

投诉处理政策

解决您的投诉对我们很重要

我们致力于为客户提供优质的产品和服务。如果我们的产品或服务未能达到您的期望，请让我们知道。我们会尽快调查您的问题，尽量解决，让您满意。

如果您要提出投诉，请让我们知道

如果您要提出意见或投诉，我们希望您能告诉我们，让我们有机会解决您的问题

您可以通过以下任何一种方式提出投诉：

- 直接联系您的Perpetual财务顾问、信托经理或客户经理。
- 填写我们的网上投诉提交表格。
Go to the form (转到表格页面)。
- 如果您的投诉与我们的投资基金或养老基金有关，可以打电话 1800 022 033。
- 发电邮至：**mycomplaint@perpetual.com.au**
- 邮寄到以下地址：
Client Advocacy Team
GPO Box 4171
SYDNEY NSW 2001

如果您向我们提出投诉，不需要任何费用。

有特殊需要的客户

如果英语不是您的第一语言，澳大利亚政府的翻译口译服务处（TIS National）可以协助您向我们提出投诉。如果您使用 TIS 向我们提出投诉，口译服务是免费为您提供的。

TIS National的服务包括150多种社区语言。关于 TIS 的信息，包括社区语言的事实单张，请见 **翻译口译服务处 (TIS National) 的网站**。

获得全国笔译口译服务处的服务

您可以通过以下方式获得全国笔译口译服务处的服务：

- 在工作时间联系您的信托经理、财务顾问或客户经理，请他们通过TIS为您安排口译服务。
- 发电邮至 **mycomplaint@perpetual.com.au**，要求通过TIS为您安排口译服务。
- 如果您需要向我们紧急提出投诉，那么您可以在工作时间打电话 131 450 给 TIS National，请他们立即安排口译服务。

如果您给 TIS National 打电话请求立即安排口译服务，那么请您注意，您请他们代表您打电话联系的机构是 **Perpetual Services Pty Limited**，这家公司代表 Perpetual Group 的所有公司接受投诉。

有听力或语言障碍的人，可以由全国中继服务处（National Relay Service）帮助跟我们通话，不过需要注册才能使用这项服务。详情请见：**National Relay Service**

在使用全国中继服务给我们打电话时，请让他们打电话给您的Perpetual信托经理、财务顾问或客户经理；或者，如果您的电话是关于我们的某个投资基金或养老基金的，请他们打 1800 022 033。

我们也乐意接受客户的授权代表或维权人代表客户提出的投诉。

处理您的投诉

如果事情没有达到预期效果，我们会尽力把事情处理好

当您向我们提出投诉时，您可以期望我们倾听您的意见，而且在这样做的时候会有礼貌地对待您。您也可以期望我们会彻底地、没有偏见地进行调查，而且根据您的具体事实和情况向您提出公平、合理的解决方案。这并不意味着我们会永远同意您的立场；假如不同意，我们会向您解释我们的立场跟您不同的原因。

对于我们收到的某些投诉，特别是与抵押贷款和信贷事项有关的投诉，如果 Perpetual 公司是合同上指定的贷款人，那么外部相关方可能负责管理您的投诉。如果您提出这种类型的投诉，当我们确认您的投诉时，我们会让您知道您的投诉是由某个外部相关方管理的，并向您提供他们的详细联系方式。

我们对您的承诺

1. 如果您提出了书面投诉，我们将在24小时内——或在此之后尽快——确认收到您的投诉。
2. 我们的目标是尽快解决您的投诉。如有可能，我们将当场——或在此之后尽快——解决您的投诉。
3. 如果我们不能在五天内解决您的投诉，我们将跟您联系，确认以下各点：
 - 负责调查您的投诉个例的经理的详细联系方式。
 - 对您的投诉适用的最长回应时限；以及
 - 要是您对我们处理投诉的过程不满意，或者对处理结果或我们提出的解决方案不满意，那么您有哪些选择。
4. 对您的投诉的最长回应时间，将取决于您的投诉所涉及的产品或服务类型。

对于大多数养老金和退休金的投诉	45天
对于有关传统受托人公司服务的投诉	45天
对于大多数关于信贷和借贷产品的投诉	21天
对于大多数其他投诉（包括关于投资与咨询的投诉）	30天

我们需要您提供的资料

如果您提出书面投诉，并有任何能够显示出错之处的文件或记录（包括账户报表和与Perpetual公司的任何通信记录），请在提出投诉时附上这些文件。

如果我们随后要求提供更多信息，或告诉您更多要求，请您及时配合。

最终结果回复

如果您的投诉在收到后五天内没有得到解决，我们将向您提供书面答复，告诉您投诉的最终结果。

如果您的投诉涉及 Perpetual Superannuation Limited 作出的决定或决议（包括任何有关保险索赔的决定）、经济困难，或者您要求书面答复，那么我们也会向您提供关于最终结果的书面答复。

在提供正式的结果答复时，我们将：

- 概述您提出的、我们已经调查的关键投诉问题。
- 总结我们在调查您的投诉时发现的重要事实和情况。
- 评估我们是接受、部分接受还是不接受您的立场，并阐明我们在形成观点时的理由。
- 必要时概述我们为了解决您的投诉已经采取或打算采取的行动；以及
- 概述如果您对我们的答复不满意，那么您可以选择用什么方式进一步处理投诉。

如果我们提出用赔钱的方式解决您的投诉，您也接受这个方法，那么我们将尽快——从您确认接受我们提出的解决方案之日起一般不迟于30天——实施这个解决方案。

在不常见的情况下，投诉很复杂，或者我们为了处理您的投诉而需要从其他相关方获得信息。在这些情况下，按照常理我们或许不太可能在最长回复期限内回复您的投诉。如果我们无法在最长回复期限内回复，那么我们会把延迟回复的情况书面通知您。

如果您仍然不满意，那么 Australian Financial Complaints Authority (AFCA) 或许能够帮助您

如果您对以下方面不满意：

- 我们在回复中提议的最终解决方案；
- 我们在处理投诉过程中的任何环节；
- 在已经通知您的最长回复期限内延迟回应。

那么，Financial Complaints Authority (AFCA) 或许能够帮助您。AFCA负责实施联邦政府制定的解决争端外部计划，以处理个人和小企业对金融公司的投诉。AFCA的服务是免费为您提供的。AFCA还提供英语以外的其他语言的信息和支持。详情请见 [Languages \(afca.org.au\)](https://afca.org.au/languages)

AFCA的联系方式如下所示

Australian Financial Complaints Authority

电话： 1800 931 678

电邮： info@afca.org.au

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

如果您跟AFCA联系，而他们无法帮助您，那么或许可以选择其他途径来解决您的投诉。详情请向我们的 [Client Advocacy Team](#) 查询。

对虐待行为零容忍

我们的团队成员有权在安全的环境中工作而不会受到骚扰、欺凌。一旦我们的团队成员在处理投诉时受到虐待、威胁、恐吓或轻视，我们对这种情况持零容忍态度。