



Sus derechos a la privacidad financiera

Controle su información financiera

Hoja 2 de información al consumidor • Junio de 2014

Controlar la información personal es una parte importante de la privacidad personal. La información financiera personal es parte de la información personal más delicada. Incluye lo que usted pone en la solicitud de un préstamo o de una tarjeta de crédito, los saldos de sus cuentas, sus antecedentes de pagos, sus antecedentes de dar cheques sin fondos y si usted hizo compras con tarjetas de crédito o de débito. En algunos casos hasta puede incluir información médica.

Usted tiene derechos

Las leyes federales y de California permiten que los consumidores impongan límites a lo que los bancos y otras compañías financieras pueden hacer con su información financiera personal.¹ La ley de California le da más derechos con respecto a los límites de revelación de su información financiera personal. Las leyes son aplicables a los bancos, uniones de crédito, instituciones de ahorros y préstamos, compañías de tarjetas de crédito y de otros servicios financieros.²

En qué circunstancias tienen que pedirle permiso primero

La ley de California requiere que las empresas de servicios financieros le pidan permiso antes de compartir su información con empresas externas. Esta ley no es aplicable a la revelación de información con empresas externas que ofrezcan productos o servicios financieros. En este último caso, usted tiene derecho a “optar por no” compartir su información con aquellas empresas externas. Lea a continuación para saber cómo hacerlo.

Avisos enviados a los consumidores

Las leyes federales y estatales requieren que las compañías financieras notifiquen todos los años a sus clientes sus derechos a la privacidad. Los primeros avisos a menudo estaban escritos con un vocabulario legal difícil de entender, pero algunas empresas han mejorado sus avisos.³ La ley de California requiere que los avisos sean fáciles de leer y entender. El aviso de California llamado “Importantes opciones de privacidad para los consumidores” le permite indicar sus preferencias con respecto a la revelación de su información personal. Es posible que reciba este aviso de privacidad financiera de California junto con el aviso federal, o posiblemente se lo enviarán por separado.⁴

Cuándo puede decir que “no”

La ley de California le permite avisar a su banco y otras instituciones financieras que no desea compartir su información financiera en ciertos casos. Usted puede “optar por no”, o sea pedir que “no” se comparta su información financiera personal con compañías externas que

ofrezcan productos o servicios financieros. También tiene el derecho a “optar por no” compartir cierta información con las empresas poseídas o controladas por su empresa financiera (o sea, las “afiliadas”).⁵

Cómo “optar por no”, o sea decir que “no”

“Optar por no” quiere decir lo siguiente: si usted dice que “no”, la compañía tiene que respetar sus deseos. Pero si usted no dice nada, si no opta por decir que no, la compañía podrá compartir su información con otros. Es fácil optar por no utilizando el formulario de California “Importantes opciones de privacidad para los consumidores”. Simplemente marque las casillas para indicar sus preferencias y envíe el formulario en el sobre adjunto con la dirección impresa. La empresa también le puede permitir optar por no por medio de correo electrónico o llamando a un número de teléfono gratuito. Pero conviene mandar su formulario de todas formas para tener un comprobante de su pedido. No hace falta “optar por no” todos los años. Las empresas financieras están obligadas a respetar sus deseos hasta que usted cambie de parecer.

No es demasiado tarde

No es demasiado tarde para “optar por no”, incluso si usted no contestó las notificaciones de privacidad para la fecha límite que le dieron. Si no respondió dentro de 45 días, es posible que su compañía financiera ya haya empezado a compartir su información con otras compañías. Pero tiene el derecho permanente a “optar por no” y puede prevenir que se comparta información actualizada en el futuro.

¿Qué pasa si cree que sus derechos a la privacidad fueron violados?

Puede presentar una queja conforme a la ley de California ante el Procurador General del Estado de California o ante una dependencia estatal o federal que regule las empresas

financieras. La dependencia puede investigar su queja y tomar medidas contra la empresa financiera. Pero la dependencia no lo puede representar. Usted tiene derecho a presentar su queja conforme a las leyes federales ante una dependencia federal.⁶

Antes de presentar una queja, podría escribir una carta a la empresa financiera explicando por qué la compañía violó la ley y cómo desea usted que lo compense. Pida una respuesta específica dentro de un plazo razonable (por ejemplo, 30 días).

