



Proceso de Querellas

Resumen

VAPR Federal Credit Union cree que la resolución rápida y efectiva de las querellas es parte esencial del servicio de altura que queremos proveer a nuestros miembros. El manejo eficiente de las querellas nos da la oportunidad de resolver problemas que desconocíamos, mantener una relación sólida con nuestros miembros y entender lo que es importante para usted. Tal conocimiento nos impulsa a mejorar continuamente nuestros procesos, productos y servicios, asegurándonos así de mantenernos vigentes en el mercado.

VAPR FCU también cree que empoderar a nuestro personal es parte importante del proceso de resolución de querellas. Siempre que sea posible, las querellas se resolverán el mismo día en que se reciban. Cuando no sea posible dada la naturaleza o la complejidad de la inquietud, le orientaremos sobre quién está manejando su querella y cuándo puede esperar una respuesta de esa persona.

Proceso

Agradecemos la oportunidad de atender cualquier inquietud que tenga con relación a VAPR Federal Credit Union. De tener algún problema o queja, le invitamos a que se comunique con nosotros inmediatamente después de seguir los pasos que aparecen a continuación:

Paso 1:

Recopile detalles como:

- Fecha(s) del suceso
- Declaraciones o documentos adicionales, si alguno
- Nombre(s) de cualquier personal específico involucrado
- Consideraciones sobre la acción que desearía que tomáramos para atender su inquietud



Paso 2:

Póngase en contacto con nosotros, ya sea personalmente, por teléfono o por correo electrónico. También puede notificarnos utilizando cualquiera de nuestros buzones de sugerencias localizados en todas nuestras sucursales. Si algún miembro de nuestro personal no puede ayudarlo dada la naturaleza de su inquietud, podrá ser referido a un supervisor o al gerente de la sucursal. Usted también puede pedir que lo refieran si se siente insatisfecho con la manera en que su inquietud está siendo atendida.

Paso 3:

Si la gerencia de la sucursal no puede ayudarlo dada la naturaleza de su inquietud, podrá ser referido al principal oficial de operaciones (COO, por sus siglas en inglés), o en ausencia de éste, al principal oficial ejecutivo (CEO, por sus siglas en inglés). Usted también puede pedir que lo refieran si se siente insatisfecho con la manera en que su inquietud está siendo atendida.

Principal oficial de operaciones (COO) / Principal oficial ejecutivo (CEO)

VAPR Federal Credit Union – Oficina Administrativa

PO Box 33017 San Juan, PR 00933-3017

Tel: 787-773-7600 Fax: 787-900-0201 Libre de cargos: 1-800-981-8259

Correo electrónico: lvazquez@vaprfcu.com

Paso 4:

Si se siente insatisfecho con la manera en que su inquietud ha sido atendida luego de haber seguido los pasos anteriores, puede escribir al Comité de Supervisión:

csupervision@vaprfcu.com o

Presidente, Comité de Supervisión c/o VAPR Federal Credit Union – Oficina Administrativa

PO Box 33072

San Juan, PR 00933-3017

Gracias anticipadas por traer su problema a nuestra atención. Tomamos las querellas de nuestros miembros muy en serio y nos comprometemos a hacer el mayor de los esfuerzos para encontrar una solución a su inquietud.