



## Manejo de dificultades financieras



Si usted o sus familiares experimentan dificultades financieras, no deje que el temor o la vergüenza le impidan buscar ayuda. Esta sección explica problemas comunes de la gente que experimenta adversidades financieras y proporciona recursos para ayudar a una recuperación financiera.

### Evite cuotas costosas por sobregiros

Tenga un registro de los cheques, retiros de cajeros automáticos, compras con tarjetas de débito y cuentas que se deduzcan electrónicamente de su cuenta. Mantener un colchón de fondos en su cuenta puede ayudar a prevenir sobregiros no intencionados. Si tiene alguna inquietud sobre su saldo o transacciones en su cuenta, contacte a su institución financiera. Explíqueles el problema y la manera en la que le gustaría verlo resuelto.

Si contactar al banco o a la cooperativa de crédito no produce los resultados deseados, puede contactar a un regulador de la institución financiera para obtener asistencia. Para los bancos comerciales estatales y las cooperativas de crédito de California, contacte al DBO o vea a continuación para obtener asistencia.

Reguladores federales:

**Corporación Federal de Seguros de Depósito  
Programa de Protección al Consumidor**

(Federal Deposit Insurance Corporation, FDIC  
Consumer Response Center)

1-877-275-3342 (1-877-ASK-FDIC)

**Oficina del Contralor de la Moneda**

**El Grupo de Asistencia al Consumidor**

(Comptroller of the Currency, OCC  
Customer Assistance Group, CAG)

1-800-613-6743

**Ayuda al Consumidor de la Reserva Federal**

(Federal Reserve Consumer Help)

1-888-851-1920

**Administración Nacional de las Cooperativas  
de Crédito, Oficina de Protección al  
Consumidor**

(National Credit Union Administration  
Office of Consumer Protection)

1-800-755-1030

Para obtener asistencia por problemas de  
crédito o con los acreedores, contacte a la

**Fundación Nacional para el Asesoramiento**

**Crediticio** (National Foundation for Credit  
Counseling, NFCC), en [www.nfcc.org](http://www.nfcc.org) o

llame sin costo al 1-800-388-2227 o

**ClearPoint Credit Counseling Solutions**

[www.clearpointcreditcounselingsolutions.org](http://www.clearpointcreditcounselingsolutions.org)

o llame sin costo al 1-800-750-2227.

Revise regularmente sus cuentas de cheques,  
ahorros, inversiones, seguros, tarjetas de crédito  
y otras cuentas financieras. Asegúrese de  
contar con suficientes fondos antes de expedir  
un cheque o usar su tarjeta de débito, los  
sobregiros pueden ser muy costosos.

## Recaudadores de deudas

Si está atrasado con los pagos de un préstamo,  
de una tarjeta de crédito u otras cuentas, es  
posible que lo contacte un agente de cobros.  
Si lo contactaron por una deuda o transacción  
que no es suya, tenga cuidado, puede ser una  
estrategia para que un estafador tenga acceso a  
su información personal o dinero.

Si está atrasado en una cuenta y lo contacta un  
gestor de cobros, la Ley de Prácticas Justas de  
Cobro de la Deuda (Federal Fair Debt Collection  
Practices Act) es una ley federal que garantiza  
que lo traten de forma justa y sin acosarlo.

La ley prohíbe:

- Que el gestor de cobros lo llame antes de  
las 8 a. m. y después de las 9 p. m., sin su  
autorización.
- Que el gestor de cobros lo contacte si hace esta  
petición por escrito.

Tiene el derecho de refutar cualquier deuda  
que le digan que tiene en un plazo de 30 días  
a partir del contacto inicial realizado por el  
agente de cobros. Solicite una prueba de la  
deuda, como una copia de la factura. La ley  
de California prohíbe al gestor presentar una  
demanda o cobrar una deuda a menos que se  
pueda verificar la titularidad y la cantidad de  
la deuda. Además finaliza demandas sobre las  
deudas no cobradas que están prohibidas por la  
ley de prescripción aplicable.

Si tiene un problema con un agente de cobros,  
puede reportarlo a la Oficina del Procurador  
General de California (California Office of the  
Attorney General) y a la Comisión Federal de  
Comercio (Federal Trade Commission, FTC)  
(consulte la Guía de recursos en la página 30).

## **Préstamos de Día De Pago y adelantos de efectivo en línea**

Para recibir uno de estos préstamos, el prestatario debe llenar una solicitud, proporcionar la documentación necesaria y expedir un cheque que el prestamista no cobrara hasta el próximo día de pago del prestatario, hasta 31 días después.

Los prestamistas de préstamos de día de pago y las empresas de efectivo en línea deben mostrar de forma visible su licencia de California y el programa de cuotas en cada oficina o sitio web y deben proporcionar números telefónicos de contacto. La ley de California limita estos préstamos a un máximo de \$300, y el prestamista no puede emitir un nuevo préstamo para cubrir un préstamo de día de pago existente. Si solicita una extensión de tiempo o un plan de pagos, el prestamista no puede cobrar cuotas adicionales (sin embargo, legalmente no están obligados a aceptar su solicitud de prórroga). Si le devuelven su cheque por fondos insuficientes (“rebotara”), sólo le pueden cobrar un cargo por cheque devuelto. Un prestamista de día de pagos no puede amenazar con llevarlo a un tribunal penal por fondos insuficientes.

En California, los préstamos de día de pago (también llamados “payday loans, “adelantos en efectivo” o “depósitos diferidos”) están regulados por el DBO.

## **Préstamos sobre de Día De Pago por Internet sin licencia**

Los sitios de préstamos de día de pago han aumentado en la Internet. Se invita enfáticamente a los consumidores que verifiquen que el prestamista esté certificado

antes de proporcionar su información personal y de pedir prestados los fondos. Tenga cuidado de los prestamistas ilegales que pueden realizar el cobro directamente de su cuenta bancaria sin su permiso, cobrar una tasa de interés mayor, vender o piratear su información financiera personal y operar fuera del estado o en el extranjero, lo que hace muy difícil rastrearlos, procesarlos y recuperar los fondos perdidos. Antes de pedir prestado dinero de un prestamista de día de pago en línea, verifique con el DBO que el prestamista esté certificado y revise si se ha emitido una orden ejecutoria relacionada con la actividad del prestamista.

## **Préstamos a plazo**

Algunos consumidores que necesitan más fondos que los disponibles a través de los préstamos de día de pago pueden intentar los préstamos a plazo, otro producto de préstamo autorizado por el DBO de acuerdo con la Ley de Prestamistas Financieros de California (California Finance Lenders Law). Estos préstamos se pagan a plazos, usualmente en un año o más. Los prestamistas reportan los pagos a los burós de crédito, así que los consumidores pueden mejorar o dañar su estatus crediticio al usar estos préstamos.

Para préstamos de \$2,500 o más, el interés puede ser de hasta tres dígitos. Por ejemplo, un consumidor que pide prestado \$2,500 puede terminar pagando \$6,500 por el préstamo. Antes de firmar un contrato, calcule el costo total del préstamo y tenga cuidado con cualquier cuota innecesaria.

## Préstamos contra el título del automóvil

Un préstamo contra el título del automóvil es un préstamo por una cantidad pequeña de dinero (préstamos por menos de \$2,500) en el que los prestatarios endosan a cambio del título de su vehículo (coche, camión o motocicleta) al prestamista. Además los prestatarios pagan al prestamista una cuota por el dinero prestado. En California, los consumidores usualmente deben liquidar el préstamo en dos años. Los prestamistas contra el título del automóbiles pueden cobrar altas tasas de interés (hasta de tres dígitos). Si no puede devolver el dinero que debe en la fecha de vencimiento, el prestamista puede vender su vehículo (la garantía) para liquidar el préstamo. Si se vende su coche por más de la cantidad del préstamo, usted tiene derecho al dinero restante. Si busca un préstamo contra el título del automóvil para pagar sus gastos diarios, considere pedir a sus acreedores una extensión de tiempo para saldar sus cuentas o busque ayuda de un asesor de crédito.

## Préstamos “Anticipados”

Los préstamos anticipados le permiten pedir prestado sobre sus ingresos futuros (como la devolución de impuestos pendiente). Estos préstamos no requieren una revisión de su crédito o un largo proceso de aprobación y pueden parecer una manera fácil de obtener dinero rápidamente.

Un préstamo por anticipos por una devolución de impuestos proporciona dinero de inmediato, pero reduce la cantidad de la devolución debido a la cantidad del préstamo más los cargos, las cuotas y el interés alto. Para evitar

las cuotas o el interés del préstamo, haga que depositen directamente la devolución de los impuestos a su cuenta de cheques o de ahorros

## Recursos para Preparar los Impuestos

*El Programa de Ayuda Voluntaria a los Contribuyentes (Volunteer Income Tax Assistance, VITA), y el Programa de Asesoramiento Tributario para las Personas de Edad Avanzada (Tax Counseling for the Elderly, TCE) proporcionan asistencia gratuita a las personas que necesitan ayuda para preparar sus impuestos por ingresos. La asistencia está disponible en los sitios de VITA/TCE en todo California.*

*El programa de TCE también puede responder sus preguntas sobre pensiones y temas de jubilación. Llame al IRS sin ningún costo al 1-800-829-1040 o a la Franchise Tax Board (FTB, por sus siglas en inglés) de California sin costo al 1-800-522-5665 para encontrar el sitio más cercano a usted entre enero y abril.*

## Modificaciones y ejecuciones hipotecarias

Los propietarios que tienen problemas con los pagos de un préstamo hipotecario o que enfrentan ejecuciones hipotecarias (forclosures) deben elegir con cuidado a la persona que los ayude con sus problemas hipotecarios. Algunas estafas que parecen resolver el problema hipotecario de las personas, de hecho hacen víctimas a los que sufren problemas financieros. Estas estratagemas se promueven en la Internet y en las publicaciones y folletos. Después, los estafadores contactan con frecuencia a las personas cuyas casas están mencionadas en el registro de ejecuciones hipotecarias. Tenga



cuidado y no firme ni renuncie por escrito a su propiedad.

## Declaración de los Derechos de los Propietarios de Vivienda en California

*Esta legislación se convirtió en ley el 1 de enero de 2013 para asegurar las prácticas justas de préstamos para los propietarios de California. Estas leyes están diseñadas para garantizar la justicia y transparencia básicas para los propietarios en el proceso de ejecución hipotecario.*

*Visite el sitio web de la Oficina del Procurador General de California (State of California Department of Justice Office of the Attorney General) en [www.oag.ca.gov/hbor](http://www.oag.ca.gov/hbor).*

### Señales de advertencia de un fraude de ejecución hipotecaria:

- Solicitud de gastos por adelantado. Los pagos por adelantado por modificaciones de préstamos no son legales en California, a menos que cuente con un contrato de gastos adelantados por pagar.
- Solicitud de la escritura de su casa por cualquier razón, ya sea para encargarse de su crédito u obtener un nuevo financiamiento. No firme sin la asesoría de un profesional.
- Oferta de alquilar su casa hasta que se estabilicen sus finanzas.
- Cualquier persona que lo aliente a firmar formularios que contengan espacios en blanco que se llenarán después.
- Cualquier persona que lo presione, que no conteste todas sus preguntas o no le dé suficiente tiempo para revisar los documentos.

- Una empresa que lo contacte primero. Algunas son legítimas, pero muchas pueden estar buscando una víctima. Siempre elija una empresa con la asistencia de profesionales capacitados.

La Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (Consumer Financial Protection Bureau, CFPB) cuenta con un recurso para ayudarlo a encontrar asesores hipotecarios aprobados en cualquier código postal de EE. UU. o cerca de él. Este recurso puede encontrarse en [www.consumerfinance.gov/find-a-housing-counselor](http://www.consumerfinance.gov/find-a-housing-counselor) o llamando sin ningún costo al 1-855-411-2372.

## Conserva Tu Casa California

*Conserva Tu Casa California (Keep Your Home California) es un servicio sin ningún costo para los propietarios de viviendas elegibles de California que sufren adversidades financieras, que les ayuda a conservar sus hogares, mantener un pago hipotecario asequible y evitar la ejecución. Para conocer más sobre los programas que se ofrecen visite <http://keepyourhomecalifornia.org>.*

### Hipotecas inversas

Una hipoteca inversa es un tipo de préstamo que permite a los propietarios (de 62 años o más) pedir prestado a cambio del valor de sus hogares (efectivo libre de impuestos). A diferencia de las hipotecas tradicionales, un préstamo de hipoteca inversa le proporciona los pagos al prestatario como una línea de crédito (disponible cuando la necesite), en un solo pago o pagos mensuales.

El propietario no debe realizar pagos siempre que continúe viviendo en su hogar y esté al corriente con el seguro de la casa y el impuesto

predial. Si se mudan o fallecen, el préstamo vence y los herederos deben pagarlo en su totalidad.

Considere que los prestatarios son responsables de pagar los impuestos, el seguro de la casa, los costos de mantenimiento y otros gastos. Además, los prestamistas cobran con frecuencia altos cargos por apertura y otros costos de cierre que pueden ser elevados.

### **Puede considerar una hipoteca inversa si:**

- Necesita aumentar su flujo de efectivo y su único recurso significativo es el valor de su casa.
- Si prefiere quedarse en su hogar en vez de otras alternativas de vivienda, como las viviendas para personas mayores.
- Si desea tener un colchón para gastos mayores (cuentas médicas, atención a largo plazo o reparaciones mayores a su hogar).
- Si no le preocupa heredar su casa a sus hijos u otros herederos.

*No se comprometa a una hipoteca inversa hasta que haya explorado las alternativas con un profesional.*

### **Conozca la ley y sus derechos:**

La ley de California prohíbe a los prestamistas solicitar la compra de una anualidad como una condición para obtener un préstamo hipotecario inverso; la ley exige que busca el consejo de un asesor hipotecario antes de la aceptación final del préstamo, y requiere que el préstamo sea traducido al idioma principal del solicitante.

La ley federal exige una sesión de asesoría con un asesor de hipotecas inversas aprobado

por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (Department of Housing and Urban Development, HUD) antes de que se apruebe la hipoteca inversa.

Es posible que se beneficie de los servicios de un asesor financiero si:

- Sólo puede realizar el pago mínimo de su tarjeta de crédito durante dos meses consecutivos.
- Realiza pagos atrasados, no ha realizado pagos o tiene pagos alternos.
- Su deuda total de la tarjeta de crédito es mayor a su ingreso mensual.
- Sus gastos mensuales están acabando con sus ahorros.
- Pide prestado o crea préstamos para cubrir sus necesidades.
- Hace uso de los fondos de protección por sobregiros de su cuenta de cheques regularmente.

### **¿Disfruta leer por placer?**

*¡Use la lectura para hacer crecer y proteger sus inversiones y recursos!*

*Lea sobre ahorro e inversiones.*

*Inversiones inteligentes de la FINRA  
(FINRA Smart Investing)*

**[www.finra.org](http://www.finra.org)**

*Money Smart para Adultos Mayores (MSOA)*

**[www.fdic.gov](http://www.fdic.gov)**

*Centro de Recursos para Inversionistas Adultos Mayores de la NASAA*

*(NASAA's Senior Investor Resource Center)*

**[www.nasaa.org](http://www.nasaa.org)**