

## Información para el consumidor

### Emitir un Cheque: Entender Sus Derechos

En muchos sentidos usted ya sabe cómo funciona su cuenta corriente. Emite cheques de papel, retira dinero de un cajero automático o paga con una tarjeta de débito. Su sueldo puede ir por “depósito directo” a su cuenta, o puede depositar cheques en la ventanilla de un banco o en un cajero automático.

Sin embargo, recientemente, quizás haya notado cambios en su cuenta corriente. Los cheques que emite pueden estar “liquidando” (el dinero se está extrayendo de su cuenta) más rápido. Algunos cheques que emita pueden estar catalogados como transacciones de Cámara de Compensación Automatizada (ACH por sus siglas en inglés) en su extracto de cuenta. En lugar de recibir de vuelta cheques cancelados de su banco, usted podría estar recibiendo “cheques sustitutos”.

#### ¿Qué está pasando?

Hoy en día, los cheques se manejan de nuevas formas, y esos cambios pueden afectar cómo usted maneja su dinero.

- Ahora, algunos cheques se procesan electrónicamente, y se destruyen los cheques originales de papel.
- Los cheques pueden procesarse más rápido y sus cheques podrían estar liquidando con mayor velocidad.
- Es posible que no pueda obtener de vuelta sus cheques originales (o incluso copias de sus cheques) de su banco.

El procesamiento electrónico puede llegar a ser incluso más usual en el futuro, pero una cosa no cambiará: Usted seguirá teniendo el derecho de disputar cualquier error y resolver los problemas con su cuenta, tenga o no el cheque original.

#### ¿Importa si mi cheque se procesa más rápido?

Tradicionalmente, cuando usted emite un cheque, el cheque de papel es llevado de banco a banco antes de que el dinero sea extraído de la cuenta. Ahora que se procesan muchos cheques electrónicamente, se puede retirar dinero más rápido de su cuenta. Para evitar cheques sin fondo y cargos relacionados, debe estar seguro de que tiene suficiente dinero disponible en su cuenta para cubrir cada cheque cuando lo emite (y cuando retira fondos en un cajero automático).

A pesar de que el procesamiento electrónico puede significar que el cheque que emita liquide con mayor velocidad, es posible que los fondos que deposita no estén disponibles tan rápido. Una norma federal regula el plazo máximo que su banco puede esperar antes de poner a su disposición los fondos depositados, y esa norma no ha cambiado. Por eso usted debe saber con exactitud cuánto dinero tiene a su disposición en su cuenta al momento de emitir un cheque. Por ejemplo, es posible que el dinero de un cheque depositado un lunes no esté disponible hasta la semana siguiente. Así, si está contando con ese depósito al emitir un cheque el martes para pagar una cuenta, ese cheque posiblemente no tendrá fondos.

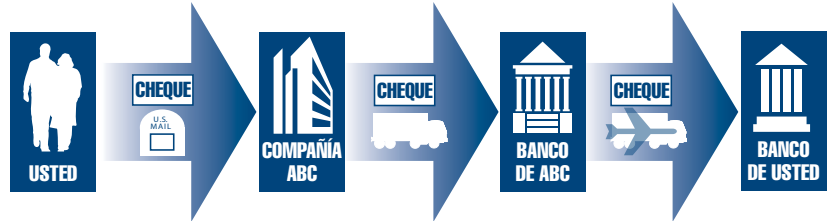
Asimismo, asegúrese de que el saldo de cuenta disponible con el que está contando no incluya fondos del programa de “protección de sobregiro” de su banco. Es posible que un resumen de saldo de cuenta pueda incluir un monto de protección de sobregiro, lo que podría hacerle creer que tiene más dinero en su cuenta del que realmente tiene.

## ¿Cuáles son las distintas formas en las que se puede procesar mi cheque?

Recuerde, la forma en la que se procesa su cheque afecta la velocidad de liquidación de este, y usted sólo tiene capacidad limitada para controlar la forma en la que se procesa su cheque.

