

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸੰਭਾਲਣ ਦੀ ਨੀਤੀ

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨਾ ਸਾਡੇ ਲਈ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਹੈ

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉੱਚ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ। ਜੇਕਰ ਸਾਡੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਉਮੀਦਾਂ ਤੋਂ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਉਤਰਦੇ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਫੀਡਬੈਕ ਜਾਂ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ ਅਤੇ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਦਾ ਮੌਕਾ ਦਿਓ

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸਿਆਂ ਤੋਂ ਇੱਕ ਵੱਲ ਜਾ ਕੇ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- ਆਪਣੇ ਸਥਾਈ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ, ਟਰੱਸਟ ਮੈਨੇਜਰ ਜਾਂ ਕਲਾਇੰਟ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਸਿੱਧਾ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ।
- ਸਾਡੇ ਆਨਲਾਈਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਬਮਿਸ਼ਨ ਫਾਰਮ ਨੂੰ ਭਰਕੇ **Go to the form (ਫਾਰਮ ਵੱਲ ਜਾਓ)**।
- ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਾਡੇ ਨਿਵੇਸ਼ ਫੰਡਾਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਮੁਕਤੀ ਫੰਡਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਟੈਲੀਫੋਨ ਦੁਆਰਾ, 1800 022 033 'ਤੇ
- ਈਮੇਲ ਦੁਆਰਾ **mycomplaint@perpetual.com.au**
- ਡਾਕ ਰਾਹੀਂ:
Client Advocacy Team
GPO BOX 4171
SYDNEY NSW 2001

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਾਂਝੀ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਵੀ ਕੀਮਤ ਨਹੀਂ ਦੇਣੀ ਪਵੇਗੀ।

ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਲੋੜਾਂ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ

ਜੇ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਤੁਹਾਡੀ ਪਹਿਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਆਸਟਰੇਲੀਅਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀਆਂ ਦੁਭਾਸ਼ਿਆਈ ਅਤੇ ਅਨੁਵਾਦਕ ਸੇਵਾਵਾਂ (TIS National) ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ TIS ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਨੁਵਾਦ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲੋਂ ਕੋਈ ਰਕਮ ਨਹੀਂ ਲਈ ਜਾਵੇਗੀ।

(TIS National) TIS ਨੈਸ਼ਨਲ 150 ਤੋਂ ਵੱਧ ਭਾਈਚਾਰਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਦੀ ਸੇਵਾ ਕਰਦੇ ਹਨ। TIS ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਭਾਈਚਾਰਕ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤੱਥ ਸ਼ੀਟ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ, ਅਨੁਵਾਦਕ ਅਤੇ ਦੁਭਾਸ਼ਿਆਈ ਸੇਵਾਵਾਂ **ਅਨੁਵਾਦਕ ਅਤੇ ਦੁਭਾਸ਼ਿਆਈ ਸੇਵਾ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਹੈ (TIS National)**।

ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਅਨੁਵਾਦਕ ਅਤੇ ਦੁਭਾਸ਼ਿਆਈ ਸੇਵਾ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨਾ

ਤੁਸੀਂ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਅਨੁਵਾਦਕ ਅਤੇ ਦੁਭਾਸ਼ਿਆਈ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ ਆਪਣੇ ਟਰੱਸਟ ਮੈਨੇਜਰ, ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਜਾਂ ਕਲਾਇੰਟ ਮੈਨੇਜਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ TIS ਰਾਹੀਂ ਦੁਭਾਸ਼ਿਆਈ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿਣਾ।
- ਇੱਕ ਈਮੇਲ **mycomplaint@perpetual.com.au** ਨੂੰ ਭੇਜ ਕੇ TIS ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਦੁਭਾਸ਼ਿਆਈ ਸੇਵਾ ਦਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿਣਾ।
- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਜਲਦੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਸਮੇਂ ਦੌਰਾਨ TIS National ਨੂੰ 131 450 'ਤੇ ਫੋਨ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਦੁਭਾਸ਼ਿਆਈ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਤੁਰੰਤ ਦੁਭਾਸ਼ਿਆਈ ਸੇਵਾ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਲਈ TIS National ਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਨੋਟ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਜਿਸ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਫੋਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਰਹੇ ਹੋ, ਉਹ **Perpetual Services Pty Limited** ਹੈ, ਜੋ Perpetual Group ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸੁਣਨ ਜਾਂ ਬੋਲਣ ਵਿੱਚ ਕਮਜ਼ੋਰ ਹੋ, ਤਾਂ National Relay Service ਸਾਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਲਈ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਪਵੇਗੀ - ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ **National Relay Service (ਨੈਸ਼ਨਲ ਰੀਲੇਅ ਸਰਵਿਸ)** ਵੇਖੋ।

ਸਾਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰਨ ਲਈ ਨੈਸ਼ਨਲ ਰੀਲੇਅ ਸਰਵਿਸ ਸੇਵਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਸਮੇਂ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਪਰਪੈਚੂਅਲ ਟਰੱਸਟ ਮੈਨੇਜਰ, ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਜਾਂ ਕਲਾਇੰਟ ਮੈਨੇਜਰ ਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰੋ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਕਾਲ ਸਾਡੇ ਨਿਵੇਸ਼ ਫੰਡਾਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਮੁਕਤੀ ਫੰਡਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਬਾਰੇ ਹੈ, ਤਾਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ 1800 022 033 ;ਤੇ ਫੋਨ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰੋ।

ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਾਂ ਜਾਂ ਵਕੀਲਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵੀ ਖੁਸ਼ ਹਾਂ।

ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣਾ

ਜਦੋਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਇਰਾਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਨਾ ਪੂਰੀਆਂ ਉਤਰਨ, ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੁੰਦੇ ਹਾਂ

ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਚਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸੁਣਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਨਿਮਰਤਾ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਵਾਂਗੇ। ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਵੀ ਉਮੀਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਅਤੇ ਪੱਖਪਾਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਜਾਂਚ ਕਰਾਂਗੇ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੇਸ ਨਾਲ ਸੰਬੰਧਿਤ ਤੱਥਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੇ ਅਧਾਰ 'ਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਮਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਕਰਾਂਗੇ। ਇਸ ਦਾ ਇਹ ਮਤਲਬ ਨਹੀਂ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਥਿਤੀ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹੋਵਾਂਗੇ, ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਸਹਿਮਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸ ਪਿੱਛੇ ਆਪਣੇ ਤਰਕ ਦੀ ਵਿਆਖਿਆ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਡੀ ਸਥਿਤੀ ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਵੱਖਰੀ ਕਿਉਂ ਹੈ।

ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਆਉਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕੁੱਝ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ, ਖਾਸ ਤੌਰ 'ਤੇ ਮਕਾਨਾਂ ਨੂੰ ਗਾਹਿਣੇ ਰੱਖਣ ਵਾਲੀਆਂ (ਮੌਰਟਗੇਜ) ਅਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਜਿੱਥੇ ਇੱਕ ਸਥਾਈ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਇੱਕ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਦੇ ਰਿਣਦਾਤਾ ਵਜੋਂ ਪਹਿਚਾਣਿਆ ਗਿਆ ਹੈ, ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਲਈ ਬਾਹਰਲੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਪ੍ਰਕਾਰ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਇੱਕ ਬਾਹਰਲੀ ਧਿਰ ਵਲੋਂ ਕੀਤਾ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਦਿਆਂਗੇ।

ਤੁਹਾਡੇ ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਡੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ

- ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾਈ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ 24 ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਪ੍ਰਾਪਤੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਅਸੀਂ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਨ ਦਾ ਟੀਚਾ ਰੱਖਾਂਗੇ। ਜਿੱਥੇ ਅਸੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋਈਏ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਮੌਕੇ 'ਤੇ ਜਾਂ ਉਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਨਿਪਟਾਰਾ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਪੰਜ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਾਂਗੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ:
 - ਕੇਸ ਮੈਨੇਜਰ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ;
 - ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਲਈ ਲਾਗੂ ਅਧਿਕਤਮ ਜਵਾਬ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ, ਅਤੇ
 - ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਕਲਪ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਵਲੋਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸੰਭਾਲਣ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਨਤੀਜਿਆਂ ਜਾਂ ਹੱਲ ਤੋਂ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੋ।

4. ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਜਵਾਬ ਸਮਾਂ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਦੀ ਕਿਸਮ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗਾ ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ:

ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਸੇਵਾਮੁਕਤੀ ਅਤੇ ਪੈਨਸ਼ਨ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ	45 ਦਿਨ
ਰਵਾਇਤੀ ਟਰੱਸਟੀ ਕੰਪਨੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ	45 ਦਿਨ
ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਅਤੇ ਉਧਾਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਬਾਰੇ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ	21 ਦਿਨ
ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਹੋਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ (ਨਿਵੇਸ਼ ਅਤੇ ਸਲਾਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸਮੇਤ)	30 ਦਿਨ

ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲੋਂ ਕਿਸ (ਚੀਜ਼) ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਲਿਖਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਰਹੇ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਕੋਈ ਵੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਜਾਂ ਰਿਕਾਰਡ (ਖਾਤਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ ਅਤੇ ਪਰਪੈਚੂਅਲ ਨਾਲ ਪੱਤਰ ਵਿਹਾਰ ਦਾ ਕੋਈ ਰਿਕਾਰਡ ਅਤੇ ਪਰਪੈਚੂਅਲ ਨਾਲ ਪੱਤਰ ਵਿਹਾਰ ਦਾ ਕੋਈ ਰਿਕਾਰਡ ਵੀ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ) ਹੈ ਜੋ ਇਹ ਦਰਸਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕੀ ਗਲਤ ਹੋਇਆ ਹੈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਾਉਂਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਇਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੋ।

ਤੁਹਾਡੀ ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਸਹਿਯੋਗ ਦੀ ਪ੍ਰਸ਼ੰਸਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ, ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਵਾਧੂ ਲੋੜਾਂ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹ ਦੇਣ ਲਈ ਫਾਲੋ-ਅੱਪ ਕਰਦੇ ਹਾਂ।

ਅੰਤਮ ਨਤੀਜੇ ਦਾ ਜਵਾਬ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ ਪੰਜ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਅੰਤਮ ਨਤੀਜੇ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹ ਦੇਣ ਲਈ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਜਵਾਬ ਦੇਵਾਂਗੇ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਲਿਖਤੀ ਅੰਤਮ ਨਤੀਜੇ ਦਾ ਜਵਾਬ ਵੀ ਪਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ, ਫੈਸਲੇ ਸਬੰਧਤ ਹੈ ਜਿਹੜਾ Perpetual Superannuation Limited ਵਲੋਂ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੋਵੇ (ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਬੀਮੇ ਦੇ ਦਾਅਵਿਆਂ ਬਾਰੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਫੈਸਲੇ ਸਮੇਤ), ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਜਾਂ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਦੇ ਹੋ।

ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਇੱਕ ਰਸਮੀ ਨਤੀਜਾ ਜਵਾਬ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਹ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਮੁੱਖ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦੀ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਉਠਾਏ ਹਨ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਬਣਾਵਾਂਗੇ;
- ਉਹਨਾਂ ਭੌਤਿਕ ਤੱਥਾਂ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦਾ ਸਾਰ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਜਿਹੜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਜਾਂਚ ਦੌਰਾਨ ਸਾਹਮਣੇ ਆਏ ਹਨ;
- ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਸੰਤੁਲਨ 'ਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਕਿਸੇ ਹੱਦ ਤੱਕ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਥਿਤੀ ਨੂੰ ਨਹੀਂ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਸਾਡਾ ਇਸ ਵਿਚਾਰ 'ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਲਈ ਤਰਕ।
- ਲੋੜ ਹੋਣ 'ਤੇ, ਇਹ ਦੱਸਣਾ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਲਈ ਅਸੀਂ ਕਿਹੜੇ ਕਾਰਜ ਕੀਤੇ ਹਨ, ਜਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਸਤਾਵ ਦੇ ਰਹੇ ਹਾਂ, ਅਤੇ
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਜਵਾਬ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਲਿਜਾਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਰੂਪਰੇਖਾ ਬਣਾਓ।

ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਹੱਲ ਵਜੋਂ ਮੁਦਰਾ ਮੁਆਵਜ਼ੇ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਮਤੇ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਾਂਗੇ, ਅਤੇ ਆਮ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸ ਮਿਤੀ ਤੋਂ 30 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਬਾਅਦ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਵਲੋਂ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਮਤੇ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰ ਲਿਆ ਹੈ।

ਕਦੇ-ਕਦਾਈਂ, ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਗੁੰਝਲਦਾਰ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਜਾਂ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਦੂਜੀਆਂ ਧਿਰਾਂ ਤੋਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਪੇਸ਼ ਹੁੰਦੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਮਿਥੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਜਾਇਜ਼ ਸਮਾਂ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਅਧਿਕਤਮ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹੋਈਏ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਇਸ ਦੇਰੀ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖ ਕੇ ਇਸ ਦੇਰੀ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਅਜੇ ਵੀ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੋ ਤਾਂ Australian Financial Complaints Authority (AFCA) ਸ਼ਾਇਦ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਬਾਰੇ ਨਾਖੁਸ਼ ਹੋ:

- ਅੰਤਮ ਨਤੀਜਾ ਜੋ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ;
- ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦਾ ਕੋਈ ਵੀ ਪਹਿਲੂ;
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਗਏ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ,

ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦੀ Financial Complaints Authority (AFCA) ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਵਿੱਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੰਸਥਾ (AFCA) ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ। AFCA ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਅਤੇ ਛੋਟੇ ਕਾਰੋਬਾਰਾਂ ਦੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਫਰਮਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਲਈ ਰਾਸ਼ਟਰਮੰਡਲ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਪਿਤ ਕੀਤੀ ਗਈ ਬਾਹਰੀ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਯੋਜਨਾ ਦਾ ਸੰਚਾਲਨ ਕਰਦੀ ਹੈ। AFCA ਦੀ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹੈ। AFCA ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ [Languages \(afca.org.au\)](http://Languages.afca.org.au) ਵੇਖੋ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ।

AFCA ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਹੇਠਾਂ ਲਿਖੇ ਅਨੁਸਾਰ ਹਨ

Australian Financial Complaints Authority

ਫੋਨ: 1800 931 678

ਈਮੇਲ: Info@afca.org.au

ਪੋਸਟਲ ਪਤਾ: Australian Financial
Complaints Authority
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ AFCA ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਅਤੇ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਹੋਰ ਵਿਕਲਪ ਉਪਲਬਧ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ **Client Advocacy Team (ਕਲਾਇੰਟ ਐਡਵੋਕੇਸੀ ਟੀਮ)** ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ ਲਈ ਜ਼ੀਰੋ ਸਹਿਣਸ਼ੀਲਤਾ

ਸਾਡੀ ਟੀਮ ਦੇ ਮੈਂਬਰ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਅਤੇ ਧੱਕੇਸ਼ਾਰੀ ਤੋਂ ਮੁਕਤ ਕੰਮ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਮਾਹੌਲ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹਨ। ਸਾਡੀ ਟੀਮ ਦੇ ਮੈਂਬਰਾਂ ਲਈ ਜਦੋਂ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠ ਰਹੇ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਿਸਮ ਦੇ ਦੁਰਵਿਵਹਾਰ, ਧਮਕੀਆਂ ਦੇਣ, ਡਰਾਉਣ ਜਾਂ ਬੇਇੱਜ਼ਤ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਲਈ ਜ਼ੀਰੋ ਬਰਦਾਸ਼ਤ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਨੀਤੀ ਹੈ।