



## Cuentas bancarias

### [Respuestas sobre cajeros automáticos y transferencias electrónicas de fondos](#)

#### **¿Dónde puedo encontrar un cajero automático de mi banco?**

Contáctese con su banco para obtener una lista de cajeros automáticos.

#### **Mi tarjeta de débito quedó atascada en el cajero y decía que iba a ser destruida. ¿Puede el banco hacer esto?**

Sí, por razones de seguridad el banco generalmente destruirá su tarjeta de débito

Debe ponerse en comunicación con el banco para obtener una tarjeta nueva.

#### **Perdí/ me robaron la tarjeta de débito, ¿qué tengo que hacer?**

Notificar al banco dentro de los dos días hábiles desde que se dio cuenta de la pérdida o robo de su tarjeta de débito. Si lo hace, la responsabilidad con la que tendrá que responder es el menor que:

- USD 50 ó
- El monto de las transferencias no autorizadas que ocurran antes de que la entidad financiera reciba la notificación.

Sin embargo, si no pudo notificar al banco dentro de los dos días hábiles deberá responder con un monto que podrá alcanzar los USD 500.

### [Respuestas sobre pagos con autorización previa y débito automático.](#)



### **Cancelé el servicio después de un período de prueba gratuito pero el comerciante sigue cargando mi cuenta corriente mensualmente ¿Cómo lo puedo detener?**

Debe ponerse en comunicación con el comerciante por escrito y detallar la fecha (o fechas) en las que le notificó la cancelación del servicio. En la carta, detalle cómo se solicitó la cancelación o adjunte una copia de la notificación. Especifique que quiere cancelar el cargo de la cuenta y el servicio. Conserve una copia de la carta.

También notifique al banco que ya no autoriza dichos cargos. Si va a notificar que los cargos que ya se debitaron no estaban autorizados, y el comerciante no emitió crédito por dichos cargos, el banco puede solicitar que complete una declaración jurada. El banco va a iniciar una investigación de su reclamo.

Puede pedirle al banco que detenga todos los débitos automáticos para las transacciones pre-autorizadas. Para detener un pago notifique al banco al menos tres días hábiles previos a la fecha en la que está programado el pago. La notificación para detener el pago se puede hacer oralmente o por escrito. Si hace el pedido oralmente el banco puede solicitar un escrito de confirmación. Si la confirmación por escrito no se recibe dentro de los 14 días de la notificación oral, la notificación oral pierde su efectividad.

### **Hay débitos/cargos mensuales de un comercio no autorizados en mi cuenta corriente. Estos cargos comenzaron hace ocho meses pero recién me doy cuenta. El banco no va a revertir los pagos, ¿cómo los puedo detener?**

Notifique al banco inmediatamente. Identifique con fecha y monto cuáles son las transacciones que usted no autorizó. El banco va a revisar su reclamo y puede que le pida que complete una declaración jurada de uso no autorizado.

Usted debe reportar todas las transacciones electrónicas no autorizadas que aparezcan en su resumen de cuenta dentro de los 60 días calendarios desde que el banco haya transmitido el resumen para prevenir transferencias subsecuentes. Por lo tanto, es importante revisar su resumen de cuenta cada vez que lo reciba.

Si los cargos se han efectuados por ocho meses, el banco puede considerar la fecha en la que se debió el primer pago que usted desea impugnar y la fecha en la que el banco le mandó el resumen que reflejara dicha operación. Si el mismo comercio le estuvo debitando dinero por ocho meses y usted no notificó al banco en los términos indicados, usted, como titular de la cuenta, será responsable de algunas de las transacciones.

### **Me dí cuenta de que hay cargos en mi resumen que no autoricé. El mismo cargo también aparecía en mi resumen anterior, ¿qué tengo que hacer?**



Notifique al banco inmediatamente. Identifique con fecha y monto cuáles son las transacciones que usted no autorizó. El banco va a revisar su reclamo y puede que le pida que complete una declaración jurada de uso no autorizado.

Hay tres niveles de responsabilidad para aquellos consumidores que declaren transferencias electrónicas no autorizadas según la situación. Un consumidor puede ser responsable por hasta USD50, USD500 o un monto ilimitado que va a depender de cuándo se hizo efectiva la transferencia no autorizada.

El momento en el que usted notifique al banco es crucial. Para evitar tener que hacerse cargo de las transferencias subsecuentes reporte al banco cualquier transacción electrónica no autorizada que aparezca en su resumen de cuenta dentro de los 60 días desde la fecha de emisión del mismo. El banco lo podrá considerar responsable por las transacciones que hayan ocurrido después de los 60 días de la emisión del resumen de cuenta y antes de que usted notifique al banco.

### **Cerré mi cuenta corriente pero el banco siguió aceptando los débitos fijos de mi compañía de seguros. ¿Por qué el banco no rechaza esos gastos?**

En general es su responsabilidad cancelar todo tipo de gastos fijos antes de cerrar la cuenta.

El acuerdo original para debitar esos gastos de su cuenta se concretó entre usted, como titular de la cuenta, y el comerciante a quien usted probablemente le dio una autorización escrita para que debite ciertos montos de su cuenta. Como el banco no fue una parte en ese acuerdo no puede cancelarlo. Usted tendrá que dirigirse al comerciante e indicar que se detenga el débito de su cuenta.

### **El año pasado autoricé a un proveedor/comerciante para que debite dinero automáticamente en forma mensual de mi cuenta corriente. Ahora cancelé el servicio pero el banco me sigue efectuando los débitos, ¿qué puedo hacer?**

Póngase en comunicación directa con el proveedor/comercio para solicitar que detengan los débitos de su cuenta corriente. Envíele una copia del escrito al banco e informe también que esos débitos ya no están autorizados. Conserve una copia de la carta.

Puede ponerse en comunicación con el banco y pedir una suspensión de pago de la operación. En general una suspensión de pago sirve sólo para el pago de un mes.

Para suspender un pago, notifique al banco con un mínimo de tres días hábiles previos a la fecha en la que está programado el pago. La notificación para detener el pago se puede hacer oralmente o por escrito. Si hace el pedido oralmente el banco puede solicitar un escrito de confirmación. Si la confirmación por escrito no se recibe dentro de los 14 días de la notificación oral, la notificación oral pierde su efectividad.



## **¿Cómo puedo hacer para que un débito pre-autorizado no se debite de mi cuenta corriente?**

Notifique al banco con un mínimo de tres días hábiles previos a la fecha en la que está programada la transferencia e informe que quiere suspender el pago. La notificación se puede hacer oralmente o por escrito. Si hace el pedido oralmente el banco puede solicitar un escrito de confirmación. Si el banco requiere confirmación escrita de una notificación oral, le brindará la dirección donde enviarla. Si la confirmación por escrito no se recibe dentro de los 14 días de la notificación oral, la notificación oral pierde su efectividad.

Si usted había autorizado al comerciante que debitara dinero de su cuenta y lo quiere detener para transacciones futuras:

- Debe ponerse en comunicación con el comerciante directamente y revertir la autorización para que debite el dinero de su cuenta;
- Debe conservar una copia de la notificación en la que revoca la autorización para que continúe debitando el dinero de su cuenta o pedir un número de cancelación; y
- Debe notificar al banco que el comerciante ya no tiene autorización para debitar dinero de su cuenta. Siempre es más conveniente emitir una notificación por escrito.

Si usted ha revocado la autorización y el comerciante sigue debitando de su cuenta, puede iniciar una impugnación en el banco por esas transacciones.

Si usted autorizó al banco para que haga las transferencias a su nombre, también tiene que revocar esa autorización.

## **[Respuestas sobre declaraciones de una cuenta bancaria](#)**

### **Cuando se abre una cuenta, ¿qué tipo de declaraciones tiene que hacer un banco?**

Antes de que usted abra una cuenta, los bancos nacionales tienen que mostrarle ciertas declaraciones que se relacionan con sus productos. Esto le permitirá poder comparar todas las ofertas de los distintos bancos.

Las declaraciones deberán ser por escrito y en un formato que usted se pueda llevar a su casa. El banco tiene que declarar información acerca de:

- Tasas de interés



- Políticas de crédito y capitalización
- Comisiones por los servicios
- Métodos de cálculo de saldo
- Requisitos para saldos mínimos, límites de operaciones y requisitos de tiempo (si se aplica).

**Un banco local anuncio la oportunidad de abrir cuentas gratuitas. Ahora el banco me está cobrando gastos por los cheques y por giros en descubierto. ¿Se trata de una publicidad engañosa?**

Conforme las regulaciones y leyes bancarias, un banco nacional no puede hacer publicidad de cuentas libres de gastos si existen comisiones por mantenimiento o intereses. Lo que sí puede hacer el banco es ofrecerle una cuenta libre de gastos y cobrarle determinados servicios tales como la impresión de cheques, la utilización de cajeros automáticos o cargos por los giros en descubierto.

[Respuestas sobre errores del banco](#)

**El resumen de mi cuenta corriente tiene un error relacionado a una transferencia de fondos electrónica (tarjeta de débito/ ACH (centro de clearing automatizado)/ débitos automáticos pre-autorizados). ¿Qué tengo que hacer?**

Usted tiene 60 días desde la fecha en la que aparece el error – en el resumen de cuenta periódico o en el recibo – para ponerse en comunicación con su institución financiera. Notifique al banco por escrito y conserve una copia de la misma.

También es importante que revise el acuerdo de cuenta que recibió cuando abrió la cuenta.

**¿Cuánto tiempo le puede llevar al banco para corregir un error en una transferencia de fondos electrónica (EFT) y acreditar la cuenta corriente?**

En general, le puede llevar 10 días hábiles a un banco para determinar un error en una transferencia electrónica (EFT). El banco le podrá responder dentro de los tres días hábiles desde que se completó la investigación.

Si el banco no puede tomar una decisión dentro de los diez días hábiles, le puede llevar hasta 45 días para determinar si existe o no un error. En este caso deberá hacer una devolución del dinero de forma provisional y temporaria en su cuenta (Nota: según el tipo de operación, el límite de 45 días se puede extender).



### **Efectué un reclamo al banco por un error en una transferencia de fondos electrónica (EFT) que sucedió hace días. El banco no respondió. ¿Qué puedo hacer?**

En general, le puede llevar 10 días hábiles a un banco para determinar un error en una transferencia electrónica (EFT) (Tarjeta de débito, depósitos directos, transferencias en puntos de ventas) El banco le podrá responder dentro de los tres días hábiles desde que se completó la investigación.

Si el banco no puede tomar una decisión dentro de los diez días hábiles, le puede llevar hasta 45 días para determinar si existe o no un error. En este caso deberá hacer una devolución del dinero de forma temporaria en su cuenta (Nota: según el tipo de operación, el límite de 45 días se puede extender).

### **¿Qué puedo hacer si la codificación de un cheque es incorrecta?**

Los errores de codificación se manejan generalmente por ajustes que se efectúan entre los bancos. Usted debe notificar al banco para que puedan llevar a cabo la investigación correspondiente al error. En general, los bancos nacionales piden que se los notifique de los errores dentro de los 30 días posteriores a la fecha del resumen. Sin embargo, el período de tiempo para enviar esta notificación puede variar según los distintos bancos y estados.

El acuerdo de su cuenta especifica los requisitos de tiempo de su banco. Consulte el acuerdo y contáctese directamente con el banco por cualquier error reclamado.

### **Hice un cheque por USD89 pero escribí el monto incorrecto en letras: “ochocientos noventa dólares”. El banco pagó USD890. ¿El banco no tendría que haber pagado según la cifra especificada en números?**

No. Las disposiciones estatales indican que cuando se trate de instrumentos negociables, las palabras prevalecen sobre los números. Lo mismo sucede con los ítems escritos a mano y los que están impresos. Prevalecen los escritos a mano.

### **Hice un cheque por USD300 y el banco registró USD3000. El banco me pidió que le pida el dinero a la otra parte, ¿Puede el banco hacer esto?**

No. Parece tratarse de un error de registro/alteración de cheque. El banco debe corregirlo. Usted debe notificar al banco para que ellos puedan hacer la investigación correspondiente. Es posible que el banco le pida que complete una declaración jurada.



El tiempo que el banco tolerará para recibir la notificación dependerá del banco y del estado; si un cheque fue alterado, usted puede tener hasta un año para someter notificación de una alteración. En caso de múltiples alteraciones, los bancos nacionales requieren que la notificación se efectúe dentro de los 30 días desde la fecha de recepción del resumen de cuenta.

El acuerdo de su cuenta especifica los requisitos de tiempo de su banco. Consulte el acuerdo y contáctese directamente con el banco por cualquier error reclamado.

### **Mi banco tiene que hacer una devolución monetaria/reembolso a mi cuenta corriente/caja de ahorro. ¿Cuánto tiempo le tomará al banco rembolsar ese dinero?**

Depende de la forma en la que los fondos salieron de su cuenta. En general, no hay especificaciones de tiempo para corregir un error con un cheque; sin embargo, el banco debe corregir el error dentro de un período razonable.

### **Se hizo un depósito en mi cuenta por error. El banco ¿necesita mi autorización para sacar esos fondos de mi cuenta?**

No. Si los fondos se depositaron en su cuenta por error, el banco no necesita su permiso para quitarlos. El banco podrá corregir el error mediante su derecho legal de compensación. Este derecho le permite al banco cobrarle a su cuenta por una deuda que se le debe al banco.

Para corregir este error el banco deberá quitar los fondos de su cuenta y depositarlos en la cuenta correcta.

### **Se hizo un depósito en mi cuenta por error. ¿Puede el banco congelar la cuenta?**

Sí. El banco podrá congelar la cuenta para asegurarse de que no se hagan extracciones de dinero antes de que se corrija el error. El banco podrá también retener el depósito.

### **Hice un depósito en cheque/efectivo y obtuve un recibo pero el banco declara que sus registros no muestran el depósito. Dado que tengo un recibo, el banco tiene que acreditar el dinero en mi cuenta, ¿verdad?**

Debe ponerse en comunicación con el banco y entrégueles una copia del recibo del depósito. Sin embargo, el recibo del depósito no es prueba suficiente de que usted depositó los fondos.



Si el ítem que se depositó fue un cheque, tendrá que ponerse en comunicación con la parte que le dio el cheque y pedir una copia de las dos caras del cheque. Si el depósito fue en efectivo y el banco no accede a aceptar el recibo, tendrá que consultar con un asesor legal para averiguar cuáles son sus derechos en esa situación.

**El banco pagó un cheque con fondos de mi cuenta pero el monto era incorrecto. El banco declara que esperé demasiado tiempo para reportar la pérdida. ¿Cuánto tiempo se considera “demasiado tiempo”?**

El acuerdo de su cuenta establece que es su responsabilidad revisar los resúmenes periódicos y reportar al banco cualquier error. En general tiene 30 días desde la fecha del resumen para encontrar el error y notificar al banco.

Si el motivo de la pérdida fue un endorso fraudulento, las disposiciones estatales por lo general permiten que pase un año como máximo desde la fecha del resumen para notificar al banco. Sin embargo, el acuerdo de su cuenta debe tener la información sobre cuánto tiempo tiene para notificar al banco de este tipo de pérdida.

Si la pérdida ocurrió en una operación electrónica, debe notificar al banco lo antes posible ya que hay leyes específicas que tratan este tipo de operaciones. En general, usted tiene hasta 60 días desde la fecha de emisión del resumen para notificar al banco si existiera un error en una operación electrónica.

## Respuestas sobre comisiones bancarias

**Le pedí al banco que reduzca las comisiones de mi cuenta y ellos se negaron. ¿Pueden hacerlo?**

Sí. Las leyes federales permiten que los bancos cobren comisiones y cargos sin intereses, incluso los cargos de servicio de una cuenta de depósito. Todas las comisiones deben estar determinadas de acuerdo a las existentes en el mercado. Cada banco puede decidir el tipo, monto y método para calcular, siempre que se basen en el sentido común y en los principios bancarios razonables y seguros.

Los bancos nacionales deben declarar todas las comisiones que se asocien con las cuentas antes de la apertura de las mismas. Por eso es importante que usted consulte con atención el acuerdo de su cuenta y también todas las comisiones programadas.

Si a usted le parece que las comisiones de servicio que le cobra su banco son altas, siga averiguando y adquiera servicios financieros a su medida.



### **El banco me cobra comisiones bancarias por gastos de mantenimiento, servicio o actividad muy alta. ¿Puede el banco hacer esto?**

Sí. Las leyes federales permiten que los bancos cobren comisiones y cargos sin intereses, incluso los cargos de servicio de una cuenta de depósito. Todas las comisiones deben estar determinadas de acuerdo a las existentes en el mercado. Cada banco puede decidir el tipo, monto y método para calcular, siempre que se basen en el sentido común y en los principios bancarios razonables y seguros.

Los bancos nacionales deben declarar todas las comisiones que se asocien con las cuentas antes de la apertura de las mismas. Por eso es importante que usted consulte con atención el acuerdo de su cuenta y también todas las comisiones programadas.

Si a usted le parece que las comisiones de servicio que le cobra su banco son altas, siga averiguando y adquiera servicios financieros a su medida.

### **El banco me cobra por hacer un cambio en la línea de caja. ¿Puede el banco hacer esto?**

Sí. Las leyes federales permiten que los bancos cobren comisiones y cargos sin intereses, incluso los cargos de servicio de una cuenta de depósito. Todas las comisiones deben estar determinadas de acuerdo a las existentes en el mercado. Cada banco puede decidir el tipo, monto y método para calcular, siempre que se basen en el sentido común y en los principios bancarios razonables y seguros.

Los bancos nacionales deben declarar todas las comisiones que se asocien con las cuentas antes de la apertura de las mismas. Por eso es importante que usted consulte con atención el acuerdo de su cuenta y también todas las comisiones programadas.

Si a usted le parece que las comisiones de servicio que le cobra su banco son altas, siga averiguando y adquiera servicios financieros a su medida.

### **Mi banco me cobra por el uso del cajero automático, ¿Puede el banco hacer esto?**

Sí. Las leyes federales permiten que los bancos cobren comisiones y cargos sin intereses, incluso los cargos de servicio de una cuenta de depósito. Todas las comisiones deben estar determinadas de acuerdo a las existentes en el mercado. Cada banco puede decidir el tipo, monto y método para calcular, siempre que se basen en el sentido común y en los principios bancarios razonables y seguros.

Los bancos nacionales deben declarar todas las comisiones que se asocien con las cuentas antes de la apertura de las mismas. Por eso es importante que usted consulte con atención el acuerdo de su cuenta y también todas las comisiones programadas.



Si a usted le parece que las comisiones de servicio que le cobra su banco son altas, siga averiguando y adquiera servicios financieros a su medida.

### **¿Puede el banco cobrarme por transferir mi plan de jubilación (IRA) a otra institución?**

Sí. El banco puede tomar ese tipo de decisiones; en algunos casos están prescritas por la Ley del Estado. La ley federal no establece los servicios por los que se puede cobrar ni los montos máximos que pueden cobrar los bancos nacionales por transferir el plan de pensiones.

Los bancos nacionales deben declarar todas las comisiones que se asocien con las cuentas antes de la apertura de las mismas. Por eso es importante que usted consulte con atención el acuerdo de su cuenta y también todas las comisiones programadas.

Si a usted le parece que las comisiones por la transferencia de pensiones son exorbitantes, siga averiguando y adquiera servicios financieros a su medida.

### **Cobré un cheque en un banco que me cobró una comisión porque no tengo una cuenta allí, ¿Puede el banco hacer esto?**

Si un banco nacional acepta pagar un cheque a una persona que no es cliente, puede legalmente cobrarle una comisión a quien presenta el cheque. No hay límites en cuanto al monto de dicha comisión. Si le parece que la comisión es excesiva, tiene la opción de abrir una cuenta en ese banco o cobrar el cheque en otra institución que cobre comisiones más bajas.

## Respuestas sobre historiales bancarios

### **¿Por cuánto tiempo conservará el banco los registros de mi cuenta?**

Los bancos nacionales deberán conservar los registros de las cuentas que hayan tenido un depósito más alto de USD100 por un mínimo de 5 años. Según lo decida el banco, pueden conservarlos por más tiempo.

## Respuestas sobre cuentas corporativas

### **¿Puede el banco cambiar los términos de una cuenta corriente corporativa?**



En general, un banco nacional puede cambiar los términos de una cuenta corriente corporativa siempre que notifique a los titulares con 30 días de anticipación previos al cambio que se haga en la política de disponibilidad de fondos.

Excepción: todo cambio que acelere la disponibilidad de los fondos (un impacto positivo para el consumidor) se debe declarar antes de los 30 días *posteriores* a la implementación.

### **El banco se negó a abrir una cuenta corriente con orden negociable de retiro de depósitos (NOW). ¿Por qué?**

Este es un tipo de cuenta bancaria que devenga intereses con la que el cliente puede emitir un giro que utilizará dinero que pertenece a un depósito.

Las entidades que operan para obtener beneficios económicos (por ejemplo, empresas, asociaciones, sociedades, consorcios empresariales) no pueden mantener este tipo de cuentas.

Sin embargo, una persona que hace negocios como único propietario o bajo un nombre (Ejemplo: Joe Smith hace negocios como "Smith Enterprises") puede conservar una cuenta NOW. La cuenta tendrá estar a nombre del individuo o a nombre de la empresa para la que negocia.

## [Respuestas sobre Certificados de Depósito](#)

### **Mi certificado de depósito tiene fecha de vencimiento para hoy pero el banco no me liberó los fondos.**

En general, la institución financiera no procesa el certificado de depósito en la sucursal. Lo enviará para que se procese y usted recibirá el cheque por correo.

### **Mi certificado de depósito tiene fecha de vencimiento para hoy pero no hice el canje, ¿qué pasó con mis fondos?**

Consulte el acuerdo de tiempo de depósito para determinar la política del banco.

### **¿Cuáles son las penalizaciones que se pueden cobrar por extraer dinero de un certificado de depósito antes de tiempo?**



La ley federal establece que cuando se cobran los certificados de depósito antes de tiempo se cobrará una penalización mínima. Si usted extrae el dinero dentro de los primeros 6 días desde la fecha del depósito, la penalidad será por lo menos de un interés simple de siete días. Aparte de eso, los bancos pueden determinar sus propias penalizaciones; no hay un máximo.

Consulte el acuerdo que le dio el banco cuando abrió su cuenta y encontrará la explicación de las penalizaciones por extracción temprana.

### **¿El banco tiene que continuar pagando intereses sobre mi certificado de depósito después de la fecha de vencimiento?**

No necesariamente. Si elige renovar el tiempo de su certificado de depósito en el banco, el banco puede seguir pagando intereses.

Supongamos que no lo decidió con tiempo. Una vez que el depósito vence tiene 10 días para decidir si va a renovarlo o extraer los fondos. El banco puede continuar pagando intereses hasta que usted lo decida pero eso depende completamente del banco.

Consulte el acuerdo para obtener información acerca de si los intereses se pagan o no después del vencimiento del depósito. Este acuerdo se lo dio el banco cuando abrió la cuenta.

### **Las tasas de interés subieron pero el banco no quiere aumentar las tasas en mi certificado de depósito. ¿Por qué?**

Cuando compra un certificado de depósito firma un acuerdo que implica un monto fijo de dinero (principal) por un plazo predeterminado de tiempo (el término) y una tasa de interés acordada y porcentaje de rendimiento. El banco respeta los términos del acuerdo y no está obligado a cambiarlos cuando haya cambios en las tasas de interés.

Consulte el acuerdo que se le entregó cuando compró el certificado de depósito para obtener información sobre los términos y condiciones de la cuenta.

### **Retiré el efectivo del certificado de depósito antes de la fecha de vencimiento, y el banco me cobró una penalidad por extracción temprana, ¿Puede hacer esto?**

Sí. Los certificados de depósito no son líquidos. Cuando compra un certificado de depósito firma un acuerdo que implica un monto fijo de dinero (principal) por un *plazo predeterminado de tiempo* (el término) y una tasa de interés acordada y porcentaje de rendimiento.

Los bancos pueden calcular una penalidad por retiro temprano cuando se retiren los fondos antes de la fecha indicada. La penalización debe estar declarada en el acuerdo que recibió cuando abrió la cuenta.



## Respuestas sobre cheques cancelados

### **¿Por cuánto tiempo debe un banco conservar los cheques cancelados/ los registros de los cheques/ las copias de los cheques?**

En general, si el banco nacional no devuelve los cheques cancelados al consumidor, los deberá retener o mantener la capacidad de dar copias legibles de los mismos por un período de siete años.

El banco debe darle una copia de todos los cheques cancelados dentro de un plazo de tiempo razonable después de que usted lo solicite. El banco podrá cobrarle una comisión por este servicio.

## Respuestas sobre cheques de caja

### **Compré un cheque de caja en un banco y lo perdí. Quiero comprar otro pero el banco dice que primero tengo que adquirir un bono de indemnidad. ¿Qué es esto?**

Si usted pierde un cheque de caja, el banco le pedirá que obtenga un bono de indemnidad por el monto del cheque que perdió antes de que le emitan uno nuevo. Esto asegura que usted – no el banco – será responsable por el segundo cheque. De lo contrario, el banco puede resultar responsable de ambos.

Estos bonos se pueden comprar en varias compañías de seguro pero son un tanto difíciles de obtener. Contáctese con su asesor de seguros para mayor información. Tenga en cuenta que aun después de que presente el seguro el banco puede pedir que se esperen entre 30 y 90 días antes de emitir un cheque nuevo.

Si pierde un cheque de caja que le dio otra persona, pídale que le compre un nuevo cheque. Si se negaran, acérquese al banco con uno de estos bonos de indemnidad.

### **Recibí un cheque de caja fraudulento. ¿Qué debo hacer?**

Para obtener información acerca de los cheques fraudulentos lea los consejos de OCC para el consumidor para prevenir el fraude con los cheques de caja.



## Respuestas sobre el cobro de cheques

### **Necesito cobrar un cheque por USD8000 y el banco dice que necesita notificación para dar ese monto de dinero. ¿Qué puedo hacer?**

En general los bancos nacionales no se quedan con montos grandes de efectivo a mano. La mayoría de los bancos declaran el tipo de notificación que necesitan para pagar en efectivo cheques de valores altos en el acuerdo que recibió cuando abrió su cuenta.

En lugar de hacer efectivo el cheque, usted tiene la opción de obtener un cheque de caja o transferir los fondos.

### **Emití un cheque y le puse una fecha posterior. Sin embargo, el banco lo hizo efectivo antes de la fecha que detallé en el cheque. ¿Puede el banco hacer esto?**

Sí, los bancos nacionales pueden pagar cheques aunque el pago ocurra antes de la fecha indicada en el cheque. Un cheque es un instrumento negociable – el beneficiario, la persona a quien está dirigido el cheque, puede negociarlo en el sistema bancario en cualquier momento.

Si usted tuvo algún tipo de perjuicio porque el cheque se negoció antes de la fecha, exija la restitución al beneficiario.

### **Recibí mi cheque de nómina y fui al banco a cobrarlo. El banco se negó a pagarlo porque no tengo cuenta con ellos. ¿Puede el banco hacer esto?**

No hay regulaciones federales que exijan a los bancos nacionales pagar los cheques a personas que no sean sus clientes. La mayoría de los bancos tienen políticas por las que sólo ofrecen servicio de cobro de cheques a los clientes que tienen una cuenta con ellos para protegerse y proteger a los clientes de la posibilidad de falsificaciones.

Una vez que un banco nacional hace efectivo un cheque que fue falsificado por un no-cliente, pueden perder el dinero en caso de que no lo puedan cobrar de la persona que cobró el cheque.

También, si un banco nacional acepta pagar el cheque a un no-cliente, puede legalmente cobrar alguna comisión a quien lo presentó.

### **Fui al banco a cobrar un cheque que fue emitido en el banco. No tengo una cuenta en ese banco y se negaron a cobrar el cheque. ¿Puede el banco hacer esto?**

Sí. No hay regulaciones federales que exijan a los bancos nacionales pagar los cheques a personas que no sean sus clientes. La mayoría de los bancos tienen políticas por las que sólo ofrecen servicio de cobro de cheques a los clientes que tienen una cuenta con ellos para protegerse y proteger a los clientes de la posibilidad de falsificaciones.



Una vez que un banco nacional hace efectivo un cheque que fue falsificado por un no-cliente, pueden perder el dinero en caso de que no lo puedan cobrar de la persona que cobró el cheque.

También, si un banco nacional acepta pagar el cheque a un no-cliente puede legalmente cobrar alguna comisión a quien lo presentó.

### **¿Por qué un banco nacional no tiene que pagar un cheque que se les ha girado?**

No hay regulaciones federales que exijan a los bancos nacionales pagar los cheques a personas que no sean sus clientes. La mayoría de los bancos tienen políticas por las que sólo ofrecen servicio de cobro de cheques a los clientes que tienen una cuenta con ellos para protegerse y proteger a los clientes de la posibilidad de falsificaciones.

Una vez que un banco nacional hace efectivo un cheque que fue falsificado por un no-cliente, pueden perder el dinero en caso de que no lo puedan cobrar de la persona que cobró el cheque.

También, si un banco nacional acepta pagar el cheque a un no-cliente puede legalmente cobrar alguna comisión a quien lo presentó.

## Respuestas sobre el endorso de cheques

### **Recibí un cheque pagadero a mi esposa y a mí. ¿Es necesario que los dos endorsemos el cheque (firmemos al dorso)?**

Si se emite un cheque para John y Jane Doe, el cheque es pagadero a todos los beneficiarios. *Todos* lo tienen que endosar y negociar.

Si se emite un cheque para John o Jane Doe, el cheque es pagadero a cada uno de los beneficiarios. Puede ser endosado y negociado por *uno* o *los dos*.

Si no está claro en el cheque si es pagadero a una o las dos partes- caso John y/o Jane Doe- será pagadero para cada uno. Puede ser endosado y negociado por *uno* o *los dos*.

### **Mi cuenta requiere dos firmas para cobrar un cheque pero el banco pagó un cheque con sólo una firma. ¿Qué puedo hacer?**

Una cuenta corriente se puede abrir con sólo una firma o más de una firma en la tarjeta de firmas.



Si se requiere solo una firma, esa persona es la que puede legalmente extraer todos los fondos de la cuenta o cerrarla. Si se requiere más de una firma pero el banco paga un cheque o cierra la cuenta sin el número indicado de firmas, el banco puede ser responsable por el monto de la pérdida.

Contáctese directamente con el banco para notificarlos de la situación.

### **Mi hija endosó un cheque y yo quise cobrarlo por ella pero el banco no lo permitió. ¿Pueden hacerlo?**

Dado que usted no es quien emitió ni endosó el cheque, se considera que es un cheque de terceros.

Los bancos nacionales tienen sus propias políticas y deciden si aceptar o no los cheques de terceros. Si el banco acepta el cheque, puede requerir que el beneficiario esté presente para validar la firma.

No hay ley que exija a un banco que acepte cheques de terceros.

## [Respuestas sobre el cierre de cuentas bancarias](#)

### **El banco cerró mi cuenta corriente y no me notificó. ¿Puede el banco hacer esto?**

Sí. Por lo general, los bancos nacionales pueden cerrar las cuentas de depósito por cualquier motivo (por ejemplo, inactividad o poco uso) y sin aviso. Las leyes y regulaciones bancarias federales no abordan el cierre de cuentas de depósito.

El instrumento que regula esta cuestión es el acuerdo de cuenta de depósito que usted recibió cuando abrió la cuenta. Revise dicho acuerdo y póngase en comunicación directa con el banco para más información.

### **Quiero cerrar mi cuenta corriente sobregirada para evitar más cargos por sobregiro, pero el banco se niega a hacerlo.**

Por lo general, los bancos no cierran cuentas que estén en condición de sobregiradas. Debe revisar el contenido de su cuenta y ponerse en comunicación con el banco para más información.



## Respuestas sobre seguro de depósitos

### **¿Qué es el seguro de depósitos de la FDIC?**

La Federal Deposit Insurance Corporation (organismo federal de garantía de los depósitos bancarios, FDIC) es una agencia independiente del gobierno de los Estados Unidos que protege los fondos que los depositantes ingresan en bancos y asociaciones de ahorros. El seguro de la FDIC está respaldado por la confianza plena y el crédito del gobierno de los Estados Unidos. Desde que se estableció la FDIC en 1933, ningún depositante ha perdido un sólo centavo de los fondos asegurados por la FDIC.

El seguro de la FDIC cubre todas las cuentas de depósito, incluyendo cuentas de cheques y de ahorro, cuentas de depósito en el mercado monetario y certificados de depósito. El seguro de la FDIC no cubre otros productos y servicios financieros que ofrezcan los bancos, como acciones, bonos, fondos mutuos, pólizas de seguro de vida, anualidades o títulos.

El sitio web de la FDIC tiene una sección destinada a preguntas relativas al seguro de los depósitos.

### **¿Cuánto dinero puedo depositar en un banco nacional?**

Por lo general, no hay límites para los depósitos. Sin embargo, la FDIC fija restricciones con respecto al monto de fondos que se asegura.

El sitio web de la FDIC tiene una sección destinada a preguntas relativas al seguro de los depósitos.

## Falsificación y fraude

**Deposité un cheque/giro postal en mi cuenta de depósito individual, pero el banco después me avisó que era fraudulento. Ya había usado una parte de los fondos, y ahora mi cuenta está sobregirada. El banco afirma que soy responsable por todo el monto. ¿Es cierto?**

Según las circunstancias y las leyes de su estado, se lo puede considerar responsable por el monto total del cheque fraudulento que cobre en el banco o que deposite en su cuenta. Si el banco acreditó fondos en su cuenta, la entidad después puede revertir la operación y retirarlos si se determina que el cheque es fraudulento.



Podría ser una estafa de sobrepago con cheque/giro postal. Es un ejemplo de por qué nunca debe aceptar cheques de alguien a quien no conoce.

Como beneficiario, es responsabilidad suya buscar al librador del cheque. Si piensa que ha sido víctima de una estafa, debe presentar un reclamo ante la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC), o llame al 1-877-382-4357.

**Recién recibí mi estado de cuenta y noté que había cheques falsificados. Cuando notifiqué al banco, me informaron que las falsificaciones eran por mi negligencia. ¿Qué puedo hacer?**

Por lo general, se exige a los bancos nacionales que reembolsen a los clientes por los cheques falsificados. Sin embargo, según las circunstancias individuales, el banco puede investigar para determinar si el cliente tiene derecho al reembolso.

La responsabilidad del banco por la pérdida sufrida por el cliente depende de las circunstancias específicas del caso. Por lo general, el banco es responsable por aceptar un cheque falsificado, adulterado o que está incorrectamente endosado. Sin embargo, el banco puede no ser responsable si prueba dos cosas: que aceptó el cheque de buena fe y que procedió con el cuidado y diligencia necesarios para realizar la operación.

En el supuesto de que sus acciones, es decir, el modo en que se manejó el cheque o la chequera, o como se lo completó o se lo hizo exigible, hayan contribuido a concretar la falsificación, usted puede ser parcialmente responsable, como mínimo. El banco le solicitará, por lo general, completar una declaración jurada. También le puede solicitar que efectúe la denuncia policial.

**Hay varios cheques falsificados –todos de la misma persona– contra mi cuenta. Pero el banco afirma que como transcurrieron más de 60 días, no tiene que hacer nada. ¿Es cierto?**

Usted es el responsable de revisar su resumen de cuentas periódico. Si hubiera solo una operación fraudulenta, por lo general, tiene hasta un año a partir de la fecha del resumen de cuentas para notificar al banco. Pero en el supuesto de múltiples transacciones fraudulentas de la misma persona, lo habitual es tener 30 días a partir de la fecha del resumen para advertir el error e informar al banco. (Por favor recuerde: el período de tiempo para esta pronta notificación puede variar según el banco y el estado).

Su acuerdo de cuenta de depósito establece el requerimiento de tiempo específico para su banco. Lea el acuerdo y póngase en comunicación directa con el banco en cuanto a cualquier presunto error.



**El tenedor de libros manejó todos los depósitos de mi negocio y concilió los resúmenes mensuales. Robó algunos cheques exigibles al negocio y falsificó el endoso, que el banco aceptó. ¿Qué puedo hacer?**

Aunque un banco pague un endoso falsificado, es responsabilidad del titular de la cuenta descubrir el problema y notificar al banco.

Es muy poco lo que el banco puede hacer para protegerlo de las acciones de sus empleados. La responsabilidad de la separación de funciones es suya: por ejemplo, nunca debe ser la misma persona quien realice los depósitos y concilie los resúmenes mensuales.

Si tiene una cuenta con falsificaciones múltiples (por ejemplo, cheques robados), debería considerar cerrarla.

**El banco abonó un cheque aunque era obvio que la firma no era mía. ¿Cómo es que la entidad no se dio cuenta?**

Los bancos nacionales son responsables de conocer la firma de sus clientes, pero no procesan los cheques en forma manual. Cada día, se procesa para su pago un gran volumen de cheques mediante el centro de clearing. El procesamiento se realiza con máquinas que leen el código de encaminamiento MICR (reconocimiento de caracteres en tinta magnética).

Usted es el responsable de revisar su resumen de cuentas periódico. En el supuesto de múltiples transacciones fraudulentas de la misma persona, normalmente tiene 30 días a partir de la fecha del resumen para advertir el error e informar al banco. Sin embargo, si hay una sola operación problemática, por lo general, tiene hasta un año a partir de la fecha del resumen para notificar al banco. (Por favor recuerde: el período de tiempo para esta pronta notificación puede variar según el banco y el estado).

Su acuerdo de cuenta de depósito establece el requerimiento de tiempo específico para su banco. Por lo tanto, le sugerimos que lea el acuerdo y se ponga en comunicación directa con el banco en cuanto a cualquier presunto error.

**Una empresa me envió un cheque que, supuestamente, era por lo que había ganado en la lotería. La empresa me indicó cobrar el cheque y devolver parte del dinero para cubrir las comisiones por procesamiento. Deposité el cheque, pero resultó ser fraudulento; luego, el banco confirmó que tenía que devolverles el dinero. ¿Qué puedo hacer?**

Según las circunstancias y la legislación de su estado, se lo puede considerar responsable por el monto total del cheque fraudulento que cobre en el banco o que deposite en su cuenta.

Si su banco acreditó un cheque que resultó ser fraudulento, el banco puede revertir la operación y retirar los fondos de su cuenta. Como beneficiario de dicho cheque, usted tiene que buscar al librador para la restitución.



Dos sugerencias: nunca acepte un cheque de alguien que no conoce. Y descarte cualquier ofrecimiento en que le pidan pagar un premio o un regalo.

Si piensa que ha sido víctima de una estafa, debe presentar un reclamo ante la Comisión Federal de Comercio (Federal Trade Commission, FTC), o llame al 1-877-382-4357.

**Depositó varios cheques/ giros postales que eran fraudulentos o no se compensaron. El banco tomó el dinero de mi cuenta corriente y luego bloqueó y/o cerró mi cuenta. ¿Puede hacerlo?**

Según las circunstancias y la legislación de su estado, se lo puede considerar responsable por el monto total del cheque fraudulento que cobre en el banco o que deposite en su cuenta.

Si su banco acreditó un cheque que resultó ser fraudulento, puede revertir la operación y retirar los fondos de su cuenta. Como beneficiario de dicho cheque, usted tiene que buscar al librador para la restitución.

Por lo general, los bancos nacionales pueden cerrar las cuentas de depósito en cualquier momento y por cualquier motivo (por ejemplo, inactividad o poco uso). Las leyes y regulaciones bancarias federales no abordan el cierre de cuentas de depósito realizado por los bancos.

El banco puede también bloquear las transacciones en el proceso de cerrar su cuenta.

El instrumento que regula esta cuestión es el acuerdo de cuenta de depósito que usted recibió cuando abrió la cuenta. Revise dicho acuerdo y póngase en comunicación directa con el banco para más información.

**En mi banco, cobré un cheque que resultó ser fraudulento. ¿No existe un seguro que cubra la pérdida, de modo que no tenga que devolver el dinero a la entidad?**

No. El seguro de la FDIC no cubre pérdidas que se originan por robo o fraude.

Según las circunstancias y la legislación de su estado, se lo puede considerar responsable por el monto total del cheque fraudulento que cobre en el banco o que deposite en su cuenta.

**Me entregaron un cheque de caja fraudulento. ¿Qué debo hacer?**

Para información relativa a cheques de caja fraudulentos, lea el [Aviso al consumidor para evitar fraude con cheques de caja de la OCC](#).



## Respuestas sobre disponibilidad de fondos

### **Un amigo libró un cheque a mi favor para devolverme una pequeña deuda. El banco sobre el que se giró el cheque ya liberó los fondos, pero mi banco todavía retiene los fondos. ¿Puede hacerlo?**

Sí. Su banco puede retener todavía los fondos según su política de disponibilidad de fondos o puede haber colocado una retención excepcional sobre el depósito.

En ciertos casos, si sabe que el banco pagador ya liberó los fondos, pase esta información a su banco y solicite la liberación temprana de los fondos. Si opera con un banco nacional y cree que la entidad está reteniendo sus fondos más allá del tiempo permitido, presente un reclamo escrito ante el Grupo de Asistencia al Consumidor de la Oficina del Contralor de la Moneda (OCC).

En caso de no ser un banco nacional, debe presentar el reclamo ante la entidad reguladora correspondiente.

### **¿Durante cuánto tiempo puede el banco retener los cheques del gobierno (por ejemplo, cheques de seguro social y de tesorería)?**

Por lo general, un banco nacional hará que los fondos que se depositen en una cuenta mediante un cheque del gobierno estén disponibles para ser retirados no más allá del día hábil posterior al día bancario en el que se depositaron los fondos en una cuenta de la que el beneficiario del cheque es titular y en persona a un empleado del banco.

### **¿Puede el banco retener un cheque de nómina?**

Sí. El momento en que los fondos están disponibles depende principalmente del tipo de depósito. Mientras que todos los bancos nacionales están obligados a respetar los mismos plazos *máximos* de retención establecidos por la ley, cada banco puede hacer que los depósitos estén disponibles en un plazo más corto.

La entidad puede hacer que el depósito esté disponible de inmediato o demorar esa disponibilidad hasta el máximo prescrito por la ley.

Si el cheque de nómina es un depósito directo, en ese caso los bancos nacionales deben hacer que los fondos estén disponibles para su retiro en la fecha de pago. Esta es la fecha en la que los fondos son realmente exigibles, y no la fecha en que el banco los recibe.



### ¿Puede el banco retener los depósitos realizados en efectivo?

Sí, generalmente un banco nacional hará que los fondos depositados en efectivo estén disponibles al día siguiente, o no más allá del día hábil posterior al día bancario en que se depositó el efectivo.

Día hábil es cualquier día calendario que no sea sábado, domingo o un feriado nacional.

Día bancario es un día hábil durante el cual las oficinas de un banco están abiertas al público básicamente para realizar todas sus funciones bancarias.

Es así en el supuesto de que el depósito se realice en persona a un empleado de la entidad.

### El banco retuvo un cheque de caja que posteriormente resultó ser fraudulento. ¿No se supone que los cheques de caja se deben honrar de inmediato?

Por lo general, los cheques de caja deben estar disponibles al siguiente día hábil. Sin embargo, en función de la cantidad de cheques fraudulentos y adulterados que ahora circulan, los bancos están comenzando a retener estos cheques durante más tiempo.

Un banco solo puede retener el monto del cheque depositado que exceda los USD 5.000. Y los primeros USD 5.000 deben estar disponibles de acuerdo con el cronograma de disponibilidad normal del banco.

Sin embargo, siempre recuerde que los fondos pueden estar disponibles para usted antes de que el banco haya podido verificar el cheque. Puede suceder que usted retire los fondos antes de que el banco sepa que el cheque de caja es fraudulento.

Si el cheque de caja es fraudulento, el banco puede cargarlo contra su cuenta o gestionar un reembolso de su parte. Además, es posible que usted desee revisar el acuerdo de cuenta que recibió al abrir su cuenta, que explica el proceso de disponibilidad.

### Abrí una cuenta corriente nueva, pero el banco no me permite retirar los fondos de inmediato.

El banco sigue las normas establecidas por la Ley de disponibilidad inmediata de fondos. Cuando el banco trata con un cliente nuevo, puede retener los depósitos durante más tiempo.

En este escenario, se considera que una cuenta es nueva durante los primeros 30 días corridos posteriores a su creación. La cuenta *no* se definirá como nueva si alguno de los clientes tuviera otra cuenta establecida en el mismo banco durante 30 días corridos como mínimo.

Las distintas instituciones financieras tienen distintos cronogramas de disponibilidad.



- Efectivo, transferencias y transferencias de crédito ACH (Automated Clearing House, centro de clearing automatizado) están disponibles al siguiente día hábil.
- Un cheque de tipo oficial por USD 5.000 está también disponible al día siguiente.
- Un cheque de tipo oficial por más de USD 5.000 está disponible al noveno día hábil. (Cheque oficial es el emitido por el banco).
- Cada banco puede establecer su propia política para cheques girados contra el banco, locales y no locales, ya que para estos no se especifica día hábil de disponibilidad.

Debe revisar el acuerdo de cuenta que recibió al abrir la cuenta, que debe incluir explicaciones sobre el proceso de disponibilidad.

### **El banco retuvo un cheque no local depositado en mi cuenta, pero necesito el dinero. ¿Puedo hacer que el banco libere los fondos?**

Consulte al banco si libera los fondos antes. Pero recuerde que la disponibilidad de fondos para su retiro depende del tipo de depósito. Los cheques que no son locales, por lo general, están disponibles al quinto día hábil. Un banco nacional normalmente debe hacer que estén disponibles los primeros USD 100 del depósito al siguiente día hábil.

Por ejemplo, si deposita un cheque de USD 500, puede tener acceso a USD 100 de ese monto al siguiente día hábil, y a los restantes USD 400 al quinto día hábil.

Debe revisar el acuerdo de cuenta que recibió al abrir la cuenta, que explica el proceso de disponibilidad.

### **Una amiga me comenta que su banco nunca retiene fondos de los cheques que deposita, mientras que mi banco siempre lo hace. ¿No se supone que todos los bancos usan el mismo cronograma de disponibilidad?**

Mientras que todos los bancos nacionales están obligados a respetar los períodos *máximos* de retención establecidos por la ley, cada banco puede hacer que los depósitos estén disponibles en un plazo más corto. La entidad puede hacer que el depósito esté disponible de inmediato o demorar la disponibilidad hasta el máximo.

Si necesita fondos de su depósito en forma rápida, hable con el gerente del banco.

### **¿Existen excepciones al cronograma de disponibilidad (retención) de fondos?**

Sí. La regulación establece seis excepciones que permiten a los bancos exceder los períodos máximos de retención de los cronogramas de disponibilidad. Las excepciones se consideran salvaguardas frente al riesgo asociado a cada una, y son:



- Cheques depositados en cuentas nuevas
- Grandes depósitos (montos de USD 5.000 o más, en cheque)
- Cheques redepositados
- Depósitos realizados en cheque en cuentas que están reiteradamente sobregiradas
- Depósitos de cheques de los cuales el banco duda su cobrabilidad
- Depósitos realizados bajo ciertas condiciones de emergencia

En el caso de las excepciones, la regulación establece que los bancos pueden extender el cronograma de disponibilidad durante un período de tiempo razonable. A continuación algunos ejemplos:

- Una extensión de un día hábil para los ítems disponibles al día siguiente
- Una extensión de hasta cinco días hábiles para los cheques locales
- Una extensión de hasta seis días hábiles para cheques que no son locales

Por lo tanto, un cheque local que tuviera una retención excepcional estará generalmente disponible al séptimo día. Un cheque que no fuera local y tuviera una retención excepcional estará generalmente disponible al día hábil once.

### **Redeposité un cheque. Ahora el banco me informa que colocó una retención excepcional sobre mis fondos. ¿Qué significa?**

El banco puede aplicar una retención excepcional en un cheque que fue depositado previamente, pero que se devolvió impago por falta de fondos. Esto permite al banco reducir el riesgo asociado con esta operación.

No se podría aplicar una retención excepcional a ningún cheque (incluso a un cheque de tipo “oficial”) que haya sido devuelto impago y vuelto a depositar, si la causa de la devolución fuera la falta de endoso o una fecha posterior y esa razón ya no existe.

Un cheque local que tuviera una retención excepcional estará disponible al séptimo día hábil. Un cheque que no fuera local y tuviera una retención excepcional estará generalmente disponible al día hábil once.

Además, usted debe revisar el acuerdo de cuenta que recibió al abrir la cuenta, que explica el proceso de disponibilidad.

### **En el caso de depósitos directos, ¿cuándo están disponibles para retirar?**

Los bancos nacionales deben hacer que los fondos estén disponibles para su retiro en la “fecha de pago”. Esta es la fecha en la que los fondos son realmente exigibles, y no la fecha en que el banco recibió el depósito.



### **Deposité USD 10.000 en mi cuenta. ¿Cuándo estarán disponibles los fondos para retirar?**

Para depósitos superiores a los USD 5.000, las leyes y regulaciones bancarias permiten excepciones a la disponibilidad de fondos. Las retenciones excepcionales incluyen los depósitos superiores a USD 5.000, y pueden aplicarse a todo depósito de cheques (incluso de cheques oficiales), y a todas y cada una de la(s) cuenta(s) en las que el monto total de los cheques depositados en un día bancario exceda los USD 5.000.

La retención se puede aplicar solo sobre el monto depositado que exceda los USD 5.000; por lo tanto, los primeros USD 5.000 deben estar disponibles conforme al cronograma de disponibilidad normal del banco.

Cuando se aplica la excepción para grandes depósitos, el banco puede extender los períodos de tiempo establecidos según el cronograma de disponibilidad, durante un período de tiempo razonable. Conforme a las reglamentaciones bancarias, los períodos de tiempo razonables incluyen una extensión de hasta cinco días hábiles para los cheques locales y seis días hábiles para los no locales. Sin embargo, en ciertas circunstancias puede ser razonable un plazo más largo.

Además, el acuerdo de cuenta que recibió al abrir la cuenta debe explicar el proceso de disponibilidad.

### **¿Cuál es la hora de cierre para los depósitos?**

Los bancos nacionales pueden establecer diferentes horas de cierre para los distintos tipos de depósito, así como para depósitos realizados en diferentes lugares.

### **Deposité un cheque local. ¿Cuándo estarán disponibles los fondos, o cuándo serán liberados de la retención?**

La disponibilidad de los fondos para su retiro depende primariamente del tipo de depósito.

Un cheque local (librado sobre bancos ubicados en la misma región de procesamiento de cheques del banco en que usted hizo el depósito) está disponible al segundo día hábil. Por lo general, un banco nacional debe tener disponibles los primeros USD 100 del depósito, ya sea para retirar efectivo o para librar cheques, al comienzo del día hábil siguiente.

Para más detalles, consulte el acuerdo de cuenta que recibió al abrir la cuenta, ya que explica el proceso de disponibilidad.



## Respuestas sobre embargos

### **¿Qué es un embargo?**

Si un acreedor lo demanda para cobrarle una deuda y obtiene una sentencia judicial en su contra, el acreedor puede solicitar al tribunal una orden para embargar su salario, cuenta bancaria u otros activos. Por ejemplo, el acreedor puede solicitar al tribunal que ordene a su empleador retener una parte de su salario y pagarlo al acreedor en vez de a usted. El acreedor también puede solicitar al tribunal una orden que instruya a su banco que entregue los fondos que usted posee en la cuenta bancaria.

### **¿Se puede embargar mi sueldo sin proceso judicial?**

Normalmente no. En la mayoría de los casos, el acreedor debe obtener una sentencia en su contra y una orden judicial antes de que pueda embargar su sueldo. Sin embargo, algunos organismos federales, como el Servicio de Impuestos Internos (IRS), pueden embargar su sueldo sin una orden judicial.

### **¿Se puede embargar mi cuenta bancaria sin un proceso judicial?**

Normalmente no. En la mayoría de los casos, antes de poder embargar su cuenta bancaria, el acreedor debe solicitarlo a un tribunal. Por lo general, esto es cierto aunque dicho acreedor sea parte del gobierno federal. Sin embargo, el IRS puede embargar fondos de su cuenta bancaria sin una orden judicial.

### **¿Se pueden embargar mis beneficios de Seguro Social u otros beneficios federales?**

Las leyes federales establecen que muchos pagos de beneficios federales como los de Seguro Social, los Ingresos Suplementarios de Seguro, los beneficios de Veteranos y la Jubilación Ferroviaria no están sujetos a embargo. Ello significa que estos fondos están exentos y usted puede evitar que sus acreedores tomen estos fondos exentos de su cuenta bancaria. Sin embargo, hay algunas excepciones. Por ejemplo, se pueden embargar los beneficios de Veterano, de Seguro Social u otros beneficios gubernamentales para abonar las cuentas morosas de pensión alimenticia, de mantenimiento de los hijos, impuestos federales y otros tipos específicos de deuda.

Los tipos de beneficios estatales sujetos a embargo y los exentos varían de un estado a otro. Para mayor información, puede consultar a un abogado o a una entidad de defensa del consumidor de su estado.



### **¿Cómo me entero de que el dinero de mi cuenta bancaria está por ser embargado y qué debo hacer?**

Por lo general, recibirá una carta u otra notificación informándole que un tribunal emitió una orden de embargo sobre el dinero de su cuenta bancaria. La notificación normalmente le dará información sobre las exenciones potenciales y le dirá qué hacer si piensa que el dinero de su cuenta está exento. Recuerde, es posible que el tribunal y su acreedor no sepan que los fondos de su cuenta son inembargables salvo que usted se los diga, porque la información sobre su cuenta bancaria es privada. Debe seguir las instrucciones de la carta o notificación. Por lo general, hay una fecha límite para informar al tribunal que usted piensa que el dinero depositado en su cuenta bancaria es inembargable, por lo tanto tiene que asegurarse de cumplir la fecha límite que establece la notificación.

### **¿Mi banco tiene que informarme que recibió una orden de embargo para mi cuenta de depósito?**

La mayoría de los bancos lo hará como práctica de rutina o porque se los exige la ley estatal.

### **¿El banco tiene que informar al tribunal o a los acreedores si mi cuenta de depósito incluye beneficios de Seguro Social, de Veteranos u otros beneficios federales que no se pueden embargar? El banco, ¿está obligado a bloquear mi cuenta?**

En la actualidad, no se requiere que los bancos examinen depósitos y retiros para determinar si los fondos de su cuenta son inembargables. Además, la ley estatal o un tribunal pueden requerir que el banco bloquee su cuenta aunque el dinero depositado sea de beneficios federales exentos. Si ello sucede, no podrá retirar dinero de la cuenta hasta que el tribunal o su acreedor determinen que el dinero es inembargable.

Sin embargo, en función de las buenas prácticas comerciales, algunos bancos tratarán de averiguar, si es posible, si su cuenta contiene solo fondos exentos. Por ejemplo, algunas entidades examinan los depósitos recientes previos a la orden de embargo, para ver si son solo depósitos directos de dinero exento, como los pagos de Seguro Social, y también notificarán al cobrador y al tribunal una vez que determinen que la cuenta solo contiene dinero exento, de modo que se pueda detener el embargo.

### **Debido a una orden de embargo, mi banco bloqueó mi cuenta bancaria y pagó dinero de ella a mi acreedor, incluso mi beneficio de Seguro Social. ¿Puede hacerlo?**

Sí. Por lo general, hay un proceso para que usted impugne la orden de embargo antes de que el banco pague al acreedor con fondos de su cuenta. Puede impugnar el embargo afirmando



que parte, o todo el dinero de su cuenta, es inembargable. Sin embargo, en muchos casos, la ley estatal o el tribunal pueden exigir que la entidad bloquee la cuenta durante este proceso aunque los fondos de la cuenta sean beneficios federales exentos. Los bancos y otras entidades que reciben órdenes judiciales, por lo general, deben seguir las instrucciones allí incluidas. Si ello sucede, usted no podrá retirar dinero de la cuenta hasta que el tribunal o su acreedor estén seguros de que los fondos están exentos.

En algunas pocas situaciones, los fondos de Seguro Social y de otros beneficios federales se pueden embargar, para abonar la obligación de mantenimiento de los hijos o la pensión alimenticia. También, si su cuenta bancaria tiene fondos federales exentos y otros depósitos no exentos, se pueden embargar los fondos no exentos.

### **¿Qué puedo hacer si mi cuenta bancaria está bloqueada e incluye pagos de Seguro Social u otros beneficios federales?**

Debe revisar toda notificación u otra información que haya recibido sobre el embargo. Debe seguir las instrucciones que se establecen en la notificación, incluso las fechas límite.

Por lo general, la ley estatal exige que se le informe cuando algún tribunal emite una orden de embargo. Por lo general, recibirá una carta u otra notificación que le informará que un tribunal emitió una orden de embargo sobre el dinero de su cuenta bancaria. La notificación normalmente le dará información sobre las exenciones potenciales y le dirá qué hacer si piensa que el dinero de su cuenta está exento. Recuerde, es posible que el tribunal y su acreedor no sepan que los fondos de su cuenta son inembargables salvo que usted se los diga, porque la información sobre su cuenta bancaria es privada.

También puede llamar o escribir a su acreedor para explicarle que su cuenta bancaria tiene dinero que usted cree es inembargable. Además, en caso de que su cuenta solo tenga fondos exentos, le puede solicitar al banco que levante el bloqueo tan pronto se lo permita la ley.

Si usted no recibió notificación del embargo, pídale al banco que le provea una copia de la orden de embargo recibida por la entidad.

Si es cliente de un banco nacional y no le entregan copia de la orden, o de otra documentación relativa al embargo, puede llamar o escribir al Grupo de Asistencia al Consumidor de la Oficina del Contralor de la Moneda, al 1-800-613-6743.

En caso de tener dificultades para resolver el problema, puede obtener ayuda de un abogado, a veces sin costo, a través de una organización de servicios legales o de ayuda legal local.



**Después de que el banco bloqueara mi cuenta, algunos de mis cheques fueron devueltos impagos. ¿Puede el banco aplicar una comisión por fondos insuficientes o “NSF” (por sus siglas en inglés), por estos cheques devueltos? ¿Y una comisión por bloquear la cuenta?**

Por lo general, si lo permite el acuerdo de depósito, el banco puede cobrar dichas comisiones. Sin embargo, si su cuenta solo incluye pagos de beneficios federales exentos, por razones de buena práctica comercial algunas entidades renuncian a tales comisiones, o las reembolsan cuando la orden judicial permite levantar el bloqueo. Asegúrese de preguntar si el banco reembolsa las comisiones relativas al bloqueo de una cuenta que solo contiene fondos exentos, o si no las cobra.

**Una agencia de cobro trata repetidamente de embargar mi cuenta bancaria. Una y otra vez, cuando sucede, mi cuenta está bloqueada. Sumistré a la agencia la información adecuada, notificándoles que la cuenta solo contiene pagos de la Seguro Social u otros beneficios federales inembargables, pero continúan tratando de embargarla. ¿Pueden continuar haciéndolo, aunque sepan que la cuenta solo tiene fondos inembargables?**

Para ver si la conducta del cobrador está prohibida conforme a la ley federal, tal como la Ley de prácticas justas para el cobro de deudas (Fair Debt Collection Practices Act, FDCPA), puede comunicarse con la Comisión Federal de Comercio (FTC) en el teléfono 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357) o visitar el sitio Web [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov). Puede presentar un reclamo referido a un cobrador ante la FTC por medio de su sitio Web <http://ftc.gov/ftc/cmplanding.shtm>.

También puede ponerse en comunicación con alguna agencia de asesoría crediticia de renombre. La FTC ofrece información para seleccionar un asesor de crédito en su sitio web <http://www.ftc.gov/bcp/conline/pubs/credit/fiscal.shtm>. Además, la Fundación Nacional de Asesoría Crediticia provee un directorio en línea de asesores de crédito en <http://www.debtadvice.org/takethefirststep/locator.html> o los puede comunicarse por teléfono a 1-800-388-2227.

Además, puede comunicarse a la oficina de defensa del consumidor o del procurador general de su estado para asesorarse o presentar un reclamo contra una agencia de cobro.

Finalmente, quizás quiera consultar sus derechos con un abogado, y recibir asistencia a través de una organización de servicios legales o de ayuda legal local.

## [Respuestas sobre cuestiones generales de cuentas bancarias](#)

**¿Está obligado el banco a enviarme un resumen mensual de cuenta corriente o de caja de ahorros?**



Solo se exige a los bancos nacionales que proporcionen resúmenes periódicos si se realizan transferencias electrónicas de fondos (EFT, por sus siglas en inglés) desde o hacia su cuenta corriente, caja de ahorros o cuenta del mercado monetario o de orden negociable de retiro (NOW, por sus siglas en inglés).

En ese caso, el banco debe enviar un resumen periódico para cada ciclo mensual en el que se produjo una transferencia electrónica de fondos; de lo contrario, debe enviar un resumen con frecuencia trimestral como mínimo.

### **¿Puede el banco modificar la fecha del ciclo de los resúmenes de cuentas de depósito?**

Por lo general sí, pero póngase en comunicación con su banco para averiguar si pueden.

### **Necesito copia de mi resumen bancario (u otros registros). ¿Pueden ayudarme?**

La OCC no puede obtener registros de clientes en su nombre. Pero usted puede recibir copias de sus propios registros comunicándose directamente al banco. Es posible que el banco cobre una comisión.

### **¿Tengo derecho a recibir mis cheques cancelados junto con el resumen de cuenta?**

Los bancos no están obligados por ley a devolver los cheques cancelados. Si usted recibe esos cheques, o copias de ellos, por lo general es en función del acuerdo de cuenta y de las políticas del banco.

Si generalmente recibe cheques cancelados con su resumen de cuenta, podría comenzar a recibir cheques sustitutos en vez de cheques cancelados, o además de ellos.

### **¿Puede un banco negarse a dejarme abrir una cuenta corriente?**

Sí. Los bancos nacionales son entidades privadas. Ninguna ley o reglamentación federal obliga a un banco nacional a abrir una cuenta.

### **El banco dejó de proporcionarme comprobantes de retiro. ¿Puede el banco hacer esto?**



Depende del tipo de operación. Cuando retira fondos por la ventanilla del cajero, los bancos nacionales no están obligados a suministrar comprobantes de retiro. Es un asunto de política del banco.

Sin embargo, tiene derecho a un comprobante emitido por la terminal siempre que inicie una transferencia electrónica de fondos (EFT, por sus siglas en inglés). Ello aplica ya sea que utilice un cajero automático (ATM) o que haga una transferencia en el punto de venta.

### **El banco me notificó que no es más un banco minorista y que ha transferido mi cuenta a otro banco. ¿Puede hacerlo?**

Sí. Las leyes y reglamentos federales no prohíben a los bancos nacionales modificar el tipo de negocios bancarios que practican. La entidad puede vender sus sucursales y transferir sus cuentas de depósito al banco adquirente.

### **En una cuenta con poder, ¿qué sucede después del fallecimiento del titular?**

Por lo general, el poder expira en forma automática al fallecer el titular de la cuenta.

## Identificación

### **¿Es legal que el banco solicite mis huellas digitales para cobrar un cheque?**

Sí. La mayoría de los bancos utiliza las huellas digitales como medida de seguridad y modo de combatir el fraude.

Las leyes y regulaciones bancarias federales no prohíben a los bancos nacionales que soliciten las huellas digitales de sus clientes para cobrar un cheque.

### **Quiero abrir una cuenta nueva. ¿Qué tipo de identificación tengo que presentar al banco?**

La ley exige a las instituciones financieras que tengan un Programa de Identificación de Clientes para la creación de cuentas nuevas. Una cuenta nueva puede incluir, entre otras cosas, una cuenta de depósito, la extensión de un crédito, o el alquiler de una caja de seguridad.

La información mínima que debe obtener el banco para abrir una cuenta nueva incluye:

- Nombre,



- Fecha de nacimiento (para una persona),
- Domicilio y
- Número de identificación (Para los ciudadanos estadounidenses, el número de identificación del contribuyente se define como el número de Seguro Social del individuo o el número de identificación del empleador).

Luego la entidad debe verificar la precisión de la información, mediante la revisión de documentos tales como la licencia de conducir o el pasaporte; o puede verificarla comparándola con la información de una agencia de informes crediticios o verificando referencias bancarias previas.

### **El banco solicitó dos formas de identificación fotográfica. ¿Puede hacerlo?**

Sí. El banco puede requerir dos formas de identificación fotográfica. Las leyes o reglamentaciones bancarias no prohíben a los bancos nacionales solicitar información adicional a los clientes.

### **¿El banco puede solicitarme que le proporcione mi número de Seguro Social?**

Sí. Los bancos nacionales deben obtener un número de identificación para distintos tipos de transacciones:

- Al abrir una cuenta nueva
- Para transacciones monetarias (depósitos y préstamos)
- Para informar a la IRS los intereses ganados en cuentas de depósito

Para los ciudadanos estadounidenses, el número de identificación del contribuyente se define como el número de Seguro Social del individuo o el número de identificación del empleador.

### **Alguien robó mi identificación, y la utilizó para retirar fondos de mi cuenta. El banco cerró mi cuenta. ¿Puede hacerlo?**

Sí. Las leyes y regulaciones bancarias federales no abordan el cierre de cuentas de depósito que puedan realizar las entidades. Por lo tanto, un banco nacional puede cerrar una cuenta en cualquier momento y por cualquier motivo.

Por lo general, el banco cierra la cuenta por protección, para evitar más retiros fraudulentos.

El instrumento que regula esta cuestión es el acuerdo de cuenta de depósito que usted recibió cuando abrió la cuenta. Revise dicho acuerdo, y póngase en comunicación con el banco en forma directa para mayor información.



### **¿Puede el banco solicitar a un beneficiario que informe un número de Seguro Social?**

Sí. Los bancos nacionales pueden solicitar al beneficiario que informe un número de Seguro Social para transacciones monetarias. Además, los empleados bancarios están obligados a solicitar el número de Seguro Social del cliente al abrir la cuenta.

Este requisito asegura también que los fondos se distribuyan en forma correcta a la persona designada al negociar un testamento, fideicomiso, póliza de seguros, plan de jubilaciones, anualidad u otro contrato.

### **Un banco me contactó (por teléfono o correo electrónico) y me pidió información personal para abrir una cuenta. Yo no había consultado por este tema.**

Nunca suministre información personal ni financiera en respuesta a un correo electrónico o llamado telefónico.

Si lo hizo, considere cerrar todas las cuentas que puedan estar en riesgo. También le recomendamos que se ponga en comunicación con uno de las tres agencias de informe de crédito principales que se enumeran a continuación. Solicite que se inserte una alerta de fraude en sus informes, en caso de que alguien trate de abrir cuentas en su nombre.

Página de contacto de Equifax, o llame al 1-888-766-0008

Página de contacto de Experian, o llame al 1-888-397-3742

Página de contacto de TransUnion, o llame al 1-800-680-7289

## [Respuestas sobre cuentas inactivas](#)

### **¿Cuándo se considera que una cuenta es inactiva o no reclamada?**

Por lo general, se considera que una cuenta es inactiva o no reclamada cuando no se registra actividad o comunicación iniciada por el cliente durante un período de tres a cinco años. El período específico se basa en las leyes o reglamentaciones de cada estado.

Cada estado tiene un programa de propiedad no reclamada. Antes de enviar el saldo de la cuenta al estado, normalmente se requiere que el banco trate de comunicarse al cliente. Algunas entidades publican el nombre del titular de la cuenta en un diario local. Otras envían una carta al último domicilio conocido del titular. Si el titular no se contacta, el banco entregará el saldo de la cuenta al estado.



Para mayor información sobre los programas de propiedad no reclamada puede comunicarse a la Asociación Nacional de Administradores de Propiedad no Reclamada (NAUPU) en [www.unclaimed.org](http://www.unclaimed.org) y a través de la oficina de propiedad no reclamada de su estado.

### **¿Por qué me envía el banco una notificación que informa que mi cuenta puede entregarse al tesorero del estado como propiedad abandonada?**

Los programas estatales de propiedad abandonada exigen a los bancos que entreguen los fondos de las cuentas inactivas al tesorero del estado. También se puede hacer referencia a esta práctica como reversión al estado. Por lo general, una cuenta inactiva es aquella en la que no se ha registrado actividad o comunicación iniciado por el cliente durante un período de tres a cinco años.

Algunos estados exigen que el banco notifique al titular de la cuenta antes de transferir los fondos. Si la entidad trata de avisarle que su cuenta está inactiva y permanece en esa condición, la propiedad de la cuenta puede revertirse al estado. La carta normalmente explica las acciones que el titular de la cuenta puede tomar para ratificar su cuenta y evitar la transferencia del saldo al estado.

### **Hace poco encontré algunos registros bancarios antiguos (es decir, resúmenes de cuenta, comprobantes de certificados de depósito, libretas de depósito). El banco ya no existe y el nuevo no puede localizar ningún registro de la cuenta. ¿Qué debo hacer?**

Las leyes federales de guarda de registros exigen que los bancos retengan los registros de cuentas durante cinco años. Si está buscando una cuenta antigua y el banco no tiene registro de esa cuenta, puede ponerse en comunicación con la oficina de propiedad no reclamada de su estado o al tesorero del estado para obtener ayuda.

Todos los estados tienen programas que exigen a los bancos transferir al estado los fondos que se mantienen en cuentas inactivas para salvaguarda. A esto se denomina reversión al estado.

La mayoría de las oficinas estatales tienen sitios web en los que puede iniciar la búsqueda de propiedad no reclamada a su nombre. Puede comenzar la búsqueda en [www.unclaimed.org](http://www.unclaimed.org).

### **¿Qué son los programas estatales de propiedad no reclamada?**

Cada estado, más el Distrito de Columbia, tiene programas de propiedad no reclamada. Cada estado decide cuándo se define que una cuenta bancaria es propiedad no reclamada. La mayoría de los programas estatales observan si ha habido alguna actividad o comunicación iniciada por el cliente dentro de los últimos tres a cinco años. Cada estado fija el período.



Antes de enviar el saldo de la cuenta al estado, normalmente se requiere que el banco trate de comunicarse al cliente. Algunos bancos publican el nombre del titular de la cuenta en un diario local. Otras envían una carta al último domicilio conocido del titular. Si el titular no se contacta, el banco entregará el saldo de la cuenta al estado.

Para mayor información sobre los programas de propiedad no reclamada puede ponerse en comunicación con la Asociación Nacional de Administradores de Propiedad no Reclamada (NAUPU) en [www.unclaimed.org](http://www.unclaimed.org) y a través de la oficina de propiedad no reclamada de su estado.

## [Respuestas sobre cuentas que devengan intereses](#)

### **Cerré una cuenta que devengaba intereses, pero el banco no me pagó todo el monto del interés acumulado.**

Si cerró la cuenta antes de que el banco acreditara el interés devengado, por lo general ese interés no se abona. (Esto se denomina pérdida del derecho legal a los intereses). Sin embargo, el banco debe divulgar esta política en el acuerdo de cuenta que usted recibió al abrir la cuenta.

Para saber cuál es la política de la entidad, revise el acuerdo de cuenta.

### **El banco no paga más intereses en mi cuenta del mercado monetario porque libré demasiados cheques. ¿Puede hacerlo?**

Tres tipos de cuentas (las cuentas del mercado monetario, las cuentas de ahorro con libreta o las cuentas de caja de ahorros) están limitadas a no más de seis transferencias y retiros por mes calendario o por ciclo de resumen.

De las seis transferencias, no más de tres se pueden efectuar mediante cheque, giro o tarjeta de débito. Las otras transferencias se pueden realizar por transferencia automática o autorizada previamente, acuerdo telefónico, orden o instrucción.

El banco debe evitar retiros o transferencias de fondos que excedan dichos límites. En caso de que usted los exceda de modo más que ocasional, el banco debe hacer una de tres cosas:

- Cerrar la cuenta
- Colocar los fondos en otra cuenta (una que no restrinja la cantidad de transacciones y pueda o no generar intereses)
- Eliminar de la cuenta la capacidad de transferencias y libramientos



### **¿Quién fija las tasas de interés de las cajas de ahorro?**

Los bancos nacionales son entidades privadas. Por lo general, fijan sus propias tasas de interés para las cajas de ahorro.

Si le parece que el banco no paga una tasa de interés adecuada, recorra el mercado y compare los servicios financieros según le convenga.

### **¿Cómo puedo calcular el Porcentaje de Rendimiento Anual (APY, por sus siglas en inglés) de mi cuenta?**

Puede descargar el Programa de cálculo del Porcentaje de Rendimiento Anual en forma gratuita, directamente del sitio web de la OCC. O puede solicitar una copia en CD por USD 20 para cubrir gastos de envío y manipuleo.

## [Respuestas sobre el plazo para informar acerca de fondos perdidos](#)

### **El banco pagó un cheque desde mi cuenta por un valor equivocado y determinó que me demoré mucho tiempo para informar esa pérdida. ¿Qué significa mucho tiempo?**

El acuerdo de su cuenta de depósito establece que es su responsabilidad controlar su resumen de cuenta y comunicar al banco cualquier error. En general, usted cuenta con 30 días desde la fecha del resumen para encontrar cualquier error y notificar al banco.

Si la pérdida se produjo a raíz de un endorso fraudulento con un cheque, las leyes estatales en general permiten un plazo de un año desde la fecha del resumen para efectuar la notificación. Sin embargo, el acuerdo de su cuenta de depósito debería especificar los plazos para informar este tipo de pérdidas.

Si la pérdida se produjo a través de una operación electrónica, usted debe notificar al banco tan pronto como le resulte posible ya que las leyes son diferentes para este tipo de transacciones. En general, usted cuenta con 60 días desde la fecha del resumen para notificar al banco sobre cualquier error que involucre una operación electrónica.



## Respuestas sobre comisiones por sobregiros y la protección de sobregiros

**Emití un cheque que fue rechazado por insuficiencia de fondos en mi cuenta. Sin embargo, el banco nunca me notificó y por consecuencia otros cheques también fueron rechazados y el banco me cobro varias comisiones por el sobregiro la cuenta. ¿No debería el banco haberme notificado?**

El banco no está obligado a notificarle cuando un cheque es rechazado. Usted es el responsable de llevar un registro actualizado y preciso de los cheques/operaciones. Al controlar el resumen mensual de su cuenta, usted podrá controlar el ingreso y egreso de dinero y así evitar descubiertos.

Las leyes Estatales determinan que es ilegal emitir un cheque, con conocimiento o sin el conocimiento de causa, sin contar con los fondos suficientes para cubrir ese cheque *el día de su emisión*.

### **¿Qué significa protección de sobregiro?**

Protección de sobregiro es un acuerdo entre usted y el banco o la institución financiera para cubrir sobregiros en una cuenta corriente. Generalmente, este servicio incluye el cobro de un monto y está limitado a un valor máximo preestablecido.

### **¿Por qué mi cuenta puede quedar en descubierto cuando recién hice un depósito?**

Muchas transacciones se procesan durante la noche. Puede que estas transacciones no queden reflejadas en el saldo disponible.

Por consiguiente, es importante llevar un registro actualizado y preciso de las transacciones/cheques para poder compararlo con su resumen mensual. Los saldos proporcionados por Internet, teléfono o cajero automático tienen fines informativos solamente, y *no* reemplazan sus registros de transacciones/cheques.

En el caso de las cuentas corrientes, los bancos generalmente registran los depósitos antes que los débitos. Sin embargo, no existen leyes que obliguen a los bancos nacionales a implementar esta práctica. Además, los bancos pueden establecer un tiempo limitado para los depósitos efectuados en una sucursal o a través del cajero automático. Una vez excedido este límite de tiempo, los depósitos podrían ser computados como efectuados el siguiente día hábil.

Por ejemplo, un depósito realizado un viernes por la tarde es computado como realizado el lunes siguiente. Por lo tanto, cualquier operación con disponibilidad al día siguiente no sería efectiva hasta el próximo día (el martes.)



### **¿Puede el banco cobrar comisiones por sobregiro aun cuando existe un depósito pendiente?**

Sí. Muchas transacciones se procesan durante la noche. Puede que estas transacciones no queden reflejadas en el saldo disponible.

Por consiguiente, es importante llevar un registro actualizado y preciso de las transacciones/cheques para poder compararlo con su resumen mensual. Los saldos proporcionados por Internet, teléfono o cajero automático tienen fines informativos solamente, y *no* reemplazan sus registros de transacciones/cheques.

En el caso de las cuentas corrientes, los bancos generalmente registran los depósitos antes que los débitos. Sin embargo, no existen leyes que obliguen a los bancos nacionales a implementar esta práctica. Además, los bancos pueden establecer un tiempo limitado para los depósitos efectuados en una sucursal o a través del cajero automático. Una vez excedido este límite de tiempo, los depósitos podrían ser computados como efectuados el siguiente día hábil.

Por ejemplo, un depósito realizado un viernes por la tarde es computado como realizado el lunes siguiente. Por lo tanto, cualquier operación con disponibilidad al día siguiente no sería efectiva hasta el próximo día (el martes.)

### **El banco me cobró USD34 por un sobregiro. Este monto me parece excesivo. ¿No existe un límite?**

Las leyes federales no establecen montos máximos de comisiones que un banco puede cobrar sobre su cuenta. Estas decisiones son determinadas por el banco y en ciertas situaciones son dictadas por leyes estatales.

Los bancos nacionales están obligados a proveer información a los clientes de las comisiones relacionadas con una cuenta de depósito cuando esta se establece. Revise el acuerdo de su cuenta, así como los planes de comisiones actuales.

Si usted considera que las comisiones que le cobra el banco por su cuenta son demasiado elevadas, puede hacer una comparación de las comisiones cobradas por otras entidades bancarias por este servicio y contratar los servicios financieros que le resulten más convenientes

### **El banco pagó primero el cheque de mayor cantidad y luego los cheques de menor valor. Al hacer esto, se generaron más comisiones por sobregiro en mi cuenta. ¿Por qué el banco realizó el pago en este orden?**



Usted puede emitir un cheque por orden numérico, pero ello no significa que el banco lo cobre en esta misma orden. Lo mismo aplica a las transacciones de puntos de venta o a través de otros medios electrónicos: No necesariamente se cobran en el orden en que usted realizó las transacciones.

Una vez que llegan al banco diferentes transacciones para realizar la liquidación, el banco puede elegir cobrarlos de diferentes maneras. Muchos bancos nacionales suelen optar por primero cobrar las transacciones de mayor cantidad en vez de hacerlo por orden numérica. Generalmente, los cheques de mayor cantidad representan pagos por alquileres, préstamos, automóviles o primas de seguros.

Si su banco adopta esta política en su región, normalmente se lo notificará a través del resumen de cuentas.

### **El cajero automático indicó que mi saldo era positivo, pero cuando emití un cheque el banco me cobró comisión por sobregiro. ¿Cómo puede suceder esto?**

Muchas transacciones se procesan durante la noche. Puede que estas transacciones no queden reflejadas en el saldo disponible.

Por consiguiente, es importante llevar un registro actualizado y preciso de las transacciones/cheques para poder compararlo con su resumen mensual. Los saldos proporcionados por Internet, teléfono o cajero automático tienen fines informativos solamente, y no reemplazan sus registros de transacciones/cheques.

En el caso de las cuentas corrientes, los bancos generalmente registran los depósitos antes que los débitos. Sin embargo, no existen leyes que obliguen a los bancos nacionales a implementar esta práctica. Además, los bancos pueden establecer un tiempo limitado para los depósitos efectuados en una sucursal o a través del cajero automático. Una vez excedido este límite de tiempo, los depósitos podrían ser computados como efectuados el siguiente día hábil.

Por ejemplo, un depósito realizado un viernes por la tarde es computado como realizado el lunes siguiente. Por lo tanto, cualquier operación con disponibilidad al día siguiente no sería efectiva hasta el próximo día (el martes.)

### **¿Cuántas veces permite el banco que un cheque sin suficiencia de fondos sea depositado/presentado?**

En general, un banco nacional vuelve a depositar un cheque dos veces. Sin embargo, no existen leyes que determinen la cantidad de veces que se puede volver a emitir un cheque.



**Deposité un cheque de un tercero y gasté parte de su valor. El banco ahora me informa que este cheque resultó sin suficiencia de fondos y que debo responder por la totalidad. ¿Es esto correcto?**

Dependiendo de las circunstancias y de las leyes de su estado, usted podría ser considerado responsable por la totalidad del valor del cheque que usted cobra en el banco o deposita en su cuenta.

Si el banco acredita su cuenta con el dinero de un cheque cuyos fondos resultan insuficientes, el banco luego puede revertir el monto. Como beneficiario, usted debe comunicarse con el emisor del cheque para su restitución.

Un consejo para evitar esta situación: tome precaución al aceptar un cheque de alguien que usted no conoce.

## Respuestas sobre pagos preautorizados y débitos automáticos

**Cancele un servicio una vez transcurrido el período de prueba gratuito pero el comerciante continúa cargando mi cuenta corriente mensualmente. ¿Cómo puedo solucionar esto?**

Comuníquese con el comerciante por escrito y detalle la fecha (o fechas) en que usted lo dirigió a cancelar el servicio. En la carta incluya información de la forma de cancelación del servicio o provea una copia de la notificación. Indíquele al comerciante que cancele el servicio y también los cargos a su cuenta. Conserve una copia de la carta para su archivo.

Además, deberá notificar al banco que usted ya no autoriza estos cargos. Si usted declara que las cantidades ya cobradas no fueron autorizadas y el comerciante no emitió crédito por esos cargos, el banco puede solicitarle a usted que complete una declaración jurada. El banco investigará su reclamo.

Puede solicitarle al banco que suspenda todos los débitos automáticos correspondiente a transacciones preautorizadas. Para suspender el pago, usted debe dar notificación al banco con un mínimo de tres días hábiles previo a la fecha en que esta programado el pago. La notificación para suspender la transacción puede realizarse oralmente o por escrito. Sin embargo, si la notificación es en forma oral, el banco podría solicitar una confirmación por escrito. Si la confirmación por escrito no se recibe dentro de 14 días de la fecha de la notificación oral, la notificación oral podría perder su efectividad.



**La cuenta corriente registra cargos mensuales de determinado comerciante que no están autorizados. Los cargos/débitos comenzaron hace ocho meses pero recién los he notado. El banco no va a revertir estos cargos ¿Cómo puedo detener estos cargos?**

Notifique al banco inmediatamente. Identifique las transacciones que usted no autorizó por fecha y cantidad. El banco verificará su reclamo y podría solicitarle que complete una declaración jurada de uso no autorizado.

Usted debe reportar todas las transacciones electrónicas no autorizada que aparezcan en su resumen de cuenta dentro de 60 días calendarios de la fecha en que el banco transmitió el resumen de cuentas. De esta manera podrá evitar su responsabilidad por cualquier transferencia subsiguiente. Por lo tanto, es importante que revise su resumen de cuenta al recibirlo.

Si los cargos/débitos se efectuaron durante ocho meses, el banco podría dar consideración a la fecha cuándo se registró el primer pago impugnado y la fecha cuándo el banco le envió el resumen de cuenta que refleja ese cargo. Si el mismo comerciante le estuvo cargando su cuenta por ocho meses y usted no notificó al banco dentro del tiempo indicado, como propietario de la cuenta usted podría ser responsable por algunas de las transacciones.

**Recién me di cuenta de un cargo/débito en mi resumen de cuentas que no autorice. El mismo cargo también aparece en el resumen anterior. ¿Qué debo hacer?**

Notifique al banco inmediatamente. Identifique las transacciones que usted no autorizó por fecha y cantidad. El banco verificará su reclamo y podría solicitarle que complete una declaración jurada de uso no autorizado.

Dependiendo de la situación, existen tres niveles de responsabilidad para el cliente de un banco sobre transferencias no autorizadas realizadas por vía electrónica. El cliente podría ser responsable por USD50, USD500, o un monto ilimitado, dependiendo de cuando se realizó la transferencia no autorizada.

El tiempo de la notificación al banco es crucial. Para evitar responsabilidad por transferencias subsiguientes, usted debe informar al banco sobre cualquier operación electrónica no autorizada que aparezca en su resumen de cuenta dentro de los 60 días calendario desde la fecha en que el banco transmitió el resumen de cuentas. De lo contrario, usted podría ser responsable por aquellas transacciones que se efectuaron más allá de los 60 días luego de que el resumen de cuenta fuera emitido y antes de que usted notificara al banco.

**Cerré mi cuenta corriente, pero el banco continúa aceptando gastos recurrentes por parte de mi compañía de seguros. ¿Por qué el banco no rechaza estos cargos?**

Generalmente, es su responsabilidad cancelar todos los cargos/débitos recurrentes antes de cerrar una cuenta.



El acuerdo original dando autorización a estos débitos a su cuenta se realizó entre usted como titular de la cuenta y el comerciante. Usted probablemente autorizó al comerciante por escrito para que éste pudiera realizar estos cargos a su cuenta. Dado que el banco no formó parte de este acuerdo, tampoco puede cancelarlo por usted. Es necesario que usted dirija al comerciante a cesar el cargo/débito a su cuenta.

### **El año pasado autoricé a un proveedor/comerciante a efectuar cargos/débitos automáticos mensuales a mi cuenta corriente. CANCELÉ este servicio pero el banco aun no cancela los cargos/débitos. ¿Qué puedo hacer?**

Diríjase directamente al proveedor/comerciante por escrito solicitando que no realice más cargos a su cuenta corriente. Además, provea al banco una copia de la carta al comerciante e infórmele al banco que estos cargos ya no están autorizados. Conserve una copia de los documentos para su archivo.

También podría comunicarse con el banco para solicitar una suspensión de pago. Sin embargo, por lo general, una orden de suspensión de pago es válida para una sola transacción.

Para suspender el pago, usted debe notificar al banco con un mínimo de tres días hábiles previos a la fecha en que la transacción está programada. La notificación para suspender la transacción puede realizarse oralmente o por escrito. Sin embargo, si la notificación es en forma oral, el banco podría solicitar una confirmación por escrito. Si la confirmación por escrito no se recibe dentro de 14 días de la fecha de la notificación oral, la notificación oral podría perder su efectividad.

### **¿Cómo puedo evitar que un cargo previamente autorizado no se cargue/debite de mi cuenta corriente?**

Debe notificar al banco con un mínimo de tres días hábiles previos a la fecha en que la transacción está programada. La notificación para suspender la transacción puede realizarse oralmente o por escrito. Sin embargo, si la notificación es en forma oral, el banco podría solicitar una confirmación por escrito. Si la confirmación por escrito no se recibe dentro de 14 días de la fecha de la notificación oral, la notificación oral podría perder su efectividad.

Si usted autorizó al comerciante a realizar un cargo/débito a su cuenta y desea suspender el permiso del comerciante para realizar esto en el futuro:

- debe comunicarse al comerciante directamente y revocar la autorización de cargo/débito a su cuenta;
- debe conservar una copia de la notificación de revocación de la autorización de cargo/débito u obtener el número de cancelación; y
- debe notificar al banco que el comerciante ya no está autorizado a cargar/debitar montos de su cuenta. Es importante presentar la notificación por escrito.



Si usted revocó la autorización y el comerciante continúa efectuando cargos/débitos a su cuenta, puede impugnar las transacciones con el banco.

Si usted autorizó al banco para que realizara la transferencia al comerciante en su nombre, también tiene que revocar esta autorización directamente con el banco.

## Respuestas sobre el derecho de compensación

### **¿Puede un banco tomar dinero de mi cuenta de depósito para realizar un pago de un préstamo que le debo al banco?**

Normalmente sí. En general, el banco puede tomar dinero de su cuenta de depósito para realizar el pago de un préstamo que usted le debe al banco. Por ejemplo en el caso de un préstamo de automóvil cuando usted no paga la mensualidad de acuerdo a los términos de su contrato. Esto se llama *derecho de compensación*.

En algunas situaciones, el banco puede ejecutar el *derecho de compensación* sin previo aviso al cliente.

Sin embargo, en ciertos casos, la ley federal limita las acciones del banco. Por ejemplo, la ley federal no permite que un banco realice una compensación en su cuenta de depósito para saldar su tarjeta de crédito.

### **¿Qué puedo hacer si el banco cargo/debitó dinero de mi cuenta corriente que origino de un depósito del Seguro Social para pagar un préstamo que debo al banco?**

Debe comunicarse con el banco para informarle que parte o en su totalidad del dinero en su cuenta origino de un beneficio otorgado por el servicio de Seguridad Social.

Si usted es cliente de un banco nacional y quiere realizar consultas sobre el *derecho de compensación* del banco, comuníquese con la Oficina del Contralor de la Moneda (OCC), Grupo de Asistencia al Consumidor al 1-800-613-6743.

**Mi cheque del Seguro Social fue depositado en mi cuenta bancaria. Antes de que se depositara, yo emití un cheque por un monto mayor al existente en mi cuenta y el banco utilizó parte del dinero de mi cheque del Seguro Social para pagar la cantidad adicional del cheque faltante en mi cuenta, más la comisión que se me cobró por cometer el error. ¿Puede el banco hacer esto?**



De acuerdo con las leyes en vigencia, un banco puede administrar una cuenta de depósito a través de sumas (créditos) y sustracciones (débitos) de la misma y puede cobrar comisiones por estos servicios. Esto es inclusive de cuando los depósitos provienen de cheques del Seguro Social.

## Respuestas sobre órdenes de suspensión de pago

### **¿Puedo solicitar una orden de suspensión de pago sobre un cheque de caja?**

Un cheque de caja se paga/debita directamente al banco emisor del cheque no de su cuenta. En general, un banco debe pagar un cheque de caja cuando se presenta para cobro.

Sin embargo, es posible solicitar una orden de suspensión de pago en caso de que un cheque de caja sea fraudulento o se pierda.

### **¿Puede el banco implementar una suspensión de pago sobre una transferencia de fondos electrónica?**

Sí. Usted puede solicitar la suspensión de pago de un débito previamente autorizado (pagos mensuales recurrentes a un tercero como en el caso de un seguro de vida). Esto es posible notificando al banco con un mínimo de tres días hábiles previo a la fecha en que esta programada la transferencia.

La notificación para suspender la transferencia puede realizarse oralmente o por escrito. Sin embargo, si la notificación es en forma oral, el banco podría solicitar una confirmación por escrito. Si la confirmación por escrito no se recibe dentro de 14 días de la fecha de la notificación oral, la notificación oral podría perder su efectividad.

### **¿Puede el banco pagar un cheque luego de que yo haya solicitado una suspensión de pago sobre éste?**

En general, los bancos nacionales honran las solicitudes de suspensión de pago. Si usted registra la suspensión de pago apropiadamente y el banco paga el cheque, el banco puede resultar responsable por el pago de ese cheque.

Sin embargo, el banco no es responsable si:

- usted no presenta suficiente información para que se pueda identificar el cheque, o
- usted no presenta suficiente aviso para que se pueda implementar la suspensión de la orden de pago



Además, una orden de suspensión de pago por escrito normalmente expira una vez transcurridos 6 meses. Sin embargo, se puede renovar por otros seis meses adicionales.

Si usted solicita una orden de suspensión de pago oralmente y no la confirma por escrito, esta expira al término de 14 días calendario.

## [Respuestas sobre la Ley uniforme de transferencias a menores \(Uniform Gifts to Minors, UGMA\)](#)

Las siguiente respuesta explica la Ley uniforme de transferencia a menores (Uniform Gifts to Minors Accounts, UGMA).

### **¿Qué es la Ley Uniforme de Transferencia a Menores (UGMA)?**

La Ley uniforme de transferencia a menores (*UGMA*) permite que un menor de 18 años pueda registrar inversiones en su propio nombre. La inversión queda a nombre del menor, pero el custodio (generalmente los padres) es responsable de administrar la cuenta prudentemente en beneficio del menor. El custodio no puede retirar el dinero para su propio uso.

## [Respuestas sobre transferencias bancarias](#)

### **¿Cuánto puede cobrar un banco por una transferencia bancaria?**

Las leyes y normativas federales sobre bancos no establecen lo siguiente:

- los servicios por los cuales se puede cobrar comisión
- el monto máximo que se puede cobrar por transferencias bancarias

El banco es el que hace estas decisiones y, en algunas circunstancias, están dictadas por la ley estatal.

Los bancos nacionales están obligados a proveer información a los clientes de las comisiones relacionadas con una cuenta de depósito cuando esta se establece. Revise el acuerdo de su cuenta, así como los planes de comisiones actuales.

Si usted considera que las comisiones que le cobra el banco por su cuenta son demasiado elevadas, puede hacer una comparación de las comisiones cobradas por otras entidades bancarias por este servicio y contratar los servicios financieros que le resulten más convenientes



**El dinero fue transferido desde mi cuenta a un tercero, quien no recibió el dinero. ¿Qué puedo hacer?**

Notifique al banco para que pueda iniciar una investigación al respecto. Si se comunica con el banco por teléfono, asegúrese de hacer un seguimiento por escrito.

**Se me transfirió dinero pero no llegó a mi cuenta. ¿Qué puedo hacer?**

Comuníquese con quien le realizó la transferencia e infórmele que debe notificar al banco.