

Politica in materia di evasione dei reclami

Risolvere il vostro reclamo è per noi importante

Ci impegniamo ad offrire prodotti e servizi di qualità ai nostri clienti. Se i nostri prodotti o servizi non soddisfano le vostre aspettative, dovete farcelo sapere. Esamineremo le vostre lagnanze quanto prima per cercare di trovare una soluzione per voi soddisfacente.

Se avete un reclamo, fatecelo sapere

Se volete fornire feedback o sporgere un reclamo, vogliamo che voi ce lo facciate sapere dandoci l'occasione di esaminare le vostre lagnanze

Potete sporgere un reclamo in uno dei seguenti modi:

- Contattando direttamente il vostro consulente finanziario, Trust Manager o Client Manager della Perpetual.
- Compilando il nostro modulo on-line di presentazione di un reclamo. [Go to the form \(Vai al modulo\)](#).
- Se il vostro reclamo riguarda i nostri fondi di investimento o fondi pensione (superannuation) telefonando al numero 1800 022 033.
- Inviando una mail a mycomplaint@perpetual.com.au
- Inviando una lettera a:
Client Advocacy Team
GPO Box 4171
SYDNEY NSW 2001

Non vi sono costi a vostro carico se sporgete un reclamo nei nostri confronti.

Clienti con bisogni speciali

Se l'inglese non è la vostra lingua madre, il servizio traduzioni e interpreti del governo australiano (TIS National) può aiutarvi a sporgere un reclamo nei nostri confronti. Se usate il TIS per sporgere il reclamo, il servizio traduzioni è per voi gratuito.

Il TIS National opera in oltre 150 lingue delle comunità immigrate. Informazioni sul TIS, comprese schede informative in varie lingue sono disponibili dal Servizio traduzioni e interpreti (TIS National).

Come avvalervi del Servizio traduzioni e interpreti del governo

Potete avvalervi del Servizio traduzioni e interpreti del governo nei seguenti modi:

- Contattando il vostro Trust Manager, consulente finanziario o Client Manager durante l'orario d'ufficio chiedendogli di procurarvi il servizio interpreti tramite il TIS.
- Inviando una mail a mycomplaint@perpetual.com.au richiedendo i servizi di un interprete da organizzare tramite il TIS.
- Se dovete sporgere un reclamo nei nostri confronti urgentemente, potete chiamare il TIS National al numero 131 450 durante l'orario d'ufficio chiedendo che il servizio interpreti venga predisposto immediatamente.

Se chiamate il TIS National per richiedere un servizio interpreti immediato, dovete notare che l'ente che chiedete venga chiamato per vostro conto è la **Perpetual Services Pty Limited**, la quale accetta reclami per conto di tutte le società del Perpetual Group.

Se avete deficit dell'udito o del linguaggio, il National Relay Service può aiutarvi a chiamarci. Dovrete registrarvi per usare questo servizio – consultate **National Relay Service** per maggiori informazioni.

Quando usate il National Relay Service per chiamarci, chiedete a tale servizio di chiamare il vostro Trust Manager, consulente finanziario o Client Manager della Perpetual, oppure se la vostra chiamata riguarda fondi di investimento o fondi pensione, chiedete al servizio di chiamare il numero 1800 022 033.

Siamo anche ben felici di accettare reclami sporti per conto di nostri clienti dai loro rappresentanti o portavoce autorizzati.

Evasione del vostro reclamo

Quando non si trova una soluzione per voi soddisfacente, ci impegniamo a rettificare la situazione.

Quando sporgete un reclamo nei nostri confronti, potete aspettarvi che noi daremo ascolto ai vostri punti di vista e che, in tale occasione, vi tratteremo in modo cortese e rispettoso. Potete anche aspettarvi che esamineremo il vostro reclamo in modo esauriente e senza pregiudizi e che le soluzioni da noi proposte saranno eque e ragionevoli, basate su circostanze e fatti specifici al vostro caso. Questo non significa che concorderemo sempre con la vostra posizione e, nei casi in cui questo non avviene, vi spiegheremo perché le nostre conclusioni differiscono dalle vostre.

Per determinati reclami da noi ricevuti, soprattutto quelli in merito a mutui ipotecari e pratiche creditizie in cui una società del gruppo Perpetual viene indicata come mutuante su un contratto, parti esterne potrebbero essere incaricate della evasione del vostro reclamo. Se sporgete un reclamo di questo tipo, quando accusiamo ricezione del vostro reclamo, vi faremo sapere che il vostro reclamo è gestito da una parte esterna fornendovi i particolari di quest'ultima.

Il nostro impegno nei vostri confronti

1. Se avete sporto un reclamo scritto, accuseremo ricezione di tale reclamo nel giro di 24 ore o quanto prima.
2. Punteremo a risolvere il vostro reclamo il più presto possibile. Ove possibile, risolveremo il vostro reclamo seduta stante o quanto prima.
3. Se non siamo in grado di risolvere il vostro reclamo nel giro di cinque giorni, vi contatteremo per confermare:
 - i recapiti del Case Manager che sta indagando sul vostro reclamo;

- i termini massimi per rispondere al vostro reclamo; e
- le vostre opzioni se non siete soddisfatti del modo in cui ci occupiamo del vostro reclamo o del risultato o della soluzione da noi proposta.

4. I termini massimi per rispondere al vostro reclamo dipenderanno dal tipo di prodotto o servizio oggetto del reclamo:

Per la maggior parte dei reclami relativi a pensioni e fondi pensione	45 giorni
Per reclami relativi a servizi tradizionali di una società fiduciaria (trustee company)	45 giorni
Per la maggior parte dei reclami relativi a prodotti creditizi e mutui	21 giorni
Per la maggior parte degli altri reclami (tra cui reclami relativi a investimenti e consulenze)	30 giorni

Cosa necessitiamo da voi

Se sporgete un reclamo scritto e siete in possesso di documenti o altri atti probatori (tra cui estratti conto e corrispondenza con la Perpetual) che evidenziano i punti controversi, dovete allegarli al vostro reclamo.

Saremmo grati della vostra tempestiva collaborazione se in seguito vi richiediamo ulteriori informazioni o vi mettiamo al corrente di altre incombenze a vostro carico.

Risposta con risultato definitivo

Se il vostro reclamo non è stato risolto nel giro di cinque giorni dalla sua ricezione, vi daremo un riscontro scritto comunicandovi il risultato finale del vostro reclamo. Vi daremo anche un riscontro scritto del risultato finale se il vostro reclamo si riferisce a una decisione o determinazione ad opera della Perpetual Superannuation Limited (comprese eventuali decisioni relative a denunce assicurative), oppure se siete voi a richiedere tale riscontro.

Quando vi diamo un riscontro del risultato definitivo, faremo quanto segue:

- illustreremo i punti chiave del reclamo da voi sollevati e che noi abbiamo esaminato;
- forniremo un riepilogo dei fatti materiali e delle circostanze che abbiamo scoperto in occasione del nostro esame del vostro reclamo;
- offriremo una valutazione se, nel complesso, accettiamo, accettiamo parzialmente o non accettiamo la vostra posizione e il ragionamento che abbiamo applicato nel formulare il nostro punto di vista;

- se del caso, spiegheremo le azioni da noi intraprese o che proponiamo intraprendere per risolvere il vostro reclamo; e
- illustreremo le vostre opzioni per rimettere il vostro reclamo a fasi successive di esame se non siete soddisfatti della nostra risposta.

Se noi offriamo, e voi accettate, un risarcimento di natura pecuniaria a titolo di risoluzione del vostro reclamo, daremo attuazione alla risoluzione quanto prima, e di norma non più tardi di 30 giorni dalla data in cui voi confermate l'accettazione da parte vostra della risoluzione da noi offerta.

Talvolta, i reclami sono complessi oppure noi necessitiamo di informazioni da altre parti per consentirci di intervenire in merito al vostro reclamo. Quando si manifestano casi di tal genere, potremmo non avere un'occasione ragionevole di rispondere al vostro reclamo entro i termini massimi. Se non fossimo in grado di rispondere entro i termini massimi, vi scriveremo per mettervi al corrente del ritardo.

Se siete ancora insoddisfatti, l'Australian Financial Complaints Authority (AFCA) potrebbe essere in grado di aiutarvi

Se non siete soddisfatti :

- del risultato definitivo che abbiamo proposto in risposta al vostro reclamo;
- di qualsiasi aspetto del modo in cui abbiamo trattato il vostro reclamo;
- del ritardo nel rispondere entro i termini massimi a voi comunicati,

L'Australian Financial Complaints Authority (AFCA) potrebbe essere in grado di aiutarvi. L'AFCA gestisce il piano di risoluzione esterna di contenziosi formulato dal governo federale australiano per evadere reclami relativi a enti finanziari sporti da persone e da piccole imprese. Il servizio dell'AFCA è per voi gratuito. L'AFCA offre anche informazioni e sostegno in lingue diverse dall'inglese. Consultate [Languages \(afca.org.au\)](https://www.afca.org.au) per maggiori informazioni.

I recapiti dell'AFCA sono indicati qui sotto

Australian Financial Complaints Authority

Telefono: 1800 931 678

Email: info@afca.org.au

Recapito

postale

Australian Financial
Complaints Authority

GPO Box 3

MELBOURNE VIC 3001

Se contattate l'AFCA e questa non è in grado di aiutarvi, potrebbero esserci altre opzioni disponibili per la risoluzione del vostro reclamo. Contattate il nostro [Client Advocacy Team](#) per maggiori informazioni.

Tolleranza zero per gli abusi

I nostri Team Members hanno diritto ad un ambiente di lavoro sicuro e libero da molestie e bullismo. Abbiamo una politica di tolleranza zero per proteggere le nostre maestranze da abusi, minacce, intimidazioni o offese quando si occupano di reclami.