

Política de manejo de quejas

Resolver su queja es importante para nosotros

Estamos comprometidos a brindar productos y servicios de alta calidad a nuestros clientes. Si nuestros productos o servicios no llenan sus expectativas, háganoslo saber. Investigaremos sus preocupaciones tan pronto como nos sea posible, para tratar de resolverlas a su entera satisfacción.

Si tiene alguna queja por favor háganoslo saber

Si tiene sugerencias o quejas nos gustaría que nos las dijera y nos dé la oportunidad de solucionar sus preocupaciones

Usted puede presentar una queja en una de estas maneras:

- Contactando directamente a su asesor financiero, gerente fiduciario o gestor de clientes de Perpetual.
- Llenando nuestro formato de presentación de quejas. [Go to the form \(ir al formulario\)](#).
- Si su queja se refiere a nuestros fondos de inversión o fondos de jubilación, por teléfono, al 1800 022 033.
- Por correo electrónico mycomplaint@perpetual.com.au
- Por correo dirigido a:
Client Advocacy Team
GPO Box 4171
SYDNEY NSW 2001

Presentar una queja con nosotros no tiene costo alguno.

Clientes con necesidades especiales

Si el inglés no es su lengua materna, el Servicio de Traducción e Interpretación (TIS National) del Gobierno australiano puede ayudarle a presentar una queja con nosotros. Si utiliza a TIS para presentarnos una queja, el servicio de interpretación es gratuito.

TIS National cubre más de 150 idiomas comunitarios. La información sobre TIS, incluida la hoja informativa en idiomas comunitarios, está disponible en [Translating and Interpreting Service \(TIS National\)](#).

Acceso al Servicio Nacional de Traducción e Interpretación

Puede obtener acceso al Servicio Nacional de Traducción e Interpretación:

- Poniéndose en contacto con su gerente fiduciario, asesor financiero o gestor de clientes en horario de oficina y pedirles que le organicen los servicios de un intérprete a través de TIS.
- Enviando un correo electrónico a mycomplaint@perpetual.com.au solicitando que le gestionen los servicios de un intérprete a través de TIS.
- Si necesita presentar una queja con urgencia, puede llamar a TIS National al 131 450 en horario de oficina y pedir que le provean interpretación de inmediato.

Si llama a TIS National para solicitar interpretación inmediata, tenga en cuenta pedirles que le comuniquen con **Perpetual Services Pty Limited**, que acepta quejas en nombre de todas las empresas del Perpetual Group.

Si tiene una discapacidad auditiva o del habla, el Servicio Nacional de Retransmisión puede ayudarle a hacer una llamada. Deberá registrarse para utilizar este servicio: consulte al **National Relay Service** para obtener más información.

Cuando utilice el Servicio Nacional de Retransmisión para llamarnos, pídale que llamen a su gerente fiduciario, asesor financiero o gestor de clientes de Perpetual o, si su llamada es sobre uno de nuestros fondos de inversión o jubilación, pídale llamar al 1800 022 033.

También aceptamos reclamos presentados en nombre de nuestros clientes por sus representantes o abogados autorizados.

El trámite de su queja

Cuando las cosas no funcionan como estaban previstas, nos comprometemos a solucionarlas

Cuando nos presente una queja, puede esperar que escuchemos sus opiniones y que le tratemos con cortesía y respeto cuando lo hagamos. También puede esperar que investiguemos a fondo y sin prejuicios, y que las resoluciones que le propongamos sean justas y razonables, basadas en los hechos y circunstancias específicas de su caso. Esto no significa que siempre estemos de acuerdo con su posición, y en los casos en que no lo estemos, le explicaremos nuestro razonamiento de por qué nuestra posición es diferente a la suya.

En el caso de algunos reclamos recibimos, sobre todo en relación con hipotecas y créditos, en los que una empresa de Perpetual figura como prestamista en un contrato, es posible que sean terceros los que se encarguen de gestionar su queja. Si presenta un reclamo de este tipo, cuando confirmemos recibo del mismo, le informaremos que está siendo gestionado por un tercero y le facilitaremos sus datos.

Nuestro compromiso con usted

1. Si ha presentado una queja por escrito, confirmaremos recibo de esta en un plazo de 24 horas o lo antes posible.
2. Intentaremos resolver su queja lo más rápidamente posible. Siempre que sea posible, resolveremos su reclamo en el momento, o lo antes posible.
3. Si no podemos resolver su reclamo en el plazo de cinco días, nos pondremos en contacto con usted para confirmar:
 - los datos de contacto del gestor del caso que está investigando su queja;
 - el plazo máximo de respuesta aplicable a su queja; y

- sus opciones en caso de no estar satisfecho con nuestra gestión de su queja, o no está conforme con los resultados o la resolución que le hayamos propuesto.

