



Comptroller of the Currency  
Administrator of National Banks

# *Asistencia a los clientes de los Bancos Nacionales*

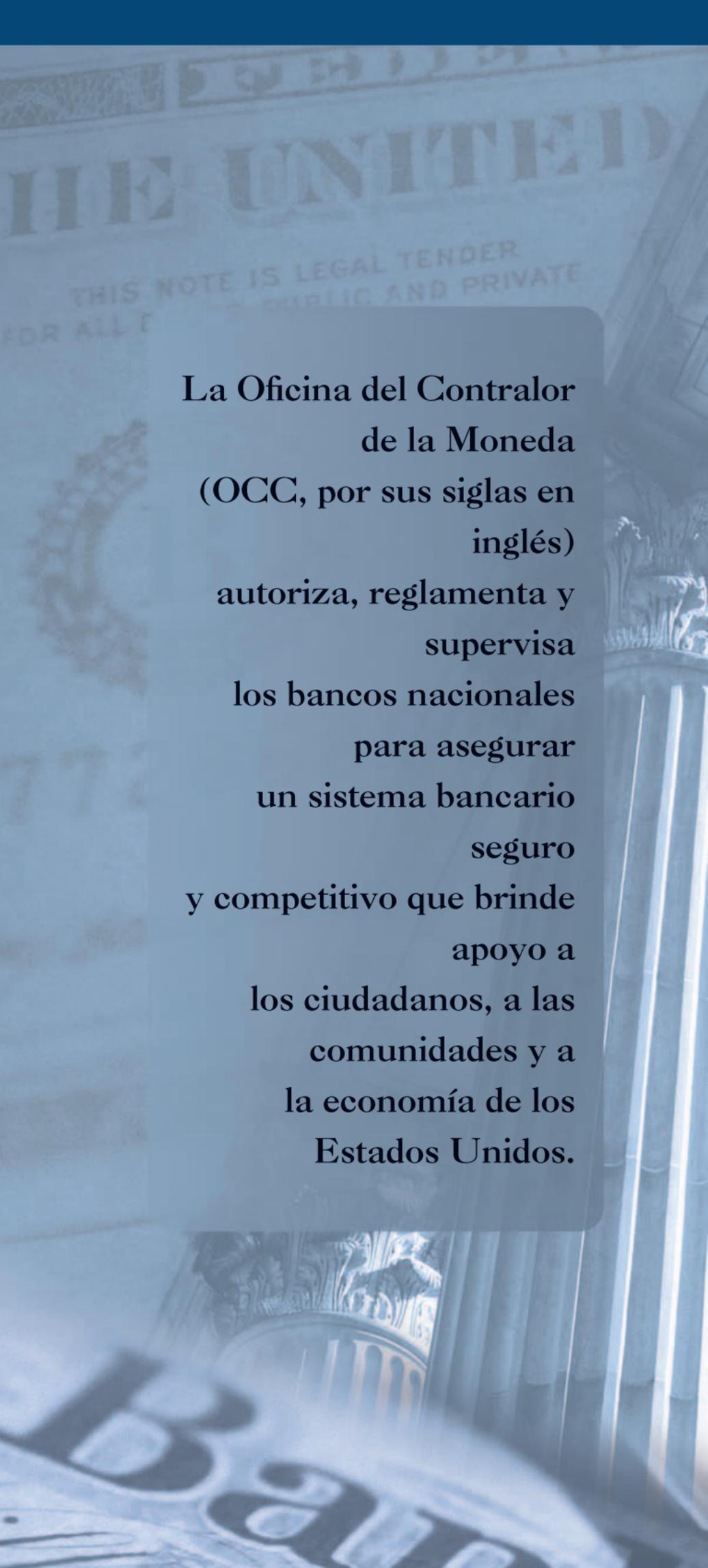


Oficina del Mediador  
Grupo de Asistencia al Consumidor  
1-800-613-6743

1301 McKinney Street, Suite 3450  
Houston, TX 77010-9050

[www.occ.gov](http://www.occ.gov)



The background features a faded, blue-tinted image of a US dollar bill on the left and a classical architectural column on the right. The text is centered in a dark, semi-transparent rectangular box.

