¿Tiene una queja sobre su banco?

Llámenos.

Si tiene un problema con un banco u otra institución financiera comuníquese con la Reserva Federal. Podemos ayudarlo.

Podemos ayudarlo de la siguiente manera:

- Identificando al regulador federal bancario correspondiente y enviando su queja a dicha agencia.
- Investigando su queja, si ésta se refiere a un banco supervisado por la Reserva Federal.
- Respondiendo a sus preguntas acerca de las prácticas bancarias.
- Explicándole los derechos según las leyes federales de protección al consumidor.

Federal Reserve Consumer Help

Teléfono: (888) 851-1920

TTY: (877) 766-8533

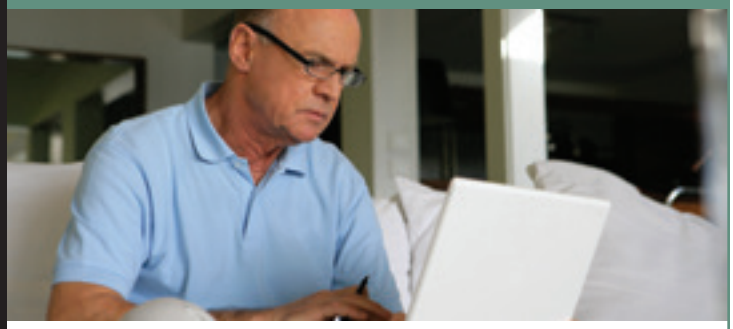
Fax: (877) 888-2520

www.FederalReserveConsumerHelp.gov

¿Puedo presentar una queja?

Puede presentar una queja si considera que un banco lo ha tratado de manera injusta o engañosa, lo ha discriminado en relación a un préstamo o ha violado una ley o reglamento. Investigamos las quejas relacionadas con las leyes federales de protección al consumidor, como la Ley de Igualdad para la Oportunidad al Crédito (Equal Credit Opportunity Act), la Ley de Equidad de Informes de Crédito (Fair Credit Reporting Act) y la Ley de Veracidad en Préstamos (Truth in Lending Act). Si desea obtener una lista completa de estas leyes o encontrar las respuestas a las preguntas frecuentes, visite nuestro sitio web: *www.FederalReserveConsumerHelp.gov*.

¿Cómo presento una queja?



Primero, intente resolver el problema directamente con su banco o institución financiera. Si no puede resolver el problema, comuníquese con nosotros para obtener ayuda.

Si desea presentar una queja, usted puede:

- Llamar sin cargo al **(888) 851-1920** o **TTY: (877) 766-8533** de 8 a.m. a 6 p.m., hora estándar del Centro (CST) 8 a.m. to 6 p.m. CST
- Presentar una queja en línea en *www.FederalReserveConsumerHelp.gov*
- Enviar un fax al **(877) 888-2520**

Asegúrese de incluir la siguiente información en su queja:

- Su nombre, dirección y números de teléfono.
- El nombre completo y la dirección del banco al que hace referencia su queja, si conoce esta información.
- Los nombres de las personas con quienes trató en el banco junto con las fechas.
- La descripción de la queja. Cuéntenos qué ocurrió. Mientras más información tengamos sobre el problema, más rápido podremos investigar y darle una respuesta. Incluya copia de cartas y otros documentos que nos ayuden a investigar su queja. ***Envíe únicamente copia de los documentos, no los originales.***

¿Qué hará la Reserva Federal?

Lo pondremos en contacto o enviaremos su queja al regulador federal correspondiente según el banco o institución al que haga referencia su queja.

Si su queja es contra una institución financiera supervisada por la Reserva Federal, será investigada por uno de sus 12 bancos regionales.

Al investigar cada problema planteado en su queja, el banco de la Reserva llevará a cabo las siguientes acciones:

- Le solicitará al banco involucrado la información y los registros relacionados con su queja.
- Determinará si la respuesta del banco aborda sus inquietudes.
- Le enviará una carta informándole los resultados de la investigación.

El banco de la Reserva también podría comunicarse con usted a fin de pedirle información adicional necesaria para completar su investigación.

El banco de la Reserva le informará si identifica un error o una infracción de las leyes o reglamentos federales. Habitualmente las investigaciones toman entre 30 y 60 días en completarse. Si transcurren más de 60 días, el banco de la Reserva se comunicará con usted para informarle el estado de la investigación. Considere la posibilidad de que la investigación de quejas más complejas, como alegaciones de discriminación ilegal en los créditos, pueden tomar varios meses en completarse.

¿Qué es lo que no hará la Reserva Federal?

Aunque la Reserva Federal investiga cada queja en la que está involucrado un banco que regulamos, no tenemos la autoridad para resolver toda clase de problema. Por ejemplo:

- No podemos resolver disputas contractuales ni aquellas que se refieren a hechos indocumentados entre el cliente y el banco. En estos casos, le sugerimos que se comunique con un abogado.
- No podemos investigar los asuntos relacionados con demandas pendientes.
- No podemos resolver quejas relacionadas con el servicio al cliente ni los desacuerdos con respecto a políticas y procedimientos específicos de un banco que no sean abordados por las leyes o reglamentos federales.

Declaración de la Ley de Privacidad

La información que usted proporciona permite que la Reserva Federal responda a las quejas y consultas de los consumidores relacionadas con las prácticas de los bancos y otras instituciones financieras supervisadas por la Junta de Gobernadores del Sistema de la Reserva Federal. La información puede ser divulgada:

- a una entidad regulada por la Reserva Federal a la que hace referencia una queja o una consulta;
- a terceros en la medida que sea necesario para obtener información que resulte importante para solucionar una queja o consulta;
- con fines normativos, estatutarios o regulatorios;
- a otra agencia o banco de la Reserva Federal;
- a un miembro del Congreso, al Departamento de Justicia, a un tribunal, a un organismo adjudicador, a un tribunal administrativo o a una de las partes involucrada en el litigio;
- a contratistas, agentes y otras personas, y
- en casos en los que la seguridad o la confidencialidad se ha visto comprometida.

Esta recopilación de información está autorizada por: 12 U.S.C. §§ 248 y 1844, 15 U.S.C. § 57a(f) y otras leyes de protección al consumidor. No es obligatorio que usted presente una queja o consulta y puede retirarla en cualquier momento. Sin embargo, si lo hace, es posible que la Reserva Federal no pueda investigar su queja o consulta.

FEDERAL RESERVE CONSUMER HELP

FEDERAL RESERVE SYSTEM