

## NCUA CONSUMER ASSISTANCE CENTER

Administración Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito  
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 federal sobre protección 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 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 Localizador de cooperativas de ahorro y crédito, Base de conocimientos de preguntas frecuentes, 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!
- **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.
- **Calculadora de seguro de depósitos** - Calcule el monto de sus fondos asegurados en una cooperativa de ahorro y crédito con seguro federal.
- **Hit the Road** – Un juego interactivo gratuito que le ayuda 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 sigue teniendo 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 objeto de su queja o consulta. Si la ley así lo exige, podemos hacer divulgaciones adicionales de dicha información.

### Aviso de la Ley de Simplificación de Trámites

Este formulario está autorizado por la ley y es voluntario. Se estima que la carga de esta recopilación de información demore 5 minutos por respuesta. Envíe los comentarios que tenga con respecto a la carga de esta recopilación o cualquier otro aspecto de esta recopilación de información, incluidas las sugerencias para reducir esta carga, al funcionario de la Ley de Simplificación de Trámites a la siguiente dirección: National Credit Union Administration, 1776 Duke Street, Alexandria, VA 22314; y a Office of Management and Budget, Paperwork Reduction Project (7100-0181), Washington, DC 20503.

**- 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 obligatoria para procesar su queja*

1. SUS DATOS	
Saludo: Sr. Sra. Srta.	*Dirección:
*Nombre:	*Ciudad:
*Apellido:	
Email:	*Estado:
*Teléfono:	*Código postal:
*Contacto de preferencia: Correo postal Email	*Idioma de preferencia: Inglés 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. Recuerde que la NCUA no puede ofrecer asistencia legal ni financiera. La respuesta provista es solo para fines informativos.**

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

## 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: