

TAMBIÉN INCLUYE: Use la calculadora electrónica de seguro de depósito (EDIE, por sus siglas en inglés) para determinar su cobertura.

FDIC *Consumer News*

Invierno de 2017

Desde la bandeja de entrada de la FDIC: Respuestas a preguntas comunes

Consejos para evitar errores y proteger su dinero



Desde la bandeja de entrada de la FDIC: Respuestas a preguntas financieras comunes

Consejos para evitar errores y proteger su dinero

Cada año la FDIC recibe preguntas o inquietudes mediante llamadas o correo de miles de consumidores sobre asuntos y productos bancarios como hipotecas, cuentas de cheques y tarjetas de crédito. Nosotros nos tomamos seriamente sus inquietudes. La FDIC tiene especialistas que se dedican a analizar e investigar asuntos que afectan al público. Cuando se investigan quejas y preguntas sobre instituciones financieras supervisadas por la FDIC, tratamos de comprobar que los bancos hayan cumplido con las leyes y regulaciones aplicables de protección al consumidor y que observen las prácticas bancarias adecuadas. En ese sentido, la FDIC se asegura que cualquier posible fraude o inquietud sobre la seguridad y solidez de las protecciones del consumidor sean compartidas con nuestro personal de supervisión, según sea necesario, antes de examinar al banco. Si tiene quejas sobre bancos que la FDIC no supervisa, ésta hará la derivación correspondiente al regulador federal apropiado.

También ofrecemos información útil (directamente a individuos y en www.fdic.gov) sobre protección al consumidor y como los cliente bancarios pueden minimizar dificultades en el futuro. Esta edición de *FDIC Consumer News* ofrece ejemplos de preguntas comunes que recibimos de los consumidores y consejos para resolver y evitar problemas.

TARJETAS DE CRÉDITO

Quiero solicitar una tarjeta de crédito que anuncia pagos sin interés en ciertos tipos de compras por seis meses. ¿Qué es lo que tengo que saber sobre este tipo de ofertas?

Probablemente usted haya visto o escuchado de incentivos para convencer a las personas que soliciten una nueva tarjeta de crédito o se cambien de una tarjeta a otra. Un ejemplo es una promoción de “interés diferido” que ofrece tarjetas de crédito que demora los cargos de interés en ciertos tipos de compras por un periodo específico de tiempo (por lo general seis, 12 o 18 meses) pero solo si hace un pago mínimo cada mes y paga en total su balance



antes de la fecha de vencimiento.

Heather St. Germain, especialista sénior en Asuntos del Consumidor de la FDIC, explica: “Los planes de pago de interés diferido pueden ser convenientes si quiere hacer una compra grande que va a tardar varios meses en pagar. Sin embargo, si al final del periodo del interés diferido no pagó por completo su balance y si se retrasó con alguno de los pagos, tendrá que pagar todos los intereses acumulados desde la fecha de compra, y eso puede ser muy caro.”

Lo que usted puede hacer: Como se dijo anteriormente, si quiere evitar pagar intereses, pague por completo todo el balance de interés diferido antes de que termine el periodo promocional. También, debe tener en cuenta que si después hace compras que no se realizan bajo el plan de interés diferido estas no tendrán una demora en el cargo de interés.

Esta separación de los balances en la misma tarjeta de crédito también es importante porque afectará cómo se aplicarán los pagos a su tarjeta. Según la ley, los emisores de tarjetas de crédito deben primero aplicar su pago al balance con la tasa de porcentaje anual (APR, por sus siglas en inglés) más alta.

Por ejemplo, si usted hace el pago mensual mínimo y tiene un balance con una tasa de interés del 15 por ciento y otro balance en un plan de interés diferido (una tasa del cero por ciento), el total de ese pago debe aplicarse al balance con la tasa de interés del 15 por ciento. Pero esto significa que el balance del plan de interés diferido nunca disminuye porque los pagos no se están aplicando al balance. Sin embargo, si usted paga más que el pago mensual mínimo,

puede pedirle al emisor de la tarjeta que aplique la cantidad adicional al balance de interés diferido, gradualmente bajará dicho balance. Al hacer esto, usted no tendrá que pagar el monto en su totalidad al final del periodo promocional.

Si usted tiene más de un saldo en su tarjeta de crédito, si cree que se han aplicado mal los pagos o está teniendo problemas para entender cómo se dividen sus pagos entre los diferentes balances, comuníquese con el emisor de la tarjeta y pida que se lo aclaren. Si todavía tiene problemas, comuníquese con la FDIC o con la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB, por sus siglas en inglés) en www.consumerfinance.gov/complaint. Cualquiera de estas agencias le pueden asistir directamente o derivarlo al ente regulador apropiado que le pueda ayudar.

Encontré un cargo en la factura de mi tarjeta de crédito que yo no hice. ¿Qué debo hacer?

