

# Quý vị có muốn nhận được trợ giúp giải quyết vấn đề với một tổ chức tài chính không?

## Tìm hiểu về nguồn lực này.

Cư dân có thể yêu cầu trợ giúp giải quyết một vấn đề liên quan đến ngân hàng, công ty bảo hiểm, bên cho vay thế chấp, cố vấn đầu tư, bên dịch vụ cho sinh viên vay, hoặc các công ty dịch vụ tài chính và các chuyên gia khác hoạt động tại DC. Chúng tôi, Chính quyền DC, sẽ xem xét kỹ lưỡng vấn đề và làm việc với quý vị để xác định xem có giải pháp nào để giải quyết vấn đề của quý vị hay không. Nếu vấn đề của quý vị cần được điều tra thêm hoặc truy tố hình sự, chúng tôi sẽ chuyển vấn đề đến các cơ quan có thẩm quyền thích hợp.

Dịch vụ này được gọi là Khiếu nại của Người tiêu dùng và được cung cấp bởi Sở Bảo hiểm, Chứng khoán và Ngân hàng.

## Kiểm tra xem quý vị có đủ điều kiện hay không.

Quý vị đủ điều kiện nếu quý vị sống ở DC.

## Yêu cầu trợ giúp.

1. Nếu có thể, trước tiên hãy liên hệ với tổ chức tài chính của quý vị.
2. Nếu quý vị không thoả mái khi liên hệ trực tiếp với tổ chức tài chính hoặc nếu vấn đề của quý vị không được giải quyết một cách công bằng, hãy yêu cầu trợ giúp từ Chính quyền DC qua [trực tuyến](#) hoặc bằng cách gửi [đơn](#) đến địa chỉ email [disbcomplaints@dc.gov](mailto:disbcomplaints@dc.gov) hoặc đến địa chỉ 1050 First St. NE, Suite 801, Washington, DC 20002. Quý vị sẽ cần giải thích về vấn đề của mình một cách chi tiết và gửi kèm theo bản copy thư, hóa đơn và các tài liệu khác để làm bằng chứng về vấn đề của mình.

# Thu thập thêm thông tin.

## Điều gì xảy ra sau khi tôi nộp đơn?

1. Chúng tôi, Chính quyền DC, sẽ gửi thư xác nhận cho quý vị qua đường bưu điện **trong vòng ba ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu của quý vị**. Thư này có ghi tên của người sẽ xem xét vấn đề của quý vị.
2. Chúng tôi sẽ xem xét các dữ kiện về vấn đề của quý vị, đối chiếu với luật pháp và quy định của DC và liên hệ với tổ chức đó để được phản hồi.
3. Nếu thấy rằng tổ chức đó vi phạm luật pháp và quy định của DC, chúng tôi sẽ yêu cầu họ khắc phục vấn đề. Nếu không, sẽ không có biện pháp xử lý nào được thực hiện.
4. Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để hoàn tất vụ việc của quý vị **trong vòng 45 ngày**. Chúng tôi sẽ gửi thư thông báo cho quý vị về kết quả cuối cùng của cuộc điều tra và cập nhật nếu cần thực hiện các bước tiếp theo.

Chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thư xác nhận trong vòng ba ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu của quý vị để thông báo cho quý vị biết nếu vấn đề nằm ngoài thẩm quyền của chúng tôi.

## Có phải tất cả những người nộp đơn đủ điều kiện đều được nhận chiết khấu không?

Còn tùy từng trường hợp. Chúng tôi có thể không giúp giải quyết vấn đề được nếu tổ chức tài chính không bắt buộc phải tuân thủ các luật và quy định của DC, nhưng chúng tôi sẽ cố gắng giúp quý vị liên hệ với cơ quan chính quyền khác để được trợ giúp nếu vấn đề của quý vị nằm ngoài thẩm quyền của chúng tôi.

## Có bất kỳ yêu cầu bổ sung nào mà tôi cần biết không?

Chúng tôi không thể đại diện cho quý vị nếu quý vị khởi kiện, vì vậy quý vị có thể cần phải tham khảo ý kiến luật sư.

## Tôi cần liên hệ với ai nếu có thắc mắc?

Đầu tiên, quý vị hãy xem các câu hỏi thường gặp ở cuối trang. Nếu quý vị vẫn còn thắc mắc, vui lòng liên hệ với nhóm Dịch vụ Khách hàng của

chúng tôi theo số (202) 727-8000, thời gian từ 8 giờ 15 sáng đến 4 giờ 45 chiều các ngày Thứ Hai đến Thứ Sáu. Quý vị cũng có thể gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ [disbcomplaints@dc.gov](mailto:disbcomplaints@dc.gov) bằng cách sử dụng dòng tiêu đề “Tôi có câu hỏi”.

**Tôi vẫn cần hỗ trợ cho các dịch vụ tiện ích của mình. Tôi nên làm gì?**

Quý vị có thể tìm thông tin về các tài nguyên khác có thể giúp ích trên [trang tài nguyên về tài chính của chúng tôi](#).

## **Các câu hỏi thường gặp:**

**Chính quyền DC có thể điều tra loại hình tổ chức tài chính nào?**

Ví dụ về các tổ chức tài chính mà chúng tôi, Chính quyền DC, điều tra bao gồm ngân hàng, công ty bảo hiểm, công ty cung cấp dịch vụ cho sinh viên vay, đơn vị cho vay địa ốc, séc rút tiền, hợp đồng dịch vụ, cố vấn đầu tư và công ty thẩm định. Chúng tôi không thể giúp giải quyết các vấn đề liên quan đến các tổ chức tài chính không bắt buộc phải tuân thủ luật pháp và quy định của DC, nhưng chúng tôi có thể giúp quý vị liên hệ với một cơ quan chính phủ khác để được trợ giúp nếu vấn đề của quý vị không thuộc phạm vi thẩm quyền của chúng tôi.

**Chính phủ DC có thể điều tra những loại vấn đề nào?**

Chúng tôi có thể hỗ trợ điều tra về bất kỳ mối quan ngại nào mà quý vị có với ngân hàng, công ty bảo hiểm, bên cho vay hoặc tổ chức tài chính khác của quý vị. Chúng tôi cũng có thể giúp quý vị tìm hiểu cách trả lại các khoản vay sinh viên của mình.

**Chính phủ DC có liên hệ với tổ chức tài chính mà tôi đang gặp vấn đề không?**

Chúng tôi có thể chuyển một bản sao yêu cầu trợ giúp của quý vị cho tổ chức tài chính của quý vị và yêu cầu họ giải thích. Chúng tôi sẽ xem xét giải thích của họ để xác định xem họ có vi phạm luật pháp và quy định của DC hay không. Nếu phát hiện vi phạm, chúng tôi có thể yêu cầu họ có hành động khắc phục.

**Chính phủ DC có giúp tôi hiểu thỏa thuận giữa tôi với tổ chức tài chính không?**

Có, nếu điều đó có thể giúp giải quyết vấn đề, chúng tôi có thể giải thích chi tiết thỏa thuận giữa quý vị với tổ chức tài chính.

## **Chính quyền DC có thể làm gì để giúp đỡ nếu các hành động của tổ chức tài chính không vi phạm bất kỳ luật hoặc quy định nào của DC?**

Nếu không thấy công ty đó vi phạm bất kỳ luật hoặc quy định nào của DC, chúng tôi có thể đề xuất các giải pháp thay thế để quý vị giải quyết vấn đề của mình. Đề xuất có thể bao gồm việc giúp quý vị liên hệ với một cơ quan chính phủ khác nếu vấn đề của quý vị nằm ngoài thẩm quyền của chúng tôi.

