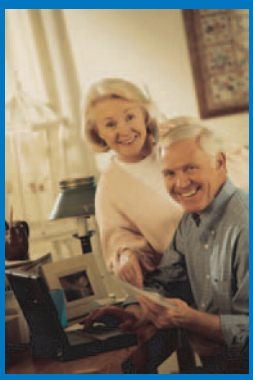
Komptroler ng Pananalapi
Administrador ng mga Pambansang Bangko

Tulong para Sa Mga Kustomer ng Mga Pambansang Bangko



Opisina ng Ombudsman
Grupo ng Tumutulong sa Kustomer
1-800-613-6743
1301 McKinney Street, Suite 3450
Houston, Texas 77010-9050
www.occ.treas.gov

Ang Opisina ng Komptroler ng Pananalapi (Office of the Comptroller of the Currency, OCC) ay nagtsatsarter, nagpapalakad at nangangasiwa sa mga pambansang bangko upang masigurado ang ligtas, mahusay at may kakayahang sistema ng bangko na sumusuporta sa mga mamamayan, komunidad at ekonomiya ng Estados Unidos.

Ano ang OCC?

Ang Opisina ng Komptroler ng Pananalapi (OCC) ay ang pampederal na ahensiya na nagtsatsarter, nagpapalakad at nangangasiwa sa mga pambansang bangko. Sinisigurado ng OCC na ang mga pambansang bangko ay pinapangasiwaan nang ligtas at mahusay at tumutupad sa mga naaangkop na mga batas at regulasyon. Ang OCC ay maaari ring magkaloob ng tulong upang masigurado na ang mga kustomer ng pambansang bangko ay tumanggap ng makatarungan at napapanahong resolusyon ng kanilang reklamo, kung hindi nila malutas ang kanilang problema sa isang pambansang bangko.

Anong klaseng bangko ang pinapangasiwaan ng OCC?

Pinapangasiwaan ng OCC ang mga pambansang bangko at ang mga umaandar na mga sangay nito. Ang pambansang bangko ay nagtataglay ng salitang "National (Pambansa)," "National Association (Pambansang Asosasyon)," o "N.A." sa pangalan nito. Ginagawa ng mga pambansang bangko ang ilan sa kanilang mga aktibidad pambangko sa pamamagitan ng mga kompanyang tinatawag na umaandar na mga sangay (operating subsidiaries). Ang mga sangay na ito ay mga kompanyang hindi-bangko na pagmamay-ari ng mga pambansang bangko at saka, kabilang ang iba pang mga bagay, nag-aalok ng mga pambangkong produkto at serbisyo sa mga konsumidor kagaya ng mga pagpapautang, mortgage, at pagpapaupa. Upang matiyak na ang umaandar na sangay ay may kaugnayan sa isang bangko na pinapangasiwaan ng OCC, pumunta sa Web site ng OCC sa **www.occ.gov/customer.htm#OpSub** para sa paghahanap ng listahan ng mga umaandar na sangay ng pambansang bangko na nakikipagnegosyo nang direkta sa mga konsumidor.

Ano ang Opisina ng Ombudsman?

Ang Opisina ng Ombudsman ay isang ibang dibisyon ng OCC na umaandar nang hiwalay sa tungkulin ng ahensiyang pangangasiwa ng bangko. May tatlong pangunahing tungkulin sa loob ng opisina ng Ombudsman: Ang Proseso ng Pag-Aapela ng Pambansang Bangko, ang Palatanungan ng Pagsusulit ng Bangko, at ang Grupong Tumutulong sa Kustomer (Customer Assistance Group, CAG). Ang Opisina ng Ombudsman ay nakapangako sa mga kaibuturan ng mga prinsipyo ng napapanahon at makatarungang resolusyon ng pagtatalo.

Ano ang dapat kong gawin kung ako ay may problema sa isang pambansang bangko?

Dahil ikaw at ang iyong bangko ang lubos na nakakaalam sa mga isyu, dapat mo munang kontakin ang iyong bangko upang subukang matugunan ang tanong o pagsasa-alang-alang.

- Isaad ang iyong reklamo laban sa bangko sa kasulatan. Ilahad ang mga katotohanan nang maliwanag, kabilang ang mga importanteng detalye, at ihayag ang iyong nais na resolusyon.
- Huwag kalimutang maglakip ng mga kopya ng anumang nauugnay na dokumento na sumusuporta sa iyong kaso. Magtabi ng kopya ng anumang sulat na galing sa bangko dahil maaari mong kakailanganing sumangguni sa mga ito sa hinaharap.

