

PROCESO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

Credit.org se compromete a brindarle servicios profesionales de la más alta calidad. Sin embargo, entendemos que ocasionalmente pueden surgir problemas o que usted puede no estar satisfecho con nuestros servicios. Confiamos en que nuestro equipo de soporte trabajará con usted para resolverlos; no obstante, si desea compartir alguna inquietud, le pedimos que siga los siguientes pasos. **Este proceso de resolución de problemas no afecta sus derechos conforme a las leyes estatales o federales, y su uso es totalmente voluntario.**

Paso uno:	Trate de resolver el problema con el miembro del personal involucrado, proporcionándole la información específica sobre su inquietud dentro de las veinticuatro (24) horas posteriores a la notificación del incidente y/o problema, y establezca plazos para completar la revisión.
Segundo paso:	Si el Paso Uno no es posible o el problema no se resuelve a su satisfacción, envíe un correo electrónico, escriba o llame al Departamento de Control de Calidad: qa@credit.org , PO Box 5438, Riverside, California 92517, o llame al 833-297-1365.
Paso tres:	Credit.org podría solicitar una llamada telefónica con usted o pedirle más información a un miembro de su equipo. Credit.org le responderá en un plazo de cinco (5) días hábiles y seguirá trabajando con usted hasta que se resuelva su problema.
Paso cuatro:	Si su problema aún no se ha resuelto, puede presentar una apelación por escrito directamente ante la presidenta de Credit.org. Tras una investigación más exhaustiva, ella le comunicará su decisión final en un plazo de veinte (20) días hábiles.

Política de no discriminación

Credit.org sirve a todos los miembros de la comunidad. No participamos en la práctica de discriminación en la selección y participación de clientes en nuestros programas o servicios con respecto a raza, color, origen nacional, religión, estado familiar o civil, edad, sexo, orientación sexual, identidad de género, recepción de asistencia pública, el ejercicio de buena fe de cualquier derecho en virtud de la Ley de Protección del Crédito al Consumidor o la discapacidad (tal como se define en la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990, 42 USC § 12101-13 y cualquier reglamento promulgado en virtud de la misma) o cualquier otra base ilegal.

Los clientes tienen derecho a revisar sus expedientes en las instalaciones de Credit.org y en presencia de un empleado autorizado de Credit.org para garantizar que las revisiones se realicen de manera que se proteja la confidencialidad de otras personas cuya información pueda estar contenida en el expediente, a menos que Credit.org determine que dicha revisión podría causar un daño grave, en cuyo caso la alta gerencia accederá al expediente y documentará los motivos de la negativa. Los clientes también pueden presentar por escrito una declaración para que se incluya en su expediente sobre sus inquietudes, los servicios que reciben o los que desean recibir, y/o impugnar la negativa de Credit.org a una revisión del expediente, en cuyo caso un profesional calificado revisará los registros en nombre del cliente y proporcionará una declaración sobre el daño determinado. Es derecho del consumidor o familiar ser escuchado por un panel o persona delegada a la responsabilidad de la revisión.