



## Tarjetas de Crédito

### Respuestas sobre transferencias de saldo de tarjetas de crédito

**Hice una transferencia de saldo utilizando mi nueva tarjeta de crédito. Acabo de recibir el último estado de cuenta y el banco aumentó la tasa de interés sobre transferencias de saldo. ¿Puede hacerlo?**

Si usted abrió la cuenta el 22 de febrero de 2010 o después de esa fecha, por lo general, el banco no puede aumentar la tasa que aplica a los saldos existentes. Existen tres excepciones principales:

- Si al saldo se le aplica una tasa de interés variable vinculada a un índice, su tasa de interés puede aumentar cuando el índice aumenta.
- Si una tasa de interés introductoria ha estado vigente durante seis meses, como mínimo, la tasa puede aumentar a una más alta que la publicada cuando usted abrió la cuenta.
- Si usted se demoró más de 60 días en hacer un pago requerido, la tasa puede aumentar.

Asegúrese de revisar su acuerdo de cuenta, que es el contrato que rige su cuenta de tarjeta de crédito y que proporciona información sobre las modificaciones que pueden ocurrir en ella.

Marzo de 2010

**Acabo de recibir una oferta de mi banco para transferir saldos desde otra tarjeta de crédito a una tasa baja. ¿Por cuánto tiempo tiene que estar vigente esa tasa?**

La tasa promocional tiene que permanecer vigente por seis meses, como mínimo. El banco está obligado a explicarle claramente qué tasa aplicará cuando finalice el plazo de la tasa promocional.

Marzo de 2010

**Respondí a una oferta para una tarjeta de crédito y pedí una transferencia de saldo de \$5,000. Me enviaron la tarjeta y el acuerdo de cuenta y solo aprobaron un límite de crédito de \$1,000 y una transferencia de saldo de \$800. Dado esos límites, no quiero la tarjeta, pero el banco dice que no puedo cancelarla. ¿Qué puedo hacer?**

Debe comunicarse con el banco tan pronto como sea posible para discutir sus opciones.

Si Ud. recibió recientemente un aviso de su límite de crédito y las demás divulgaciones de abrir una cuenta, es posible que pueda cancelar la transferencia de saldo. El banco tiene que darle una oportunidad de optar por no aceptar la transferencia de saldo una vez que sepa el límite de



crédito y reciba las otras divulgaciones de abrir una cuenta. Generalmente Ud. tiene por lo menos 10 días después de que el banco mandó las divulgaciones (y no del día que las recibió) para llamar al banco y cancelar la transferencia.

Si Ud. no notificó al banco dentro del plazo permisible y la transferencia ocurrió, tendrá que pagar el saldo de cuenta entero. Una vez que haya pagado el saldo entero, puede cancelar la tarjeta.

Julio de 2010

## Respuestas sobre disputas relativas a tarjetas de crédito

**¿Qué hago si hay errores en mi estado de cuenta (tarjeta de crédito/ línea de crédito personal / línea de crédito con garantía hipotecaria)? ¿Cómo presento una disputa sobre el estado de cuenta?**

Notifique a su banco por escrito sobre cualquier cargo que usted considere erróneo. Siga las instrucciones sobre errores de facturación que aparecen en el reverso del estado de cuenta de tarjeta de crédito que se emite periódicamente.

Note: Envíe su carta a la dirección que se especifica en el reverso del estado de cuenta en “Enviar Consultas sobre Facturación a:” Esta dirección, por lo general, difiere de aquella a la cual usted envía el pago.

La compañía de tarjetas de crédito debe recibir su carta dentro de los 60 días posteriores al envío del estado de cuenta en el que apareció el error de facturación.

Marzo de 2010

**Mi tarjeta de crédito/ línea de crédito personal / línea de crédito con garantía hipotecaria está involucrada en una disputa/error de facturación. ¿Puede aplicar el banco comisiones e intereses por mora mientras se investiga?**

Por lo general, si usted presentó al banco una disputa de facturación correcta, no será necesario que pague monto alguno de un pago requerido que considere vinculado al monto en disputa, ni el banco puede intentar cobrarlo, mientras se investiga. Se incluyen los cargos relacionados, financieros o de otro tipo.

Sin embargo, el banco puede actuar para cobrar todo monto *no disputado* del rubro o estado de cuenta.

Marzo de 2010

**¿Cuánto tiempo puede tardar el banco en resolver la disputa/error de facturación en relación con mi tarjeta de crédito/ línea de crédito personal / línea de crédito con garantía hipotecaria?**



Por lo general, el banco le enviará o le entregará un acuse de recibo por escrito dentro de los 30 días posteriores a recibir su notificación escrita de error de facturación. Si el banco determina que ocurrió un error de facturación, lo resolverá dentro de dos ciclos completos de facturación, pero no más allá de 90 días después de recibir una notificación de error de facturación.

Si el banco determina que no ocurrió dicho error de facturación, le enviará o le entregará una explicación con las razones por las que cree que no ocurrió un error.

Si el banco determina que ocurrió un error de facturación tal como se reclamó, debe corregirlo y acreditar en su cuenta todo monto en disputa y cargos financieros u otros cargos relacionados, y le debe enviar una notificación de corrección.

Marzo de 2010

**En este momento hay una disputa de facturación con respecto a mi tarjeta de crédito/ línea de crédito personal / línea de crédito con garantía hipotecaria. Mientras se investigaba la disputa, el banco dio información negativa sobre mi cuenta a las agencias de informes de crédito. ¿Puede hacerlo?**

No. Por lo general, si usted presentó una disputa por error de facturación correcta, el banco no debe informar, en forma adversa, sobre su capacidad crediticia (ni amenazar con hacerlo) a ninguna persona.

El banco tampoco tendría que informar que un monto o cuenta está fuera de plazo porque usted no pagó el monto en disputa – o los cargos financieros u otros cargos relacionados – mientras prosigue la investigación.

Si se trata de un banco nacional y quiere presentar una queja ante la OCC, visite [OCC complaint page](#).

Marzo de 2010

**El banco me comunicó que reportaría mi préstamo a la agencia de informes de crédito si en algún momento estuviera más de 60 días fuera de plazo, pero lo reportaron cuando solo habían pasado 30 días. ¿Puede hacerlo?**

Por lo general sí; en tanto la información sea precisa, el banco puede reportar su experiencia con préstamos a un buró de crédito en cualquier momento. Esto incluye información sobre los préstamos que usted esté pagando según lo acordado además de los que estén fuera de plazo. La única excepción sería en caso de que su acuerdo de cuenta establezca que el banco no reportará su cuenta fuera de plazo hasta que hubieran pasado más de 60 días de su vencimiento.

Marzo de 2010



## Respuestas sobre comisiones y cargos relativos a tarjetas de crédito

### **¿Puede el banco cargar una comisión fuera de plazo sobre mi tarjeta de crédito?**

Sí, en los siguientes casos:

- su pago está en mora o
- su pago es menor al monto mínimo pagadero.

Para más información, por favor revise su acuerdo de cuenta o solicite explicaciones al prestamista.

Marzo de 2010

### **¿Puede el banco cargar una comisión en mi tarjeta de crédito por un adelanto en efectivo?**

Sí; si se expresó en el acuerdo de cuenta, el banco le puede cobrar una comisión por un anticipo en efectivo. Debe revisar su acuerdo, o solicitar explicaciones al prestamista.

Marzo de 2010

### **Cerré mi cuenta. ¿Puede el banco continuar cargando intereses y comisiones?**

Sí. Puede que usted sea responsable por ciertos cargos por intereses y comisiones.

Aunque usted haya cancelado el saldo por completo y cerrado la cuenta de su tarjeta de crédito, es posible que el banco le pueda cargar “intereses residuales” por los días del ciclo de facturación previos a que usted pagara la totalidad del saldo. Los intereses residuales son intereses que se acumularon cuando usted no era elegible para un período de gracia, desde el primer día del ciclo de facturación en el que pagó la totalidad del saldo hasta la fecha en la que el banco acredita su pago.

Por ejemplo, su cuenta ha tenido saldo durante tres ciclos de facturación. Recibe el estado de cuenta que refleja un saldo de \$1.000. El pago mínimo es \$50 y vence el 25 del mes. Usted decide pagar la totalidad del saldo, y su pago se acredita el 24.

Aunque usted abonó la totalidad del saldo de \$1.000 antes de la fecha de vencimiento del pago, es posible que su acuerdo de cuenta permita que el banco cargue en su cuenta los intereses residuales que se acumularon desde el primer día del ciclo de facturación hasta que su pago se acreditó el día 24.

No todos los bancos cobran intereses residuales a los clientes, y algunos bancos hasta renuncian a ellos. Debe revisar su acuerdo de cuenta para informarse sobre cómo se calculan los cargos financieros en su cuenta y/o comunicarse con al prestamista.



Adicionalmente, por lo general, el banco no debería cargarle comisiones una vez que usted ha cerrado la cuenta; salvo que se deban a algo que ocurrió antes de que la cerrara, tal como una comisión por un cheque devuelto.

Si le parece que las comisiones o los intereses se calcularon erróneamente, debe presentar una disputa por error de facturación por escrito dentro de los 60 días de emitido el estado de cuenta que mostró el supuesto error. La información sobre cómo presentar una disputa por error de facturación por escrito y la dirección a la que se debe enviar la notificación se detallan en su estado de cuenta periódico.

Marzo de 2010

### **¿Puede el banco cargarme una comisión por exceder el límite de crédito?**

A partir del 22 de febrero de 2010, el banco solo le puede cargar una comisión por exceder el límite de crédito si usted aceptó participar en un programa de cobertura por exceder dicho límite. La compañía de tarjetas de crédito le debe hacer ciertas divulgaciones antes de que usted acepte participar en tal programa, incluido el monto de la comisión por exceder el límite. Después de que usted consiente, la compañía de tarjetas de crédito debe proporcionarle información escrita de su acuerdo antes de que pueda cargarle la comisión, y no puede obligarlo a aceptar las comisiones por exceder el límite pero sí preguntar si le gustaría participar.

Sea que usted opte o no por las comisiones por exceder el límite, las transacciones que excedan el límite de crédito se pueden rechazar o aprobar a discreción de la compañía de tarjetas de crédito. Si usted no opta por dicha comisión y la compañía de tarjetas de crédito permite un cargo que excede el límite de crédito que usted tiene para gastar, no le puede cargar una comisión por excederlo.

Si usted decide que se permitan transacciones que excedan su límite de crédito, solo se le puede cargar una comisión por ciclo de facturación. Además, el banco no puede cargarle una comisión por exceder el límite por más de tres ciclos de facturación, cuando se trata de la misma transacción en exceso del límite.

Usted puede revocar su decisión en cualquier momento. El banco le debe decir cómo revocar su decisión de participar cuando le pide que forme parte del programa y cada vez que a usted se le carga una comisión por exceder el límite. Si tiene preguntas que formular respecto a cómo modificar su elección de participar, debe comunicarse con su compañía de tarjetas de crédito.

Marzo de 2010

## [Respuestas sobre Tarjetas de Crédito](#)

### **¿Existe una nueva ley de protección al consumidor?**



Sí, la Ley de Rendición de Cuentas, Responsabilidad y Divulgación de Tarjetas de Crédito de 2009 (*Credit Card Accountability, Responsibility and Disclosure Act of 2009*), también conocida como Ley *Credit CARD*, que significará, para las compañías de tarjetas de crédito, nuevas políticas y protecciones para el consumidor. A partir del 22 de febrero de 2010 estarán vigentes nuevas reglas para las tasas, comisiones y fechas de vencimiento de los pagos. También provee protecciones para los consumidores menores de 21 años.

La Reserva Federal (*Federal Reserve*) ha preparado un folleto titulado: Lo que necesita saber: Nuevas reglas para las tarjetas de crédito (*What You Need To Know: New Credit Card Rules*), que remarca los cambios esenciales.

Puede ver e imprimir el folleto en el siguiente enlace:  
<http://www.federalreserve.gov/consumerinfo/wyntk/creditcardrules.htm>.

Marzo de 2010

### **Recibía mensualmente mi estado de cuenta de la tarjeta de crédito, pero ahora no. ¿Qué puedo hacer?**

Notifique a su compañía de tarjetas de crédito que no los recibe. Debe, también, presentar ante el banco una disputa por error de facturación por escrito. Envíela a la dirección que se especifica en el reverso del estado de cuenta, en "Enviar Consultas sobre Facturación a:". Esta dirección, por lo general, es diferente de la dirección a la que usted envía el pago.

Presente su disputa dentro de los 60 días de la fecha en la que debió haber recibido el estado de cuenta. Si espera que lleguen los estados de cuenta antes de hacer sus pagos, podría estar incurriendo comisiones o cargos por intereses fuera de plazo.

Note que en algunas ocasiones no se requiere que el emisor de la tarjeta le envíe un estado de cuentas periódico, incluso si su saldo es inferior a \$1 o si ha comenzado una demanda de cobro por morosidad.

### **¿Puede el banco cambiar mi tarjeta de crédito de MasterCard a Visa -o de una tarjeta de gasolina/ de tienda de departamentos a una MasterCard?**

Sí. Aunque la ley no permite el envío por correo de tarjetas que no se solicitaron, el banco puede sustituir una tarjeta de crédito por otra, siempre y cuando el titular de la tarjeta haya solicitado y recibido la tarjeta de crédito original. La sustitución está permitida siempre que solo una cuenta permanezca activa y en uso. El banco puede enviar una tarjeta sustituta cuando hay una modificación en la relación de cuenta, tal como cambio de nombre del banco, o del nombre o características de la tarjeta.

Marzo de 2010

### **Mi nueva tarjeta de crédito no funciona. ¿Qué debo hacer?**



La mayoría de las tarjetas de crédito nuevas se envían desactivadas al domicilio postal que proporcionó en su solicitud para impedir el uso no autorizado en caso de que la tarjeta fuera robada en el correo antes de que usted la reciba.

Las instrucciones para activar la tarjeta se adjuntan. Si no las encuentra, llame a su compañía de tarjetas de crédito.

Marzo de 2010

### **¿Se aplica la Ley de Veracidad Crediticia (*Truth in Lending Act*) a las tarjetas de crédito emitidas con propósitos comerciales?**

La Ley de Veracidad Crediticia solo aplica a créditos con propósitos comerciales en situaciones limitadas.

Si está involucrada una tarjeta de crédito, se aplican los requisitos del reglamento que rigen la emisión de tarjetas de crédito y la responsabilidad por uso no autorizado. Por lo tanto, las tarjetas de crédito para fines comerciales no se pueden emitir si no se han solicitado. Además, si la tarjeta se pierde o es robada, por lo general, el titular de la tarjeta no puede ser responsable por más de \$50 por su uso no autorizado.

Marzo de 2010

### **Cuando solicito un préstamo /tarjeta de crédito, ¿puede el banco solicitar información sobre mis ingresos?**

Sí. El banco que le ofrece una cuenta de tarjeta de crédito está obligado a considerar su capacidad de abonar los pagos mínimos requeridos. Un banco debe considerar sus ingresos o activos y deudas al decidir si usted podrá afrontar estos pagos.

Si usted es menor de 21 años, y no puede demostrar su capacidad de pago, el banco puede pedir también información financiera de un cofirmante.

Marzo de 2010

## Respuestas sobre tasas de interés de tarjetas de crédito

### **¿Qué leyes estatales contra la usura aplican a las cuentas de tarjeta de crédito? El banco cobra una tasa de interés mayor a la permitida por mi estado. ¿Es legal?**

Puede ser legal porque, por lo general, la tasa de interés máxima la determina la ley del estado en el que el banco nacional tiene su oficina central asignada. Bajo ciertas circunstancias, un banco nacional puede cargar tasas permitidas por la ley de un estado donde tiene sucursales, aunque su oficina central esté ubicada en otro estado. En ambas situaciones, las tasas se pueden cargar sin importar donde reside el prestatario.



Debe revisar su acuerdo de cuenta, que es el contrato que rige su cuenta, o cualquier otra notificaciones posteriores relacionadas con su cuenta. Deben proporcionar información sobre la ley estatal de usura aplicable.

Marzo de 2010

## Respuestas sobre pagos de tarjetas de crédito y pagos fuera en mora

### **Realicé un pago, pero no figura en el estado de cuenta de mi tarjeta de crédito /línea de crédito con garantía hipotecaria /línea de crédito personal. ¿Qué puedo hacer?**

Notifique al banco que no se ha registrado el pago en su cuenta. Esté preparado para proporcionar información que demuestre que realizó el pago, tal como una copia del cheque cancelado o una copia de confirmación de pago electrónico.

Además, debe presentar al banco una disputa por error de facturación por escrito. Utilice la dirección que se especifica en "Enviar Consultas sobre Facturación a:" en el reverso del estado de cuenta que, por lo general, difiere de la dirección a la que usted envía el pago.

Debe presentar su disputa por escrito dentro de los 60 días de la fecha en que el banco le envió por correo el estado de cuenta en el que usted cree que debió haber figurado el crédito.

Marzo de 2010

### **Pagué mi tarjeta de crédito el día 31 posterior a la fecha de vencimiento del pago, y el banco reportó a un buró de crédito que hice un pago en mora. ¿Puede hacerlo?**

Por lo general, sí. Su acuerdo de cuenta, que es el contrato que rige su cuenta, es el que determina si un pago está en mora. El banco le habrá proporcionado el acuerdo cuando usted abrió la cuenta. En la medida que la información sea precisa, el banco puede reportar su experiencia con su cuenta de tarjeta de crédito, lo que se incluyen a pagos atrasados.

Marzo de 2010

### **Mi banco aumentó el pago mínimo de mi cuenta de tarjeta de crédito. ¿Qué debo hacer si no lo puedo pagar?**

Si no puede pagar el aumento, debe comunicarse directamente con su banco para discutir un plan de pago.

Marzo de 2010

### **¿Puedo hacer arreglos de pago especiales en la cuenta de mi tarjeta de crédito?**



Tendrá que comunicarse con su institución financiera o compañía de tarjetas de crédito. Sin embargo, muchos prestamistas trabajan con sus clientes para elaborar un programa alternativo de repago o cobro.

Marzo de 2010

### **El banco no me da suficiente tiempo para hacer el pago de mi cuenta de tarjeta de crédito / línea de crédito con garantía hipotecaria /línea de crédito personal. ¿Cuántos días antes de la fecha de vencimiento tiene que enviar el banco el estado de cuenta?**

Los bancos deben tener procedimientos razonables instituidos para asegurar que los estados de cuenta periódicos se envían por correo o se entregan por lo menos 21 días antes de que finalice cualquier período de gracia. Más aún, solo para cuentas de tarjeta de crédito, también se les requiere tener procedimientos razonables instituidos para asegurar que los estados de cuenta periódicos se envíen por correo o se entreguen por lo menos 21 días antes de la fecha de vencimiento del pago que figura en el estado de cuenta.

El emisor de una tarjeta de crédito no puede, de ningún modo, tratar un pago mínimo requerido como fuera de plazo si dicho emisor recibe el pago mínimo dentro de los 21 días posteriores a enviar por correo o entregar el estado de cuenta de la tarjeta de crédito que incluye la fecha de vencimiento de dicho pago. Ello significa que, si el emisor de su tarjeta recibe el pago dentro de los 21 días posteriores a enviar por correo o entregar el estado de cuenta, dicho emisor no puede

- aumentar la tasa de porcentaje anual (*Annual Percentage Rate*, APR) como penalidad,
- reportarlo como moroso a una agencia de informes crediticios,
- calcular una comisión fuera de plazo,
- terminan beneficios (tales como recompensas sobre compras), o
- iniciar actividades de cobro.

Marzo de 2010

### **Después de que se realice un pago ¿cuándo pone a disposición el banco el crédito adicional?**

Si usted se refiere a una tarjeta de crédito u otro tipo de préstamos conocido como **crédito abierto o renovable**, el límite de crédito disponible típicamente aumenta al registrarse el pago en su cuenta. Sin embargo, la decisión de cuándo reponer el límite de crédito corresponde al banco, y en ciertas circunstancias el banco puede demorar en reponer una línea de crédito. En este caso, no puede cargar una comisión por exceder el límite aun cuando el consumidor haya optado por permitir esas comisiones.

