

## دليل حلّ الشكاوى

لدى شركة Equity Trustees عملية مُعتمدة للتعامل مع الشكاوى وهي تلتزم بالنظر في جميع الشكاوى وحلّها بشكل صحيح. إذا كنت ترغب في تقديم شكوى رسمية، يمكنك تقديمها عبر الإنترنت أو عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف أو شخصياً (في أي مكتب من مكاتبنا):

### هاتف

1300 133 472

### البريد

Equity Trustees  
GPO Box 2307  
Melbourne VIC 3001

### استمارة تقديم الشكاوى عبر الإنترنت.

### البريد الإلكتروني

[compliance@eqt.com.au](mailto:compliance@eqt.com.au)

نحن سنؤكّد استلام شكواك في غضون 24 ساعة (أو يوم عمل واحد) من استلامها، أو في أقرب وقت ممكن عملياً. وسنسعى لحلّ شكواك ضمن:

- 21 يوماً تقويمياً (إشعارات متعلّقة بالائتمان والتخلّف عن سداد الائتمان)
- 30 يوماً تقويمياً (إذا كانت الشكاوى تتعلّق بالخصوصية و Managed Investment Scheme (مخطط الاستثمار المُدار) و IDPS والمشورة المالية)،
- 45 يوماً تقويمياً (Traditional Trustees أو صندوق الادخار التقاعدي Superannuation)،
- 90 يوماً تقويمياً بعد انتهاء فترة الاعتراض البالغة 28 يوماً (قرار متعلّق بتوزيع استحقاقات صندوق الادخار التقاعدي عند الوفاة).

إذا احتجنا إلى وقت إضافي للتحقيق في شكواك وحلّها، فسنشرح السبب ونُعلمك بالتاريخ المتوقع لردنا. وسنُبقيك على اطلاع بالتقدّم المُحرز.

إذا لم تكن راضياً عن كيفية حلّ المسألة، يمكنك تقديم شكوى إلى هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA).

تقدّم هيئة AFCA خدمة مجانية للتوصّل إلى حلّ عادل ومُستقل للشكاوى المتعلّقة بالخدمات المالية للمستهلكين.

تفاصيل الاتصال بها هي كالتالي:

### الموقع الإلكتروني

[www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

### البريد الإلكتروني

[info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

### هاتف



1800 931 678 (مكالمة مجانية)

أرسل رسالة خطية إلى: Australian Financial Complaints Authority, GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

تتطبق بعض الحدود الزمنية لتقديم شكاوى مُعيّنة. يشمل ذلك الشكاوى المُتعلّقة بِدفع الاستحقاقات عند الوفاة، والتي يجب عليك تقديمها إلى هيئة AFCA في غضون 28 يوماً من استلام قرار شركة Trustees الخطي.

تم إنشاء هيئة تسوية النزاعات الخارجية لمساعدتك في حلّ شكاوك إذا لم تتمكن من التوصل إلى حلّ لها معنا. ومع ذلك، من المهم أن تتصل بنا أولاً.

#### المساعدة في تقديم شكاوى

يمكنك تعيين شخص آخر للتعامل في شكاوك نيابةً عنك، إذا كنت ترغب في ذلك، مثل صديق أو أحد أفراد العائلة أو ممثل قانوني أو مستشار مالي. ونحن سنتحدّث إلى ممثلك إذا سمحت لنا بذلك.

يمكننا أيضاً التنسيق مع مترجم شفهي (بما في ذلك مترجم لغة الإشارات AUSLAN) لمساعدتك في تقديم شكاوك والتعامل معها. يُرجى إخبارنا إذا كنت بحاجة إلى أي مساعدة لتقديم شكاوك، بما في ذلك إذا كان لديك أي احتياجات مُحدّدة.

تتوفّر هذه الوثيقة على الموقع الإلكتروني [eqt.com.au](http://eqt.com.au) باللغات العربية والصينية والفيتنامية والإيطالية واليونانية. يُرجى إخبارنا إذا كنت بحاجة إلى هذه الوثيقة بلغة أخرى أو شكل آخر.

© 2021 EQT Holdings Limited ABN 22 607 797 615 2021 هي شركة مُدرجة في البورصة الأسترالية للأوراق المالية (ASX: EQT) ولها مكاتب في ملبورن وسيدني وبريزبين وبورث. إن Equity Trustees Limited ABN 46 004 031 و Equity Trustees Wealth Services Limited ABN 33 006 132 332 AFSL و AFSL 240975 298 و 234528 و Equity Trustees Superannuation Limited ABN 50 055 641 757 AFSL 229757 و HTFS و EQT Responsible Entity Services Ltd و Nominees Pty Ltd ABN 47 640 213 878 AFSL 232500 و ABN 94 101 103 011 AFSL 223271 هي جزء من مجموعة Holdings Limited Group.

المعلومات الواردة في هذا الموقع الإلكتروني هي معلومات عامة فقط. وهي لا تأخذ في الاعتبار أهداف الاستثمار أو الوضع المالي أو الاحتياجات الخاصة لأي شخص مُعيّن. قبل اتخاذ أي قرار استثماري، عليك التفكير (بمساعدة مستشار أو بدونه) فيما إذا كانت هذه المعلومات مناسبة لاحتياجاتك وأهدافك وظروفك. يجب أن تحصل على نسخة من بيان الإفصاح عن المنتج المناسب قبل اتخاذ أي قرارات مالية تتعلّق بهذه المنتجات أو الخدمات. يخضع استخدام المعلومات الواردة في هذه الصفحة للقانون الأسترالي كما يخضع للشروط والأحكام الواردة على موقعنا الإلكتروني.