

# Información

## de la FTC para Consumidores

Federal Trade Commission

enfoque en  
**EL CRÉDITO** 

COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO  
PARA EL CONSUMIDOR

Junio de 2002

[www.ftc.gov/espanol](http://www.ftc.gov/espanol) ■ 1-877-FTC-HELP

## Tarjetas de Crédito, Débito y ATM: Qué Hacer si se Pierden o Son Robadas

*Credit, ATM and Debit Cards: What to do if They're Lost or Stolen*

Muchas personas encuentran que utilizar tarjetas de crédito, de débito o tarjetas ATM les resulta fácil y conveniente. La ley llamada *Fair Credit Billing Act* (FCBA) que trata sobre la facturación de las transacciones con tarjetas de crédito y la ley llamada *Electronic Fund Transfer Act* (EFTA) aplicable a las transferencias electrónicas de fondos, le ofrecen los procedimientos a seguir en caso de pérdida o robo de dichas tarjetas.

### CÓMO LIMITAR EL DAÑO ECONÓMICO

Denuncie la pérdida o robo de su tarjeta de crédito, de débito o tarjeta ATM a la entidad emisora lo más pronto posible. Muchas de estas compañías cuentan con números telefónicos de acceso gratuito que prestan servicio las 24 horas del día para atender estas emergencias. Es una buena idea dar seguimiento a su llamado con una carta. Incluya en su correspondencia su número de cuenta, la fecha en que notó la pérdida o robo y la fecha en que reportó por primera vez telefónicamente dicha pérdida o robo.

También debería revisar los términos de su póliza de seguro para ver si la misma cubre su responsabilidad por tarjetas robadas. De no ser así, muchas com-

pañías de seguro le permitirán cambiar los términos de su póliza para incluir ésta protección.

**Pérdida de Tarjetas de Crédito o Cargos Fraudulentos (FCBA).** Si su tarjeta de crédito es utilizada sin autorización, la ley federal establece que su responsabilidad se limita a un monto de \$50. Si usted denuncia la pérdida antes de que sus tarjetas sean utilizadas, la FCBA establece que la entidad emisora no lo puede hacer responsable por ningún cargo no autorizado. Si el ladrón utiliza sus tarjetas antes de que usted denuncie su desaparición, el monto máximo adeudado por cargos no autorizados es de \$50 por tarjeta. Además, en los casos en el que el robo se haga a través del uso del número pero no utilizando la tarjeta misma, usted no es responsable por la utilización no autorizada de la misma.

Luego de perder o notar la falta de su tarjeta, revise cuidadosamente los resúmenes de cuenta correspondientes a la misma. Si encuentra que los resúmenes incluyen algún cargo efectuado sin autorización, lo mejor es enviar una carta a la entidad emisora describiendo los cargos que usted cuestiona. También en este caso mencione la fecha de la pérdida o robo o bien la fecha en que usted notó los cargos no autorizados y la fecha en que reportó por primera vez el problema a la entidad emisora. Asegúrese

de enviar la carta al domicilio indicado para errores de facturación. No envíe la carta junto con ningún pago, ni al domicilio al que envía sus pagos, a menos que así se lo indiquen.

**Pérdida de Tarjetas de Débito o de Tarjetas ATM o Transferencias Fraudulentas (*Electronic Fund Transfer Act, EFTA*).** Según lo dispuesto por la ley federal, su responsabilidad por cargos hechos

a través del uso no autorizado de su tarjeta de débito o tarjeta ATM depende de la prontitud con que usted denuncie la pérdida. Si usted reporta la desaparición de su tarjeta de débito o de su tarjeta ATM antes de que la misma sea utilizada sin su permiso, la ley EFTA establece que la entidad emisora de la tarjeta no lo puede hacer responsable por ninguna transferencia de fondos no autorizada. Si el uso no autorizado de la tarjeta ocurre antes de que usted haga la denuncia ante la entidad emisora, su responsabilidad dependerá de la prontitud con que haga el reporte ante dicha entidad.

Por ejemplo, si usted reporta la pérdida o robo de su tarjeta dentro de los dos días hábiles posteriores a que usted note su desaparición, su responsabilidad será limitada a un monto máximo de \$50 por utilización no autorizada. No obstante, si usted no reporta la pérdida dentro de los dos días hábiles luego de haber descubierto dicha pérdida, usted puede perder hasta \$500 por una transferencia no autorizada. Usted también corre riesgo de pérdidas ilimitadas si no informa una transferencia no autorizada dentro de los 60 días posteriores a la fecha del envío postal del resumen de cuenta emitido por su banco

que contiene las transacciones no autorizadas. Esto significa que usted podría perder todo el dinero que tiene en su cuenta bancaria y el límite de crédito no utilizado establecido para giros en descubierto. No obstante, en los casos en que las transferencias no autorizadas se hagan a través del uso del número (no la pérdida de la tarjeta en sí misma), usted será responsable sólo por las transferencias que se hagan después

de cumplidos los 60 días posteriores al envío postal del resumen de cuenta en el que se listen las transferencias no autorizadas y las transferencias efectuadas antes de haber reportado la pérdida.

Si aparecen transferencias no autorizadas en el resumen de cuenta que le envía su banco, repórtelas a la entidad emisora

de la tarjeta lo más pronto posible. Una vez que ha reportado la pérdida de su tarjeta de débito o tarjeta ATM, usted no puede ser considerado responsable por las transferencias no autorizadas adicionales que se hagan con posterioridad a esa fecha.

---

*Su responsabilidad por cargos hechos a través del uso no autorizado de su tarjeta de débito o tarjeta ATM depende de la prontitud con que usted denuncie la pérdida.*

---

## COMO PROTEGER SUS TARJETAS

La mejor manera de protegerse contra el fraude de tarjetas es estar siempre al tanto de dónde están y guardarlas de forma segura. Para proteger las tarjetas de débito y las tarjetas ATM que funcionan con un número de identificación personal (PIN), mantenga este número en secreto. No utilice su domicilio, fecha de nacimiento, número de teléfono o de Seguro Social como PIN y memorice el código elegido.

Las siguientes recomendaciones pueden ayudarlo a proteger sus cuentas de tarjeta de crédito, débito o ATM.

## PARA TARJETAS DE CRÉDITO Y TARJETAS ATM O DE DÉBITO:

- Sea cauto y no revele su número de cuenta telefónicamente, a menos que sepa que está tratando con una compañía reputable.
- Nunca escriba su número de cuenta en la parte exterior de un sobre o en una tarjeta postal.
- En los recibos de tarjeta de crédito o débito trace una línea en los espacios en blanco que se encuentran por encima del importe total, de manera tal que no se puedan alterar los números.
- Nunca firme recibos o cupones de tarjeta de cargo o débito en blanco.
- Arranque las copias de carbón que tienen algunos recibos de compra y guarde el recibo en sí para controlar los resúmenes de cuenta mensuales.
- Antes de desechar las tarjetas vencidas córtelas de manera que no se pueda leer el número de cuenta.
- Cuando reciba los resúmenes de cuenta mensuales, ábralos inmediatamente y revise y compare el resumen con sus recibos. Informe cualquier error o discrepancia tan pronto como le sea posible al domicilio especialmente establecido para consultas o averiguaciones listado en su resumen de cuenta. Bajo lo dispuesto por la ley FCBA (tarjetas de crédito) y la ley EFTA (tarjetas de débito

o tarjetas ATM), la entidad emisora debe investigar cualquier error que les haya sido informado dentro de los 60 días posteriores a la fecha en la cual le fue despachado por correo su resumen de cuenta.

- Mantenga un registro de sus números de cuenta, fechas de expiración y números de teléfono de cada una de las entidades emisoras de sus tarjetas en un lugar seguro y separado de sus tarjetas para poder reportar una pérdida o robo lo más pronto posible.
- Lleve consigo únicamente las tarjetas que va a necesitar.

## PARA TARJETAS ATM O TARJETAS DE DÉBITO:

- No lleve su número de identificación personal (PIN) en su cartera o bolso ni lo escriba en

su tarjeta de débito o ATM.

■ Nunca escriba el código PIN en la cara exterior de una boleta de depósito, un sobre o cualquier otro papel que pueda perderse fácilmente o ser visto por terceros.

- Revise cuidadosa-

mente las transacciones que haga usando las tarjetas de débito o tarjetas ATM antes de ingresar el PIN o antes de firmar los recibos. Los fondos de estas transacciones serán rápidamente extraídos de su cuenta corriente u otra cuenta de depósito.

- Revise el movimiento de sus cuentas periódicamente. Este punto es de particular importancia en caso de que usted opere con el banco a través

---

*La mejor manera de protegerse contra el fraude de tarjetas es estar siempre al tanto de dónde están y guardarlas de forma segura.*

---

de Internet. Compare su saldo del día y las extracciones o transferencias recientes con aquellas que ha registrado, incluyendo todos los retiros hechos con su tarjeta de débito o tarjeta ATM y las compras efectuadas y cheques librados recientemente. Si usted descubre transacciones que no ha realizado o si su saldo ha disminuido repentinamente sin que usted haya realizado ninguna operación que lo justifique, repórtelo inmediatamente a la entidad emisora. Puede ser que alguien haya obtenido los datos de su cuenta para cometer fraude.

### SERVICIOS DE REGISTRO DE TARJETAS

Hay compañías que mediante el pago de un cargo anual prestan un servicio de notificación a las entidades emisoras de sus tarjetas de crédito, débito o ATM en caso que éstas sean robadas o perdidas. Este servicio le permite a usted hacer una sola llamada para reportar la pérdida o robo de las tarjetas en lugar de tener que llamar a cada una de las entidades emisoras de las tarjetas. La mayoría de estos servicios también solicitarán las tarjetas de reemplazo en su nombre.

