

Política de No Discriminación y Procedimiento de Quejas de Colony Ridge

Adoptada conforme al Acuerdo de Conciliación ¶J31

1. Propósito y Alcance

Esta Política de No Discriminación y Procedimiento de Quejas (“PNDPQ”) establece el compromiso de Colony Ridge con prácticas justas, equitativas y libres de discriminación en todas sus actividades de préstamo, crédito y venta de terrenos residenciales. Esta política se aplica a todos los empleados, contratistas, agentes y representantes que participen en mercadeo, suscripción, administración, recaudos, atención al cliente o cualquier otro aspecto de la interacción con los consumidores.

2. Compromiso con la Igualdad de Acceso

Colony Ridge prohíbe estrictamente la discriminación en cualquier aspecto del préstamo, la evaluación crediticia, el financiamiento o la venta de terrenos residenciales. Todas las decisiones deben basarse únicamente en criterios comerciales legítimos y no discriminatorios.

La organización cumple plenamente con:

- **La Ley de Equidad de Vivienda (FHA, por sus siglas en inglés)**, que prohíbe la discriminación en transacciones relacionadas con la vivienda por motivos de raza, color, origen nacional, religión, sexo (incluyendo la orientación sexual y la identidad de género), estado familiar o discapacidad.
- **La Ley de Igualdad de Oportunidad de Crédito (ECOA, por sus siglas en inglés)**, que prohíbe la discriminación en cualquier transacción de crédito por motivos de raza, color, religión, origen nacional, sexo, estado civil, edad (siempre que el solicitante tenga capacidad legal), el recibimiento de ingresos de asistencia pública, o el ejercicio de buena fe de los derechos conforme a la Ley de Protección al Crédito del Consumidor (Consumer Credit Protection Act).

Se prohíbe la discriminación en todos los aspectos del proceso de crédito y venta de terrenos, incluyendo, entre otros: la publicidad, el mercadeo, la admisión de solicitudes, la evaluación de crédito, la fijación de precios, los términos, la administración, los recaudos y la actividad de ejecución hipotecaria.

3. Publicidad y Materiales para el Consumidor

Para garantizar la igualdad de acceso y una comunicación clara, los anuncios publicitarios, las divulgaciones, los contratos, los avisos y los materiales dirigidos al consumidor que sean aplicables y se utilicen en las ventas o en el financiamiento deben proporcionarse tanto en inglés como en español. El contenido de mercadeo debe ser inclusivo, preciso y estar libre de todo lenguaje o imagen que pudiera desalentar o excluir a las clases protegidas.

4. Denuncia de Presunta Discriminación

Cualquier consumidor, solicitante o empleado puede reportar una sospecha de discriminación. Los reportes pueden presentarse de forma verbal o escrita, y pueden hacerse de manera anónima, aunque se recomienda proporcionar información de contacto para permitir un seguimiento.

Cómo Presentar una Queja

Las quejas pueden presentarse ante el Especialista de Cumplimiento Doug Foster mediante los siguientes medios:

- **Teléfono:** (281) 399-5263 (el Servicio al Cliente transmitirá su mensaje a Doug Foster)
- **Correo electrónico:** dfoster@colonyridge.com

La queja debe incluir, en la medida de lo posible: el nombre e información de contacto del reclamante, la(s) fecha(s) del incidente, una descripción de la presunta conducta discriminatoria, los nombres de cualquier empleado o testigo involucrado, y cualquier documento de respaldo.

5. Proceso de Revisión de Quejas

1. **Reconocimiento:**
El Especialista de Cumplimiento reconocerá el recibimiento de la queja dentro de un plazo de tres días hábiles.
2. **Investigación:**
El Especialista de Cumplimiento revisará todos los documentos pertinentes, entrevistará al personal involucrado y recopilará toda la información necesaria.
3. **Respuesta por escrito:**
Se proporcionará una respuesta formal por escrito dentro de un plazo de dos semanas a partir de la recepción de la queja. Si se requiere tiempo adicional debido a la complejidad del caso, se le notificará al reclamante por escrito con un cronograma actualizado.
4. **Medidas correctivas:**
Si se comprueba una infracción, se implementarán con prontitud las medidas correctivas pertinentes, incluyendo capacitación de los empleados, acción disciplinaria o ajustes a la política.
5. **No represalias:**
Se prohíbe estrictamente tomar represalias contra cualquier persona que presente una queja o que participe en una investigación.

6. Responsabilidades de los Empleados

Todos los empleados deben cumplir con esta PNDPQ en todo momento, tratar a todos los consumidores de manera justa y respetuosa, reportar de inmediato cualquier conducta presuntamente discriminatoria y cooperar plenamente con las investigaciones de cumplimiento.

7. Administración de la Política

El Departamento de Cumplimiento es responsable de mantener esta política, garantizar la capacitación del personal y supervisar el cumplimiento de la FHA, la ECOA y todas las leyes federales y estatales aplicables.