

## **Proceso de Quejas de Servicios Relacionados con la por sus siglas en Ingles “ADA”**

FSL y afiliados (de ahora en adelante “FSL”) agradece los comentarios, complementos y quejas de los clientes sobre sus experiencias al utilizar los servicios de FSL. Los comentarios de los clientes nos ayudan a identificar las áreas que necesitan mejorar, y los elogios son siempre apreciados.

Todas las quejas de los clientes son revisadas cuidadosamente, y las presentadas por los clientes que experimentan problemas de accesibilidad o relacionados con la ADA son revisadas adicionalmente para el cumplimiento de las políticas de FSL por el Gerente de Cumplimiento y Riesgos.

Para presentar una queja de servicio relacionada con la ADA, los clientes pueden ponerse en contacto con FSL utilizando cualquiera de los siguientes métodos.

- **Por correo a:**  
FSL  
Con atención al Gerente de Cumplimiento y Riesgos  
1201 E. Thomas Road  
Phoenix, AZ 85014

FSL investigará la queja y comunicará rápidamente una respuesta al cliente en un plazo de 10 días laborables.

Todos los métodos de presentación darán lugar a que el departamento del Gerente de Cumplimiento reciba la información de la queja y la introduzca en la base de datos de comentarios del cliente, que documenta cada queja recibida y todas las actividades de seguimiento relacionadas. Los clientes con una queja relacionada con la ADA recibirán un número de referencia de confirmación/seguimiento de la queja, normalmente en el mismo día, pero no más tarde de diez (10) días laborables desde el día en que FSL recibe la queja. Si el cliente no recibe una respuesta dentro del plazo de diez (10) días, él o ella puede llamar al Gerente de Cumplimiento y Riesgos al (602) 285-0505 x 219 para obtener el número de referencia de seguimiento de la confirmación.

FSL investiga todas las quejas e implementa cualquier acción correctiva que se deba tomar. Las quejas que involucran elementos de la ADA o de accesibilidad reciben una revisión adicional por el Gerente de Cumplimiento y Riesgos después de que la investigación ha sido completada. Una vez finalizada la revisión de la supervisión del cumplimiento de la ADA, Relaciones con el Cliente proporcionará una respuesta por escrito al cliente, a la dirección de contacto proporcionada, en un plazo de noventa (90) días a partir de la recepción de la queja. Todas las quejas se investigan en el plazo de unas semanas, pero algunas pueden requerir una investigación más amplia o necesitan más tiempo para determinar las medidas correctivas. En cualquier caso, se proporcionará una respuesta por escrito al cliente en un plazo de noventa (90) días.

Tanto si nuestros clientes presentan quejas sobre problemas de servicio como si comparten una gran experiencia, agradecemos la oportunidad de ser útiles.