

## NCUA CONSUMER ASSISTANCE CENTER

National Credit Union Administration  
Consumer Assistance Center  
1775 Duke St., Alexandria, VA 22314-3418  
Fax: 703-518-6682  
Sitio web para consumidores: [www.MyCreditUnion.gov](http://www.MyCreditUnion.gov)

¿Tiene preguntas? Llámenos al 800-755-1030

### Cómo podemos ayudar - Consultas

El NCUA Consumer Assistance Center proporciona a los consumidores información sobre protección federal al consumidor financiero y asuntos de seguros de depósitos, además de ayudarlos en la resolución de disputas con cooperativas de ahorro y crédito. El sitio web de protección al consumidor de la NCUA, [MyCreditUnion.gov](http://MyCreditUnion.gov), aloja al Consumer Assistance Center en línea. [MyCreditUnion.gov](http://MyCreditUnion.gov) y el Consumer Assistance Center en línea proporcionan recursos útiles para el consumidor que incluyen el Localizador de cooperativas de ahorro y crédito, Pocket Cents, la Base de conocimientos de preguntas frecuentes, el Centro de prevención de fraudes de la NCUA, y folletos y publicaciones para consumidores.

Además, puede hablar con un representante de ayuda al consumidor con respecto a sus preguntas o inquietudes. Para ello debe comunicarse con el **NCUA Consumer Assistance Center al 800-755-1030, de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. ET.** No obstante, a fin de que revisemos una pregunta específica, debemos recibir su consulta por escrito.

### Recursos útiles para el consumidor

La NCUA ofrece numerosos recursos para ayudar a responder preguntas frecuentes de consumidores.

Visite [MyCreditUnion.gov](http://MyCreditUnion.gov) para acceder al:

- **Localizador de cooperativas de ahorro y crédito** - ¡Encuentre una cooperativa de ahorro y crédito cercana a su domicilio!
- **Pocket Cents** - Un sitio dedicado a recursos de educación financiera para consumidores de todas las edades, el cual incluye información específica para jóvenes, adolescentes y preadolescentes, adultos jóvenes, padres y educadores, adultos mayores, y miembros de las Fuerzas Armadas.
- **NCUA Consumer Assistance Center** - Tenga acceso a folletos útiles, revise preguntas frecuentes, remita consultas sobre protección federal al consumidor financiero y asuntos de seguros de depósitos, o presente una queja sobre una cooperativa de ahorro y crédito.
- **Centro de prevención de fraudes de la NCUA** - Conozca sobre fraudes y estafas frecuentes dirigidas a consumidores.
- **Base de conocimientos de preguntas frecuentes** - Más de 300 respuestas a preguntas frecuentes sobre protección al consumidor y asuntos de seguro de depósitos.
- **Estimador de seguro de depósitos** - Calcule el monto de sus fondos asegurados en una cooperativa de ahorro y crédito con seguro federal.
- **Hit the Road** – Uno juego gratuito interactivo que ayuda al joven a desarrollar hábitos financieros inteligentes.
- **Glosario** - Un glosario completo de términos financieros con definiciones fáciles de entender para los consumidores.
- **Canal de YouTube de la NCUA** - Mire la serie Informe para el consumidor de la NCUA para conocer más sobre temas financieros importantes actuales.
- **@MyCUGov** – Siga nuestras publicaciones para consumidores en el Twitter de la NCUA para mantenerse al tanto de los asuntos de protección al consumidor.

Si después de revisar estos recursos, aún tiene preguntas, envíe su consulta en línea a [MyCreditUnion.gov](http://MyCreditUnion.gov) o utilice el **Formulario de consultas de la NCUA** a continuación. El Formulario de consultas de consumidores de la NCUA es únicamente para consultas no relacionadas con quejas.

En caso de tener una queja y no poder resolver el asunto con su cooperativa de ahorro y crédito, puede presentar una queja ante la NCUA. Para ello debe completar el **Formulario de ayuda al consumidor** de la NCUA.

