

MÓDULO 9:

Protección de su dinero

Si tiene una sesión de 10 minutos...	Si tiene una sesión de 30 minutos...	Si tiene varias sesiones...
<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 1: Presentación de una queja al CFPB</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Herramienta 2: Protección de su identidad</i>▪ <i>Herramienta 3: Señales de alarma</i>	<ul style="list-style-type: none">▪ <i>Consulte la Herramienta 4: Aprender más acerca de la protección del consumidor con respecto a determinadas cuestiones relativas a la protección del consumidor</i>▪ <i>Haga un seguimiento para asegurarse de que las quejas o problemas de robo de identidad estén siendo abordadas.</i>

Un consumidor empoderado entiende sus derechos. Si sabe que tiene derechos, puede tomar acción para protegerse. Hay muchas leyes que protegen sus derechos en lo que respecta a los productos y servicios financieros. El trabajo del CFPB es hacer cumplir esas leyes y atender las quejas de los consumidores acerca de los productos y servicios financieros.

¿Tiene un problema con un producto o servicio?

El CFPB ya ha manejado más de 1,000,000 de quejas de los consumidores sobre:

- Tarjetas de crédito
- Hipotecas
- Cuentas y servicios bancarios
- Préstamos estudiantiles
- Préstamos o arrendamientos de automóviles
- Préstamos de día de pago
- Otros créditos de consumo (inclusive préstamos a plazos, préstamos de casas de empeño, préstamos prendarios)
- Cobro de deudas
- Transferencias de dinero o moneda virtual
- Informes de crédito
- Tarjetas prepagadas
- Otros servicios financieros (inclusive cambio de cheques, giros, cheques de caja, reparación de crédito, pagos de deuda, préstamos de anticipación de reembolso, cambio de divisas y cheques de viajero)

Cada queja que recibimos nos da ideas sobre los problemas que experimentan en el mercado y nos ayuda a identificar y priorizar los problemas para poder tomar acciones.

Presentación una queja al CFPB

Para presentar una queja, dirijase a <http://www.consumerfinance.gov/complaint>, en inglés. De allí, seleccione el producto o servicios relacionados con la queja.

Llene el formulario con la mayor cantidad posible de detalles. En el formulario se le pedirá que:

- Describa lo que pasó, con el mayor detalle posible
- Diga cuál sería según su opinión una solución justa a su problema
- Provea su información de contacto (nombre/dirección/correo electrónico)
- Provea información detallada sobre el producto y la compañía sobre los cuales usted se queja. Se le pedirá que escanee y transmita la documentación que usted tiene para sustentar su queja (contratos de cuentas, estados de cuenta mensuales, comprobante de pago, etc.).

A continuación, podrá revisar y editar la información antes de hacer clic en "Enviar" para enviar su queja. Si necesita ayuda mientras está en línea, haga clic en el enlace "*Form trouble? Chat now*" para hablar con los miembros del equipo del CFPB.

También puede enviar una queja por teléfono si llama al CFPB al 855- 411-CFPB (2372), gratuitamente. Los centros de llamadas en EE.UU. pueden ayudarle en más de 180 idiomas y también pueden aceptar llamadas de los consumidores con impedimentos de audición o discapacidades del habla.

La *Herramienta 1: Presentación una queja al CFPB* proporciona información detallada sobre cómo presentar una queja y sobre cómo usted puede realizar el seguimiento del proceso. Si quiere obtener más información acerca de la manera en que se manejan las quejas, puede visitar nuestra página sobre quejas en: <https://www.consumerfinance.gov/complaint>.⁶⁰

Es su dinero, tenga cuidado

Haga preguntas

Aunque los términos le sean desconocidos al principio, la compra de productos y servicios financieros no es diferente de la compra de otros tipos de productos y servicios. Recuerde lo siguiente:

- No se deje intimidar.
- Si quiere trabajar con un consejero o asesor financiero, entreviste a varios antes de elegir uno.
- Antes de firmar cualquier documento o dar información personal o financiera sobre usted a un asesor, pregúntele: ¿Cuáles son sus calificaciones? ¿Cómo se le paga? ¿Trabaja para cuidar mis intereses?
- Si sus amigos o familiares le dan consejos o información, pregúnteles: ¿De dónde obtuvieron la información? ¿A quién se le paga qué? ¿Ganan dinero con esto?

⁶⁰ La Evaluación del Impacto de la Confidencialidad para el Sistema de Respuesta del Consumidor está disponible en <http://www.consumerfinance.gov/privacy-office/consumer-response-database>.

