



Comptroller of the Currency
Administrator of National Banks

FORMULARIO DE QUEJAS

Favor de llenar este formulario en su totalidad y firme en la parte inferior de la cuarta página. Si su forma no contiene un número de control válido de "OMB," usted no está obligado a completar esta forma. La Oficina del Contralor de la Moneda solamente acepta quejas que estén debidamente firmadas por la persona que presenta la queja, su representante o su abogado con debida autorización o también con la persona que cuente con una carta poder.

Envíe su formulario de quejas con los documentos relacionados por correo o a través del fax a la siguiente dirección:

**Office of the Comptroller of the Currency
Customer Assistance Group
1301 McKinney Street, Suite 3450
Houston, TX 77010-9050
1-713-336-4301 (Fax)**

Favor de notar:

- Nosotros no podemos actuar como un tribunal de justicia ni como un abogado en su beneficio.
- Nosotros no le podemos dar asesoramiento jurídico.
- Nosotros no podemos liarnos en las quejas que están en el pleito ni han sido litigado.

SU INFORMACION

Sr. <input type="checkbox"/> Sra. <input type="checkbox"/>		Otro:	
Nombre:		Inicial:	Apellido:
Dirección:			
Ciudad:		Estado:	Código postal:
Número de teléfono (casa):		(trabajo):	
Email:			
¿Cuál es la mejor manera de ponerse en contacto con Ud.? Teléfono <input type="checkbox"/> Correo <input type="checkbox"/> Email <input type="checkbox"/>			
¿Cuál es el mejor tiempo de ponerse en contacto con Ud.? Por la mañana <input type="checkbox"/> Por la tarde <input type="checkbox"/>			

INFORMACION SOBRE EL CONTACTO ADICIONAL

Si usted quiere que comuniquemos con otra persona, tal como un miembro de la familia, el abogado, u otra persona que representa usted acerca de esta queja, favor de proveer la información de su representante abajo. Si usted lista otra persona y firma esta forma, usted nos autoriza a comunicar con esa persona y darle información pertinente sobre usted.

Nombre del representante:		
Relación:		
Dirección:		
Ciudad:	Estado:	Código postal:
Teléfono durante el día:		

INFORMACION SOBRE LA INSTITUCION FINANCIERA O LA COMPAÑIA QUE ES EL SUJETO DE LA QUEJA

Nombre de la institución financiera o compañía:		
Dirección:		
Ciudad:	Estado:	Código postal:
Teléfono:		
Tipo de cuenta (s): Credit Card <input type="checkbox"/> Checking <input type="checkbox"/> Mortgage <input type="checkbox"/>		Otro:
¿Ha tratado de resolverse su queja con la institución financiera o la compañía? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
¿Si sí, ¿cuándo?	¿Cómo? Teléfono <input type="checkbox"/> Correo <input type="checkbox"/> En persona <input type="checkbox"/>	Otro:
Nombre del contacto:	Título:	
¿Ha presentado Ud. una queja o se ha puesto en contacto con otra agencia del gobierno? Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
Si sí, ¿cuál agencia?		

INFORMACION SOBRE LA QUEJA

Describa los acontecimientos en la orden en que ocurrieron. Incluya cualquier nombre, los números de teléfono, y una descripción completa del problema con las cantidades y las fechas de todas las transacciones. Incluya también cualquier respuesta de la institución financiera o la compañía.

Sea lo más breve y conciso como posible al dar la explicación. Si Ud. necesita más espacio, puede usar hojas adicionales.

Incluya COPIAS de documentos relacionados a su queja tal como los contratos, los estados de cuenta mensuales, los recibos y la correspondencia con el banco. No MANDE DOCUMENTOS ORIGINALES.

Le aconsejamos que los asuntos descritos en esta queja serán compartidos con la institución financiera o la compañía en cuestión.

RESOLUCION DESEADA

¿Qué acción por la institución financiera o la compañía se resolvería este asunto a su satisfacción?

ACTO DE DECLARACION

La solicitud y colección de estos datos están autorizada por ley, 15 U.S.C. § 57a(f) y 12 U.S.C. 1 et seq. Esta información se solicita para que el Contralor de la Moneda (OCC) tenga los datos necesarios e útiles en la revisión de peticiones de parte de individuos que soliciten asistencia con las interacciones con los bancos nacionales. La sumisión de información solicitada es voluntaria. Sin embargo, sin esta información, se pudiesen presentar obstáculos que afecten la capacidad del Contralor de la Moneda de completar su revista o dar asistencia a la solicitud.

Es la intención que los datos obtenidos a través de esta solicitud se usarán dentro de la OCC y se presentarán al banco nacional que es sujeto de la queja o la investigación. Revelaciones adicionales de estos mismos datos se puede hacer a (1) otras terceras personas cuando se requiere o es autorizada por estatuto o cuando es necesario para obtener datos adicionales relacionado a la queja o la investigación; (2) otras organizaciones de gobierno, auto-regulativo o profesional que tiene los siguientes derechos: (a) jurisdicción sobre el asunto de la queja o la investigación; (b) jurisdicción sobre la entidad que es sujeta a la queja o la investigación; o (c) cuando dicha información es pertinente a violación de ley o estándares de permiso conocido o sospechoso por cual otra organización tiene jurisdicción; (3) el Departamento de Justicia, un tribunal legal, un cuerpo de adjudicación, un partido en litigación, o a un testigo cuando es pertinente y necesario a un proceso legal o administrativo; (4) a una oficina de Congreso cuando dicha información es pertinente a una investigación iniciada de parte del solicitante; (5) otras organizaciones gubernamentales o tribales con las cuales una persona se ha comunicado en cuanto a una queja o pregunta sobre una entidad regulada por la OCC; (6) contratistas o agentes del OCC cuando acceso a dicha información es necesaria; y (7) otras terceras personas cuando se requiere o es autorizada por estatuto.

Yo certifico que la información proveída en esta forma o en los documentos incluidos es totalmente verídica y correcta.

Firma: _____ **Fecha:** _____

En un período de 5 días le notificaremos por correspondencia que hemos recibido su queja. Si tiene alguna pregunta sobre su caso, favor de llamar al 1-800-613-6743.