



The Federal Reserve Board

Guía del consumidor sobre Check 21 y cheques sustitutos

más tardar 40 días a partir de la fecha en que el banco le entregó el cheque sustituto o de la fecha en que el estado de cuenta indica el problema

Generalmente, usted debe :

- Explicar por qué cree que el cargo en su cuenta es un error.
- Explicar por qué cree que se necesita el cheque original o una mejor versión del cheque sustituto para determinar si este debió haber sido descontado de su cuenta.
- Calcular cuánto dinero perdió debido al cheque sustituto. (Incluya los cargos que le pudieron haber cobrado como resultado del cheque sustituto. También, notifique a su banco sobre los intereses que pudo haber perdido, si la cuenta gana interés).
- Proporcionar al banco una copia del cheque sustituto, o provea los datos que ayudarán a identificar el cheque sustituto y a investigar su caso.

¿Qué debo hacer si tengo más preguntas sobre los cheques sustitutos?

Comuníquese con su banco

Busque la información sobre Check 21 en Internet (en inglés).

Comuníquese con la agencia de protección del consumidor o la oficina del procurador general del estado donde usted reside para obtener información sobre las leyes estatales

el monto del reembolso a la cantidad perdida o al monto del cheque sustituto que recibió, cualquiera que sea la cantidad menor, más intereses sobre esa cantidad si la cuenta gana intereses. Si la cantidad de la pérdida es superior a la del cheque

sustituto, otras leyes podrían otorgarle el derecho de recuperar montos adicionales.

Si el banco decide que su reclamación es válida, el reembolso lo debe recibir el día hábil siguiente a la decisión del banco.

Usted debe recibir hasta \$2,500 del reembolso que le corresponde (más intereses si su cuenta gana intereses) dentro de un plazo de 10 días hábiles después de que el banco haya recibido su reclamación, a menos que éste decida que dicha reclamación no es válida. Debe recibir el resto del reembolso (más intereses, si su cuenta lo gana), a más tardar 45 días después de que el banco haya recibido su reclamación. Si su banco decide que su reclamación no es válida, le enviará una notificación explicándole el motivo.

El banco puede revocar el reembolso (incluso los intereses sobre el mismo) si demuestra que el cheque sustituto no causó ningún error en su cuenta.

¿Cómo presento una reclamación bajo el procedimiento especial de reembolso de cheques sustitutos?

Si usted descubre un problema con un cheque sustituto, debe comunicarse con su banco lo antes posible. Por lo general, para utilizar el procedimiento especial de reembolso de cheques sustitutos, es necesario que se comuniquen con su banco a

que tratan sobre cheques y cheques sustitutos.

Recuerde...

- Cuando un banco utiliza cheques sustitutos, sus cheques pueden ser procesados con mayor rapidez. Asegúrese que tiene suficiente dinero en la cuenta para saldar los cheques que escribe.
- No deje de revisar el estado de cuenta para verificar si hubo errores en los cargos.
- Si recibe algo que no sea un cheque sustituto, conozca los derechos que las leyes federales y estatales le otorgan para resolver errores.
- Comuníquese inmediatamente con su banco si advierte un error en su cuenta.



La ley federal conocida como Check 21 facilita la transferencia electrónica de imágenes de cheques en lugar del cheque original de papel. Esta guía explica sus derechos ante Check 21 en lo que se refiere a los cheques sustitutos. Estos son reproducciones especiales de papel del frente y del dorso del cheque original creadas en reemplazo del cheque original.

¿En que forma le afecta Check 21?

Es posible que debido a Check 21 y otras mejoras en el sistema de cheques el procesamiento de sus cheques sea más rápido; lo que significa que el dinero puede ser descontado con mayor rapidez. Antes de hacer un cheque, verifique que haya dinero suficiente en la cuenta para cubrirlo. Usted puede estar entre la mayoría de consumidores que no recibe sus cheques cancelados con el estado de cuenta. En cambio, usted podría recibir “fotografías” (conocidas como imágenes digitales) de sus cheques, una lista de sus cheques cancelados, o una combinación de ambos. Check 21 tendrá poco o ningún efecto sobre estas normas.

Por otra parte, si usted normalmente recibe los cheques cancelados con su estado de cuenta, puede que note ciertos cambios debido a Check 21. Por ejemplo, su banco podría empezar a enviarle una combinación de cheques originales y sustitutos con el estado de cuenta. El cheque sustituto cancelado lo puede utilizar como prueba de pago de la misma forma que un cheque original cancelado.

El contrato de cuenta que usted tiene con su banco especifica si recibirá los cheques cancelados con el estado de cuenta. Si en la

actualidad usted los recibe de esta forma, continuará así a menos que el banco le notifique que cambiará este contrato.

Usted podría recibir cheques sustitutos bajo otras circunstancias limitadas. Por ejemplo, su banco puede entregarle un cheque sustituto si usted solicita un cheque cancelado como prueba de pago.

Asimismo, su banco puede proporcionarle un cheque sustituto cuando le devuelva un cheque “rebotado” que usted haya depositado en su cuenta.

La ley dispone que su banco no puede pagar un cheque de su cuenta a menos que usted lo autorice. En otras palabras, usted está protegido de que el banco pague el mismo cheque repetidamente de su cuenta o de que pague la cantidad errónea. Check 21 no cambia esta protección. Sin embargo, Check 21 le otorga ciertos derechos si usted recibe un cheque sustituto de su banco. Esta guía explica sus derechos sobre los cheques sustitutos. Para averiguar sus derechos en otras situaciones, consulte con su banco.

¿Qué es un cheque sustituto?

Un cheque sustituto es una copia especial de papel del frente y del dorso del cheque original, y puede ser un poco más grande que el cheque original. Los cheques sustitutos tienen un formato especial que les permite ser procesados como si fueran el cheque original. El frente del cheque sustituto debe decir: “Esta es una copia legal de su cheque. Puede usarla de la misma forma que usaría el cheque original.” A continuación puede ver una muestra de un cheque sustituto.



Frente de un cheque sustituto

Dorso de un cheque sustituto

No todas las reproducciones de cheques son cheques sustitutos. Por ejemplo, las fotos de cheques múltiples impresas en una página (también conocida como imagen de estado de cuenta) que se le devuelve con su estado de cuenta mensual no son cheques sustitutos. Tampoco lo son las imágenes de cheques en Internet ni fotocopias del cheque original. Las imágenes de estado de cuenta y otras reproducciones de cheques las puede utilizar para comprobar que el banco pagó cierto cheque.

¿Por qué los bancos crean cheques sustitutos?

Algunos bancos les resulta más rápido y eficiente el intercambio de imágenes electrónicas de cheques que el transporte de los cheques originales a otros bancos. Sin embargo, en ciertas ocasiones, es necesario que el banco utilice el cheque de papel. Con este fin, Check 21 permite que los bancos preparen y envíen un cheque sustituto obtenido de la imagen electrónica del cheque original.

¿Puedo exigirle a mi banco que me devuelva el cheque original?

No. Por lo general, la ley no requiere que su banco le devuelva el cheque original. Muchos bancos destruyen los cheques originales de papel. Otros podrían guardarlos por un tiempo y luego destruirlos. Check 21 le garantiza que está protegido legalmente tanto cuando recibe un cheque sustituto de su banco al igual que cuando recibe el cheque original.

¿Qué debo hacer si recibo un cheque sustituto y ocurre un problema?

Check 21 dispone de un procedimiento especial que le permite reclamar un reembolso (también llamado crédito restituido agilizad) cuando recibe un cheque sustituto del banco y cree que hubo un error debido al mismo. Por ejemplo, usted puede pensar que le cobraron dos veces por el mismo cheque.

Usted puede utilizar este procedimiento para obtener reembolso por el dinero que perdió. Este procedimiento especial limita

HSB Home Town
Bank USA



Imagen de estado de cuenta