

سياسة معالجة الشكاوى

حلّ شكاوك مهم بالنسبة لنا

إننا نلتزم بتقديم منتجات وخدمات عالية الجودة لزبائننا. إذا لم تلبي منتجاتنا أو خدماتنا توقعاتك يرجى إعلامنا بذلك. سوف نحقق في مخاوفك بأسرع وقت ممكن لمحاولة التوصل إلى حلّ لها ينال رضاك.

إذا كانت لديك شكوى يرجى إعلامنا بها

إذا كانت لديك تعليقات أو شكوى، نطلب منك إعلامنا بشأنها ومنحنا الفرصة لمعالجة مخاوفك.

يمكنك إيداع شكاوك بإحدى الوسائل التالية:

- الاتصال بمستشارك المالي أو مدير حسابك الاستثماري أو مديرك المسؤول عن شؤون الزبائن لدى Perpetual مباشرةً.
 - ملء إستمارة تقديم شكوى عبر الإنترنت **Go to the form (أذهب إلى الإستمارة).**
 - إذا كانت شكاوك تتعلق بصناديق الاستثمار أو صناديق الادخار التقاعدي التابعة لنا، اتصل بنا هاتفياً على الرقم 1800 022 033.
 - عبر البريد الإلكتروني **mycomplaint@perpetual.com.au**
 - بالبريد العادي على العنوان: Client Advocacy Team GPO Box 4171 SYDNEY NSW 2001
- ولن يتم تحميلك أية تكلفة إذا رفعت شكوى لنا.

الزبائن ذوو الاحتياجات الخاصة

إذا لم تكن الإنجليزية لغتك الأم، بإمكان خدمة الترجمة الخطية والشفهية التابعة للحكومة الأسترالية (TIS National) مساعدتك على رفع شكوى لنا. إذا استخدمت TIS لرفع شكوى لنا، لن يتم تحميلك تكلفة خدمة الترجمة.

تقدم TIS National خدمات الترجمة لأكثر من 150 لغة مجتمعية. وتتوفر معلومات عن TIS، بما فيها نشرة معلومات مترجمة إلى لغات المجتمع، على موقع خدمة الترجمة الخطية والشفهية

Translating and Interpreting Service (TIS National)

الاستعانة بالخدمة الوطنية للترجمة الخطية والشفهية

يمكنك الاستعانة بالخدمة الوطنية للترجمة الخطية والشفهية بالوسائل التالية:

- الاتصال بمدير حسابك الاستثماري أو بمستشارك المالي أو مديرك المسؤول عن شؤون الزبائن خلال ساعات العمل والطلب منه تأمين خدمات مترجم شفهي لك من TIS.
- بعث رسالة إلكترونية إلى العنوان التالي **mycomplaint@perpetual.com.au** تطلب فيها تأمين خدمات مترجم شفهي لك من TIS.
- إذا احتجت لرفع شكوى عاجلة لنا، يمكنك الاتصال بـTIS National على الرقم 131 450 خلال ساعات العمل والطلب منهم تأمين مترجم شفهي لك مباشرةً.
- إذا اتصلت بـTIS National لطلب مترجم مباشرةً، يرجى أخذ العلم بأن اسم المؤسسة التي يجب أن تطلب من TIS National الاتصال بها هي **Perpetual Services Pty Limited** التي تتلقى الشكاوى بالنيابة عن جميع الشركات المنضوية تحت لواء Perpetual Group.

إذا كان لديك عجز في السمع أو في النطق، يمكنك استخدام "الخدمة الوطنية لتوصيل المكالمات"

(National Relay Service) للاتصال بنا. سوف تحتاج إلي التسجيل في الخدمة للتمكن من استخدامها - يرجى تفقد الموقع **National Relay Service** للمزيد من المعلومات عن هذه الخدمة والتسجيل فيها.