Dependencias del gobierno estatal

Las siguientes dependencias de gobierno pueden hacer cumplir las protecciones de privacidad otorgadas por la Ley de California de Privacidad de Información Financiera.

California Department of Insurance

Regula la industria de seguros en California. Hace cumplir las leyes federales y estatales de privacidad.

Department of Insurance

Consumer Communications Bureau

300 So. Spring St.

Los Angeles, CA 90013

800-927-HELP (927-4357)

213-897-8921

www.insurance.ca.gov

email: 927HELP@insurance.ca.gov

California Department of Corporations

Regula a los corredores de inversiones, compañías de inversión, asesores de inversión, prestamistas de hipotecas residenciales y los prestamistas financieros.

Department of Corporations

Consumer Services Office

1515 K Street, Suite 200

Sacramento, CA 95814

1-866-ASK-CORP (275-2677)

www.corp.ca.gov/comp/enfinst.htm

California Department of Financial Institutions

Regula los bancos, asociaciones de ahorro, uniones de crédito, compañías de préstamos comerciales, emisores de cheques de viajeros, servicios de transmisión de dinero al extranjero y a otros.

Department of Financial Institutions Consumer Services

1810 13th Street
Sacramento, CA 95814
1-800-622-0620
www.dfi.ca.gov

California Attorney General

Hace cumplir las leyes de privacidad en las compañías de servicios financieros no reguladas por los reguladores financieros estatales.

Attorney General's Office California Department of Justice

Attn: Public Inquiry Unit
P.O. Box 944255
Sacramento, CA 94244-2550
1-800-952-5225
<http://caag.state.ca.us/consumers/mailform.htm>

Dependencias del gobierno federal

Las siguientes dependencias de gobierno pueden hacer cumplir las protecciones de privacidad otorgadas por las leyes estatales y federales mencionadas anteriormente.

Federal Trade Commission

Investiga el fraude al consumidor fuera de la jurisdicción de otros organismos federales.

FTC, Office of Consumer Protection CRC-240

Washington, DC 20580
877-FTC-HELP (877-382-4357)
www.ftc.gov/privacy/index.html
email: consumerline@ftc.gov

Office of the Comptroller of the Currency

Regula los bancos nacionales y las sucursales de los bancos extranjeros.

OCC, Customer Service Assistance Group

1301 McKinley St., Suite 3710
Houston, TX 77010
800-613-6743
www.occ.treas.gov/customer.htm
email: Customer.Assistance@occ.treas.gov

Securities and Exchange Commission

Supervisa las bolsas, los corredores de bolsa y los asesores de inversión.

SEC Complaint Center Investor Education & Assistance

450 Fifth St., NW
Washington, DC 20549
202-942-7040
www.sec.gov/consumer/compform.htm

Federal Reserve Board

Regula los bancos que no son bancos nacionales y las sucursales de bancos extranjeros.

Federal Reserve Consumer & Community Affairs

20th & C Streets, NW Stop 801
Washington, DC 20551
202-452-3693
www.federalreserve.gov/pubs/complaints/

Office of Thrift Supervision

Regula las asociaciones federales de ahorro y los bancos de ahorro y las asociaciones de ahorro aprobadas por los estados.

OTS, Consumer Complaints

1700 G Street, NW
Washington, DC 20552
800-842-6929
www.ots.treas.gov/pagehtml.cfm?catNumber=88
email: consumer.complaint@ots.treas.gov

National Credit Union Administration

Regula las uniones de crédito federales.

