

Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC)

Conozca sus Derechos



Utilice esta Lista de Recomendaciones para saber que puede hacer si siente que sus derechos como un cliente bancario no se respetan. Esta Lista de Recomendaciones cubre los temas siguientes:



- Corregir errores en la factura
- Perder su billetera o cartera
- Impedir robo de identidad
- Administrar robo de identidad

Recomendación #1

Corregir Errores en la Factura

Bajo la Ley de Cobranza Justa de Préstamos, los acreedores deben acreditar inmediatamente los pagos y corregir errores en las facturas, como tarjetas de créditos. Ejemplos de errores en la factura pueden incluir: una factura por algo que usted no compró, un cargo diferente al precio o un error en la matemática.

Si cree que hay un error en su factura...

1. Notifique al acreedor dentro de 60 días de recibo de su cuenta.

Asegúrese de que:

- Explique el problema brevemente en una carta. Comunique lo que ocurrió y cómo le gustaría que se resuelva la cuestión.
- Incluya su nombre completo, dirección y números de teléfono en horas comerciales y fuera de horas comerciales con códigos de área.
- Suministre el nombre completo y la dirección de la institución financiera, conjuntamente con los nombres de los empleados que lo han asistido con su problema.
- También necesitará incluir información pertinente de cuenta como números de cuentas y el tipo del producto que tiene, tal como cuenta corriente, cuenta de ahorro, préstamo sobre el valor neto de un inmueble o préstamo para la vivienda.
- Incluya fechas importantes, como la fecha en que realizó una transacción o la fecha en que se comunicó con la institución financiera en relación con el problema.
- Envíe copias de documentos que pueden ayudar a explicar su problema. Conserve documentos originales.
- Asegúrese de firmar su carta y colocar la fecha.

2. Guarde una copia de esta notificación por escrito.

El prestamista debe acusar recibo de su carta por escrito dentro de los 30 días. Dentro de 90 días, el prestamista debe corregir el problema o explicar porque cree que la factura es correcta.

Recomendación #2

Que Hacer si Pierde o le Roban Su Billetera o Cartera

Tome estos pasos inmediatamente:

- ❑ *Haga una denuncia a la policía.* Su banco y las agencias de información crediticia necesitarán una copia de este reporte y el número del caso. Asegúrese de explicar al oficial de la policía:
 - Cuando se dio cuenta que perdió su cartera;
 - Donde piensa que se perdió o fue robada;
 - Los tipos de billetes e información que estaban dentro.
- ❑ *Avise a su banco.*
 - Provea una copia del reporte de la policía y número del caso.
 - Tal vez necesite cerrar sus cuentas y mover sus fondos a cuentas nuevas.
 - Pida al banco que notifique al servicio de verificación de cheques con el que trabaja. Ellos necesitan avisar a las tiendas que ya no acepten más cheques de su cuenta.
 - Cancele su ATM. Obtenga una nueva y un PIN nuevo.
- ❑ *Cancele todas sus tarjetas de crédito de manera inmediatamente.* Las compañías de tarjetas de crédito le enviarán una tarjeta nueva con un número de tarjeta de crédito nuevo. Ellos también le pueden preguntar sobre transacciones recientes para determinar si son suyas.
- ❑ *Notifique las agencias principales de información crediticia:*
 - Equifax – 1-800-997-2493
 - TransUnion – 1-800-888-4213
 - Experian – 1-888-397-3742
 - A. Para cada una de estas agencias, pida para hablar con el departamento de seguridad o de fraude.
 - B. Pídale que coloquen un “alerta de fraude” en su reporte de crédito.
- ❑ Algunas semanas después, obtenga una copia gratis de su reporte de crédito para determinar si transacciones fraudulentas han sido hechas a su nombre.

Recomendación #3

Impedir Robo de Identidad

¿Qué es el robo de identidad?

El robo de identidad, o robo de identificación, sucede cuando alguien utiliza su información personal para conseguir tarjetas de crédito y préstamos o hacer otras transacciones financieras en su nombre. Estas transacciones fraudulentas pueden afectar su crédito y finanzas si ellas no son identificadas y manejadas inmediatamente.

Tome estas precauciones:

- Cuando alguien pida por información personal, como su número de Seguro Social o número de tarjeta de crédito, averigüe cómo utilizará y si se compartirá con otras personas..
- Revise sus estados de cuentas. Si sus facturas no llegan a tiempo, comuníquese con su acreedor. Una factura perdida de tarjeta de crédito puede significar que el ladrón de identidad ha cambiado su dirección de facturación y está utilizando su cuenta.
- Proteja su correspondencia de ladrones. Recoja su correspondencia del buzón tan pronto como sea posible. Coloque correspondencia saliente en los buzones de recolección del correo.
- No comunique información personal por teléfono o por correspondencia a menos que usted haya iniciado el contacto y sepa con quién está tratando. Los ladrones pueden hacerse pasar por banqueros, funcionarios del gobierno u otra persona para que usted revele su número de Seguro Social o número de cuenta bancaria.
- Mantenga los artículos con información personal en un lugar seguro. Cuando descarte recibos, solicitudes de tarjetas de crédito y cheques u estados de cuentas viejos, asegúrese de destruirlos.
- Cuando escoja su número de identificación personal, o PIN, para su cajero automático o tarjeta de débito, no utilice un número que una persona pueda asociar con usted, como una fecha de nacimiento, número de Seguro Social, o número de teléfono. Utilice un número que solamente usted conoce y que pueda recordar fácilmente.
- Pida una copia de su reporte de crédito cada año. Identifique errores y fraude antes de que se arruinen sus finanzas personales.

Recomendación #4

Administrar el Robo de Identidad

Si cree que han robado su identidad...

1. Comuníquese con un abogado. La mayoría de las comunidades tienen oficinas que proveen servicios legales gratis a individuos con ingresos limitados. Mire en las páginas de servicios de comunidad de su guía de teléfono o mire en las páginas blancas bajo “Servicios Legales de...” para el número de teléfono del programa local.
2. La American Bar Association tiene una guía de programas “pro-bono” (los programas de abogados voluntarios). Los programas utilizan abogados locales que han proveen servicios legales gratis. El sitio siguiente puede ayudarle a encontrar un programa en su área:
<http://www.abanet.org/legalservices/probono/directory.html>.