وعند الاتصال بنا عبر "الخدمة الوطنية لتوصيل المكالمات"، يرجى الطلب من موظف "الخدمة" الاتصال بمستشارك المالي أو مدير حسابك الاستثماري أو مدير المسؤول عن شؤون الزبائن لدى Perpetual trust. وإذا كان اتصالك بشأن أحد صناديق الاستثمار أو صناديق الادخار التقاعدي الخاصة بنا، اطلب من موظف "الخدمة" الاتصال على الرقم 022 033 1800. كذلك، لا مانع لدينا من قبول الشكاوى التي يقدمها ممثلون لربائنا أو مدافعون عن حقوقهم بالنيابة عنهم.

• خيارك إن لم تكن راضياً عن طريقة معالجتنا لشكاوك أو إن لم تكن راضياً عن النتائج التي اقترحناها أو الحل الذي اقترحناه.

4 تتوقف المدة القصوى للرد على شكاوك على نوع المنتج أو الخدمة التي تتعلق بها شكاوك:

بالنسبة لمعظم شكاوى الادخار التقاعدي وشكاوى المعاشات	45 يوماً
بالنسبة لشكاوى الخدمات التقليدية للشركات الاستثمارية	45 يوماً
بالنسبة لمعظم الشكاوى المتعلقة بمنتجات التسليف والإقراض	21 يوماً
بالنسبة لمعظم الشكاوى الأخرى (بما فيها شكاوى الاستثمارات والمشورة)	30 يوماً

ما نحتاج إليه منك

إذا كنت تودع شكوى خطية وكانت لديك وثائق أو سجلات (بما فيها كشوفات حساب وأي سجلات عن مراسلات مع Perpetual) تسلط الضوء على الخطأ الذي حصل، يرجى إرفاقها بشكاوك عند إيداعها.

نأمل تعاونك بدون تأخير عندما نحتاج لطلب معلومات إضافية منك، أو لإخطارك بمتطلبات إضافية تترتب عليك.

الرد بالنتيجة النهائية

إذا لم يتم حلّ شكاوك خلال خمسة أيام من استلامها، سوف نرسل لك رداً خطياً نعلمك فيه بالنتيجة النهائية لشكاوك. وسوف نرسل لك أيضاً رداً خطياً بالنتيجة النهائية لشكاوك إذا كانت تتعلق بقرار صادر أو نتيجة تحقيق صادرة عن Perpetual Superannuation Limited (بما في ذلك أية قرارات تتعلق بطلبات تعويض)، أو ضائقة مالية أو إذا طلبت مثل هذا الرد.

عندما نرسل لك رداً رسمياً بالنتيجة، سوف يتضمن الرد:

- المسائل الرئيسية في الشكاوى التي رفعتها والتي حققنا بها؛
 - ملخصاً بالحقائق الأساسية والملابسات التي اكتشفناها من خلال تحقيقنا في شكاوك؛
 - تقييماً بما إذا كنا، بناءً على ما استلمناه، نوافق على موقفك بالكامل أو نوافق عليه جزئياً أو لا نوافق عليه ونذكر في هذا التقييم السبب الجوهر الذي استندنا إليه للتوصل إلى وجهة نظرنا؛
 - إذا لزم الأمر، تحديد الإجراءات التي أخذناها، أو نقترح أخذها لحل شكاوك؛ وكذلك
 - الخيارات التي أمامك لرفع شكاوك إلى جهة أعلى إذا لم تكن راضياً عن ردنا.
- وإذا عرضنا عليك تعويضاً مالياً لحل شكاوك وقبلته، سوف ننفذ هذا الحلّ بأسرع وقت ممكن، ونقوم بذلك على وجه العموم خلال مدة لا تزيد عن 30 يوماً من تاريخ تأكيدك على قبول الحلّ الذي عرضناه.

معالجة شكاوك

عندما لا تجري الأمور على ما يرام، نحرص على وضعها في نصابها

عندما ترفع شكوى لنا، يمكنك أن تتوقع إصغاءنا إلى وجهات نظرك ومعاملتك بأدب واحترام أثناء ذلك. كما يمكنك أن تتوقع أن نحقق بدقة ومن دون تحيز بشأن شكاوك، وأن تكون الحلول التي نقترحها عليك عادلة ومعقولة، استناداً إلى الحقائق والملابسات الخاصة بقضيتك. ولا يعني ذلك أننا سنوافق دائماً على موقفك، وعندما يخالف موقفنا موقفك، نشرح لك أسباب هذا الاختلاف.

