

# Vigile sus cuentas si ha habido un robo de información

Vigile la actividad en su cuenta y reporte inmediatamente actividades sospechosas si cree que alguien robó información de su tarjeta de crédito o débito.

Si usted toma las medidas correctas— incluso si su número de cuenta era uno de los millones que fueron robados en una filtración masiva de datos o si un hacker sacó su información de una red WiFi poco segura— usted no será responsable de débitos no autorizados en su cuenta corriente ni de cargos a su tarjeta de crédito.

## Compruebe que no hayan cobros o débitos no autorizados en sus cuentas

Si tiene acceso a sus cuentas por Internet o teléfono móvil, revise sus transacciones frecuentemente. Si recibe estados de cuenta impresos, examínelos con cuidado, incluso si no está seguro que su información fue robada.

Manténgase al tanto de actividades sospechosas, como nombres de comerciantes desconocidos, sobre todo de comerciantes fuera de su zona, aun cuando las cantidades de las transacciones sean pequeñas. A veces, los ladrones procesan pequeños débitos o cargos en su cuenta y lo vuelven a hacer si los débitos o cargos se aceptan.



Establezca el hábito de hacer seguimiento a sus cuentas. Los cargos o débitos fraudulentos en sus cuentas podrían presentarse meses después del robo de su información.

## Si ve actividad sospechosa, alerte inmediatamente a su proveedor

Si sospecha que tiene un débito o cargo no autorizado, contacte su banco o proveedor de tarjeta de inmediato. Si un ladrón saca dinero de su cuenta bancaria mediante débito o compra artículos con su tarjeta de crédito, usted debe cancelar la tarjeta y solicitar que se la remplacen antes de que se presenten más transacciones. También cambie su número personal de identificación (PIN) por cautela.

## Para tarjetas de crédito

Usted no es responsable de cargos no autorizados, si alguien robó su número de cuenta de tarjeta de crédito. Además, si pierde o le roban la tarjeta, podría ser responsable de no más de \$50.

## Para tarjetas de débito

Si en su estado de cuenta aparece una transacción no autorizada (pero no ha perdido ni le han robado su tarjeta o PIN) no será responsable del débito si lo reporta en el plazo de 60 días después del envío de su estado de cuenta. Pero, si el cargo no se reporta dentro de 60 días, podría perder su dinero. Cuando usted reporta el robo, el banco investigará y podrá acreditarle el dinero a su cuenta.

El plazo de tiempo para reportar es mucho más corto si su tarjeta o PIN se ha perdido o hasido robada (2 días hábiles, a fin de limitar su responsabilidad a no más de \$50 de cargos noautorizados); por lo tanto, haga la denuncia tan pronto como se dé cuenta de que no tiene su tarjeta o que su PIN ha sido robado.

## Para tarjetas de nómina, de beneficios y de prepago

Para este tipo de tarjetas, sus derechos pueden variar según la tarjeta. Si cree que alguien robó información de una tarjeta de nómina, de beneficios del gobierno o de prepago, consulte con el proveedor para averiguar su política y los plazos de tiempo para impugnar los cargos. Sus derechos pueden variar según el tipo de tarjeta.

## Cómo informar sobre cargos o débitos sospechosos

Si encuentra una transacción fraudulenta, llame de inmediato al número gratuito de servicio al cliente del proveedor de la tarjeta. Pregunte cómo hacer seguimiento por escrito. Su estado de cuenta

mensual o notificación de resolución de errores probablemente también incluye instrucciones sobre cómo y dónde denunciar cargos fraudulentos o disputas de facturación. Guarde copias de sus cartas en sus archivos. Anote las fechas en que hizo llamadas de seguimiento y mantenga esta información en su archivo.

**Consejo:** Si recibe una tarjeta de reemplazo con un número nuevo, actualice los pagos automáticos vinculados con la tarjeta.

## Comuníquese con nosotros si no está satisfecho con la respuesta del proveedor de la tarjeta

Los proveedores de tarjetas deben investigar los cargos y responder con rapidez: en general, dentro de 10 días hábiles después de haber recibido una notificación de error o dentro de los dos ciclos de facturación siguientes de la tarjeta de crédito. Usted tiene derecho a conocer los resultados de la investigación.

### Presente una queja

Si tiene un problema con la respuesta del proveedor de la tarjeta, presente una queja ante nosotros. Visite [consumerfinance.gov/es](http://consumerfinance.gov/es) o llame al (855) 411-CFPB (2372).

También puede aprender más acerca de las disputas de facturación y las medidas de protección de su tarjeta en [consumerfinance.gov/es](http://consumerfinance.gov/es).

