














Usted puede presentar una queja sobre:

-  Cuentas de cheques o ahorros
-  Tarjetas de crédito o tarjetas prepagadas
-  Informes de crédito, servicios de arreglo de crédito, u otros informes de consumo personal
-  Cobro de deudas
-  Transferencias de dinero, monedas virtuales o servicios financieros (servicio de cobro de cheques, cambio de moneda, cheques de banco o de viajero)
-  Hipotecas
-  Préstamos del día de pago, contra el título de un auto, o de crédito personal (préstamos a plazos o línea de crédito personal)
-  Préstamos estudiantiles
-  Préstamos o arrendamientos de automóvil.

Presente una queja

-  En línea
consumerfinance.gov/complaint
(en inglés)
-  Por teléfono (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 2900
Clinton, IA 52733
-  Por fax
(855) 237-2392

consumerfinance.gov/es



¿Tiene problemas con algún producto o servicio financiero?

Tenemos respuestas a preguntas frecuentes y podemos ayudarle a conectarse con las compañías si usted tiene alguna queja.

¿Está listo para presentar una queja?

Visite nuestro sitio web o comuníquese con nosotros para enviar su queja. Usted va a necesitar las fechas, cantidades y otros detalles de su queja. Asegúrese de incluir toda la información que pueda ya que, normalmente, no es posible enviar una segunda queja sobre el mismo problema.

¿No está seguro si tiene una queja?

Revise las Herramientas del Consumidor en nuestro sitio web para que encuentre información y recursos sobre una variedad de productos y servicios financieros. También puede buscar entre cientos de imparciales respuestas a las preguntas financieras más frecuentes hechas por consumidores.

consumerfinance.gov/es/herramientas-del-consumidor

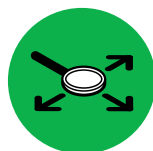
Antes de presentar una queja

¿Ha intentado comunicarse con la compañía? Por lo general, le pueden responder a las preguntas relacionadas con su situación y específicamente con los productos y servicios que ofrecen.

Proceso para enviar quejas



Se presenta la queja



Revisión y envío



Respuesta de la compañía



Se publica la queja



Revisión del consumidor

Visite nuestro sitio web para que encuentre más información sobre los pasos que sigue su queja.

consumerfinance.gov/es/enviar-una-queja

Presentar una queja le ayuda

Ayudamos a los consumidores a conectarse con las compañías financieras para que puedan entender problemas, corregir errores y obtener respuestas directas a sus preguntas.

Le haremos llegar su queja a la compañía y trabajaremos para que usted reciba una respuesta, la mayoría de las compañías responden a las quejas dentro de 15 días.

Presentar una queja ayuda a otros

Al solicitar nuestra ayuda, no solamente se beneficia usted. Las quejas de los consumidores nos ayudan a identificar problemas y a priorizar nuestro trabajo.

Las quejas nos ayudan a entender los problemas que experimentan las personas en el mercado financiero, a regular los productos y servicios financieros para consumidores bajo las leyes federales existentes, a fin de garantizar su cumplimiento, y a educar y capacitar a los consumidores para que tomen decisiones financieras bien informados.