**La Oficina del Contralor  
de la Moneda  
(OCC, por sus siglas en  
inglés)  
autoriza, reglamenta y  
supervisa  
los bancos nacionales  
para asegurar  
un sistema bancario  
seguro  
y competitivo que brinde  
apoyo a  
los ciudadanos, a las  
comunidades y a  
la economía de los  
Estados Unidos.**

## ¿Qué es la OCC?

La Oficina del Contralor de la Moneda (OCC) es la agencia federal que autoriza, reglamenta y supervisa los bancos nacionales. La OCC asegura que los bancos nacionales funcionen con seguridad y de acuerdo con las leyes y reglamentos correspondientes. La OCC puede también brindar asistencia para que los clientes de los bancos nacionales resuelvan justamente y con prontitud las quejas que no puedan resolverse con un banco nacional.

## ¿Qué clase de bancos regula la OCC?

La OCC regula los bancos nacionales y sus filiales activas. Un banco nacional tiene las palabras “National,” “National Association” o “N.A.” en su nombre. Los bancos nacionales realizan algunas de sus actividades bancarias por intermedio de filiales de operación. Estas filiales no son bancos; pertenecen a los bancos nacionales y entre otras cosas, ofrecen productos y servicios bancarios al público consumidor tales como préstamos, hipotecas y arrendamientos. Para saber si una compañía es una filial de operación y está asociada a un banco supervisado por la OCC, vaya a la página Web de la OCC en [www.occ.gov/customer.htm#OpSub](http://www.occ.gov/customer.htm#OpSub) para obtener una lista de filiales de operación en la cual se puede buscar aquellas que negocian directamente con los consumidores.

## ¿Qué es la Oficina del Mediador?

La Oficina del Mediador es una división de la OCC que opera independientemente de la función de supervisión. La Oficina del Mediador tiene tres funciones principales: El Proceso de Apelaciones Bancarias Nacionales (National Bank Appeals Process), el Cuestionario de Inspección Bancaria (Bank Examination Questionnaire) y el Grupo de Asistencia al Consumidor (Customer Assistance Group, CAG por sus siglas en inglés). La Oficina del Mediador está enfocada a resolver las disputas justa y oportunamente.

## ¿Qué debo hacer si tengo un problema con un banco nacional?

Como usted y su banco están más familiarizados con los detalles de su problema, debe comunicarse primero con su banco para tratar de resolver la duda o el problema.

- Manifieste por escrito su queja al banco. Exponga los hechos de la manera más clara que sea posible. Incluya los detalles importantes, y ofrezca la resolución que desee.
- Es importante presentar copias de todos los documentos que apoyen el caso. Mantenga una copia de la correspondencia entre



usted y el banco en caso de que tenga que consultarla posteriormente.

Si la decisión del banco no es satisfactoria, puede comunicarse con la CAG. La misión de la CAG es:

- Asistir a los clientes de los bancos nacionales y de sus filiales de operaciones que tengan quejas u otras preguntas sobre las leyes y reglamentos bancarios correspondientes.
- Proveer un medio que ofrece educación informal a los consumidores sobre la banca y el uso del crédito.
- Responder a preguntas y dar orientación concerniente a las leyes, reglamentos y prácticas bancarias.



## ¿Cómo puedo comunicarme con la CAG?

Aunque El Grupo de Asistencia al Consumidor de la OCC acepta sólo quejas escritas y firmadas, existen varias maneras de comunicarse con la CAG para consultas generales.

