

Normativas para la resolución de Reclamaciones

Navicore Solutions está comprometida en proveerle servicios de la más alta calidad. Sin embargo, si no está satisfecho con los servicios y quisiera presentar una queja, se le permite hacerlo sin interrupción de su servicio. Siga los pasos a continuación para asegurarse de que se atiendan sus inquietudes.

Primer Paso: La resolución inicial de su queja debe manejarla el empleado implicado, proporcionándole a éste información específica acerca de su queja. Usted pudiera solicitar hablar con el supervisor del empleado, si cree que el motivo de su queja requiere atención adicional.

Segundo Paso: Si el primer paso no es posible, o si aún cree que el asunto no ha sido resuelto a su satisfacción, presente su queja, por escrito, a nuestra oficina principal en Manalapan, NJ o llame al Gerente de Cumplimiento y Calidad al 1-800-772-4557 x80213. Toda correspondencia deber ser dirigida al Gerente de Cumplimiento y Calidad.

Tercer Paso: El Supervisor o el Gerente de Cumplimiento y Calidad pudieran pedirle información adicional y tratar de comunicarse con usted, por teléfono o correo electrónico, afín de atender los motivos concernientes. La agencia, también pudiera solicitar más información del empleado implicado. La Agencia le contestará en un plazo de 15 días después del recibo de su queja.

Cuarto Paso: Si su asunto sigue sin resolución, usted pudiera apelar, por escrito, al Director de Operaciones. Puede enviar su correspondencia a PO Box 5012, Freehold, NJ 07728-5012. Después de una investigación más extensa de los hechos, este individuo la proveerá con una decisión final en un plazo de 15 días.