Si se refiere a un **crédito cerrado**, sus pagos simplemente reducen el saldo pendiente, sin permitir que a ese saldo se le carguen otros montos.

Para saber más sobre una cuenta específica, consulte a su prestamista.

Marzo de 2010



### **¿Puede el banco cargar una comisión por efectuar pagos, por ejemplo, por hacer un pago por teléfono?**

Depende. Por lo general, la Ley de Tarjetas de Crédito les prohíbe a los acreedores cargar comisiones si se realiza un pago. Sin embargo, es posible que se cargue una comisión si usted paga utilizando un método de pago que incluye el servicio expeditivo realizado por un representante de servicio al cliente del acreedor.

“El servicio realizado por un representante de servicio al cliente” significa todo pago hecho en la cuenta con la asistencia directa de un representante o agente del acreedor, lo que incluye pagos realizados en forma personal, por teléfono o por medios electrónicos.

No se pueden cargar comisiones por pagos realizados utilizando solo la unidad de respuesta de voz, o por pagos colocados en el buzón de correo de una sucursal u oficina.

Marzo de 2010

### **Mi pago vence el 4 de cada mes; sin embargo, este mes el 4 es un feriado nacional. Por lo general envío por correo mis pagos al banco. ¿Por qué no modifican la fecha de vencimiento en el estado de cuenta?**

A partir del 22 de febrero de 2010, la ley requerirá que:

- la fecha de vencimiento debe ser el mismo día todos los meses. La fecha de vencimiento se podría fijar como el último día del mes o una fecha específica, por ejemplo el día 4.
- por lo general, la hora de corte para los pagos no puede ser antes de las 5 p. m. de la fecha de vencimiento.
- si la fecha de vencimiento coincide con un fin de semana o feriado en que el banco no acepta ni recibe pagos enviados por correo, todo pago enviado de esa manera que el banco reciba antes de la hora de corte del siguiente día hábil se considerará realizado en tiempo.

Puesto que usted envía los pagos por correo, tendría hasta la hora de corte del siguiente día hábil para realizar su pago en forma oportuna. Sin embargo, si el banco acepta o recibe pagos en la fecha de vencimiento por un método distinto al correo, tal como pagos telefónicos o electrónicos, y usted lo realiza mediante ese otro método, sería igualmente necesario que lo hiciera en la fecha de vencimiento.

Si usted cumplió los requisitos de pago y, aún así, le cargaron una comisión por pago fuera de plazo, puede disputarla ante el banco. Notifique al banco por escrito según las instrucciones de notificación de error de facturación que figuran en el reverso del estado de cuenta periódico de la tarjeta de crédito. Asegúrese de utilizar la dirección que se especifica en el reverso del estado de cuenta, en “Enviar Consultas sobre Facturación a:”, que, por lo general, es diferente de la dirección a la que usted envía el pago.

Marzo de 2010



### **Envíe por correo el pago de mi tarjeta de crédito antes de la fecha de vencimiento, pero, aún así, el banco me cargó una comisión fuera de plazo. ¿Puede hacerlo?**

Los bancos no están obligados a honrar las fechas de los matasellos al considerar la oportunidad de un pago. El banco considera la fecha en que se recibió el pago, no la fecha en que fue enviado.

Por favor recuerde que debe enviar su pago por correo con tiempo suficiente para que el banco lo reciba en la fecha de vencimiento, o antes de esa fecha.

A partir del 22 de febrero de 2010, si la fecha de vencimiento coincide con un día en que el banco no acepta o recibe correo postal, su pago enviado por correo se considera oportuno si el banco lo recibe hasta la hora de corte del siguiente día hábil. Por ejemplo, si su fecha de vencimiento coincide con un feriado nacional, cuando el banco no recibe correo, por lo general, usted tiene hasta la hora de corte del siguiente día hábil para realizar un pago oportuno por correo.

Marzo de 2010

### **¿Puede demorarse el banco en registrar el pago en mi cuenta de tarjeta de crédito?**

La regla general es que el banco debe acreditar el pago en la cuenta de un cliente en la fecha de recepción. El banco puede fijar requisitos razonables para realizar pagos.

Los requisitos razonables incluyen:

- Requerir que, junto con el pago, se proporcione el número de cuenta o talón de pago,
- Especificar que solo se pueden enviar cheques o giros por correo,
- Especificar que el pago se debe hacer en dólares estadounidenses,
- Fijar horas de corte razonables para los pagos recibidos por correo, por medios electrónicos, por teléfono y en persona. La hora de corte debe ser 5 p. m. o más tarde, salvo para los pagos realizados en persona en sucursales que cierran antes de las 5 p. m.

Si el prestamista especificó requisitos razonables en el estado de cuenta pero acepta un pago que no cumple con esos requisitos, debe acreditarlo dentro de los cinco días de su recepción.

En general, los pagos que se realizan en el sitio Web de un acreedor antes de la hora de corte específica, se considerarán oportunos.

Debe revisar su estado de cuenta y el acuerdo de cuenta para determinar las políticas del banco o solicitar explicaciones al banco.

Marzo de 2010

### **¿Puede aplicar el banco los pagos primero a la “porción de compras” de la cuenta y después al saldo de anticipos en efectivo?**



A partir del 22 de febrero de 2010, la ley federal establece nuevos requisitos. El banco debe aplicar el monto que se paga en exceso del pago mínimo al saldo que tiene la tasa de interés más alta. Por ejemplo, si la tasa de interés más alta aplicable a su cuenta es la del saldo de anticipos en efectivo, el monto de todo pago que usted realiza en exceso del pago mínimo será aplicado a ese saldo.

Hay una excepción para los planes de intereses diferidos. Un plan de intereses diferidos es un plan de pagos que se ofrece, por lo general, en el momento de la compra, que permite que un consumidor evite cargos por intereses si el saldo de la compra se abona en su totalidad para determinada fecha. Con frecuencia, los planes de intereses diferidos se ofrecen para la venta de mercaderías de mayor precio, tales como muebles o artículos electrónicos.

Para los planes de intereses diferidos:

- Puede solicitar que se apliquen montos extra al saldo de intereses diferidos antes que a otros saldos; y
- Para los dos ciclos de facturación previos a finalizar el período de intereses diferidos, la compañía de tarjetas de crédito debe aplicar, en primer lugar, todo su pago en exceso del pago mínimo al saldo de intereses diferidos.

Marzo de 2010

### **¿Por qué no se acreditó en mi cuenta el pago en línea el mismo día que lo realicé?**

La regla general es que el pago se debe acreditar en la fecha en que se recibe.

El banco puede fijar requisitos razonables para los pagos, incluida una hora de corte. Por lo general, en el día de vencimiento del pago, la hora de corte debe ser las 5 p. m. o más tarde. Los pagos que se reciben después de la hora de corte establecida se acreditarán generalmente al siguiente día hábil. Si el banco detalló requisitos razonables para pagos en conformidad en su estado de cuenta, pero aceptó un pago que usted realizó sin cumplir con tales requisitos, el banco debe acreditar el pago no conforme dentro de los cinco días de recibirlo.

Si el banco promocionó el pago electrónico a través del sitio Web, por lo general, se considerarán oportunos todos los pagos realizados de esa manera antes de la hora de corte especificada.

Marzo de 2010

### **Este mes la fecha de vencimiento es día domingo. Envié por correo el pago de mi tarjeta de crédito y todavía no llegó a destino. Si el pago se recibe el lunes, ¿se considerará fuera de plazo?**

Si la fecha de vencimiento de su pago coincide con un fin de semana o feriado, cuando el prestamista no acepta ni recibe pagos por correo, todos los pagos enviados por correo que el banco reciba hasta la hora de corte del siguiente día hábil se considerarán oportunos.



Por ejemplo, si usted envió su pago por correo mediante el *US Postal Service* y la fecha de vencimiento es el domingo 14 de marzo, pero el prestamista no recibe correo los domingos, se considerará que su pago postal es oportuno si se recibe el lunes 15 de marzo antes de las 5 p.m.

Sin embargo, es importante considerar que:

- Si el banco acepta o recibe pagos realizados en la fecha de vencimiento por otro método que no es el correo, tal como pago electrónico, y
- Usted realiza su pago en forma electrónica,

Entonces, el banco debe recibir su pago electrónico hasta la hora de corte de la fecha de vencimiento (domingo 14 de marzo) para que sea considerado oportuno.

Marzo de 2010

### **¿Cuándo se considera mi pago fuera de plazo?**

La condición de fuera de plazo de un pago, por lo general, la determinan los términos de su acuerdo de cuenta. Si siempre se asegura de que su pago se reciba antes de la fecha de vencimiento incluida en su estado de cuenta, no se considerará fuera de plazo.

La Ley *Credit CARD* establece que si usted envía por correo su pago, y la fecha de vencimiento coincide con un día en que el prestamista no acepta ni recibe pagos enviados por correo, se considerará que el pago es oportuno si el prestamista lo recibe antes de la hora de corte del siguiente día hábil.

Marzo de 2010

## **Respuestas sobre tarjetas de crédito perdidas o robadas**

### **Mi tarjeta de crédito ha sido robada/ se ha perdido. ¿Qué debo hacer?**

Es crítico que reporte la pérdida o robo de sus tarjetas de crédito a los emisores de la tarjeta tan rápido como sea posible; esto aplica tanto a tarjetas de crédito personales como a las que tienen propósitos comerciales.

Muchas compañías disponen de números telefónicos sin cargo y servicio las 24 horas para tratar tales emergencias. Con frecuencia, los emisores de tarjetas de crédito incluyen en su estado de cuenta mensual instrucciones para informar las tarjetas perdidas o robadas. Siga esas instrucciones.

Es aconsejable enviar una carta después del llamado telefónico. Incluya la siguiente información:



- Su número de cuenta,
- Cuándo observó que faltaba su tarjeta, y
- La fecha en que reportó la pérdida por primera vez.

Asegúrese de enviar la carta a la dirección que el emisor de la tarjeta asigna para reportar las tarjetas perdidas o robadas, que puede ser el mismo que se utiliza para los errores de facturación. No la envíe con un pago - o a la dirección donde envía sus pagos - salvo que las instrucciones así lo indiquen.

Si reporta la pérdida antes de que se utilicen sus tarjetas de crédito, el emisor de la tarjeta no puede responsabilizarlo por ningún cargo no autorizado. En caso de uso indebido de sus tarjetas antes de que reporte su falta, deberá abonar por cargos no autorizados un máximo de \$50 por tarjeta.

Además, si la pérdida se refiere a su número de tarjeta de crédito, pero no a la tarjeta en sí, usted no es responsable por su uso no autorizado.

Después de la pérdida, revise sus estados de cuenta cuidadosamente. Si aparecen cargos no autorizados, es mejor escribir una carta al emisor de la tarjeta y describir cada uno de ellos. Repita la información de las tres viñetas precedentes. Asegúrese de enviar la carta a la dirección prevista para errores de facturación.

Marzo de 2010

### **Mi tarjeta de crédito comercial se ha perdido /ha sido robada. ¿Soy responsable por cargos no autorizados?**

Quizás.

Es posible que usted, el empleado, sea responsable por el uso no autorizado que un tercero haga de su tarjeta de crédito con propósitos comerciales. Sin embargo, si informa de la pérdida o robo antes de que un tercero la utilice, el emisor de la tarjeta y/o su empleador no lo pueden hacer responsable por ningún cargo no autorizado. Si el usuario no autorizado utiliza sus tarjetas antes de que usted informe que se han perdido o han sido robadas, deberá abonar por cargos no autorizados un máximo de \$50 por tarjeta.

Estas limitaciones a su responsabilidad solo aplican en caso de que un tercero utilice su tarjeta. Si usted la utiliza de manera no autorizada, es responsable por todos los cargos.

Marzo de 2010

### [Respuestas sobre preaprobaciones de tarjeta de crédito](#)

**Recibí una carta que afirma que hay una tarjeta de crédito preaprobada a mi nombre con un límite de crédito alto y una tasa de porcentaje anual baja. ¿Qué significa?**



Por lo general, si usted ha sido “preaprobado” para una tarjeta de crédito, simplemente significa que la revisión preliminar de su historial crediticio realizada por la compañía de tarjetas de crédito indica que *es posible* que usted satisfaga los requisitos establecidos para los clientes. No hay garantía absoluta de que vaya a recibir una tarjeta - o el límite de crédito, la tasa de interés u otros términos enumerados en la promoción.

Solo recibirá la tarjeta si la solicita y si satisface otros criterios fijados por la compañía de tarjetas de crédito. Estos criterios adicionales – incluso asegurar que su historial crediticio no se ha deteriorado desde que lo seleccionaron para la oferta – determinará si obtiene la tarjeta, y si lo hace, el correspondiente límite de crédito, la tasa de interés y otros términos.

Antes de aplicar, debe leer la promoción con mucho cuidado.

Marzo de 2010

### [Respuestas sobre pagos preautorizados de tarjeta de crédito](#)

**Cancelé un producto después del período de prueba gratuito, pero el comerciante continúa cargando mi tarjeta de crédito cada mes. El banco dice que lo resuelva con el comerciante. ¿Qué debo hacer?**

Primero, escriba al comerciante y solicítele que deje de imputarle dichos cargos.

Segundo, notifique al banco por escrito sobre todo cargo que usted piense que ha sido un error. (Utilice las instrucciones para error de facturación, que aparecen en el reverso de su estado de cuenta periódico. La dirección, por lo general, difiere de aquella donde usted envía su pago).

El banco debe recibir su notificación de error de facturación dentro de los 60 días de haberle enviado su primer estado de cuenta mensual con los cargos no autorizados.

Marzo de 2010

**Cerré mi cuenta de tarjeta de crédito, pero el banco continuó aceptando extracciones preautorizadas (tales como cargos de mi compañía de seguros). El banco, ¿por qué no deja de aceptar estos cargos?**

Su acuerdo de cuenta generalmente aconseja que, antes de cerrar la cuenta, usted debe cancelar todos los acuerdos relacionados con cargos automáticos que tenga con comerciantes.

En muchos casos, el banco no los cancela por una sencilla razón: el acuerdo para la extracción preautorizada se realizó entre el consumidor y el comerciante que hace los cargos. *Puesto que el banco no es parte del acuerdo, no lo puede cancelar.* Por lo tanto, las extracciones se pueden cargar a la cuenta aun después de que el consumidor la haya cerrado.

Usted puede hacer que el banco no pague un cargo preautorizado individual, si lo contacta por escrito o en forma verbal como mínimo tres días hábiles antes de que se impute dicho cargo.



Sin embargo, es posible que esto no cancele su acuerdo por los cargos preautorizados en curso con el comerciante. El banco le puede requerir que presente la confirmación escrita de que ha cancelado el acuerdo con el comerciante dentro de los 14 días posteriores a que usted lo contactó solicitando que no pague el cargo preautorizado. Si usted no proporciona al banco la confirmación escrita, la entidad puede honrar todo cargo preautorizado subsiguiente del comerciante.

Marzo de 2010

## Respuestas sobre solicitudes de tarjetas de crédito

### **El banco continúa llamándome para que aplique por una tarjeta de crédito. Les dije que no lo hiciera, pero continúa llamando. ¿Puede hacerlo?**

Contacte al banco por escrito, pidiendo que dejen de realizar llamados de solicitud.

Otra manera de reducir las solicitudes: Inscribirse en el Registro Nacional para no Recibir Llamadas (*National Do Not Call Registry*). Hay dos modos de hacerlo:

- Registrarse en línea en [National Do Not Call Registry](#).
- Registrarse por teléfono al 1-888-382-1222.

Marzo de 2010

### **El banco me envió una tarjeta de crédito que no pedí. ¿No es contrario a la ley?**

Las tarjetas de crédito, generalmente, se pueden emitir solo en los tres casos siguientes:

- En respuesta a un pedido verbal o escrito,
- En respuesta a una solicitud, o
- Como renovación o sustitución de una tarjeta de crédito que ya ha sido aceptada por el cliente.

Recibir una tarjeta no solicitada podría significar que un tercero la ha solicitado luego de robar su identidad. Para ver si este es el caso, póngase en contacto con el banco inmediatamente para averiguar con respecto a la nueva tarjeta y por qué la recibió. Si sospecha un robo de identidad, debe ordenar una copia de su informe crediticio. Puede ordenar un informe crediticio sin cargo una vez cada 12 meses a través de [www.annualcreditreport.com](http://www.annualcreditreport.com) o llamando al 1-877-322-8228.

Si usted cree que es víctima de robo de identidad:

- Interponga una alerta de fraude en sus informes crediticios, por medio del llamado a una de las agencias de informes crediticios (solo necesita llamar a una, puesto que las tres compartirán la alerta).
  - TransUnion: 1-800-680-7289



- Equifax: 1-800-525-6285
- Experian: 1-888-EXPERIAN (397-3742)
- Cierre las cuentas de las que sabe, o cree, que se han alterado o abierto de manera fraudulenta.
- Presente una queja ante la Comisión Federal de Comercio (*Federal Trade Commission*) al teléfono 1-877-ID-THEFT (438-4338) o en línea en <https://www.ftccomplaintassistant.gov/>.
- Presente una denuncia ante la policía local o la policía de la comunidad donde ocurrió el robo de identidad.

Marzo de 2010

**Me llamaron por teléfono para solicitar una tarjeta de crédito. El representante mencionó una tasa de interés baja y yo consentí. Cuando recibí la tarjeta, la tasa estaba más alta. ¿Puede el banco hacer eso?**

Sí, el banco puede comunicarse con Ud. por teléfono y ofrecerle una tarjeta de crédito que tiene una tasa de interés que varía depende de su solvencia crediticia. Sin embargo, el representante tiene que avisarle de la posibilidad de una tasa diferente, o Ud. debe tener la oportunidad de cancelar la tarjeta sin tener que pagar una comisión.

Por lo general, el banco revisa su informe crediticia y la información que Ud. provee para determinar si reúne los requisitos de la oferta y entonces determina la tasa de interés que aplicarán a su cuenta.

El representante debió haberle dicho o:

- Las tasas específicas que aplicarían a la cuenta, o
- El rango de tasas que podrían haber aplicado y le informó que la tasa por la cual Ud. reunía los requisitos dependería de su solvencia crediticia y tal vez otros factores.

Las únicas excepciones a este requisito son:

- Si Ud. no tiene que pagar una comisión para obtener o mantener la tarjeta, o
- Si la cuenta tiene tal comisión, el banco le da 30 días después de que Ud. solicitó la tarjeta para rechazar el plan.

Si Ud. no quiere mantener la cuenta a causa de la tasa de interés que recibió, puede comunicarse con el banco y cancelar la cuenta.

Julio de 2010

**[Respuestas sobre modificaciones en los términos de las tarjetas de crédito y otras formas de crédito](#)**

**¿Puede el banco modificar los términos de mi cuenta de tarjeta de crédito?**



El banco puede hacer muchos tipos de modificaciones en su cuenta, pero también hay protecciones importantes para los consumidores. Por ejemplo, hay límites sobre cuándo el banco puede aumentar sus tasas y ciertas comisiones.

Además, el banco generalmente debe notificarlo de las modificaciones por escrito con una anticipación de 45 días. Es posible que usted tenga derecho a rechazar la modificación, por ejemplo, cuando el banco desea aumentar varios tipos de comisiones. Si usted rechaza la modificación, el banco no la puede aplicar a su cuenta.

Asegúrese de revisar su acuerdo de cuenta, que es el contrato que rige su cuenta de tarjeta de crédito y proporciona información de las modificaciones que puede haber en su cuenta.

Marzo de 2010

### **¿Cómo debe notificarme el banco cuando modifica una condición importante en mi cuenta de tarjeta de crédito?**

El banco debe notificar por escrito y por anticipado cuando modifica condiciones que son “significativas” o cuando aumenta el pago mínimo requerido. Un aumento de la tasa de porcentaje anual y de muchas comisiones son cambios significativos que requieren notificación por anticipado. La notificación se le debe enviar por correo o entregar como mínimo 45 días antes de que la modificación entre en vigor.

Sin embargo, hay casos en que el requisito de notificación por anticipado no aplica. Si usted aceptó la modificación, el banco no tiene que notificarlo por anticipado, pero sí tiene que notificarlo antes de que la modificación entre en vigor.

También hay casos en los que no se requiere notificación. Por ejemplo, si la tasa de interés de su cuenta es variable, vinculada a un índice, y el índice sube, el banco no tiene que notificarlo del aumento de tasa. Tampoco tiene que notificarlo si la tasa aumenta porque ya no aplica una tasa promocional, y el banco ya le proporcionó información sobre los términos de la promoción. El banco, además, no tiene que notificarlo si cierra su cuenta, suspende privilegios de créditos futuros o reduce su línea de crédito. El banco debe notificarlo con una anticipación de 45 días antes de imponerle una comisión o penalidad porque usted excedió un nuevo límite de crédito que es más bajo.

Asegúrese de revisar su acuerdo de cuenta, que es el contrato que rige su cuenta de tarjeta de crédito y proporciona información de las modificaciones que puede haber en su cuenta.

Marzo de 2010

### **¿Puedo rechazar modificaciones a mi cuenta de tarjeta de crédito?**

Depende. Puede rechazar varios tipos de modificaciones a su cuenta de tarjeta de crédito, tales como el aumento de diversas comisiones. Sin embargo, hay otros cambios que no puede rechazar, como el aumento de la Tasa de Porcentaje Anual, el aumento del pago mínimo requerido, o modificaciones que se producen cuando el banco no recibió su pago 60 días



después de la fecha de vencimiento. Tampoco podrá rechazar modificaciones tales como la suspensión de sus privilegios de crédito.

Si recibe una notificación que dice que tiene el derecho a rechazar la modificación, la notificación le dará instrucciones sobre cómo puede hacerlo y el número telefónico gratuito para llamar.

Aunque no pueda rechazar la modificación, puede cerrar su cuenta si quiere evitar que se aplique la modificación, o puede dejar de utilizar su tarjeta.

Marzo de 2010

### **Mi tarjeta de crédito tiene tasa fija. ¿Se le permite al banco aumentarla?**

Para las cuentas de tarjeta de crédito, la expresión “tasa fija” no significa generalmente que la tasa no puede modificarse nunca durante la vida útil de la cuenta, aunque hay límites importantes. A partir del 22 de febrero de 2010, los bancos no pueden publicitar una tasa como “fija” salvo que el aviso publicitario también exprese por cuánto tiempo la tasa estará fija, y que no aumentará durante ese período.

**En general, si usted abrió su cuenta el 22 de febrero de 2010 o después de esa fecha, el banco no puede modificar la tasa fija por un año después de la apertura de la cuenta.** Hay excepciones a la regla general. Por ejemplo, si usted acordó una tasa introductoria que finaliza después de seis meses o más, o si se demoró más de 60 días en realizar algún pago requerido en su cuenta, el banco puede aumentar la tasa que aplica a sus saldos existentes y a las nuevas transacciones.

**Si usted abrió su cuenta antes del 22 de febrero de 2010, el banco no tiene que esperar 12 meses para aumentar la tasa para las transacciones nuevas.** Pero, sin tener en cuenta cuándo usted abrió la cuenta, el banco le debe notificar por escrito con una anticipación de 45 días antes de que la modificación de la tasa entre en vigor.

Después de que la modificación de la tasa entre en vigor, el banco puede aplicar la nueva tasa a las transacciones que ocurrieron con más de 14 días posteriores a que ocurriera la notificación de acuerdo con el párrafo anterior. La tasa antigua se aplicará a las transacciones anteriores. También existen límites importantes sobre con cuánta rapidez el banco le puede requerir que pague el saldo total existente al hacer esto.

Si quiere evitar el aumento de la tasa de interés, debe considerar comunicarse con el banco para cerrar su cuenta o dejar de utilizar su tarjeta.

Marzo de 2010

### **¿Con qué frecuencia puede el banco modificar la tasa de mi cuenta de tarjeta de crédito?**



Si su cuenta tiene tasa variable, la tasa está vinculada a un índice que puede cambiar. El banco puede modificar su tasa periódicamente cuando cambia el índice. Su acuerdo de cuenta explica cuándo pueden ocurrir modificaciones en su tasa variable.

Si su cuenta no tiene una tasa variable, hay límites importantes sobre cuándo se puede modificar la tasa. **Si abrió su cuenta el 22 de febrero de 2010 o después de esa fecha**, por lo general, el banco no puede modificar la tasa durante el primer año después de la apertura de la cuenta. Después del primer año, el banco puede modificar su tasa, pero tiene que notificarlo por escrito con una anticipación de 45 días antes de efectuar la modificación. Y la nueva tasa solo aplicará a las transacciones que ocurrieron con más de 14 días posteriores a dicha notificación.

Hay excepciones a la regla general. Por ejemplo, si usted acordó una tasa introductoria que finaliza después de seis meses, como mínimo, o si se demoró más de 60 días en realizar algún pago requerido, el banco puede aumentar la tasa que aplica a sus saldos existentes y a las nuevas transacciones.

**Si usted abrió su cuenta antes del 22 de febrero de 2010**, el banco no tiene que esperar 12 meses luego de la apertura de cuenta para aumentar la tasa para las nuevas transacciones. Pero sí tiene que notificarlo por escrito con una anticipación de 45 días antes de que la modificación entre en vigor.

Asegúrese de revisar su acuerdo de cuenta, que es el contrato que rige su cuenta de tarjeta de crédito y proporciona información de las modificaciones que puede haber en su cuenta.

Marzo de 2010

### **Acabo de recibir una notificación que dice que la tasa de mi cuenta de tarjeta de crédito va a aumentar dentro de 45 días. ¿Puedo seguir haciendo compras con mi tarjeta a la tasa actual, durante 45 días?**

No, no podrá continuar utilizando su tarjeta para transacciones a la tasa actual por el período completo de 45 días. La tasa actual solo aplicará a transacciones que ocurran hasta 14 días o menos de la fecha en que el banco lo notificó. Después de esos 14 días, la tasa nueva aplicará a las otras transacciones. Al finalizar el período de 45 días, el banco puede empezar a cargar la nueva tasa a todo saldo que usted acumulara después del día 14 posterior a que el banco enviara la notificación.

Por favor tenga en cuenta que si su tasa aumenta porque se demoró más de 60 días en realizar algún pago requerido, el banco puede aplicar la nueva tasa a *todos* sus saldos.

Si quiere evitar el aumento de la tasa de interés, debe considerar ponerse en contacto con el banco para cerrar su cuenta, o dejar de utilizar su tarjeta.

Marzo de 2010

### **Después de que hice un pago fuera de plazo en mi tarjeta de crédito, el banco me notificó que tiene la intención de aumentar mi tasa de interés. ¿Puede hacerlo?**



Depende. Si su pago está fuera de plazo por más de 60 días, el banco puede aumentar su tasa siempre y cuando lo notifique por escrito 45 días antes del aumento. Dicho aumento se puede aplicar a sus saldos actuales y a las nuevas transacciones.

Si su pago estuvo fuera de plazo por menos de 60 días, el aumento de la tasa depende de cuándo abrió la cuenta.

**Si abrió su cuenta el 22 de febrero de 2010 o después de esa fecha**, el banco no puede aumentar la tasa por realizar un pago fuera de plazo durante el primer año después de la apertura de la cuenta. Después del primer año, el banco puede aumentarla si lo notifica por escrito con una anticipación de 45 días antes del aumento. El aumento aplicará solo a transacciones que ocurrieron con más de 14 días posteriores a la notificación.

**Si abrió su cuenta antes del 22 de febrero de 2010**, aunque la cuenta haya estado abierta por menos de un año, el banco puede aumentar la tasa por realizar un pago fuera de plazo, pero debe notificarlo por escrito 45 días antes del aumento. El aumento aplicará solo a transacciones que ocurrieron con más de 14 días posteriores a la notificación.

Marzo de 2010

### **El banco aumentó mi tasa de interés porque hice un pago fuera de plazo en una cuenta con otro banco. ¿Puede hacerlo?**

Depende de cuándo usted abrió la cuenta.

**Si abrió su cuenta el 22 de febrero de 2010 o después de esa fecha**, el banco no puede aumentar su tasa por realizar un pago fuera de plazo a otro banco durante el primer año después de la apertura de la cuenta. Después del primer año, el banco puede aumentarla si lo notifica por escrito con una anticipación de 45 días antes del aumento. El aumento aplicará solo a transacciones que ocurrieron con más de 14 días posteriores a la notificación.

**Si abrió su cuenta antes del 22 de febrero de 2010**, aunque la cuenta haya estado abierta por menos de un año, el banco puede aumentar la tasa por realizar un pago fuera de plazo a otro banco, pero debe notificarlo por escrito 45 días antes del aumento. El aumento aplicará solo a transacciones que ocurrieron con más de 14 días posteriores a la notificación.

Asegúrese de revisar su acuerdo de cuenta, que es el contrato que rige su cuenta de tarjeta de crédito y proporciona información de las modificaciones que puede haber en su cuenta.

Marzo de 2010

### **¿Tiene que notificarme el banco por adelantado las modificaciones a mi línea de crédito?**

Sí, en muchos casos. Si usted tiene una línea de crédito no garantizada por bienes inmuebles, el banco debe notificar por escrito a cada consumidor afectado cuando:

- hay modificaciones a los términos que requieren ser divulgadas por adelantado (tales como tasas y muchas comisiones), o



- se aumenta el pago mínimo requerido.

La notificación se debe enviar por correo o entregar como mínimo 45 días antes de la fecha de entrada en vigor de la modificación.

Sin embargo, hay casos en los que el requisito de notificación por anticipado no aplica. Si usted aceptó la modificación, el banco no tiene que notificarlo por anticipado, pero sí tiene que notificarlo antes de que la modificación entre en vigor.

Hay también casos en los que no se requiere notificación. Por ejemplo, si la tasa de interés de su cuenta es variable, vinculada a un índice, y el índice sube, el banco no tiene que notificarlo del aumento de tasa. Tampoco tiene que notificarlo si la tasa aumenta porque ya no aplica una tasa promocional, y el banco ya le proporcionó información sobre los términos de la promoción. El banco además no tiene que notificarlo si cierra su cuenta, suspende privilegios de créditos futuros o reduce su línea de crédito. Sí debe notificarlo con una anticipación de 45 días antes de imponerle una comisión o penalidad porque usted excedió un nuevo límite de crédito que es más bajo.

Asegúrese de revisar su acuerdo de cuenta, que es el contrato que rige su cuenta de tarjeta de crédito y proporciona información de las modificaciones que puede haber en su cuenta.

Marzo de 2010

### **¿Puedo rechazar una modificación en mi línea de crédito?**

Los reglamentos de la Ley de Veracidad Crediticia no obligan al banco a darle esta opción. Sin embargo, el banco se la puede dar por otros motivos. Si el banco le dice que puede optar por no aceptar una modificación, y usted desea hacerlo, debe seguir las instrucciones que figuran en la notificación que recibe.

Asegúrese de revisar su acuerdo de cuentas que le proporciona información sobre las modificaciones a su cuenta.

Marzo de 2010

### **El ciclo de facturación ¿tiene que ser de 30 días?**

No, pero la fecha de vencimiento del pago de su tarjeta de crédito debe ser el mismo día del mes en cada ciclo de facturación.

Para más información, revise el acuerdo de cuenta que recibió cuando abrió la cuenta o póngase en contacto con su compañía de tarjetas de crédito.

Marzo de 2010



## Respuestas sobre cargos no autorizados en su tarjeta de crédito

### ¿Qué debo hacer si hay cargos no autorizados en mi cuenta?

Debe ponerse en contacto con su banco de inmediato. Al descubrir cargos no autorizados, es importante notificar al banco rápidamente, para limitar su responsabilidad.

Puede comunicarse con el banco por teléfono, pero es mejor notificar los cargos no autorizados por escrito. El banco le debe haber proporcionado información sobre cómo presentar notificaciones cuando usted cree que hay un uso no autorizado de su tarjeta de crédito. La dirección a la que escribe puede diferir de aquella donde envía sus pagos.

Después de recibir su notificación, el banco debe realizar una investigación razonable del reclamo para determinar si lo puede responsabilizar por alguna parte del uso no autorizado. Las acciones que puede efectuar un banco al revisar un reclamo incluyen:

- Examinar la transacción a la luz de otras compras,
- Revisar si las mercaderías se entregaron en el domicilio particular o laboral,
- Comparar firmas,
- Solicitar un informe policial,
- Solicitar documentación que ayude a validar el reclamo,
- Solicitar una declaración escrita firmada del titular o usuario autorizado de la tarjeta, y
- Solicitar información al titular de la tarjeta sobre si conoce a la persona que supuestamente la utilizó, o si esa persona tenía autoridad para hacerlo.

El banco lo debe notificar de los resultados de la investigación.

Marzo de 2010

### ¿Qué es un cargo no autorizado?

Un "uso no autorizado" de la tarjeta de crédito significa su uso por alguien que no es el titular de la tarjeta o una persona que tiene autoridad real, implícita o aparente para utilizarla, y el titular de la tarjeta no recibe ningún beneficio de ese uso.

Si usted autorizó un cargo pero está disputando su monto, debe seguir el proceso indicado por el banco para presentar una disputa por error de facturación.

Marzo de 2010