

शिकायत प्रबंधन नीति

आपकी शिकायत का समाधान करना हमारे लिए महत्वपूर्ण है

हम अपने ग्राहकों को उच्च गुणवत्ता वाले उत्पाद और सेवाएँ प्रदान करने के लिए प्रतिबद्ध हैं। अगर हमारे उत्पाद या सेवाएँ आपकी अपेक्षाओं को पूरा नहीं करते हैं तो कृपया हमें बताएँ। जितनी जल्दी संभव होगा हम आपकी चिंताओं की जाँच करेंगे ताकि आपकी संतुष्टि के अनुसार उन्हें हल किए जाने का प्रयास किया जाए।

अगर आपको कोई शिकायत है तो कृपया हमें बताएँ

यदि आपके पास कोई प्रतिक्रिया (फीडबैक) या शिकायत है, तो हम चाहते हैं कि आप हमें इसके बारे में बताएँ और हमें अपनी चिंताओं पर ध्यान देने का अवसर दें

आप नीचे दिए गए किसी भी एक तरीके से शिकायत दर्ज कर सकते/ती हैं:

- अपने परपेचुअल वित्तीय सलाहकार, ट्रस्ट मैनेजर या क्लाइंट मैनेजर से सीधे संपर्क करके।
- हमारे ऑनलाइन शिकायत जमा करने वाले फॉर्म को पूरा करके।
Go to the form (फॉर्म पर जाएँ)
- यदि आपकी शिकायत हमारे निवेश कोष या सेवानिवृत्ति निधि (सुपरएनुएशन) से संबंधित है, तो टेलीफोन द्वारा 1800 022 033 पर संपर्क करें।
- ईमेल के माध्यम से
mycomplaint@perpetual.com.au
- डाक द्वारा निम्न पते पर:
Client Advocacy Team
GPO Box 4171
SYDNEY NSW 2001

अगर आप हमसे शिकायत करते/ती हैं तो आपको कोई कीमत नहीं चुकानी पड़ेगी।

विशेष आवश्यकता वाले ग्राहक

यदि अंग्रेजी आपकी पहली भाषा नहीं है, तो ऑस्ट्रेलियाई सरकार की अनुवाद और दुभाषिया सेवा (TIS National) हमारे पास शिकायत दर्ज कराने में आपकी सहायता कर सकती है। यदि आप हमारे पास शिकायत करने के लिए TIS का उपयोग करते/ती हैं, तो अनुवाद सेवा आपको निःशुल्क प्रदान की जाती है।

TIS National में 150 से अधिक सामुदायिक भाषाएं शामिल हैं। TIS के बारे में जानकारी, सामुदायिक भाषाओं में तथ्य पत्रक सहित **अनुवाद और दुभाषिया सेवा (TIS National)** पर उपलब्ध है।

राष्ट्रीय अनुवाद और दुभाषिया सेवा तक पहुँच

आप निम्न तरीकों से राष्ट्रीय अनुवाद और दुभाषिया सेवा तक पहुँच प्राप्त कर सकते/ती हैं:

- व्यावसायिक घंटों के दौरान अपने ट्रस्ट प्रबंधक, वित्तीय सलाहकार या ग्राहक प्रबंधक से संपर्क करके और उन्हें आपके लिए TIS के माध्यम से दुभाषिए की सेवाओं की व्यवस्था करने के लिए कहकर।
- **mycomplaint@perpetual.com.au** पर एक ईमेल भेजकर अपने लिए TIS के माध्यम से दुभाषिए की सेवाओं की व्यवस्था करने के लिए कहकर।
- अगर आपको तत्काल हमारे पास शिकायत करने की आवश्यकता है, तो आप व्यावसायिक घंटों के दौरान TIS National को 131 450 पर फ़ोन कर सकते/ती हैं और उन्हें तत्काल दुभाषिया सेवा प्रदान करने के लिए कह सकते/ती हैं।

