

Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων

Η επίλυση του παραπόνου σας είναι σημαντική για εμάς

Δεσμευόμαστε να παρέχουμε προϊόντα και υπηρεσίες υψηλής ποιότητας στους πελάτες μας. Αν τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες μας δεν ανταποκρίνονται στις προσδοκίες σας, σας παρακαλούμε να μας ενημερώσετε. Θα διερευνήσουμε τις ανησυχίες σας το συντομότερο δυνατόν, προκειμένου να προσπαθήσουμε να τις επιλύσουμε προς ικανοποίησή σας.

Αν έχετε κάποιο παράπονο, ενημερώστε μας

Αν έχετε σχόλιο ή παράπονο, θέλουμε να μας ενημερώσετε σχετικά και να μας δώσετε την ευκαιρία να ανταποκριθούμε στις ανησυχίες σας

Μπορείτε να υποβάλετε παράπονο κάνοντας ένα από τα εξής:

- Επικοινωνώντας με τον οικονομικό σας σύμβουλο (financial adviser), διευθυντή ταμείου (trust manager) ή διευθυντή πελατών (client manager) της Perpetual απευθείας.
- Συμπληρώνοντας το διαδικτυακό μας έντυπο υποβολής παραπόνων **Go to the form (Μετάβαση στο έντυπο)**.
- Αν το παράπονό σας σχετίζεται με τα επενδυτικά μας ταμεία (investment funds) ή ταμεία εφάπαξ (superannuation funds), τηλεφωνικώς, στο 1800 022 033.
- Μέσω email mycomplaint@perpetual.com.au
- Ταχυδρομικώς, στη διεύθυνση:
Client Advocacy Team
GPO Box 4171
SYDNEY NSW 2001

Δεν σας κοστίζει τίποτα αν μας υποβάλετε παράπονο.

Πελάτες με ειδικές ανάγκες

Αν τα Αγγλικά δεν είναι η πρώτη σας γλώσσα, η Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS National) της Αυστραλιανής Κυβέρνησης μπορεί να σας βοηθήσει να μας υποβάλετε παράπονο. Εάν χρησιμοποιήσετε την TIS για να μας υποβάλετε παράπονο, η μεταφραστική υπηρεσία σας παρέχεται χωρίς χρέωση.

Η TIS National καλύπτει περισσότερες από 150 κοινοτικές γλώσσες. Πληροφορίες σχετικά με την TIS, συμπεριλαμβανομένου ενημερωτικού δελτίου σε κοινοτικές γλώσσες, είναι διαθέσιμες στην **Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας (TIS National)**.

Πρόσβαση στην Εθνική Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας

Μπορείτε να αποκτήσετε πρόσβαση στην Εθνική Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας:

- Επικοινωνώντας με τον διευθυντή του ταμείου σας, τον οικονομικό σύμβουλο ή τον διευθυντή πελατών κατά τη διάρκεια των εργασιμών ωρών και ζητώντας τους να κανονίσουν τις υπηρεσίες διερμηνείας μέσω της TIS για εσάς.
- Στέλλοντας email στο mycomplaint@perpetual.com.au και ζητώντας να κανονίσουν τις υπηρεσίες διερμηνείας μέσω της TIS για εσάς.

- Αν χρειαστεί να μας υποβάλετε παράπονο επειγόντως, μπορείτε να καλέσετε την TIS National στο 131 450 κατά τη διάρκεια των εργάσιμων ωρών και να τους ζητήσετε να παράσχουν άμεσα υπηρεσία διερμηνείας.

Αν καλέσετε την TIS National για να ζητήσετε άμεσα διερμηνεία, λάβετε υπόψη σας ότι ο οργανισμός που τους ζητάτε να καλέσουν για λογαριασμό σας είναι η **Perpetual Services Pty Limited**, η οποία δέχεται παράπονα εκ μέρους όλων των εταιρειών του ομίλου Perpetual Group.

Αν έχετε προβλήματα ακοής ή ομιλίας, η Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης μπορεί να σας βοηθήσει να μας τηλεφωνήσετε. Θα χρειαστεί να εγγραφείτε για να χρησιμοποιήσετε αυτή την υπηρεσία – ανατρέξτε στο τμήμα **National Relay Service** για περαιτέρω πληροφορίες.

Όταν χρησιμοποιείτε την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης για να μας τηλεφωνήσετε, ζητήστε τους να καλέσουν τον διευθυντή του ταμείου σας, τον οικονομικό σύμβουλο ή τον διευθυντή πελατών της Perpetual, ή, αν η κλήση σας αφορά ένα από τα επενδυτικά μας ταμεία ή ταμεία εφάπαξ, ζητήστε τους να καλέσουν το 1800 022 033.

Επίσης, δεχόμαστε ευχαρίστως παράπονα που γίνονται εκ μέρους των πελατών μας από τους εξουσιοδοτημένους αντιπροσώπους ή συνηγόρους τους.

