



Formulario De Queja

Favor de leer primero

Sección 1

Página 1 of 2

La División de asuntos del consumidor del Departamento de Arizona de Instituciones Financieras proporciona esta página de información como un recurso útil para informarle de nuestro proceso de queja. Para asegurar que su queja sea mandada a la agencia regulativa apropiada, lea por favor lo siguiente antes de terminar su Forma de Queja.

El Departamento de Arizona de Instituciones Financieras no regula los Bancos, las uniones de crédito y las Cajas de ahorros Nacionales o las Tarjetas de Crédito. Si su queja se relaciona al negocio con estas entidades, mandar por favor su queja a la respectiva agencia que se encuentra en la siguiente lista:

Si la queja es en contra de un **Banco Nacional** o contra una **Tarjeta de Crédito** publicada por un banco nacional como el Bank of America, JPMorganChase, Wells Fargo Bank, First USA o cualquier otro banco nacional, su queja debe ser mandada a:

Office of the Comptroller of the Currency
Customer Assistance Group
1301 McKinney Street
Houston, TX 77010
Toll-free – 800-613-6743
Direct Dial – 713-336-4300
www.occ.gov

Si la queja es en contra de una **unión de crédito Federal** o contra una **Tarjeta de Crédito** publicada por una unión de crédito federal tal como el Desert Schools Federal Credit Union o Arizona Federal Credit Union o cualquier otra unión de crédito federal su queja debe ser mandada a:

National Credit Union Administration
1230 W. Washington Street, #301
Tempe, AZ 85281
(602) 302-6000
www.ncua.gov

Todos **las Cajas de Ahorro** se regulan a nivel federal. Si la queja es en contra de una entidad que utiliza las palabras “las Cajas de Ahorro” en su nombre, su queja debe ser mandada a:

Office of Thrift Supervision
San Francisco Regional Office
Pacific Plaza, Suite 650
2001 Junipero Serra Blvd.
Daly City, CA 94014-1976
(650) 746-7000
Fax (650) 746-7001
www.ots.treas.gov

Si la queja es en contra de una **Tarjeta de Crédito** publicada por un almacén tal como Macy's, Nordstrom, Robinsons-May u otras tarjetas de crédito semejantes, su queja debe ser mandada a:

Federal Trade Commission
10877 Wilshire Blvd., Suite 700
Los Angeles, CA 90024
Toll Free – 877-382-4357 - Help
www.ftc.gov

Poner una queja contra entidades reguladas por este Departamento

Si usted tiene una queja contra una entidad que regulamos, usted debe primeramente tratar de resolverse directamente contactando a un oficial de esa entidad. Si por alguna razón usted no puede resolver el problema, usted puede contactar directivos administrativos o al representante de asuntos del consumidor de la entidad para más ayuda. Tratar directamente con la entidad es generalmente lo más rápido, más sencillo, y el enfoque más efectivo. La mayoría de las compañías valoran a sus clientes y en la mayoría de las situaciones responderán a sus necesidades.

Si usted no puede resolver su queja directamente, usted puede poner una queja con nuestra agencia, que es responsable de asegurar que las entidades que nosotros regulamos trabajen de acuerdo a las leyes que les aplica del estado.



Formulario De Queja

Favor de leer primero

Sección 1

Página 2 of 2

Qué haremos cuando usted somete una Queja

Asignaremos un número del caso a su queja y le mandaremos un reconocimiento que proporciona su número del caso. Su carta será revisada por nuestros Asuntos de consumidor que mandarán su queja a la entidad nombrada. Esto permite la entidad a compilar los documentos en respuesta a su queja. Si información adicional se necesita, nosotros le contactaremos por teléfono o en la escritura. Si usted tiene cualquiera pregunta con respecto a la resolución de su queja, identifica por favor su número del caso cuando usted nos contacta.

La entidad debe dirigir los asuntos levantado en su queja y proporciona una respuesta escrita a nuestra agencia sobre la terminación de su revisión interna del asunto. A veces, la entidad responderá también a usted directamente. Los Asuntos de consumidor la respuesta de la entidad para determinar si algún estatuto aplicable se violó. Procuraremos resolverse su queja dentro de 30 días. Si necesitamos tiempo adicional resolverse su queja debido a la complejidad de los asuntos implicados, nosotros generalmente le mandaremos una carta de la explicación.

¿Qué resultado puedo esperar yo?

Si nuestra revisión de su queja encuentra una infracción de la ley o la regla, nosotros le informaremos de la infracción y la acción correctiva para ser tomado. Sin embargo, nosotros no tenemos la autoridad para resolverse las disputas ni las disputas contractuales basadas en hechos sin documentar entre un cliente y una entidad. Nosotros también no tenemos la autoridad para resolverse los desacuerdos que pertenecen a las políticas de la entidad y procedimientos que no es un asunto de la discreción de la administración y dirigido por las leyes específicas que imponemos. En tales casos, si la entidad no hace un ajuste voluntario, nosotros generalmente le aconsejaremos a considerar obteniendo asesoría legal con respecto a sus derechos de resolverse la situación. Mientras este Departamento intenta en interceder a favor de reclamantes, las transacciones en cuestión no son siempre dentro de nuestra autoridad como reguladores. Esta autoridad regulativa del Departamento es limitado a las leyes entró la legislatura que relaciona a un específico de tipo licencia.



Formulario de Queja

Sección 2

Página 1 de 2

- **Instrucciones:**
- Por favor escriba en letra de molde y con tinta negra.
- Una copia de esta queja será entregada a la persona o compañía de la que usted se queja.
- Explique el problema con detalle, incluyendo toda información importante, tal como fechas, lugares, contratos, cartas, anuncios, recibos de venta u otros documentos que apoyen su queja. Si es necesario, adjunte una hoja adicional para explicar el problema. Conserve todos los documentos originales que apoyan su queja.
- Por favor complete el formulario de queja y devuélvalo a nuestra oficina. Nuestra habilidad de ayudarle depende de que usted nos proporcione una declaración completa y detallada, incluyendo cualquier declaración engañosa que se le haya hecho.

Su Información:

<input type="checkbox"/> Sra. <input type="checkbox"/> Sr. Nombre:		
<input type="checkbox"/> Srta.		
Dirección:		
Dirección Línea 2:		
Ciudad:	Edo.:	Cód. Postal:
Tel. Casa:	Tel. Celular:	Tel. Ofna:

Compañía(s) y/o Persona(s) contra quien(es) se presenta la queja:

Nombre de la Compañía:		
Dirección:		
Dirección Línea 2:		
Ciudad:	Edo.:	Cód. Postal:
Teléfono:	FAX:	

Información adicional:

1. ¿Está usted dispuesto(a) a testificar, bajo juramento, respecto a los hechos de esta queja?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
2. ¿Se ha quejado usted con la(s) compañía(s) y/o persona(s) involucradas?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Con quién:		
¿Cual fue su respuesta?		
3. ¿Firmó usted algún documento?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
4. ¿Ha contratado usted a un abogado?	Sí <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>
Si su respuesta es "sí", favor de dar el nombre del abogado:		
Nombre:		
Dirección:		
Dirección Línea 2:		
Ciudad:	Edo.:	Cód. Postal:
Si su respuesta fue "sí" a la Pregunta #4 anterior, continúe llenando el formulario. Sin embargo, por favor entienda que es posible que el Departamento no pueda actuar mientras exista en litigio pendiente.		

