Guía de autoayuda "Pro Per" para completar:

Queja de PACE del Departamento de Protección Financiera e Innovación de California

Uso de esta guía: Esta guía está destinada a personas que deseen presentar una queja ante el Departamento de Protección e Innovación Financiera de California ("DFPI"), con respecto a su evaluación PACE ("Energía limpia evaluada por propiedades"). Esta guía es para las quejas presentadas con respecto a la conducta y las prácticas comerciales de los administradores de PACE en California.[1] Estos administradores de PACE incluyen: PACE Funding Group, Renovate America (HERO), Renew Financial (CA First), YGRENE y FortiFi (anteriormente conocido como Energy Efficient Equity).

Se puede presentar una queja con respecto a cualquier gravamen de PACE en California.[2] Una copia en blanco del formulario de queja se encuentra al final de la guía para que la llene usted mismo. Esta guía destaca las secciones del formulario que debe completar y la información que debe incluir. También hay una adición de apoyo en blanco al final de la guía que recomendamos completar y enviar junto con la queja.

Una vez que tenga completa la queja, forma y adición de soporte, envíe por correo la denuncia, adenda, y toda la documentación a:

ATTN: Consumer Services
1515 K Street, Suite 200
Sacramento, CA 95814

También puede enviar una queja de PACE por internet, utilizando el siguiente enlace: https://docqnet.dfpi.ca.gov/complaint-pace/
Recomendamos completar la queja a mano y enviar por correo la queja completa al DFPI, ya que es difícil adjuntar documentos de respaldo al formulario de queja por internet.

DFPI Queja Proceso general: Después que envíe la queja contra PACE al DFPI, se pondrán en contacto con usted a través de correo electrónico para informarle de que están procesando su queja. El DFPI revisa su queja y se abre una investigación. Como parte de la investigación, él DFPI transmitirá su queja al administrador de PACE puesta en la queja. Al recibir la queja, el administrador de PACE tendrá 15 días para responder a la queja. Debe recibir una respuesta por escrito del administrador de PACE dentro de ese período de tiempo.

---

[1] Puede optar por incluir una queja contra el contratista y / o los vendedores que le vendieron el financiamiento PACE; sin embargo, las quejas específicamente relacionadas con la conducta y las prácticas comerciales de los contratistas deben presentarse a la Junta de Licencias Estatales de Contratistas de California ("CSLB").

[2] La DFPI solo tiene jurisdicción sobre los gravámenes (lien) de PACE registrados *después* del 1 de abril de 2018. Sin embargo, han expresado interés en revisar todas las quejas de PACE de los consumidores.

NOTA: Antes de completar esta queja, debe asegurarse de tener una copia de lo siguiente:

- Nombre del administrador de PACE que financió su proyecto de mejoras para el hogar
- Nombre del contratista que completó o prometió completar el trabajo
- Número de licencia del contratista

  Si no conoce su número de licencia, vaya aquí: https://www.cslb.ca.gov/OnlineServices/CheckLicenseII/CheckLicense.aspx
- *Copia* de la solicitud de financiamiento de PACE y los documentos asociados (si tiene alguno en su poder), que incluyen:
  - Certificado de finalización
  - Contrato de evaluación
  - Divulgación de información financiera
- *Copia* del contrato original de mejora del hogar con el contratista que completó o prometió completar el trabajo

***

Sección 1: Su información

1. Su información (escriba con letra clara):
(Reunimos la siguiente información para poder contactarlo para realizar un seguimiento y determinar quién más puede verse afectado por el asunto expuesto en su queja.)

Nombre completo (nombre, inicial del segundo nombre, apellido)

Dirección (calle, ciudad, estado y código postal)

Número de teléfono en el día | Dirección de correo electrónico

¿Cuál es la mejor manera de contactarlo? ☐ Teléfono ☐ Correo postal ☐ Correo electrónico

Edad (opcional): ☐ Menos de 30 ☐ 30–50 ☐ Más de 50

¿Forma parte actualmente del Servicio Militar de Estados Unidos? ☐ Sí (Rama:_____) ☐ No

Complete la Sección 1 con su información de contacto, incluyendo su dirección postal actual, número de teléfono y correo electrónico (si tiene uno).

Marque la casilla junto a su método de contacto preferido: "Teléfono," "Correo," o "Correo electrónico".

Recomendamos proporcionar su edad, pero este paso es opcional.

Sección 2: Información sobre la persona u organización sobre la que tiene una queja:

2. Información sobre la persona u organización sobre la cual tiene una queja:

Escriba con claridad los hechos en el orden en que ocurrieron. Incluya nombres completos, direcciones, una descripción del problema con la(s) cantidad(es), la(s) fecha(s) de cualquier transacción(es) y la información de contacto de cualquier testigo, y cualquier otra información que sea pertinente y que pueda ayudarnos a resolver su queja. Por favor diga si ha presentado una demanda o iniciado arbitraje sobre esta queja. Para su protección, NO INCLUYA INFORMACIÓN PERSONAL CONFIDENCIAL COMO SU NÚMERO DE SEGURO SOCIAL.

¿Quiénes son las personas/Empresas involucradas?

Administrador del Programa PACE

Nombre de la empresa del contratista PACE (Si no aplica, indique N/A)

Número de licencia de contratista de PACE otorgada por Directiva Estatal de Licencias para Contratistas (si aplica)

Nombre de la(s) persona(s) (si aplica – por ejemplo, vendedor o representante de PACE)

¿Quiénes son las Personas/Empresas involucradas?

En la primera línea, para "Administrador del programa PACE", escriba el nombre de la empresa que financió el préstamo (pagó el proyecto). Por ejemplo: YGRENE, California First, Renovate America, etc.

En la segunda línea, para “Nombre Comercial del Contratista de PACE”, escriba el nombre del contratista que fue contratado para completar el trabajo en su propiedad. Esta información debe estar en el Contrato de Mejoras Para el Hogar que probablemente firmó *antes de* recibir el financiamiento. El nombre del contratista también aparecerá en la Solicitud de Financiamiento de PACE.

En la tercera línea, para “Número de Licencia Estatal del Contratista de PACE”, ingrese el número de licencia del contratista que fue contratado para completar el trabajo en su propiedad. Esta información debe estar en el Contrato de Mejoras Para el Hogar que probablemente firmó *antes de* recibir el financiamiento o en la Solicitud de Financiamiento PACE . Si no conoce el número de licencia del contratista, puede ingresar el nombre comercial del contratista en el sitio web de la CSLB: https://www.cslb.ca.gov/OnlineServices/CheckLicenseII/CheckLicense.aspx . Si no puede encontrar el número de licencia del contratista, deje esta línea en blanco.

Sección 3: ¿Se ha comunicado con la institución financiera, empresa, empresa o individuo (s) con respecto a su queja?

3. ¿Se ha puesto en contacto con la institución financiera, empresa, firma o persona(s) para hablar sobre su queja?

☐ No

☐ Sí

Si respondió que sí, incluya nombres, fechas y resultados de su(s) contacto(s) en la pregunta #4 que se encuentra en la próxima página. Adjunte copias de todos los documentos relacionados.

Si se ha puesto en contacto con el Administrador de PACE, el contratista o cualquiera de los empleados o asociados del contratista con respecto a su queja, marque “Sí”. Asegúrese de mantener un registro de la empresa o la persona con la que se comunicó, con quién habló y cuándo se comunicó con ellos. Puede proporcionar esta información en la **Sección 4.**

Si no se ha comunicado con ninguna de las partes enumeradas en la queja, marque "No".

Sección 4: Describa su queja

4. Describa su queja. Escriba con claridad los hechos en el orden en que ocurrieron. Incluya nombres completos, direcciones, una descripción del problema con la(s) cantidad(es), la(s) fecha(s) de cualquier transacción(es) y la información de contacto de cualquier testigo, y cualquier otra información que sea pertinente y que pueda ayudarnos a resolver su queja. Por favor diga si ha presentado una demanda o iniciado arbitraje sobre esta queja. Para su protección, NO INCLUYA INFORMACIÓN PERSONAL CONFIDENCIAL COMO SU NÚMERO DE SEGURO SOCIAL. **Incluya páginas adicionales en caso de ser necesario.**

En el espacio provisto, puede optar por escribir un breve párrafo sobre la base de su queja. Hemos creado un breve formulario, Adición Suplementa, que puede utilizar para explicar su queja de manera eficiente. Cuando complete la Adición Suplementa, asegúrese de incluirlo con el resto de la queja y escriba en el cuadro de la **Sección 4** "Consulte la Adición Suplementa adjunto y la documentación de respaldo".

Documentación de respaldo: No es necesario incluir una copia de los documentos de financiamiento cuando presente su reclamo, pero le recomendamos que lo haga. También recomendamos enviar una copia de los Contratos de Mejoras para el Hogar que tenga con respecto al trabajo. Además, si tiene fotos de su propiedad que demuestren el estado del trabajo, debe imprimir las fotos e incluirlas cuando presente su queja. Si tiene mensajes de texto, correos electrónicos o cartas que respalden su queja, puede imprimir copias de estos documentos y también enviarlos. ***Envíe únicamente copias de sus documentos, ¡no envíe ningún documento original!***

Sección 5: ¿Qué piensa usted que sería una solución justa a este asunto?

5. ¿Cuál considera usted que sería una resolución justa para este asunto?

Puede solicitar que se retire el gravamen (lien) de PACE de la propiedad y que se le reembolse todos los pagos anteriores a la evaluación.

STATE OF CALIFORNIA - DEPARTMENT OF FINANCIAL PROTECTION AND INNOVATION

CONSUMER COMPLAINT FORM - PROPERTY ASSESSED CLEAN ENERGY (PACE)

DFPI-801C (Rev. 10-20)

This form is to be used for complaints about Property Assessed Clean Energy (PACE) issues only.
For other complaints, please refer to Form DFPI-801.

Thank you for taking time to submit a consumer complaint to the Department of Financial Protection and Innovation. By informing us of potentially improper or illegal activity in the financial services marketplace, your input helps us protect you and other Californians.

1. Your Information (type or print clearly)**:**
(We collect the following information so that we can contact you for follow up information and to determine who else may be affected by the issue raised in your complaint.)

Full Name (First, MI, Last)

Address (Street, City, State and Zip Code)

Daytime Phone Number E-Mail Address

What is the best way to contact you? ☐ Phone ☐ Mail ☐ E-mail
Your age (optional): ☐ Under 30 ☐ 30–50 ☐ 50 and Over
Are you currently in the United States Military? ☐ Yes (Branch:_____) ☐ No

2. Information on the individual or organization which you have a complaint:

Please clearly describe the events in the order in which they occurred. Include full names, addresses, a description of the problem with the amount(s), dates(s) of any transaction(s) and the contact information of any witnesses, and any other relevant information. Please state if you have filed a lawsuit or initiated an arbitration for this complaint. For your protection, DO NOT INCLUDE PERSONAL CONFIDENTIAL INFORMATION SUCH AS YOUR SOCIAL SECURITY NUMBER.

Who are the Persons/Businesses Involved?

PACE Program Administrator*

PACE Contractor Business Name (If not applicable, indicate N/A)

PACE Contractors State License Board Number (If applicable)

Individual Name(s) (if applicable - e.g. Salesperson or PACE Representative)

3. Have you contacted the financial institution, business, firm or individual(s) regarding your complaint?

☐ No

☐ Yes

If yes, include names, dates and results of your contact(s) in question #4 on the next page.
Attach copies of all related documents.

4. Describe your complaint. Please clearly describe the events in the order in which they occurred. Include full names, addresses, a description of the problem with the amount(s), date(s) of any transaction(s) and the contact information of any witnesses to the transactions, and any other relevant information that may assist us in resolving your complaint. Finally, please state if you have filed a lawsuit or arbitration for this complaint. For your protection, DO NOT INCLUDE PERSONAL CONFIDENTIAL INFORMATION SUCH AS YOUR SOCIAL SECURITY NUMBER. **Include extra pages as necessary.**

5. What do you believe would be a fair resolution to this matter?

In submitting this complaint, you agree the information provided is true and correct to the best of your knowledge and that the information may be used by the Department for its investigation. Consumer complaints are considered to have been received by the Department in confidence. However, the Department may, at its sole discretion, disclose your complaint to the person or entity for the purpose of corrective action. The Department may also choose to disclose your complaint to others for the purpose of facilitating an investigation of the person or entity complained against or initiating legal proceedings against the same under the Department's investigation.

Mail the form and a copy of all documentation to: **Department of Financial Protection and Innovation** **Attn: Consumer Services Office** **2101 Arena Blvd** **Sacramento, CA 95834**	The Department of Financial Protection and Innovation will contact you shortly after receipt of this form. If you have questions or need assistance filling out this form, please call the Department of Financial Protection and Innovation's Consumer Services Office toll-free at **866-275-2677**

How We Can Help You:

If you believe a licensee of the Department of Financial Protection and Innovation has acted improperly, or a company or person is conducting unlicensed activity that is within the Department's jurisdiction, please submit a complaint form. Complaints submitted to the Department are reviewed to determine whether an investigation and possible enforcement action may be warranted. Please do not, however, consider a complaint to the Department as a substitute for pursuing private legal remedies. The Department is unable to give you legal advice so please consult a private attorney if money needs to be recovered or a contract needs to be cancelled. The Department does not have the statutory authority to award damages, overturn fines or other charges. The Department is unable to become involved in complaints that are in litigation or have been litigated.

The Department values your privacy. Complaints filed with the Department are generally confidential, however depending on the nature of the complaint, particularly against licensed financial institutions and other lenders, the Department may share certain information to resolve the matter. Complaints regarding unlicensed activity are kept confidential. We strongly encourage any member of the public to file a complaint if they believe a licensee has engaged in wrongful activity. If your privacy is of concern, please note that in the description of your complaint.

If a written complaint is submitted to the Department that is not within our jurisdiction, we will refer the complaint to the appropriate agency and provide you a copy of the referral so your issue may be dealt with by the appropriate regulatory agency.

Before You Submit a Complaint, Here's What We Need:

- Completed Complaint Form. Please type or print clearly in ink.
- Copies of all documentation. Please do not send originals.

About the Department of Business Oversight:

The Department of Financial Protection and Innovation (DFPI) provides protection to consumers and services to businesses engaged in financial transactions. The Department regulates a variety of financial services, products, transactions and professionals, including:

- State-Chartered Banks
- Bill payers, check sellers, and proraters (consumer credit counselors, debt management companies)
- Business and Industrial Development Corporations
- State-Chartered Credit Unions
- Independent Escrow companies and agents.
- Premium Finance Companies
- Securities professionals (broker-dealers, investment advisers, financial planners)
- Trust Companies and Departments
- Finance lenders, mortgage loan servicers, and certain mortgage lenders and mortgage brokers
- Foreign (Other State and Other Nation) Banks
- State-Chartered Industrial Banks
- Local Agency Security Program (LASP)
- Money Transmitters
- Offer and Sale of Securities
- Offer and Sale of Franchises
- Payday lenders

For more information about licensees of DFPI, please visit www.dfpi.ca.gov.

NOTICE REQUIRED UNDER STATE LAW

The following notice is required by state law under the Information Practices Act of 1977 (California Civil Code Section 1798.17).

The California Department of Financial Protection and Innovation requests the information in the attached form to determine whether:

- A license, qualification, registration, certificate or other authority should be accepted, granted, approved, denied, revoked, or limited in any way;
- Business entities or individuals licensed or otherwise regulated by the Department of Financial Protection and Innovation are conducting themselves in accordance with applicable laws; and/or
- Laws administered by the Department of Financial Protection and Innovation are being or have been violated and whether administrative action, civil action, or referral to a self-regulatory organization or other government agency is appropriate.

All information you provide is voluntary. **Failure to provide all or any part of the information requested may hinder the Department of Financial Protection and Innovation from investigating your complaint.**

We may share your personal information, as needed, with licensed business entities or individuals to facilitate resolution of your complaint. We may also share your information with other government agencies or self-regulatory organizations.

The Commissioner is responsible for the performance of all duties, the exercise of all powers and jurisdiction, and the assumption and discharge of all responsibilities vested by law in the Department. The Commissioner has and may exercise all the powers necessary or convenient for the administration and enforcement of, among other laws, the laws described in Financial Code Section 300. The Commissioner may issue such rules and regulations consistent with law as he or she may deem necessary or advisable in executing the powers, duties, and responsibilities of the Department.