Un cheque que emita puede procesarse de distintas maneras:

- Bajo el **método tradicional** de procesamiento de cheques de papel, el cheque que emite a favor de un comerciante (por ejemplo) es depositado por el comerciante en el banco del comerciante, y el cheque de papel original es, entonces, enviado de banco a banco. Este proceso puede tomar unos días, y podría verse parecido a esto:



- Una nueva ley federal conocida como “**Ley Cheque 21**” les permite a los bancos crear y enviar fácilmente imágenes electrónicas de cheques de papel. Aun antes de Cheque 21, se le permitía a los bancos procesar cheques de forma electrónica cuando todos los bancos involucrados en el proceso estaban de acuerdo. Conforme con Cheque 21, cualquier banco puede crear una copia especial de papel (denominada “cheque sustituto”) utilizando imágenes del frente y del dorso de un cheque original. Si algún banco involucrado en el proceso requiere un cheque de papel, otro banco puede enviar un cheque sustituto en lugar del original. (Ver [www.occ.gov/consumer/check21.htm](http://www.occ.gov/consumer/check21.htm).) El proceso podría verse así:



- Bajo el proceso de **Transferencia Electrónica de Fondos (EFT, por sus siglas en inglés)**, un comerciante u otra parte (como puede ser una empresa de servicios públicos) puede transformar su cheque de papel en un “débito” electrónico que se efectúa en su cuenta corriente. Puede efectuarse el débito en su cuenta de forma mucho más veloz que si se hubiese procesado el cheque de forma convencional.

- Un tipo de EFT utiliza la red de la Cámara de Compensación Automatizada (ACH), la cual un comerciante o empresa puede usar para transformar un cheque de papel en un pago electrónico. Por ejemplo, si usted envía por correo un cheque a su empresa de tarjeta de crédito, la empresa puede transformar ese cheque en un pago ACH. Generalmente, la empresa destruye la versión original en papel y conserva sólo una imagen electrónica del cheque. El proceso podría verse así:



- A veces, se puede transformar el cheque de papel en una transacción ACH en su presencia. Por ejemplo, cuando usted emite un cheque en un local de venta minorista, el empleado puede escanear la información del cheque, estampar “nulo” en su cheque y devolvérselo, para luego enviar la información de pago al banco del comerciante de forma electrónica. El proceso podría verse así:

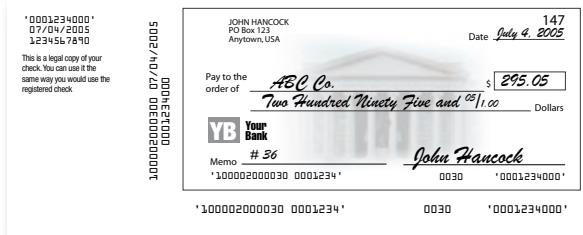


## ¿Puedo saber cómo se está procesando mi cheque?

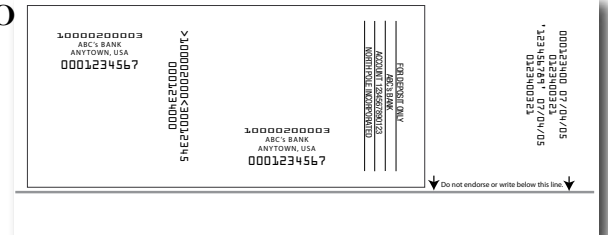
Probablemente, usted puede ver cómo se ha procesado su cheque después del hecho observando su extracto de cuenta. Su banco está obligado a enumerar todas las transacciones EFT en su extracto de cuenta mensual, incluido el monto en dólares, la fecha de liquidación de la transacción y el nombre del receptor. Las transacciones electrónicas se pueden agrupar de forma separada a sus transacciones ordinarias de cheque.

Si usted recibe un cheque sustituto de papel, podrá identificarlo por esta declaración: “Ésta es una copia legal de su cheque. Puede usarla de la misma forma en la que usaría el cheque original”. Debería verse así:

### FRENTE



### DORSO



La OCC reproduce estas imágenes con el permiso escrito de Accredited Standards Committee X9 Inc., Financial Industry Standards. Ninguna otra parte puede copiar fragmento alguno de este material o reproducirlo de forma alguna.

Si un comerciante desea transformar su cheque de papel en un EFT, el comerciante debe darle aviso de que su pago se procesará de esa manera. Puede haber un cartel en la caja registradora, o el cajero puede informarle.

## ¿Puedo elegir el método de procesamiento de mi cheque?

Generalmente no. El procesamiento de cheques involucra distintas partes: usted, la persona a la que le paga, el banco de esa persona y su banco. Está en el interés de cada parte que el procesamiento del cheque sea eficiente y confiable. En algún punto, una de las partes podría elegir procesar su pago de forma electrónica.

Sin embargo, se puede poner en contacto con quien recibe regularmente por correo cheques de usted, por ejemplo, la empresa de teléfono o de tarjeta de crédito, y decirles que no transformen sus cheques de papel en transacciones electrónicas ACH.

## ¿Puedo obtener mis cheques cancelados con mi extracto de cuenta?

Ninguna ley obliga a su banco a enviarle sus cheques cancelados. Si usted recibe sus cheques o copias de cheques, es, generalmente, a causa de su convenio de cliente con su banco y sus políticas. Muchos clientes no reciben sus cheques ni siquiera copias de sus cheques.

Si, generalmente, usted recibía cheques cancelados con su extracto de cuenta, podría empezar a recibir cheques sustitutos (las copias especiales de papel creadas conforme con la Ley Cheque 21) en lugar o además de los cheques cancelados.

Incluso si usted no recibe generalmente cheques cancelados, puede solicitarle a su banco que le suministre copias de cheques originales específicos o los cheques cancelados mismos. En la mayoría de los casos, su banco será capaz de darle una copia del cheque. Sin embargo, es posible que su banco no pueda hacerlo. Cuando se procesa un cheque de papel de forma electrónica, normalmente se destruye el cheque original.

## ¿Qué ocurre si algo sale mal?

Supongamos que se dedujo un monto incorrecto de su cuenta corriente. O, quizás ha descubierto un pago que jamás autorizó. Sin importar cómo se procesó su cheque, debería ponerse en contacto con su banco en seguida. Es posible que el banco pueda resolver el problema de forma rápida.

Aun sin un cheque cancelado, usted puede probar que realizó un pago con su extracto de cuenta, que muestra la fecha y el monto del pago. Quizás, usted también tenga un recibo de una transacción minorista. En cualquier caso, la ley no lo obliga a tener el cheque original de papel, o ni siquiera una copia, para solucionar un problema con un banco.

En términos generales, no será responsable por errores de procesamiento o transacciones que no autorizó. Se aplican distintas leyes y normas, dependiendo de cómo se procesó su cheque.

- Bajo los procedimientos de procesamiento de cheques **tradicionales**, generalmente no se lo considerará responsable por pagos que no autorizó. La ley aplicable es una ley estatal llamada Código Uniforme de Comercio (UCC, por sus siglas en inglés). Sus derechos precisos, el espacio de tiempo que tiene para presentar un reclamo y la forma en la que puede hacerlo pueden variar según la manera en que fue adoptado el UCC en el estado pertinente.
- El UCC también aplica si hay involucrado un **cheque sustituto**, así como la Ley Cheque 21. Cheque 21 da la posibilidad de un reembolso especial llamado “re crédito expeditivo” que aplica sólo si recibió un cheque sustituto. Para obtener este reembolso, debe ponerse en contacto con su banco, generalmente dentro de los 40 días de la fecha en la que su banco le entregó el cheque sustituto, o de la fecha del extracto de cuenta que refleja el problema. Debe presentar su reclamo por escrito, de forma conjunta con la información necesaria para que el banco investigue. Si el banco determina que su reclamo es válido, el banco debe acreditar su cuenta antes del final del siguiente día hábil. Si han pasado 10 días hábiles desde que presentó el reclamo, y el banco no ha determinado si el reclamo es válido o no, el banco debe acreditar en su cuenta al menos parte del monto en cuestión mientras continúa investigando.
- Los **pagos electrónicos**, incluso aquellos que involucran a la ACH (por ejemplo, un cheque convertido), están regidos por la Ley de Transferencia Electrónica de Fondos y la Regulación E. Generalmente, usted tiene 60 días, desde el momento en que recibe el extracto de cuenta que refleja el error, para notificar a su banco del problema. Dentro de los 10 días de la notificación, el banco está obligado a revisar sus registros en busca de algún error. Si después de 10 días la cuestión sigue sin resolverse, el banco debe temporariamente acreditar en su cuenta al menos una porción del monto en disputa y continuar investigando por 45 días.

