

Chính sách Xử lý Phàn nàn

Giải quyết phàn nàn của quý vị là việc quan trọng đối với chúng tôi

Chúng tôi cam kết cung ứng sản phẩm và dịch vụ chất lượng cao cho thân chủ của chúng tôi. Nếu sản phẩm hoặc dịch vụ của chúng tôi không đáp ứng kỳ vọng của quý vị, xin quý vị cho chúng tôi biết. Chúng tôi sẽ điều tra mối quan ngại của quý vị một cách nhanh chóng khả dĩ để giúp giải quyết một cách thỏa đáng cho quý vị.

Nếu quý vị có phàn nàn, vui lòng cho chúng tôi biết

Nếu quý vị muốn góp ý hoặc phàn nàn, hãy cho chúng tôi biết và cho chúng tôi có cơ hội để giải quyết các quan ngại của quý vị

Quý vị có thể đề đạt phàn nàn qua một trong những cách sau:

- Trực tiếp liên lạc cố vấn tài chính, quản lý quỹ tín thác hoặc quản lý dịch vụ thân chủ của Perpetual.
- Điền đơn phàn nàn trên mạng.
Go to the form (Dẫn đến mẫu đơn).
- Nếu phàn nàn của quý vị liên quan đến quỹ đầu tư hoặc quỹ hưu trí của chúng tôi, gọi điện thoại đến 1800 022 033.
- Qua email mycomplaint@perpetual.com.au
- Gửi qua bưu điện đến hộp thư:
Client Advocacy Team
GPO Box 4171
SYDNEY NSW 2001

Quý vị không có tổn kém gì cả khi nêu phàn nàn với chúng tôi.

Thân chủ có nhu cầu đặc biệt

Nếu tiếng Anh không phải là bản ngữ của quý vị, Dịch vụ Thông Phiên dịch của Chính phủ Úc (TIS National) có thể trợ giúp quý vị trong việc nêu phàn nàn đến chúng tôi. Nếu quý vị dùng dịch vụ TIS để nhờ họ gọi đến chúng tôi, dịch vụ thông dịch này được cung cấp miễn phí cho quý vị.

TIS National trợ giúp qua hơn 150 ngôn ngữ cộng đồng. Thông tin về TIS, kể cả từ dữ kiện qua các ngôn ngữ cộng đồng, có tại **Dịch vụ Thông Phiên Dịch (TIS National)**.

Sử dụng Dịch vụ Thông Phiên dịch Toàn quốc

Quý vị có thể sử dụng Dịch vụ Thông Phiên dịch Toàn quốc bằng cách:

- Liên lạc quản lý quỹ tín thác, cố vấn tài chính hoặc quản lý dịch vụ thân chủ trong giờ làm việc và yêu cầu họ thu xếp dịch vụ thông dịch viên TIS cho quý vị.
- Gửi email đến mycomplaint@perpetual.com.au yêu cầu họ thu xếp dịch vụ thông dịch viên qua TIS cho quý vị.
- Nếu cần nêu phàn nàn đến chúng tôi gấp, quý vị có thể gọi đến TIS National qua số 131 450 trong giờ làm việc và yêu cầu họ thu xếp dịch vụ thông dịch viên ngay lập tức.

Nếu quý vị gọi đến TIS National để yêu cầu họ thông dịch ngay, nhớ cho họ biết rằng quý vị muốn nhờ họ giúp mình gọi đến **Perpetual Services Pty Limited**, là nơi tiếp nhận than phiền thay mặt cho tất cả các công ty trong Perpetual Group.

Nếu quý vị có khó khăn về nói hoặc nghe, Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc có thể giúp quý vị gọi đến chúng tôi. Quý vị cần đăng ký để dùng dịch vụ này – vui lòng xem **National Relay Service** để biết thêm thông tin.

Khi dùng Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc để gọi đến chúng tôi, nhớ yêu cầu họ gọi đến quản lý quỹ tín thác, cố vấn tài chính, hoặc quản lý dịch vụ thân chủ của Perpetual, hoặc, nếu cuộc gọi của quý vị là về quỹ đầu tư hoặc quỹ hưu trí của chúng tôi, yêu cầu họ gọi số 1800 022 033.

Chúng tôi cũng vui lòng tiếp nhận phản nàn mà người bệnh vực hoặc người đại diện được thân chủ ủy quyền để gọi đến.