The information you provide is maintained by the Department of Financial Protection and Innovation pursuant to one or more of the following laws:

- Corporate Securities Law of 1968 (Corporations Code Section 25000, et seq.);
- Capital Access Company Law (Corporations Code Section 28000, et seq.);
- Bucket Shop Law (Corporations Code Section 29000, et seq.);
- California Commodity Law of 1990 (Corporations Code Section 29500, et seq.);
- Franchise Investment Law (Corporations Code Section 31000, et seq.);
- Financial Institutions Law (Financial Code Section 99, et seq.);
- Money Transmission Act (Financial Code Section 2000, et seq.);
- Check Sellers, Bill Payers and Proraters Law (Financial Code Section 12000, et seq.);
- California Credit Union Law (Financial Code Section 14000, et seq.);
- California Deferred Deposit Transaction Law (Financial Code Section 23000, et seq.);
- Escrow Law (Financial Code Section 17000, et seq.);
- California Financing Law (Financial Code Section 22000, et seq.);
- Securities Depository Law (Financial Code Section 30000, et seq.); and
- California Residential Mortgage Lending Act (Financial Code Section 50000, et seq.).

You have a right to see your personal information. The official responsible for maintaining information gathered by the Department of Financial Protection and Innovation is:

General Counsel, Department of Financial
Protection and Innovation
2101 Arena Blvd
Sacramento, California 95834
(916) 324-9011

DFPI's Privacy Notice on Collection

DFPI Collects and Uses Personal Information: The DFPI collects the information requested on this form as authorized by Chapter 1 of Title 10 of the California Code of Regulations. The DFPI uses this information to process applications related to entities authorized to engage in business under the Financial Institutions Law. Use of the personal Information DFPI collects is subject to limitations contained in the Information Practices Act of 1977 and other applicable state and federal laws.

Providing Personal Information Is Mandatory: When providing information or documents, please do not include unrequested personal information such as a Social Security number, driver's license number, or financial information.

DFPI May Disclose Your Personal Information: We may share your personal information with other federal and state financial institution regulators, or any law enforcement agency. Your personal information may also be disclosed:

- In response to a Public Records Act request, as allowed by the Information Practices Act.
- To another governmental agency as required by state or federal law.
- In response to a court order or administrative order, a subpoena or a search warrant.

Your Access to Your Personal Information: You may review the records maintained by DFPI that contain your personal information. To request access, contact: DFPI Privacy Officer, 2101 Arena Blvd, Sacramento, CA 95834, (866) 275-2677.

Addendum to California Department of Financial Protection and Innovation Complaint
Adenda a la queja con el Departamento de Protección Financiera e Innovación de California

NOTE: This form is a supplement to the California Department of Financial Protection and Innovation ("DFPI") Complaint, form DBO – 801C, completed by _____ (*Your Name).*

NOTA: Este formulario es un suplemento a la queja del Departamento de Protección Financiera e Innovación de California ("DFPI"), formulario DBO – 801C, completado por _____ (*Su Nombre)*.

When did you first come into contact with the home improvement contractor?
¿Cuándo entró en contacto por primera vez con el contratista de mejoras para el hogar?

- ☐ Before April 1, 2018 / *antes del 1 de abril, 2018*
- ☐ Between April 1, 2018 and January 1, 2019 / *entre el 1 de abril, 2018 y el 1 de enero, 2019*
- ☐ After January 1, 2019 / *después del 1 de enero, 2019*
- ☐ I don't remember / *Yo no recuerdo*

How did you first come into contact with the home improvement contractor?
¿Cómo entró en contacto por primera vez con el contratista de mejoramientos para el hogar?

- ☐ They came to my house / *Vinieron a mi casa*
- ☐ They contacted me by telephone / *Me llamaron por teléfono*
- ☐ I responded to a media advertisement (newspaper, TV, radio, online) / *Respondí a un anuncio en los medios (periódico, TV, radio, internet)*
- ☐ The PACE lender referred me to the contractor(s) / *La financiera PACE me refirió a el/los contratista(s)*
- ☐ Other / Otro
  (explain/explique):_____

Please provide details about your first interaction with the contractor:
Proporcione detalles sobre su primera interacción con el contratista:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Please describe the work that you negotiated with the contractor:
Describa el trabajo que negoció con el contratista:

In what language did you negotiate or discuss the home improvement contract and financing?
¿En qué idioma negoció/discutió el contrato de mejoramientos para el hogar y el financiamiento?

