

## Lo que usted puede esperar de nosotros:

- Confirmaremos haber recibido su queja.
- Le asignaremos un número de caso.
- Nos comunicaremos con su banco en nombre de usted y pediremos una respuesta.
- Si su institución no es un banco nacional, nosotros enviaremos su queja a la autoridad apropiada.
- Le enviaremos una carta con el resumen de los resultados.



Comptroller of the Currency  
Administrator of National Banks  
US Department of the Treasury



### Grupo de Asistencia al Consumidor (Customer Assistance Group, CAG)

1301 McKinney Street, Suite 3450  
Houston, Texas 77010-9050

La Web  
**HelpWithMyBank.gov**

Teléfono gratuito  
**800-613-6743**

Para obtener más información  
acerca de la OCC visite  
**occ.gov**

2009

## Asistencia a los Clientes de los Bancos Nacionales



## Lo que usted debe hacer si tiene una pregunta o una queja acerca de un banco nacional

Si tiene una pregunta o un problema con un banco nacional, siga estos pasos:

1. Primero comuníquese directamente con su banco. Los bancos están mejor preparados para resolver sus preguntas o problemas.
2. Consulte “Información para el Consumidor” en [HelpWithMyBank.gov](http://HelpWithMyBank.gov) que incluye información para los clientes de los bancos nacionales.
3. Comuníquese con la OCC a través de:
  - **La Web**  
[HelpWithMyBank.gov](http://HelpWithMyBank.gov)
  - **Fax**  
713-336-4301
  - **Correo**  
Office of the Comptroller of the Currency (OCC)  
Customer Assistance Group (CAG)  
1301 McKinney Street, Suite 3450  
Houston, Texas 77010-9050
  - **Teléfono gratuito**  
800-613-6743  
Lunes a viernes,  
de 8 a.m. a 8 p.m. (hora del Este)

## Oficina del Contralor de la Moneda (Office of the Comptroller of the Currency, OCC)

La Oficina del Contralor de la Moneda existe para:

- Asegurar que el sistema bancario nacional esté seguro y estable.
- Promover la competencia al permitir que los bancos nacionales ofrezcan productos y servicios nuevos.
- Mejorar la eficiencia y la eficacia supervisora de la OCC, mediante, por ejemplo, la reducción de reglamentos.
- Asegurar el acceso justo y equitativo a los servicios financieros para todos.

Como parte de su misión, la OCC también ayuda a clientes de bancos nacionales y sus filiales de operación si tienen preguntas o problemas con su banco.

## Oficina del Mediador (Office of the Ombudsman)

La Oficina del Mediador de la OCC tiene tres funciones importantes:

- Administra el proceso de apelaciones de los bancos nacionales.
- Administra el Cuestionario de Inspección Bancario.
- Opera el Grupo de Asistencia al Consumidor.

La Oficina del Mediador funciona independientemente de la función de supervisión de bancos de la agencia y está comprometida al principio fundamental de resolver las disputas de una forma eficiente y justa.

## Grupo de Asistencia al Consumidor

El Grupo de Asistencia al Consumidor de la OCC (Customer Assistance Group, CAG) ayuda a los clientes a resolver asuntos con bancos nacionales y sus filiales de operación. Profesionales capacitados responden a preguntas y proveen consejos informales.

El Grupo de Asistencia al Consumidor:

- Ayuda a los clientes de bancos nacionales y sus filiales de operación que tengan quejas u otras inquietudes relacionadas con las leyes y los reglamentos bancarios aplicables.
- Provee una avenida informal para ofrecerle al consumidor información sobre los bancos y el uso de los servicios de crédito.
- Responde a preguntas y ofrece consejos relacionados con las leyes, los reglamentos, y las prácticas bancarias.
- Mantiene **HelpWithMyBank.gov**, el sitio Web de la OCC dedicado a los clientes de los bancos nacionales.

## HelpWithMyBank.gov

HelpWithMyBank.gov provee respuestas a las preguntas más comunes recibidas cada año por el Grupo de Asistencia al Consumidor de la OCC.

El sitio también provee información que incluye:

- Una lista de los bancos nacionales y sus filiales de operación.
- Con quién debe comunicarse si su institución financiera no es un banco nacional.
- Instrucciones para presentar una queja y la información que debe incluir en su queja.
- Consejos para los consumidores sobre tendencias y prácticas bancarias.

*Nuestro objetivo al construir HelpWithMyBank.gov era construir un sitio que ayudara a la gente obtener respuestas y enviar quejas acerca de sus bancos. Estamos comprometidos a asegurar que los clientes de los bancos nacionales tengan acceso justo a los servicios financieros y que reciban un tratamiento equitativo.*

