

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>.

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>.

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.

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>.

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> y <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>.

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 > 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>.

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>.

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>.

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>

<www.hispanicbiz.com/has.htm>

<www.sahcc.org>

<www.latinolink.org>

Comunidades asiáticas norteamericanas:

<asianinc.org>

<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/>

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> 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>

Correo electrónico: 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/>

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>

Federal Reserve Bank of Boston
600 Atlantic Avenue
Boston, MA 02106
617-973-3000
<www.bos.frb.org>

Federal Reserve Bank of Chicago
230 South LaSalle Street
Chicago, IL 60604
312-322-5322
<www.frbchi.org>

Federal Reserve Bank of Cleveland
1455 East Sixth Street
Cleveland, OH 44114
216-579-2000
<www.clev.frb.org>

Federal Reserve Bank of Dallas
2200 North Pearl Street
Dallas, TX 75222
214-922-6000
<www.dallasfed.org>

Federal Reserve Bank of Kansas City
925 Grand Boulevard
Kansas City, MO 64198
816-881-2000
<www.kc.frb.org>

Federal Reserve Bank of Minneapolis
90 Hennepin Avenue
Minneapolis, MN 55480
612-204-5000
<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>

Federal Reserve Bank of Philadelphia
10 Independence Mall
Philadelphia, PA 19106
215-574-6000
<www.phil.frb.org>

Federal Reserve Bank of Richmond
701 East Byrd Street
Richmond, VA 23219
804-697-8000
<www.rich.frb.org>

Federal Reserve Bank of St. Louis
411 Locust Street
St. Louis, MO 63102
314-444-8444
<www.stls.frb.org>

Federal Reserve Bank of San Francisco
101 Market Street
San Francisco, CA 94105
415-974-2000
<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>.

**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>.

**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>.

**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>.

**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>

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 > • < www.s3abaca.ssa.gov/pro/fo/fo-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>.

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.
La cantidad menor: \$500 o 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) más 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 nación¹. 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 ² (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 cuentas³. 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 ^a	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 ^b	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 χ^2 es significativo al 0.001; las columnas dentro de las categorías demográficas suman el 100%

^a Utilizan bancos para efectuar operaciones financieras personales, por ejemplo, para préstamos, canjeo de cheques, giros, etc.

^b *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.

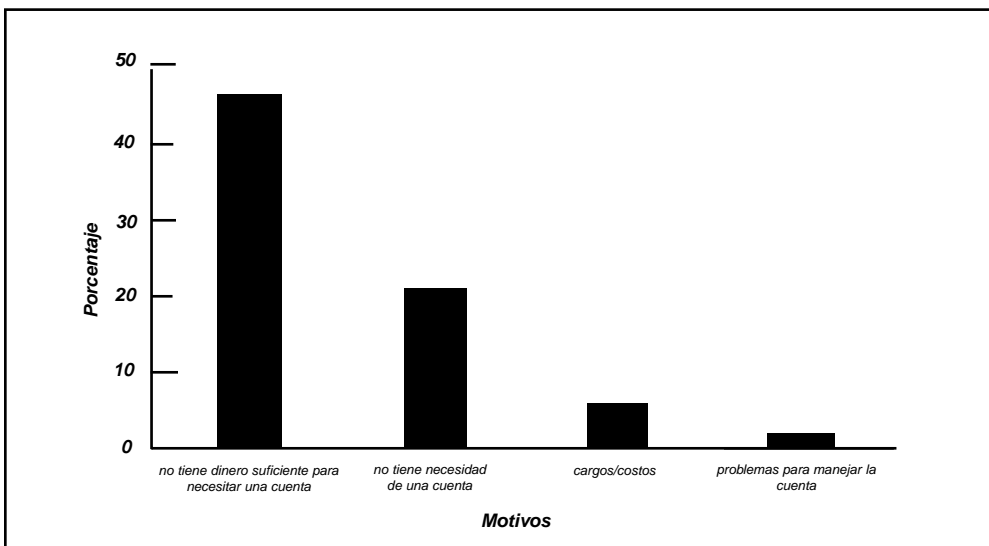
6.D.2 Apéndice D: ¿Quiénes Son las Unidades Familiares Sin Cuentas Bancarias?