Giải quyết các phản nàn của quý vị

Khi sự việc không có kết quả như đã định, chúng tôi cam kết sẽ chấn chỉnh.

Khi quý vị nêu phản nàn đến chúng tôi, quý vị có thể mong đợi rằng chúng tôi sẽ lắng nghe quan điểm của quý vị và đồng thời đối đãi quý vị một cách nhã nhặn và đầy tôn trọng. Quý vị cũng có thể mong đợi rằng chúng tôi sẽ điều tra một cách thấu đáo và không thiên vị, và giải pháp mà chúng tôi đề nghị đến quý vị sẽ công bằng và hợp lý, dựa trên các sự kiện và tình huống cụ thể đối với trường hợp của quý vị. Điều này không có nghĩa là chúng tôi sẽ luôn luôn đồng ý với quan điểm của quý vị, và trong trường hợp khi chúng tôi không đồng ý, chúng tôi sẽ giải thích lý do tại sao quan điểm của chúng tôi khác với quan điểm của quý vị.

Đối với một số phản nàn chúng tôi nhận được, nhất là liên quan đến các vụ việc tín dụng và thế chấp khi một công ty Perpetual được nêu tên như là người cho vay trên hợp đồng, các cơ quan bên ngoài có thể chịu trách nhiệm xử lý việc phản nàn của quý vị. Nếu quý vị nộp một đơn phản nàn loại này, khi chúng tôi thông báo đã nhận được phản nàn của quý vị, chúng tôi sẽ cho quý vị biết rằng việc phản nàn đó đang được xử lý bởi một cơ quan bên ngoài và chúng tôi sẽ cho quý vị biết chi tiết của họ.

Cam kết của chúng tôi đối với quý vị

1. Nếu quý vị nộp đơn than phiền qua văn bản, chúng tôi sẽ thông báo việc tiếp nhận phản nàn của quý vị, trong vòng 24 giờ hoặc sớm nhất có thể sau khi nhận được.
2. Chúng tôi nhằm đến việc giải quyết phản nàn của quý vị sớm nhất có thể. Khi có thể, chúng tôi sẽ giải quyết phản nàn của quý vị ngay lập tức hoặc sớm nhất có thể.
3. Nếu chúng tôi không thể giải quyết phản nàn của quý vị trong vòng năm (5) ngày, chúng tôi sẽ liên lạc quý vị để xác nhận:
 - chi tiết liên lạc của vị quản lý trường hợp (case manager) đang xem xét đơn phản nàn của quý vị;

- thời hạn phúc đáp tối đa thích ứng cho vụ phản nàn của quý vị; và
 - các phương hướng lựa chọn của quý vị nếu quý vị không hài lòng với việc chúng tôi xử lý phản nàn, hoặc không hài lòng với kết quả hoặc giải pháp mà chúng tôi đề nghị.
4. Thời hạn phúc đáp tối đa đối với phản nàn của quý vị sẽ tùy vào loại sản phẩm hoặc dịch vụ mà quý vị phản nàn:

Đối với hầu hết các phản nàn về hưu bổng và tiền trợ cấp	45 ngày
Đối với các phản nàn về dịch vụ của công ty tín thác truyền thống	45 ngày
Đối với hầu hết các phản nàn về sản phẩm cho vay và tín dụng	21 ngày
Đối với hầu hết các phản nàn khác (kể cả phản nàn về đầu tư và tư vấn)	30 ngày

Những gì chúng tôi cần từ quý vị

Nếu quý vị nộp đơn phản nàn qua văn bản và có bất cứ tài liệu hoặc hồ sơ gì (kể cả bản sao kê trương mục và bất cứ hồ sơ thư tín gì với Perpetual) mà có nêu bật những điểm sai trái (dẫn đến phản nàn), vui lòng đính kèm các giấy tờ này khi quý vị nộp đơn phản nàn.

Chúng tôi cảm kích sự hợp tác đúng lúc của quý vị nếu như chúng tôi có cần thêm thông tin gì nữa, hoặc để tư vấn về yêu cầu phụ trội từ quý vị.

Trả lời về kết quả sau cùng

Nếu phản nàn của quý vị không được giải quyết trong vòng năm ngày kể từ khi nhận được, chúng tôi sẽ trả lời quý vị bằng thư để cho biết kết quả sau cùng của việc phản nàn. Chúng tôi cũng sẽ cung cấp quý vị một thư trả lời kết quả sau cùng nếu phản nàn của quý vị liên quan, đến một quyết định hoặc xác định do Perpetual Superannuation Limited thực hiện (kể cả bất cứ quyết định nào liên quan đến đơn khai đòi bảo hiểm), khó khăn tài chính, hoặc nếu quý vị yêu cầu thư trả lời sau cùng.

