

# E-PARCC

COLLABORATIVE GOVERNANCE INITIATIVE

Syracuse University

Maxwell School of Citizenship and Public Affairs

Program for the Advancement of Research on Conflict and Collaboration

## **La aplicación de la Deducción fiscal por rendimientos del trabajo en AccountAbility Minnesota**

### **Parte C**

En cuanto a la implementación inicial del Préstamo de Reembolso Express y Programa de Ahorro, Bonnie Esposito decidió hacer algunos cambios en el plan del programa para el segundo y tercer año. Trabajar con los EE.UU. Federal Credit Union, AccountAbility Minnesota se había desarrollado con éxito un producto libre de rápida devolución de impuestos para personas de bajos y moderados ingresos, que anteriormente se vendían sólo préstamos de alto costo de Reembolso Anticipado (RAL). Pero, sorprendentemente, en el primer año, algunos clientes que utilizan, prefiriendo en lugar de abrir cuentas de ahorro en lugar de tomar un préstamo. Este resultado-para conseguir más clientes que participan en los principales servicios financieros, es más deseable en el largo plazo, de todos modos, y Bonnie se congratuló de que el oficial de programas de la fundación patrocinadora de acuerdo.

En el futuro, se ha considerado importante continuar ampliando el alcance del producto y aprender más acerca de la dinámica de primera línea alrededor de devoluciones rápidas y las instituciones financieras. Sobre la base de la exitosa relación con EE.UU. Federal Credit Union, Bonnie fue capaz de reclutar a la ciudad y el condado de Unión de Crédito como un socio institución financiera de segundo. Con los datos ya resuelto y documentado, un año exitoso, Bonnie no tiene que trabajar tan duro para construir la nueva sociedad. Además, AccountAbility Minnesota añadió el personal del programa de temporada para ayudar con la implementación segundo año del programa. Mientras que Eva mantiene su calidad de Coordinadora del

Este caso obtuvo el primer premio en nuestra competición de casos de estudio y simulaciones de "Collaborative Public Management, Collaborative Governance, and Collaborative Problem Solving" 2009-2010. Fue revisada anónimamente en dos ocasiones por un comité de expertos y académicos. Fue escrito por Jodi Sandfort del Instituto Humphrey de la Universidad de Minnesota. La investigación de este caso fue apoyado por una beca de tecnología educativa en la Universidad de Minnesota, así como una beca de la Fundación de nieve de Syracuse, Nueva York. Un agradecimiento especial a Annie Anderson por su ayuda en la investigación para este proyecto. Este caso está pensado para ser discutido en clase y no se pretende sugerir cuál es el tratamiento correcto o incorrecto de la situación descrita. Ha sido publicado por E-PARCC, que forma parte de la Iniciativa de Gobernanza Colaborativa (Collaborative Governance Initiative) de la Maxwell School, en la Syracuse University, una subsección del Programa de Análisis y Resolución de Conflictos (PARCC, Program for the Advancement of Research on Conflict and Collaboration). Este material puede ser copiado tantas veces como se desee siempre que los autores reciban todo el reconocimiento por su trabajo.

Programa, tres auxiliares de programa fueron contratados para el mercado de préstamo de reembolso Express y el programa de ahorro en la comunidad, la pantalla de las aplicaciones, y hacer el procesamiento inicial de las cuentas. Por último, Bonnie y el personal decidió ampliar la elegibilidad para el programa más allá de los que previamente había

recibido un Préstamo de Reembolso Anticipado (RAL). Dado el modesto ritmo al que los clientes en el primer año, se ha considerado conveniente ampliar el mercado potencial y ver qué pasaba.

Utilizando los conocimientos desarrollados en el primer año acerca de cómo escuchar y comunicarse con los clientes, personal de primera línea fueron capaces de reclutar y atraer a los clientes con mayor facilidad. La expansión de los socios financieros y el personal del programa ha permitido ofrecer el programa en toda el área metropolitana de más de cinco sitios de la comunidad de impuestos, que cubre la mayor parte de St. Paul, Minneapolis y alrededor de los suburbios. Esta capacidad adicional del programa y la piscina más grande de elegibilidad permitido AccountAbility para servir a 371 clientes, incluyendo 244 préstamos de reembolso express. La ampliación de los criterios de elegibilidad permitido a más gente a elegir el producto sería de gran ayuda en sus circunstancias particulares, sean o no habían recibido un reembolso rápido en el pasado. AccountAbility y sus socios financieros compiten ahora con los préstamos privados del mercado y que ofrecen, aunque sean gratis, a cualquiera que quisiera un reembolso rápido. De acuerdo con la evaluación, el programa guarda los clientes el segundo año un estimado de \$ 72,000 en multas e intereses por cada uno, un ahorro de casi \$ 300. De igual importancia, el 80% de las nuevas cuentas de ahorro se mantuvo abierto con un modesto balance un año después. Sin embargo, claramente la responsabilidad era sólo servir una pequeña parte del mercado total.

Otra importante lección aprendida en el primer año fue que muchos clientes no eran conscientes de la rapidez con un "depósito directo" poner su reembolso en una cuenta corriente o de ahorros. El personal de nueva configuración permite preguntar a los clientes en ciertos puntos en el proceso de declaración de impuestos si se conocía y entendía este servicio. Como resultado, los clientes de un 40% más sus declaraciones habían depositado directamente en las cuentas existentes, disminuyendo su tiempo de espera propia.

Durante el año segundo piloto, AccountAbility siguió colaborando con las organizaciones comunitarias en todo el estado, brindando apoyo técnico para que puedan operar sus propios sitios impuesto voluntario. A principios de 2007, AccountAbility contrató a un Gerente de Minnesota mayor asociación para coordinar todo ese trabajo, incluida la formación que ofrece, las herramientas para la construcción de la agencia y la sensibilización de la comunidad, ayuda con el desarrollo de fondos, y otras estrategias de acumulación de activos. Las relaciones de la comunidad, sin embargo, eran delicados. Personal necesario para navegar por una percepción profundamente arraigada que la gente de la iniciativa "Ciudades" en realidad no eran sensibles a las cuestiones pequeña ciudad. Esta tensión fue particularmente evidente en las comunidades indígenas estadounidenses que habían sido víctimas de muchos no indígenas los programas. Para construir la confianza, el Gran Director Minnesota Asociación convocó a algunos líderes de la comunidad tribal para discutir sobre los préstamos abusivos y RAL dirigida a su comunidad.

Juntos, desarrollaron estrategias para prestar asistencia libre de impuestos. A finales de 2007, había sido un éxito real.

Cuando comenzó la planificación para el tercer año del préstamo de reembolso Express y piloto de ahorro, el éxito de este trabajo en colaboración se convirtió en un activo. Bonnie y el personal decidió duplicar su meta segundo año, la planificación de la aprobación de 400 créditos y abrir un número ilimitado de cuentas de ahorro. Esta expansión en un campo en todo el estado requiere trabajar con sitios VITA fuerte, capaz de estudiar la ampliación de su oferta de programas. También tenía que ser un socio financiero dispuesto a correr el riesgo de los préstamos y abrir cuentas de ahorro para personas con un historial bancario manchada. Bonnie también quería apuntar a la expansión del programa a las comunidades con alta incidencia de RAL.

Así que el año último programa piloto participan tres socios financieros adicionales y dos organizaciones no lucrativas en el Gran Minnesota. En el metro, la Ciudad y el Condado Federal Credit Union fue provocada por su sucursal en un barrio al norte de pobreza llena de servicios bancarios complementarios, tales como prestamistas de día de pago, pero sólo dos de las instituciones financieras convencionales. La necesidad era grande en la comunidad de alternativas al alto costo de los servicios financieros.