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

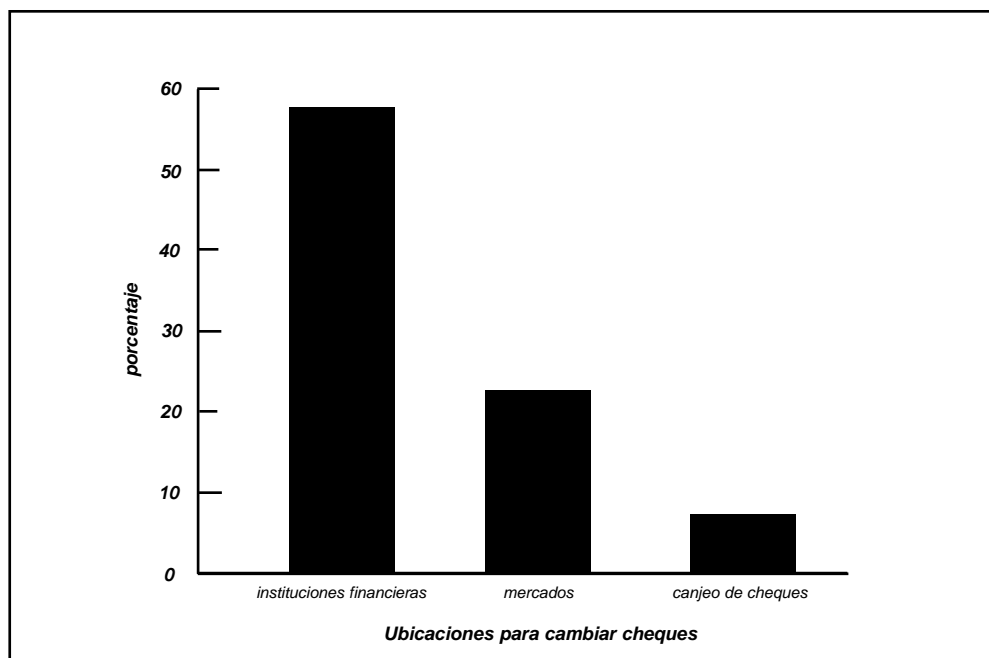
Cuando se les preguntó por qué no tenían cuenta, casi la mitad de los beneficiarios dijeron que no tenían dinero suficiente para necesitar cuenta; uno de cada cinco otros dijo que no tenía necesidad de tener una cuenta (vea Dibujo 1).



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).

¹ 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.

² 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.*

³ 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 ETASM 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? <input type="checkbox"/> No estoy totalmente seguro de todas mis opciones para recibir pagos del gobierno federal <input type="checkbox"/> Deseaba asegurarme que el método que utilizo actualmente para recibir el pago es el que más me conviene	3)	¿Utiliza usted en la actualidad los servicios de un banco, cooperativa de crédito u otra institución financiera? <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sí, pero sólo para cobrar mi cheque <input type="checkbox"/> Sí, tengo una: <input type="checkbox"/> Cuenta de cheques <input type="checkbox"/> Cuenta de ahorro
2)	¿Estaba enterado usted sobre sus opciones para recibir pagos del gobierno federal antes de esta presentación? <input type="checkbox"/> Aún estoy tratando de decidir cuál de los métodos de pago es el más apropiado para mí <input type="checkbox"/> Deseaba aprender a utilizar servicios bancarios <input type="checkbox"/> En otra reunión o programa hubo una presentación sobre la transferencia electrónica de fondos	4)	¿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 <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No La presentación me ayudó a comprender cómo obtener y utilizar una cuenta ETA <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No La presentación me ayudó a comprender cómo continuar recibiendo un cheque impreso <input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No
3)	¿Estaba enterado que había opciones para recibir pagos del gobierno federal? <input type="checkbox"/> Me había enterado sobre (marque todo lo que aplique): <input type="checkbox"/> Depósito Directo <input type="checkbox"/> Cuenta ETA SM <input type="checkbox"/> Continuar recibiendo un cheque impreso	5)	Como resultado de este programa, ¿que piensa hacer? <input type="checkbox"/> Continuar recibiendo pagos por: <input type="checkbox"/> Depósito Directo <input type="checkbox"/> Cheque impreso <input type="checkbox"/> Otro: _____ <input type="checkbox"/> Cambiar la forma en que recibo el pago federal: <input type="checkbox"/> Depósito Directo <input type="checkbox"/> Cuenta ETA <input type="checkbox"/> 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 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): La presentación me ayudó a comprender cómo obtener y utilizar una cuenta ETA Si No

Depósito Directo La presentación me ayudó a comprender cómo continuar recibiendo un cheque impreso Si No

Cuenta ETASM La presentación me ayudó a comprender cómo continuar recibiendo los pagos con la tarjeta Benefit Security[®] Si No

Continuar recibiendo un cheque impreso Como resultado de este programa, ¿que piensa hacer? Continuar recibiendo pagos por: Depósito Directo Cheque impreso Otro: _____

Recibir el pago con tarjeta Benefit Security[®] 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 ETASM
 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

Tipo de operación*	Fecha	Descripción de la operación	Monto del pago	Honorarios	Cantidad depositada	Balance
	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*
Folleto: "Ahora, tres opciones de recibir su pago del gobierno federal" 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)	
Folleto: "Ahora, cuatro opciones de recibir su pago del gobierno federal" 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 ^{***} .	(FMS36E)	(FMS36S)					
Folleto: ¿Cuáles son mis tres opciones para recibir mi pago del gobierno federal? 8 x 11 pulgadas doblado (dos colores) versión de lectura fácil de "Ahora, tres opciones de ..." sólo inglés y español.	(FMS37E)	(FMS37S)					
Cartel: "Reciba su pago federal de la forma que prefiera" 16 x 20 pulgadas (a todo color). Inglés y español únicamente.	(FMS33E)	(FMS33S)					
Cartel: "Tiene otras cosas más importantes que hacer" 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)					
Guía completa para el docente en la comunidad "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)					
Soporte para exhibir folleto (con bolsillo): "Tiene otras cosas más importantes que hacer" 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)					
Lleve una tarjeta: "El Departamento del Tesoro de los EE UU presenta una forma segura, confiable y fácil de recibir su cheque federal" 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 ETASM, 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 ETASM) *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.

Vídeo educacional alternados	Cantidad en inglés	Cantidad en español	Cantidad en inglés \ español
<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.