- **Teléfono gratuito: 1-800-613-6743**  
Lunes a jueves, 9:00 a.m. a 4:00 p.m.  
horario de la zona central (CST, por sus siglas en inglés);  
viernes, 9:00 a.m. a 3:00 p.m. CST
- **Fax: 713-336-4301**
- **Dirección postal: Office of the Comptroller of the Currency**  
Customer Assistance Group (CAG)  
1301 McKinney Street, Suite 3450  
Houston, TX 77010-9050
- **Dirección de correo electrónico:**  
[customer.assistance@occ.treas.gov](mailto:customer.assistance@occ.treas.gov)
- **Sitio en el Internet:** [www.occ.gov](http://www.occ.gov)

## ¿Qué sucede cuando llamo a la CAG?

Cuando llama a la CAG para pedir asistencia, debe decirle al especialista de asistencia al consumidor el nombre del banco nacional o la filial de operación, la naturaleza de su problema y los resultados que desee obtener.

El (la) especialista registrará su información, considerará su situación y le orientará acerca de lo que puede hacer. Si el (la) especialista no puede asistirle por teléfono, o si cree que se necesita más información, le pedirá que presente su queja por escrito.

## ¿Cómo presento una queja por escrito?

Puede presentar una queja por escrito acerca de un banco nacional o una filial de operación por carta o fax dirigido a la CAG. Debe incluir la siguiente información en la correspondencia:

- Su nombre, dirección y número de teléfono.
- Su firma. Si está representando a otra persona, necesita una autorización firmada de esa persona.
- El nombre y la dirección del banco nacional o de la filial de operación.



- Tipo de cuenta que tiene.
- Número de la cuenta y una copia de los estados de cuenta relacionados con su problema.
- Una breve declaración de los hechos concernientes a su queja y los resultados que desee obtener.
- Copias de documentos relacionados con su queja, incluyendo la correspondencia entre usted y su banco.

Le enviaremos una carta de acuse de recibo de su queja. También investigaremos los problemas planteados en su queja y si es necesario, nos comunicaremos con el banco para obtener una respuesta. Le enviaremos otra carta describiendo nuestras conclusiones. Si no podemos resolver la queja de una manera satisfactoria para usted, tiene la alternativa de buscar asistencia legal.

## ¿Puede siempre la OCC resolver mis problemas?

No siempre. Algunas veces la queja se relaciona a disputas sobre hechos verificables o contractuales que sólo un tribunal puede resolver.

Muchas quejas están relacionadas con asuntos cubiertos por las normas internas del banco. Dichas normas del banco no siempre son regidas por las leyes o reglamentos federales.

## ¿Qué tipo de problemas puede resolver la OCC?

La OCC recibe más de 70,000 quejas o consultas de los consumidores cada año sobre los bancos nacionales y sus filiales de operación.

**A continuación siguen algunas preguntas frecuentes y sus respuestas:**

### *¿Qué debo hacer si descubro un error en mi estado de cuenta de mi tarjeta de crédito?*

- Los errores en la facturación de las tarjetas de crédito están cubiertos por la Ley sobre la Facturación Justa del Crédito (FCBA, por sus siglas en inglés), que el Reglamento Z de la Junta de la Reserva Federal hace cumplir. Para proteger sus derechos bajo la ley, debe notificarle al banco, por escrito, el error en un término de 60 días a partir de la fecha en la cual el banco le envió el estado de cuenta que contenía el error. El banco dará acuse de recibo por escrito a su carta dentro de 30 días de recibirla; conducirá una investigación razonable, y dentro de 90 días, corregirá el error o explicará por qué la facturación es correcta.



***¿Está autorizado mi banco a cargarme gastos de sobregiro así como gastos por cada día durante el lapso que mi cuenta de cheques está sobregirada?***

- Los bancos están autorizados a cargar gastos por cheques devueltos y saldos sobregirados. La imposición de cargos sobre su cuenta se rige por los términos del contrato de cuenta de depósito los cuales se acordaron al abrir la cuenta. Bajo la ley federal, el acuerdo que usted recibe antes de abrir su cuenta debe incluir la suma de cualquier cargo que puede imponérsele a su cuenta (o una explicación de cómo se calculará) y las condiciones bajo las cuales puede cargarse.