Αντιμέτωπιση του παραπόνου σας

Όταν τα πράγματα δεν έχουν την επιδιωκόμενη έκβαση, δεσμευόμαστε να τα διορθώσουμε

Όταν μας υποβάλετε παράπονο, μπορείτε να αναμένετε ότι θα ακούσουμε τις απόψεις σας και θα σας συμπεριφερθούμε με ευγένεια και σεβασμό. Μπορείτε επίσης να αναμένετε ότι θα διερευνήσουμε το ζήτημα διεξοδικά και χωρίς προκαταλήψεις, και ότι οι λύσεις που σας προτείνουμε θα είναι δίκαιες και λογικές, με βάση τα στοιχεία και τις περιστάσεις που αφορούν ειδικά την υπόθεσή σας. Αυτό δεν σημαίνει ότι θα συμφωνούμε πάντα με τη θέση σας, και σε περιπτώσεις όπου δεν συμφωνούμε, θα εξηγήουμε το σκεπτικό μας βάσει του οποίου η θέση μας διαφέρει από τη δική σας.

Για ορισμένα παράπονα που λαμβάνουμε, ιδίως σε σχέση με ενυπόθηκα δάνεια (mortgages) και πιστωτικά θέματα, όπου μια εταιρεία Perpetual κατονομάζεται ως ο δανειστής σε ένα συμβόλαιο, ενδέχεται να είναι υπεύθυνα εξωτερικά εμπλεκόμενα μέρη για τη διαχείριση του παραπόνου σας. Αν υποβάλετε παράπονο αυτού του τύπου, όταν επιβεβαιώσουμε τη λήψη του παραπόνου σας, θα σας ενημερώσουμε ότι η

διαχείριση του παραπόνου σας γίνεται από εξωτερικό παράγοντα και θα σας παράσχουμε τα στοιχεία του.

Η δέσμευσή μας προς εσάς

1. Εάν έχετε υποβάλει γραπτό παράπονο, θα επιβεβαιώσουμε τη λήψη του παραπόνου σας εντός 24 ωρών ή το συντομότερο δυνατό μετά από αυτό.
2. Στόχος μας θα είναι να επιλύσουμε το παράπονό σας όσο πιο γρήγορα μπορούμε. Όπου μπορούμε, θα επιλύσουμε το παράπονό σας επιτόπου ή το συντομότερο δυνατό μετά από αυτό.
3. Αν δεν μπορέσουμε να επιλύσουμε το παράπονό σας εντός πέντε ημερών, θα επικοινωνήσουμε μαζί σας για να επιβεβαιώσουμε:
 - τα στοιχεία επικοινωνίας του διευθυντή υπόθεσης ο οποίος ερευνά το παράπονό σας·
 - το ισχύον μέγιστο χρονικό πλαίσιο ανταπόκρισης για το παράπονό σας· και
 - τις επιλογές σας αν δεν είστε ευχαριστημένοι με τον χειρισμό του παραπόνου σας ή δεν είστε ικανοποιημένοι με τα αποτελέσματα ή τη λύση που έχουμε προτείνει.
4. Ο μέγιστος χρόνος ανταπόκρισης για το παράπονό σας θα εξαρτάται από τον τύπο του προϊόντος ή της υπηρεσίας που αφορά το παράπονό σας:

Για τα περισσότερα παράπονα σχετικά με το εφάπαξ και τη σύνταξη	45 ημέρες
---	-----------

Για παράπονα σχετικά με παραδοσιακές υπηρεσίες εταιρειών καταπίστευσης	45 ημέρες
--	-----------

Για τα περισσότερα παράπονα σχετικά με πιστωτικά και δανειοδοτικά προϊόντα	21 ημέρες
--	-----------

Για τα περισσότερα άλλα παράπονα (συμπεριλαμβανομένων παραπόνων για επενδύσεις και συμβουλές)	30 ημέρες
---	-----------

Τι χρειαζόμαστε από εσάς

Αν υποβάλλετε γραπτό παράπονο και έχετε έγγραφα ή αρχεία (συμπεριλαμβανομένων καταστάσεων λογαριασμού και οποιωνδήποτε αρχείων αλληλογραφίας με την Perpetual) που επισημαίνουν τι έχει πάει στραβά, συμπεριλάβετε τα όταν υποβάλετε το παράπονό σας.

Εκτιμούμε την έγκαιρη συνεργασία σας αν επικοινωνήσουμε μαζί σας ζητώντας πρόσθετες πληροφορίες ή προκειμένου να σας ενημερώσουμε ότι χρειάζονται πρόσθετες απαιτήσεις από εσάς.

Απάντηση αναφορικά με την τελική έκβαση

Αν το παράπονό σας δεν έχει επιλυθεί εντός πέντε ημερών από τότε που ελήφθη, θα σας παράσχουμε γραπτή απάντηση που θα σας ενημερώνει για το τελικό αποτέλεσμα του παραπόνου σας. Θα σας παράσχουμε επίσης γραπτή απάντηση για την τελική έκβαση αν το παράπονό σας σχετίζεται με απόφαση ή προσδιορισμό που έγινε από την Perpetual Superannuation Limited (συμπεριλαμβανομένων τυχόν αποφάσεων σχετικά με ασφαλιστικές αξιώσεις), οικονομική δυσχέρεια ή αν ζητήσετε κάτι τέτοιο.

