



# TEXAS DEPARTMENT OF SAVINGS & MORTGAGE LENDING

Douglas Foster  
Commissioner

## **INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE QUEJAS**

El Texas Department of Savings y Mortgage Lending (el Departamento) acepta quejas por escrito y firmadas contra corredores de hipotecas, oficiales de préstamos, banqueros hipotecarios, y bancos de ahorros del estado. **El Departamento no acepta quejas por teléfono ó quejas vía correo electrónico que no estén firmadas** porque el Código de Finanzas de Texas requiere que el Departamento reciba la queja de la persona por escrito y firmada para que establezca causa razonable para una investigación antes que el Departamento sea autorizado a investigar la queja.

El Departamento no regula bancos federales ó estatales, corredores ó agentes de propiedades inmobiliarias, compañías de seguros de título, valuadores, ó compradores ó vendedores que no tengan licencia otorgada por el Departamento; el Departamento tampoco resuelve disputas sobre comisiones ó disputas de empleo entre concesionarios. El Departamento quizás solo pueda tomar acciones disciplinarias contra la persona que está concesionada ó registrada bajo sus programas y quien haya violado la ley que está baja el alcance de las aplicaciones de autoridad del Departamento.

La ley de Texas prohíbe al Departamento de dar asesoramiento legal privado ó opiniones privadas ó de actuar como su abogado personal ó representante legal. Si usted quiere recuperar daños monetarios, usted debe consultar con un abogado privado para que le informe sobre sus derechos y remedios a través de las cortes.

Incluido está un formulario de quejas. Si usted desea hacer una queja con el Departamento, favor de llenar el formulario completamente y firmarlo. Si usted no quiere que su identidad sea revelada, ó si no firma su queja, nosotros no podremos procesar su queja. Asegúrese de incluir copias de todos los documentos relevantes cuando devuelva el formulario para quejas al Departamento. **NO ENVIE LOS DOCUMENTOS ORIGINALES.**

Usted será notificado por correo que su queja ha sido recibida. Nosotros determinaremos si su queja expone hechos que podrían establecer violación a una ó más de las leyes que el Departamento administra e impone. De ser así, el Departamento abrirá una investigación basada en su queja; de no ser así, el Departamento se comunicara con usted para dejarle saber que no tomaremos acciones adicionales basadas en su queja.

Si se abre una investigación, la persona contra quien la queja ha sido archivada recibirá una copia de la queja. Después que la investigación sea concluida, la información obtenida será revisada para determinar si hay evidencia suficiente para tomar acción disciplinaria, la cual podría incluir una reprimenda formal, la suspensión ó la revocación de la licencia ó la matrícula, el pago de una pena administrativa, ó de otra acción apropiada. Le dejamos saber que si usted archiva una queja, usted puede ser requerido a testificar ante una audiencia que se realizaría en Austin, Texas, en contra del concesionario(s) ó la entidad registrada e involucrada.

No es necesario de archivar una queja con el Departamento para proceder con un pleito civil. Favor de darse por enterado que el Departamento mantiene los Fondos de Recuperación de Corredores de Hipoteca (Mortgage Broker Recovery Fund) para asistir a consumidores que han obtenido un juicio civil (monetario) contra un corredor de hipoteca ó un oficial de préstamo quien no pueda pagar la sentencia. No todos los reclamos son compensables y la corte debe ordenar el pago del reclamo con Fondos de Recuperación antes que el Departamento pueda hacerlo. Los Fondos de Recuperación quizás paguen al demandante por los gastos de-bolsillo por los daños del demandante, los gastos de la corte, y los honorarios del abogado. El reembolso proveniente de los Fondos de Recuperación de Corredor de Hipoteca está limitado a \$25,000 por transacción, sin importar el número de reclamos, y no siendo más de \$50,000 pueden ser pagados con respecto a reclamos contra un concesionario hasta que el concesionario haya reembolsado al Fondo de Recuperación por todas las cantidades pagadas.

Favor de retener esta información para su futura referencia.



