STATE OF CALIFORNIA - DEPARTMENT OF FINANCIAL PROTECTION AND INNOVATION

FORMULARIO DE QUEJAS DEL CONSUMIDOR

DFPI-801B SP (Rev. 03-25)

Le agradecemos que se tome el tiempo de enviar una queja del consumidor al Departamento de Protección e Innovación Financiera. 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.

Al presentar esta queja, usted certifica que la información proporcionada es verdadera y correcta a su leal saber y entender, y da su consentimiento para que el sujeto de la queja y sus filiales revelen al Departamento cualquier información que el Departamento considere relevante para su queja, incluidas sus transacciones, cuentas y otras experiencias con ellos. Si presenta esta queja en nombre de otra persona, certifica bajo pena de perjurio que está autorizado a presentar esta queja en nombre de dicha persona.

El Departamento utiliza la información de las quejas de los consumidores para investigar posibles infracciones de la ley. En general, las quejas de los consumidores se consideran recibidas por el Departamento de forma confidencial. Sin embargo, la sección 1798.24 del Código Civil permite al Departamento revelar su información personal a otra persona u organización gubernamental en la medida necesaria para obtener información para nuestra investigación de un incumplimiento de nuestras leyes. También permite al Departamento divulgar su información a otras organizaciones autorreguladas y agencias gubernamentales, incluidos los reguladores de servicios financieros federales y estatales y las agencias encargadas de hacer cumplir la ley, si se cumplen determinadas condiciones y con sujeción a ciertas limitaciones.

Además, puede dar su consentimiento para que el Departamento divulgue su información personal por motivos distintos de los establecidos en la sección 1798.24 del Código Civil (por ejemplo, para permitir que el Departamento remita su información personal al sujeto de su queja cuando no sea necesaria una investigación por parte del Departamento). Si da su consentimiento para que el Departamento divulgue su información personal por estos otros motivos, marque la casilla siguiente:

☐ **Doy mi consentimiento para que el Departamento divulgue mi información personal (incluidos mi nombre y mis asuntos financieros) con el sujeto de mi queja, con otras agencias gubernamentales o cuasi gubernamentales y con organizaciones autorreguladas, en la medida en que la divulgación sea necesaria para ayudar a resolver mi queja. Este consentimiento es válido durante dos años a partir de la fecha en que el Departamento reciba mi queja. Una vez transcurridos esos dos años, el Departamento deberá obtener un nuevo consentimiento de mi parte para divulgar mi información personal por motivos distintos de los establecidos en la sección 1798.24 del Código Civil.**

☐ **No doy mi consentimiento para que el Departamento comparta mi información personal por razones distintas a las establecidas en la sección 1798.24 del Código Civil y entiendo que esto podría impedir que el Departamento resuelva mi queja.**

1. Su información (escriba con letra clara):

(Reunimos la siguiente información para poder contactarlo para obtener información de 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)

Dirección de la propiedad (calle, ciudad, estado y código postal)

Número de teléfono en el día

Dirección de correo electrónico

FORMULARIO DE QUEJAS DEL CONSUMIDOR

¿Cómo nos conoció? ☐ Noticias/medios de comunicación ☐ Radio ☐ Carteles ☐ Redes sociales ☐ Otros

¿Su queja tiene que ver con criptomonedas o activos digitales? ☐ Sí ☐ No

Su edad (opcional): ☐ Menor de 18 años ☐ 18-24 ☐ 25-34 ☐ 35-44 ☐ 45-54 ☐ 55-61 ☐ Mayor de 62 años ☐ Me niego a responder

¿Pertenece actualmente a las Fuerzas Armadas 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, firma o persona

_____

Dirección comercial (incluya el N.° 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(s) 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), 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, por favor diga si ha presentado una demanda o iniciado un 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.**