La suscripción a un servicio de registro de tarjetas puede ser conveniente pero no es obligatoria. Las leyes FCBA y EFTA le otorgan el derecho de comunicarse directamente con las entidades emisoras en caso de pérdida o supuesta utilización no autorizada de sus tarjetas.

Si usted desea comprar un servicio de registro de tarjetas, compare las opciones disponibles en el mercado. Lea detalladamente el contrato para determinar las obligaciones de la compañía y sus responsabilidades personales. Por ejemplo, averigüe si recibirá

un reintegro en caso de que la compañía elegida no notifique a las entidades emisoras en tiempo y forma su reporte de pérdida o robo de las tarjetas. Si así no fuera, usted puede ser responsable por las transferencias y cargos no autorizados.

### PARA MAS INFORMACIÓN

Las siguientes agencias federales son responsables de la aplicación de las leyes federales que regulan las transacciones con tarjetas de crédito, tarjetas de débito o tarjetas ATM. Las preguntas o consultas concernientes a una entidad emisora en particular deben ser dirigidas a la agencia de aplicación con jurisdicción sobre esa entidad emisora.

#### *Board of Governors of the Federal Reserve System*

La Junta del Sistema de la Reserva Federal regula a todos los bancos estatales que son miembros del Sistema de la Reserva Federal, a los bancos de fideicomiso y sucursales de bancos extranjeros.

Division of Consumer and Community Affairs,  
Stop 801

20th and C Streets, NW  
Washington, DC 20551  
202-452-3693

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

#### *Federal Deposit Insurance Corporation*

La FDIC regula a los bancos de jurisdicción estatal que no son miembros del Sistema de la Reserva Federal.

Division of Compliance and Consumer Affairs

550 17th Street, NW  
Washington, DC 20429  
877-ASK-FDIC (275-3342)

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

### ***National Credit Union Administration***

La Administración Nacional de Cooperativas de Crédito regula a las cooperativas de crédito bajo jurisdicción federal.

Office of Public and Congressional Affairs  
1775 Duke Street  
Alexandria, VA 22314-3428  
703-518-6330  
[www.ncua.gov](http://www.ncua.gov)

### ***Office of the Comptroller of the Currency***

La Oficina de Contralor de la Moneda regula a los bancos que en su nombre incluyen llevan la palabra National o las iniciales N.A.

Office of the Ombudsman  
Customer Assistance Group  
1301 McKinney Street, Suite 3710  
Huston, TX 77010  
800-613-6743  
[www.occ.treas.gov](http://www.occ.treas.gov)

### ***Office of Thrift Supervision***

La Oficina de Supervisión de Entidades de Ahorro regula a las asociaciones federales de ahorro y préstamo y los bancos de ahorro.

Consumer Programs  
1700 G Street, NW  
Washington, DC 20552  
800-842-6929  
[www.ots.treas.gov](http://www.ots.treas.gov)

### ***Federal Trade Commission***

La Comisión Federal de Comercio tiene bajo jurisdicción a otras entidades emisoras de tarjetas de crédito y tarjetas de débito

Consumer Response Center  
600 Pennsylvania Avenue, NW  
Washington, DC 20580  
877-FTC-HELP (382-4357)  
[www.ftc.gov/espanol](http://www.ftc.gov/espanol)

La FTC trabaja en favor del consumidor para la prevención de prácticas comerciales fraudulentas, engañosas y desleales y para proveer información de utilidad al consumidor con el objetivo de identificar, detener y evitar dichas prácticas. Para presentar una queja o para obtener información gratuita sobre temas de interés del consumidor visite [ftc.gov/espanol](http://ftc.gov/espanol) o llame sin cargo al 1-877-FTC-HELP (1-877-382-4357); TTY: 1-866-653-4261. La FTC ingresa todas las quejas relacionadas a fraudes de Internet y sistema de telemarketing, robo de identidad y otras quejas sobre prácticas fraudulentas a una base de datos segura llamada Centinela del Consumidor (*Consumer Sentinel*) que se encuentra a disposición de cientos de agencias de cumplimiento de las leyes civiles y penales en los Estados Unidos y en el extranjero.

*Comisión Federal de Comercio  
Negociado de Protección del Consumidor  
Oficina de Educación del Consumidor y los Negocios*

*Federal Trade Commission  
Bureau of Consumer Protection  
Office of Consumer and Business Education*

PARA EL CONSUMIDOR  
[WWW.FTC.GOV/ESPANOL](http://WWW.FTC.GOV/ESPANOL)

COMISIÓN FEDERAL DE COMERCIO  
1-877-FTC-HELP