



## Office of the Comptroller of the Currency

---

### FORMULARIO DE QUEJAS

Favor de llenar este formulario de quejas en su totalidad. Envíe su formulario 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)**

Cuando su formulario este completo, le confirmaremos por escrito que hemos recibido su queja y le asignaremos un número de caso. Por favor mantenga este número de caso como referencia para cuando se comunique con nuestra oficina.

***Consejos prácticos:***

**Asegúrese que su institución financiera sea un banco nacional. Si no conoce el nombre de su banco, revise su estado de cuentas. El nombre del banco esta impreso en el estado de cuentas.**

**¿Ha tratado de resolver su queja con su institución financiera? La OCC recomienda que usted primero trate de resolver su queja directamente con la institución financiera. Por favor comuníquese con su institución financiera para darles la oportunidad de resolver su problema(s).**

**Si su queja envuelve más de una institución financiera, necesita presentar un formulario para cada institución. Usted recibirá un número de caso para cada institución.**

***Nótese:***

- 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 involucrarnos en las quejas que están en litigio o que han sido litigadas.

## SU INFORMACION

El cuenta habiente debe completar este formulario. \* - Representa información esencial

<b>*Nombre:</b>		Inicial:	
<b>*Apellido:</b>			
<b>*Dirección:</b>			
<b>*Ciudad:</b>		<b>*Estado:</b>	<b>*Código postal:</b>
<b>*Numero de teléfono:</b>			
Dirección de correo electrónico:			
La mejor forma de comunicarse con usted: Teléfono <input type="checkbox"/> Correo postal <input type="checkbox"/> Correo electrónico <input type="checkbox"/>			
El mejor tiempo de comunicarse con usted: Mañana <input type="checkbox"/> Tarde <input type="checkbox"/>			

## INFORMACION SOBRE EL CONTACTO ADICIONAL

Si usted desea que nos comuniquemos directamente con su abogado, u otro representante legal, favor de proveer la siguiente información. **Al someter esta porción del formulario, usted autoriza a nuestra oficina a proveer información sobre su queja a su abogado o representante legal.** Por favor indique el tipo de relación con este representante:

Abogado  Representante legal

Por favor indique el tipo de autorización que usted ha delegado a su abogado o representante legal:

Carta de Poder  Cartas para otorgar testamento  El tribunal Designó Albacea o Administrador   
Otro

Si no esta seguro del tipo de autorización legal que usted autorizo, por favor revise sus documentos o consulte con su abogado o representante legal.

Nombre de Representante:

<b>*Nombre:</b>		Inicial	
<b>*Apellido:</b>			
<b>*Dirección:</b>			
<b>*Ciudad:</b>		<b>*Estado:</b>	<b>*Código postal:</b>
<b>*Teléfono:</b>			
Dirección de correo electrónico de su representate:			
La mejor forma de comunicarse con su representante: Teléfono <input type="checkbox"/> Correo postal <input type="checkbox"/> Correo Electrónico <input type="checkbox"/>			
El mejor tiempo de comunicarse con su representante: Mañana <input type="checkbox"/> Tarde <input type="checkbox"/>			

## INFORMACION SOBRE LA INSTITUCION FINANCIERA O LA COMPANIA LA CUAL ES LA RAZON DE SU QUEJA

Consejo práctico: Si no conoce el nombre de su banco, revise su estado de cuentas. El nombre del banco esta impreso en el estado de cuentas.

<b>*Nombre de la institución financiera o compañía:</b>		
Dirección:		
<b>*Ciudad:</b>	<b>*Estado:</b>	<b>*Código postal:</b>
Teléfono:		
<b>*Tipo de cuenta(s)</b> (Marque todas las que aplican): <b>Cuenta de Deposito (Cheque o Ahorro):</b> <input type="checkbox"/>		
<b>Mortgage</b> <input type="checkbox"/>		
<b>Tarjeta de Crédito:</b> <input type="checkbox"/> <b>Tipo de Préstamo (Personal, Hipoteca, línea de crédito con garantía</b>		
<b>hipotecaria):</b> <input type="checkbox"/> <b>Cuenta de Fideicomiso:</b> <input type="checkbox"/> <b>Arrendamiento:</b> <input type="checkbox"/> <b>Cuenta de Inversiones:</b> <input type="checkbox"/>		
<b>Seguro:</b> <input type="checkbox"/> <b>Otro tipo de cuenta:</b> <input type="checkbox"/>		
¿Ha tratado de resolver su queja con la institución financiera o compañía? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
¿Si su respuesta es si, cuando?	¿Como? Teléfono <input type="checkbox"/>	Correo <input type="checkbox"/> En persona <input type="checkbox"/> Otra forma <input type="checkbox"/>
Nombre de representante de banco:		Título:
¿Le ha respondido el banco? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>		
¿Si su respuesta es si, cuando?	¿Como? Teléfono <input type="checkbox"/>	Correo <input type="checkbox"/> En persona <input type="checkbox"/> Otra forma <input type="checkbox"/>

## COMPLAINT INFORMATION

Describa los acontecimientos en el 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. Sea lo más breve y conciso posible al dar la explicación. **No incluya información personal o confidencial, por ejemplo no incluya su número social, número de tarjeta de crédito, o número de cuenta.**

La información que usted provee en esta queja será compartida con la institución financiera o compañía relacionada con esta queja.

## DECLARACION DE LA LEY DE PRIVACIDAD

---

La supervisamos) que ahorros federales (ahorro de asociaciones las o nacionales bancos los sobre o consulta queja su responder a permitirá nos (OCC) Moneda de la Contralor del Oficina a la proporcione que información

La por ley 12 USC 1.autorizada está datos estos de colección

Su o consulta.solicitud su procesar pueda que la OCC no posible, es solicitada información la envía no si. Sin embargo, queja una presentar a ni información ninguna enviar a obligado está. No voluntario completamente a la OCC es información de envío

La :publicados rutinarios usos con los conformidad, de siguientes con los compartir puede se información esta, Además o consulta. queja de la tema) que es el ahorro federal (ahorro de asociación o nacional al banco proporcionará dentro de la OCC y se utilizará o consulta se queja su sobre información

(1) o consulta;queja con la relacionada adicional información obtener para necesario sea cuando la ley o autorice o requiera lo así cuando terceros otros

(2) profesionales u autorreguladores, gubernamentales organizaciones otras

(a) o consultaqueja de la tema el sobre jurisdicción teniendo

(b) o consulta; oqueja de la objeto que es entidad la sobre jurisdicción teniendo

(c) ;jurisdicción tiene organización otra cual para la licencia de estándar de la ley o sospechada o conocida violación para una relevante sea información dicha cuando

(3) el ;administrativo legal o procedimiento a un necesario y pertinente es cuando testigo, o a un litigación en partido, un adjudicación de cuerpo de Justicia, un tribunal legal, un Departamento

(4) una ;proveedor su de nombre en iniciada para una consulta relevante sea información la cuando Congreso del oficina

(5) por la OCC;regulada entidad una sobre o consulta queja a una respecto con comunicado se ha individuo con las que un tribales o gubernamentales organizaciones otras

(6) ; y información dicha a acceso el necesario sea cuando de la OCC agentes o contratistas

(7) por ley.autorizado o requerido sea cuando terceros otros

Puede) . 81 FR 2945-01, 2957

(<https://www.occ.gov/news-issuances/federalregister/2016/81fr2946.pdf>fen de la OCC parte por solicitada información de la recopilación con la relacionados obligaciones los derechos y sobre adicional información encontrar

Certifico.conocimiento de mi mejor lo según correcta y verdadera es formulario este en proporcionada información que la

Le ).retransmisión de servicio de un través al 1-800-613-6743 (TTY: 800-877-8339 a llame, caso este sobre pregunta alguna tiene. Si oficina nuestra con futuro el en comunicarse para caso de número su Utilice. asignado caso de número su contiene que completo queja de formulario su de recepción a la posteriores hábiles días (5) cinco dentro de los escrito por recibo de acuse un enviaremos

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

**Certifico**       **No Certifico**

**Fecha:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_

En un período de 5 días le notificaremos por correspondencia que hemos recibido su queja y le asignaremos un número de caso. Por favor mantenga este número de caso como referencia para cuando se comunique con nuestra oficina. Si tiene alguna pregunta sobre su caso, favor de llamar al 1-800-613-6743 (TTY 1-800-877-8339 a través de un servicio de retransmisión).

---

Si su forma no contiene un número de control válido de "OMB," usted no está obligado a completar esta forma.