

E-PARCC

COLLABORATIVE GOVERNANCE INITIATIVE

Syracuse University

Maxwell School of Citizenship and Public Affairs

Program for the Advancement of Research on Conflict and Collaboration

明尼苏达 AccountAbility 实施所得税抵免

C 部分

回顾快速退税贷款及储蓄计划的初期实施，Bonnie Esposito 决定在第二和第三年的项目计划做一些改变。与美国联邦信用联盟一起合作，明尼苏达 AccountAbility 已成功为中地收入的人开发了一个免费的快速获取税收退款产品，他们在以前只能获取高成本的预期退款贷款（RALS）。但是，令人吃惊的是，在第一年中，很少有客户使用它，客户相比进行贷款更宁愿开通储蓄账户。这一成果——为了让更多的客户加入到主流金融服务中——无论如何，在长期来说是更值得的并且 Bonnie 很高兴，因为赞助项目的基金会项目官员同意了。

展望未来，不断拓宽产品范围以及更多地了解快速退款和金融机构周边的前线动态看起来非常重要。依赖与美国联邦信用联盟成功的合作关系，Bonnie 能够到招募到市和县的信用联盟作为第二个金融机构的合作伙伴。随着细节的解决和一个成功的一年，Bonnie 不需要像以前那样努力来建立新的伙伴关系。此外，明尼苏达 AccountAbility 增加了一些季节性的项目工作人员，以协助第二年的项目执行。在 Eva 仍然作为项目协调员的同时，聘用了 3 个项目助理来在社区中推广快速退税贷款及储蓄计划，审查申请表并做一些申请的初步处理。最后，Bonnie 和工作人员决定要把项目的参与资格扩大到那些以前接受过退税预期贷款（RAL）的人之外。鉴于这些客户在第一年里偏低的申请率，看起来应该扩大潜在市场并看看发生了什么。

这个案例是我们 2010-11 年度“协作公共管理，协同治理和协作问题的解决”的教学案例和模拟竞赛的 Snow 基金奖得主。这是由学术界和实务界组成的审查委员会的同行双盲审的。它是由明尼苏达大学 Humphrey 研究所的 Jodi Sandford 写的。这个案例的研究是由明尼苏达大学的教学技术基金支持的，它同样也从纽约的雪城大学的 Snow 基金得到了资助。特别鸣谢 Annie Anderson 对这个项目的研究给予的帮助。本案例是用于课堂讨论的，而不是为了评判所描述的情况下的处理是有效的还是无效的。本案例是由 E-PARCC 提供的，E-PARCC 是锡拉丘兹大学马克思韦尔学院的合作治理倡议的一部分，是（PARCC）的一个子集。如果需要，这个材料可以被多次复制，只是要对作者的工作给予充分的肯定。

利用在第一年里获得的关于如何倾听和与客户进行沟通的见解，前线员工能够更容易地招揽和吸引顾客。金融合作伙伴的扩大和项目工作人员的增加使得在整个都会区的五个社区报税地点提供项目服务成为可能，覆盖了圣保罗，明尼阿波利斯和周边郊区的大部分。项目容量的增加和有资格的人群的扩大，使 AccountAbility 服务了 **371** 个客户，其中包括 **244** 个贷款客户。资格标准的降低，使更多的人可以选择那些在他们自身环境中对于他们最有帮助的产品，不管他们过去是否采取过快速退款。AccountAbility 和其金融合作伙伴现在与私人市场进行竞争，提供贷款给任何想要快速退款的人，尽管这些贷款是免费的。根据评估，项目为这些第二年的客户在费用和利息上节省了近 **72000** 美元——平均每个客户接近 **300** 美元。重要的是，一年后，**80%** 的新的储蓄帐户仍然开着，保持着适度的余额。然而，AccountAbility 显然只是在服务整个市场的一小部分。

在第一年学到的另一个重要教训是，许多客户不知道“直接存款”是多迅速地把退款放进他们的支票帐户或储蓄帐户的。新的结构允许员工在填写或审查纳税申报表过程中的某些点询问客户他们是否知道和了解这项服务。结果，**40%** 以上的客户，让他们的退款直接存入现有账户，减少自己的等待时间。

