

# Cómo presentar una queja

Mercer Super



Spanish | Español

## Acerca de esta guía

Esta guía le explica cómo presentar una queja si tiene algún problema y qué haremos para ayudar a solucionarlo.

Una queja es cuando:

- No está satisfecho/a con su cuenta o con nuestros servicios, y
- Nos pide que lo/a ayudemos a resolver el problema.

Entendemos su queja como una oportunidad para ayudar y mejorar.

## Cómo presentar una queja

Puede expresar su queja de 3 maneras:



**Llame a nuestra línea telefónica de ayuda:**

**1800 682 525**, de lunes a viernes, de 8.00 a 19.00 horas  
(AEST/AEDT)



**Envíenos un correo electrónico:**

**MSALCustomer.Complaints@mercerc.com**



**Escríbanos:**

**Complaints Officer**

Mercer Super Trust

GPO Box 4303

Melbourne VIC 3001

## Qué haremos

Después de recibir su queja:

- Le avisaremos que hemos recibido la queja
- Intentaremos solucionar el problema de inmediato
- Le pediremos más información, si es necesario, para ayudarnos a investigar el problema
- Le informaremos por escrito cuánto tiempo tardaremos en solucionar el problema

## Cuánto tiempo tardará



Si no podemos solucionar el problema enseguida, haremos lo siguiente:

- Intentaremos solucionarlo en un plazo de 5 días hábiles
- Le diremos si necesitamos más tiempo
- Le daremos las razones por las que necesitamos más tiempo

Si no podemos solucionar el problema, haremos lo siguiente:

- Le diremos el motivo
- Averiguaremos qué más podemos hacer para ayudar
- Le indicaremos cómo transmitir su queja a la AFCA (Autoridad Australiana de Quejas Financieras).

## Pedir ayuda a alguien de confianza



Puede pedirle a alguien de su confianza que presente una queja en su nombre. Esta persona puede ser:

- Un familiar cercano o un amigo
- Su asesor financiero
- Su abogado

Tendrá que darnos su autorización por escrito para que podamos hablar con esta persona.

Para ello, complete y envíe nuestro formulario de autorización a terceros, que puede descargar [aquí](#).

## Ayuda en su idioma



Si el inglés no es su lengua materna, podemos encontrar a alguien que lo/a ayude en el idioma de su elección.

- Pida un intérprete a través de nuestra línea de asistencia telefónica, llamando al: **1800 682 525**
- La línea de ayuda está disponible en el siguiente horario: **lunes a viernes, de 8.00 a 19.00 horas (AEST/AEDT)**

## Otros servicios de apoyo

El apoyo a la accesibilidad significa que se puede obtener información de distintas maneras y que todo el mundo puede entender la información.



Puede utilizar el Servicio Nacional de Retransmisión (NRS) para llamar a servicios que lo/a ayuden a oír o hablar con nosotros por teléfono.

### Para más información:

Llame al NRS al **1800 555 660**

O regístrese en: <https://www.accesshub.gov.au/about-the-nrs>

Cómo contactarnos a través del NRS:

- Los usuarios del chat del NRS pueden conectar al NRS y solicitar que los comuniquen con el **1800 682 525**.
- Los usuarios de teletipo (TTY) deben llamar al **133 677** y solicitar que los comuniquen con el **1800 682 525**.
- Los usuarios del servicio de retransmisión de voz a voz pueden llamar al **1300 555 727** y pedir que los comuniquen con el **1800 682 525**.

## Si no está satisfecho/a con el resultado

Si presenta una queja y no se siente satisfecho/a con el resultado, puede ponerse en contacto con la AFCA:

**Sitio web:** [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

**Correo electrónico:** [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

**Teléfono:** 1800 931 678 (llamada gratuita)

**Correo postal:** Australian Financial Complaints Authority  
GPO Box 3  
Melbourne VIC 3001

## Apoyo adicional

Si tiene dificultades económicas, póngase en contacto con la línea de asistencia telefónica al **1800 682 525** y nuestro equipo podrá ayudarlo/a con otras opciones.

Si sufre de abuso económico, abuso a personas mayores, o de violencia doméstica o intrafamiliar, hablar con alguien puede marcar la diferencia.

Puede ponerse en contacto con algunos de los siguientes servicios de apoyo, que son gratuitos y confidenciales:

- **Financial Counselling Australia:**  
Llame al **1800 007 007** o visite [www.financialcounsellingaustralia.org.au](http://www.financialcounsellingaustralia.org.au) para obtener servicios independientes y confidenciales sobre problemas de dificultades financieras.
- **1800 RESPECT (las 24 horas):**  
Llame al **1800 737 732** o visite [www.1800respect.org.au](http://www.1800respect.org.au) para obtener ayuda si sufre, o corre el riesgo de sufrir, agresiones sexuales, abuso a personas mayores o violencia intrafamiliar y doméstica.
- **Lifeline (las 24 horas):**  
Llame al **13 11 14** o visite [www.lifeline.org.au](http://www.lifeline.org.au) para obtener apoyo si está pasando por un momento difícil y necesita hablar con alguien de los servicios de prevención del suicidio.

## Su privacidad es importante

Mercer (y sus filiales) se comprometen a mantener la privacidad de su información. Solo recabamos y utilizamos sus datos personales para identificarlo/a y ayudarnos a resolver una queja.

Para obtener más información, visite nuestra página web [Política de privacidad de Mercer](#).

Emitido por Mercer Superannuation (Australia) Limited ABN 79 004 717 533, Australian Financial Services Licence 235906, fideicomisario de Mercer Super Trust ABN 19 905 422 981 ("Mercer Super"). Cualquier asesoramiento proporcionado es de carácter general y no tiene en cuenta sus objetivos, situación financiera o necesidades. Antes de actuar basándose en este asesoramiento, tenga en cuenta la Declaración de Divulgación del Producto disponible en [mercersuper.com.au](https://mercersuper.com.au). El producto Determinación del Mercado Meta puede consultarse en [mercersuper.com.au/tmd](https://mercersuper.com.au/tmd).

"MERCER" es una marca registrada australiana de Mercer (Australia) Pty Ltd ABN 32 005 315 917.  
Derechos de autor ©2023 Mercer LLC. Todos los derechos reservados.