

# Cómo disputar un cargo de tarjeta de crédito Bank of America

Ya sea que le cobraron doble, de más o por algo que no compró, es importante saber lo que debe hacer

Si encuentra un error de facturación en su tarjeta de crédito, lo más probable es que se trate tan solo de un error. Los casos de fraude, cuando alguien roba su número de tarjeta y hace cargos no autorizados, son mucho menos frecuentes que un simple error humano. Sin embargo, si espera demasiado para presentar una disputa, usted podría ser responsable por cargos que nunca hizo. Para disputar un cargo, siga los siguientes pasos:

## . Paso 1: determine si es error o fraude

Revise sus estados de cuenta con regularidad para identificar actividades inusuales o incorrectas. Debe notificar a su compañía de tarjeta de crédito al detectar tanto errores de facturación como

transacciones fraudulentas. Sin embargo, tome en cuenta que los procesos de resolución son diferentes.

- **Si sospecha de fraude**

Si su tarjeta ha sido robada o ve compras que no hizo, debe comunicarse inmediatamente con su compañía de tarjeta de crédito. Por lo general, la compañía iniciará una investigación y hará lo necesario para prevenir el uso indebido en el futuro.

Bajo la ley federal, usted es responsable de pagar solo hasta \$50 de un cargo no autorizado, pero por lo general no tendrá que pagar nada. Recuerde: los emisores de tarjetas de crédito se esfuerzan por identificar y evitar transacciones fraudulentas. Muchos usan inteligencia artificial para identificar cargos que no concuerdan con su patrón de gastos y le enviarán de inmediato una alerta sobre cualquier actividad inusual.

- **Si sospecha que fue un error**

Los errores incluyen que le hagan un cargo doble por una compra o un cargo por la cantidad incorrecta. Es posible que le hayan hecho un cargo por mercancía que nunca recibió o por un servicio que usted canceló, o puede ser que no haya recibido el reembolso por un artículo que devolvió.

- **Paso 2: Notifique al comerciante**

La forma más sencilla de resolver un error de facturación es informar al comerciante que hizo el cargo. Si se da cuenta que su tarjeta pasó dos veces, muestre el recibo y el estado de cuenta de su tarjeta de crédito al comerciante o al proveedor de servicios. Para compras en línea, llame o envíe un correo electrónico y envíe

copias de los documentos pertinentes al vendedor. En muchos casos, el comerciante puede cancelar o revertir el cargo. Sin embargo, usted no está obligado a notificar al comerciante si así lo desea. En su lugar, podría comunicarse directamente con su compañía de tarjeta de crédito para disputar el cargo.

## . Paso 3: Comuníquese con la compañía de tarjeta de crédito

Para conservar su derecho a disputar un error de facturación, tiene que comunicarse por escrito con su compañía de tarjeta de crédito dentro de 60 días posteriores a la fecha de cierre del estado de cuenta en donde aparece dicho error. La mayoría de las instituciones financieras, incluido Bank of America, le permiten iniciar disputas por errores de facturación a través de sus sitios web o por teléfono. Cuando se comunique con la compañía de tarjeta de crédito, asegúrese de tener a la mano la información y los documentos siguientes:

Su nombre y número de tarjeta de crédito

La cantidad y la fecha del presunto error de facturación

El nombre del comerciante o vendedor tal y como aparece en su recibo o en su estado de cuenta

Una descripción del error de facturación y una explicación de por qué cree que hay un error

Los detalles de cualquier intento de resolver el problema con el comerciante

Copia de cualquier recibo, estado de cuenta o prueba de la transacción



## ¿Sabía qué...?

La Ley de Facturación Justa de Crédito (Fair Credit Billing Act, o FCBA) es una ley federal que permite a los consumidores presentar una disputa por cargos sospechosos de tarjeta de crédito sin perjudicar su puntaje de crédito. Bajo dicha ley, usted no debe pagar las cantidades en disputa ni los cargos financieros derivados de estas mientras la disputa esté bajo investigación. La compañía de tarjeta de crédito no puede reportar la cantidad en disputa como morosa ni cerrar o restringir el uso de su cuenta. Sin embargo, la cantidad que se disputa puede contar en contra de su límite de crédito y usted debe seguir realizando los pagos de los otros cargos en su cuenta.

## . Paso 4: Asegúrese de recibir una respuesta

La compañía de tarjeta de crédito debe enviarle un acuse de recibo de su queja, dentro de un periodo de 30 días. Una vez recibida su reclamación, la compañía tiene dos ciclos completos de facturación, sin exceder 90 días, para determinar si los cargos se hicieron por error. Si se corrobora su disputa, se le notificará, por correo postal o a través de su cuenta en línea, que el cargo será reembolsado. Si no es así, la compañía de tarjeta de crédito le explicará por escrito por qué negó el reclamo. Si le niegan la disputa, tendrá que pagar el cargo, incluso cualquier cargo financiero que se haya acumulado, ya que negarse a hacerlo puede afectar negativamente su puntaje de crédito.

## 5 errores comunes en tarjetas de crédito

Es importante revisar el estado de cuenta de su tarjeta de crédito todos los meses para verificar que no haya cargos desconocidos. Estos son algunos errores a los que debe estar atento:

Cargos por artículos o servicios que no compró

Cargos que reflejan el monto o la fecha equivocada

Más de un cargo por el mismo artículo o servicio

Cargos por compras que nunca recibió o que no aceptó al momento de la entrega

Pagos, devoluciones y otros créditos que no se reflejaron en su cuenta

## Consejo rápido

Verifique con su banco o proveedor de tarjeta de crédito si puede establecer alertas de actividades inusuales o recibir notificaciones por cargos mayores a cierta cantidad.