यदि आप तत्काल दुभाषिया का अनुरोध करने के लिए TIS National को फ़ोन करते/ती हैं, तो कृपया ध्यान दें कि जिस संगठन से आप उन्हें अपनी ओर से फ़ोन करने के लिए कह रहे/ही हैं, वह **Perpetual Services Pty Limited**, है, जो Perpetual Group की सभी कंपनियों की ओर से शिकायतों को स्वीकार करता है।

यदि आप सुनने या बोलने में अक्षम हैं, तो National Relay Service (राष्ट्रीय रिले सेवा) हमें फ़ोन करने में आपकी सहायता कर सकती है। इस सेवा का उपयोग करने के लिए आपको पंजीकरण करना होगा - कृपया अधिक जानकारी के लिए **National Relay Service** देखें।

Trust is earned. विश्वास अर्जित किया जाता है।

Perpetual

हमें फ़ोन करने के लिए नेशनल रिले सर्विस का उपयोग करते समय, कृपया उन्हें अपने परपेचुअल ट्रस्ट मैनेजर, वित्तीय सलाहकार या क्लाइंट मैनेजर को फ़ोन करने के लिए कहें, या, यदि आपकी फ़ोन हमारे किसी निवेश फंड या सुपरनुएशन फंड के बारे में है, तो उन्हें 1800 022 033 पर फ़ोन करने के लिए कहें।

हम अपने ग्राहकों की ओर से उनके अधिकृत प्रतिनिधियों या पक्ष रखने वाले लोगों द्वारा की गई शिकायतों को स्वीकार करने में भी प्रसन्न हैं।

आपकी शिकायत पर कार्रवाई करना

जब चीजें इरादे के मुताबिक काम नहीं करती हैं, तो हम चीजों को व्यवस्थित करने के लिए प्रतिबद्ध हैं

जब आप हमारे पास शिकायत करते/ती हैं, तो आप हमसे आपके विचारों को सुनने और ऐसा करते समय आपके साथ विनम्रता और सम्मान से पेश आने की अपेक्षा कर सकते/ती हैं। आप यह भी उम्मीद कर सकते/ती हैं कि हम पूरी तरह से और बिना किसी पूर्वाग्रह के जाँच करेंगे, और यह कि आपके मामले के लिए विशिष्ट तथ्यों और परिस्थितियों के आधार पर हमारे द्वारा प्रस्तावित संकल्प निष्पक्ष और उचित होंगे। इसका मतलब यह नहीं है कि हम हमेशा आपकी स्थिति से सहमत होंगे, और जब हम ऐसे नहीं करते हैं, तो हम अपने विचार को समझाएंगे कि हमारी स्थिति आपकी स्थिति से अलग क्यों है।

हमें प्राप्त होने वाली कुछ शिकायतों के लिए, विशेष रूप से मॉर्गेंज (गिरवी) और क्रेडिट (ऋण) मामलों के संबंध में जहाँ परपेचुअल कंपनी को अनुबंध पर एक स्थायी कंपनी को ऋणदाता के रूप में नामित किया गया है वहाँ बाहरी पक्ष आपकी शिकायत के प्रबंधन के लिए जिम्मेदार हो सकते हैं। यदि आप इस प्रकार की शिकायत दर्ज करते/ती हैं, जब हम आपकी शिकायत की प्राप्ति को स्वीकार करते हैं, तो हम आपको बताएंगे कि आपकी शिकायत एक बाहरी पार्टी द्वारा प्रबंधित की जा रही है और आपको उनका विवरण प्रदान करेंगे।