## **Chính quyền DC có thể đại diện cho tôi tại tòa không?**

Không, chúng tôi không thể là đại diện theo pháp luật của quý vị hoặc can thiệp vào một vụ kiện, tại hoặc ngoài tòa án. Vì chúng tôi không thể đại diện cho quý vị trong một vụ kiện pháp lý hoặc cung cấp cho quý vị tư vấn pháp lý, quý vị có thể cần phải tham khảo ý kiến luật sư. Nếu quý vị có nguy cơ hoặc liên quan đến việc tịch biên nhà, chúng tôi có thể giới thiệu quý vị đến [Chương trình Chống Tịch biên Tài sản](#), có thể bao gồm các dịch vụ pháp lý.

## **Chính quyền DC có thể điều tra yêu cầu quyền lợi bảo hiểm y tế bị từ chối của tôi không?**

Chúng tôi có thể điều tra xem công ty bảo hiểm có lý do thiện chí để từ chối yêu cầu quyền lợi bảo hiểm y tế của quý vị hay không hoặc liệu họ có vi phạm thỏa thuận với quý vị hoặc bất kỳ luật hoặc quy định nào của DC hay không. Tuy nhiên, chúng tôi không thể đưa ra bất kỳ lời khuyên nào hoặc bất kỳ quyết định nào về tình trạng bệnh của quý vị.

## **Chính quyền DC có thể xác định liệu tổ chức tài chính có nói sự thật không?**

Không, chúng tôi không thể giải quyết tranh chấp về sự thật xung quanh vấn đề của quý vị hoặc quyết định ai là người nói sự thật trong tranh chấp giữa quý vị và tổ chức tài chính.

## **Sở Quản lý Xe Cơ giới (DMV) có thể giữ tiền phạt của tôi cho đến khi Chính quyền DC điều tra xong vấn đề của tôi không?**

Không, chúng tôi không thể yêu cầu DMV giữ tiền phạt của quý vị trong khi chúng tôi điều tra.

**Chính quyền DC có thể giới thiệu một tổ chức tài chính cho tôi không?**

Không, chúng tôi không thể đưa ra đề xuất hoặc giúp quý vị quyết định sẽ hợp tác kinh doanh với tổ chức tài chính nào.

**Chính quyền DC có thể chia sẻ tài liệu mật từ tổ chức tài chính không?**

Không, chúng tôi không thể chia sẻ tài liệu mà tổ chức tài chính nói là tài liệu mật. Chúng tôi sẽ tuân thủ mọi yêu cầu tài liệu do tòa án yêu cầu.

**Tôi có một vấn đề chưa được giải quyết từ vài năm trước. Quý vị có thể giúp đỡ không?**

Còn tùy từng trường hợp. Luật pháp chỉ yêu cầu các tổ chức tài chính lưu giữ một số hồ sơ nhất định trong thời hạn 7 năm, vì vậy nếu vấn đề của quý vị kéo dài hơn 7 năm thì chúng tôi không thể giúp đỡ.

**Điều gì xảy ra nếu tôi không hài lòng với kết quả điều tra?**

Nếu quý vị không hài lòng với kết quả điều tra, quý vị có thể yêu cầu quản lý cấp cao của chúng tôi xem xét các kết quả. Một cán bộ quản lý sẽ xem xét hồ sơ của điều tra viên, mối quan ngại của quý vị và thảo luận các kết quả phát hiện với quý vị. Nếu quý vị muốn nhận đánh giá của quản lý, hãy liên hệ với nhóm Dịch vụ Khách hàng của chúng tôi theo số (202) 727-8000, thời gian từ 8:15 sáng đến 4:45 chiều các ngày Thứ Hai đến Thứ Sáu. Hoặc quý vị có thể gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ [disbcomplaints@dc.gov](mailto:disbcomplaints@dc.gov).

*Trang này được cập nhật lần cuối vào tháng 2 năm 2021.*