En el área metropolitana de Minnesota, la expansión fue más matizado y requiere un cambio sutil en el papel de AccountAbility. En vez de operar los sitios de impuestos, AccountAbility ha actuado como consultor, ayudando a las relaciones de intermediario entre otras organizaciones no lucrativas e instituciones financieras. El personal de AccountAbility asistido en la personalización de formularios, procesos ajustados para establecer el programa, y el entrenamiento ofrecido y resolución de problemas como la temporada de impuestos progresado. Como Bonnie reflexionó: "En el Gran Minnesota, es fundamental contar con el liderazgo de la agencia detrás de este tipo de iniciativas. El personal del programa van y vienen, porque esa es la naturaleza del trabajo sin fines de lucro. Para que esta iniciativa de trabajo, los líderes de la organización deben ser comprados en la visión de ahorro y desarrollo de activos para sus clientes. "

Un sitio fuerte fue la Iniciativa de la Tierra de Inversión Blanca, situado en la reserva Tierra Blanca indígenas en el norte de Minnesota. Además de la preparación gratuita de impuestos, que opera una amplia gama de educación y servicios financieros, un activo importante en la replicación de este nuevo modelo. Otra fue la Agencia de Acción Comunitaria en Duluth, que ya tenía estrechas relaciones de trabajo con las instituciones financieras a través de su programa de cuentas de ahorro bonificado. En ambos lugares, AccountAbility dio a estos organismos el apoyo necesario para negociar nuevos términos con sus socios financieros. Para ser parte del Préstamo de Reembolso Express y el programa de ahorro, por ejemplo, las instituciones financieras necesitan para estar dispuesto a abrir una cuenta para cualquier persona con una identificación con foto y un número de seguro social. No todas las instituciones financieras estaban dispuestos a aceptar esos términos.

El trabajo en las comunidades rurales locales era delicada. En uno de los sitios, el alcalde de la localidad era en realidad contra el Préstamo de Reembolso Express y el programa de ahorro.

Resulta, que pasó a poseer y operar en el local de H & R Block. Después de dos semanas, el socio sin fines de lucro recibió una llamada indignada de que el programa de ERL le había costado a H & R Block \$ 10.000 en las dos primeras semanas. Mientras que el director quería volver con una respuesta en punta, ella sentía que era más prudente no dar su opinión, dada la dinámica de poder en la pequeña comunidad.

A pesar de estos matices, el tercer año del programa piloto fue un éxito. A través de estas alianzas y el trabajo área metropolitana, AccountAbility excedían con mucho la meta de 400 créditos. Más de 730 préstamos fueron hechos. El ingreso promedio de los clientes que utilizan el préstamo era \$ 14.005. Sesenta y dos por ciento de los clientes eran menores de 35 años. Curiosamente, el 60% de los préstamos fueron tomados en las tres primeras semanas de la temporada de impuestos.

	Calcular el precio de los préstamos	Cuentas de Ahorro
<b>1 año</b>	23	76
<b>Año 2</b>	243	338
<b>Año 3</b>	733	952

Como mucho, y directamente relacionado con el primer año de aprendizaje aún más las cuentas de ahorro abiertas por los clientes que se dieron cuenta que había otras opciones para obtener devoluciones rápidas. Casi un tercio de los clientes había perdido anteriormente formaba parte de sus beneficios fiscales en las tasas o cargos sobre los préstamos de los preparadores de impuestos comerciales. Una proporción similar no tenían relación con una entidad financiera dominante. Cuando se les preguntó cómo iban a utilizar el préstamo, el 64% acusó que su uso principal sería para pagar las facturas y otro 12% comentó que le guarde el dinero. Cuando se le preguntó acerca de un uso secundario de dinero, ahorros, pago de reparaciones de automóviles o en el hogar, gastos médicos y escolares fueron mencionados con frecuencia.