"Le tengo una oferta increíble"

La mayoría de nosotros hemos visto o escuchado algo como esto, por ejemplo, un mensaje de correo electrónico que nos ofrece la oportunidad de recibir millones de dólares de un príncipe extranjero o una lotería en la que usted no participó, o empleos en los que usted podría ganar \$80/hora al trabajar en casa. Por desgracia, si la "oportunidad" parece demasiado buena para ser verdad, probablemente no sea verdad. Si se encuentra con una oportunidad, un trabajo o un producto que suena increíble, haga su investigación con ojo crítico, ¡especialmente si usted recibe la "oportunidad" a través de un correo electrónico no solicitado!

Los estafadores y los timadores usan esquemas y recursos creativos e innovadores para hacer que usted se desprenda de su dinero. Siga estos principios para detectar a estafadores y timadores:

- Tenga cuidado con las promesas de obtener beneficios e inversiones que pretenden ofrecer un alto rendimiento con un riesgo bajo o nulo.
- No invierta en nada a menos que realmente entienda la transacción en su totalidad. Considere hablar con otros en quienes confíe sobre la oportunidad para asegurarse de que entienden lo mismo que usted.
- Verifique bien los documentos que le piden que firme. Si las promesas que le han hecho no constan en los documentos, es una señal de peligro.
- No asuma que una compañía existe solo por la "apariencia" de su sitio web.
- Tenga cuidado con las solicitudes de dinero de personas que no conoce. Investigue a las partes involucradas y la naturaleza del negocio o trabajo. Si no sabe cómo hacerlo, pídale a alguien de confianza que le ayude, o no haga tratos con esa persona.
- Póngase en contacto con organismos de consumidores locales y estatales para ver si hay una queja contra la empresa.
- No abra correo basura. Elimínelo sin leerlo. Y no responda nunca al correo basura.
- No abra archivos adjuntos de correo electrónico de personas que no conoce o archivos adjuntos que no esperaba recibir.

Usted puede decir que no

Los estafadores y timadores buscan personas corteses, ya que les cuesta más decir que no. Si usted se siente presionado en tomar una decisión, es posible que esté siendo víctima de una estafa. Puede ser difícil, especialmente si es un amigo o familiar, pero solo decir "No, no me interesa", puede salvarle de una pérdida financiera.

Si alguien le presiona por teléfono, usted no tiene que continuar con la llamada si se siente incómodo, especialmente si esa persona está tratando de coaccionarle verbalmente para que haga compras, donaciones o inversiones. Dígale que lo elimine de su lista y luego cuelgue.

Cuide su información

Al igual que usted debe proteger su dinero, también debe proteger su información personal. Nunca dé su información personal, como números de cuenta, contraseñas o respuestas a preguntas de seguridad, por teléfono o a través de correo electrónico. Los bancos, cooperativas de crédito y otras instituciones financieras nunca le llamarán o enviarán un mensaje de correo electrónico pidiéndole que verifique información personal.

Proporcione la información solo si usted inició la llamada a un número que sabe que es de la compañía o si directamente escribió la dirección del sitio web y ve señales de que el sitio es seguro. Un sitio web seguro tiene:

- Una dirección URL que comienza con "https:"
- Un símbolo de candado junto a la URL
- Autenticaciones y certificados de seguridad

Usted puede evitar el robo de identidad protegiendo cuidadosamente su información de identificación y compartiéndola solo con ciertas personas de confianza. Use la lista de comprobación que se incluye en la *Herramienta 2: Protección de su identidad* para asegurarse de tomar las precauciones adecuadas para proteger su identidad.

Herramienta 1:

Presentación de una queja al CFPB

Cuando se trata de presentar una queja al CFPB, usted tiene muchas opciones.

En línea: Visite <http://www.consumerfinance.gov/complaint>. Si necesita ayuda mientras está en línea, haga clic en el enlace que dice "*Form trouble? Chat now*", para hablar y pedir ayuda con una queja a los miembros del equipo del CFPB.

Por teléfono: Llame gratuitamente al 855-411-CFPB (2372), de 8 a.m. a 8 p.m., hora del este (EST), de lunes a viernes. Podemos ayudarle con sus problemas en más de 180 idiomas.

Teléfono TTY/TDD: 855-729-CFPB (2372)

Por correo:

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

Proceso de quejas

Esto es lo que sucederá cuando usted presente una queja:

Queja presentada: Usted recibirá actualizaciones por correo electrónico, y puede iniciar una sesión para realizar un seguimiento del estado de su queja.

