



Otras Preguntas

[Respuestas sobre gestión de activos](#)

El banco cobra comisiones excesivas por la administración de nuestra cuenta fiduciaria. ¿Qué podemos hacer?

En general, las leyes y las normativas federales sobre bancos no gobiernan la naturaleza o el monto de compensación que puede pagarse a los bancos nacionales que funcionan como fideicomisarios.

Un banco nacional con capacidad fiduciaria puede cobrar o deducir una compensación razonable por sus servicios si el monto no está regulado por la ley local o detallada en el acuerdo del fideicomiso.

No creemos que el banco esté administrando correctamente nuestra cuenta fiduciaria. ¿Qué puede hacer la OCC para ayudarnos?

La administración de cuentas fiduciarias por parte de los bancos nacionales está regulada por la ley federal, el instrumento fiduciario y la ley estatal. Los reclamos relacionados con las actividades fiduciarias necesitan del control del instrumento vigente y todas las leyes aplicables.

[Repuestas sobre moneda](#)

Cuando llegué a mi hogar, descubrí que había recibido un billete falso en el banco. Cuando intenté devolverlo, el banco se negó a efectuar el reembolso. ¿Qué puedo hacer?

Desafortunadamente, una vez que el consumidor se retira de de la entidad bancaria, se transforma en una impugnación del hecho. El cliente puede reclamar al banco el reemplazo del billete falso y la entidad puede reclamar al cliente que, luego de dejar la entidad, obtuvo el billete en cualquier otro lugar.

El Servicio Secreto de los Estados Unidos cuenta con jurisdicción exclusiva para investigaciones que involucren cumplimientos y valores falsos en Estados Unidos. Para obtener mayor información, visite la página de la División de Falsificación del Servicio Secreto.



¿Cómo puedo reemplazar billetes destruidos (dañados)?

Un billete se considera destruido si:

- sólo queda menos del 50% del billete
- es necesario examinarlo detenidamente para determinar su valor

Este tipo de moneda puede entregarse en una entidad bancaria para su reemplazo o enviarse por correo certificado a la Casa de la Moneda.

Department of the Treasury
Bureau of Engraving and Printing
Office of Currency Standards
P.O. Box 37048
Washington, DC 20013

Para obtener mayor información, por favor comuníquese directamente al 1-202-874-8888 o visite la página Servicio Secreto – Conozca su Dinero.

No se considera que el billete está destruido si:

- queda más del 50 por ciento del billete
- puede identificarse como moneda de los Estados Unidos y
- no es necesario examinarlo de manera especial para determinar su valor.

Estos billetes deben cambiarse en su banco local. El Banco Federal de Reservas lo procesará.

¿Cómo cambio moneda extranjera?

Verifique si su banco brinda este servicio. De lo contrario, puede cambiar dinero en el aeropuerto.

El banco no acepta monedas con envoltorio para el cambio por billetes. ¿Es esto legal?

En general, todo banco nacional puede establecer su propia política interna sobre si acepta o no el cambio de monedas con envoltorio por billetes.

[Respuestas sobre la Oficina del Contralor de la Moneda \(OCC\)](#)



¿Puede la OCC verificar mi número de Seguro Social para detectar actividad fraudulenta?

No. La OCC no mantiene ni brinda información crediticia. Si desea realizar una consulta, deberá obtener una copia de su informe crediticio.

Usted tiene derecho a un informe crediticio anual sin cargo, de cualquiera de las tres agencias de crédito más importantes (Equifax, Experian y TransUnion). AnnualCreditReport.com, creada por estas tres entidades, es un servicio centralizado para solicitar su informe crediticio anual. Usted puede solicitar los tres informes crediticios al mismo tiempo o en primer lugar uno, y luego los demás.

AnnualCreditReport.com le permite solicitar, visualizar e imprimir su informe crediticio en un ambiente de Internet seguro o bien, usted puede solicitar el envío del informe por correo.

A continuación, presentamos los sitios en Internet y los números de teléfono para comunicarse con las tres agencias crediticias más importantes:

- Equifax: 1-800-685-1111
- Experian: 1-888-397-3742
- TransUnion: 1-800-916-8800

¿Puede la OCC ayudarme a averiguar si un banco ha sido citado por violación de una normativa o ley?

De acuerdo con la ley federal, los resultados de los exámenes bancarios se consideran confidenciales. La OCC no puede dar a conocer información sobre una actividad de supervisión o en relación a la violación de la ley o normativa en conexión con su reclamo.

Sin embargo, usted puede solicitar dos tipos de información en su página de Internet www.occ.gov:

- si el banco cumple con la Ley de Reinversión Comunitaria (CRA)
- si el banco está sujeto a una acción ejecutoria.

¿Puede la OCC emitir un listado de los prestamistas hipotecarios acreditados?

No. Le sugerimos que consulte con amigos o socios comerciales para referencias sobre sus prestamistas.

¿Puede la OCC ayudarme a encontrar un banco nacional en particular?



Sí. Por favor comuníquese con el Grupo de Asistencia al Consumidor de la OCC al 1-800-613-6743 o bien utilice un buscador de Internet para encontrar un banco y su página web correspondiente. (En general, los números de teléfono de los bancos están ubicados en la Sección de Contactos o Servicio al Cliente en la página de Internet del banco).

¿La OCC puede brindarme un número telefónico de un banco?

Sí. Por favor, comuníquese con el Grupo de Asistencia al Consumidor de la OCC al 1-800-613-6743 o bien utilice un buscador de Internet para encontrar un banco y su página web correspondiente. (En general, los números de teléfono de los bancos están ubicados en la Sección de Contacto o Servicio al Cliente en la página de Internet del banco).

¿Puede la OCC brindarme la dirección de la sede principal de un banco?

Sí. Por favor, comuníquese con el Grupo de Asistencia al Consumidor de la OCC al 1-800-613-6743 o bien utilice un buscador de Internet para encontrar un banco y su página web. (En general, los números de teléfono de los bancos están ubicados en la Sección de Contacto o Servicio al Cliente en la página de Internet del banco).

¿Dónde puedo encontrar los nombres de los integrantes de la junta o empleados de un banco?

Una forma de encontrar esta información es localizando un banco y su página web a través de un buscador. Los directivos y funcionarios del banco en general se encuentran en la sección de Relaciones de Inversión del sitio.

Además, puede solicitar al banco una copia de su informe anual o verificar en la biblioteca local para obtener una copia de las direcciones de los bancos más importantes.

¿Puedo adquirir monedas en la OCC?

No. La OCC es una agencia federal que regula los bancos nacionales.

Comuníquese directamente con el banco o bien, consulte con el proveedor local de monedas.

Para obtener monedas de colección, comuníquese con la Casa de la Moneda de los Estados Unidos al 1-800-872-6468.



¿Puedo adquirir letras del Tesoro en la OCC?

No. La OCC es una agencia federal que regula los bancos nacionales.

Comuníquese con la Oficina de Deudas Públicas (Directo del Tesoro) al 1-800-722-2678.

¿Puede la OCC ayudarme a determinar el valor de monedas o dinero?

No. La OCC es una agencia federal que regula los bancos nacionales.

Comuníquese con el proveedor local de monedas para obtener este tipo de información.

Si presento una queja ante la OCC, ¿se detiene el proceso de cobranza o cualquier acción legal iniciada por el banco?

No. En general, la OCC no cuenta con la autoridad para detener procesos de cobranza o acciones legales iniciadas por un banco.

¿Dónde puedo encontrar información sobre noticias o comunicados de prensa de la OCC?

Visite la página web de la [OCC](#).

¿Cómo puedo obtener una copia de los testimonios congresionales o comunicados de prensa de la OCC?

Visite la página web de la [OCC](#).

Mi problema con el banco actualmente está en litigio. ¿Puede la OCC ayudarme?

Generalmente no. La OCC examina a los bancos nacionales para asegurar el cumplimiento de leyes específicas dentro de la autoridad conferida. La OCC no puede intervenir en casos en litigio o pendientes de litigio o que estuvieron en litigio.

No estamos autorizados a cuestionar los méritos de una decisión judicial.



Soy empleado de un banco en conflicto con mi lugar de trabajo. ¿Puede la OCC ayudarme?

No. La OCC es una agencia federal que regula los bancos nacionales. No podemos brindarle ayuda con este tipo de problemas.

Comuníquese con el Departamento Laboral al 1-866-487-2365 o visite la página de la Línea Gratuita Nacional.

¿Puede la OCC ayudarme a encontrar un abogado?

No. La OCC es una agencia federal que regula los bancos nacionales. Nuestra agencia no brinda información sobre abogados.

Tal vez pueda consultarles a sus amigos o asociados sobre recomendaciones.

¿Puede la OCC ayudarme a resolver un problema con un banco autorizado por un estado?

Si usted tiene un reclamo sobre un banco autorizado por el estado, por favor comuníquese con el procurador general estatal o con el departamento estatal de bancos.

Los sitios sobre procuradores generales estatales pueden encontrarse en la página web de la Asociación Nacional de Procuradores Generales.

La Conferencia de Supervisores de Bancos Estatales enumera los sitios que incluyen datos sobre el departamento de bancos estatales.

- Para los bancos estatales integrantes del Sistema Federal de Reserva, visite la página de Información para el Consumidor en el sitio web de la Junta Federal de Reserva.
- Para los bancos estatales que no integran el Sistema Federal de Reserva, visite la página de Recursos para el Consumidor en el sitio web de la Corporación Federal de Seguros para Depósitos (FDIC)

¿Puede la OCC informarme quién adquirió mi banco?

Comuníquese con el Grupo de Asistencia al Consumidor de la OCC al 1-800-613-6743.

¿Cómo puedo averiguar sobre acciones ejecutorias que presenté contra el banco nacional?



Visite la página Acciones Ejecutorias en el sitio de la OCC para obtener mayor información.

¿Qué grado de seguridad ofrece un banco privado? ¿Qué clasificación tiene determinado banco privado?

En general, no podemos brindar información sobre bancos específicos. Sin embargo, el sistema de bancos nacionales es sólido y confiable, y los depósitos de los clientes están asegurados por la Corporación Federal de Seguros de Depósitos (FDIC).

La página web de la FDIC brinda información que puede determinar la condición de un banco:

- cuándo comenzó a operar el banco
- si está asegurado por la FDIC y desde cuándo
- Informe de Condiciones e Ingresos del trimestre más reciente
- copia del Informe de Desempeño General del Banco

¿Cuál es el estado de mi banco?

En general, no podemos brindar información sobre bancos específicos. Sin embargo, el sistema de bancos nacionales es sólido y confiable, y los depósitos de los clientes están asegurados por la Corporación Federal de Seguros de Depósitos (FDIC).

La página de Internet de la FDIC brinda información que puede determinar la condición de un banco:

- cuándo se estableció el banco
- si está asegurado por la FDIC y desde cuándo
- Informe de Condiciones e Ingresos del trimestre más reciente
- copia del Informe de Desempeño General del Banco

Repuestas sobre Check 21

La respuesta a continuación explica la Ley de Clearing de Cheques para el Siglo 21 (Check Clearing for the 21st Century Act), conocida como Check 21.

¿De qué se trata Check 21?

Check 21 es la denominada Ley de Clearing de Cheques para el Siglo 21, o Ley Check 21. Esta legislación autoriza a las instituciones financieras a truncar cheques e intercambiar



imágenes en lugar de cheques en papel. Check 21 le permite a los bancos crear una copia especial en papel denominada cheque sustituto del cheque original.

Un cheque sustituto es un documento legal, con todos los derechos y obligaciones del cheque original. Se trata de una reproducción del cheque original que incluye toda la información y endosos tanto del anverso como del reverso del cheque original. Usted puede utilizar un cheque sustituto como comprobante de pago.

[Respuestas sobre cómo presentar una queja](#)

¿Cómo presento una queja escrito contra un banco?

Si se trata de un banco nacional, visite la página web de la OCC [Cómo Completar una Queja](#). Puede utilizar el formulario de reclamos en línea o bien escribir una carta. Si decide escribir una carta, por favor incluya la mayor cantidad de detalles sobre la queja o consulta. Si desea realizar una consulta sobre el uso del formulario de reclamo o qué debe incluir en su carta, por favor comuníquese con el Grupo de Asistencia al Consumidor de la OCC al 1-800-613-6743.

¿Cómo completo una queja con el regulador de mi banco?

Por favor, comuníquese con el Grupo de Asistencia al Consumidor de la OCC al 1-800-613-6743.

Deseo conocer qué tipo de supervisión se implementó contra el banco como resultado de mi queja.

La ley federal prohíbe que esta información se divulgue.

La OCC no puede divulgar información relacionada con acciones de supervisión o sobre si la violación de una ley o normativa se produjo en relación con su queja.

Información de reclamos en la Corporación Federal de Seguros de Depósitos (FDIC)

Si su problema involucra a un banco autorizado por un estado que no integra el Sistema Federal de Reserva, contáctese con la FDIC:

FDIC Consumer Response Center
2345 Grand Boulevard, Suite 100



Kansas City, MO 64108
1-877-275-3342

Además, puede comunicarse con el procurador general estatal correspondiente o con el departamento de bancos estatales.

Los sitios con información sobre procuradores generales estatales pueden encontrarse en la página web de la Asociación Nacional de Procuradores Generales.

La página sobre la Conferencia de Supervisores de Bancos Estatales enumera los sitios de los departamentos de bancos estatales.

Información de Reclamos en la Junta de la Reserva Federal (FRB)

Si su problema involucra a un banco autorizado por el Estado que integra el Sistema Federal de Reserva, comuníquese con la Junta de la Reserva Federal:

Board of Governors of the Federal Reserve System
Division of Consumer and Community Affairs
20th and C Streets, NW, Stop 801
Washington, DC 20551
1-202-452-3693

Además, puede comunicarse con el procurador general estatal correspondiente o con el departamento de bancos estatales.

Los sitios con información sobre procuradores generales estatales pueden encontrar en la página web de la Asociación Nacional de Procuradores Generales.

La página sobre la Conferencia de Supervisores de Bancos Estatales enumera los sitios de los departamentos de bancos estatales.

Información de Reclamos en la Administración Nacional de Cooperativas de Crédito (NCUA)

Si su problema involucra a las cooperativas de crédito, comuníquese con la NCUA:



NCUA
1775 Duke Street
Alexandria, VA 22314-3428
703-518-6300

Información de reclamos en la Comisión Federal de Comercio (FTC)

La Ley de Equidad de Informes de Crédito (Fair Credit Reporting Act) cubre aquellos reclamos que involucran datos en un informe crediticio. En primer lugar, comuníquese con la oficina de créditos que originalmente le otorgó información al banco y solicite una copia de su informe crediticio. Intente resolver su situación con la oficina de créditos.

De lo contrario, comuníquese con la FTC, que administra reclamos sobre informes y oficinas de crédito.

FTC
Consumer Response Center - 240
600 Pennsylvania Ave., NW
Washington, DC 20580
877-382-4357

Tengo un problema relacionado con ahorros y préstamos federales o con un banco federal de ahorro. ¿Con quién debo comunicarme?

Office of Thrift Supervision (OTS)
Consumer Program Division
1700 G Street, NW
Washington, DC 20552
1-800-842-6929
consumer.complaint@ots.treas.gov

[Respuestas sobre compañías de servicios financieros](#)

¿Qué es American Express?



American Express es una organización de servicios financieros mayormente reconocida por emitir tarjetas de crédito. Está regulada por la Corporación Federal de Seguros de Depósitos (FDIC), cuyo teléfono es 1-877-275-3342.

¿Qué es Capital One Financial Corporation?

Capital One Financial Corporation es una sociedad financiera que ofrece una variedad de productos de préstamo y depósito como tarjetas de crédito, vehículos, garantías de depósito para pequeñas empresas y préstamos en cuotas así como también productos de depósito.

Capital One, N.A. es un banco minorista emplazado en Louisiana, Texas y New York. Las filiales del banco son Capital One Auto Finance Inc. y Capital One Home Loans. Superior Savings of New England, N.A. se fusionó con Capital One, N.A. el 1 de marzo de 2008.

Capital One Bank, (USA) N.A. es el banco de la tarjeta de crédito, previamente conocido como Capital One Bank y regulado por el Sistema Federal de Reserva (FRB, *por su sigla en inglés*).

Efectivo el 1 de marzo de 2008, ambos bancos están regulados por la Oficina del Contralor de la Moneda (OCC).

Revisión del 3/3/2008

¿Qué es Compass Bank?

Compass Bank es una filial de Compass Bancshares, Inc., una sociedad financiera ubicada en el sudoeste que opera en 415 centros de servicio bancario (164 en Texas, 89 en Alabama, 75 en Arizona, 44 en Florida, 33 en Colorado y 10 en New Mexico). Compass es una de las 30 sociedades financieras bancarias más importante de los Estados Unidos por volumen de activos. Además, se ubica entre los principales generadores de ingresos de su clase en retorno del capital. Compass está regulada por el Sistema Federal de Reserva (FRB, *por su sigla en inglés*), cuyo teléfono es 1-202-452-3693.

¿Qué es Discover Bank?

Discover Financial Services, una unidad de negocios de Morgan Stanley (NYSE:MS), maneja las marcas de tarjetas Discover®. Discover Bank emite las tarjetas Discover, integrante de y regulado por la Corporación Federal de Seguros de Depósitos (FDIC, *por su sigla en inglés*), cuyo teléfono es 1-877-275-3342.

¿Qué sucedió con el Washington Mutual Federal Savings Bank (WAMU)?



JPMorgan Chase anunció el 25 de septiembre de 2008 que adquirió todos los depósitos, activos y ciertas responsabilidades de las transacciones bancarias del Washington Mutual de la Corporación Federal de Seguros de Depósitos (FDIC, *por su sigla en inglés*), efectivo de inmediato. La adquisición de los activos de WAMU por parte de JPMorgan Chase fue diseñada sin interferencias para los clientes actuales de WAMU. Puede consultarse más información en www.chase.com.

JPMorgan Chase está regulado por la Oficina del Contralor de la Moneda (OCC). Los consumidores pueden comunicarse con la OCC llamando al 1-800-613-6743.

Si desea realizar una consulta sobre sus depósitos o seguro de la FDIC, por favor comuníquese con la FDIC al 1-877-275-3342.

Revisión del 26/9/2008

[Respuestas sobre el seguro de la FDIC](#)

¿Los depósitos en mi banco están asegurados?

Sí, si sus depósitos se encuentran en una institución financiera asegurada por la FDIC.

La Corporación Federal de Seguros de Depósitos, o FDIC, es una agencia independiente del gobierno de los Estados Unidos. La FDIC protege los depósitos de una cuenta frente a la mínima probabilidad de falla de respuesta de un banco o institución asegurada.

El seguro de depósito de la FDIC cubre el saldo en la cuenta del depositante, dólar sobre dólar, hasta el límite de cobertura del seguro, incluyendo el monto principal y todo interés acumulado hasta la fecha de cierre del banco asegurado. La FDIC asegura todo tipo de depósitos recibidos por una institución financiera incluyendo:

- cuentas corrientes
- cuentas con orden negociable de retiro (NOW, *por su sigla en inglés*)
- cajas de ahorro
- cuenta del mercado monetario
- certificados de depósito (CDs)

La FDIC no asegura el dinero que usted invierte en los siguientes productos aun cuando se hayan adquirido en un banco asegurado:

- acciones
- bonos
- fondos mutuos
- pólizas de seguros de vida
- rentas
- títulos



Para obtener mayor información sobre los seguros de depósitos, consulte la página web de la FDIC: Seguros de Depósitos de la FDIC.

