

## 金融機構部 (DFI) 消費者服務辦公室

### 如果我與金融機構發生糾紛，我該怎麼做？

由於您和您的銀行、信用社、資金轉帳機構最熟悉您的帳戶情況，因此請和它們直接聯繫。您可以接洽上述機構的資深管理人員或消費者事務代表，獲得進一步的協助。

如果您對問題的解決不滿意，您可與DFI 消費者服務辦公室聯繫，他們將：

- 認真傾聽您的情況
- 審核您的問題
- 向您提供如何向持有DFI執照的機構進行消費者投訴的資訊
- 或在適當的時候協助您接洽聯邦金融機構的監管機構。

### 重要提示：

DFI消費者服務辦公室致力為消費者的諮詢和問題提供迅速有效率的解決方案。

DFI消費者服務辦公室並非特定消費者或持照金融機構的倡議者。消費者服務辦公室僅促進消費者與金融機構之間的溝通，以協助問題的解決流程。我們不具備裁定損害賠償、推翻罰款或其他收費和費用的法定許可權。

## DFI 簡介

加州金融機構部 (DFI) 負責州政府頒發執照的金融機構，包括州立銀行和州立信用社的安全經營。

DFI透過執行適用的州和聯邦法律，保障存款人、借款人、股東和消費者的利益，進而確保公眾對金融機構的信心。

DFI負責執行監管以下機構執行加州法律：銀行、信用社、產業銀行、信託公司、外資銀行辦事處、旅行支票以及支付票據（匯票）的發行機構，以及資金轉帳機構。

▶ 瀏覽DFI網站：  
[www.dfi.ca.gov](http://www.dfi.ca.gov)

▶ 發電子郵件至DFI消費者服務辦公室：  
[consumer@dfi.ca.gov](mailto:consumer@dfi.ca.gov)

▶ 致電DFI消費者服務辦公室：  
1-800-622-0620 或 (916) 322-0622

▶ 寫信給DFI Consumer Services Office  
Attention: Consumer Services  
1810 13th Street  
Sacramento, CA 95811

### 如何提交消費者投訴？

您可填寫一份消費者投訴表（可從我們網站取得）或在您的電子郵件或信件中提供下列資訊：

- 您的姓名、地址和電話號碼
- 您的簽名，或代理別人的授權
- 金融機構的名稱和地址
- 帳戶類型（儲蓄帳戶、支票帳戶、信用卡帳戶等等）
- 所有相關文件的副本（對帳單）
- 投訴事件的簡短摘要或希望得到的處理結果

我們將以信函確認收到您的投訴，並聯絡該金融機構以取得回應。

加州  
商業、運輸及住房局  
金融機構部

## 州立金融機構 顧客資訊



我的金融機構由哪家  
政府機構頒發執照？

我該如何聯繫消費者  
代表？

如何提交消費者投訴？

消費者協助

[www.dfi.ca.gov](http://www.dfi.ca.gov)

## 金融機構經營執照由誰頒發？

本資訊以及更詳盡的內容請見我們網站[www.dfi.ca.gov](http://www.dfi.ca.gov)的「Consumers」（消費者）一欄。

### 我的銀行經營執照由誰頒發？

如果您的銀行是加州特許銀行，則由加州金融機構部以及聯邦存款保險公司（FDIC）頒發執照。加州特許銀行也可能是聯邦儲備系統的成員。

如果您的銀行是全國性特許銀行，它的主要管理機構應是美國貨幣監理署（OCC）。全國性特許銀行也必須是聯邦儲備系統的成員，並透過聯邦存款保險公司對存款進行保險。聯繫方式見下所示。

### 我的信用社呢？

如果您的信用社是加州特許信用社，則由加州金融機構部和美國信用社管理局（NCUA）負責頒發執照。

如果您的信用社是聯邦特許信用社，則由美國信用社管理局負責頒發執照。聯繫資訊見下所示。

### 我的貸款公司、房屋貸款銀行或房貸經紀人呢？

貸款公司以及許多房屋貸款銀行的主管機構是加州公司管理部。房貸經紀人的主管機關則是由加州房地產管理部或加州公司管理部監管。聯繫方式見下所示。

### 我的金融機構是否投保？

所有加州特許銀行都必須具有聯邦存款保險公司的保險。聯邦存款保險為可在美國支付的存款提供最初10萬美元的保障。

信用社由美國信用社股份保險基金（NCUSIF）承保。詳情請瀏覽[www.ncua.gov](http://www.ncua.gov)網站或致電NCUA的消費者協助熱線：1-800-755-1030。

信用社也可以由美國股份保險公司（ASI）承保，電話1-800-521-6342，網站：[www.americanshare.com](http://www.americanshare.com)

### 如何知道某機構是否有執照？

如果您知道某家金融機構或金融服務網站可能謊稱為正當的金融機構，請告知DFI。DFI將進行調查並採取適當的監管行動處理無照經營的實體。

### 如何找出舊帳戶和/或關閉帳戶中的資產？

加州擁有超過10億美元的無人認領財產。根據法律規定，這些資產已交給州政府，並由企業和組織（包括金融機構）保管。

詳情請瀏覽加州審計局的無人認領財產辦公室網站：<http://scoweb.sco.ca.gov/UCP/>。

該網站包含無人認領財產計畫的資訊，並提供申請無人認領財產可能需要的表格。您也可以致電1-800-992-4647（美國境內）(916) 323-2827（美國境外）。

### 如何尋找已經搬遷、合併或關閉的金融機構？

要尋找被關閉、合併或地址變更的金融機構，最佳資源如下：

全國資訊中心資料庫：[www.ffiec.gov/nic](http://www.ffiec.gov/nic)

FDIC銀行查尋網站：[www2.fdic.gov/idasp/main\\_bankfind.asp](http://www2.fdic.gov/idasp/main_bankfind.asp)。

### 消費者聯繫資訊：

#### 聯邦管理單位和機構：

貨幣監理署（OCC），電話：1-800-613-6743，  
電子郵箱：[customer.assistance@occ.treas.gov](mailto:customer.assistance@occ.treas.gov)，  
網址：[www.occ.treas.gov](http://www.occ.treas.gov)。

儲蓄管理局（OTS），電話：1-877-382-4357，  
網址：[www.ots.treas.gov](http://www.ots.treas.gov)。

聯邦貿易委員會（FTC），電話：1-202-382-4357，  
電子郵箱：[crc@ftc.gov](mailto:crc@ftc.gov)，網址：[www.ftc.gov](http://www.ftc.gov)。

聯邦存款保險公司（FDIC），電話：1-877-ASKFDIC或  
1-877-275-3342，電子郵箱：[ombudsman@fdic.gov](mailto:ombudsman@fdic.gov)，  
網址：[www.fdic.gov](http://www.fdic.gov)。

美國信用社管理局（NCUA），電話：1-703-518-6300，  
電子郵箱：[ombudsman@ncua.gov](mailto:ombudsman@ncua.gov)，網址：  
[www.ncua.gov](http://www.ncua.gov)。

三藩市聯邦儲備銀行，電話：1-866-838-9247，  
電子郵件：[consumerhelp@federalreserve.gov](mailto:consumerhelp@federalreserve.gov)，  
網址：[www.frbsf.org](http://www.frbsf.org)。

#### 州政府部門和機構：

公司管理部，電話：1-866-275-2677，  
網址：[www.corp.ca.gov](http://www.corp.ca.gov)。

房地產管理部，電話：916-227-0864，  
網址：[www.dre.ca.gov](http://www.dre.ca.gov)。

消費者事務部，電話：1-800-952-5210，電子郵件：  
[dca@dca.ca.gov](mailto:dca@dca.ca.gov)，網址：[www.dca.ca.gov](http://www.dca.ca.gov)。

司法部總檢察官，電話：1-800-952-5225，  
網址：<http://ag.ca.gov/>。