4. El tiempo máximo de respuesta a su queja dependerá del tipo de producto o servicio del que se trate:

Para la mayoría de los reclamos de pensiones y jubilaciones	45 días
Para las quejas sobre los servicios de las empresas fiduciarias tradicionales	45 días
Para la mayoría de los reclamos sobre productos de crédito y préstamo	21 días
Para la mayoría de los demás reclamos (incluidas los de inversiones y quejas de asesoramiento)	30 días

Lo que necesitamos de usted

Si presenta un reclamo por escrito y dispone de documentos o registros (incluidos los extractos de cuenta y cualquier registro de correspondencia con Perpetual) que pongan de manifiesto lo que ha sucedido, inclúyalos cuando presente su reclamo.

Agradecemos su oportuna cooperación en caso de que hagamos un seguimiento solicitando información adicional, o para avisar de requisitos adicionales de su parte.

Respuesta como resultado final

Si su queja no se ha resuelto en los cinco días siguientes a su recepción, le proporcionaremos una respuesta por escrito en la que le informaremos del resultado final. También le daremos una respuesta por escrito sobre el resultado final si su queja se refiere a una decisión o determinación tomada por Perpetual Superannuation Limited (incluida cualquier decisión relativa a reclamos de seguros), dificultades financieras o si usted lo solicita.

Cuando demos una respuesta formal como resultado final, nos aseguramos de:

- esbozar las principales cuestiones de la queja que ha planteado y que hemos investigado;
- resumir los hechos y circunstancias materiales que hemos descubierto al investigar su queja;
- proporcionar una evaluación sobre si, en conjunto, aceptamos total o parcialmente, o no aceptamos su posición, y el razonamiento que hemos aplicado para formar nuestra opinión;
- si fuera necesario, exponer las medidas que hemos tomado o nos proponemos tomar para resolver su queja; y

- le indicamos las opciones que tiene para llevar su reclamo más allá si no está satisfecho con nuestra respuesta.

Si le ofrecemos, y usted acepta, una compensación monetaria como resolución a su queja, pondremos en práctica la resolución tan pronto como podamos, y generalmente a más tardar 30 días después de la fecha en que usted confirme que ha aceptado la resolución que le hemos ofrecido.

En ocasiones, las quejas son complejas o necesitamos información de otras partes para poder responderle. Cuando se dan estas circunstancias, es posible que no tengamos una oportunidad razonable de responder a su queja dentro del plazo máximo de respuesta. Si no podemos responder dentro del plazo máximo, le escribiremos para informarle del retraso.

Si todavía no está satisfecho, la Australian Financial Complaints Authority (AFCA) puede ayudarle.

Si usted no queda conforme con:

- el resultado final que hemos propuesto en nuestra respuesta a su queja;
- cualquier aspecto de nuestra gestión de su queja;
- un retraso en la respuesta dentro del tiempo máximo de respuesta que se le ha notificado,

la Autoridad Australiana de Reclamos Financieros (Financial Complaints Authority / AFCA) puede ayudarle. AFCA gestiona el sistema de resolución externa de conflictos establecido por el Gobierno del Commonwealth para tramitar las quejas de particulares y pequeñas empresas sobre las empresas financieras. El servicio de AFCA es gratuito para usted. AFCA también ofrece información y apoyo en otros idiomas además del inglés. Para más información, consulte la sección [Languages \(afca.org.au\)](https://afca.org.au).

Los detalles de contacto de AFCA se describen a continuación

Australian Financial Complaints Authority

Teléfono: 1800 931 678

Correo electrónico: info@afca.org.au

Dirección postal: Australian Financial
Complaints Authority
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001

Si se pone en contacto con AFCA y no pueden ayudarle, podrían haber otras opciones para resolver su reclamo. Póngase en contacto con (nuestro equipo de defensa del cliente) **Client Advocacy Team** para obtener más información.

Cero tolerancia al abuso

Los miembros de nuestro equipo tienen derecho a un entorno de trabajo seguro y libre de acoso e intimidación. No toleramos que los miembros de nuestro equipo sean maltratados, amenazados, intimidados o menospreciados cuando atienden quejas.