Όταν παρέχουμε επίσημη απάντηση για την έκβαση, θα:

- περιγράφουμε τα κύρια ζητήματα που θίξατε στο παράπονό σας, και τα οποία έχουμε διερευνήσει·
- συνοψίζουμε τα ουσιώδη στοιχεία και τις περιστάσεις που έχουμε αποκαλύψει κατά τη διερεύνηση του παραπόνου σας·
- παρέχουμε μια αξιολόγηση για το αν, στο σύνολό τους, αποδεχόμαστε, αποδεχόμαστε εν μέρει ή δεν αποδεχόμαστε τη θέση σας και το σκεπτικό που έχουμε εφαρμόσει για τη διαμόρφωση της άποψής μας·
- περιγράφουμε, αν απαιτείται, τις ενέργειες που έχουμε αναλάβει, ή προτείνουμε να αναλάβουμε, για την επίλυση του παραπόνου σας· και
- περιγράφουμε τις επιλογές σας για να προωθήσετε περαιτέρω το παράπονό σας αν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντησή μας.

Αν προσφέρουμε, και εσείς δεχθείτε χρηματική αποζημίωση ως λύση για το παράπονό σας, θα εφαρμόσουμε τη λύση το συντομότερο δυνατόν, και γενικά το αργότερο μέχρι 30 ημέρες από την ημερομηνία που επιβεβαιώνετε ότι έχετε αποδεχθεί τη λύση που έχουμε προσφέρει.

Περιστασιακά, τα παράπονα είναι περίπλοκα ή χρειαζόμαστε πληροφορίες από άλλα εμπλεκόμενα μέρη για να μπορέσουμε να ανταποκριθούμε στο παράπονό σας. Όταν προκύπτουν τέτοιες περιπτώσεις, ενδέχεται να μην έχουμε εύλογη ευκαιρία να απαντήσουμε στο παράπονό σας εντός του μέγιστου χρόνου ανταπόκρισης. Αν δεν μπορούμε να απαντήσουμε εντός του μέγιστου χρόνου ανταπόκρισης, θα σας γράψουμε επιστολή προκειμένου να σας ενημερώσουμε για την καθυστέρηση.

Αν εξακολουθείτε να μην είστε ικανοποιημένοι, η Australian Financial Complaints Authority (AFCA) μπορεί να είναι σε θέση να σας βοηθήσει

Αν δεν είστε ικανοποιημένοι με:

- το τελικό αποτέλεσμα που προτείναμε στην απάντησή μας σχετικά με το παράπονό σας·
- οποιαδήποτε πτυχή του χειρισμού του παραπόνου σας από εμάς·
- κάποια καθυστέρηση στην απάντηση εντός του μέγιστου χρόνου ανταπόκρισης που σας έχει κοινοποιηθεί,

η Australian Financial Complaints Authority (AFCA) μπορεί να είναι σε θέση να σας βοηθήσει.

Η AFCA χειρίζεται το σύστημα εξωτερικής επίλυσης διαφορών που θέσπισε η Κοινοπολιτειακή Κυβέρνηση για την αντιμετώπιση παραπόνων σχετικά με χρηματοπιστωτικές εταιρείες από ιδιώτες και μικρές επιχειρήσεις. Η υπηρεσία της AFCA διατίθεται σε εσάς χωρίς χρέωση. Η AFCA παρέχει επίσης πληροφορίες και υποστήριξη σε άλλες γλώσσες εκτός των Αγγλικών. Ανατρέξτε στο [Languages \(afca.org.au\)](https://www.afca.org.au) για περισσότερες πληροφορίες.

Τα στοιχεία επικοινωνίας της AFCA αναγράφονται παρακάτω

Australian Financial Complaints Authority

Τηλέφωνο: 1800 931 678

Email: info@afca.org.au

Ταχυδρομική διεύθυνση: Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001

Εάν επικοινωνήσετε με την AFCA και δεν είναι σε θέση να σας βοηθήσουν, ενδέχεται να διατίθενται άλλες επιλογές για την επίλυση του παραπόνου σας. Επικοινωνήστε με την ομάδα μας [Client Advocacy Team](#) για περαιτέρω πληροφορίες.

Μηδενική ανοχή στην κακομεταχείριση

Τα μέλη της ομάδας μας δικαιούνται ένα ασφαλές εργασιακό περιβάλλον χωρίς παρενόχληση και εκφοβισμό. Έχουμε μηδενική ανοχή στην κακομεταχείριση, απειλή, εκφοβισμό ή υποτίμηση των μελών της ομάδας μας όταν χειρίζονται παράπονα.