Kung ikaw ay hindi nasiyahan sa desisyon ng bangko, maaari mong kontakin ang Grupong Tumutulong sa Kustomer (CAG) ng OCC. Ang layunin ng CAG ay upang:

- Matulungan ang mga kustomer ng mga pambansang bangko at ang kanilang mga umaandar na sangay na may mga reklamo o iba pang mga isyu na may kaugnay sa mga naaangkop na mga batas at regulasyon ng bangko.
- Magkaloob ng paraan upang mag-alok ng hindi pormal na edukasyon sa kustomer sa pagbabangko at ang paggamit ng kredito.
- Masagot ang mga katanungan at magkaloob ng patnubay na may kaugnay sa mga batas, regulasyon at kasanayan ng bangko.

Paano ko makokontak ang CAG?

Kahit maaaring tumanggap lamang ang Grupong Tumutulong sa Kustomer ng OCC ng nakasulat, napirmahan na mga reklamo, may mga maraming paraan para makontak mo ang CAG para sa mga pangkaraniwang tanong:

- **Libreng-telepono: 1-800-613-6743**
  Lunes – Huwebes, 9:00 ng umaga hanggang 4:00 ng hapon CST
  Biyernes, 9:00 ng umaga hanggang 3:00 ng hapon CST
- **Fax: 713-336-4301**
- **Koreo:**
  Office of the Comptroller of the Currency
  Customer Assistance Group (CAG)
  1301 McKinney Street, Suite 3450
  Houston, Texas 77010-9050
- **E-mail: customer.assistance@occ.treas.gov**
- **Adres sa Internet: www.occ.gov**

Ano ang mangyayari kung tumawag ako sa CAG?

Kung ikaw ay tumawag sa CAG para sa tulong, dapat mong sabihin sa espesyalista na tumutulong sa kustomer ang pangalan ng pambansang bangko o umaandar na sangay, ang uri ng problema, at ang nais mong mga resulta.

Irerekord ng espesyalista ang iyong impormasyon, rerepasuhin ang iyong pagsasa-alang-alang, at bibigyan ka ng patnubay tungkol sa kung ano ang maaari mong gawin. Kung hindi ka matulungan ng espesyalista sa telepono, o kung sa palagay niya ay kailangan ang mas marami pang impormasyon, maaari ka niyang pagsabihan na magharap ng nakasulat na reklamo.

Paano ako maghaharap ng nakasulat na reklamo?

Ikaw ay maaaring magharap ng nakasulat na reklamo tungkol sa isang pambansang bangko o isang umaandar na sangay ng pambansang bangko sa pamamagitan ng pagsulat o pag-fax sa CAG. Dapat mong isama ang mga sumusunod na impormasyon sa iyong liham:

- Ang iyong pangalan, adres at numero ng telepono.
- Ang iyong pirma. Kung ikaw ay kumakatawan sa ngalan ng ibang tao, kailangan mo ang pirmadong awtorisasyon mula sa taong iyan.

- Ang pangalan at adres ng pambansang bangko at ang umaandar na sangay.
- Tipo ng kuwenta na mayroon ka.
- Ang numero ng kuwenta at isang kopya ng anumang mga ulat ng bangko na may kaugnayan sa iyong problema.
- Isang maikling pahayag ng mga pangyayari na may kaugnay sa iyong reklamo at ang mga nais na resulta.
- Mga kopya ng anumang may kaugnay na dokumentasyon, kabilang ang mga liham na namagitan sa iyo at ng bangko.

Ipagbibigay-alam namin sa iyo ang pagtanggap ng iyong reklamo sa pamamagitan ng sulat. Rerepasuhin din namin ang mga isyung nakasaad sa iyong reklamo, at kokontakin ang bangko kung kinakailangan. Pagkatapos ay padadalhan ka namin ng ibang sulat na naglalarawan sa aming mga natuklasan. Kung hindi namin malutas ang iyong reklamo sa paraan na iyong hiniling, maaaring kakailanganin mong ipagpatuloy ito sa isang hiwalay na legal na mga opsiyon.

Palagi bang malulutas ng OCC ang aking problema?

Hindi palagi. Kung minsan ang isang reklamo ay may kinalaman sa pangkatotohanan o pang-kontraktuwal na pagtatalo na ang korte ng batas lamang ang maaaring makalutas.

