



Procedimiento de Reclamos

Contenido

INFORMACIÓN SOBRE ESTE DOCUMENTO.....	3
NUESTRO COMPROMISO	3
ASISTENCIA PARA GESTIONAR SU RECLAMO	4
CÓMO GESTIONAR SU RECLAMO	4
CÓMO GESTIONAR LA REVISIÓN DE SU RECLAMO SI NO ESTUVIERA SATISFECHO CON LA RESPUESTA	5

INFORMACIÓN SOBRE ESTE DOCUMENTO

Complete Credit se compromete a proporcionar soluciones adecuadas que sirvan de ayuda para que sus clientes puedan dejar atrás las obligaciones financieras previas, pero si nos equivocamos, quisiéramos saberlo.

Nuestro objetivo es resolver los problemas expuestos rápidamente y de manera justa con la meta de llegar a una solución amigable para el bienestar de todas las partes interesadas.

Este documento explica cómo gestionar un reclamo, qué puede esperar de nosotros y cuánto tiempo se puede demorar el proceso. También describe cómo contactarse con nosotros o con Australian Financial Complaints Authority (AFCA – Dirección Australiana de Reclamos Financieros) en caso de que se sienta insatisfecho por nuestra respuesta a su reclamo o si fuimos incapaces de resolver su reclamo dentro del periodo estipulado.

NUESTRO COMPROMISO

- Cuando nos comuniquemos con usted utilizaremos un inglés simple, claro, profesional y respetuoso.
- Proporcionaremos información sobre nuestro proceso para gestionar los reclamos, el periodo que se aplica y cómo progresa.
- Ofreceremos un proceso gratuito para resolver su reclamo. Revisaremos la información que proporcione y lo escucharemos atentamente para tratar de resolver su reclamo en el momento que usted lo exponga.
- Si no podemos resolver su reclamo rápidamente continuaremos con nuestra investigación. Generalmente tratamos de resolver los reclamos en 21 días.
- Si necesitamos más tiempo para investigar y resolver su reclamo le notificaremos por escrito e incluiremos los datos de AFCA.
- Trabajaremos con usted en explorar las opciones para resolver su reclamo. Si juntos no logramos resolver su reclamo le informaremos las razones de nuestro punto de vista y en qué nos basamos para llegar a esa decisión.
- Si usted requiere una respuesta por escrito o si el reclamo se debe a dificultades económicas, le notificaremos por escrito si la resolución se demora más de 5 días hábiles.
- Le informaremos sobre las opciones disponibles para rever su reclamo.

ASISTENCIA PARA GESTIONAR SU RECLAMO

- Usted puede nombrar a otra persona para que gestione su reclamo en su representación, por ejemplo, un amigo, un familiar, un representante legal o asesor financiero.
- Si usted lo autoriza nos comunicaremos con su representante.
- Conforme a la disponibilidad, podemos organizar un intérprete del Servicio de Intérpretes y Traductores (TIS) para asistirle en presentar y gestionar su reclamo.
- También podemos asistir en caso de que sufra de sordera o dificultades auditivas y/o problemas del habla a través del National Relay Service (NRS- Servicio Nacional de Retransmisión).
- Por favor infórmenos si necesita ayuda para presentar su reclamo, aun si existe alguna necesidad específica

CÓMO GESTIONAR UN RECLAMO



En línea: www.completecredit.com.au/complaints



Teléfono: 1300 930 070 (Opción 2)



Email: Complaints@completecredit.com.au



Dirección: PO Box W167, Parramatta Westfield, PARRAMATTA NSW 2150

Se ruega que cuando exponga su preocupación describa en detalle de qué se trata su reclamo, cuál fue el error y qué espera como resultado.

CÓMO GESTIONAR LA REVISIÓN DE SU RECLAMO SI NO ESTUVIERA SATISFECHO CON LA RESPUESTA

Puede contactarse con Australian Financial Complaints Authority (AFCA).

AFCA opera independientemente de Complete Credit y le proporcionará una revisión gratuita e independiente de cualquiera de sus inquietudes.

Se puede contactar con AFCA vía:

- **Página web:** www.afca.org.au
- **Teléfono:** 1800 931 678
- **Dirección:** Australian Financial Complaints Authority - GPO Box 3 Melbourne VIC 3001