













## 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/](https://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.

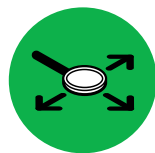
Para las quejas por correo:

- 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/](https://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.