



## Proceso de Quejas y Reclamaciones

---

### Descripción General

En VAPR Federal Credit Union, creemos que la resolución rápida y efectiva de quejas bajo el “Fair Credit Reporting Act” (FCRA), “Truth in Lending Act” y otras regulaciones aplicables a VAPR es fundamental para brindar un servicio de alta calidad a nuestros socios. El manejo eficiente de quejas no solo nos permite abordar las situaciones que usted nos presenta, sino que también fortalece nuestra relación con los socios y nos ayuda a comprender sus necesidades. Este conocimiento nos permite mejorar continuamente nuestros procesos, productos y servicios, asegurando que nos mantengamos relevantes en el mercado.

También creemos que capacitar a nuestro personal es una parte clave del proceso de resolución de quejas. Siempre que sea posible, las quejas se resolverán el mismo día en que se reciban. Sin embargo, si una queja requiere más tiempo debido a su complejidad o naturaleza, le informaremos quién está revisando su queja y le proporcionaremos un tiempo estimado para el seguimiento.

Agradecemos de antemano por compartir sus inquietudes con nosotros. Tomamos muy en serio las quejas de nuestros socios y estamos comprometidos a hacer todo lo posible para resolver su situación.

### Proceso

Agradecemos la oportunidad de atender cualquier inquietud que pueda tener con VAPR Federal Credit Union. Si enfrenta una situación o tiene una queja, le recomendamos seguir los pasos descritos a continuación:

#### Paso 1: Reunir información

Antes de contactarnos, por favor reúna los siguientes detalles:

- Fecha(s) del incidente.
- Declaraciones o documentos de respaldo, si los hubiera.
- Los nombres de cualquier personal específico involucrado.
- Considere la acción que le gustaría que tomáramos para atender su inquietud.

#### Paso 2: Contáctenos

Puede comunicarse con nosotros a través de cualquiera de los siguientes medios:

- Visite una de nuestras sucursales: Guaynabo, Hospital de Veteranos, Guayama, o el Edificio Federal. Los detalles de las ubicaciones están disponibles en nuestro sitio web.



## Proceso de Quejas y Reclamaciones

---

- Llámenos al (787) 900-0200 o libre de cargos al 1-800-981-8259.
- Envíenos un correo electrónico a: [info@vaprfcu.com](mailto:info@vaprfcu.com).
- Envíe carta a: VAPR Federal Credit Union  
2400 Carr. 177, Guaynabo, PR 00969.

Si el empleado que le asiste no puede resolver la situación, puede referirlo a un supervisor o gerente de sucursal. También puede solicitar ser referido si siente que su inquietud no está siendo atendida de manera adecuada.

### **Paso 3: Referido a Administración**

Si el Gerente de sucursal no puede resolver su inquietud, puede referirlo al Director de Operaciones (COO) o, en su ausencia, al Principal Oficial Ejecutivo (CEO). Si considera que su situación sigue sin resolverse puede comunicarse al:

Director de Operaciones (COO) / Principal Oficial Ejecutivo (CEO)  
VAPR Federal Credit Union – Oficinas Administrativas  
Tel: (787) 773-7600 • Libre de Cargos: 1-800-981-8259  
Correo Electrónico: [info@vaprfcu.com](mailto:info@vaprfcu.com)

### **Paso 4: Comité de Supervisión**

Si su inquietud sigue sin resolverse después de seguir los pasos anteriores, puede remitirla al Comité de Supervisión contactándolos por escrito:

- Correo Electrónico: [csupervision@vaprfcu.com](mailto:csupervision@vaprfcu.com)
- Toda la correspondencia debe ser dirigida al Presidente del Comité de Supervisión.