Revisión y envío: Haremos llegar su queja, junto con los documentos que usted nos proporcione, a la compañía y haremos lo posible para que usted obtenga una respuesta por parte de ésta. Si vemos que otra agencia estaría en mejores condiciones de ayudar, nosotros enviaríamos su queja a dicha agencia y le avisaríamos.

Respuesta de la empresa: *Después de que se envía su queja a la compañía, la compañía tiene 15 días para darle una respuesta sustantiva a usted y al CFPB.* En algunos casos, las compañías tienen hasta 60 días para presentar una respuesta definitiva.

Queja publicada: Nosotros publicamos información sobre su queja — como el tema y la fecha de la queja — en nuestra Base de Datos de Quejas de los Consumidores en <http://www.consumerfinance.gov/data-research/consumer-complaints>. Con su consentimiento previo, también publicamos su descripción de lo sucedido, después de tomar las medidas para eliminar toda información personal.

Revisión por parte del consumidor: Le avisaremos cuando la compañía nos dé una respuesta. Usted puede revisar esa respuesta y enviarnos sus comentarios.

Análisis e informe. Las quejas nos ayudan con nuestro trabajo en el CFPB para supervisar a las compañías, para hacer cumplir las leyes federales de los consumidores financieros y redactar mejores normas y reglamentos. También rendimos cuentas al Congreso acerca de los reclamos que recibimos y a la vez publicamos algunos reclamos de los consumidores en nuestro sitio web en <http://www.consumerfinance.gov/data-research/consumer-complaints>.

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

Herramienta 2:

Protección de su identidad

Aunque no lo parezca, su identidad es una de las cosas más valiosas que posee. Los delincuentes que son capaces de robar su información de identificación pueden hacerse pasar por usted y comprar cosas con las cuentas que usted tiene o en su nombre. Si esto le sucede, usted tendrá que hacer frente a esas facturas. También pueden generarle problemas con sus informes de crédito y puntajes de crédito.

La información de identificación es la información que es exclusivamente suya como:


- Tarjeta de crédito y sus números de cuentas bancarias
- Su número de licencia de conducir
- Fecha, ciudad y estado de nacimiento
- Su número de Seguro Social
- Sus contraseñas o números PIN

Mucha gente cree que el robo de identidad sucede principalmente en línea y que, si no hace compras en línea, está a salvo. La realidad es que la mayoría de los robos de identidad ocurren fuera de línea. Además, en más de la mitad de los casos de robo de identidad, el ladrón es alguien a quien la víctima conoce. Debido a esto, es importante ser cauteloso con su información de identificación tanto en línea como en el mundo real.




Lista de comprobación de los pasos para proteger su identidad

Revise su informe de crédito

Pasos para proteger su identidad	 Hecho
Retire su nombre de todas las listas de correo de las tres agencias de informes de crédito (Equifax, Experian y TransUnion) llamando al (888)-567-8688, o en línea en https://www.optoutprescreen.com/?rf=t . Elija la opción “forever” para que le excluyan permanente). Esto evita que las ofertas preseleccionadas caigan en manos de otras personas.	
Revise su crédito en las tres agencias de crédito todos los años mediante el informe de crédito gratuito en https://www.annualcreditreport.com . Si encuentra algo incorrecto o sospechoso, comuníquese con éstas de inmediato. (Consulte el <i>Módulo 7: Comprensión de sus informes y puntajes de crédito</i> para obtener más información).	

Limite el acceso a su información

Pasos para proteger su identidad	 Hecho
No lleve su tarjeta ni el número del Seguro Social en su cartera o bolso.	
Utilice el formulario en línea de la Asociación de Mercadeo Directo para retirar su nombre de las listas de los comerciantes que usan publicidad directa por correo, en https://dmachoice.thedma.org . Al eliminar su nombre de las listas de dichos comerciantes, los ladrones tendrán menos oportunidades de robar su información.	
Retírese permanentemente de las listas de los tele-vendedores al registrar su número de teléfono en el Registro de no llamar (<i>Do Not Call Registry</i>), en el (888)-382-1222 o en https://donotcall.gov .	
Nunca entregue su información personal a alguien que llame y se la pida, aun cuando la persona diga que llama de su institución financiera.	
Utilice una trituradora de papel, tijeras, o las manos para destruir todos los papeles que contengan información de identificación o números de cuentas antes de botarlos.	

Pasos para proteger su identidad	✓ Hecho
Proporcione su número de Seguro Social solo cuando sea absolutamente necesario. A menudo, cuando alguien se lo pide, usted no está obligado a darlo.	

Practique la seguridad en línea

Pasos para proteger su identidad	✓ Hecho
Memorice todas sus contraseñas. Nunca las anote ni las lleve consigo (¡ni siquiera en un papel adhesivo junto a su computadora!).	
Asegúrese de que las contraseñas contengan letras mayúsculas y minúsculas y números, y que no incluyan palabras que se puedan encontrar en un diccionario o nombres y fechas que se puedan relacionar a usted (los nombres y las fechas de nacimiento de sus hijos, por ejemplo). Es mejor usar claves largas. La mejor práctica es tener una clave diferente para cada cuenta. Si le resulta muy difícil tener muchas contraseñas, tenga contraseñas separadas, más largas, más difíciles de adivinar para sus cuentas financieras y otras contraseñas para los usos comunes como su dirección de correo electrónico.	
No dé su información financiera ni personal por Internet a menos que usted sea el que haya iniciado el contacto o sepa con certeza con quién está tratando.	
Nunca comparta información de identidad en línea a menos que el sitio sea seguro , y esté protegido con un programa cifrado para que nadie pueda interceptar su información. Si el sitio web sea seguro, la dirección comenzará con https y no http. También aparecerá un icono en forma de candado (🔒) cerca de la dirección web.	
No responda a mensajes de correo electrónico que soliciten información bancaria personal, ¡aunque tengan el logotipo de un banco o de PayPal! Las instituciones financieras nunca le solicitarán información personal por correo electrónico.	

De acuerdo con la Comisión Federal de Comercio (FTC), protección de identidad significa tratar su información personal como el efectivo o un bien valioso. Esto significa ser cuidadoso de no dejarla por ahí y pensar bien acerca de quién la está pidiendo, por qué la necesitan y cómo van a protegerla.

Aquí tenemos una lista de las señales de alerta comunes de la FTC que le pueden alertar de que su identidad puede haber sido robada:

- Hay errores en su banco, tarjeta de crédito u otros estados de cuenta.
- Hay errores en la explicación de los beneficios médicos de su plan de salud.
- Sus facturas y estados de cuenta no llegan a tiempo.
- Recibe facturas o avisos de cobro por productos o servicios que nunca recibió.
- Recibe llamadas de los cobradores de deudas sobre deudas que no le pertenecen a usted.
- Recibe una notificación del IRS de que alguien ha usado su número de Seguridad Social.
- Recibe correo, correo electrónico o llamadas acerca de cuentas o puestos de trabajo a nombre de su hijo menor de edad.
- Usted recibe avisos de cobranza injustificados en su informe de crédito.
- Las empresas no aceptan sus cheques.
- Le rechazan de forma inesperada para un préstamo o un empleo.

Si su identidad ha sido robada

La FTC recomienda seguir los pasos que se describen a continuación si usted cree que su identidad ha sido robada:

1. **Ponga una alerta de fraude en su expediente de crédito.**

Llame a una de las compañías de informes de crédito del país y solicite una alerta de fraude en su informe de crédito. La compañía a la que usted llame deberá contactar a las otras dos para poner alertas de fraude en sus expedientes. Una alerta de fraude inicial es válida por 90 días. Si quiere poner una alerta extendida en su informe de crédito después de que su identidad ha sido robada, debe presentar una denuncia policial o un informe de robo de identidad ante un organismo del gobierno como la FTC, conocido como “*identity theft report*”. Una alerta extendida es válida por siete años. Una alerta extendida exige que el acreedor se ponga en contacto con usted en persona o a través del número telefónico u otra forma de contacto que usted designe para comprobar que usted es la persona que hace la solicitud de crédito.

- **Equifax:** 800-525-6285
- **Experian:** 888-397-3742
- **TransUnion:** 800-680-7289

2. **Solicite sus informes de crédito.**

El informe de crédito que cada compañía tiene de usted varía un poco, así que es mejor solicitar un informe a cada compañía. Cuando lo solicite, deberá responder algunas preguntas para comprobar su identidad. Lea los informes cuidadosamente para ver si la información es correcta. Si ve errores o señales de fraude, comuníquese con la compañía de informes de crédito.

3. **Llene un Informe de Robo de Identidad**

El Informe de Robo de Identidad puede ayudarle a que la información fraudulenta sea retirada de su informe de crédito, a hacer que una empresa deje de cobrar deudas causadas por el robo de identidad y a obtener información sobre las cuentas que el ladrón abrió a su nombre. Para crear un informe de robo de identidad, primero presente una queja ante la FTC en <https://www.ftccomplaintassistant.gov/#&panell-1> o en el 877-438-4338; TTY: 866-653-4261. Su queja debidamente cumplimentada se llama una Declaración Jurada de Robo de Identidad FTC. A continuación, usted puede tomar su Declaración Jurada de Robo de Identidad FTC a la policía local o al departamento de policía donde se haya producido el robo, y presentar un informe policial. Obtenga una copia del informe policial. Ambos documentos constituyen el Informe de Robo de Identidad. La FTC recomienda este paso, pero usted puede planificar una alerta de fraude extendida sólo con la Declaración Jurada de Robo de Identidad FTC, sin tener que pasar por el departamento de policía local.

Para obtener más información de la Comisión Federal de Comercio, visite:

<https://www.identitytheft.gov>.

Un paso más: Considere la posibilidad de un bloqueo de seguridad

También puede “congelar” su informe de crédito. Congelar el informe de crédito significa que los nuevos acreedores no pueden tener acceso a su informe de crédito. Solo un número limitado de entidades podrán ver su expediente mientras esté congelado, tales como los acreedores ya existentes, algunas entidades gubernamentales como los organismos de manutención infantil y las compañías que vigilan su archivo de crédito a petición suya para evitar fraudes. Ya que la mayoría de las compañías no abren cuentas de crédito sin revisar antes su informe de crédito, congelarlo puede impedir que los ladrones de identidad abran cuentas nuevas a su nombre.

Recuerde que esta medida no evita que los ladrones de identidad se apoderen de las cuentas ya existentes. Las compañías de informes de crédito pueden cobrar por este servicio. En algunos estados, no se cobra a las víctimas de robo de identidad por congelar sus informes por razones de seguridad.

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.


Herramienta 3:


Señales de alerta

Si usted considera que ya ha marcado una o más de estas señales de alerta al considerar un producto o servicio financiero, haga una pausa y deles otra mirada.


Lista de señales de alerta

Tácticas de ventas y señales de alerta para los préstamos y otros productos o servicios financieros

 Suena familiar	Señales de alerta	Descripción
	Tácticas de venta agresivas	Le presionan para comprar cosas o tomar préstamos que no desea o no puede pagar.
	Falta de uniformidad	Personal diferente o vendedores le dicen cosas diferentes respecto a los precios u otra información.
	No quieren ponerlo por escrito	Nadie le da información clara y por escrito, ni siquiera cuando usted la solicita.
	Cargos sin explicación	Nadie puede explicar la razón de ciertos cargos o por qué son tan altos.
	No hay una política clara de cancelación o devolución	No existe una política clara de cancelación o devolución. No suponga que puede devolver un producto o cancelar una compra.
	Información incoherente sobre las tasas de interés	El vendedor le informa acerca de una tasa de interés, pero los números en el formulario parecen mucho más altos.
	Presionado a comprar	Le presionan para hacer una compra de gran valor inmediatamente.

 Suena familiar	Señales de alerta	Descripción
	Dirigir y coacción	Utilizan tácticas de venta agresivas para dirigir y coaccionar hacia un préstamo de alto costo, a pesar de que usted pudo haber calificado para préstamos preferenciales normales.

Señales de alerta al firmar los documentos del préstamo

 Suena familiar	Señales de alerta	Descripción
	El papeleo no coincide con los discursos de venta	Las promesas hechas a usted por un vendedor no aparecen en los papeles que le piden que firme.
	Letra pequeña confusa	Una buena regla práctica es negarse a firmar cualquier cosa que no entiende.
	Papeleo incompleto	Nunca firme un contrato con espacios en blanco para llenar más adelante.
	Seguros adicionales y otros productos adicionales	Algunos prestamistas pueden insistir o dar a entender que los prestatarios tienen que comprar productos innecesarios: seguros adicionales, garantías innecesarias, servicios de monitoreo, etc. Éstos se suman a la cantidad del préstamo y el prestatario paga intereses sobre ellos durante la vigencia del préstamo.
	Multas por pago anticipado	Las multas por pago anticipado son cargos que los prestamistas exigen a un prestatario por pagar un préstamo antes de tiempo.

