

a partir de su notificación para completar la investigación.

### ¿Puedo utilizar un cheque más de una vez con el intercambio electrónico de cheques?

No. La operación de intercambio electrónico de cheques es un pago único de su cuenta. Si usted utiliza el cheque para más de una operación y tiene algún problema con una de las operaciones, la institución financiera podría tener dificultades para investigar el problema ya que el número del cheque aparecerá más de una vez en su estado de cuenta.

### ¿Podría ocurrir un intercambio electrónico con un cheque enviado por correo para efectuar un pago?

Sí. Por ejemplo, supongamos que cada vez que recibe la factura de su seguro, ésta contiene un aviso. Este aviso dice que cuando envía un cheque, usted autoriza a su compañía de seguro a utilizar la información del cheque para efectuar un pago electrónico de su cuenta. Si usted envía el cheque, se compromete a aceptar el intercambio electrónico del cheque. Al contrario de lo que ocurre cuando hace la compra en una tienda, no le entregan recibo. La institución financiera tampoco le regresará su cheque junto con su estado de cuenta porque la operación fue procesada como una transferencia electrónica y no como un cheque.

Tal como en los intercambios electrónicos de cheques que se efectúan en los comercios, tome las mismas precauciones cuando pague cuentas. Asegúrese de tener suficiente dinero en su cuenta cuando envíe el cheque por correo, guarde los comprobantes de pago y revise los estados de cuenta de su institución

financiera para cerciorarse que le cobraron la cantidad correcta.

### ¿Qué sucede si no quiero que se utilice mi cheque en un intercambio electrónico de cheques?

Si usted no desea que se utilice su cheque en un intercambio electrónico deberá proveer otra forma de pago (por ejemplo, con efectivo, con una tarjeta de débito o con una tarjeta de crédito). Según la ley federal, no se les obliga a los cobradores (como su compañía de servicios públicos o de tarjeta de crédito) que le otorguen la posibilidad de no participar en el intercambio electrónico de cheques. Sin embargo, usted podría intentar comunicarse directamente con los cobradores a la dirección que estos proveen para solicitarles que no conviertan su cheque.

### ¿Qué pasa si necesito un registro de mi cheque como prueba de que hice un pago?

El estado de su cuenta corriente bancaria tendrá la información sobre su pago, incluyendo la fecha, el número de cheque, el nombre de la persona o compañía a la que usted le pagó, y el monto del pago. El estado de cuenta es generalmente aceptado como prueba de pago.

### ¿Qué puedo hacer si tengo una pregunta o un problema con un intercambio electrónico de cheques?

Comuníquese con la institución financiera. Para obtener más información sobre las leyes estatales que podrían aplicarse al intercambio electrónico de cheques, comuníquese con la agencia de protección del consumidor o con la oficina de la procuraduría general del estado donde usted vive.

### ¿Dónde puedo presentar una queja sobre un comerciante u otra persona a quien le pagué con un intercambio electrónico de cheques?

Comuníquese con:

Federal Trade Commission  
Consumer Response Center  
600 Pennsylvania Ave., NW  
Washington, DC 20580  
877-FTC-HELP - sin cargo  
(877-382-4357) [www.ftc.gov](http://www.ftc.gov)

Envíe también una copia de su queja a:

Board of Governors of the Federal Reserve System  
Division of Consumer and Community Affairs  
Washington, DC 20551  
202-452-3693 [www.federalreserve.gov](http://www.federalreserve.gov)

### Recuerde . . .

Antes de comprometerse a aceptar un intercambio electrónico de cheques, se debe preguntar:

- ¿Entiendo que la información del cheque será utilizada para realizar un pago electrónico de mi cuenta?
- ¿Tengo dinero suficiente en mi cuenta para cubrir el pago?

Antes de salir de la tienda, debe preguntarse:

- ¿Me entregaron un recibo?
- ¿Coincide la cantidad del cheque con la del recibo?
- ¿Me devolvieron el cheque cancelado?

Cuando reciba su estado de cuenta de su institución financiera, debe:

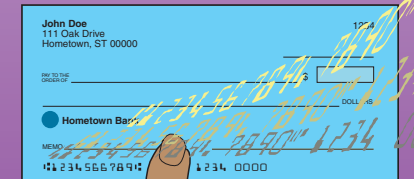
- Asegurarse de que los cargos indicados coincidan con su registro de cuenta u otro comprobante.
- Comuníquese inmediatamente con su institución financiera si descubre algún problema.

FRB-1-607



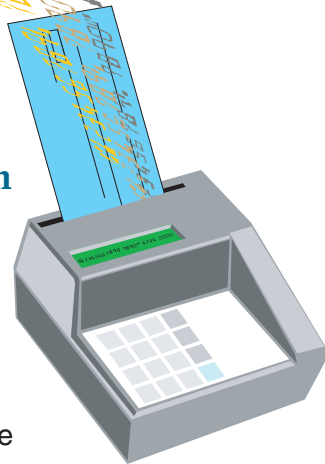
The Federal Reserve Board

## ¿Cuándo no es su cheque un cheque?



## Intercambio electrónico de cheques

**Supongamos que está haciendo compras en una tienda y decide pagar con un cheque. Por lo menos eso es lo que usted se cree, pero**



**luego** el vendedor pasa su cheque por una máquina y le regresa el cheque cancelado junto con el recibo. Luego cuando recibe el estado de cuenta de su banco ese cheque no se encuentra listado junto al resto de las transacciones. Por el contrario, usted observa que se realizó un débito electrónico por el monto de la transacción realizada en la tienda.

¿Qué acaba de ocurrir? ¿Pagó con un cheque? ¿Por qué el vendedor le devolvió el cheque? La respuesta es que acaba de descubrir el intercambio electrónico de cheques.

## ¿Qué es el intercambio electrónico de cheques?

El intercambio electrónico de cheques es un proceso por el cual se utiliza el cheque como una fuente de información para obtener el número del cheque, el número de la cuenta bancaria y el número que identifica a la institución financiera. Luego esta información será utilizada para efectuar un pago único en su cuenta, o sea, una transferencia electrónica de fondos. El cheque en sí no es el método de pago.

## ¿Cómo sé si mi cheque se está utilizando en un intercambio electrónico?

Cuando usted presenta un cheque, deben notificarle que los datos del cheque serán utilizados para efectuar un pago electrónico de su cuenta. Esta notificación es un requisito de la ley federal que regula las transferencias electrónicas de fondos, la Ley Sobre Transferencias Electrónicas de Fondos, y la Regulación E de la Junta de la Reserva Federal.

Usted puede recibir esta notificación de varias formas. Por ejemplo, una compañía de servicios públicos o de tarjetas de crédito podría incluir la notificación en su estado de cuenta, indicando que si usted paga con un cheque, éste podría ser utilizado para realizar una transferencia electrónica de fondos desde su cuenta.

Si usted paga con un cheque en una tienda u otro negocio, se le notificará de dos maneras diferentes. Primero, el comerciante debe tener un anuncio o letrero—por lo general en la caja registradora—notificándole a usted que al pagar con un cheque está aceptando el permitirle al comerciante que haga una transferencia electrónica de fondos de su cuenta.

Segundo, se le dará una copia del letrero (o una notificación similar) que usted puede guardar para sus archivos. Esta notificación por lo general aparece en el recibo de compra.

## ¿Cuáles son algunas de las diferencias entre el intercambio electrónico de cheques y pagar con un cheque?

- La operación electrónica se puede procesar más rápido que un cheque. Por lo tanto, debe estar seguro de que haya dinero suficiente en su cuenta cuando haga su compra.
- Su institución financiera no le regresará ningún cheque que haya sido convertido a un intercambio electrónico, aún si usted normalmente recibe los cheques originales o imágenes de esos cheques junto con su estado de cuenta.
- Los derechos que usted tiene como consumidor son distintos en una operación de intercambio electrónico de cheques que los que tiene cuando paga con un cheque. Por ejemplo, con el intercambio electrónico de cheques, usted tiene el derecho de pedir que el banco lleve a cabo una investigación en caso de que ocurra un error.

## ¿Cuáles son mis derechos en las operaciones de intercambio electrónico de cheques?

- Cuando entrega el cheque, usted tiene derecho a que se le notifique que los datos del cheque serán utilizados para un pago electrónico de su cuenta.
- Cuando usted entrega su cheque, tiene derecho a ser notificado sobre cualquier cargo que el comerciante cobrará a su cuenta electrónicamente. Por ejemplo, si

usted no tiene el dinero suficiente para cubrir los cargos de la transacción, su cheque podría ser devuelto al comerciante por no tener fondos suficientes (NSF, siglas en inglés), y el comerciante le podría cobrar un cargo. Este cargo es similar al que se cobra por los cheques sin fondos.

- Usted tiene el derecho de que se le entregue un recibo cuando haga una compra en una tienda. El recibo debe incluir información sobre la operación, entre ellos:
  - Fecha
  - Cantidad
  - Localidad
  - Nombre del comerciante
- Usted tiene el derecho de que la información de esta misma transacción forme parte del estado de cuenta regular que usted recibe de su institución financiera.
- Usted tiene el derecho de solicitar que la institución financiera investigue toda transferencia electrónica de fondos de su cuenta que usted considere no haber autorizado o es errónea.

## ¿Qué debo hacer si tengo un problema con una operación de intercambio electrónico de cheques?

Revise siempre el estado de cuenta que la institución financiera le envía regularmente. Si descubre algún problema, comuníquese con su institución financiera inmediatamente. ¿Le cobraron una cantidad equivocada? ¿Le cobraron dos veces por la misma operación? Usted tiene solamente 60 días (a partir de la fecha en que se le envió el estado de cuenta) para notificar a la institución financiera sobre el problema.

Dependiendo de las circunstancias, la institución financiera puede tomarse hasta 45 días