Por lo general, la ley federal protege a los consumidores de la responsabilidad de transacciones no autorizadas. Sus pérdidas pueden estar limitadas a \$50 si perdió o le robaron la tarjeta, pero asegúrese de notificar al emisor de la tarjeta sobre la situación lo antes posible. Por lo general si le roban el número de su tarjeta de crédito (pero no la tarjeta) usted no es responsable de cualquier cantidad respecto a transacciones no autorizadas. Además, la mayoría de los emisores de tarjetas de crédito tienen políticas de responsabilidad cero, que quiere decir que los clientes por lo general no pagan por transacciones no autorizadas. Incluso con estas protecciones, es importante, por motivos de seguridad y privacidad, administrar sus cuentas y prestar mucha atención a sus estados de cuenta revisando cada transacción en busca de cargos no autorizados.

Lo que usted puede hacer: Por lo general es importante revisar todas las comunicaciones con su banco o con el emisor de su tarjeta de crédito, especialmente sus estados de cuenta. Leer regularmente los estados de cuenta de las tarjetas de crédito ayuda a que encuentre rápidamente errores de facturación y transacciones no autorizadas. Una vez que vea un problema, comuníquese inmediatamente con el emisor de su tarjeta.

continúa en la página siguiente

¿Una nueva tarjeta de crédito para el año nuevo?

Mientras se acerca el año nuevo, usted puede estar pensando en solicitar una nueva tarjeta de crédito. Frecuentemente se ofrecen promociones y recompensas durante y después de la temporada de compras festivas, y pueden parecer formas convenientes para financiar las compras. Sin embargo, es importante leer la letra pequeña y entender todos los términos y condiciones de cualquier programa promocional o de recompensas. También es una buena idea comparar esas ofertas con otras opciones de compra, incluyendo las tarjetas de crédito que ya tiene.

También es una buena idea revisar regularmente sus informes de crédito en busca de información errónea. Usted tiene derecho a una copia gratuita de su informe de crédito cada 12 meses de parte de cada una de las tres agencias de crédito principales, así también como en otras circunstancias particulares. Para solicitar su informe anual de cualquiera de esas compañías, visite www.AnnualCreditReport.com o llame sin costo al 1-877-322-8228. Si encuentra cualquier información incorrecta en su informe de crédito, siga el procedimiento indicado por la agencia de crédito para llenar una disputa.

TARJETAS PREPAGADAS

Necesito acceder mis fondos en mi tarjeta prepagada pero por algún motivo no está funcionando. ¿Qué debo hacer?

A diferencia de las tarjetas de débito, las tarjetas prepagadas no están vinculadas directamente a una cuenta de cheques. En lugar de eso, un consumidor o un tercero puede depositar fondos en la tarjeta para poder hacer compras y acceder al efectivo. Estas tarjetas le permiten pagar facturas, comprar y recibir ingresos y sueldos rápida y fácilmente, incluyendo pagos de beneficios federales. A muchas de estas tarjetas se las denomina tarjetas prepagadas "recargables de uso general" (GPR, por sus siglas en inglés), que a menudo se compran y se cargan con fondos en tiendas comerciales o en algunas instituciones financieras.

Stefano LeGrande, un especialista sénior en Asuntos de Consumidor de la FDIC, explica: "Pueden existir diferentes motivos por los cuales el acceso es limitado, incluyendo inquietudes sobre seguridad o

fraude. Por ejemplo, algunos emisores de tarjetas pueden suspender el acceso si notan transacciones por cantidades de dinero o lugares inusuales para la cuenta y que pueden indicar que la tarjeta fue robada o comprometida."

Lo que usted puede hacer: Comuníquese con el banco o la institución financiera que emitió la tarjeta; la información de contacto puede estar en la parte de atrás de la tarjeta o en el contrato del titular de la tarjeta. Por lo general, la institución financiera que emite la tarjeta es responsable por la administración de la cuenta y los errores de transacción, y puede ayudarle a determinar la causa y solucionar el problema directamente o mediante un tercer prestador.

LeGrande explica: "A modo de precaución, alentamos que la gente tenga una opción de respaldo para pagar las facturas, como una cuenta de ahorros de emergencia".

Además, asegúrese de notificar a cualquiera que le envíe depósitos directos a su tarjeta prepagada, como su empleador, para que le escriba un cheque en papel o cambie el depósito temporalmente a otra cuenta.

También le conviene considerar una cuenta de cheques "sin cheques". Las cuentas sin cheques son para aquellos clientes que hacen todos sus trámites bancarios (incluso pagar facturas y retirar dinero) en línea o con tarjetas de débito u aplicaciones móviles en lugar de escribir cheques.

Estas cuentas tienen generalmente cargos mínimos de mantenimiento y no pueden sobregirarse, por lo que los usuarios no estarán sujetos a cargos por sobregiro o fondos insuficientes que son comunes en muchas cuentas de cheques.

Perdí mi tarjeta prepagada. ¿Qué sucede si el ladrón ya usó mi tarjeta?

Según la ley vigente, existe la posibilidad de que usted sea responsable por ciertas pérdidas respecto a cargos no autorizados hechos luego de perder o de que le roben una tarjeta debido a que muchas tarjetas prepagadas, incluidas las GPR, están fuera del alcance de ciertas leyes que brindan protecciones por fraude y tarjetas perdidas. LeGrande dice "A diferencia de las tarjetas de débito convencionales y las cuentas de transacciones, las tarjetas prepagadas GPR no reciben actualmente las mismas protecciones federales para el consumidor que obligan a las instituciones financieras a investigar o determinar

pérdidas por cargos no autorizados, fraude y tarjetas perdidas o robadas, a menos que usted estuviera recibiendo pagos federales, como el seguro social o tenga una tarjeta de nómina. Muchos términos y condiciones de los contratos de tarjetas incluyen protecciones que ofrecen muchos banco e instituciones financieras, pero no son obligatorios por ley".

Sin embargo, la CFPB ha emitido nuevas reglas que entrarán en vigencia el 1 de octubre de 2017 que agregan muchas de las protecciones federales al consumidor y requisitos de divulgación de las tarjetas de débito a la mayoría de las tarjetas prepagadas, incluyendo las GPR. Para más información sobre las nuevas reglas de tarjetas prepagadas, consulte la página 7.

Lo que usted puede hacer: Si pierde o le roban su tarjeta prepagada, busque el contrato de titular de la tarjeta que puede estar disponible en línea. En éste se describirán las acciones necesarias para tomar. Seguramente le indicará que debe llamar de inmediato para cancelar la tarjeta (para evitar actividades no autorizadas) y hacer que le envíen una nueva. Si no puede acceder al contrato de titular de la tarjeta o no lo encuentra en línea, puede tratar de buscar el número de teléfono del emisor en el sitio web de la compañía emisora de la tarjeta. Durante esta llamada probablemente le pregunten sobre transacciones recientes para que pueda identificar posibles cargos no autorizados.

COBRO DE DEUDAS

Un cobrador de deudas está intentando cobrarme dinero que no creo que yo deba. ¿Qué debo hacer?

La Ley de Cobranza Imparcial de Deudas (FDCPA, por sus siglas en inglés) aplica generalmente a terceros cobradores de deuda, como agencias de cobranza, compradores de deudas y abogados que se dediquen a cobro de deudas. Si bien un acreedor que cobre sus propias deudas no tiene que seguir las reglas planteadas por la FDCPA, se espera de igual manera que dichas instituciones se comuniquen claramente con sus clientes sobre las deudas que intentan cobrar.

Según la FDCPA, el cobrador de deudas debe notificarle el monto de la deuda que supuestamente adeuda, el nombre del acreedor e información sobre cómo disputar dicha deuda. Una vez que reciba

continúa en la página siguiente

continuación de la página anterior

esta notificación, usted tiene 30 días para enviar una carta al cobrador de deudas notificando que va a disputar la deuda.

Lo que usted puede hacer: Lo mejor es enviar la carta por correo certificado con un recibo de retorno para sus registros. Siempre que usted disputa la deuda dentro de los 30 días, el cobrador no puede comunicarse con usted hasta después de haber investigado el asunto y haya brindado por escrito prueba de la deuda. Sin embargo, si usted disputa la deuda después de que hayan pasado los 30 días iniciales, el cobrador puede continuar comunicándose con usted mientras investiga su disputa.

Además, una vez que usted envíe la carta de disputa, el cobrador no puede informar la deuda a las agencias de crédito hasta que se confirme que la cuenta en mora es su responsabilidad. Y si el cobrador informó la deuda antes de que usted la disputara, entonces este debe notificar a las agencias de informe de crédito para que así se documente en su informe de crédito, que la deuda está en disputa.

Independientemente de que la deuda sea suya, usted siempre puede enviar una carta al cobrador solicitando que deje de comunicarse con usted. Una vez que este reciba la carta, solo puede comunicarse con usted para decirle que recibió su solicitud y no se pondrá en contacto o le informará que el acreedor está tomando medidas específicas en su contra, como presentar una demanda. Pero recuerde, que usted es responsable de la deuda si es suya, y si no lo es, deberá seguir disputando la deuda.

Para más información sobre qué es lo que deba saber o hacer si lo contacta un cobrador de deudas o alguien que se hace pasar por uno, consulte nuestra edición en inglés del de primavera de 2013 (www.fdic.gov/consumers/consumer/news/cnspr13/debtcollector.html).

ROBO Y FRAUDE DE IDENTIDAD

Recibí un correo electrónico que parece ser de mi banco porque tiene su logo, los colores y otros detalles que puedo ver en el sitio web. Este correo electrónico solicita información personal como mi fecha de nacimiento y número de seguro social para validar mi cuenta. ¿Es seguro responder con mi información en un correo electrónico?

Los ciberdelincuentes son buenos para

elaborar mensajes de correo electrónico falsos que parezcan legítimos para pedir información personal. Estos correos son un típico ejemplo de “phishing”, un término que describe situaciones en las que los ciberdelincuentes envían correos electrónicos no solicitados como parte de un plan para robar información personal y acceder a cuentas financieras.

Lo que usted puede hacer: Si usted no estaba esperando el correo, bórralo. Si abrió el correo, lo mejor es ignorar los pedidos no solicitados de su información personal y no abrir los archivos adjuntos, ya que pueden tener virus que rastrean los sitios web que visita y registran las pulsaciones de las teclas cuando usted ingresa el nombre de usuario y contraseña. Si usted quiere independientemente identificar la verdadera identidad del remitente, use un correo electrónico o número de teléfono publicado, no el correo o número de teléfono que aparece en el correo sospechoso.

Para más consejos para prevenir fraude y robo en línea, consulte nuestra edición especial en ciberseguridad de invierno de 2016 (<http://www.fdic.gov/consumers/consumer/news/esp/cnwin16/index.html>).

Recibí una carta y un cheque en el correo de parte de un sorteo. Dijeron que ingresaron mi nombre en su lotería, gané un gran premio y necesito depositar el cheque en mi banco, pero que también debo girarles dinero para cubrir los impuestos y los cargos. ¿Tuve un golpe de suerte o me están estafando?

Lo más probable es que sea una estafa... y una que está costando a los consumidores mucho dinero. Ya sea que la situación incluya el “pago” de una lotería u otra “oportunidad” financiera, los componentes claves en la estafa es la recepción de un cheque falso y el requisito de girar un supuesto pago.

Lo que usted puede hacer: Michael Benardo, gerente de la Sección de Fraudes Cibernéticos y Delitos financieros de la FDIC, dice: “Incluso si recibe el premio del cheque, si su banco determina después que el cheque era falso significa que se borra el depósito y que no podrá recuperar el dinero que usted haya girado desde su cuenta”. Por lo tanto, es importante nunca girar dinero a personas que no conoce, sin importar lo tentadora que sea la oferta.

Para más orientación, consulte “Don’t

Get Taken by Wire Transfer Scams” en nuestra edición en inglés del verano de 2013 (www.fdic.gov/consumers/consumer/news/cnsum13/wire-transfer-scams.html).

HIPOTECAS

Recibí una carta diciendo que tengo que hacer el pago de la hipoteca a una compañía distinta a la que estaba pagando hace años. ¿Qué tengo que hacer para asegurarme que mis pagos vayan al lugar correcto?

Algunas instituciones financieras que prestan dinero a los consumidores para hipotecas se encargan de la administración diaria del préstamo, principalmente mediante el proceso y el rastreo de pagos para el principal y el interés, así como también depósitos en “cuentas de fondos en custodia” para cubrir impuestos a la propiedad y seguros. (Consulte más sobre cuentas de fondos en custodia en la próxima pregunta.) Pero prestamistas hipotecarios usan compañías conocidas como “administradoras hipotecarias” para que manejen estas mismas tareas. También es común que el prestatario de una hipoteca tenga que tratar con múltiples administradoras hipotecarias durante el largo del préstamo en caso que el banco que originó el préstamo lo haya vendido a otro banco o cambie de administradora hipotecaria.

Lo que usted puede hacer: Si le preocupa que sus pagos se pierdan o se demoren, existen reglas que las administradoras hipotecarias deben cumplir cuando transfieren una deuda. Por ejemplo, tanto su nueva administradora como la anterior deben notificar el cambio, proveerle la nueva información de contacto y detallar la “fecha de transferencia” en la que la administradora anterior dejará de recibir los pagos por la hipoteca y comenzará a hacerlo la nueva. Usted debe recibir esta notificación al menos 15 días antes de la fecha de transferencia. Además, la nueva administradora no tiene permitido cobrar cargos por pagos atrasados por 60 días desde la fecha de transferencia o decir que un pago se atrasó si usted envió el pago “a tiempo”, pero a la administradora anterior. También es importante tener en cuenta que la nueva administradora no puede cambiar ninguno de los términos y condiciones de su hipoteca original.

Si bien hay protecciones vigentes, es importante revisar los estados de su préstamo después de cambiar de administradora hipotecaria, para estar seguro

continúa en la página siguiente

continuación de la página anterior

que los pagos vayan a la administradora adecuada y que se apliquen correctamente.

Mi prestamista me dice que mis pagos hipotecarios mensuales aumentaron porque aumentó mi depósito en custodia. ¿Por qué aumentó mi depósito en custodia?

St. Germain explica: “Por lo general los depósitos en custodia aumentan debido a un aumento en los impuestos a la propiedad o en las primas de seguros para el hogar. La mayoría de los prestamistas exigen que el prestatario de la hipoteca envíe los pagos por impuestos a la propiedad y seguro de vivienda (homeowner's insurance en inglés) a una cuenta de fondos en custodia, por lo general como parte del pago mensual del préstamo. Así que, un aumento en los impuestos o al seguro de la propiedad resultará en un aumento al pago en custodia.”

El prestamista o la administradora hipotecaria recurre a la cuenta de fondos en custodia cuando las facturas de impuestos y seguro de cada usuario están por vencer. De esa forma, el prestatario solo tiene que hacer un pago para pagar las tres facturas; además, la cuenta de fondos en custodia le da al prestamista la seguridad de que el pago de los impuestos y el seguro de la casa (el colateral del prestamista que respalda el préstamo) están siendo pagados.

Lo que usted puede hacer: St. Germain dice: “Es una buena idea vigilar su cuenta de fondos en custodia para no equivocarse sobre lo que debe en impuestos o seguro”.

Estoy pensando en sacar un préstamo con garantía hipotecaria para hacer algunas compras grandes, pero tengo entendido que si tengo problemas en pagarlo puedo perder mi casa. ¿Qué es lo que debo saber?

Por lo general hay dos tipos de préstamos de garantía hipotecaria, que es el valor de la casa menos el balance de su hipoteca. Un préstamo de garantía hipotecaria significa pedir dinero prestado en un único pago, por lo general a tasa fija de interés, y con pagos de capital y de interés que permanecen iguales durante la duración del préstamo. También hay una “línea de crédito de garantía hipotecaria” (HELOC, por sus siglas en inglés), que le permite al prestatario retirar continuamente la cantidad disponible, usualmente con tasa de interés variable, y solo permite pago de

Cómo presentar una queja ante la FDIC

El Centro de Respuestas al Consumidor de la FDIC (CRC, por sus siglas en inglés) responde preguntas sobre leyes y regulaciones de protección al consumidor y lleva a cabo investigaciones rigurosas acerca de quejas contra instituciones supervisadas por la FDIC. El personal de CRC está disponible para discutir su situación por teléfono, pero debemos recibir una queja por escrito (mediante carta o correo electrónico) antes de comenzar la investigación. Si bien la FDIC asegura a casi todos los bancos en caso de quiebra, no somos el principal regulador federal de todos los bancos. Si la situación involucra una institución financiera de la cual no somos el regulador federal principal, el personal del CRC derivará el asunto al regulador apropiado.



Además de responder a preguntas e inquietudes individuales, la FDIC revisa las quejas de los consumidores como parte de los exámenes a las instituciones que supervisamos. Esta información ayuda a que la FDIC adapte sus exámenes a asuntos de importancia y ofrece comentarios a los bancos acerca de prácticas y políticas.

Para más información sobre cómo contactar a la FDIC con preguntas o inquietudes, visite <https://www.fdic.gov/consumers/assistancesp/filecomplaint.html>.

intereses por un periodo de tiempo antes que los pagos mensuales aumenten para comenzar a pagar la deuda.

Los préstamos con garantía hipotecaria pueden ofrecer algunos beneficios importantes para los clientes, incluyendo acceso a una gran cantidad de dinero y la capacidad de ser elegible para una reducción de impuestos en el interés pagado. Sin embargo, si no puede hacer los pagos del préstamo con garantía hipotecaria, el prestamista puede ejecutar la hipoteca debido a que la propiedad es la garantía que respalda el préstamo.

Lo que usted puede hacer: St. Germain explica: “Es importante pensar detenidamente y comparar en busca de los mejores términos antes de solicitar un préstamo que involucra pedir prestado usando su casa como garantía. Teniendo en cuenta los riesgos, use estos préstamos para cosas necesarias, como reparar o mejorar la casa, y asegúrese de tener los recursos para pagar el préstamo”.

Recuerde también que algunas HELOC tienen bajas tasas de interés iniciales que pueden aumentar más adelante. Para ayudar a consumidores que tiene problemas para pagar una HELOC después de una suba en las tasas, las agencias bancarias federales emitieron una guía que alienta a las instituciones financieras a comunicarse de manera efectiva con los prestatarios al darles aviso por adelantado de aumentos de

las tasas y proveer ayuda al que la necesite. Consulte la edición en inglés del invierno de 2013/2014 de *FDIC Consumer News* (www.fdic.gov/consumers/consumer/news/cnwin1314/heloc.html) para más información de las HELOC y aumentos de tasas.

Al parecer mis amistades, que también usan mi banco, obtuvieron hipotecas mucho más favorable que yo. ¿Por qué me atenderían diferente?

Los bancos tienen permitido evaluar su ingreso, deudas, historial crediticio y otra información para determinar si aprueban su solicitud de una hipoteca o cambian los términos del préstamo, como la tasa de interés, siempre y cuando no violen las leyes vigentes.

Lo que usted puede hacer: Antes de solicitar una hipoteca, mejore su situación revisando su informe de crédito y asegurándose que toda la información este correcta. Si encuentra errores, comuníquese con la empresa de informe de crédito para disputarlo. Si tiene varias deudas, considere saldarlas antes de solicitar la hipoteca.

Para obtener los mejores términos posibles, compare las hipotecas que ofrecen distintos bancos. Cada banco tiene préstamos con diferentes características, cargos y tasas de interés, por lo que es buena idea compararlos. Asegúrese además de hacer

continúa en la página siguiente

continuación de la página anterior

preguntas. Debe entender completamente los costos asociados con un préstamo, y debe saber si esos costos son fijos o fluctuantes.

Por otro lado, si le negaron una hipoteca o usted cree que ha sido tratado injustamente en un préstamo que fue aprobado, puede comunicarse con la FDIC, la CFPB o el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE.UU. (HUD, por sus siglas en inglés) para conseguir ayuda. Las leyes federales aseguran el acceso al crédito para prestatarios calificados, en particular al decir que los bancos no pueden denegar crédito o definir los términos basándose en características como la raza, edad o género. Estas tres agencias federales le pueden asistir directamente o derivarlo a otro ente regulador que le pueda ayudar.

CUENTAS DE CHEQUES

Me denegaron una cuenta de cheques en el banco. ¿Por que pueden hacer eso los bancos?

Por lo general, las instituciones financieras usan su propio criterio para decidir si abren una cuenta bancaria para una persona siempre y cuando sus acciones no violen leyes o regulaciones bancarias federales o estatales de protección al

consumidor. Los bancos a menudo confían en informes de compañías que, por ley, pueden recopilar información de los bancos y cooperativas de ahorro y crédito sobre aspectos relacionados a las cuentas de cheques de consumidores, por ejemplo, qué tan seguido el cliente incurrió sobregiros o cheques rebotados, o detalles que especifican por que las cuentas fueron cerradas por una institución debido a un mal manejo. Estas compañías son similares a las agencias de crédito que registran la forma en la que los consumidores pagan sus facturas y otras deudas.

Lo que usted puede hacer: Según la Ley de Informe Imparcial de Crédito, las instituciones financieras tienen la obligación de notificar a los consumidores si usaron su información de informes de cuantas de cheque para denegar solicitudes para cuentas de depósito. Si esto le sucede a usted, solicite una copia gratuita de su informe, corrija la información errada y luego tal vez pueda calificar para una nueva cuenta en la misma institución o en una diferente. Los consumidores también tienen derecho a solicitar una copia gratuita de su informe de cuenta de cheques (si existe uno) una vez cada 12 meses, solicitándolo a la compañía que lo preparó. Muchas instituciones financieras usan

ChexSystems (en www.chexsystems.com o al 1-800-428-9623).

Si usted no puede calificar para una cuenta tradicional, pregunte si califica para una cuenta de transacciones asequibles, conocida también como “cuenta segura” o cuenta de cheques “sin cheques”. Estas cuentas por lo general no le permiten escribir cheques, sino que ofrecen características básicas y no pueden sobregirarse, lo que le ayuda a evitar cargos por sobregiro o fondos insuficientes. Otra opción es preguntar en los bancos si ofrecen “cuentas de segunda oportunidad”. Estas cuentas tienen algunas restricciones, pero son mejores que ciertas alternativas. Para más información sobre estas cuentas y otros consejos para personas que están teniendo problemas en abrir una cuenta nueva, consulte la edición en inglés del otoño de 2013 (www.fdic.gov/consumers/consumer/news/cnfall13/deniedchecking.html).

PARA OBTENER MÁS AYUDA O INFORMACIÓN

La FDIC tiene personal y otros recursos que pueden responder preguntas sobre productos y servicios bancarios y acerca de sus derechos como consumidor.

Llame sin cargo al 1-877-ASK-FDIC (1-877-275-3342), envíenos una pregunta mediante el formulario en línea a <https://www.fdic.gov/starsmail> o escriba al Centro de Respuestas al Consumidor a FDIC Consumer Response Center, 1100 Walnut Street, Box #11, Kansas City, MO 64106. Puede buscar enlaces a folletos y páginas web de la FDIC para consumidores en <https://www.fdic.gov/consumers/assistancesp/>. También puede buscar artículos por temas de **FDIC Consumer News** en <https://www.fdic.gov/consumers/consumer/news/esp/index.html>. Para obtener información sobre cómo presentar una queja, consulte el cuadro en la página 5.

Otras agencias gubernamentales federales, estatales y locales también publican información para el consumidor y tienen personal, sitios web y otros recursos que le ayuden con respuestas a sus preguntas sobre asuntos financieros. Visite www.mymoney.gov, el sitio web central del gobierno federal sobre cómo administrar su dinero. También puede encontrar respuestas a sus preguntas en el sitio web de la CFPB en www.consumerfinance.gov/askcfpb o llamar sin cargo al 1-855-411-2372. 📞

Agencias reguladoras emiten orientación (en inglés) para resolver errores en cuentas de depósitos

Si el cliente de un banco se equivoca al escribir la cantidad de dinero en una boleta de depósito o la computadora del banco lee mal el cheque, la cantidad que el banco acredite en la cuenta puede ser distinta al verdadero monto depositado. Recientemente la FDIC y otros cuatro entes reguladores financieros publicaron una guía que destaca las responsabilidades de las instituciones al crear políticas y prácticas para evitar o reconciliar inconsistencias en las cuentas de los clientes.