Maraming mga reklamo ang may kaugnayan sa mga panloob na patakaran ng bangko. Ang mga ganitong mga patakaran ay maaaring hindi pinapangasiwaan ng mga pampederal na batas o regulasyon.

Ano ang mga tipo ng problema na maaring malutas ng OCC?

Ang OCC ay naghahawak ng mahigit na 70,000 na mga reklamo at tanong ng kustomer bawat taon na may kaugnay sa mga pambansang bangko at ang kanilang umaandar na sangay.

Nakalagay sa ibaba ang mga ilang kadalasang tinatanong at mga sagot:

Ano ang dapat kong gawin kung nakita at natiyak kong may kamalian ang ulat ng kuwenta ng aking kredit kard?

- Ang mga kamalian sa kuwenta ng kredit kard ay sakop ng Batas ng Makatarungang Pagsingil ng Kuwenta (Fair Credit Billing Act) na isinasakatuparan ng Regulasyon Z ng Kapulungang Pampederal na Reserba (Federal Reserve Board). Upang maprotektahan ang iyong mga karapatan sa ilalim ng batas, kailangan mong ipagbigay-alam ang kamalian sa bangko sa pamamagitan ng sulat sa loob ng 60 araw mula sa petsa na ipinakoreo ng bangko ang ulat na naglalaman ng kamalian. Sasagutin ng bangko ang iyong sulat sa loob ng 30 araw mula sa pagkatanggap, gumawa ng makatuwirang imbestigasyon at, sa loob ng 90 araw, alinman sa iwawasto ang kamalian o ipaliwanag kung bakit tama ang kuwenta.

Ang aking bangko ba ay may pahintulot na singilin ako ng kabayaran sa halagang lumabis sa balanse at saka kabayaran para sa bawat araw habang ang aking kuwenta para sa tseke ay lumabis sa balanse?

- Ang mga bangko ay may legal na awtorisasyon upang sumingil ng mga kabayaran para sa mga bumalik na tseke at mga halagang lumabis sa balanse. Ang pagpataw ng mga kabayaran sa iyong kuwenta ay pinapangasiwaan ng mga kondisyon ng kasunduan ng iyong kuwenta ng deposito na dapat ihayag sa pagbukas ng kuwenta. Sa ilalim ng pampederal na batas, ang paghahayag na iyong matatanggap bago ka magbukas ng kuwenta ay dapat magsaad ng halaga ng anumang kabayaran na maaaring ipataw sa iyong kuwenta (o isang paliwanag kung paano ito makukuwenta) at ang mga kondisyon kung kailan sisingilin ang mga ito.

Ang bangko ba ay may pahintulot na palitan ang antas ng tubo sa kuwenta ng aking kredit kard sa mas mataas na antas?

- Hindi pinagbabawalan ng pampederal na batas ang isang bangko sa pagrereserba ng karapatan na palitan ang kondisyon ng iyong kredit kard sa kontrata nito na kasama ka at upang taasan ang antas ng tubo. Gayunman, ang Batas ng Katotohanan sa Pagpapautang (Truth in Lending Act) at ang Regulasyon Z ng Kapulungan ng Pampederal na Reserba ay inaatasan ng bangko na ikaw ay pagsabihan kung itataas nito ang antas ng tubo sa iyong kredit kard.

May mga limitasyon ba kung magkano ang maaaring singilin ng bangko para sa mga serbisyo nito?

- Ang mga pampederal na batas at regulasyon ng bangko ay hindi nagsasabi ng hangganan sa mga singil sa walang-interes na serbisyo o kabayaran na maaaring ipataw ng mga pambansang bangko.

Maaari bang singilin ako ng bangko ng kabayaran sa pagiging huli sa bayad kahit ipinakoreo ko ang aking bayad bago sa petsang dapat magbayad?

- Ang Batas ng Katotohanan sa Pagpapautang at ang Regulasyon Z ng Kapulungan ng Pampederal na Reserba ay nag-aaatas ng kaagad na pag-kredit sa mga umaalinsunod na bayad (conforming payments [mga bayad na ipinakoreo sa ispesipikong adres]) sa mga kuwenta ng kredit kard. Sa karaniwan, dapat i-kredit ng isang bangko ang iyong kuwenta sa araw na natanggap ang bayad, maliban kung ang pagkaantala ay hindi magreresulta sa pampinansiyal na singil o iba pang kabayaran. Kung ang bangko ay tumatanggap ng mga hindi umaalinsunod na bayad o non-conforming payment (hal., ikaw ay nagbayad sa isang sangay ng opisina o online), maaaring umabot ng hanggang limang araw na i-kredit ng bangko ang bayad.

Maaari bang tumanggi ang bangko na palitan ang aking tseke na kinuha sa isa sa kanilang mga kuwenta?

- Walang mga pampederal na batas at regulasyon na nag-aatas sa mga bangko na palitan ang mga tseke (kasama ang tsekeng kinuha sa bangko) para sa mga indibidwal na hindi mga kustomer ng bangko. Maraming mga bangko ang may patakaran na magpalit lamang ng tseke para sa mga taong may mga kuwenta sa bangko. Ginagawa ito upang protektahan ang bangko at ang publiko sa panganib at gastos sa mga pagpapalsipika. Kung pinapalitan ng bangko ang isang pinalsipikang tseke, maaaring dapat pananagutan ng bangko ang nawala kung hindi ito mahanap ang indibidwal na nagprisinta ng tseke. May mga ilang bangko na nagpapalit ng tseke para sa hindi-kustomer ay may patakaran na sumingil ng kabayaran. Ang mga pampederal na batas at regulasyon ay hindi naglilimita sa halaga ng kabayaran na iyan.

Maaari bang hilingin ng isang pambansang bangko na kuhanin ang tatak ng aking daliri (fingerprint) upang palitan ang isang tseke?

- Ang pagkuha ng tatak ng daliri ay ginagamit bilang isang seguridad at paraan upang labanan ang pandaraya. Walang mga pampederal na mga batas o regulasyon na nagbabawal sa mga bangko sa paghiling na makuhanan ng mga tatak ng daliri ang kustomer upang magpalit ng tseke o kumuha ng mga ibang serbisyo ng bangko, kagaya ng kredit kard at pabuyang salapi.

Nagdeposito ako ng ilang mga tseke at sinabi ng aking bangko na kailangan kong maghintay ng dalawang araw bago maaaring makuhang ilabas ang mga pondo. Maaari bang gawin ng bangko ito?

- Sa ilalim ng Regulasyon CC ng Kapulungan ng Pampederal na Reserba, maaaring iatas ng bangko na ikaw ay maghintay ng dalawang araw o mas matagal pa bago makukuha ang mga pondo, depende sa tipo ng tseke na iyong idineposito at mga bagay-bagay na nakakaapekto sa iyong kuwenta.

  Ito ay sakop sa ilalim ng patakaran ng mga pondo ng bangko na dapat ihayag sa pagbukas ng kuwenta.

  Karaniwan, ang unang $100 sa mga depositong tseke sa isang araw ay dapat maaaring ilabas sa susunod na araw na may opisina. Ang mga tseke na galing sa tesorerya ng Estados Unidos at nakapangalan sa nagdedeposito ay dapat ding maaaring ilabas sa unang araw na may opisina kasunod ang petsa ng pagdeposito. Ang mga pondo ng mga lokal na tseke ay dapat maaaring ilabas sa loob ng dalawang araw na may opisina, at ang mga pondo para sa tsekeng hindi-lokal ay sa loob ng limang araw na may opisina pagkatapos ng pagdeposito.

Ang mga eksepsiyon sa talatakdaan na ito ay:

- Mga tsekeng idineposito sa mga bagong kuwenta na ipinundar nang kulang sa 30 kalendaryong araw,
- Mga malalaking deposito (mahigit sa $5,000 na mga tsekeng idineposito sa alinmang araw na may bangko),

- Mga tseke na idineposito uli na sa una ay ibinalik na hindi binayaran,
- Mga tsekeng idineposito sa mga kuwenta na palaging labis sa balanse,
- Mga tsekeng idineposito na pinagdududahan ng bangko na makolekta, at
- Mga idineposito sa ilalim ng mga ilang pang-emerhensiyang kondisyon, kagaya ng paghinto ng komunikasyon o pagkawala ng koryente.

Ano pa ang mga ibang pampederal na ahensiya na nag-iimbestiga ng mga reklamo ng konsumidor?

Pampederal na Komisyon ng Pangangalakal (Federal Trade Commission, FTC)

Ang mga reklamo na may kaugnay sa mga impormasyon na nakita sa isang ulat ng kredit ay sakop ng Batas ng Makatarungang Pag-uulat ng Kredito (Fair Credit Reporting Act). Maaari mong kontakin ang ahensiya na nag-uulat sa mga kustomer na dating nagbigay ng impormasyon sa bangko, at hihilingin ang iyong sariling kopya ng ulat ng kredit. Subukang lutasin ang pagtatalo sa ahensiyang nag-uulat. Kung hindi magtagumpay, maaari mo ring kontakin ang FTC, ang ahensiyang humahawak sa mga reklamong ito, at iba pang may kaugnay na hindi kaakibat ng bangko na kompanya.

FTC
Consumer Response Center -240
600 Pennsylvania Ave., NW
Washington, D.C. 20580
877-382-4357
http://www.ftc.gov

Opisina ng Pangangasiwa sa Pagkamatipid (Office of Thrift Supervision, OTS)

Kung ang iyong problema ay may kinalaman sa isang pampederal na mga naimpok at utang o isang pampederal na bangko ng pag-iimpok, kontakin ang OTS.

OTS
Consumer Program Division
1700 G Street, NW
Washington, DC 20552
1-800-842-6929
consumer.complaint@ots.treas.gov

Kapulungang Pampederal na Reserba (Federal Reserve Board, FRB)

Kung ang iyong problema ay may kinalaman sa isang tsinarter ng estado na bangko na kasapi ng Pampederal na Sistema ng Reserba, kontakin ang FRB.

Board of Governors of the Federal Reserve System
Division of Consumer and Community Affairs
20th and C Streets, NW, Stop 801
Washington, D.C. 20551
202-452-3693
http://www.federalreserve.gov

Pampederal na Korporasyon ng Seguro ng Deposito (Federal Deposit Insurance Corporation, FDIC)

Kung ang iyong problema ay may kinalaman sa isang tsinarter ng estado na bangko na hindi kasapi ng Pampederal na Sistema ng Reserba, kontakin ang FDIC.

FDIC
Consumer Response Center
2345 Grand Boulevard, Suite 100
Kansas City, MO 64108
877-275-3342
http://www.fdic.gov

Pambansang Nangangasiwa sa Unyong Pang-Kredito (National Credit Union Administration, NCUA)

Kung ang iyong problema ay may kinalaman sa isang unyong pang-kredito, kontakin ang NCUA.

NCUA
1775 Duke Street
Alexandria, VA 22314-3428
703-518-6300
http://www.ncua.gov

Departamento ng Pabahay at Pag-unlad ng Lungsod (Department of Housing and Urban Development, HUD)

Ang mga reklamong may kinalaman sa diskriminasyon sa pagpapautang ng mortgage (mortgage lending discrimination) ay sakop ng Batas ng Makatarungang Pabahay (Fair Housing Act). Ang HUD ay ang ahensiyang humahawak ng mga reklamong ito. Maaaring imbestigahan ng HUD ang iyong reklamo kung base sa isa sa mga sumusunod na mga bagay: lahi, kulay, relihiyon, kasarian, kapansanan, estado ng pamilya, o pambansang pinagmulan.

Office of Fair Housing and Equal Opportunity
Department of Housing and Urban Development
451 7th Street, SW, Room 5204
Washington, DC 20410
1-800-669-9777
http://www.hud.gov

Pampederal na Mga Konseho ng Pagsusulit ng Pampinansiyal na Institusyon (Federal Financial Institutions Examination Council, FFIEC)

Kung gusto mong humanap ng impormasyon tungkol sa isang pampinansiyal na institusyon na nakipag-isa o nabili na ng ibang institusyon, o sarado na, maaari mong kontakin ang FFIEC.

FFIEC
2100 Pennsylvania Ave., NW, Suite 200
Washington, D.C. 20037
202-634-6526
http://www.ffiec.gov/nic

Ang Opisina ng Komptroler ng Pananalapi

Opisina ng Ombudsman

Grupo ng Tumutulong sa Kustomer

1-800-613-6743

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

www.occ.treas.gov

Ang polyetong ito ay nilikha upang magkaloob sa publiko ng mga payak na impormasyon tungkol sa OCC at ang pagtulong nito para sa mga kustomer ng mga pambansang bangko.

Ginawa ng:

Office of the Comptroller of the Currency (OCC)

250 E Street S.W.

Washington DC 20219

Telepono 202-874-5000

Fax 202-874-5263

Abril 2005