Khi chúng tôi cung cấp thư trả lời kết quả chính thức, chúng tôi sẽ:

- nêu ra các vấn đề phản nàn chính yếu mà quý vị đã nêu lên, và chúng tôi đã xem xét;
- tóm lược các tình huống và sự việc quan trọng mà chúng tôi đã tìm ra trong khi xem xét phản nàn của quý vị;
- cung ứng thẩm định về việc chúng tôi cân nhắc chấp nhận, chấp nhận một phần hoặc không chấp nhận quan điểm của quý vị và lập luận mà chúng tôi áp dụng trong việc tạo quan điểm của chúng tôi;

- nếu cần, nêu ra các hành động mà chúng tôi đã thực hiện, hoặc đề nghị sẽ thực hiện để giải quyết phàn nàn của quý vị; và
- nêu ra các lựa chọn của quý vị cho việc phàn nàn thêm nữa nếu quý vị không hài lòng với phúc đáp của chúng tôi.

Nếu chúng tôi đề nghị, và quý vị chấp nhận việc chúng tôi giải quyết bồi thường bằng tiền đối với phàn nàn của quý vị, chúng tôi sẽ thi hành giải pháp sớm nhất khi có thể, và thường là không quá 30 ngày kể từ ngày quý vị xác nhận rằng quý vị chấp nhận giải pháp mà chúng tôi đề nghị.

Đôi khi, có các khiếu nại phức tạp, hoặc chúng tôi cần thông tin từ các bên khác để giúp chúng tôi trả lời phàn nàn của quý vị. Khi tình huống như vậy xảy ra, có thể chúng tôi không có cơ hội hợp lý để trả lời phàn nàn của quý vị trong vòng thời hạn phúc đáp tối đa. Nếu không thể trả lời trong vòng thời hạn phúc đáp tối đa, chúng tôi sẽ viết thư đến quý vị để thông báo về sự chậm trễ.

Nếu quý vị vẫn không hài lòng, Australian Financial Complaints Authority (AFCA) có thể giúp quý vị

Nếu quý vị không hài lòng với:

- kết quả sau cùng mà chúng tôi đã đề nghị để giải quyết phàn nàn của quý vị;
- bất cứ khía cạnh nào trong việc chúng tôi giải quyết phàn nàn của quý vị;
- có sự chậm trễ trả lời so với thời hạn trả lời tối đa mà chúng tôi đã thông báo đến quý vị.

Australian Financial Complaints Authority (AFCA) (Thẩm quyền Đảm trách các Phàn nàn Tài chính tại Úc) có thể trợ giúp quý vị. AFCA là cơ quan do Chính quyền Úc lập ra để thực hiện kế hoạch giải quyết tranh chấp từ ngoài đối với các phàn nàn của cá nhân và tiểu thương về các công ty tài chính. Dịch vụ của AFCA miễn phí cho quý vị. AFCA cũng cung cấp thông tin và hỗ trợ qua các thứ tiếng khác ngoài tiếng Anh. Vui lòng xem [Languages \(afca.org.au\)](http://afca.org.au) để biết thêm chi tiết.

Chi tiết liên lạc của AFCA được nêu dưới đây

Australian Financial Complaints Authority

Điện thoại: 1800 931 678

Email: info@afca.org.au

Địa chỉ gửi thư: Australian Financial
Complaints Authority
GPO Box 3
MELBOURNE VIC 3001

Nếu quý vị liên lạc AFCA và họ không thể giúp quý vị, có thể có các lựa chọn khác để giải quyết phàn nàn của quý vị. Vui lòng liên lạc [Client Advocacy Team](#) (Đội ngũ Bên vực Khách hàng) của chúng tôi để biết thêm chi tiết.

Tuyệt đối không khoan nhượng đối với sự ngược đãi

Nhân viên của chúng tôi có quyền được có môi trường làm việc an toàn và không có sự quấy nhiễu và bắt nạt. Chúng tôi tuyệt đối không khoan nhượng đối với việc nhân viên chúng tôi bị ngược đãi, hăm dọa, dọa dẫm hoặc bị khinh thường khi họ giải quyết các phàn nàn.