



Formulario de Queja

Instrucciones y Lista de Verificación

Sección 1

1ª Pagina

Nota importante: Antes de presentar una queja, usted debe comunicarse con la empresa y expresar su preocupación o insatisfacción. Usted puede ser capaz de llegar a una solución sin tener que presentar una queja. Cuando llame a la compañía, pida hablar con alguien de autoridad, sea cortés y mantenga la calma. Explíqueles el problema y proporcione fechas y cantidades pagadas o facturadas, tenga documentos importantes disponibles, y presente lo más que pueda de información sobre los hechos como le sea posible. Explique qué tipo de remedio está buscando. Si esto no resuelve el problema, usted puede llenar el formulario de queja al final de esta página.

Al momento de someter el formulario de queja, la información será ingresada en la base de datos del Departamento, se le asignará un número y un empleado del Departamento de Asuntos al Consumidor. El empleado le enviará una carta de confirmación con la información de como contactarlo(a). La División de Asuntos del Consumidor sólo puede actuar sobre violaciones de las leyes, normas y reglamentos relativos a las entidades reglamentadas por el Departamento. La División de Asuntos del Consumidor no puede darle consejo legal ni puede recomendarle un abogado. Solamente en circunstancias muy limitadas, la División de Asuntos del Consumidor no puede proseguir una reparación legal en su nombre. Usted siempre debe contactar a un abogado particular que pueda asesorarle sobre sus derechos. La División de Asuntos del Consumidor no va a interferir con el litigio pendiente si ha contratado un abogado, ni podrá actuar la División en nombre de cualquiera de las personas o entidades en la disputa. La División de Asuntos del Consumidor no puede investigar una queja verbal. Todas las quejas deben ser por escrito.

Instrucciones:

- Escriba directamente en el formulario de queja que sigue y guárdelo en su computadora o si gusta puede imprimir el formulario. Favor de llenarlo con tinta negra.
- Una copia de esta queja será entregada a la persona o empresa de quien se está quejando.
- Explique el problema en detalle, incluyendo toda la información importante, como fechas, lugares, contratos, cartas, anuncios, facturas de ventas y otros documentos que podrían ayudar en su queja. Adjunte una hoja adicional para explicar el problema, si es necesario. Guarde todos los documentos originales justificativos con usted en sus archivos personales.
- Por favor complete el formulario de queja y envíelo a nuestra oficina. Nuestra capacidad de ayudarle dependerá en que usted nos dé una declaración completa y detallada, incluyendo cualquier declaración falsa hecha a usted.
- **Lista de Verificación:**
 - - Revise [Look-up a licensee](#) (*Busque su compañía*) para asegurarse de que la institución financiera o empresa tiene una licencia con AZDFI.
 - - Lea el [Q&A for filing a complaint](#) (*Preguntas y respuestas para presentar una queja*) y [Other Regulator Referral List](#) (*Lista de referencias de Otros Reglamentadores*).
 - - Complete el formulario de queja a continuación.
 - - Si va a enviar la queja a través de correo de los EE.UU., por favor envíe el formulario de queja original y una copia de la queja y dos copias de todos los documentos justificativos. Guarde una copia del formulario de queja para sus archivos. Mantenga toda la documentación original justificativa.
 - - Si va a enviar la queja a través de correo electrónico, guardar el formulario completo y envíelo por correo electrónico a consumeraffairs@azdfi.gov junto con su documentación justificativa.
 - - Si va a enviar la queja a través de fax, guarde el formulario de queja y envíelo por fax al 602-381-1225, atención: Consumer Affairs Division, junto con la documentación justificativa.

[COMPLAINT FORM – ENGLISH](#)