وبالنسبة لبعض الشكاوى التي نتلقاها، على الأخص الشكاوى المتعلقة بالقروض والتسليف التي تكون إحدى شركات Perpetual هي المقرض أو المسلف في العقد، يمكن تكليف جهات خارجية بمسؤولية معالجة شكاوك. وإذا أودعت شكوى من هذا النوع، نخبرك في تأكيد استلام شكاوك بأن جهة أخرى تقوم بمعالجة شكاوك ونزوّدك بمعلومات عن وسائل الاتصال بتلك الجهة.

التزامنا تجاهك

- 1 إذا أودعت شكوى خطية، سوف نؤكد على استلام شكاوك خلال 24 ساعة أو بأسرع وقت ممكن بعد ذلك.
- 2 سوف نهدف إلى التوصل إلى حلّ لشكاوك بأسرع ما يمكن. وإن أمكن، سوف نعمل على التوصل إلى حلّ لشكاوك على الفور أو في أسرع وقت ممكن بعد ذلك.
- 3 إذا لم تتمكن من التوصل إلى حل لشكاوك خلال خمسة أيام، سوف نتصل بك لإطلاعك على:
 - وسائل الاتصال بالمسؤول عن قضيتك (case manager) الذي يحقق في شكاوك؛
 - الإطار الزمني الأقصى المرعيّ الإجراء للرد على شكاوك؛ وكذلك

توجد أدناه وسائل الاتصال بـ AFCA

Australian Financial Complaints Authority

هاتف: 1800 931 678

بريد إلكتروني: info@afca.org.au

العنوان البريدي: Australian Financial

Complaints Authority

GPO Box 3

MELBOURNE VIC 3001

إذا اتصلت بـ AFCA ولم يكن بوسعهم مساعدتك،
قد تتوفر خيارات أخرى لحل شكوك. يرجى الاتصال
بـ **Client Advocacy Team** التابع لنا للمزيد من المعلومات
عن هذه الخيارات.

لا تسامح مطلقاً مع السلوك المهين

من حق طاقم موظفينا العمل في بيئة آمنة خالية من المضايقة
والتنمر. إننا نتبع نهج "لا تسامح مطلقاً" لقاء أي سلوك مهين
تجاه طاقم موظفينا، أو تهديد أو تخويف أو تحقير لهم عند
معالجتهم للشكاوى.

في بعض الأحيان تكون الشكاوى معقدة أو نحتاج إلى معلومات
من جهات أخرى للتمكن من معالجة شكوك. في هذه الحالات
قد لا تتسنى لنا فرصة معقولة لمعالجة شكوك خلال المدة
القصوى للرد. إذا لم تتمكن من الرد خلال المدة القصوى للرد،
سوف نبعث لك رسالة نعلمك فيها بالتأخير.

إذا ظللت غير راضٍ عن الرد قد يمكنك الحصول على مساعدة من the Australian Financial Complaints Authority (AFCA)

إذا لم تكن راضياً عن:

- النتيجة النهائية التي اقترحناها في ردنا على شكوك؛
 - أية ناحية من نواحي معالجتنا لشكوك؛
 - التأخر في الردّ خلال المدة القصوى للردّ التي أعلمناك بها،
- قد يمكنك الحصول على مساعدة من the Australian Financial
Complaints Authority (AFCA). تدير AFCA النظام الخارجي
لحلّ النزاعات الذي أسّسته حكومة الكمنولث لمعالجة الشكاوى
المتعلقة بالشركات المالية التي يرفعها الأفراد والمصالح
التجارية الصغيرة. ولن يتم تحميلك تكلفة خدمة AFCA.
كذلك تقدّم AFCA المعلومات والدعم بلغات غير الإنجليزية؛
يرجى تفقّد الرابط (afca.org.au) Languages للمزيد من
المعلومات عن اللغات المتوفرة.