

El CFPB acepta quejas sobre

- Cuentas o servicios bancarios
- Tarjetas de crédito
- Reportes crediticios
- Transferencias de fondos
- Crédito hipotecario
- Préstamos educativos
- Préstamos de vehículo o personales

¿Tiene alguna queja sobre un producto o servicio que no está en esta lista?

Llame gratis al 855-411-CFPB (2372) o al TTY/TDD 855-729-CFPB (2372) y responderemos sus preguntas y le referiremos otros recursos que le pueden ayudar. Visite www.consumerfinance.gov/complaint para obtener mayor información.

Acerca del CFPB

La misión de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB, por sus siglas en inglés) es hacer que los mercados de productos y servicios financieros sean más justos, transparentes y competitivos para los consumidores y sus familias. Trabajamos para promover que las empresas que ofrecen productos y servicios financieros a los consumidores:

- Provean información sobre los precios y riesgos de sus productos y servicios en una forma que sea fácilmente entendible y que permita a los consumidores comparar diferentes opciones;
- No incurran en prácticas injustas, engañosas o abusivas;
- Fomenten el bienestar de consumidores, de empresas y de la economía en general.

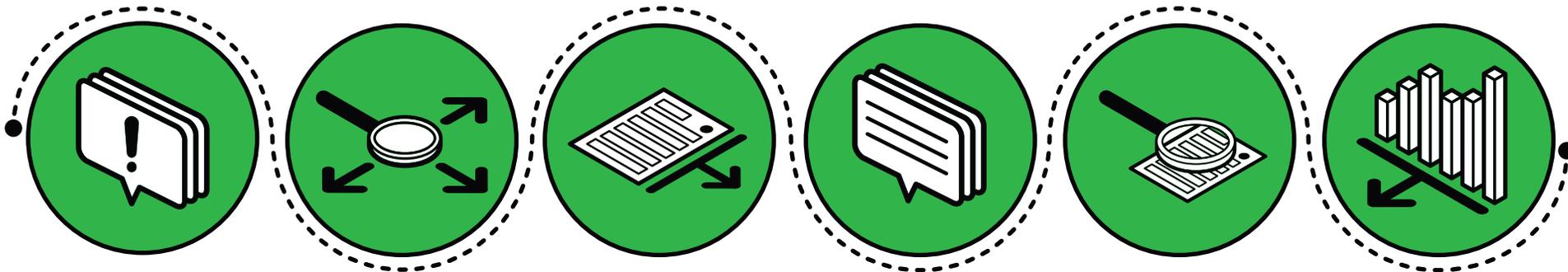
consumerfinance.gov/es

Presente su queja

El CFPB acepta quejas sobre productos y servicios financieros



Oficina para la Protección
Financiera del Consumidor



Una vez que presenta una queja

- 1 Queja presentada**

Usted presenta una queja por problemas con una compañía respecto a un producto o servicio financiero del consumidor. Recibirá información actualizada por correo electrónico y podrá entrar al sistema para hacer seguimiento al estado de su queja.
- 2 Revisión y ruta**

Remitiremos su queja a la compañía y trabajaremos para obtener una respuesta de ella. Si vemos que otra entidad gubernamental podría ayudarle más, les reenviaremos su queja y le informaremos a usted de esto.
- 3 Respuesta de la compañía**

La compañía revisará su queja, se comunicará con usted según sea necesario y le informará sobre los pasos tomados o que se tomarán respecto al problema que identificó en su queja.
- 4 Revisión por parte del consumidor**

Le informaremos cuando la compañía responda. Puede revisar dicha respuesta y darnos su opinión.
- 5 Revisión e investigación**

Los datos de la queja se comparten con entidades estatales y federales que se ocupan en hacer cumplir la ley. Las quejas nos informan sobre prácticas empresariales que puedan presentar un riesgo para los consumidores. Si necesitamos mayor información, lo contactaremos y se lo informaremos.
- 6 Análisis e informe**

Las quejas nos ayudan en nuestro trabajo de supervisar las compañías, hacer cumplir las leyes financieras federales para el consumidor y establecer mejores normas y regulaciones. También le informamos al Congreso sobre las quejas que recibimos y publicamos algunos datos de las quejas.

Como presentar una queja

-  **En línea**
consumerfinance.gov/complaint
-  **Por teléfono**
855-411-CFPB (2372);
TTY/TDD 855-729-CFPB (2372)
-  **Horario**
8 a.m. a 8 p.m. Hora Este
Lunes a viernes
-  **Por fax**
855-237-2392
-  **Por correo**
Consumer Financial Protection Bureau
P.O. Box 4503,
Iowa City, IA 52244