

## **Divulgación Política Cheques Sustitutos** **Información importante acerca de su** **Cuenta de Cheques**

**Rev. Noviembre 2018**

### **Cheques Sustitutos y sus Derechos**

La Ley de Intercambio de Cheques del Siglo 21 mejor conocida en inglés como “Check Clearing for the 21 st Century Act” o simplemente “Check 21” presenta un cambio sustancial en la manera en que las instituciones financieras se le requiere intercambiar sus cheques. Para reducir el tiempo, los riesgos y los costos asociados al proceso de pago o intercambio de los cheques, la ley federal permite la creación de un nuevo instrumento negociable que en la ley se denomina cheque sustituto.

#### **¿Que es un cheque sustituto?**

Un cheque sustituto es una reproducción en papel del cheque original que tiene la misma validez del cheque original para todos los fines legales. Contiene una imagen reducida del frente y el dorso del cheque original. El mismo debe contener la siguiente leyenda: “This is a legal copy of your check You can use it the same way you World use the original check” Usted puede utilizar un cheque sustituto como prueba de pago al igual que un cheque original. También, en caso de devolución por falta de fondos u otras razones, el cheque sustituto podrá usarse en lugar del original, para cobrar su importe. Un cheque sustituto tendrá que ser aceptado, tanto por los tribunales como por las agencias federales y locales, de la misma forma que al presente aceptan un cheque original.

Si usted recibe sus cheques cancelados con sus estados de cuenta, notara que entre estos podría recibir cheques sustitutos. Si recibe imágenes de sus cheques cancelados, entre estas podría recibir imágenes de cheques sustitutos, pueden aceptarse como prueba de pago.

#### **Su Derecho a Reclamar un Reembolso**

En ciertos casos, la ley federal le provee a usted el derecho a reclamar un reembolso si usted recibe un cheque sustituto y cree que todas las siguientes situaciones son ciertas:

- 1) El cheque sustituto fue incorrectamente debitado a su cuenta (por ejemplo, esto podría ser cierto si nosotros debitamos la cantidad incorrecta o nosotros debitamos su cuenta mas de una vez por el mismo cheque).
- 2) Usted perdió dinero como resultado del debito del cheque sustituto a su cuenta y
- 3) Usted necesita el cheque original o una mejor copia del cheque original para demostrar que nosotros debitamos su cuenta incorrectamente (por ejemplo, esto podría ser cierto si usted piensa que debitamos su cuenta por la cantidad incorrecta y no se ve claramente la cantidad en el cheque sustituto).

La cantidad del reembolso bajo esta ley esta limitado a la cantidad de la perdida o la cantidad del cheque sustituto, lo que sea menor, más los intereses si su cuenta gana intereses. Si su pérdida excede la cantidad del cheque sustituto, usted podría recobrar cantidades adicionales bajo otras leyes.

#### **¿Cómo hacer una Reclamación de un Reembolso?**

Usted puede hacer su reclamación vía telefónica con la Cooperativa al siguiente número 787-822-2630, o por escrito a la siguiente dirección: PO Box 1162 Florida PR 00650-1162 Usted debe hacer su reclamo dentro de 40 días calendarios posterior a la última de estas dos fechas:

- 1) La fecha en que le enviamos el estado de cuenta donde aparece el cargo que usted disputa o
- 2) La fecha en que hicimos el cheque sustituto disponible a usted. Si hay alguna razón (tal como hospitalización o por viaje) para que usted no pueda hacer su reclamo para el tiempo requerido, nosotros podemos darle más tiempo. En su reclamo nos debe indicar:

- Una descripción de porqué usted piensa que es incorrecta la cantidad debitada a su cuenta;
- Estimado de la perdida de dinero a consecuencia del cargo del cheque sustituto
- Una explicación de porqué el cheque sustituto que usted recibe es insuficiente para demostrar que es o no correcta la cantidad cargada su cuenta y
- Provea copia del cheque sustituto o información que nos ayude a identificar el cheque sustituto e investigar su reclamo (por ejemplo, número del cheque, el nombre de la persona o entidad a quien usted le expidió el cheque, y la cantidad)

#### **Responsabilidad de la Cooperativa en el Manejo de su Reclamación**

Investigaremos su reclamación rápidamente. Si concluimos que hubo un error, reembolsaremos a su cuenta la cantidad reclamada (hasta la cantidad del cheque sustituto, más los intereses si su cuenta devenga intereses) el próximo día de tomada la decisión. Si concluimos que el cargo es correcto, le enviaremos una notificación que explica las razones de nuestra decisión que incluye el cheque original o una copia del cheque original mejor que la previamente enviada a usted. Si no hemos tomado una decisión dentro de 10 días laborables de haber recibido su reclamación, le haremos un reembolso por la cantidad que le debamos hasta límite de \$2,500 ó la cantidad del cheque sustituto, lo que sea menor, más intereses, para esa fecha. Le reembolsaremos la cantidad remanente, si alguna, más intereses, a su cuenta a los 45 días calendarios de sometida su reclamación.

Si reembolsamos su cuenta, al próximo día laborable le enviaremos una notificación indicando la cantidad de su reembolso y la fecha en que podría retirar dicha cantidad. Normalmente, usted podría retirar su reembolso al próximo día laborable de efectuado el mismo. En ciertas circunstancias, nosotros podríamos limitar su retiro hasta los primeros \$2,500 del reembolso hasta la primera de estas dos fechas: (1) el día después que determinamos que su reclamo es válido, o (2) a los 45 días calendarios luego del día en que usted sometió la reclamación.