## ¿Qué ocurre si realicé el pago de otra manera?

Las normas que rigen los pagos EFT aplicarán si realiza una extracción en un cajero automático o si utiliza una tarjeta de débito, número de tarjeta de débito, o su número de cuenta corriente sin emitir un cheque de papel.

Usted también podría realizar un pago a través de una “orden de pago” o un “cheque creado remotamente” (RCC, por sus siglas en inglés), autorizando a alguien a que extraiga dinero de su cuenta sin su firma. Por ejemplo, podría autorizar a su empresa de tarjeta de crédito a través del teléfono a realizar un RCC a modo de pago de su cuenta de tarjeta de crédito antes del vencimiento mensual. El UCC aplica para los RCC. Si bien los RCC pueden ser útiles, debe confiar en la persona o empresa a la que le permite crear un RCC, porque el RCC no incluye su firma y probar que usted no autorizó el pago puede ser difícil.

## ¿Qué ocurre si no puedo resolver un problema con mi banco?

**Póngase en contacto con su banco primero.** Podría también ponerse en contacto con el receptor del pago. Si no puede resolver el problema a través del banco, y un banco nacional está involucrado (un banco nacional tiene las palabras “National” (Nacional), “National Association” (Asociación Nacional), o “N.A.” en su nombre oficial), puede ponerse en contacto con el Grupo de Asistencia al Consumidor de la Oficina de Contralor de la Moneda de forma gratuita a través del 1-800-613-6743 o en línea en [helpwithmybank.com](http://helpwithmybank.com).

**Por reclamos acerca de instituciones financieras con autorización estatal,** póngase en contacto con el fiscal general estatal pertinente o con la secretaria estatal de banca. El sitio web de la Asociación Nacional de Fiscales Generales (National Association of Attorneys General), [www.naag.org](http://www.naag.org), contiene enlaces a los fiscales generales estatales. Las listas de la Conferencia de Supervisores Estatales de Bancos, en [www.csbs.org/links/statelinks.asp](http://www.csbs.org/links/statelinks.asp), contienen enlaces a las secretarías estatales de banca. También puede ponerse en contacto con la Junta de la Reserva Federal (FRB por sus siglas en inglés), en [www.federalreserve.gov/consumerinfo.htm](http://www.federalreserve.gov/consumerinfo.htm),

acerca de bancos estatales que son miembros del Sistema de Reserva Federal, o con la Corporación Federal de Seguro de Depósitos (FDIC por sus siglas en inglés) en [www.fdic.gov/consumers/consumer/index.html](http://www.fdic.gov/consumers/consumer/index.html), acerca de bancos estatales que no son miembros del Sistema de Reserva Federal.

**Por reclamos acerca de instituciones de ahorro y bancos de ahorro con autorización nacional,** póngase en contacto con la Oficina de Supervisión de las Instituciones de Ahorro (OTS por sus siglas en inglés) en [www.ots.treas.gov](http://www.ots.treas.gov).

**Si tiene un problema con el receptor de su cheque** (una entidad que no sea una institución financiera, como, por ejemplo, un negocio de venta minorista), póngase en contacto con la Comisión Federal de Comercio (FTC por sus siglas en inglés) de forma gratuita a través del 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357). Para más información acerca de cómo ponerse en contacto con la FTC, favor de visitar [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov).