

¿Quiere recibir ayuda para solucionar un problema con una institución financiera?

Información sobre este recurso.

Los residentes pueden solicitar ayuda con un problema que involucre a su banco, compañía de seguros, entidad crediticia hipotecaria, asesor de inversiones, administrador de préstamos para estudiantes u otras compañías y profesionales de servicios financieros que tengan sus operaciones en DC. Nosotros, el Gobierno de DC, revisaremos minuciosamente su problema y trabajaremos con usted para identificar si hay una solución que pueda resolver su problema. Si el problema necesita más investigación o enjuiciamiento penal, remitiremos el asunto a las autoridades correspondientes.

Este servicio se denomina Quejas del consumidor y lo ofrece el Departamento de Seguros, Valores y Banca.

Revise si es elegible.

Usted es elegible si vive en DC.

Pida ayuda.

1. Si es posible, primero comuníquese con su institución financiera para exponer su problema.
2. Si no se siente cómodo comunicándose con la institución financiera directamente o si el problema no se resuelve de manera justa, solicite ayuda del gobierno de DC [en línea](#) o enviando [un formulario](#) a disbcomplaints@dc.gov o 1050 First St. NE, Suite 801, Washington, DC 20002. Deberá explicar su problema en detalle e incluir copias de cartas, facturas y otro material para documentar su problema.

Obtenga más información.

¿Qué sucede después de presentar mi solicitud?

1. Nosotros, el Gobierno de DC, le enviaremos una carta de confirmación por correo **en un período de tres días hábiles después de la recepción de su solicitud**. Esta carta incluirá el nombre de la persona que revisará su problema.
2. Revisaremos los hechos de su problema, analizaremos las leyes y reglamentos de DC y nos comunicaremos con la institución para obtener una respuesta.
3. Si descubrimos que la institución violó las leyes y los reglamentos de DC, solicitaremos que la institución corrija el problema. De lo contrario, no se tomará ninguna medida.
4. Haremos todo lo posible para completar su caso **dentro de los 45 días**. Le enviaremos una carta con el estado final de la investigación y una actualización sobre si es necesario seguir algún paso.

Le enviaremos una carta de confirmación en el transcurso de tres días después de la recepción de su solicitud para decirle si su problema está fuera de nuestra autoridad.

¿Todos los solicitantes elegibles obtienen un descuento?

Depende. Es posible que no podamos ayudarlo con un problema si la institución financiera no está obligada a cumplir las leyes y reglamentos de DC, pero intentaremos ayudarlo a comunicarse con otra agencia gubernamental para obtener ayuda si su problema está fuera de nuestra autoridad.

¿Hay más requisitos que deba saber?

No podemos representarlo si emprende acciones legales, por lo que es posible que deba consultar a un abogado.

¿Con quién debo comunicarme si tengo preguntas?

Primero, vea las preguntas frecuentes en la parte de abajo de la página. Si aún tiene preguntas, comuníquese con nuestro equipo de Servicios al Consumidor

al (202) 727-8000, de lunes a viernes, de 8:15 a. m. a 4:45 p. m. También puede enviarnos un correo electrónico a disbcomplaints@dc.gov usando la línea de asunto “I have a question” (Tengo una pregunta).

Aún necesito ayuda con los servicios públicos. ¿Qué debo hacer?

Puede encontrar información sobre otros recursos que podrían ayudar en nuestra [página de recursos financieros](#).

Preguntas frecuentes

¿Qué tipo de institución financiera puede investigar el gobierno de DC?

Entre los ejemplos de instituciones financieras que investiga el Gobierno de DC, se incluyen: bancos, compañías de seguros, administradores de préstamos para estudiantes, entidades crediticias hipotecarias, casas de cambios de cheques, contratos de servicios, asesores de inversiones y empresas de tasación. No podemos ayudar con problemas que involucran a instituciones financieras que no están obligadas a cumplir las leyes ni los reglamentos de DC, pero es posible que podamos ayudarlo a comunicarse con otra agencia gubernamental para obtener ayuda si el problema está fuera de nuestra autoridad.