***¿Se le permite al banco cambiar la tasa de interés a mi tarjeta de crédito a una tasa más alta?***

- La ley federal no le prohíbe a un banco reservarse el derecho de cambiar los términos contractuales de su tarjeta de crédito y subirle la tasa de interés. Sin embargo, la Ley Federal para la Verdad en los Préstamos y el Reglamento Z de la Junta de la Reserva Federal le exigen al banco notificarle a usted cuando le aumente la tasa de interés sobre su tarjeta de crédito.

### ***¿Hay límites sobre cuánto puede cargar un banco por sus servicios?***

- Las leyes y reglamentos federales no fijan límites sobre cargos por servicios no relacionados a intereses que los bancos nacionales pueden imponer.

### ***¿Puede el banco cargarme un gasto por retardo aun cuando envié el pago antes de la fecha de vencimiento?***

- La Ley Federal para la Verdad en los Préstamos y el Reglamento Z de la Junta de la Reserva Federal exigen la acreditación sin demora de los pagos de cumplimiento (pagos enviados por correo a la dirección especificada). Normalmente, un banco debe acreditar su cuenta el día que recibe el pago, salvo cuando una demora no resulta en un cargo financiero. Si un banco acepta un pago que no es de cumplimiento (es decir, usted hace un pago en una sucursal o por medio del Internet), el banco puede acreditar el pago hasta cinco días después.

### ***¿Puede un banco negarse a hacer efectivo mi cheque girado sobre una de sus cuentas?***

- No hay leyes o reglamentos federales que exijan a los bancos hacer efectivos los cheques (aun aquellos girados sobre el banco) a personas que no son clientes del banco. Muchos bancos tienen una norma de hacer efectivos los cheques sólo a las personas que mantienen cuentas con el banco. Esto se hace para proteger tanto al banco como al público del riesgo y de los gastos de falsificaciones. Si el banco hace efectivo un cheque falsificado, el banco podría tener que asumir la pérdida si no puede localizar a la persona que presentó el cheque. Algunos bancos que hacen efectivo los cheques a las personas que no son clientes tienen la norma de cargar un sobrecargo. Las leyes y reglamentos federales no limitan la suma de ese sobrecargo.

## ***¿Puede un banco solicitar las huellas digitales para hacer efectivo un cheque?***

- La toma de huellas digitales es una medida de seguridad y una medida para evadir los fraudes. No hay leyes o reglamentos federales bancarios que le prohíban a un banco pedir a los clientes que dejen sus huellas digitales al hacer efectivo un cheque o al obtener servicios bancarios, tales como obtener adelantos en efectivo de una tarjeta de crédito.

## ***Hice un depósito consistente de varios cheques y mi banco me dice que tengo que esperar dos días antes de que los fondos estén disponibles para ser retirados. ¿Puede un banco hacer esto?***

- Bajo el Reglamento CC de la Junta de la Reserva Federal, el banco puede exigirle que espere dos días o más antes de que los fondos estén disponibles, dependiendo del tipo de cheques que depositó y las circunstancias de su cuenta.

Eso está cubierto bajo la norma de disponibilidad de fondos del banco que debe informársele a la apertura de la cuenta.

Generalmente, los primeros USD 100 del depósito de un día deben hacerse disponibles el siguiente día hábil. Cheques girados sobre el tesoro de los EE.UU. y hechos a nombre del depositante deben también hacerse disponibles el primer día hábil siguiente a la fecha del depósito. Fondos por cheques locales deben hacerse disponibles dentro de dos días hábiles y los fondos por cheques no locales dentro de cinco días hábiles siguientes a la fecha del depósito.

## ***Las excepciones a este programa son:***

- Cheques depositados en cuentas establecidas hace menos de 30 días calendarios.

- Depósitos mayores (más de USD 5,000 en cheques depositados en cualquier día bancario).
- Cheques redepositados que inicialmente fueron devueltos sin pagarlos.
- Depósitos hechos por cheques a cuentas que repetidamente están sobregiradas.
- Depósitos de cheques que el banco duda que pueda cobrar.
- Depósitos hechos bajo ciertas condiciones de emergencia, tales como interrupción de comunicaciones o falla de las computadoras.

## ¿Qué otras agencias federales investigan quejas de los consumidores?

### **La Comisión Federal de Comercio (FTC, por sus siglas en inglés)**

La Ley Federal de Información Imparcial Sobre Créditos rige sobre las quejas que están relacionadas con la información hallada en un informe de crédito. Puede comunicarse con la agencia de información crediticia del consumidor que originalmente suministró la información al banco, solicitando su propia copia del informe de crédito. Trate de resolver la disputa con la agencia de informes. Si no tiene éxito, puede comunicarse con la FTC, la agencia que recibe este tipo de quejas y otras que conciernen a compañías filiales que no sean bancos.

FTC

Consumer Response Center - 240

600 Pennsylvania Ave., NW

Washington, DC 20580

877-382-4357

<http://www.ftc.gov>

### **Oficina de Supervisión de las Instituciones de Ahorro (OTS, por sus siglas en inglés)**

Si su queja está relacionada con una institución federal de ahorros y préstamos o un banco federal de ahorros, debe comunicarse con la OTS.

OTS

Consumer Program Division

1700 G Street, NW

Washington, DC 20552

1-800-842-6929

[consumer.complaint@ots.treas.gov](mailto:consumer.complaint@ots.treas.gov)

### **Junta de la Reserva Federal (FRB, por sus siglas en inglés)**

Si su queja está relacionada con un banco estatal, que está afiliado al Sistema de la Reserva Federal, debe comunicarse con la FRB.

Board of Governors of the Federal Reserve System

Division of Consumer and Community Affairs

20th and C Streets, NW, Stop 801

Washington, DC 20551

202-452-3693

<http://www.federalreserve.gov>

### **Corporación Federal de Seguro de Depósitos (FDIC, por sus siglas en inglés)**

Si su queja está relacionada con un banco estatal que no está afiliado al Sistema de la Reserva Federal, debe comunicarse con la FDIC.

FDIC

Consumer Response Center

2345 Grand Boulevard, Suite 100

Kansas City, MO 64108

877-275-3342

<http://www.fdic.gov>

### **Administración Nacional de las Uniones de Crédito (NCUA, por sus siglas en inglés)**

Si su queja está relacionada con una unión de crédito, debe comunicarse con la NCUA.

NCUA

1775 Duke Street

Alexandria, VA 22314-3428

703-518-6300

<http://www.ncua.gov>

### **Departamento de Viviendas y Desarrollo Urbano (HUD, por sus siglas en inglés)**

Las quejas que están relacionadas con la discriminación en los préstamos hipotecarios son cubiertas por la Ley de Equidad de Vivienda. La HUD es la agencia que maneja estas quejas. La HUD puede investigar su queja si se basa en uno de los siguientes asuntos: Raza, color, religión, sexo, discapacidad, situación familiar u origen nacional.

Office of Fair Housing and Equal Opportunity  
HUD

451 7th Street, SW, Room 5204

Washington, DC 20410

1-800-669-9777

<http://www.hud.gov>

### **Consejo Federal de Inspección de Instituciones Financieras (FFIEC, por sus siglas en inglés)**

Si desea información acerca de una institución financiera que se ha fusionado con, o ha sido adquirida por otra institución, o ha sido cerrada, puede comunicarse con la FFIEC.

FFIEC

2100 Pennsylvania Ave., NW, Suite 200

Washington, DC 20037

202-634-6526

<http://www.ffiec.gov/nic>.

La Oficina del  
Contralor de la Moneda



Oficina del Mediador  
Grupo de Asistencia al Consumidor

1-800-613-6743

1301 McKinney Street, Suite 3450

Houston, Texas 77010-9050

[www.occ.gov](http://www.occ.gov)

**La intención de este folleto es proveer al público consumidor información básica sobre la OCC y su asistencia a los clientes de bancos nacionales.**

**Producido por:  
Office of the Comptroller of the Currency (OCC)  
250 E Street S.W.  
Washington, DC 20219  
Phone 202-874-5000**

**Para obtener copias de este folleto, debe comunicarse por  
fax a  
202-874-5263**

**Abril 2005**