos hechos en un cajero automático que no fuera propiedad de su institución financiera	<i>Quinto día hábil (después del día del depósito)</i>

\*\*Retén máximo permitido; sus fondos pueden estar disponibles antes - verifique con su institución financiera

Cuándo estarán disponibles sus fondos

**P:** ¿Cuándo puedo utilizar el dinero que deposito en mi cuenta?

**R:** Eso depende de si el depósito fue en efectivo o por cheque, del tipo de cheque y de su procedencia. La ley federal fija los plazos límites para retener fondos y de su acceso a los mismos. La gráfica de la página a continuación explica los diferentes tipos de depósitos y cuándo se le permite el acceso a dichos fondos.

**Los depósitos podrían ser detenidos por plazos más largos si:**

- La institución tiene motivo para creer que el cheque que deposita no será pagado
- Usted deposita cheques con un total mayor de \$5,000 en un día
- Vuelve a depositar un cheque que fue devuelto
- En los últimos seis meses ha girado en descubierto repetidas veces
- Existe una emergencia, por ejemplo, una falla de comunicaciones o del equipo de computadora

- Su cuenta ha estado abierta por 30 días o menos

**P:** ¿Qué es el embargo? ¿Se pueden embargar mis beneficios federales?

**R:** Por medio del embargo, sus acreedores pueden utilizar el proceso judicial para retirar dinero de su cuenta. El dinero en su cuenta puede ser embargado por cualquier deuda que le deba a acreedores, al gobierno federal o por mantenimiento de hijos. Los beneficios de Seguridad de Ingreso Suplementario, Retiro Ferroviario, y de retiro de veteranos y del Servicio Civil están exentos del embargo con excepciones limitadas. No obstante, podrán embargarse los salarios federales y los pagos de retiro de funcionarios públicos.

Los cargos de la cuenta no se consideran embargos, aunque las instituciones financieras pueden deducirlos de su cuenta junto con otras obligaciones adeudadas.

**P:** ¿Dónde puedo conseguir información y asistencia?

**R:** Las agencias responsables de hacer cumplir las leyes de protección del consumidor que cubren los servicios financieros proporcionan también información y asistencia para consumidores. Para obtener mayor

información o presentar una queja, comuníquese con:

**Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC)**

Division of Compliance and Consumer Affairs  
550 17th Street, N.W.  
Washington, DC 20429  
1-800-934-3342

<consumer@fdic.com>

*(Regula los bancos con privilegios estatales que no son miembros del Sistema de la Reserva Federal)*

**Board of Governors of the Federal Reserve System**

Division of Consumer and Community Affairs  
20th and C Streets, N.W.  
Mail Stop 800  
Washington, D.C. 20551  
202-452-3693  
TDD: 202-452-3544

*(Regula bancos y compañías fiduciarias con privilegios estatales que son miembros del Sistema de la Reserva Federal)*

**Comptroller of the Currency**

Customer Assistance Group  
1301 McKinney, Suite 3710  
Houston, TX 77010  
1-800-613-6743

*(Regula bancos con la palabra "National" en el nombre o las siglas "N.A." después del mismo)*

**National Credit Union Administration**

Office of Public and Congressional Affairs  
1775 Duke Street  
Alexandria, VA 22314-3428  
703-518-6300

*(Regula cooperativas de crédito con privilegios federales y supervisa el Fondo nacional de seguro por acciones de cooperativas de crédito para cooperativas de crédito aseguradas por el gobierno federal)*

**Office of Thrift Supervision**

Office of Consumer Programs

1700 G Street, N.W.

Washington, DC 20552

202-906-6237

1-800-842-6929

Teletipo: 1-800-917-2849

*(Regula todas las instituciones de préstamo y ahorro y bancos de ahorros federales y muchas con privilegios estatales)*

Preparado por Coalición Para La Educación Sobre Servicios Financieros (Financial Services Education Coalition):

---

AARP  
 American Bankers Association  
 Call For Action, Inc.  
 Consumer Information Center  
 Credit Union National Association, Inc.  
 Debt Counselors of America

Federal Trade Commission  
 Independent Community Bankers of America  
 National Association of Federal Credit Unions  
 National Community Reinvestment Coalition  
 National Consumers League  
 National Foundation for Credit Counseling

U.S. Department of Agriculture  
 Cooperative State Research,  
 Education and Extension Service  
 U.S. Department of the Treasury,  
 Financial Management Service  
 Office of the Comptroller of the Currency  
 Office of Thrift Supervision

# Glosario

## **Cajero Automático**

Máquina que permite al tenedor de cuenta efectuar depósitos o retiros y otras operaciones las 24 horas del día en la mayoría de los sitios donde están ubicados. Para utilizar un ATM es necesario tener una tarjeta de cajero automático y un número de identificación personal.

## **Tarjeta de Cajero Automático**

Tarjeta de plástico con cinta magnetizada. Con una tarjeta de cajero automático y un número de identificación puede efectuar depósitos y retiros del cajero automático.

## **Red de Cajeros Automáticos (ATM)**

Red regional, nacional o internacional que le permite al consumidor realizar operaciones en Cajeros automáticos (ATM). Su institución financiera debe pertenecer a la red para que usted pueda utilizar el cajero automático de la misma.

## **Ahorro Automático**

Dinero que a pedido suyo le retira su empleador de su sueldo y que se deposita automáticamente en una cuenta en su institución financiera. También se llama asignación.

## **Consulta de Balance**

El acto de averiguar cuánto dinero tiene en su cuenta.

## **Balance**

Cantidad de dinero que tiene en su cuenta de depósito.

## **Saldar una Cuenta**

Comparación de los registros de su cuenta con el estado de cuenta mensual o trimestral proporcionado por su institución financiera, sumando todo el interés devengado y restando los cargos adeudados a la cuenta. Cuando haya terminado, el balance de cierre del estado de cuenta de la institución debe ser igual al balance indicado en sus registros, después de tomar en consideración cualquier operación pendiente.

**Bancos**

Instituciones financieras que operan como comercios bajo regulaciones federales y estatales. Ofrecen una variedad de servicios entre los que se incluyen cuentas de ahorro, cuentas corrientes, cuentas ETA<sup>SM</sup>, cajas de seguridad, préstamos e inversiones. Las cuentas en la mayoría de los bancos están aseguradas contra pérdidas por la Sociedad Federal de Seguro de Depósito - (FDIC).

**Cuenta Corriente (de cheques) Básica**

Cuenta corriente que generalmente permite una cantidad limitada de depósitos y retiros por un cargo mínimo.

**Tarjeta Benefit Security<sup>®</sup>**

Una tarjeta de débito utilizada para obtener acceso a los fondos en una cuenta especial en que los pagos federales y estatales pueden ser depositados automáticamente. Disponible en Alabama, Arkansas, Florida, Georgia, Kentucky, Missouri, North Carolina y Tennessee.

**Cheques sin Fondos**

Cuando un cheque que usted escribe llega a la institución financiera y no hay dinero suficiente en su cuenta para cubrirlo, su institución regresa el cheque a la persona o comercio a quien fue emitido y le cobra un recargo (a menudo hasta \$25). Los cheques que se regresan a la persona o comercio a quien usted hizo el cheque se conocen como “rebotados.” Deposite dinero en su cuenta para cubrir el cheque ya que volverá a ser depositado.

**Sucursal**

Las instituciones financieras tienen varias ubicaciones: una central o principal y otras llamadas sucursales.

**Cheque de Caja**

Usted proporciona el dinero en efectivo o de su cuenta por la cantidad del cheque más un cargo por servicios (generalmente entre \$2 y \$5), y le indica a la institución a nombre de quién emitir el cheque. La institución le escribe un cheque (llamado también cheque de banco o de cajero) que garantiza no rebotará. Disponible en instituciones financieras.

**Certificado de Depósito (CD)**

Cuenta de ahorro especializada en la que se deposita dinero por un plazo de tiempo fijo (por ejemplo, tres o seis meses, o de uno a cinco años). El dinero generalmente devenga más intereses en un CD que una cuenta de ahorro común. Los plazos más largos podrían resultar en intereses más altos. Si retira el dinero antes de lo prometido tendrá que pagar recargos y posiblemente pierda el interés que podría haber ganado.

**Cheque Certificado**

Cheque que escribe usted mismo y lleva a la institución financiera donde, por un cargo generalmente entre \$2 y \$5, se marca "certificado" y se retienen los fondos hasta que el cheque sea pagado. Un cheque certificado está garantizado de no rebotar.

**Cheque**

Formulario de su institución financiera o a través de compañías de venta por correo. Los cheques le permiten enviar por correo dinero de su cuenta corriente, o pagar en tiendas sin el riesgo de perder dinero en efectivo, y sirven como recibo de los pagos que efectúa por correo o en persona.

**Chequera**

Carpeta de plástico con bolsillos para insertar los cheques y el registro de cheques.

**Registro de Chequera**

Libreta para llevar control de los depósitos, retiros y cheques emitidos de su cuenta corriente. Es esencial para asegurarse de saber siempre cuánto dinero tiene en la cuenta.

**Cuenta Corriente**

Cuenta de depósito que le permite escribir cheques, pagar cuentas o compras. Los cheques se pagan con el dinero depositado.

**Compensar**

Se dice que un cheque es compensado cuando la cantidad del mismo ha sido retirado de su cuenta corriente por la institución financiera.

**Balance de Cierre**

En el estado de cuenta que recibe mensual o trimestralmente, el balance de cierre es la cantidad de dinero en su cuenta al terminar el plazo del mismo. El balance de cierre refleja todo recargo o cargo de servicio y los retiros de su cuenta, más todos los depósitos e intereses abonados a su cuenta durante el período del estado de cuenta.

**Cuenta "Club"**

Tipo de cuenta de ahorro que le permite "inscribirse" para ahorrar dinero por algún motivo especial, como las fiestas o unas vacaciones para la familia. Las cuentas "club" típicamente requieren que se efectúen depósitos regulares. Las tasas de interés generalmente son más bajas que las de cuentas de ahorro comunes.

**Cooperativa**

Organización sin fines de lucro, propiedad de sus miembros y controlada por los mismos, que existe para el beneficio de quienes utilizan sus servicios.

**Cooperativa de Crédito**

Institución financiera sin fines de lucro, propiedad de sus miembros, quienes tienen algo en común. Es necesario pertenecer al mismo campo de actividades para formar parte de una cooperativa de crédito. En una cooperativa de crédito de un sólo grupo, de un grupo múltiple o de una comunidad, todos los individuos deben estar conectados entre sí por vínculos comunes. Existen tres tipos de vínculos comunes: 1) *Laboral*: Si su empleador pertenece a una cooperativa de crédito, usted cumple los requisitos para inscribirse. 2) *Interés mutuo*: Su templo o grupo comunitario local pudo haber creado o pertenecer a una cooperativa de crédito en la que usted puede inscribirse. 3) *Donde vive*: Su vecindad o condado pudo haber establecido una cooperativa de crédito comunitaria para todos los que viven dentro de cierta zona geográfica.

Las cooperativas de crédito operan bajo leyes federales o estatales. Muchas ofrecen una variedad de servicios entre los que se incluyen, cuentas de ahorro por acciones, cuentas corrientes por acciones (de cheques) la cuenta ETA<sup>SM</sup> - Transferencia Electrónica de Fondos y tarjetas de cajero automático. Las cuentas en las cooperativas de crédito están aseguradas; la mayoría por el gobierno federal. Algunas cooperativas de crédito con privilegios estatales tienen seguro privado.

**Billetes**

Papel moneda, por ejemplo, de 1, 5, 10 ó 20 dólares.

**Tarjeta de Débito**

Tarjeta de plástico a veces llamada “tarjeta de cheques,” parecida a una tarjeta de crédito y con cinta magnetizada incrustada. Con la tarjeta de débito debe depositar y retirar fondos de su cuenta corriente en los Cajeros automáticos (ATM) o pagar mercadería y servicios en tiendas y otros comercios. También puede retirar dinero de su cuenta ETA<sup>SM</sup> - Transferencia Electrónica de Fondos. Ciertas operaciones con este tipo de tarjetas requieren un número personal de identificación y el dinero sale de su cuenta inmediatamente.

**Denominación**

Valor nominal de billetes, por ejemplo, \$1, \$5, y \$10.

**Depósito**

Efectivo o cheque que se suman a su cuenta corriente o de ahorro. También, el acto de agregar dinero en su cuenta corriente o de ahorro.

**Cuenta de Depósito**

Cuenta (de cheques por acciones, corriente, de ahorro o cuenta ETA<sup>SM</sup>- Transferencia Electrónica de Fondos) en una institución financiera a la cual puede agregar dinero.

**Talón de Depósito**

Formularios, proporcionados por la institución financiera, que usted completa para agregar dinero en su cuenta. Incluyen información personal (su nombre, dirección y número de cuenta), y los cheques, billetes y monedas que usted desee agregar a su cuenta corriente o de ahorro.

**Depósito Directo**

Transferencia electrónica de sueldo, beneficios del gobierno y otros pagos a su cuenta corriente, de cheques por acciones o de ahorro o cuenta ETA, de transferencia electrónica.

**Pago Directo**

Retiros automáticos de su cuenta de cheques o ahorro para pagar cuentas o efectuar otros pagos. También llamado pago automático.

**Dividendo**

Terminología utilizada por las cooperativas de crédito para referirse al interés devengado en las cuentas.

**Cuenta Electrónica**

La cuenta le permite comunicarse con su institución financiera utilizando una computadora personal o el Internet.

**Banca Electrónica**

Consulte la definición de Transferencia Electrónica de Fondos (EFT).

**Transferencia Electrónica de Fondos (Electronic Fund Transfer – EFT)**

Transferencia de fondos por medios electrónicos, incluye Depósito Directo, Fedwire, Cajeros automáticos (ATM), operaciones de tarjetas de débito y operaciones Punto de Venta.

**Operaciones Electrónicas**

Depósitos en su cuenta corriente o de ahorro o una cuenta ETAsm de transferencia electrónica a través de un Depósito Directo, Cajeros automáticos (ATM), o retiros automáticos de su cuenta para pagar cuentas.

**Cuenta de Transferencia Electrónica (ETA<sup>SM</sup>)**

Una cuenta de bajo costo y asegurada por el gobierno federal diseñada por el Departamento del Tesoro de EE UU y que se ofrece a través de bancos, instituciones de préstamo y ahorro y cooperativas de crédito participantes para recibir beneficios y pagos federales de forma electrónica.

**Endosar**

Firmar el dorso de un cheque a su nombre para que pueda ser cobrado.

**Endoso**

Información que se le agrega al dorso del cheque para que pueda ser cobrado por la persona o comercio a nombre de quien fue emitido.

**Seguro Federal de Depósito**

Seguro por dinero depositado en instituciones financieras que exhiban el logotipo de la Federal Deposit Insurance Corporation o de la National Credit Union Administration. Los fondos están protegidos hasta por \$100,000 por depositante.

**Sociedad Federal de Seguro de Depósito (FDIC).**

Organismo del gobierno federal que proporciona seguro federal de depósito a los bancos e instituciones de ahorro miembros. Éstos deben exhibir el logotipo de la FDIC. Generalmente, las cuentas están aseguradas hasta por \$100,000 por depositante. Si tiene alguna pregunta sobre el seguro FDIC o problemas con una institución supervisada por la FDIC, llame al 1-800-934-3342.

**Cargos**

Dinero que las instituciones financieras cobran por ciertos servicios.

**Instituciones Financieras**

Comercios, incluyendo bancos, instituciones de préstamo y ahorro y cooperativas de crédito, que proporcionan servicios como cuentas corrientes, cuentas de ahorro, cuentas ETA<sup>SM</sup> de transferencia electrónica, préstamos y otros.

**Programas de Manejo Financiero**

Programas para computadoras que le permiten llevar el control de la actividad en su cuenta utilizando una computadora.

**Retén**

Cheques depositados en su cuenta pueden retenerse hasta que los fondos sean compensados y es posible que no estén disponibles por uno, dos o cinco días hábiles a partir de la fecha de depósito. Consulte la hoja informativa Preguntas frecuentes o Cómo utilizar una cuenta de depósito para obtener información más detallada sobre retenes.

**Incrementos**

El cajero automático puede informarle que el dinero que retire debe ser en incrementos de 20 dólares. Eso significa que la máquina sólo tiene billetes de 20 dólares, por lo que debe solicitar \$20, \$40, \$60, etc.

**Interés**

Dinero percibido por fondos en una cuenta de ahorro y en ciertas cuentas corrientes.

**Cuenta Corriente de Interés**

Un tipo de cuenta corriente que paga interés y le permite escribir cuantos cheques desee. Generalmente existe un requisito de balance mínimo en estas cuentas. A veces se llaman cuentas NOW.

**Tasa de Interés**

Las instituciones financieras le pagan a usted por fondos depositados en cuentas de ahorro y en ciertas cuentas corrientes. El dinero que le pagan se llama interés o, en el caso de cooperativas de crédito, dividendos. La tasa de interés en el porcentaje, generalmente citado como el Porcentaje anual de rendimiento (APY), que pagarán. Por ejemplo, un depósito de \$100 en una cuenta de ahorro que percibe 5% de APY, pagará \$5 después de un año.

**Requisitos sobre Balance Mínimo**

Ciertas cuentas corrientes, de cheques por acciones o de ahorro requieren que mantenga una cierta cantidad de dinero en su cuenta (balance mínimo) para evitar el pago de cargos.

**Giro**

Parecido a un cheque, se utiliza para pagar cuentas o realizar compras en casos en los que no se acepta el dinero en efectivo. Por un cierto cargo, muchos comercios venden giros.

**Hipoteca**

Un tipo especial de préstamo a largo plazo utilizado para comprar una casa.

**Administración Nacional de Cooperativas de Crédito - NCUA**

Organismo del gobierno federal que regula y proporciona seguro de depósito para las cooperativas de crédito federales. Las cuentas de cooperativas de crédito aseguradas por el gobierno federal están aseguradas hasta por \$100,000 por depositante.

**Cuenta Corriente sin Extras**

Cuenta corriente básica que generalmente permite una cantidad limitada de depósitos y retiros por un cargo mínimo.

**Operación Pendiente**

Cheque o retiro que no ha sido retirado aún (o un depósito que no ha sido agregado) de la cuenta, o que todavía no aparece en el estado de cuenta.

**Protección de Sobregiro**

Servicio que le ayuda evitar rebotar cheques proporcionándole una línea de crédito.

**Cuenta de Ahorro con Libreta**

Un tipo de cuenta de ahorro que usa una libreta para llevar el control de las operaciones – depósitos, retiros, interés devengado y cargos.

**Recargo**

Cargo que se paga por retirar dinero de CD o Certificado de Acción antes del tiempo acordado.

**Programas para Computadora Personal**

Programas proporcionados por su institución financiera que le permiten obtener acceso a su cuenta usando una computadora personal. Debe tener modem y acceso telefónico.

**Número Personal de Identificación**

Su contraseña o serie de números personal para utilizar tarjetas de cajero automático o de débito.

**Banco Telefónico**

Le permite usar el teléfono para obtener acceso a sus cuentas.

**Terminales Punto de Venta**

Máquinas ubicadas en tiendas de comestibles y otros comercios que aceptan tarjetas de cajero automático o de débito para hacer compras.

**Transferencias de Punto de Venta**

Operaciones que se efectúan utilizando terminales Punto de Venta.

**Posfechado**

Costumbre imprudente de escribir un cheque sin tener el dinero en la cuenta y poner una fecha futura en el mismo.

**Cuenta Corriente Regular**

Un tipo de cuenta corriente que no paga interés y le permite escribir cheques para efectuar pagos.

**Caja de Seguridad**

Lugar seguro para guardar documentos importantes y otros artículos de valor dentro de una institución financiera, la cual cobrará un cargo por caja de seguridad.

**Cuenta de Ahorro**

Cuenta, disponible en una institución financiera, en la que se deposita el dinero para su seguridad. El dinero en cuenta de ahorro generalmente paga intereses.

**Registro de Cuenta de Ahorro**

Un cuaderno utilizado para llevar el control de las operaciones – depósitos, retiros, interés devengado y cargos para cuentas de ahorro con estado de cuenta.

**Asociación de Préstamo y Ahorro**

Institución financiera parecida a un banco. Las instituciones de préstamo y ahorro que están aseguradas por el gobierno federal exhiben el logotipo del FDIC.

**Cargos de Servicio**

Cargos que debe pagar a las instituciones financieras por procesar operaciones y mantener la cuenta.

**Cuentas por Acciones**

Cuentas de ahorro ofrecidas por las cooperativas de crédito.

**Certificados de Acciones**

Certificados de depósito (CD) ofrecen las cooperativas de crédito.

**Cuentas de Cheques por Acciones**

Cuentas corrientes ofrecidas por las cooperativas de crédito.

**Tarjeta de Firma**

Formulario que usted completa y firma al abrir la cuenta. La firma que usted proporciona puede ser utilizada para verificar su firma en los cheques y retiros. Al firmar la tarjeta de firma, usted indica que acepta los cargos, términos y condiciones de la cuenta.

**Tarjeta con Micropastilla**

Tarjetas de plástico con fichas computarizadas que pueden utilizarse para hacer compras. Pueden utilizarse para transporte público o llamadas telefónicas únicamente.

**Cuenta para Propósitos Especiales**

Igual que una cuenta "club."

**Cheques Iniciales**

Cheques (generalmente cinco o seis) proporcionados por la institución financiera cuando abre la cuenta corriente o de cheques por acciones para ser utilizados hasta que reciba por correo los cheques impresos.

**Estado de Cuenta**

Documento que recibe de su institución financiera de forma regular (mensual o trimestralmente) que le proporciona detalles sobre depósitos, retiros, cheques, cargos por servicio, cargos e interés pagado durante uno o tres meses anteriores.

**Fecha de Cierre del Estado de Cuenta**

Última fecha en la que se incluyen operaciones en el estado de cuenta.

**Cuenta de Ahorro con Estado de Cuenta**

Un tipo de cuenta de ahorro que incluye un estado de cuenta que recibe generalmente de forma trimestral, y que indica todas las operaciones desde el último estado de cuenta – depósitos, retiros, interés devengado y cargos.

**Cajero**

Empleado de la institución financiera con el que efectúa depósitos y retiros, cobra cheques, o realiza otras operaciones en su institución.

**Cheque de Cajero**

Parecido a un giro, es otorgado por las instituciones financieras en lugar de otro tipo de comercios.

**Terminales**

Máquinas del tipo computadoras que posibilitan el uso de tarjetas de Cajeros automáticos (ATM) y de débito en lugares lejos de su institución financiera.

**Operaciones**

El movimiento de dinero, incluyendo depósitos y retiros de cuenta, y el intercambio de dinero por mercadería y servicios.

**Cargos por Operaciones**

Cargos que paga a la institución financiera para procesar operaciones.

**Bonos de Ahorro de los Estados Unidos (United States Savings Bonds)**

Certificados que se compran del gobierno federal para ahorro a largo plazo. Usted le presta dinero al gobierno y recibe intereses. Los bonos de ahorro no están asegurados, aunque están respaldados por la responsabilidad general del gobierno de los Estados Unidos.

**Banco por Internet**

Servicios bancarios en los que, con una computadora personal y el Internet, se obtiene acceso a la cuenta.

**Transferencia por Cable**

Transferencia electrónica de dinero, con cargos, que puede ser enviada a personas dentro o fuera de los Estados Unidos.

**Retiro**

Retirar dinero de su cuenta, ya sea en persona o por medio de una tarjeta de cajero automático o de débito.

**Talón de Retiro**

Formulario utilizado para retirar dinero de la cuenta en persona en su institución financiera.

Preparado por Coalición Para La Educación Sobre Servicios Financieros (Financial Services Education Coalition):

---

AARP	Federal Trade Commission	U.S. Department of Agriculture
American Bankers Association	Independent Community Bankers of America	Cooperative State Research, Education and Extension Service
Call For Action, Inc.	National Association of Federal Credit Unions	U.S. Department of the Treasury, Financial Management Service
Consumer Information Center	National Community Reinvestment Coalition	Office of the Comptroller of the Currency
Credit Union National Association, Inc.	National Consumers League	Office of Thrift Supervision
Debt Counselors of America	National Foundation for Credit Counseling	