

投訴處理政策

解決您的投訴對我們很重要

我們致力於為客戶提供優質的產品和服務。如果我們的產品或服務未能達到您的期望，請讓我們知道。我們會儘快調查您的問題，儘量解決，讓您滿意。

如果您要提出投訴，請讓我們知道

如果您要提出意見或投訴，我們希望您能告訴我們，讓我們有機會解決您的問題

您可以採用以下任何一種方式提出投訴：

- 直接聯絡您的Perpetual財務顧問、信託經理或客戶經理。
- 填寫我們的網上投訴提交表格。
Go to the form (轉到表格頁面)。
- 如果您的投訴與我們的投資基金或養老基金有關，可以打電話 1800 022 033。
- 發電郵至：**mycomplaint@perpetual.com.au**
- 郵寄到以下地址：
Client Advocacy Team
GPO Box 4171
SYDNEY NSW 2001

如果您向我們提出投訴，不需要任何費用。

有特殊需要的客戶

如果英語不是您的第一語言，澳大利亞政府的口譯口譯服務處 (TIS National) 可以協助您向我們提出投訴。如果您使用 TIS 向我們提出投訴，口譯服務是免費為您提供的。

TIS National的服務包括150多種社區語言。關於TIS的資訊，包括社區語言的事實單張，請見**翻譯口譯服務處 (TIS National) 的網站**。

獲得全國筆譯口譯服務處的服務

您可以採用以下方式獲得全國筆譯口譯服務處的服務：

- 在工作時間聯絡您的信託經理、財務顧問或客戶經理，請他們透過TIS為您安排口譯服務。
- 發電郵至 **mycomplaint@perpetual.com.au**，要求透過TIS為您安排口譯服務。
- 如果您需要向我們緊急提出投訴，那麼您可以在工作時間打電話 131 450 給 TIS National，請他們立即安排口譯服務。

如果您給TIS National打電話請求立即安排口譯服務，那麼請您注意，您請他們代表您打電話聯絡的機構是**Perpetual Services Pty Limited**，這家公司代表Perpetual Group的所有公司接受投訴。

有聽力或語言障礙的人，可以由全國中繼服務處 (National Relay Service) 幫助跟我們通話，不過需要註冊才能使用這項服務。詳情請見：**National Relay Service**

在使用全國中繼服務給我們打電話時，請讓他們打電話給您的Perpetual信託經理、財務顧問或客戶經理；或者，如果您的電話是關於我們的某個投資基金或養老基金的，請他們打 1800 022 033。

我們也樂意接受客戶的授權代表或維權人代表客戶提出的投訴。

處理您的投訴

如果事情沒有達到預期效果，我們會盡力把事情處理好

當您向我們提出投訴時，您可以期望我們傾聽您的意見，而且在這樣做的時候會有禮貌地對待您。您也可以期望我們會徹底地、沒有偏見地進行調查，而且根據您的具體事實和情況向您提出公平、合理的解決方案。這並不意味著我們會永遠同意您的立場；假如不同意，我們會向您解釋我們的立場跟您不同的原因。

對於我們收到的某些投訴，特別是與抵押貸款和信貸事項有關的投訴，如果Perpetual公司是合同上指定的貸款人，那麼外部相關方可能負責管理您的投訴。如果您提出這種類型的投訴，當我們確認您的投訴時，我們會讓您知道您的投訴是由某個外部相關方管理的，並向您提供他們的詳細聯絡方式。

我們對您的承諾

1. 如果您提出了書面投訴，我們將在24小時內——或在此之後儘快——確認收到您的投訴。
2. 我們的目標是儘快解決您的投訴。如有可能，我們將當場——或在此之後儘快——解決您的投訴。
3. 如果我們不能在五天內解決您的投訴，我們將跟您聯絡，確認以下各點：
 - 負責調查您的投訴個例的經理的詳細聯絡方式。
 - 對您的投訴適用的最長回應時限；以及
 - 要是您對我們處理投訴的過程不滿意，或者對處理結果或我們提出的解決方案不滿意，那麼您有哪些選擇。
4. 對您的投訴的最長回應時間，將取決於您的投訴所涉及的产品或服務類型。

| | |
|-------------------------|-----|
| 對於大多數養老金和退休金的投訴 | 45天 |
| 對於有關傳統受託人公司服務的投訴 | 45天 |
| 對於大多數關於信貸和借貸產品的投訴 | 21天 |
| 對於大多數其他投訴（包括關於投資與諮詢的投訴） | 30天 |

我們需要您提供的資料

如果您提出書面投訴，並有任何能夠顯示出錯之處的文檔或記錄（包括帳戶報表和與Perpetual公司的任何通信記錄），請在提出投訴時附上這些文檔。

如果我們隨後要求提供更多資訊，或告訴您更多要求，請您及時配合。

最終結果回復

如果您的投訴在收到後五天內沒有得到解決，我們將向您提供書面答覆，告訴您投訴的最終結果。如果您的投訴涉及Perpetual Superannuation Limited 作出的決定或決議（包括任何有關保險索賠的決定）、經濟困難，或者您要求書面答覆，那麼我們也會向您提供關於最終結果的書面答覆。

在提供正式的結果答覆時，我們將：

- 概述您提出的、我們已經調查的關鍵投訴問題。
- 總結我們在調查您的投訴時發現的重要事實和情況。
- 評估我們是接受、部分接受還是不接受您的立場，並闡明我們在形成觀點時的理由。
- 必要時概述我們為解決您的投訴已經採取或打算採取的行動；以及
- 概述如果您對我們的答覆不滿意，那麼您可以選擇用什麼方式進一步處理投訴。

如果我們提出用賠錢的方式解決您的投訴，您也接受這個方法，那麼我們將儘快——從您確認接受我們提出的解決方案之日起一般不遲於30天——實施這個解決方案。

在不常見的情況下，投訴很複雜，或者我們為了處理您的投訴而需要從其他相關方獲得資訊。在這些情況下，按照常理我們或許不太可能在最長回復期限內回復您的投訴。如果我們無法在最長回復期限內回復，那麼我們會把延遲回復的情況書面通知您。

如果您仍然不滿意，那麼Australian Financial Complaints Authority (AFCA) 或許能夠幫助您

如果您對以下方面不滿意：

- 我們在回復中提議的最終解決方案；
- 我們在處理投訴過程中的任何環節；
- 在已經通知您的最長回復期限內延遲回應。

那麼，Financial Complaints Authority (AFCA) 或許能夠幫助您。AFCA負責實施聯邦政府制定的解決爭端外部計劃，以處理個人和小企業對金融公司的投訴。AFCA的服務是免費為您提供的。AFCA還提供英語以外的其他語言的資訊和支援。詳情請見 [Languages \(afca.org.au\)](https://afca.org.au/languages)

AFCA的聯絡方式如下所示

Australian Financial Complaints Authority

電話： 1800 931 678

電郵： info@afca.org.au

郵寄地址：Australian Financial
Complaints Authority
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001

如果您跟AFCA聯絡，而他們無法幫助您，那麼或許可以選擇其他途徑來解決您的投訴。詳情請向我們的 [Client Advocacy Team](#) 查詢。

對虐待行為零容忍

我們的團隊成員有權在安全的環境中工作而不會受到騷擾、欺凌。一旦我們的團隊成員在處理投訴時受到虐待、威脅、恐嚇或輕視，我們對這種情況持零容忍態度。