### Privacidad

La información recopilada se solicita para proporcionarle datos a la NCUA que son necesarios y útiles para revisar las solicitudes recibidas de las personas con respecto a sus interacciones con las cooperativas de ahorro y crédito federales y con seguro federal. Usted no tiene ninguna obligación de suministrarnos esos datos. Sin embargo, sin esta información, se podría entorpecer la posibilidad de completar una revisión o de proporcionarle la asistencia solicitada. El objetivo es que la información que usted nos proporciona se utilice dentro de la NCUA y se la suministre a la cooperativa de ahorro y crédito federal que sea sujeto de su queja o consulta. Si la ley así lo exige, podemos hacer divulgaciones adicionales de dicha información.

#### Paperwork Reduction Act Statement

The estimated average public reporting burden associated with this information collection is 5 minutes per response. Comments concerning the accuracy of this burden estimate and or any other aspect of this information collection, including suggestions for reducing this burden should be address to the National Credit Union Administration, ATTN: PRA Clearance Officer, 1775 Duke Street, Alexandria, Virginia 22314. An agency may not conduct or sponsor, and a person is not required to respond to, an information collection unless it displays a valid OMB control number.

- NO ENVÍE ESTA PÁGINA CON SU CONSULTA-



## FORMULARIO DE CONSULTAS DE CONSUMIDORES

Escriba por computadora o a mano en una manera clara y utilice tinta a continuación. Envíe por correo o fax este formulario a la siguiente dirección:

**National Credit Union Administration**  
**Consumer Assistance Center**  
**1775 Duke St., Alexandria, VA 22314-3418**  
**Fax: 703-518-6682**

*\* Información requerida para procesar su consulta*

### 1. SU INFORMACIÓN

Saludo: <input type="checkbox"/> Sr. <input type="checkbox"/> Sra. <input type="checkbox"/> Srta.	*Dirección:
*Nombre:	
*Apellido:	*Ciudad:
Correo electrónico:	*Estado:
Teléfono:	*Código postal:
*Contacto de preferencia: <input type="checkbox"/> Correo postal <input type="checkbox"/> Correo electrónico	*Idioma de preferencia: <input type="checkbox"/> Inglés <input type="checkbox"/> Español

### 2. \*¿CUÁL ES EL MOTIVO DE SU CONSULTA? Seleccione solo uno.

**Si su consulta contiene más de un asunto, deberá remitir un formulario de consultas por separado para cada uno. Tenga en cuenta que la NCUA no puede ofrecer asistencia legal ni financiera. La respuesta provista es solo para fines informativos.**

<input type="checkbox"/> Localizar una cooperativa de ahorro y crédito <input type="checkbox"/> Folletos o publicaciones de la NCUA <input type="checkbox"/> Recursos de educación financiera <input type="checkbox"/> Cobertura de seguro de depósitos de la NCUA <input type="checkbox"/> Gobierno de cooperativa de ahorro y crédito <input type="checkbox"/> Membresía de cooperativa de ahorro y crédito <input type="checkbox"/> MyCreditUnion.gov <input type="checkbox"/> Presentar una queja	<input type="checkbox"/> Cuenta de ahorro/depósitos <input type="checkbox"/> Cuenta de cheque/cheques de acción <input type="checkbox"/> Cuenta Money Market <input type="checkbox"/> Certificado de depósito <input type="checkbox"/> Cuenta de jubilación, por ej., IRA, Keogh <input type="checkbox"/> Tarjeta de débito/ATM <input type="checkbox"/> Préstamo para automóvil <input type="checkbox"/> Préstamo para estudiantes	<input type="checkbox"/> Préstamo sobre el patrimonio inmobiliario/Línea de crédito <input type="checkbox"/> Préstamo para vivienda/hipotecario <input type="checkbox"/> Tarjeta de crédito <input type="checkbox"/> Préstamo al consumidor <input type="checkbox"/> Préstamo hasta el día de pago/sobre título <input type="checkbox"/> Préstamo para sobregiro <input type="checkbox"/> Arrendamiento de consumo <input type="checkbox"/> Otro _____
--	--	---

### 3. \*INFORMACIÓN SOBRE LA CONSULTA

**No incluya datos personales ni confidenciales, como su número de seguro social, tarjeta de crédito o números de cuentas bancarias.**

\*Describa la naturaleza de su consulta: