



POR FAVOR LEA - INFORMACIÓN DEL PROCESO DE QUEJAS

El Departamento de Ahorros y Préstamos Hipotecarios (el Departamento) puede tomar medidas disciplinarias contra una persona que tenga licencia o esté registrada en sus programas y cualquier persona que haya violado una ley que esté dentro del alcance de la autoridad de ejecución del Departamento, independientemente del estado de la licencia.

El Departamento de Ahorros y Préstamos Hipotecarios (el Departamento) acepta quejas contra las siguientes entidades cuando la propiedad en cuestión está ubicada en Texas:

- Originadores de préstamos hipotecarios residenciales
- Compañías hipotecarias
- Empresas de servicios financieros
- Empresas de Actividad Auxiliar de Préstamos Hipotecarios
- Procesadores de préstamos para contratistas independientes
- Aseguradores independientes
- Banqueros hipotecarios
- Administradores de préstamos hipotecarios residenciales
- Cajas de Ahorro / Ahorros del Estado

El Departamento **No** Regula:

- Bancos federales o estatales
- Corredores o agentes inmobiliarios
- Compañías de seguros de títulos
- Tasadores
- Compradores o vendedores que no tienen licencia del Departamento

El Departamento No:

- Resolver disputas laborales o de comisiones entre sus licenciados.
- Brindar asesoría legal, opiniones o actuar como su representante legal personal.

Se adjunta un formulario de queja. Todas las quejas deben estar firmadas y por escrito. El Departamento no acepta quejas por teléfono ni quejas sin firmar por correo electrónico. Asegúrese de adjuntar copias de todos los documentos de respaldo relevantes cuando devuelva el formulario de queja al Departamento. **POR FAVOR NO ENVÍE DOCUMENTOS ORIGINALES.**

Si está discapacitado y necesita ayuda para completar este formulario, llámenos sin cargo al (877) 276-5550.

Si no desea que se revele su identidad, o no firma su queja, no podremos procesarla. Si se abre una investigación, la persona o entidad contra la que se presenta la denuncia recibirá una copia de la denuncia. Es posible que deba testificar como testigo en una audiencia en Austin, Texas.

Que Esperar:

- Se le notificará por correo que se ha recibido su queja dentro de los 10 días hábiles.
- Determinaremos si su queja establece hechos que podrían establecer una violación de una o más de las leyes que el Departamento administra y hace cumplir.
- Si es así, el Departamento abrirá una investigación de su queja.
- Si no es así, el Departamento le informará que no tomaremos más medidas sobre su queja.

Para verificar el estado de su queja después de 10 días hábiles, puede comunicarse con el Asistente de recepción de quejas al número gratuito (877) 276-5550.

DEPARTMENT OF SAVINGS AND MORTGAGE LENDING
FORMULARIO DE QUEJA

| SOLO PARA USO DEL DEPARTAMENTO: | |
|---------------------------------|----------------|
| Complaint Number: | Date Received: |

Por favor, proporcione tanta información como sea posible. Si un campo no corresponde, escriba N / A. Envíe este formulario, junto con copias de la documentación de respaldo, por correo o fax a:

Department of Savings and Mortgage Lending
Attn: Consumer Complaint Division
2601 N. Lamar Blvd., Ste. 201
Austin, TX 78705
Fax: (512) 936-2003

Su queja es sobre:
Originación de hipotecas Administración de hipotecas Banco de ahorros del estado

Si seleccionó la originación de hipotecas o el servicio de hipotecas, ¿su queja con respecto a la originación o el servicio en:
Su residencia principal Su segundo hogar Su propiedad de inversión / alquiler

Su información de contacto:

| Título | | |
|--|---------|-----------------------|
| Señor <input type="checkbox"/> Señora <input type="checkbox"/> Señorita <input type="checkbox"/> | | |
| Nombre | | |
| Nombre: | | Apellido: |
| Dirección de envío | | |
| Calle: | | Unidad / Apartamento: |
| Ciudad: | Estado: | Código: |
| Dirección de la propiedad (si la queja es sobre la originación o el servicio de un préstamo hipotecario) | | |
| Calle: | | Unidad / Apartamento: |
| Ciudad: | Estado: | Código: |
| Números telefónicos | | |
| Casa: | | Trabajo: |
| Cell: | | Fax: |
| Email | | |
| | | |

¿Tienes 65 años o más? Si No

Favor de incluir la siguiente información acerca de la persona, empresa y / o banco de ahorros del estado contra la que se queja:

| | | |
|--|---------|-----------------|
| Nombre de la Persona | | |
| Nombre: | | Apellido: |
| Nombre de la Compania | | |
| Nombre: | | |
| Dirección de la Oficina | | |
| Calle: | | Unidad / Suite: |
| Ciudad: | Estado: | Código: |
| Números Telefónicos | | |
| Oficina: | | Trabajo: |
| Cell: | | Fax: |
| Email | | |
| | | |
| NMLS ID / Número de registro (si se conoce) | | |
| | | |

Fechas de la transacción / contacto inicial:

¿Ha presentado una denuncia contra esta persona, empresa o caja de ahorros estatal ante otra agencia? Si No

Si es así, ¿qué agencia?

¿Qué acción ha tomado la otra agencia?

Si el Departamento de Ahorros y Préstamos Hipotecarios no es la agencia reguladora apropiada, ¿nos otorga permiso para remitir su queja a la agencia apropiada que pueda tener jurisdicción sobre la entidad o asunto específico? Si No

¿Tiene un abogado que lo represente en este asunto? Si No

En caso afirmativo, proporcione la siguiente información:

| | | |
|------------------------------|-----------------|------|
| Nombre del abogado | | |
| Nombre: | Apellido: | |
| Dirección del abogado | | |
| Calle: | Unidad / Suite: | |
| Ciudad: | State: | Zip: |
| Telephone numbers | | |
| Oficina: | Trabajo: | |
| Cell: | Fax: | |
| Email | | |
| | | |

Indique el (los) nombre (s), la (s) dirección (es) y el (los) número (s) de teléfono de cualquier testigo (s) que tenga o pueda tener información sobre el tema de su queja:

Detalle de la queja: enumere los hechos de su queja en el orden en que ocurrieron, comenzando con la fecha más temprana y avanzando. Adjunte páginas adicionales según sea necesario para explicar completamente la situación.

¿Ha notificado previamente a la persona, empresa y / o caja de ahorros estatal nombrada en la página uno sobre su queja?? Si No

¿Cómo les avisaste? Escrito / Email Oral

Cual fue la respuesta?

Describa una resolución satisfactoria para este asunto desde su perspectiva:

¿Estaría dispuesto a testificar en una audiencia? Si No

ATTESTATION BLOCK

La información contenida en este documento y todos los documentos presentados son verdaderos y correctos según mi leal saber y entender. Entiendo que se me puede solicitar que testifique en una audiencia y que se enviará una copia de mi queja a la persona o empresa contra la que se presentó. También entiendo que ni el Departamento de Ahorros y Préstamos Hipotecarios ni ninguno de sus funcionarios o empleados pueden actuar o actuarán como mi representante legal o abogado.

Se presume que todas las quejas y la información adjunta son registros abiertos a menos que exista una excepción y, por ley, deben entregarse a cualquiera que las solicite. Sección 552.101 del Código del Gobierno de Texas, *et seq.*

He leído y estoy de acuerdo con la declaración anterior.

Firma

Fecha