आप के प्रति हमारी प्रतिबद्धता

- यदि आपने लिखित शिकायत दर्ज की है, तो हम 24 घंटे के भीतर या उसके बाद जितनी जल्दी संभव हो सके आपकी शिकायत की प्राप्ति की सूचना देंगे।
- हम आपकी शिकायत का यथाशीघ्र समाधान करने का लक्ष्य रखेंगे। जहाँ हम ऐसा कर सकते हैं, हम आपकी शिकायत को तुरंत मौके पर या उसके बाद जितनी जल्दी हो सके हल करेंगे।
- अगर हम पाँच दिनों के भीतर आपकी शिकायत का समाधान नहीं कर पाते हैं, तो हम निम्नलिखित की पुष्टि करने के लिए आपसे संपर्क करेंगे:
 - उस केस मैनेजर के संपर्क विवरण जो आपकी शिकायत की जाँच कर रहा/ही है;
 - आपकी शिकायत के लिए लागू अधिकतम प्रतिक्रिया समय सीमा के लिए; तथा
 - यदि आप अपनी शिकायत से निपटने के हमारे तरीके से खुश नहीं हैं या हमारे द्वारा प्रस्तावित परिणामों या समाधान से नाखुश हैं तो आपको आपके विकल्पों के लिए।

- आपकी शिकायत के लिए अधिकतम प्रतिक्रिया समय इस बात पर निर्भर करेगा कि आपकी शिकायत किस प्रकार के उत्पाद या सेवा के बारे में है:

अधिकांश सुपरनुएशन और पेंशन शिकायतों के लिए	45 दिन
पारंपरिक ट्रस्टी कंपनी सेवाओं के बारे में शिकायतों के लिए	45 दिन
क्रेडिट और उधार उत्पादों के बारे में अधिकतर शिकायतों के लिए	21 दिन
अधिकांश अन्य शिकायतों (निवेश और सलाह शिकायतों सहित) के लिए	30 दिन

हमें आपसे क्या चाहिए

यदि आप एक लिखित शिकायत दर्ज कर रहे/रही हैं और आपके पास कोई दस्तावेज या रिकॉर्ड (खाता विवरण और परपेचुअल के साथ पत्राचार के किसी भी रिकॉर्ड सहित) है जो यह उजागर करता है कि क्या गलत हुआ है, तो कृपया अपनी शिकायत दर्ज करते समय इन्हें शामिल करें।

यदि हम अतिरिक्त जानकारी का अनुरोध करते हैं, या आपको अतिरिक्त आवश्यकताओं की सलाह देते हैं, तो आपके द्वारा समय पर सहयोग की सराहना की जाती है।

अंतिम परिणाम प्रतिक्रिया

यदि आपकी शिकायत प्राप्त होने के पाँच दिनों के भीतर हल नहीं होती है, तो हम आपको लिखित रूप में आपकी शिकायत के अंतिम परिणाम की सलाह देते हुए प्रतिक्रिया प्रदान करेंगे। यदि आपकी शिकायत Perpetual Superannuation Limited द्वारा किए गए निर्णय या निर्धारण से संबंधित है (बीमा दावों के संबंध में किसी भी निर्णय सहित) आर्थिक कठिनाई या आपने किसी के लिए निवेदन किया है तो हम आपको लिखित अंतिम परिणाम प्रतिक्रिया भी प्रदान करेंगे।

जब हम एक औपचारिक परिणाम प्रतिक्रिया प्रदान करते हैं, तो हम:

- आपके द्वारा उठाए गए उन प्रमुख शिकायत मुद्दों की रूपरेखा देंगे जिनकी हमने जाँच की है;
- आपकी शिकायत की जाँच में हमने जिन भौतिक तथ्यों और परिस्थितियों का खुलासा किया है उनका सारांश प्रस्तुत करेंगे;
- हम आपकी स्थिति को कुल मिलाकर स्वीकार करते हैं, आंशिक रूप से स्वीकार करते हैं या स्वीकार नहीं करते हैं, इस पर एक मूल्यांकन प्रदान करेंगे और तर्क जो हमने अपना दृष्टिकोण बनाने में लागू किया है वह भी प्रदान करेंगे;
- यदि आवश्यक हो, तो यह रेखांकित करेंगे कि हमने आपकी शिकायत का समाधान करने के लिए क्या कार्रवाई की है, या क्या करने का प्रस्ताव कर रहे हैं; तथा
- अगर आप हमारी प्रतिक्रिया से खुश नहीं हैं, तो अपनी शिकायत को आगे बढ़ाने के लिए आपके विकल्पों की रूपरेखा तैयार करेंगे।

यदि हम पेशकश करते हैं और आप अपनी शिकायत के समाधान के रूप में आर्थिक मुआवजे को स्वीकार करते हैं, तो हम जितनी जल्दी हो सके समाधान को लागू करेंगे और यह आम तौर पर उस तारीख जिसपर आप पुष्टि करते हैं कि आपने हमारे द्वारा पेश किए गए प्रस्ताव को स्वीकार कर लिया है, उससे 30 दिनों के अंदर किया जाता है।

कभी-कभी, शिकायतें जटिल होती हैं, या हमें आपकी शिकायत का जवाब देने में सक्षम बनाने के लिए अन्य पक्षों से जानकारी की आवश्यकता होती है। जब ऐसी परिस्थितियाँ आती हैं, तो हो सकता है कि हमारे पास अधिकतम प्रतिक्रिया समय के भीतर आपकी शिकायत का जवाब देने का उचित अवसर न हो। यदि हम अधिकतम प्रतिक्रिया समय के भीतर जवाब देने में असमर्थ हैं, तो हम आपको देरी के बारे में बताने के लिए आपको लिखेंगे।

यदि आप अभी भी नाखुश हैं तो Australian Financial Complaints Authority (AFCA) आपकी सहायता करने में सक्षम हो सकता है

यदि आप निम्नलिखित से खुश नहीं हैं:

- आपकी शिकायत के जवाब में हमने जो अंतिम परिणाम प्रस्तावित किया है, उससे;
- आपकी शिकायत से निपटने के हमारे किसी भी पहलू से;
- आपको सूचित किए गए अधिकतम प्रतिक्रिया समय से जवाब देने में देरी से,

Financial Complaints Authority (AFCA) आपकी सहायता करने में सक्षम हो सकता है। AFCA व्यक्तियों और छोटे व्यवसायों की वित्तीय फर्मों के बारे में शिकायतों से निपटने के लिए राष्ट्रमंडल सरकार द्वारा स्थापित बाहरी विवाद समाधान योजना का संचालन करती है। AFCA की सेवा आपके लिए नि:शुल्क है। AFCA अंग्रेजी के अलावा अन्य भाषाओं में भी जानकारी और सहायता प्रदान करता है। अधिक जानकारी के लिए कृपया [Languages \(afca.org.au\)](http://Languages.afca.org.au) देखें।

AFCA के संपर्क विवरण नीचे दिए गए हैं:

Australian Financial Complaints Authority

फोन: 1800 931 678

ईमेल: info@afca.org.au

डाक पता: Australian Financial
Complaints Authority
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001

यदि आप AFCA से संपर्क करते/ती हैं और वे आपकी सहायता करने में सक्षम नहीं हैं, तो आपकी शिकायत का समाधान करने के लिए अन्य विकल्प उपलब्ध हो सकते हैं। अधिक जानकारी के लिए कृपया हमारी **Client Advocacy Team** से संपर्क करें।

दुर्व्यवहार के लिए शून्य सहिष्णुता

हमारी टीम के सदस्य उत्पीड़न और धमकाने (बुलिंग) से मुक्त एक सुरक्षित कार्य करने के वातावरण के हकदार हैं। हमारी टीम के सदस्य जब शिकायतों से निपटते हैं तो हम उनके साथ दुर्व्यवहार, धमकी, डराए-धमकाए जाने या अपमानित किये जाने वाले व्यवहार के लिए शून्य सहनशीलता रखते हैं।