¿Cómo puedo averiguar si mis depósitos están asegurados por la FDIC?

La FDIC lanzó una campaña nacional diseñada para ayudar a los consumidores a que comprendan los beneficios y limitaciones de un seguro de depósito. La campaña de concientación invita a los consumidores a visitar la página <http://myFDICinsurance.gov>, donde podrán utilizar la Calculadora EDIE, una herramienta de Internet que permite obtener información actualizada sobre sus depósitos asegurados. La misma se simplificó e hizo más accesible como parte de la campaña nacional. Si usted no cuenta con acceso a Internet, puede llamar a la FDIC sin cargo al 1-877-ASK-FDIC para recibir asistencia.

¿Cómo puedo calcular mi cobertura del seguro de depósito?

Utilice la Calculadora de seguros de depósito electrónica de la FDIC en la página <http://myFDICinsurance.gov>.

¿Asegura la FDIC los bancos nacionales?

Todos los bancos nacionales deben asegurar los depósitos de sus clientes con la FDIC. En bancos asegurados, la FDIC asegura todos los depósitos hasta el límite del seguro. Ello incluye el dinero depositado en las siguientes cuentas:

- cuentas corrientes
- cuentas con orden negociable de retiro de depósitos (NOW, *por su sigla en inglés*)
- cajas de ahorro
- cuentas de depósito con interés variable
- certificados de depósito (CDs)

La FDIC no asegura el dinero que usted invierte en los siguientes productos aún cuando se hayan adquirido en un banco asegurado:

- acciones
- bonos
- fondos mutuos
- pólizas de seguros de vida
- rentas
- títulos municipales



En el sitio de Internet de la FDIC se lee: “Todos los bancos asegurados por la FDIC deben cumplir con altos estándares de seguridad y estabilidad financiera. La FDIC, con otras agencias reguladoras federales y estatales, normalmente controlan las operaciones de los bancos asegurados para garantizar que estos estándares se cumplan. Aun con estas precauciones, algunos bancos asegurados no cumplen con sus clientes. Si la entidad bancaria asegurada con la que usted opera no cumple, el seguro de la FDIC cubrirá sus depósitos, dólar por dólar, incluidos el capital y los intereses, hasta el límite asegurado.

“Históricamente, los depósitos asegurados están disponibles para los clientes de un banco que no cumplió en sólo unos pocos días. Desde que la FDIC comenzó a operar en 1933, ningún depositante perdió ni siquiera un centavo de sus depósitos asegurados”.

Para obtener mayor información sobre el seguro de los depósitos de la FDIC, visite la página seguro de sus depósitos FDIC.

[Respuestas sobre Emisiones Bancarias Generales](#)

¿Dónde están autorizados a operar los bancos nacionales?

Los bancos nacionales están autorizados por la OCC. En general, pueden operar en cualquier lugar de los Estados Unidos.

¿Cómo determino qué agencia regula a mi banco?

Los bancos nacionales están regulados por la OCC. Para averiguar si su banco es nacional, visite la página [¿Mi Banco es un Banco Nacional?](#) en este sitio de Internet.

Si su banco no es un banco nacional, comuníquese con el Grupo de Asistencia al Consumidor de la OCC (1-800-613-6743) para averiguar qué agencia lo regula.

Mi banco cambió de nombre pero no estoy seguro a cuál. ¿Cómo puedo averiguar?

Por favor, comuníquese con el Grupo de Asistencia al Consumidor de la OCC (1-800-613-6743) para obtener mayor información.

Mi banco brinda un muy mal servicio al cliente. ¿Qué puedo hacer?



Si no está contento con la calidad del servicio, consulte con otros bancos sobre cómo tratarían a un cliente bajo circunstancias similares. Los bancos saben que operan en un mercado libre y que sus clientes pueden comparar factores como tasas de interés, calidad y precio por los servicios ofrecidos.

Ninguna ley o normativa bancaria regula el nivel del servicio que un banco brinda a sus clientes.

Deseo conocer cómo se presentaron mis quejas contra el banco.

El Grupo de Asistencia al Consumidor de la OCC no brinda información al público sobre quejas de los consumidores. Para solicitar información sobre el reclamo realizado contra un banco nacional, deberá presentar una solicitud conforme la Ley de Libertad de Información (Freedom of Information Act - FOIA) en la OCC.

Puede acceder a información específica sobre la presentación de una queja en la OCC FOIA visitando [Cómo presentar un reclamo en la FOIA](#) en el sitio de Internet de la OCC. Allí encontrará información sobre cómo presentar una queja ante la FOIA, el administrador de los tiempos y las comisiones. Si desea realizar una consulta, comuníquese al 1-202-874-4700.

Deseo tener acceso a todos los contenidos de mi queja contra el banco.

El Grupo de Asistencia al Consumidor de la OCC no brinda información al público sobre quejas de los consumidores. Para solicitar información sobre el reclamo realizado contra un banco nacional, deberá presentar una solicitud conforme la Ley de Libertad de Información (Freedom of Information Act - FOIA) en la OCC.

Puede acceder a información específica sobre la presentación de una queja en la OCC FOIA visitando [Cómo presentar un reclamo en la FOIA](#) en el sitio de Internet de la OCC. Allí encontrará información sobre cómo presentar una queja ante la FOIA, el administrador de los tiempos y las comisiones. Si desea realizar una consulta, comuníquese al 1-202-874-4700.

¿Qué es una filial operativa de un banco nacional?

Se trata de una compañía propiedad de un banco que opera directamente con los consumidores. Una filial operativa ofrece productos y servicios para uso primario con fines personales, familiares u hogareños. (Por ejemplo, una empresa de préstamos hipotecarios o una corporación de financiación para autos propiedad de un banco: "Banco X que opera como Ivy Auto Loans (Empresa de Préstamos para Vehículos)

Para averiguar si una compañía es filial operativa de un banco visite la página [¿Mi banco es un banco nacional?](#)



¿Cómo puedo encontrar información sobre un banco en particular?

Puede obtener información sobre su banco directamente en el banco o en el sitio de Internet.

Puede obtener la siguiente información en la OCC, comunicándose con la División de Comunicaciones al 1-202-874-4700. (El servicio puede tener un costo):

- diferentes solicitudes corporativas
- clasificación de títulos
- órdenes finales o acuerdos emitidos en relación a una acción ejecutoria de la OCC
- Evaluaciones del Cumplimiento de la ley de reinversión comunitaria
- Encuestas sobre Préstamos de riesgo nacional

¿Cómo puedo adquirir una propiedad ejecutada de un banco?

Comuníquese directamente con el banco. En algunas oportunidades los bancos contratan a una agencia de bienes raíces y venden propiedades ejecutadas de manera tradicional.

El banco cerró sus puertas y no fue absorbido por otro banco o agencia reguladora. ¿Con quién me puedo comunicar?

Las consultas sobre cierre de bancos y venta de activos deben dirigirse al número de teléfono sin cargo de la FDIC, 1-888-206-4662.

¿Cómo puedo ubicar al agente registrado del banco?

Los bancos nacionales no cuentan con agentes registrados. Tanto administrativos como directivos pueden aceptar el servicio del proceso.

Estoy demandando al banco. ¿Debo presentarme ante el agente registrado?

Los bancos nacionales no cuentan con “agentes registrados”. Por consiguiente, las cuestiones relacionadas con agentes deben dirigirse al presidente del banco específico. Por favor, comuníquese con el banco directamente para obtener el nombre y la dirección comercial del presidente.



¿Cuentan los bancos nacionales con agentes registrados?

Los bancos nacionales no cuentan con “agentes registrados”. Por consiguiente, las cuestiones relacionadas con agentes deben dirigirse al presidente del banco específico. Por favor, comuníquese con el banco directamente para obtener el nombre y la dirección comercial del presidente.

¿Cómo puedo comunicarme con los examinadores del banco estatal?

En general, cada estado cuenta con su propia agencia bancaria estatal. Debe consultar los números de teléfono del gobierno estatal o ingresar a la página www.csbs.org para obtener información.

[Respuestas sobre los Folletos del Grupo de Asistencia al Consumidor \(CAG\)](#)

¿Cómo puedo obtener copias de los folletos CAG?

Para obtener copias únicas, por favor haga click en los siguientes sitios:
<http://www.helpwithmybank.gov/information/customer.pdf>

http://www.helpwithmybank.gov/information/customer_spanish.pdf

Si se trata de un banco y necesita obtener copias múltiples, puede solicitar hasta 100 copias adicionales comunicándose con el Departamento de Distribución de Publicaciones de la OCC por correo electrónico a Publications@occ.treas.gov.

[Respuestas sobre Robo de la identidad](#)

Creo haber sido víctima de un robo de identidad. ¿Cómo puedo limpiar mi nombre?

Si cree que su identidad fue robada, cumpla con los siguientes pasos lo más pronto posible:

- Comuníquese con el departamento de acciones fraudulentas de cualquiera de las tres oficinas de créditos más importantes para presentar una alerta de fraude en su archivo de crédito. El alerta de fraude obliga a los acreedores a ponerse en contacto con usted antes de abrir nuevas cuentas o realizar cualquier modificación en sus cuentas actuales. (Tan pronto como la oficina de créditos confirme su alerta de fraude, las dos oficinas de crédito restantes serán automáticamente notificadas para que presenten alertas de fraude).



- Una vez que usted presentó el alerta de fraude, puede solicitar una copia sin cargo de su informe crediticio en las oficinas de crédito. Los números específicos gratuitos para comunicarse con los departamentos de fraude son: Equifax (1-888-766-0008), Experian (1-888-397-3742) y Trans Union (1-800-680-7289).
- Cierre las cuentas que usted sabe o cree que fueron interferidas o abiertas de manera fraudulenta. Utilice la Declaración Jurada sobre Robos de [la ID](#) para impugnar nuevas cuentas no autorizadas.
- Realice una denuncia policial. Obtenga una copia del informe para presentar a sus acreedores y cualquier otra persona que pueda requerir pruebas al respecto.
- Presente su reclamo ante la FTC. La FTC cuenta con una base de datos de identificación de los casos de robo a través de agencias de investigación de cumplimiento de la ley. Además, presentar un reclamo ayuda al FTC a conocer más sobre el robo de identidad y las dificultades que enfrentan las víctimas, para poder asistirlo mejor. Contáctese sin cargo al 1-877-IDTHEFT (438-4338).

La FTC además cuenta con un sitio de Internet del gobierno de los Estados Unidos para obtener información sobre el robo de identidad.

Visite la página de la OCC sobre la Lucha contra el Robo de la Identidad para obtener una lista de otros recursos Federales para combatir el robo de la identidad.

Recibí correspondencia o una solicitud de una empresa (no se trata de una entidad bancaria y no está afiliada a ningún banco nacional). ¿Cómo puedo darme cuenta si esta empresa es legítima?

La OCC regula a los bancos nacionales. Nuestra agencia no cuenta con información sobre una entidad no bancaria que no está afiliada a un banco nacional.

Le sugerimos que se comuníquese con la Oficina para Mejores Operaciones del Estado (BBB), el procurador general del Estado o la Comisión Federal de Comercio (FTC) al 1-877-382-4357.

Respuestas sobre Arrendamiento Financiero

La siguiente respuesta explica qué debe realizar para impugnar comisiones y cargos relacionados con un programa de arrendamiento de vehículos.

Tengo un contrato de arrendamiento sobre mi vehículo. Una vez devuelto al vendedor, el banco me cobró diferentes comisiones y penalidades con las que no estoy de acuerdo. ¿Qué puedo hacer?

Deberá revisar la documentación del arrendamiento, es decir el contrato entre usted y el banco para determinar las comisiones y penalidades que puede cobrarle el banco.



Respuestas sobre Licencias del Banco Nacional

El banco está a punto de cerrar la sucursal en nuestra ciudad. Ahora, tendremos la más cercana a 80 kilómetros. ¿Puede el banco hacer esto?

La OCC no tiene la autoridad suficiente para prohibir a los bancos nacionales que cierren sucursales. En general, el banco debe notificar a sus clientes sobre el cierre de sucursales a través de:

- notificaciones por correo por un mínimo de 90 días previo a la fecha de cierre de la sucursal y
- notificación pública en la misma sucursal 30 días previo a la fecha de cierre.

Estas normas no aplican para el cierre de sucursales en el marco de una fusión o adquisición.

Puede presentar una carta de comentarios en referencia al cierre de sucursales de un banco nacional de la OCC durante el término de tiempo para recibir comentarios públicos. Los comentarios y comunicaciones relacionadas deben enviarse a la siguiente dirección:

Comptroller of the Currency
Bank Organization and Structure
Washington, DC 20219-0001

¿Cómo puedo participar del proceso de otorgamiento de licencias de la OCC?

La OCC agradece los comentarios sobre presentaciones corporativas. Para facilitar esas comunicaciones, la OCC se compromete a permitir al público el acceso a información pública sobre declaraciones y decisiones corporativas.

Toda persona interesada puede participar del proceso de otorgamiento de licencias de la OCC. Usted puede participar por escrito realizando comentarios sobre declaraciones durante el período de comentarios correspondiente, en el cual usted puede enviarle un escrito a la OCC y solicitarle una copia de la presentación pública de una declaración corporativa o la extensión del período de comentarios.

Además puede solicitar que la OCC:

- lleve a cabo una audiencia pública
- organice una reunión pública
- organice una reunión privada entre quien realiza el comentario y la OCC, con o sin la presencia del solicitante o



- organice una reunión entre quien realiza el comentario y el solicitante, en la cual la OCC no estará presente

En relación a las decisiones sobre las solicitudes, la OCC dará respuesta por escrito a terceros que hayan presentado protestas por esta misma vía, describiendo el modo en que se resolvieron las cuestiones. Los comentarios y comunicaciones relacionadas deben enviarse a:

Comptroller of the Currency
Bank Organization and Structure
Washington, DC 20219-0001

Respuestas sobre Cajas de Seguridad

El banco me informó sobre un incremento en las comisiones por la contratación de cajas de seguridad anuales. Ellos dicen que yo podría evitar ese aumento abriendo una cuenta con ellos. ¿Puede el banco hacer esto?

Sí. Un banco puede ofrecer descuentos sobre una comisión por la contratación de una caja de seguridad al titular de una cuenta. La ley federal establece que los bancos pueden cobrar por los servicios que ofrecen. La gerencia del banco determina el monto de la comisión que cobra por la caja de seguridad.

Si desea realizar consultas sobre comisiones, tal vez sea conveniente determinar cuánto cobran otros bancos en su área por el mismo servicio. Los bancos saben que los clientes tienen otras posibilidades. El costo del servicio o producto es con frecuencia un factor clave al decidir dónde adquirir sus servicios financieros.

Faltan elementos en mi caja de seguridad. El banco dice que no es su responsabilidad. ¿Qué debo hacer?

Normalmente, los bancos utilizan sistemas de control para garantizar que sólo personas autorizadas tengan acceso a las cajas de seguridad. El objetivo es permitir únicamente a quien contrata la caja de seguridad acceder a la misma y sacar elementos de su interior.

El banco puede hacer su defensa contra un reclamo de acceso no autorizado o elementos perdidos demostrando que sus controles se cumplieron. Los dos controles principales son el doble control y la firma autorizada.

- Control doble: dos personas, generalmente un empleado del banco y el arrendatario, pueden abrir la caja. De esta forma, ninguna otra persona puede ingresar a las cajas de seguridad y tomar elementos de su interior.



- Firma autorizada: al abrir una caja de seguridad, todas las personas autorizadas para el ingreso a las cajas firman la planilla de firmas. El banco sólo puede permitirle a esas personas ingresar a la caja. De ahí en más, el banco registra la firma de toda persona que puede acceder a la caja.

Se recomienda el control doble (puede resultar una obligación legal) cuando una caja de seguridad se abre sin permiso del arrendatario. Ello incluye aquellas instancias en que la caja de seguridad se abre por:

- orden judicial
- en búsqueda de garantías
- ilegalidad en la contratación de la caja
- cierre de la sucursal

En general, cuando una caja de seguridad se abre por la fuerza, al menos dos personas deben estar presentes para hacer un inventario de sus contenidos. El banco guardará los contenidos en la caja fuerte para resguardar la seguridad.

Contraté una caja de seguridad en 1982 pero perdí rastros de la misma. Ahora el banco no puede ubicar los registros o contenidos. ¿Cómo puedo averiguar qué sucedió con los elementos de mi propiedad?

Si usted no pagó la comisión anual por su caja de seguridad, puede haberse considerado inactiva al no registrarse actividad (por ejemplo, el pago de la comisión) durante dos a cinco años. (El tiempo necesario para declarar una caja inactiva está definido por ley estatal).

Si los elementos de su propiedad continúan sin ser reclamados, el banco puede solicitar transferir los contenidos de la caja de seguridad hacia el tesoro estatal o la oficina de elementos de propiedad no reclamados. La mayoría de los estados solicitan al banco el envío de una notificación de transferencia inminente a la última dirección registrada en los libros del banco.

Si usted desea averiguar si los elementos de su propiedad en su caja de seguridad fueron enviados al tesoro estatal, comunicarse con el tesoro estatal/oficina de propiedad correspondiente. Además, puede iniciar la búsqueda visitando la página www.unclaimed.org.

Deseo encontrar los elementos de mi propiedad que deposité en una caja de seguridad. ¿Con quien me debo de comunicar?

En algunas ocasiones, si la comisión no se abona o si la sucursal se reubica, existe la posibilidad de que la caja se abra y se saquen sus contenidos sobre los cuales se realiza un inventario, utilizando el control doble. Si los contenidos continúan sin ser reclamados, la ley estatal determina que los contenidos se transferirán al tesoro estatal para resguardar la seguridad. Normalmente, el período es de dos a cinco años.



La mayoría de los estados solicitan al banco que envíe una notificación informando de la transferencia inminente a la última dirección registrada en los libros del banco.

Si usted desea averiguar si los elementos de su propiedad en su caja de seguridad fueron enviados al tesoro estatal, comuníquese con el tesoro estatal/oficina de propiedad correspondiente. Además, puede iniciar la búsqueda visitando la página www.unclaimed.org.

[Respuestas sobre Bonos de Ahorro](#)

La siguiente respuesta explica cómo rescatar bonos de ahorro.

¿Cómo puedo rescatar mis bonos de ahorro?

La mayoría de los bancos rescatarán sus bonos de ahorro si usted guarda relación con la institución financiera. Debe comunicarse directamente con el banco.

La División de Bonos de Ahorro del Departamento del Tesoro de los Estados Unidos también administran los Bonos de Ahorro de los Estados Unidos. Puede comunicarse con las oficinas directamente llamando al 1-800-553-2663 o visitando la página de Internet www.publicdebt.treas.gov.

[Respuestas sobre Solicitudes Bancarias](#)

¿Cómo puedo verificar una solicitud telefónica de un banco?

Obtenga el número de teléfono del banco y llame directamente para verificar.

En general, no debe brindar información personal por teléfono a menos que usted haya iniciado la llamada.

¿Cómo puedo hacer para que el banco deje de enviarme solicitudes?

Escríbele al banco, requiriendo que cese el envío de esas solicitudes.

¿Cómo puedo hacer para dejar de recibir solicitudes de créditos?



Puede dejar de recibir ofertas sobre tarjetas de crédito “preaprobadas” no solicitadas eliminando su nombre del listado de correo en la oficina de créditos. Comuníquese al 1-888-5-OPT-OUT (567-8688).

Además puede comunicarse con sus acreedores actuales y solicitarles que lo incluyan en el “Listado de no Solicitud”.