

PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Credit.org está comprometido a proporcionarle servicios profesionales de la más alta calidad. Sin embargo, comprendemos que ocasionalmente pueden surgir problemas o que usted puede estar insatisfecho con nuestros servicios. Confiamos en que nuestro equipo de soporte trabajará con usted para resolver estos problemas. Sin embargo, si desea compartir una inquietud, le pedimos que siga los siguientes pasos. Nada en este Proceso de Resolución de Problemas afecta sus derechos bajo las leyes estatales o federales, y el uso de este proceso es completamente voluntario.

Primer Paso:

Intente resolver el problema con el miembro del personal involucrado proporcionando información específica sobre su inquietud dentro de las veinticuatro (24) horas del incidente y/o del problema reportado y establezca plazos para completar la revisión.

Segundo Paso:

Si el Primer Paso no es posible o el problema no se resuelve a su satisfacción, por favor envíe un correo electrónico, escriba o llame al Departamento de Garantía de Calidad:

Correo electrónico: qa@credit.org

Correo postal: P.O. Box 5438, Riverside, California 92517

Teléfono: 833-297-1365

Tercer Paso:

Credit.org puede solicitar una llamada telefónica con usted y/o buscar información adicional de un miembro del personal. Le responderemos dentro de cinco (5) días hábiles y continuaremos trabajando con usted hasta que su problema sea resuelto.

Cuarto Paso:

Si su problema permanece sin resolverse, puede apelar por escrito directamente al Presidente de Credit.org. Después de una investigación adicional de los hechos, se le proporcionará una decisión concluyente dentro de veinte (20) días hábiles.

Política de No Discriminación

Credit.org está dedicado a proporcionar asesoramiento confidencial y profesional para ayudar y apoyar a familias e individuos con dificultades financieras, sin importar raza, color, origen nacional, religión, estado familiar o marital, edad, sexo, identidad sexual, identidad de género, recepción de asistencia pública, el ejercicio de buena fe de cualquier derecho bajo la Ley de Protección al Crédito del Consumidor, discapacidad (según se define en la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, 42 USC § 12101–13 y cualquier regulación promulgada bajo la misma), o cualquier otra base ilegal.

Credit.org sirve a todos los miembros de la comunidad. No practicamos la discriminación en la selección y participación de clientes en nuestros programas o servicios basada en cualquiera de las características mencionadas anteriormente o cualquier otra base ilegal.

Los clientes tienen derecho a revisar sus expedientes en las instalaciones de Credit.org en presencia de un empleado autorizado. Este proceso garantiza la confidencialidad de otros individuos cuya información puede estar incluida dentro del expediente. Si Credit.org determina que probablemente resultaría un daño grave de una revisión, la alta dirección documentará la razón de la denegación. Los clientes pueden presentar una declaración escrita para ser insertada en su expediente con respecto a inquietudes, servicios que están recibiendo o desean recibir, o para disputar la negativa de Credit.org de una revisión de expediente. En tales casos, un profesional calificado revisará los registros en nombre del cliente y proporcionará una declaración sobre el daño potencial. Los consumidores o miembros de la familia también tienen derecho a ser escuchados por un panel de revisión designado o persona responsable de la supervisión.