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

Esta herramienta le puede pedir que proporcione información confidencial. El CFPB no recopila esta información y no es responsable de cómo pueda ser utilizada si usted la proporciona a otros. El CFPB recomienda no incluir nombres, números de cuenta ni ninguna otra información confidencial, y que los usuarios sigan las políticas de su organización con respecto a su información personal.

Herramienta 4:

Aprender más acerca de la protección del consumidor

Proteger sus derechos como consumidor comienza por saber que usted tiene derechos. Las siguientes leyes de protección al consumidor establecen los derechos de los consumidores en relación con los servicios y productos financieros. Esta no es una lista completa, pero proporciona un punto de partida para comprender algunos de los muchos derechos y responsabilidades con los que los instructores y asesores financieros deben estar familiarizados.

Lea el resumen de cada ley a continuación. Ponga una marca en la columna "Seguimiento para más información" si cree que saber un poco más acerca de esta ley será de ayuda para usted o las personas que conoce. Luego, siga el enlace que aparece en la "Breve descripción" o visite nuestro sitio web en <https://www.consumerfinance.gov> para obtener más información.

Ley para la protección del consumidor	Breve descripción
Reglamento B: Ley de Igualdad para la Oportunidad al Crédito	<p>La Ley de Igualdad para la Oportunidad al Crédito (ECOA, por sus siglas en inglés), aplicada por medio del Reglamento B, establece que es ilegal que los acreedores discriminen a los solicitantes en cualquier aspecto de las transacciones de crédito por motivos de raza, color, religión, nacionalidad, sexo, estado civil, edad (siempre que el solicitante esté en capacidad de contratar); debido a que el solicitante recibe parte o la totalidad de su ingreso de algún programa de asistencia pública, o porque el solicitante ha ejercido de buena fe determinados derechos de los consumidores.</p> <p>La ECOA y el Reglamento B prohíben determinadas prácticas de los acreedores, tales como negarse a otorgar crédito por algún motivo prohibido si el solicitante reúne los requisitos; desalentar al solicitante por algún motivo prohibido para que se abstenga de solicitar el crédito; ofrecer a un solicitante condiciones menos favorables que las condiciones ofrecidas a alguien en una situación similar por algún motivo prohibido.</p> <p>La ECOA y el Reglamento B exigen a los acreedores, entre otras cosas, que:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Notifiquen a los solicitantes de las medidas adoptadas en sus solicitudes dentro de determinados períodos. ▪ Si el acreedor proporciona información sobre el solicitante a las oficinas de crédito, hacerlo a nombre de ambos cónyuges titulares de una cuenta. ▪ Guardar registros de las solicitudes de crédito durante un período especificado. ▪ Solicitar información sobre la raza y ciertas otras características protegidas del solicitante en las solicitudes de ciertas hipotecas residenciales para efectos de control del gobierno. ▪ Proporcionar a los solicitantes copias de las tasaciones utilizadas en relación con las solicitudes de hipotecas residenciales. <p>Para obtener más información acerca de esta ley, incluso información sobre cómo detectar la discriminación y protegerse en contra de la misma, visite http://www.consumerfinance.gov/fair-lending.</p>

Ley para la protección del consumidor	Breve descripción
Reglamento C: Ley de Divulgación de Hipotecas para Viviendas	<p>La Ley de Divulgación sobre Hipotecas Residenciales (HMDA, por sus siglas en inglés), aplicada por medio del Reglamento C, exige que ciertos prestamistas hipotecarios recopilen y proporcionen información sobre préstamos que se puede utilizar para: a) ayudar a determinar si las instituciones financieras están respondiendo a las necesidades de vivienda de sus comunidades; b) ayudar a los funcionarios públicos en la distribución de la inversión del sector público para atraer la inversión privada a las zonas donde sea necesaria, y c) ayudar a identificar posibles patrones discriminatorios en el otorgamiento de préstamos y hacer cumplir las leyes contra la discriminación. Estos datos están disponibles para uso del público, así como de los organismos reguladores y de aplicación de la ley federal y estatal.</p> <p>Los campos de datos que han de informarse conforme a lo previsto en la HMDA incluyen, para cada solicitud, la acción tomada por el acreedor; la ubicación de la propiedad que se va a hipotecar; la raza, el origen étnico y el sexo del solicitante, y los ingresos indicados en la solicitud.</p> <p>Para obtener más información sobre esta ley, visite http://www.consumerfinance.gov/learnmore.</p>

