

Lo que usted puede esperar de nosotros:

- Confirmaremos haber recibido su queja.
- Le asignaremos un número de caso.
- Nos comunicaremos con su banco en nombre de usted y pediremos una respuesta.
- Si su institución no es un banco nacional, nosotros enviaremos su queja a la autoridad apropiada.
- Le enviaremos una carta con el resumen de los resultados.



Comptroller of the Currency
Administrator of National Banks
US Department of the Treasury



Grupo de Asistencia al Consumidor (Customer Assistance Group, CAG)

1301 McKinney Street, Suite 3450
Houston, Texas 77010-9050

La Web
HelpWithMyBank.gov

Teléfono gratuito
800-613-6743

Para obtener más información
acerca de la OCC visite
occ.gov

2009

Asistencia a los Clientes de los Bancos Nacionales



Lo que usted debe hacer si tiene una pregunta o una queja acerca de un banco nacional

Si tiene una pregunta o un problema con un banco nacional, siga estos pasos:

1. Primero comuníquese directamente con su banco. Los bancos están mejor preparados para resolver sus preguntas o problemas.
2. Consulte “Información para el Consumidor” en HelpWithMyBank.gov que incluye información para los clientes de los bancos nacionales.
3. Comuníquese con la OCC a través de:
 - **La Web**
HelpWithMyBank.gov
 - **Fax**
713-336-4301
 - **Correo**
Office of the Comptroller of the Currency (OCC)
Customer Assistance Group (CAG)
1301 McKinney Street, Suite 3450
Houston, Texas 77010-9050
 - **Teléfono gratuito**
800-613-6743
Lunes a viernes,
de 8 a.m. a 8 p.m. (hora del Este)

Oficina del Contralor de la Moneda (Office of the Comptroller of the Currency, OCC)

La Oficina del Contralor de la Moneda existe para:

- Asegurar que el sistema bancario nacional esté seguro y estable.
- Promover la competencia al permitir que los bancos nacionales ofrezcan productos y servicios nuevos.
- Mejorar la eficiencia y la eficacia supervisora de la OCC, mediante, por ejemplo, la reducción de reglamentos.
- Asegurar el acceso justo y equitativo a los servicios financieros para todos.

Como parte de su misión, la OCC también ayuda a clientes de bancos nacionales y sus filiales de operación si tienen preguntas o problemas con su banco.

Oficina del Mediador (Office of the Ombudsman)

La Oficina del Mediador de la OCC tiene tres funciones importantes:

- Administra el proceso de apelaciones de los bancos nacionales.
- Administra el Cuestionario de Inspección Bancario.
- Opera el Grupo de Asistencia al Consumidor.

La Oficina del Mediador funciona independientemente de la función de supervisión de bancos de la agencia y está comprometida al principio fundamental de resolver las disputas de una forma eficiente y justa.

Grupo de Asistencia al Consumidor

El Grupo de Asistencia al Consumidor de la OCC (Customer Assistance Group, CAG) ayuda a los clientes a resolver asuntos con bancos nacionales y sus filiales de operación. Profesionales capacitados responden a preguntas y proveen consejos informales.

El Grupo de Asistencia al Consumidor:

- Ayuda a los clientes de bancos nacionales y sus filiales de operación que tengan quejas u otras inquietudes relacionadas con las leyes y los reglamentos bancarios aplicables.
- Provee una avenida informal para ofrecerle al consumidor información sobre los bancos y el uso de los servicios de crédito.
- Responde a preguntas y ofrece consejos relacionados con las leyes, los reglamentos, y las prácticas bancarias.
- Mantiene **HelpWithMyBank.gov**, el sitio Web de la OCC dedicado a los clientes de los bancos nacionales.

HelpWithMyBank.gov

HelpWithMyBank.gov provee respuestas a las preguntas más comunes recibidas cada año por el Grupo de Asistencia al Consumidor de la OCC.

El sitio también provee información que incluye:

- Una lista de los bancos nacionales y sus filiales de operación.
- Con quién debe comunicarse si su institución financiera no es un banco nacional.
- Instrucciones para presentar una queja y la información que debe incluir en su queja.
- Consejos para los consumidores sobre tendencias y prácticas bancarias.

Nuestro objetivo al construir HelpWithMyBank.gov era construir un sitio que ayudara a la gente obtener respuestas y enviar quejas acerca de sus bancos. Estamos comprometidos a asegurar que los clientes de los bancos nacionales tengan acceso justo a los servicios financieros y que reciban un tratamiento equitativo.

