










Puede presentar una queja sobre:

-  Cuentas corrientes o de ahorro
-  Tarjetas de crédito o prepagadas
-  Informes de crédito, servicios de reparación de crédito u otros informes personales de consumo
-  Cobro de deudas
-  Transferencias de dinero, monedas virtuales o servicios monetarios (servicios de cobro de cheques, cambios de divisas, cheques de caja o de viaje)
-  Hipotecas
-  Préstamos de día de pago (payday loans), préstamos sobre el título o préstamos personales (préstamos fraccionados o líneas de crédito personales)
-  Préstamos estudiantiles
-  Préstamos vehiculares o arrendamientos de vehículos

Presente una queja



En línea

consumerfinance.gov/es/enviar-una-queja/



Por teléfono (más de 180 idiomas)

L-V, 8 a.m. - 8 p.m. Hora del este
(855) 411-CFPB (2372)
(855) 729-CFPB (2372) TTY/TTD



Por correo

Consumer Financial Protection Bureau
P.O. Box 27170
Washington, DC 20038

consumerfinance.gov/es



¿Problemas con un producto o servicio financiero?

Puede presentar una queja ante el CFPB.

Antes de iniciar una queja

¿Intentó comunicarse con la empresa?
Las empresas suelen poder responder a preguntas exclusivas de su situación y más específicas de los productos y servicios que ofrecen.

¿Está listo para presentar una queja?

Por lo general, no se puede presentar una segunda queja sobre el mismo problema, así que asegúrese de incluir esta información para ayudar a la empresa a responder:

- Su nombre, dirección postal completa y correo electrónico o número de teléfono, para que la empresa pueda responderle.
- El nombre de la empresa de la que se queja y su información de contacto.
- Fechas clave, montos y comunicaciones que mantuvo con la empresa.
- Documentos que respalden los hechos, como extractos de cuentas y comunicaciones con la empresa. Puede enviar archivos adjuntos grandes de forma segura a través de nuestro formulario de quejas en línea.

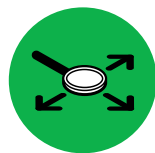
Para las quejas por correo:

- Dirija la queja al CFPB.
- Indique el producto o servicio financiero sobre el que se queja.
- Describa claramente lo que sucedió y cuál sería una resolución justa del problema.

Proceso de queja



Presentación de la queja



Transferencia a la empresa



Respuesta de la empresa



Publicación de la queja



Revisión del consumidor

Visite consumerfinance.gov/es/enviar-una-queja/ para obtener más consejos y ver un video sobre el proceso de queja.

Presentar una queja lo ayuda a usted

Ayudamos a los consumidores a conectarse con las empresas financieras para entender los problemas, solucionar errores y obtener respuestas directas al respecto.

Enviaremos su queja a la empresa y trabajaremos para obtener una respuesta. La mayoría de las empresas responden a las quejas en un plazo de 15 días.

Si otra agencia gubernamental puede ayudarlo mejor, le enviaremos su queja y le avisaremos.

Presentar una queja ayuda a los demás

Cuando acude a nosotros, no solo se ayuda a sí mismo. Sus quejas nos ayudan a identificar los problemas y a priorizar nuestro trabajo.

Nos permiten conocer los problemas que tienen los usuarios en el mercado y nos ayudan a regular los productos y servicios financieros de los consumidores bajo las leyes federales vigentes sobre consumo, hacer cumplir esas leyes con criterio y educar y empoderar a los consumidores para que tomen decisiones financieras informadas.