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

FORMULARIO DE QUEJAS DEL CONSUMIDOR

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

_____

_____

_____

Envíe el formulario y una copia de toda la documentación por correo: **Department of Financial Protection and Innovation** **Attn: Consumer Services Office** **651 Bannon Street, Suite 300** **Sacramento, CA 95811**	El Departamento de Protección e Innovación Financiera le proporcionará una confirmación por escrito de que hemos recibido este formulario. Si tiene preguntas o necesita ayuda para completar este formulario, comuníquese gratis con la Oficina de Servicios al Consumidor del Departamento de Protección e Innovación Financiera al **866-275-2677**

Cómo podemos ayudarlo:
Envíe un formulario de queja si considera que alguna persona o entidad que hace negocios con californianos o está ubicada en California ha infringido una ley administrada por el Departamento de Protección e Innovación Financiera. Esto incluye a quienes puedan estar llevando a cabo actividades no autorizadas o no registradas dentro de la jurisdicción del Departamento o a quienes puedan haber cometido actos y prácticas ilegales, desleales, engañosos o abusivos con respecto a productos o servicios financieros.

Las quejas que se envían al Departamento se revisan para determinar si se justifica una investigación y 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 que le pedimos que **consulte a un abogado privado si necesita recuperar dinero o cancelar un contrato.**

Si su queja no entra dentro de nuestra jurisdicción, la enviaremos a la agencia adecuada y le proporcionaremos una copia de la derivación.

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 Protección e Innovación Financiera:
El Departamento de Protección e Innovación Financiera (Department of Financial Protection and Innovation, DFPI) regula una gran variedad de servicios, productos, transacciones y profesionales financieros. **Para obtener más información sobre los sectores y los servicios y productos financieros regulados por el DFPI, visite https://dfpi.ca.gov/licensees-and-regulated-industries/ y https://dfpi.ca.gov/california-consumer-financial-protection-law/.**

AVISO DE PRIVACIDAD

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 DFPI recopila y utiliza la información personal: El DFPI recopila la información solicitada en el formulario adjunto según lo autorizado por el Código Financiero y los Capítulos 1 y 3 del Título 10 del Código de Regulaciones de California. Además de utilizar esta información para tomar las medidas oportunas contra el sujeto de su queja, el DFPI también puede utilizar la información para determinar 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 regulados por el DFPI se conducen según las leyes aplicables; y/o
- Las leyes administradas por el DFPI 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.

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 descriptas en la Sección 300 del Código Financiero (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 Protección e Innovación Financiera de conformidad con una o más de las siguientes leyes:

- Ley de Protección Financiera del Consumidor de California (California Consumer Financial Protection Law, Financial Code Section 90000, et seq.);
- Ley de Licencias de Cobro de Deudas (Debt Collection Licensing Act, Financial Code Section 100000, et seq.);
- Ley de Servicios de Préstamos Estudiantiles (Student Loan Servicing Act, Financial Code Section 28100, et seq.);
- 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 section 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 Section 29500, et seq.);
- Ley de Inversión en Franquicias (Franchise Investment Law, Corporations Code Section 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 Prorrateadores (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.).

Facilitar información personal no es obligatorio: Toda la información que usted suministra es voluntaria. No tiene obligación de facilitar información personal, como su nombre, número de seguro social, descripción física, domicilio, número de teléfono particular, educación, asuntos financieros e historial médico o laboral. Por favor, no proporcione información personal a menos que el DFPI se la solicite.

El DFPI puede divulgar su información personal: Sin su consentimiento, podemos compartir su información personal en la medida permitida por la sección 1798.24 del Código Civil. Esto incluye compartir su información personal con otra persona u organización gubernamental en la medida necesaria para obtener información para nuestra investigación de un incumplimiento de nuestras leyes. Esto también incluye compartir su información con otras organizaciones autorreguladas y agencias gubernamentales, incluidos los reguladores de servicios financieros federales y estatales y las agencias encargadas de hacer cumplir la ley, si se cumplen determinadas condiciones y con sujeción a limitaciones.

Acceso a su información personal: Usted tiene derecho a ver su información personal que mantiene el DFPI. Para solicitar acceso, póngase en contacto con:

General Counsel
Department of Financial Protection and Innovation
651 Bannon Street, Suite 300
Sacramento, California 95811
(866) 275-2677