#### **Reverso de un Reembolso**

Nosotros podríamos reversar cualquier reembolso otorgado a usted si luego determinamos que el cheque sustituto fue cargado a su cuenta correctamente. También podríamos reversar los intereses pagados sobre esa cantidad si su cuenta devenga intereses. Al próximo día laborable de haber reversado el reembolso, le enviaremos el cheque original o una copia del cheque original mejor que la previamente recibida por usted, una explicación de la razón para determinar que el cheque sustituto fue correctamente cargado a su cuenta, y notificarle la cantidad y la fecha del reverso.



## SUBSTITUTE CHECK POLICY DISCLOSURE

### IMPORTANT INFORMATION ABOUT YOUR CHECKING ACCOUNT

Rev. November, 2018

#### Substitute Checks and Your Rights

The Check Clearing for the 21<sup>st</sup> Century Act (Check 21) presents a substantial change in the way financial institutions are required to make the check processing. To reduce the time, risks and costs associated to the check processing, the federal law permits the creation of a new negotiable instrument that is called substitute check.

#### **What is a Substitute Check?**

A substitute check is a reproduction in paper of the original check that has the same validity of the original check for all legal matters. It contains a reduced image of the front and the back of the original check. It should contain the following legend: "This is a legal copy of your check. You can use it the same way you would use the original check". You can use a substitute check as proof of payment the same way as an original check. Also, in case of return for insufficient funds or other reasons, the substitute check will be able to be used instead of the original check, to collect the funds. A substitute check will have to be accepted, so much by the courts as by the local and federal agencies, the same form that to the present accept an original check.

If you receive your canceled checks with your account statement, you will note that among these you would be able to receive substitute checks. If you receive images of your canceled checks, among these you would be able to receive images of substitute checks. A substitute check and an image are not the same thing, the images of checks that you receive in your account statement are not substitute checks. Nevertheless, the images of checks, as the images of substitute checks, can be accepted like proof of payment.

#### **You're Right to File a Claim for an Expedited Refund**

In certain cases, the federal law provides you the right to claim a refund if you receive a substitute check and believes that all of the statements bellow are true:

- 1) The substitute check was incorrectly charged to your account (for example, this may be true if we charged you account for the wrong amount or if we charged your account more than once for the same check);
- 2) You lost money as result of the substitute check charge to your account and
- 3) You need the original check or a better copy of the original check demonstrate that we incorrectly charged your account (for example may be true if you think that we charged your account for the amount and the substitute check does not clearly show the amount.

The amount of the refund under this law is limited to the amount of the loss or amount of the substitute check, whichever less is, plus the interests if your account earns interests. If your loss exceeds the amount of the substitute check, you must be able to recover additional amounts under other laws.

#### **How to Make a Claim for an Expedited Refund**

You can make your claim by calling the Cooperative to the following number (787) 822-2630, or writing to the following direction: PO Box 1162 Florida PR 00650-1162. You should make your claim within 40 calendar days of the late these two dates:

- 1) The date that we delivered the account statement showing where charge that you are disputing, or
- 2) The date on which we made the substitute checks available to you. If there is a good reason (such as hospitalization or a long trip) so that cannot make your claim by the required day, we will give you addition time. Your expedited refund claim must indicate:

- A description of why you think the charged to your account was incorrect;
- Estimate how much money you have lost as a consequence of the substitute check charge;
- An explanation of why the substitute check is not sufficient to show when or not the charge to your account was correct, and
- Provide us with a copy of the substitute check or give us information that we help us to identify the substitute check and investigate your claim (for example, the check number, the name of the person or company to whom you wrote the check, and the amount of the check).

#### **Our Responsibilities for Handling Your Claim**

We will investigate your claim promptly. If we conclude that there was an error, we will refund to your account claimed (up to the amount of substitute check, plus interests if your account earns interest) within one business day of making that decision. If we conclude that we correctly charge your account we will send you a notice that explains the reason of our decision and either check or a better copy of the original check than the one you already received. If we have not made a decision on your claim within 10 business days after we if received your claim, we will refund the amount that the amount that we owe to you account, up to \$2,500 or the amount of the substitute check, whichever is less plus interest, by that date. We will refund the remaining amount, if any, plus interest, to your account by the 45<sup>th</sup> calendar day after you submitted your claim.

If we refund your account, on the next business day we will send you a notice indicating the amount of your refund and the date on which you may withdraw the amount. Normally, you may withdraw your refund on the business day after make it. In certain circumstances, we may delay your ability to withdraw up to the first \$2,500 of the refund until the earlier of these two dates: (1) the day after to determine that your claim is valid; or (2) the 45<sup>th</sup> calendar day after the day then you submitted your claim.

#### **Reversal of Refund**

We may reverse any refund that we have given to you if we later determine that the substitute check was correctly charged to your account. We also may reverse any interest we have paid you on that amount if your account earns interest. Within one business day after we reverse a refund, we will send you the original check or better copy of the original check than the one you previously received, the explanation of why we determine that the substitute check was correctly charged your account, and to notify you the amount and date of the reversal.