

## **Preguntas Frecuentes para Clientes Bancarios en Áreas Afectadas por el Huracán María**

### **1. ¿A quién puedo contactar para información?**

R. La FDIC se da cuenta de que los clientes con acceso limitado al Internet o a un teléfono que trabaje pueden tener mayor dificultad para obtener información financiera. Los clientes que tengan acceso a un teléfono en funcionamiento pueden comunicarse con la FDIC sin cargo alguno al 1-877-ASK-FDIC o al 1-877-275-3342 o TDD 800-925-4618 para obtener información sobre cómo acceder a sus cuentas bancarias, registros perdidos, tarjetas de cajero automático, depósitos directos o cómo llegar a su banco. Esta línea telefónica funciona de 8:00 a.m. a 8:00 p.m. Hora del Este de lunes a viernes y de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. los sábados y domingos.

### **Acceso al dinero**

### **2. Me he trasladado debido al huracán María, ¿podré cobrar mis cheques sin ser cliente de los bancos locales y recibir el efectivo?**

R. Si no tiene una relación de cuenta con el banco, la institución puede estar preocupada por si hay suficientes fondos en su cuenta en el otro banco. Pregúntele al banco con el que está tratando, que llame a su banco original para determinar el saldo de su cuenta. Le pedimos a que trabaje con su banco para proporcionar la información necesaria al nuevo banco con el que ahora está tratando para que pueda realizar transacciones bancarias. Sin embargo, la FDIC reconoce que puede no tener otra alternativa que abrir una nueva cuenta bancaria en el área en la que se ha reubicado.

### **3. Mi depósito directo no aparece en mi cuenta, y necesito dinero. ¿Hay alguien que pueda ayudarme a aclarar esta situación con el banco?**

R. Puede haber retrasos en el procesamiento de las transacciones, incluidos los depósitos directos, ya que los bancos activan planes de respaldo. Los bancos procesarán las transacciones una vez que se implementen estos planes. Hable con su banco sobre el problema. También puede ponerse en contacto con la persona o empresa que originó el depósito para determinar si tienen información sobre el estado de su depósito.

### **4. Si mi tarjeta ATM no funciona, ¿qué debo hacer?**

R. Si su tarjeta ATM no funciona, es probable que el sistema de verificación de su banco no esté operativo. Puede considerar otras opciones, como cobrar un cheque en su área inmediata o usar una tarjeta de crédito. También puede comunicarse con una organización de servicios de emergencia, por ejemplo, FEMA o la Cruz Roja, y solicitar asistencia.

### **5. Estoy preocupado por las tarifas de cajeros automáticos que están incrementando, ya que no tengo acceso a la red ATM de mi banco, pero necesito dinero en efectivo debido a los problemas relacionados con el huracán María. ¿A quién contacto en relación con esta preocupación?**

R. Póngase en contacto con su banco y explíqueles su situación. La FDIC está alentando fuertemente a las instituciones depositarias a que renuncien a estas tarifas para los más afectados por el huracán María.

## **6. ¿Cómo recibiré mi cheque del Seguro Social?**

R. Comuníquese con la Administración del Seguro Social (SSA) o vaya a cualquier oficina abierta del Seguro Social para obtener instrucciones o información sobre los programas de asistencia de la SSA. Para encontrar una oficina abierta, llame a la SSA al 1-800-772-1213 o al TDD al 1-800-325-0778 entre las 7:00 am y las 7:00 p.m. De lunes a viernes hora del este. La FDIC está alentando a los bancos a ayudar a los clientes afectados por el huracán María honrando (después de verificaciones razonables) escritas a mano, mecanografiadas y cheques de Seguridad Social láser. La información de la SSA está disponible en: [www.ssa.gov/emergency](http://www.ssa.gov/emergency)

Usted debe entender el proceso de verificación de identificación en la institución receptora. Algunas instituciones aceptarán los giros entrantes para los que no son clientes del banco pero requerirán prueba de su identidad antes de que liberen los fondos. Asegúrese de tener la identificación requerida o explíquelo al banco por adelantado lo que si tiene y pregunte si es aceptable. También determinar por adelantado la existencia de cualquier costo asociados con el giro de fondos.

## **7. ¿Cómo puedo protegerme de fraudes o estafas?**

R. Proteja su información personal y financiera. Entender que algunas personas pueden aprovecharse de los desastres naturales mediante el uso de sitios web fraudulentos, llamadas telefónicas, correos electrónicos y mensajes de texto que dicen ofrecer "ayuda", pero pueden estar tratando de engañar a la gente a que proporcionen sus números de Seguridad Social, números de cuenta bancaria u otros detalles valiosos. No divulgue su número bancario o número de tarjeta de crédito u otra información personal por teléfono a menos que usted sea quien inicio la conversación con la otra parte y usted sabe que es de buena reputación. Esté en guardia contra los impostores que se comuniquen con usted, alegando ser empleados del gobierno o voluntarios y que pidan información financiera personal o dinero. Rechace ofertas de cambiar un cheque para alguien a cambio de un costo, incluso si el banco pone a disposición los fondos de inmediato, ya que puede resultar más tarde que el cheque fue fraudulento.

Tenga cuidado antes de aceptar ofertas de reparaciones u otras asistencias no solicitadas. Tratar solo con contratistas de reparación de casas que son autorizados y asegurados y obtener recomendaciones de personas que conoce y confía. Para consultar un negocio local, incluyendo quejas contra él, comience por ponerse en contacto con la oficina de su Procurador General del Estado o con su oficina estatal o local de asuntos del consumidor. Además, obtenga los precios y otros detalles clave por escrito y tómese su tiempo para leer y entender todo lo que se le pide que firme.

## Robo de Identidad / Verificación

### 8. Me preocupa el robo de identidad.

R. Si le preocupa el robo de identidad o tiene motivos para creer que puede ser víctima de un robo de identidad, puede colocar una "alerta de fraude" en su expediente de crédito, poniéndose en contacto con el departamento de fraude en una de las tres principales agencias de crédito para las cuales la información de contacto aparece un poco más abajo.

Esto puede ayudar a evitar que un ladrón abra cuentas nuevas o haga cambios en sus cuentas existentes. Tenga en cuenta, sin embargo, que colocar una alerta en su cuenta también puede impedirle abrir una cuenta a menos que el banco pueda comunicarse con usted y confirmar positivamente su identidad y que usted está solicitando crédito.

Equifax: 1-800-525-6285; [www.equifax.com](http://www.equifax.com);  
P.O. Box 740241, Atlanta, GA 30374- 0241

Experian: 1-888-EXPERIAN or 1-888-397-3742; [www.experian.com](http://www.experian.com);  
P.O. Box 9554, Allen, TX 75013

TransUnion: 1-888-909-8872; [www.transunion.com](http://www.transunion.com); Departamento de Asistencia a Víctimas de Fraude, P.O. Box 2000, Chester, PA 19016

Además, las personas que piensan que su información personal ha sido mal utilizada deben comunicarse con la policía local. También pueden contactar y presentar una queja ante la Comisión Federal del Comercio (FTC por sus siglas en inglés) por teléfono al 877-IDTHEFT o 1-877-438-4338 o TDD 1-866-653-4261 o por el internet en: [www.identitytheft.gov/](http://www.identitytheft.gov/).

Como siempre, proteja su número de Seguro Social, su número de cuenta bancaria, de tarjeta de crédito y cualquier información personal, especialmente cuando se trata de solicitudes que usted no pidió o son de desconocidos. Los estafadores pueden tratar de engañarlos para que les entreguen información personal, o para poder robar correspondencia o documentos confidenciales de hogares y oficinas.

### 9. El huracán María me obligó a evacuar sin mi identificación personal o registros financieros. ¿Cómo puedo reconstruir mis registros financieros?

R. Estos consejos le ayudarán a comenzar a restablecer sus registros financieros:

Reemplace su licencia de conducir o tarjeta de identificación del estado (ID).

Una licencia de conducir o una tarjeta de identificación del estado para los no conductores son los identificadores más comúnmente utilizados para la prueba de identidad. Estos documentos deben ser reemplazados lo más pronto posible. La información de contacto aparece a continuación:

US Virgin Islands Oficina de Vehículos Motorizados <http://bmv.vi.gov>  
Puerto Rico Departamento de Vehículos Motorizados [www.dtop.gov.pr/servicios](http://www.dtop.gov.pr/servicios)

Reemplace su tarjeta de Seguro Social.

El proceso de reemplazo de la tarjeta por parte de la Administración del Seguro Social (SSA) requiere otra forma de identificación, como una licencia de conducir. Para obtener más información, llame al 1-800-772-1213 (TTY 1-800-325-0778) o visite a [www.ssa.gov/espanol/](http://www.ssa.gov/espanol/) y haga clic en el "Menú" de opciones. Para pagos de los beneficios del seguro social visite [www.ssa.gov/espanol/agencia/emergencia/](http://www.ssa.gov/espanol/agencia/emergencia/).

Considere de reemplazar otros documentos que pueden servir como prueba de identidad, tales como:

- El pasaporte
- Certificado de matrimonio o divorcio
- Tarjeta de empleo
- Certificado o prueba de Adopción
- Identificación estudiantil de escuela o colegio
- Tarjeta de seguro de salud (no una tarjeta de Medicare)
- Tarjeta de identificación militar
- Póliza de seguro de vida