Los resultados de la evaluación también sugirió a largo plazo se benefician del programa. Socios financieros de Minnesota informaron que más del 80% de estos clientes estaban utilizando sus cuentas de meses más allá de la temporada de impuestos. En las Ciudades Gemelas, el 94% permanecen abiertas las cuentas.

El informe final de evaluación llegó a la conclusión:

"El programa es un modelo innovador para la construcción de la seguridad económica y financiera para la comprensión de contribuyentes de bajos ingresos. En los dos primeros años del programa piloto, las mejoras y modificaciones se hicieron ... para aumentar su eficacia y racionalizar sus procesos y procedimientos. En el tercer año del programa, AccountAbility Minnesota amplió el programa a dos mayores sitios de Minnesota .... Los comentarios de los mayores socios de Minnesota indica que el programa es fácilmente replicable en tantas localizaciones como AccountAbility Minnesota puede apoyar con la enseñanza, el entrenamiento, la convocación de los socios, y la financiación inicial. Las políticas, herramientas y procedimientos desarrollados por AccountAbility Minnesota tienen un valor incalculable para aquellos interesados en iniciar un programa. AAM y el personal ERLSP están en condiciones de ofrecer el modelo y la riqueza de experiencias e información acumulada a lo largo de tres años de operación a nivel nacional a través de su función consultiva.

Bonnie se sintió contento con los logros generales de la prueba piloto de tres años. La organización había salvado a las personas vulnerables importantes cantidades de dinero, desarrollado nuevas relaciones en todo el estado, y documentó el aprendizaje en un manual del programa para que otros puedan usar. Desde el comienzo de la prueba piloto, que había recibido llamadas de decenas de organismos públicos y privados en todo el país para obtener información sobre la iniciativa. Con la evaluación formal y manuales de procesos en la mano, ella se sentía bien posicionada para tomar lo que había aprendido en Minnesota y compartirlo con todos los que trabajan para aplicar plenamente los créditos fiscales estatales y nacionales dirigidos a trabajadores de bajos ingresos.

# Apéndice C

**1. Can I tell you about the benefits of direct deposit?**

- Your refund will come faster if you e-file and use direct deposit. State refund arrives in 4-5 days and federal in 9-15 days.
- There's piece of mind knowing your refund check didn't get lost in the mail
- It's convenient. No trips to the cu/bank waiting in line to make your deposit

**2. Can I tell you about why you should consider an account with one of our credit union partners?**

- The account is entirely free. No start-up fees, monthly fees, or costs to close the account
- They require only a \$5 minimum balance
- There are no check cashing fees
- It allows you to direct deposit your tax refunds, and you could also have your pay check directly deposited to the account.