- ☐ English / *Inglés*
- ☐ Spanish / *Español*
- ☐ Other – Please specify / *Otro - Por favor especifique*:_____

Was the work completed (choose one)?
¿Se completó el trabajo (elija uno)?

- ☐ All the work was completed to my satisfaction / *Todo el trabajo fue completado a mi satisfacción*
- ☐ The work was completed but I am not happy with the quality of work / *El trabajo se completó pero no estoy contento con la calidad del trabajo*
- ☐ Only some of the work was completed / *Solo parte del trabajo fue completo*
- ☐ Only demolition work was done / *Solo se realizaron trabajos de demolición*
- ☐ No work was done/ *No se hizo trabajo*

Please add any anything else you would like us to know about the completeness of the work:
Agregue cualquier otra cosa que desee que sepamos sobre la integridad del trabajo:

Did you understand you were applying for financing (a loan) that you would have to repay?
¿Entendió que estaba solicitando financiamiento (un préstamo) que tendría que pagar?

- ☐ Yes / *Sí*
- ☐ No / *No*

Did you understand that you would be paying for the work through your property taxes?
¿Entendió que pagaría por el trabajo a través de los impuestos de la propiedad?

- ☐ Yes / *Sí*
- ☐ No / *No*

Were you told that some or all of the work would be free or covered by a tax credit/rebate?
¿Le dijeron que parte o la totalidad del trabajo sería gratis o cubierto por un crédito/reembolso de impuestos?

- ☐ No / *No*
- ☐ Yes / *Sí*

    - If Yes, did you get any free work or tax credits/rebates?
      En caso afirmativo, ¿Recibió algún trabajo gratis o créditos/reembolsos fiscales?
        - ☐ Yes / *Sí*
        - ☐ No

Please add any detail if you wish to do so:
Agregue cualquier detalle si desea hacerlo:

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

At the time of the transaction and/or construction, did you receive a copy of the financing documents?
En el momento de la transacción y/o construcción, ¿recibió una copia de los documentos de financiamiento?

- ☐ I received an electronic copy of the financing documents via email
  Recibí una copia electrónica de los documentos de financiamiento por correo electrónico
- ☐ I received a paper copy of the financing documents in the mail
  Recibí una copia impresa de los documentos de financiamiento por correo
- ☐ I did not receive a copy of the financing documents
  No recibí copia de los documentos de financiamiento
- ☐ I do not remember / *Yo no recuerdo En el momento de la transacción y / o construcción*

What language is used on the financing documents?
¿Qué idioma se utiliza en los documentos de financiación?

- ☐ English / *Inglés*
- ☐ Spanish / *Español*
- ☐ Both English and Spanish / *Inglés y Español*
- ☐ I don't know. / Yo *no sé.*
- ☐ Other – Please specify / *Otro - Por favor especifique*:_____

Do you use email?
¿Usa el correo electrónico?

- ☐ Yes / *Sí*
- ☐ No

Did the contractor/sales person create an email address for you?
¿El contratista/vendedor creó un correo electrónico para usted?

- ☐ Yes / *Sí*
- ☐ No
- ☐ Don't know / *No se*

Did you provide any documents (such as pay stubs, bank statements, benefit letters, tax returns) to verify your income?
¿Proporcionó algún documento (como talones de pago, estados de cuenta bancarios, cartas de beneficios, declaraciones de impuestos) para verificar sus ingresos?

- ☐ Yes / *Sí*
- ☐ No
- ☐ Don't remember / No recuerdo

Can you afford the increase in property taxes (or the increase in your mortgage payment if your mortgage company pays/has paid your property taxes)?
¿Puede permitirse el aumento de los impuestos de la propiedad (o el aumento en el pago de su hipoteca si su compañía hipotecaria paga/ha pagado sus impuestos de la propiedad)?

- ☐ Yes / *Sí*
- ☐ No

If you would like to include any additional information in support of your complaint, please do so on the next page. You may attach additional pages if you desire.
Si desea incluir información adicional en apoyo de su queja, por favor hágalo a continuación en la próxima página. Puede adjuntar páginas adicionales si lo desea.