在试点的第二年，AccountAbility 继续与全州范围内的社区为基础的组织进行合作，给他们提供技术支持，使他们能够经营自己的志愿报税服务点。在 **2007** 年初，AccountAbility 聘请了大明尼苏达伙伴关系经理，以协调所有这些工作，包括提供培训，机构建设和培养社区意识的工具，基金开发的援助和其他资产建设战略。然而，社区的关系是微妙的。员工需要驾驭一个根深蒂固的观念——从“城市”来的人对于小城镇问题并不真正敏感。这种紧张在美国印第安人社区尤为明显，他们曾经受到过很多非印第安项目的欺骗。为了建立信任，大明尼苏达伙伴关系经理召集一些部落的社区领袖，讨论掠夺性贷款和针对他们社区的 **RALS**。他们一起制定战略提供免费税务援助。到 **2007** 年底，这已经有了一些实质性的成功。

在快速退税贷款和储蓄试点的第三年的计划开始时，这种伙伴关系工作的成功成为了一项资产。Bonnie 和工作人员决定第三年要把第二年的目标翻一番，计划批准 **400** 个贷款和开立无限量的储蓄账户。在全州范围内的这种扩张需要与很强大的有能力考虑扩大其项目服务的 VITA 站点进行合作。还必须有一个愿意承担贷款风险和向有银行污点记录的人开设储蓄账户的金融合作伙伴。Bonnie 也想把项目的扩大瞄准在 **RALS** 发生率高的社区。

因此，试点项目的最后一年涉及三个额外的金融合作伙伴和两个大明尼苏达的非营利组织。在都会区，市-县联合信用联盟加入到合作中来，由于它的北部分支机构坐落在高贫困社区，该社区充满着边缘的银行服务，比如发薪日贷款，但只有两个主流金融机构。该社区对于高成本的金融服务的替代产品非常需要。

在大明尼苏达，扩张更加微妙一些，并要求 AccountAbility 角色的一个微妙的变化。AccountAbility 不是经营报税地点，而是担任顾问，以经纪人身份协助其他非营利组织和金融机构之间的关系建立。AccountAbility 的工作人员帮助按照客户要求定制形式，调整过程以建立项目，并随着报税季节的进展提供指导和问题解决。如 Bonnie 所反思的

那样，“在大明尼苏达，把机构的领导权放在这种行动的背后是很关键的。项目工作人员来来去去，因为这是非营利组织工作的性质。要使这种行动运行，组织的领导者必须要有为他们的客户的储蓄和资产发展的视野。”

一个强大的报税点是 White Earth Investment Initiative，它位于明尼苏达州北部的 White Earth 印第安人保留区。除了免费的税务申报服务，他们经营一系列的金融教育和服务，这对于复制这种新模式是重要的资产。另一个是在 Duluth 的社区行动机构，它与金融机构建立了密切的工作关系，通过其匹配储蓄账户计划。在这两个地方，AccountAbility 给了这些机构支持，他们需要这些支持来与其金融合作伙伴就信的条款进行谈判。例如，要成为快速退税贷款和储蓄计划的一部分，金融机构需要愿意为任何提供了带照片的身份证和社会保险号码的人开设帐户。并非所有的金融机构愿意接受这些条款。

在当地农村社区工作是微妙的。在其中一个报税点，当地市长非常反对快速退税贷款和储蓄计划。原来，她碰巧拥有并经营着当地的 H&R 布洛克办事处。两个星期后，非营利组织合作伙伴接到了一个愤怒的电话，表示 ERLS 项目在前连个星期使得 H&R Block 花费了 10000 美元。虽然负责人想要尖刻地答复，但她觉得隐瞒她的意见更谨慎些，鉴于在这个小社区的权力动态。

尽管有这些细微之处，试点方案的第三年取得了成功。通过这些伙伴关系和在都会区的工作，AccountAbility 大大超过了 400 笔贷款的目标。共有发放了超过 730 笔贷款。使用贷款的客户的平均收入为 14005 美元。62% 的客户在 35 岁或以下。有趣的是，有 60% 的贷款是在报税季节的前三个星期贷出的。

	免费快速贷款	储蓄账户
第一年	23	76
第二年	243	338
第三年	733	952

同样地，显著地和直接地和第一年的学习有关的是，即使那些意识到有其他选择来获得快速退款的客户也建立了更多的储蓄帐户。接近三分之一的客户曾经因为商业报税服务机构的收费或者贷款费用而失去了他们税务收益的一部分。差不多比例的人以前和主流金融机构没有关系。当参与者被问道他们将如何使用贷款时，64% 的表示他们首要的用途就是还清账单，另外有 12% 的人报告他们将把钱用来储蓄。当被问这些钱的第二用途时，储蓄，购买汽车或住房维修，医疗和学校开支等经常被提及。

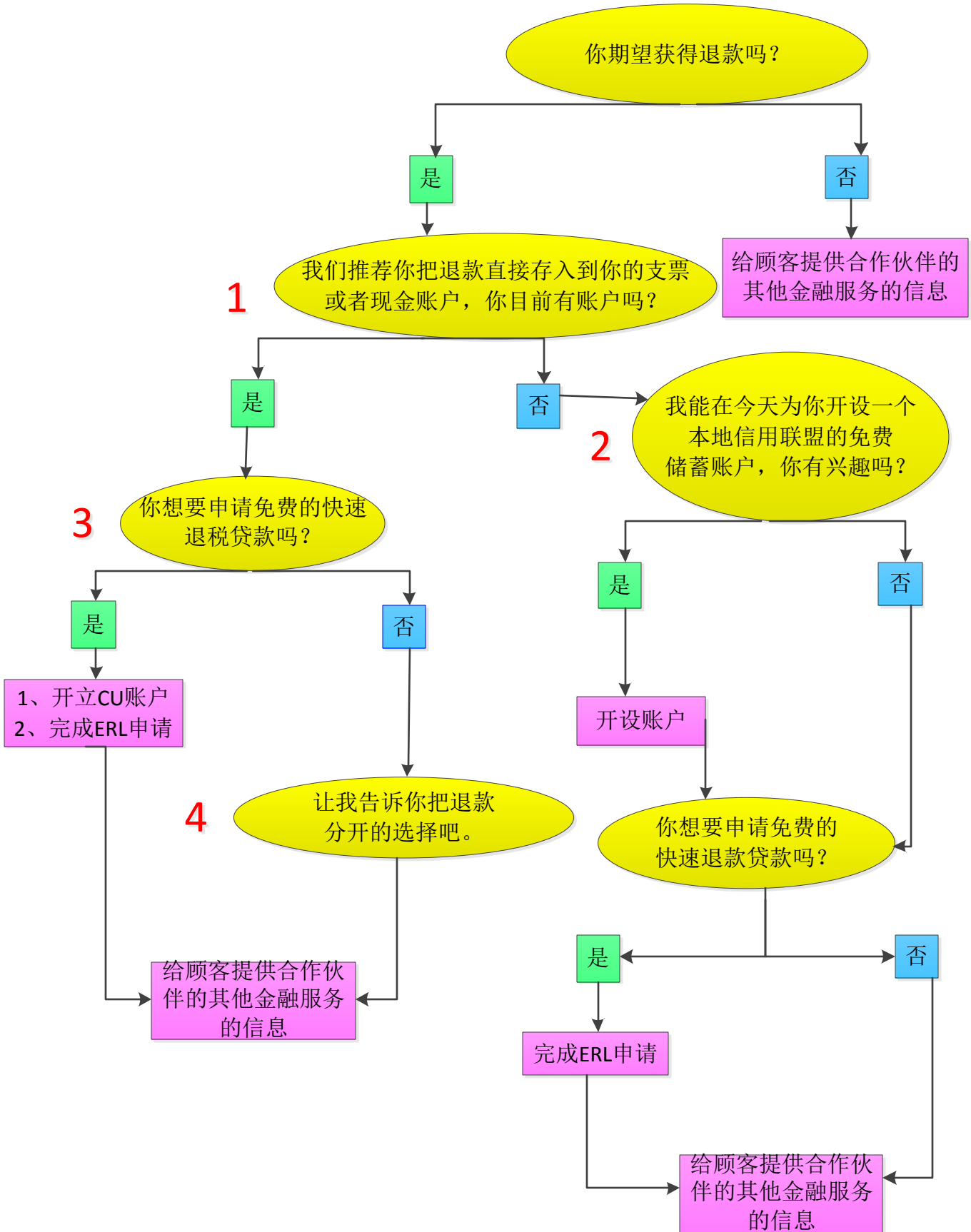
评价结果还提出了项目带来的长期收益。大明尼苏达的金融合作伙伴报告，这些客户中，超过 80%，在税务申报季节之后的几个月仍在利用他们的帐户。在 Twin Cities，94% 的账户保持着开启状态。

最终的评价报告总结到：

“该项目是一个为低收入纳税人的建立经济安全和金融认识的创新模式。在试点项目的前两年中，AccountAbility 进行了增强和修改.....以提高其有效性，并简化其流程和程序。在该方案的第三年，明尼苏达 AccountAbility 把项目扩大到两个大明尼苏达的报税站点... ..从大明尼苏达的合作伙伴得到的反馈显示，如果明尼苏达 AccountAbility 能够在指导，培训，召集合作伙伴和启动资金募集方面提供支持，这个项目很容易在许多地方复制。明尼苏达 AccountAbility 开发的政策，工具和程序对于其他有兴趣启动这样一个项目的人是价值连城的。AAM 和 ERLSP 工作人员定位于向全国提供这种模式和经过三年的运作获得的经验和信息的财富，通过他们作为咨询者的角色

Bonnie 对这三年试点的总体成就感到高兴。该组织为弱势人群节省了大量的钱，在整个州内发展了新的关系并在项目手册里记录了学到的东西以供他人使用。试点开始以来，她接到来自全国各地的公共和私营机构的电话，想要得到行动的信息。手握着正式的评估和过程手册，她觉得自己准备好了接受他们在明尼苏达学到的经验教训并把它和所有的正在努力工作以全面实施针对低收入工人的国家和州的税收抵免的人一起分享。

附录 C



1. 我能告诉你直接存入的好处吗？

- 如果你用电子申报和直接存入，你能更快得到退款。州退款 4 到 5 天可以收到，联邦的 9 到 15 天。
- 有提醒，可以让你知道你的退款支票没有在寄送过程中丢失。
- 很方便。你不需要去信用联盟或者银行排队等候存款。

2. 我能给你介绍下为什么你应该考虑在我们合作信用联盟中的一个建立账户吗？

- 账户是完全免费的。没有开户费，月费或者销户费。
- 只需要 5 美元的最低余额。
- 没有支票兑现费。
- 你可以把你的退款直接存入到此账户。你也可以把你的工资存入到此账户。

3. 我能给你介绍一下快速退款贷款吗？它可以让你在 1 到 2 个工作日得到你的联邦退款。

- 你可以在 1 到 2 个工作日得到你的退款。
- 其成本很低，虽然它依然是一种贷款。
- 你可以得到一个免费的信用联盟账户。
- 只需要几分钟来完成文书工作。

4. 你知道你最多可以把你的退款分别存到三个账户吗？

- 花一些用一些。
- 为你今年接下来会需要的东西存一些钱，比如圣诞购物，回到学校接受再教育，度假和紧急资金。
- 这操作起来很容易。告诉你的税务申报服务机构你想要把退款分成几部分并给他们你的账户信息。

后记

2009年，在完成了一年的继任规划后，**Bonnie Esposito** 离开了明尼苏达 AccountAbility 去追逐自己在老龄化服务领域的兴趣。董事会进行了全国性的搜罗，聘请 Tracy **Fischman** 作为该组织的新的执行主任。用她在项目开发和政策倡导上的背景，Tracy 继续发展组织及其产品。

除了快速退税贷款和储蓄计划，明尼苏达 AccountAbility 展开了其他行动。在一些报税站点，它鼓励顾客接触自己的信用报告并进行信用修复咨询；在另外一些站点，来自明尼苏达财务策划师协会的志愿者与他们会面，讨论资产发展战略；在还有一些站点，志愿者向家庭展示如何使用 Bridge to Benefits，一种基于 Web 的工具，它使人们能够评估他们是否具有资格获得一系列公共利益，如粮食援助，医疗保险和儿童照顾补贴。组织继续在整个州提供技术援助，如果有需要，也向全国各地的 VITA 报税站点提供支持。

在 2010 年，该组织及其合作伙伴的工作与全州近 800 名志愿者，为 19301 名低收入纳税人提供了免费税务援助，并把 3500 万美元的税收退款返还给明尼苏达州的家庭。该组织的重点仍然是鼓励储蓄和资产发展。那一年，AccountAbility 帮助 650 个低收入纳税人开设了储蓄账户，使 ERLS 启动以来开户总数达到 2700 个。2011 年，该组织还试行了借记卡的使用，使客户能够更有效率地获得他们的退款，为客户提供另一种途径来加强与金融机构的积极联系。