**TEXAS SAVINGS AND MORTGAGE LENDING DEPARTMENT**  
**FORMULARIO PARA QUEJAS**

(FAVOR DE LLENAR EL FORMULARIO CON TINTA AZUL O NEGRA)

Solo Para Uso del Departamento  
Número de queja: \_\_\_\_\_

Solo Para Uso del Departamento  
Fecha que se recibo: \_\_\_\_\_

Favor de enviar por correo a:  
TEXAS SAVINGS AND MORTGAGE LENDING DEPARTMENT  
ATTN: ENFORCEMENT DIVISION  
2601 NORTH LAMAR, SUITE 201  
AUSTIN, TEXAS 78705  
(FAX 512-475-1360)

**QUEJA CONTRA:**

Corredor de Hipoteca \_\_\_\_\_ Oficial de Prestamos \_\_\_\_\_ Banquero Hipotecario \_\_\_\_\_  
Banco de Ahorros del Estado \_\_\_\_\_

**INFORMACIÓN PERSONAL:**

Nombre: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Ciudad/Estado/Código Postal \_\_\_\_\_

Número(s) Telefónico(s): Trabajo \_\_\_\_\_ Casa \_\_\_\_\_

Celular \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

Dirección de Correo Electrónico: \_\_\_\_\_

**FAVOR DE INCLUIR LA SIGUENTE INFORMACIÓN ACERCA DEL CORREDOR DE HIPOTECA,  
OFICIAL DE PRÉSTAMO, BANQUERO HIPOTECARIO, Ó BANCO DE AHORROS DEL ESTADO DE  
QUIEN USTED SE ESTÁ QUEJANDO:**

Nombre de la Persona: \_\_\_\_\_

Nombre de la Compañía: \_\_\_\_\_

Domicilio: \_\_\_\_\_

Ciudad/Estado/Código Postal: \_\_\_\_\_

Número(s) Telefónico(s): \_\_\_\_\_

Número de Licencia ó Matricula (si lo sabe): \_\_\_\_\_

**TEXAS SAVINGS AND MORTGAGE LENDING DEPARTMENT  
FORMULARIO PARA QUEJAS  
PAGINA 2**

**FECHA DE LA TRANSACCIÓN:** \_\_\_\_\_

**¿HA HECHO USTED UNA QUEJA CONTRA ESTA PERSONA O COMPAÑÍA CON OTRA AGENCIA?** \_\_\_\_\_ SI \_\_\_\_\_ NO

**DE SER ASI, ¿CON CUAL AGENCIA?** \_\_\_\_\_

**¿QUE ACCIÓN TOMO LA OTRA AGENCIA?** \_\_\_\_\_

**¿TIENE USTED UN ABOGADO QUE LO REPRESENTA EN ESTE CASO?** \_\_\_\_\_ SI \_\_\_\_\_ NO

**DE SER ASI, FAVOR DE FACILITAR LA SIGUIENTE INFORMACIÓN:**

Nombre del Abogado: \_\_\_\_\_

Domicilio del Abogado: \_\_\_\_\_

Ciudad/Estado/Código Postal: \_\_\_\_\_

Número(s) Telefónico(s): \_\_\_\_\_

**FAVOR DE HACER UNA LISTA CON EL NOMBRE(S), DOMICILIO(S), Y NÚMERO(S) TELEFONICO(S) DE CUALQUIER TESTIGO QUE TENGA O PUEDA TENER INFORMACION SOBRE SU QUEJA:**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**DETALLES DE SU QUEJA:** Listar los hechos de su queja en la orden que ocurrieron, comenzando desde el principio y continuando hacia adelante. De ser necesario incluya hojas adicionales.

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

TEXAS SAVINGS AND MORTGAGE LENDING DEPARTMENT  
FORMULARIO PARA QUEJAS  
PÁGINA 3

---

---

---

---

---

¿USTED HA NOTIFICADO PREVIAMENTE A LA PERSONA O COMPAÑÍA NOMBRADA EN LA PAGINA UNO SOBRE SU QUEJA? \_\_\_\_\_ SI \_\_\_\_\_ NO

¿COMO LO(S) NOTIFICO? \_\_\_\_\_ POR ESCRITO \_\_\_\_\_ VERBALMENTE

¿CUAL FUE LA CONTESTACIÓN? \_\_\_\_\_

---

---

---

¿FAVOR DE DESCRIBIR COMO LE GUSTARIA QUE ESTE ASUNTO SE RESUELVA? \_\_\_\_\_

¿ESTÁ DISPUESTO(A) A TESTIFICAR EN UNA CORTE TRIBUNAL? \_\_\_\_\_ SI \_\_\_\_\_ NO

## **ÁREA DE FIRMA**

La información contenida aquí adentro y todos los documentos incluidos son verdaderos y correctos al mejor de mi conocimiento. Entiendo que puedo ser requerido a testificar en una corte tribunal y que una copia de mi queja se hará disponible a la persona ó la compañía contra quien se ha hecho. Entiendo también que Texas Savings and Mortgage Lending Department ni alguno de sus oficiales ó empleados puede actuar como mi representate legal ó abogado.

\_\_\_\_\_  
Firma del Reclamante

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma del Reclamante

\_\_\_\_\_  
Fecha



