



# TEXAS

## DEPARTMENT OF SAVINGS AND MORTGAGE LENDING

Caroline C. Jones  
Commissioner

### **INFORMACIÓN SOBRE EL PROCESO DE QUEJAS**

El Texas Department of Savings and Mortgage Lending (el Departamento) acepta quejas escritas y firmadas contra Creadores de Préstamos Hipotecarios Residenciales, Compañías Hipotecarias, Empresas de Servicios Financieros, Empresas Auxiliares con Actividad de Préstamos Hipotecarios Residenciales, y Procesadores de Préstamos Independientemente Contratados y Suscriptores licenciados bajo el Código de Finanzas de Texas Capítulo 156; Creadores de Préstamos Hipotecarios Residenciales y Banqueros Hipotecarios bajo el Código de Finanzas de Texas Capítulo 157; Prestador de Servicios a Préstamos Hipotecarios Residenciales bajo el Código de Finanzas de Texas Capítulo 158 y Bancos de Ahorros del Estado. El Departamento no acepta quejas por teléfono o quejas enviadas por correo electrónico que no estén firmadas porque el Código de Finanzas de Texas requiere que el Departamento reciba la queja de la persona por escrito y firmada para que establezca causa razonable para una investigación antes que el Departamento sea autorizado a investigar la queja.

El Departamento no regula bancos federales o bancos estatales, corredores o agentes de propiedades inmobiliarias, compañías de seguros de título, tasadores de propiedades inmobiliarias, o compradores o vendedores que no tengan licencia otorgada por el Departamento; el Departamento tampoco resuelve disputas entre concesionarios sobre comisiones o disputas de empleo. El Departamento quizás solo pueda tomar acción disciplinaria contra el concesionario o la entidad registrada bajo sus programas y quien haya violado alguna ley al alcance y bajo la autoridad del Departamento.

La ley de Texas nos prohíbe dar asesoría u opiniones legales, o de actuar como su abogado particular o representante legal. Si usted quiere recuperar daños monetarios, usted debe consultar con un abogado privado para que le informe sobre sus derechos y remedios a través de las cortes.

Enseguida está el formulario de quejas. Si usted desea presentar una queja con el Departamento, favor de llenar el formulario completamente y firmarlo. Si usted desea que su identidad no sea revelada, o no firma su queja, nosotros no podremos procesar su queja. Cuando devuelva el formulario de queja al Departamento asegúrese de incluir copias de todos los documentos necesarios para exponer lo que sucedió. **NO ENVIE DOCUMENTOS ORIGINALES.**

Usted será notificado por correo que su queja fue recibida. Nosotros determinaremos si su queja expone hechos que podrían establecer violación a una o más de las leyes que el Departamento administra e impone. De ser así, el Departamento abrirá una investigación basada en su queja; de no ser así, el Departamento se comunicara con usted para dejarle saber que no tomaremos acciones adicionales basadas en su queja.

Si se abre una investigación, la persona contra quien la queja ha sido presentada recibirá copia de su queja. Después que la investigación sea concluida, la información obtenida será revisada para determinar si hay suficiente evidencia para tomar acción disciplinaria, la cual podría incluir una reprimenda formal, la suspensión o revocación de la licencia o la matrícula, pago de una multa administrativa, o de otra acción apropiada. Por favor comprenda que, si usted presenta una queja, usted quizás sea requerido a testificar ante una audiencia de corte que se realizaría en Austin, Texas, contra del concesionario(s) o la entidad(es) registrada(s) e involucrada.



**TEXAS DEPARTMENT OF SAVINGS AND MORTGAGE LENDING**

**FORMULARIO PARA QUEJAS**

(ES NECESARIO ESCRIBIR A MAQUINA EN LOS ESPACIOS ROJOS)

**SOLO PARA USO DEL DEPARTAMENTO**

Complaint Number:

Date Received:

Por favor envíe toda su correspondencia por correo ó fax a:

TEXAS DEPARTMENT OF SAVINGS AND MORTGAGE LENDING  
ATTN: CONSUMER COMPLAINT DIVISION  
2601 NORTH LAMAR BLVD, SUITE 201  
AUSTIN, TEXAS 78705  
Mortgage Complaints: (FAX 512-936-2003)  
State Savings Banks: (FAX 512-475-1505)

**QUEJA CONTRA:**

Creador de Hipotecas  Servidor de Préstamos Hipotecarios  Banco de Ahorros del Estado

**INFORMACIÓN PERSONAL:**

<b>NOMBRE</b>		
Nombre:	Apellido:	
<b>DOMICILIO</b>		
Calle:		
Ciudad:	Estado:	Codigo:
<b>NUMEROS TELEFONICOS</b>		
Casa:	Trabajo:	
Cell:	Fax:	
<b>EMAIL</b>		

**TEXAS DEPARTMENT OF SAVINGS AND MORTGAGE LENDING  
FORMULARIO PARA QUEJAS  
PAGINA 2 de 6**

**FAVOR DE INCLUIR LA SIGUENTE INFORMACIÓN ACERCA DE LA PERSONA, COMPAÑÍA, Y/O BANCO DE AHORROS DEL ESTADO CONTRA QUIEN USTED SE ESTÁ QUEJANDO:**

<b>NOMBRE DE LA PERSONA</b>		
Nombre:	Apellido:	
<b>NOMBRE DE LA COMPANIA</b>		
<b>OFICINA</b>		
Calle:		
Ciudad:	Estado:	Codigo:
<b>NUMEROS TELEFONICOS</b>		
Oficina:	Trabajo:	
Cell:	Fax:	
<b>EMAIL</b>		
<b>NUMERO DE IDENTIFICACION/REGISTRACION NMLS (Si Lo Sabe)</b>		

**FECHA DE LA TRANSACCIÓN / CONTACTO INICIAL:**

--

**¿HA PUESTO SU QUEJA CONTRA ESTA PERSONA, COMPAÑÍA Ó BANCO DE AHORROS DEL ESTADO CON ALGUNA OTRA AGENCIA?**     Si     No

**DE SER ASI, ¿CON CUAL AGENCIA?**

--

**¿QUE ACCIÓN TOMO LA OTRA AGENCIA?**

--

**TEXAS DEPARTMENT OF SAVINGS AND MORTGAGE LENDING  
FORMULARIO PARA QUEJAS  
PAGINA 3 de 6**

**¿TIENE USTED ABOGADO PRIVADO QUE LO REPRESENTA EN ESTE CASO?**

Si  No

**POR FAVOR, LLENE LA SIGUIENTE INFORMACION SOBRE SU ABOGADO:**

<b>NOMBRE DEL ABOGADO</b>		
Nombre:	Apellido:	
<b>OFICINA</b>		
Calle:		
Ciudad:	Estado:	Codigo:
<b>NUMEROS TELEFONICOS</b>		
Oficina:	Trabajo:	
Cell:	Fax:	
<b>EMAIL</b>		

**FAVOR DE ESCRIBIR EL NOMBRE, DOMICILIO, Y NÚMERO TELEFONICO DE CUALQUIER TESTIGO(S) QUE TENGA Ó QUE PUEDA TENER INFORMACION SOBRE SU QUEJA:**

--

**TEXAS DEPARTMENT OF SAVINGS AND MORTGAGE LENDING**  
**FORMULARIO PARA QUEJAS**  
**PAGINA 4 de 6**

**DETALLES DE SU QUEJA:** Detalle los hechos de su queja en la orden que ocurrieron, comenzando desde el principio y continuando hacia adelante. De ser necesario incluya hojas adicionales.

**¿USTED NOTIFICO PREVIAMENTE A LA PERSONA Ó COMPAÑIA NOMBRADA EN LA PAGINA NUMERO UNO SOBRE SU QUEJAS?**  Si  No

**¿COMO LOS NOTIFICO?**  POR ESCRITO  VERBALMENTE

**¿CUAL FUE LA CONTESTACIÓN?**

**TEXAS DEPARTMENT OF SAVINGS AND MORTGAGE LENDING  
FORMULARIO PARA QUEJAS  
PAGINA 5 de 6**

**¿FAVOR DE DETALLAR COMO LE GUSTARIA QUE ESTE ASUNTO SE RESUELVA?:**

**¿ESTÁ DISPUESTO(A) A TESTIFICAR ANTE UNA CORTE TRIBUNAL?  Si  No**

**HOJA ADICIONAL PARA DETALLES SOBRE SU QUEJA:**

**TEXAS DEPARTMENT OF SAVINGS AND MORTGAGE LENDING**  
**FORMULARIO PARA QUEJAS**  
**PAGINA 6 de 6**

**ÁREA DE FIRMA**

La información contenida aquí y todos los documentos incluidos son verdaderos y correctos al mejor de mis conocimientos. Comprendo que puedo ser requerido(a) a testificar en una corte tribunal y que una copia de mi queja se hará disponible a la persona ó la compañía contra quien se ha hecho la queja. Entiendo también que el Texas Department of Savings and Mortgage Lending ó ninguno de sus oficiales ó empleados puede actuar ó actuara como mi representate legal ó abogado privado.

\_\_\_\_\_  
Firma del Reclamante

Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma del Reclamante

Fecha