Antes, algunas instituciones federales aseguradas solo buscaban discrepancias en montos arriba de cierta cantidad o automáticamente hacían caso a la boleta de depósito sin importar la discrepancia. Con esta nueva guía, se espera que las instituciones aseguren uniformemente que sus prácticas de reconciliación de depósitos cumplen con las leyes bancarias y que evitan perjudicar a los clientes.

FDIC Consumer News también recuerda a los consumidores que registren todas sus transacciones para identificar rápidamente posibles errores y resolverlos. Richard Schwartz, consejero de la Unidad del Consumidor/Cumplimiento de la FDIC dice: “Uno tiene que saber exactamente cuánto dinero deposita y retira de la cuenta, porque eso no solo ayuda a administrar eficazmente el dinero, sino también identifica cualquier posible problema, ya sea causado por un error técnico o por robo de identidad”.

También debe considerar una herramienta para revisar sus cuentas, como el monitoreo en línea de transacciones, usando una aplicación o averiguando si su banco le permite registrarse para recibir una alerta electrónica en caso que, por ejemplo, su balance caiga por debajo de la cantidad definida por usted. Y si efectivamente encuentra una discrepancia, notifique de inmediato al banco.

Para aprender más (en inglés) sobre la orientación reguladora para las instituciones visite: www.fdic.gov/news/news/financial/2016/fil16035.html.

Resumen de Noticias

Ahora es más fácil acceder información (en inglés) específica a los bancos asegurados por la FDIC a través del sitio web de la FDIC, BankFind. Se expandieron los menús desplegables para que los visitantes puedan encontrar más rápido las ubicaciones de un banco asegurado, datos financieros y otra información. BankFind también muestra ahora otros nombres (conocidos como “nombres comerciales”) que los bancos usan como marketing, incluso en internet. Busque en <https://research.fdic.gov/bankfind>.

La FDIC lanzó (en inglés) un centro de recursos en línea sobre productos y programas hipotecarios asequibles de agencias federales y empresas patrocinadas por el gobierno. El sitio web está destinado principalmente a que los banqueros aprendan sobre estos programas, pero los consumidores también pueden encontrarlo útil para poder comprender las opciones de financiación para una hipoteca unifamiliar. Ingrese a www.fdic.gov/mortgageending.

La FDIC también tiene un nuevo sitio web en español con enlaces hacia los recursos disponibles en español de la agencia. “Recursos para Consumidores en español” ofrece enlaces a información sobre temas como seguro de depósitos, protecciones para el consumidor y del programa educativo Money Smart de la FDIC. El objetivo es ayudar a los consumidores que hablan español a aprender más sobre los beneficios de una relación bancaria. Visite https://www.fdic.gov/consumers/education/seminars_web.html.

La Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés) ha renovado su sitio web que ayuda a los miembros militares y a sus familias a tomar decisiones financieras en base a sus frecuentes reubicaciones y despliegues. El sitio web ofrece información sobre la FTC, el Departamento de Defensa, la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) y otras. El nuevo sitio puede verse en dispositivos móviles así también como en computadoras personales; y ofrece nuevos consejos de la FTC en temas tales como alquilar o comprar una vivienda, administrar el dinero mientras esta en movimiento y evitar estafas y robo de identidad. Ingrese a www.military.consumer.gov.

La CFPB ha emitido un nuevo reglamento para fortalecer las protecciones de la mayoría de las tarjetas de débito prepagadas. A partir del 1 de octubre de 2017, el reglamento provee protección contra fraude y pérdida de tarjetas prepagadas (consulte la página 3), que por lo general tienen dinero en efectivo depositado en lugar de estar conectadas a una cuenta de cheques o de ahorros. El reglamento de la CFPB también incluye requisitos para asistir a los clientes que reporten errores con transacciones de tarjetas prepagadas y nuevas divulgaciones sobre cargos y otras características de una tarjeta. Y si la tarjeta prepagada permite que pida fondos prestados (por ejemplo, para cubrir un sobregiro) el reglamento ofrece muchas protecciones que el consumidor tiene con tarjetas de crédito. Además, el nuevo reglamento requiere ciertas divulgaciones de instituciones financieras, incluyendo una declaración que los consumidores deben registrar sus tarjetas prepagadas para elegibilidad de seguro de depósitos de la FDIC, en donde corresponda, y otras protecciones para el consumidor. Para más información (en inglés), visite www.consumerfinance.gov/prepaid-rule.

Las llamadas y correos electrónicos de estafa que pretenden ser del IRS continúan engañando víctimas. Como informamos anteriormente, debe estar atento a llamadas o correos electrónicos peligrosos de parte de ladrones que afirman falsamente ser del Servicio de Impuestos Internos (IRS, por sus siglas en inglés). Algunas veces los perpetradores demandan un pago inmediato de impuestos retroactivos o tratan de engañar a las personas para que revelen su número de seguro social y otra información personal que pueda usarse para robar identidades y dinero, incluyendo los reembolsos de impuestos. Para ver los últimos consejos del IRS, ingrese a <http://go.usa.gov/xkYAS>.

La CFPB comenzó un “club de lectura” para que los adultos enseñen a sus hijos en inglés, como administrar el del dinero. Pare encontrar la lista de libros populares sugeridos para niños entre 4 y 10 años, y las guías de discusión correspondientes para que usen los padres, cuidadores y maestros, visite www.consumerfinance.gov/money-as-you-grow/book-club. Para saber más sobre iniciativas similares de la FDIC y de la CFPB, como el plan de estudios Money Smart para Jóvenes de pre-K hasta el grado 12, ingrese a www.fdic.gov/teachers. 📖

FDIC Consumer News

Publicado por la Federal Deposit Insurance Corporation

Martin J. Gruenberg, *presidente*

Barbara Hagenbaugh, *presidente adjunta de Comunicaciones*

David Barr, *asistente del director, Oficina de Comunicaciones (OCOM, por sus siglas en inglés)*

Jay Rosenstein, *escritor-editor sénior, OCOM*

Mitchell W. Crawley, *diseñador de gráfica*

FDIC Consumer News es producido trimestralmente por la Oficina de Comunicaciones de la FDIC en cooperación con otras divisiones y oficinas. La intención es de presentar la información de una manera no técnica y no se pretende formar una interpretación legal de las regulaciones y políticas gubernamentales o de la FDIC. Debido a los cambios periódicos en los estatutos y reglas de la agencia, siempre verifique el sitio web de la FDIC (www.fdic.gov) para obtener información actualizada. La mención de un producto, servicio o empresa no constituye un respaldado. Esta publicación puede ser impresa nuevamente en su totalidad o en parte. Por favor, acredite a **FDIC Consumer News**.

Envíe sus ideas de historias, comentarios y otras sugerencias o preguntas a: Jay Rosenstein, Editor, **FDIC Consumer News**, 550 17th Street, NW, Washington, DC 20429, e-mail jrosenstein@fdic.gov.

Encuentre las ediciones actuales y anteriores en www.fdic.gov/consumernews o solicite copias impresas comunicándose con el Centro de Información Pública de la FDIC. Llame a la línea gratuita 1-877-ASK-FDIC (1-877-275-3342) o envíe un correo electrónico a publicinfo@fdic.gov.

Suscripciones: Para recibir una notificación por correo electrónico sobre cada nueva publicación con enlaces a las historias, vaya a www.fdic.gov/about/subscriptions/index.html. Para recibir la FDIC Consumer News en el correo, sin cargos, llame o escriba al Centro de Información Pública de la FDIC en la dirección detallada anteriormente.

Para obtener más ayuda o información

Visite www.fdic.gov o llame sin cargo a la FDIC al 1-877-ASK-FDIC

(1-877-275-3342)



Federal Deposit Insurance Corporation
Washington, DC 20429-9990

OFFICIAL BUSINESS
Penalty for Private Use, \$300

**PRESORTED
STANDARD
MAIL**
Postage & Fees
Paid FDIC Permit
No. G-36



Use “EDIE”, la calculadora interactiva de seguro de depósito, para determinar su cobertura.

La calculadora interactiva de seguro de depósito de la FDIC, también llamada “EDIE” es una herramienta en línea simple e intuitiva que puede encontrar en www.fdic.gov/EDIE y se usa para determinar si la cuenta de un depositante está totalmente asegurada en cada banco en donde están los depósitos.

Martin Becker, jefe de la Sección de Depósitos de la FDIC dice: “EDIE permite a los usuarios ingresar la cantidad actual de dinero que tienen depositado en un banco o una cantidad hipotética que quieran



depositar para que puedan ver si sus fondos estarán asegurados. Si el depositante tiene fondos potencialmente no asegurados, EDIE mostrará la cantidad y la categoría bajo la cual los fondos no están asegurados”.

Becker continúa: “Es importante tener en cuenta que EDIE no está conectada a ninguna base de datos actualmente registrada al banco del miembro, y no es necesaria ninguna información de identificación para que la calculadora provee una respuesta precisa de acuerdo a las cantidades ingresadas”.

Además, no es necesario entender las reglas de seguro de depósitos para usar EDIE. El sitio provee una explicación de cada punto de información que tiene que ingresar y un tutorial con ejemplos detallados sobre cómo ingresar cuentas en varias categorías de titularidad.

EDIE puede usarse para determinar la cobertura de seguro de depósitos para dos categorías adicionales: una para asociaciones comerciales, sin fines de lucro y no incorporadas, y la otra para cuentas del gobierno.



¿Tiene más preguntas respecto a si sus depósitos están totalmente asegurados en su banco? El sitio de EDIE también cuenta con una página de preguntas frecuentes sobre seguro de depósitos. Siempre puede llamar sin cargo a la FDIC al 1-877-275-3342 y hablar con un experto de seguros de depósito sobre sus necesidades. EDIE también se encuentra en español en www.fdic.gov/EDIE-ESP. 🏠