Ley para la protección del consumidor	Breve descripción
Reglamento E: Ley de Transferencia Electrónica de Fondos	<p>Establece las obligaciones, las responsabilidades y los derechos básicos de los consumidores que utilizan los servicios de transferencia electrónica de fondos o envían remesas y de las instituciones financieras y otras empresas que ofrecen estos servicios. Las "transferencias electrónicas de fondos" incluyen transacciones, por ejemplo, en las que usted desliza su tarjeta para pagar su compra, realiza compras con su tarjeta por teléfono o en línea, o hace depósitos o retiros en un cajero automático. Las transferencias de remesas, a veces llamadas "transferencias cablegráficas o giros telegráficos internacionales", incluyen muchas formas comunes de transferencia de dinero a personas en otros países.</p> <p>Protege a los consumidores particulares que realizan transferencias electrónicas de fondos o transferencias de remesas.</p> <p>Restringe los cargos por servicio e inactividad y limita la rapidez de vencimiento de los fondos de tarjetas de regalo, certificados de regalo y otras tarjetas de prepago. Establece que todos los cargos y otros términos importantes deben ser comunicados claramente por escrito.</p> <p>Aplica a cualquier transacción iniciada a través de un terminal electrónico, teléfono, computadora o cinta magnética en la que se le dice a una entidad financiera que deposite o retire de la cuenta de una persona en la institución financiera. Establece disposiciones para "optar" por la cobertura contra sobregiros realizadas en cajeros automáticos y transacciones no recurrentes realizadas con tarjeta de débito (se prohíbe a las instituciones financieras cobrar cargos de protección contra sobregiros originados por estas transacciones a menos que los consumidores opten por participar).</p> <p>Para obtener más información sobre las disposiciones para optar por la cobertura contra sobregiros, visite http://www.consumerfinance.gov/blog/whats-your-status-when-it-comes-to-overdraft-coverage.</p> <p>Para obtener más información sobre las transferencias de remesas (también cubiertas por el Reglamento E), visite http://www.consumerfinance.gov/eregulations/1005.</p>

Ley para la protección del consumidor	Breve descripción
Reglamento F: Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA)	<p>La Ley de Prácticas Justas en el Cobro de Deudas (FDCPA, por sus siglas en inglés) es la ley principal federal que rige las prácticas de cobro de deudas.</p> <p>La FDCPA prohíbe que las compañías de cobro de deudas usen prácticas abusivas, injustas o engañosas para cobrarle las deudas vencidas.</p> <p>La FDCPA cubre el cobro de deudas de consumo, tales como hipotecas, tarjetas de crédito, deudas médicas y otras deudas principalmente con fines personales, familiares o domésticos. Cubre las deudas personales, no las deudas empresariales.</p> <p>La FDCPA no suele cubrir el cobro por parte de la persona o la compañía de la que usted originalmente pidió prestado el dinero, más bien cubre el cobro de deudas por parte de terceros (agencias de cobro de deudas y compradores de deudas que se involucran en el cobro) y por parte de los abogados que cobran deudas en nombre de sus clientes. □ Para obtener un resumen de esta ley, visite http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/329.</p>
Reglamento M: Ley de Arrendamientos del Consumidor	<p>Garantiza que las personas que arriendan propiedades personales reciban información apropiada que les permitan comparar los términos de arrendamiento con otros arrendamientos y, cuando sea apropiado, con transacciones de crédito.</p> <p>Limita la cantidad de pagos globales (<i>balloon payments</i>) en transacciones de arrendamiento de los consumidores.</p> <p>Garantiza la divulgación precisa de los términos de arrendamiento en la publicidad.</p> <p>Para recibir más información sobre el arrendamiento de automóviles, visite http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/815.</p>

Ley para la protección del consumidor	Breve descripción
Reglamento P: Confidencialidad de la Información Financiera del Consumidor (Ley Gramm-Leach-Bliley)	<p>Controla el tratamiento de la información personal no pública acerca de los consumidores por parte de las instituciones financieras y las instituciones que utilizan, reutilizan o divulgan nuevamente información recibida de las instituciones financieras. Este tipo de información incluye la información de su cuenta y su número de Seguro Social.</p> <p>Proporciona un método para que los consumidores eviten que una institución financiera divulgue dicha información a otras empresas o individuos mediante la opción de exclusión o de no participar, o “<i>opt-out</i>” (existen algunas excepciones al respecto).</p> <p>Restringe la divulgación de información financiera personal no pública a otras empresas o particulares por parte de instituciones financieras.</p> <p>Exige que las instituciones financieras envíen notificaciones de confidencialidad a los consumidores en determinadas circunstancias.</p> <p>Para un enlace al Reglamento P, visite: http://www.consumerfinance.gov/policy-compliance/rulemaking.</p>

Ley para la protección del consumidor	Breve descripción
Reglamento V: Ley de Informes de Crédito Justos	<p>Proporciona las directrices y limitaciones a las personas que obtienen y usan la información sobre los consumidores para:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Determinar la elegibilidad del consumidor para productos, servicios o empleo. ▪ Compartir esta información entre filiales. ▪ Suministrar información a las agencias de informes del consumidor. <p>Limita la presentación de información negativa que no esté vigente.</p> <p>Limita quién accede a la información en el archivo de crédito del consumidor.</p> <p>Establece los derechos del consumidor, incluidos los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se debe informar al consumidor que se ha usado su expediente en su contra debido a que la información causó que se le negara un producto, servicio o empleo. ▪ El consumidor tiene derecho a saber lo que contiene su expediente. ▪ El consumidor tiene derecho a impugnar información incompleta o inexacta; las compañías de informes del consumidor deben corregir o eliminar la información inexacta, incompleta o no comprobable. <p>Para respuestas a preguntas comunes relacionadas con esta ley, visite: http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/search?selected_facets=tag_exact%3AFair+Credit+Reporting+Act.</p> <p>Para obtener una lista de agencias de informes de crédito, visite http://files.consumerfinance.gov/f/201604_cfpb_list-of-consumer-reporting-companies.pdf</p>

Ley para la protección del consumidor	Breve descripción
Reglamento X: Ley de Procedimientos de Operaciones de Bienes Raíces	<p>Proporciona divulgaciones previas de los costos de liquidación a compradores y vendedores de vivienda.</p> <p>Prohíbe sobornos o comisiones de referencia para los servicios de liquidación.</p> <p>Regula la gestión de los administradores hipotecarios sobre las cuentas de depósito en garantía establecidas para asegurar el pago de los impuestos y seguros inmobiliarios.</p> <p>Exige que los administradores hipotecarios corrijan los errores y proporcionen cierta información solicitada por los prestatarios.</p> <p>Exige a los administradores hipotecarios que proporcionen información a los prestatarios morosos acerca de las opciones de mitigación de pérdida de hipoteca y establezcan políticas y procedimientos para la continuidad del contacto con el personal de la administración hipotecaria con respecto a estas opciones.</p> <p>Para obtener más información sobre esta ley, visite http://www.consumerfinance.gov/know-before-you-owe y http://www.consumerfinance.gov/policy-compliance/guidance/implementation-guidance.</p>

Ley para la protección del consumidor	Breve descripción
<p>Reglamento Z:</p> <p>Ley de Veracidad en Préstamos</p>	<p>Fomenta el uso informado del crédito al consumidor al exigir divulgaciones sobre los términos y los costos, como, por ejemplo, la tasa efectiva anual (APR).</p> <p>Establece una terminología uniforme para las divulgaciones sobre el crédito, como, por ejemplo, tasa efectiva anual (APR).</p> <p>Otorga a los consumidores el derecho en ciertas circunstancias de anular transacciones de crédito que involucren un embargo preventivo de la residencia principal del consumidor.</p> <p>Regula ciertas prácticas con tarjetas de crédito.</p> <p>Proporciona un medio para la resolución justa y oportuna de las controversias relacionadas con la facturación de los créditos.</p> <p>Ejemplos adicionales de lo que ampara esta ley:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Requiere la indicación de una tasa de interés máxima en los contratos de tasa variable garantizados con la vivienda del consumidor. ▪ Impone requisitos en relación con las hipotecas y los planes sobre el valor neto de una vivienda. ▪ Regula las prácticas de los acreedores que prorrogan los préstamos educativos privados. <p>Para obtener más información sobre esta ley, visite http://www.consumerfinance.gov/askcfpb/787.</p>
<p>Reglamento DD:</p> <p>Ley de Veracidad en el Ahorro</p>	<p>Garantiza que los consumidores puedan tomar decisiones informadas acerca de las cuentas que se ofrecen en las instituciones de depósito.</p> <p>Exige que las instituciones de depósito (bancos, cooperativas de crédito e instituciones de ahorro) divulguen información de forma que los consumidores puedan hacer comparaciones importantes entre las instituciones de depósito.</p>

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