Dirección de GLB y FCRA:

NCUA

Director, Division of Supervision

2300 Clayton Rd., Suite 1350

Concord, CA 94520

<http://www.ncua.gov/ConsumerInformation/index.htm>

Esta hoja se proporciona con fines informativos y no debe interpretarse como asesoramiento legal ni como la política del Estado de California. Si desea obtener asesoramiento sobre un caso en particular, debe consultar con un abogado u otro experto. Esta hoja de información se puede copiar, siempre y cuando (1) no se cambie ni se desvirtúe el significado del texto copiado, (2) se dé crédito al Departamento de Justicia de California y (3) todas las copias se distribuyan sin cargo.

NOTAS

- ¹ La Ley de Modernización de Servicios Financieros, o Ley Gramm-Leach-Bliley, 15 U.S. Code §§ 6801a a 6810. Conocida como la "Ley GLB", permite que las instituciones financieras, las compañías de seguros y las compañías de inversión se fusionen, transformándose en lo que se conoce como "supermercados financieros de una sola parada". También ofrece a los consumidores algunos derechos de privacidad y requiere mecanismos para proteger la información personal. Las §§ 4050 a 4060 del Código Financiero de la Ley de California de Privacidad de la Información Financiera (FIPA, por sus siglas en inglés) da a los consumidores derechos adicionales a limitar la revelación de su información por parte de las compañías de servicios financieros que operan en California.
- ² Las Leyes GLB y FIPA consideran una amplia variedad de empresas como "instituciones financieras", incluyendo, por ejemplo, vendedores al detalle que emiten sus propias tarjetas de crédito directamente a los consumidores, tasadores de inmuebles, corredores de hipotecas, asesores financieros, empresas de impresión de cheques y contadores que preparan planillas de impuestos.
- ³ De acuerdo a la Ley federal GLB, los avisos de privacidad tienen que incluir la siguiente información: la manera en que se obtiene la información financiera personal del cliente, la forma en que se emplea la información del cliente y la forma en que el cliente puede "optar por no" u optar por que su información financiera personal no se comparta con alguien de afuera o con un "tercero".
- ⁴ La Ley FIPA requiere que el aviso, entre otras cosas, ocupe una sola página; se titule "Importantes opciones de privacidad para los consumidores"; utilizar, si corresponde, los encabezamientos "Derecho a restringir la cantidad de información que podemos compartir con compañías que poseemos o controlamos (afiliadas)" y "Derecho a restringir la cantidad de información que podemos compartir con compañías con las que nos asociamos para proveer productos y servicios financieros"; usar texto con tipo de imprenta no menor a 10 puntos; permitir al consumidor seleccionar su opción marcando una casilla; usar oraciones de 15 a 20 palabras en promedio o listas con viñetas de ser posible; y evitar en todo lo posible múltiples negaciones, terminología legal y terminología altamente técnica. Para obtener más detalles, consulte la § 4053(d)(1) del Código Financiero.
- ⁵ Las provisiones de FIPA sobre cómo compartir información con compañías afiliadas están siendo disputadas en las cortes judiciales y es posible que sean suplantadas por las provisiones de las leyes federales. FIPA otorga el derecho a "optar por no" compartir información con compañías afiliadas que no estén reguladas por el mismo regulador funcional, no estén dedicadas a las misma línea de negocios y no compartan la misma marca comercial. Si las provisiones de California fueran suplantadas por las de las leyes federales, se aplicarían los derechos limitados de "optar por no" otorgados por la Ley de Equidad en la Información sobre el Crédito (FCRA, por sus siglas en inglés). FCRA permite a un consumidor optar por no compartir con compañías afiliadas sus antecedentes de créditos. Esa información incluye el historial de pagos y calificación de crédito. La ley federal no permite a los consumidores optar por no compartir la "información de transacciones y experiencia", que es más sensible. La información de transacciones y experiencia incluye, por ejemplo, qué tipo de cosas se compran con una tarjeta de crédito.
- ⁶ Usted no puede ir a los tribunales a demandar a la compañía bajo FIPA o la Ley GLB. Bajo la FCRA tiene derecho a demandar a las agencias de información de crédito en los tribunales federal y estatal. Puede recuperar daños de los que violaron la FCRA.