¿Qué tipo de problemas puede investigar el gobierno de DC?

Podemos ayudarlo con cualquier preocupación que tenga con su banco, compañía de seguros, entidad crediticia u otra institución financiera. También podemos ayudarlo a descubrir cómo pagar sus préstamos para estudiantes.

¿El gobierno de DC se comunicará con la institución financiera con la que tengo un problema?

Podemos enviar una copia de su solicitud de ayuda a la institución financiera y pedirles una explicación. Revisaremos su explicación para determinar si violaron las leyes y los reglamentos de DC. Si encontramos una violación, podemos exigirles que tomen medidas para corregir el problema.

¿El gobierno de DC me ayudará a entender mi acuerdo con la institución financiera?

Sí, si podemos ayudar a resolver el problema, es posible que le expliquemos la información contenida en su acuerdo con la institución financiera.

¿Qué puede hacer el gobierno de DC para ayudar si las acciones de la institución financiera no violaron ninguna ley o reglamento de DC?

Si no descubrimos que la empresa violó ninguna ley o reglamento de DC, podemos sugerirle soluciones alternativas para que resuelva su problema. Eso podría incluir ayudarlo a comunicarse con otra agencia gubernamental si su problema está fuera de nuestra autoridad.

¿Puede el gobierno de DC representarme en el tribunal?

No, no podemos ser su representante legal ni intervenir en una demanda legal, dentro ni fuera de los tribunales. Debido a que no podemos representarlo en una acción legal ni ofrecerle asesoramiento legal, es posible que deba consultar a un abogado. Si corre el riesgo de sufrir una ejecución hipotecaria o está involucrado en ella, podemos remitirlo a nuestro [Programa de Prevención de Ejecuciones Hipotecarias](#), que puede incluir servicios legales.

¿Puede el gobierno de DC investigar mi reclamo de seguro médico denegado?

Podemos investigar si la compañía de seguros tuvo una razón de buena fe para denegar su reclamo médico o si violaron su acuerdo o cualquier ley o reglamento de DC. Sin embargo, no podemos dar ningún consejo ni tomar decisiones sobre su condición médica.

¿Puede el gobierno de DC determinar si la institución financiera está diciendo la verdad?

No, no podemos resolver disputas de hechos relacionados con su problema ni decidir quién dice la verdad en una disputa entre usted y la institución financiera.

¿Puede el Departamento de Vehículos Motorizados (DMV) retener mi multa hasta que el gobierno de DC haya terminado de investigar mi problema?

No, no podemos pedirle al DMV que retenga su multa mientras investigamos.

¿Puede el gobierno de DC recomendarme una institución financiera?

No, no podemos hacer recomendaciones ni ayudarlo a decidir con qué institución financiera hacer negocios.

¿El gobierno de DC puede compartir documentos confidenciales de la institución financiera?

Desafortunadamente, no podemos compartir los documentos que la institución financiera dice que son confidenciales. Cumpliremos cualquier solicitud de documentos ordenada por el tribunal.

Tengo un problema sin resolver desde hace varios años. ¿Pueden ayudarme?

Depende. La ley solo exige que las instituciones financieras mantengan ciertos expedientes durante 7 años, por lo que si el problema tiene más de 7 años, es posible que no podamos ayudarlo.

¿Qué pasa si no estoy satisfecho con los resultados de la investigación?

Si no está satisfecho con los resultados de la investigación, puede solicitar que nuestra administración superior revise los resultados. Un director revisará los archivos del investigador, sus preocupaciones y hablará con usted sobre los resultados. Si quiere que un director haga la revisión, comuníquese con nuestro equipo de Servicios al Consumidor al (202) 727-8000, de lunes a viernes, de 8:15 am a 4:45 pm. O puede enviarnos un correo electrónico a disbcomplaints@dc.gov.

Última actualización de esta página en febrero de 2021.