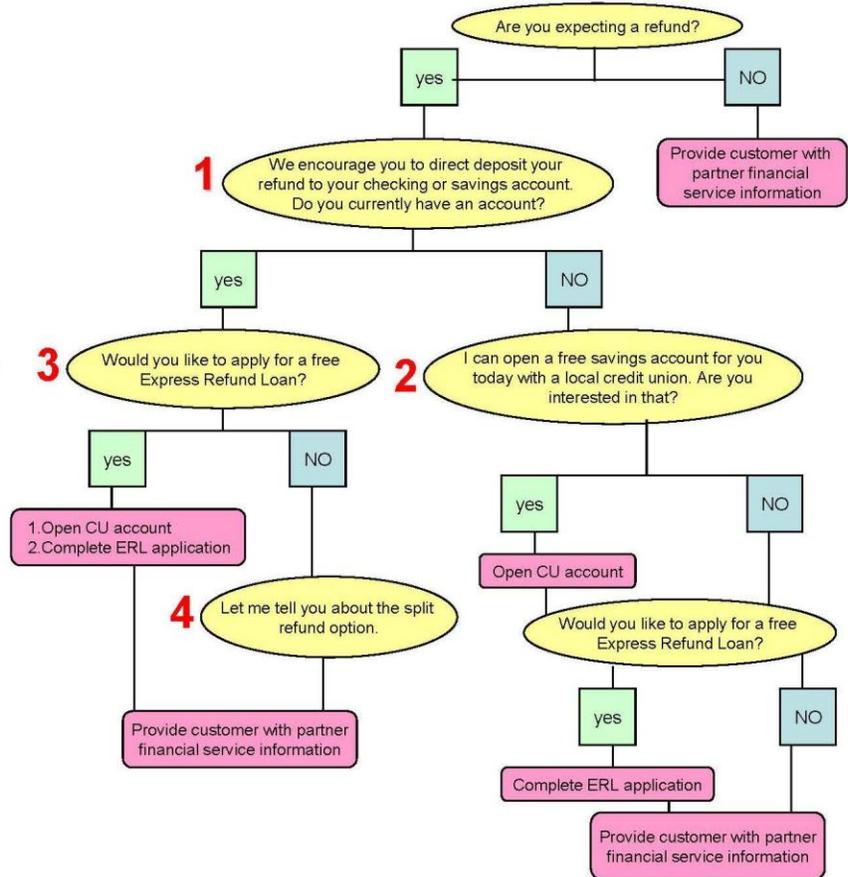
**3. Can I tell you about the Express Refund Loan, which enables you to receive your federal refund in 1-2 business days?**

- You can receive your refund in 1-2 business days
- It is very low cost, although it is still a loan
- You get a free credit union savings account
- It only takes a few minutes to complete the paperwork

**4. Did you know that you can direct deposit your refund into as many as 3 accounts?**

- Spend some save some
- Save some money for something you'll need later this year like Christmas shopping, back to school, vacation, or emergency funds.
- It's easy to do. Just tell your tax preparer that you want to "split your refund" and give them your account information.

## Express Refund Loan & Savings Workflow



## Epílogo

En 2009, tras un año de planificación de la sucesión, Bonnie Esposito dejó AccountAbility Minnesota para perseguir sus propios intereses en el ámbito de los servicios de envejecimiento. El Consejo de Administración llevó a cabo una búsqueda a nivel nacional y contrató a Tracy Fischman como director ejecutivo de la organización nueva. Usando su experiencia en el desarrollo de programas y la promoción de políticas, Tracy continuó creciendo la organización y sus productos.

Además de los préstamos de reembolso Express y el programa de ahorro, AccountAbility Minnesota amplió otras iniciativas. En algunos sitios, los clientes se les animó a acceder a sus informes de crédito y el asesoramiento de reparación de crédito, y otras, los voluntarios de la Asociación de Planificadores Financieros Minnesota se reunió con ellos para discutir el desarrollo de estrategias de activos, en otros más, los voluntarios mostraron a las familias a utilizar Bridge para Beneficios , una herramienta basada en web permite a las personas a evaluar su elegibilidad para una amplia gama de beneficios públicos, tales como la ayuda alimentaria, seguro de salud y subsidios de cuidado infantil. La organización siguió prestando asistencia técnica en todo el estado y, cuando se le solicite, a los sitios de VITA otros en todo el país.

En 2010, la organización y sus socios trabajaron con cerca de 800 voluntarios en todo el estado, sirviendo 19.301 contribuyentes de bajos ingresos con la ayuda libre de impuestos y devolver \$ 35 millones en reembolsos de impuestos a las familias de Minnesota. Enfoque de la organización continuó siendo en el fomento del ahorro y el desarrollo de activos. En ese año, AccountAbility ayudó a 650 contribuyentes de bajos ingresos abrir cuentas de ahorro, para un total de 2.700 desde que comenzó el ERL. En 2011, la organización también puso a prueba el uso de las tarjetas de débito, permitiendo a los clientes acceder a sus reembolsos de manera más eficiente y ofrecer otra vía para un compromiso positivo con las instituciones financieras.