



**Le agradecemos que se tome el tiempo de enviar una queja del consumidor al Departamento de Supervisión de Empresas. Al informarnos sobre el posible desarrollo de actividades inapropiadas o ilegales en el mercado de servicios financieros, su aportación nos ayuda a protegerlo a usted y a otros californianos.**

**1. Su información** (escriba con letra clara):

**(Reunimos la siguiente información para poder contactarlo para realizar un seguimiento y determinar quién más puede verse afectado por el asunto expuesto en su queja).**

Nombre completo (nombre, inicial del segundo nombre, apellido)

Dirección (calle, ciudad, estado y código postal)

Número de teléfono en el día

Dirección de correo electrónico

Dirección de la propiedad referente a su queja

¿Cuál es la mejor manera de contactarlo?  Teléfono  Correo postal  Correo electrónico

Edad (opcional):  Menos de 30  Entre 30 y 50  Más de 50

¿Forma parte actualmente del Servicio Militar de Estados Unidos  Sí (rama: \_\_\_\_\_ )  No

**2. Información sobre la persona u organización sobre la cual tiene una queja:**

Nombre completo de la institución financiera, empresa, compañía, firma o persona

Dirección comercial (incluya el N.º de habitación, suite, o departamento), ciudad, estado, código postal

Teléfono de la oficina

Nombre completo del vendedor, agente u otro representante (si corresponde)

**3. ¿Se ha puesto en contacto con la institución financiera, empresa, firma o persona(s) para hablar sobre su queja?**

Sí  No si **respondió que sí**, incluya nombres, fechas y resultados de su contacto(s) en la pregunta N.º 4 que se encuentra debajo. Adjunte **copias** de todos los documentos relacionados.

**4. Describa su queja.** Escriba con claridad los hechos en el orden en que ocurrieron. Incluya nombres completos, direcciones, una descripción del problema con la(s) cantidad(es), fecha(s) de cualquier transacción(es) y la información de contacto de algún testigo de las transacciones, y cualquier otra información que sea relevante y que pueda ayudarnos a resolver su queja. Por último, diga si ha presentado una demanda o arbitraje sobre esta queja. Para su protección, **NO INCLUYA INFORMACIÓN PERSONAL CONFIDENCIAL COMO SU NÚMERO DE SEGURO SOCIAL. Incluya páginas adicionales en caso de ser necesario.**

**5. ¿Cuál considera usted que sería una resolución justa para este asunto?**

**Al enviar esta queja, acepta que la información suministrada es fiel y exacta según su leal saber y entender y que el Departamento puede usar la información para realizar su investigación. El Departamento considera que las quejas del consumidor recibidas son confidenciales. Sin embargo, el Departamento puede, a su entera discreción, revelar su queja a la persona o entidad con el fin de que se tomen acciones correctivas. El Departamento también puede elegir divulgar su queja a otros con el propósito de facilitar una investigación sobre la persona o entidad sobre la cual se recibió la queja o iniciar acciones legales contra el mismo en una investigación del Departamento.**

**FORMULARIO DE QUEJAS DE EL CONSUMIDOR**

**Envíe el formulario y una copia de toda la documentación por correo:**

**Department of Business Oversight  
Attn: Consumer Services Office  
2101 Arena Blvd  
Sacramento, CA 95834**

El Departamento de Supervisión de Empresas se pondrá en contacto con usted a la brevedad luego de recibir este formulario. Si tiene preguntas o necesita ayuda para completar este formulario, comuníquese gratis con la Oficina de Servicios al Cliente del Departamento de Supervisión de Empresas al **866-275-2677**

**Cómo podemos ayudarlo:**

Si considera que un licenciario del Departamento de Supervisión de Empresas ha actuado de manera inapropiada, o que una compañía o persona lleva a cabo actividades sin licencia que se encuentran bajo la jurisdicción del Departamento, envíe un formulario de queja.

Las quejas que se envían al Departamento se revisan para determinar si se justifica una investigación o una posible medida para asegurar el cumplimiento. Sin embargo, no considere que enviar una queja al Departamento sustituye el inicio de acciones legales privadas. El Departamento no puede brindarle asesoramiento legal, por lo tanto le pedimos que **consulte a un abogado privado si necesita recuperar dinero o cancelar un contrato**. El Departamento no posee la autoridad legal para conceder indemnizaciones, anular multas o realizar otros cargos. El Departamento no puede involucrarse en quejas que se encuentran en litigio o sobre las que ya se haya litigado.

El Departamento valora su privacidad. Las quejas que se presentan ante el Departamento son por lo general confidenciales; sin embargo y según la naturaleza de la queja, en particular aquellas contra instituciones financieras con licencia y otros prestamistas, el Departamento puede compartir cierta información para resolver el asunto. Las quejas sobre actividades sin licencia se mantienen confidenciales. Alentamos firmemente a cualquier miembro del público a que presente una queja si considera que algún licenciario se ha involucrado en actividades indebidas. Si le preocupa su privacidad, anótelos en la descripción de su queja.

Si se envía al Departamento una queja por escrito que no se encuentra bajo nuestra jurisdicción, enviaremos la queja a la agencia adecuada y le proporcionaremos una copia de la derivación para que su asunto pueda ser resuelto por la agencia reguladora adecuada.

**Antes de enviar su queja, necesitamos lo siguiente:**

- Formulario de queja completo. Escriba a máquina o con tinta con letra clara.
- Copias de toda la documentación. No envíe documentos originales.

**Sobre el Departamento de Supervisión de Empresas:**

El Departamento de Supervisión de Empresas (Department of Business Oversight, DBO) ofrece protección a los consumidores y servicios a las empresas que realizan transacciones financieras. El Departamento regula una gran variedad de servicios financieros, productos, transacciones y profesionales, incluidos los siguientes:

- Bancos acreditados por el Estado
- Pagadores de cuenta, vendedores de cheques, y prorratores (asesores de crédito para consumidores, compañías de gestión de deuda)
- Corporaciones del desarrollo industrial y comercial
- Bancos cooperativas acreditados por el Estado
- Fideicomisos independientes (Agentes y compañías de custodia de efectivo)
- Compañías financieras de primas
- Profesionales que administran valores (agentes de bolsa, asesores de inversión, planificadores financieros)
- Departamentos y compañías de fideicomiso
- Prestamistas, servicios de préstamos hipotecarios, y ciertos prestamistas hipotecarios y agentes hipotecarios
- Bancos extranjeros (de otro estado y de otra nación)
- Bancos industriales acreditados por el Estado
- Programa de Valores de Agencia Local (Local Agency Security Program, LASP)
- Transmisores de dinero
- La oferta y venta de valores
- La oferta y venta de franquicias
- Préstamos de día de pago también conocidos como depósitos diferidos

**Para obtener más información sobre los licenciarios del DBO, visite [www.dbo.ca.gov](http://www.dbo.ca.gov).**

**FORMULARIO DE QUEJAS DE EL CONSUMIDOR**

**AVISO EXIGIDO POR LA LEY DEL ESTADO**

El siguiente aviso es exigido por la ley del estado según la Ley de Prácticas de Información de 1977 (Information Practices Act of 1977 (California Civil Code Section 1798.17.)).

El Departamento de Supervisión de Empresas de California solicita que la información en el formulario adjunto determine si:

- Una licencia, calificación, registro, certificado u otra autoridad debe aceptarse, otorgarse, aprobarse, negarse, revocarse, o limitarse en algún modo;
- Las entidades comerciales o los individuos con licencia o regulados de algún otro modo por el Departamento de Supervisión de Empresas se conducen según las leyes aplicables; y/o
- Las leyes aplicadas por el Departamento de Supervisión de Empresas se están violando o han sido violadas y si las acciones administrativas, las acciones civiles, o la derivación a una organización autorregulada u otra agencia gubernamental son adecuadas.

Toda la información que usted suministra es voluntaria. **El hecho de no brindar toda o alguna parte de la información solicitada puede entorpecer la labor del Departamento de Supervisión de Empresas para investigar su queja.**

Podemos compartir su información personal, de ser necesario, con entidades comerciales o individuos con licencia para facilitar la resolución de su queja. Podemos compartir su información con otras agencias gubernamentales u organizaciones autorreguladas.

El Comisionado es responsable por el desempeño de todas las funciones, el ejercicio de todos los poderes y jurisdicciones, y de la aceptación y el descargo de todas las responsabilidades que la ley confiere al Departamento. El Comisionado tiene y puede ejercer todos los poderes necesarios o convenientes para administrar y aplicar, entre otras leyes, las leyes descritas en el Código Financiero Sección 300 (Financial Code Section 300). El Comisionado puede emitir las normas y regulaciones consistentes con la ley que considere necesarias o aconsejables para ejecutar los poderes, funciones y responsabilidades del Departamento.

La información que usted brinda es conservada por Departamento de Supervisión de Empresas de conformidad con una o más de las siguientes leyes:

- Ley de Valores Corporativos de 1968 (Corporate Securities Law of 1968, Corporations Code section 25000, et seq.)
- Ley de Capital Social Inicial (Capital Access Company Law, Corporations Code 28000, et seq.);
- Ley de Corretaje Financiero Fraudulento (Bucket Shop Law, Corporations Code Section 29000, et seq.);
- Ley de Mercancías de California de 1990 (California Commodity Law of 1990, Corporations Code 29500, et seq.);
- Ley de Inversión en Franquicias (Franchise Investment Law, Corporations Code 31000, et seq.);
- Ley de Instituciones Financieras (Financial Institutions Law, Financial Code Section 99, et seq.);
- Ley de Transmisores de Dinero (Money Transmission Act, Financial Code Section 2000, et seq.);
- Ley de Vendedores de Cheques, Pagadores de Cuenta y Prorrrateadores (Check Sellers, Bill Payers and Proraters Law, Financial Code, Section 12000, et seq.);
- Ley de Cooperativas Crédito de California (California Credit Union Law, Financial Code Section 14000, et seq.);
- Ley de Depósitos Diferidos de California (California Deferred Deposit Law, Financial Code Section 23000, et seq.);
- Ley de Custodia de Efectivo (Escrow Law, Financial Code Section 17000, et seq.);
- Ley de Financiamiento de California (California Financing Law, Financial Code Section 22000, et seq.);
- Ley de Depósito de Valores (Securities Deposit Law, Financial Code Section 30000 et seq); y
- Ley de Préstamos Hipotecarios Residenciales de California (California Residential Mortgage Lending Act, Financial Code Section 50000, et seq.).

Usted tiene derecho de ver su información personal. El funcionario responsable de mantener toda la información reunida del Departamento de Supervisión de Empresas es el siguiente:

Deputy Commissioner, Office of Management and Budget  
Department of Business Oversight  
2101 Arena Blvd  
Sacramento, California 95834  
(916) 445-5541

### **DBO's Aviso de Privacidad en la Colección**

**DBO Colecta y Utiliza La Información Personal:** El DBO recopila la información solicitada en este formulario según lo autorizado por el Capítulo 1 del Título 10 del Código de Regulaciones de California. El DBO utiliza esta información para procesar solicitudes relacionadas con entidades autorizadas para realizar negocios conforme a la Ley de Instituciones Financieras. El uso de la información personal colectada por DBO es sujeta a las limitaciones contenidas en la Ley de Prácticas de Información de 1977 y otras leyes estatales y federales aplicables.

**Proporcionar Información Personal Es Obligatorio:** Al proporcionar información o documentos, no incluya información personal no solicitada, como un número de Seguro Social, número de licencia de conducir o información financiera.

**DBO Puede Revelar Su Información Personal:** Podemos compartir su información personal con otros reguladores de instituciones financieras federales y estatales, o con cualquier agencia de cumplimiento de la ley. Su información personal también puede ser revelada:

- En respuesta a una solicitud de la Ley de Registros Públicos, permitido por la ley de Prácticas de Información.
- Para otra agencia gubernamental como lo requiere la ley estatal o federal.
- En respuesta una orden judicial o administrativa, una citación u orden de registro.

**Su Acceso a Su Información Personal:** Usted puede revisar los registros mantenidos por DBO que contienen su información personal. Para solicitar acceso, póngase en contacto con: DBO Privacy Officer, 2101 Arena Blvd, Sacramento, CA 95834, (866) 275-2677.