

HƯỚNG DẪN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Equity Trustees có thiết lập một quy trình xử lý khiếu nại và cam kết xem xét và giải quyết thỏa đáng tất cả các khiếu nại. Nếu muốn gửi khiếu nại chính thức, quý vị có thể thực hiện trực tuyến, qua email, qua điện thoại hoặc gặp trực tiếp (tại bất kỳ văn phòng nào của chúng tôi):

Điện thoại

1300 133 472

Gửi thư

Equity Trustees
GPO Box 2307
Melbourne VIC 3001

Mẫu đơn Khiếu nại Trực tuyến**Email**

compliance@eqt.com.au

Chúng tôi sẽ xác nhận nhận được khiếu nại trong vòng 24 giờ (hoặc một ngày làm việc) kể từ khi nhận được khiếu nại, hoặc ngay khi có thể. Chúng tôi sẽ tìm cách giải quyết khiếu nại của quý vị:

- 21 ngày theo lịch (Các thông báo Liên quan đến Tín dụng và thông báo Nợ Tín dụng),
- 30 ngày theo lịch (Quyền riêng tư, Kế hoạch Đầu tư được Quản lý, IDPS và Tư vấn Tài chính),
- 45 ngày theo lịch (Ủy thác Truyền thống hoặc Hưu bổng),
- 90 ngày theo lịch sau khi hết thời hạn phản đối 28 ngày theo lịch (Quyết định Phân phối Trợ cấp Tử vong Hưu trí).

Nếu chúng tôi cần thêm thời gian để điều tra và giải quyết khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ giải thích lý do và cho ngày dự kiến có kết quả. Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về tiến độ.

Nếu vấn đề vẫn chưa được giải quyết thỏa đáng, quý vị có thể khiếu nại lên Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc (AFCA).

AFCA thực hiện giải quyết khiếu nại về các dịch vụ tài chính công bằng và độc lập, miễn phí cho người tiêu dùng.

Chi tiết liên hệ là:

Trang mạng

www.afca.org.au

Email

info@afca.org.au

Điện thoại



1800 931 678 (gọi miễn phí)

Bằng cách gửi văn bản cho Australian Financial Complaints Authority, GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

Có một số giới hạn thời gian cho các khiếu nại nhất định. Điều này bao gồm các khiếu nại về việc trả tiền trợ cấp tử tuất, mà quý vị phải nộp cho AFCA trong vòng 28 ngày kể từ ngày được quyết định của Ủy thác viên (Trustees) bằng văn bản.

Cơ quan giải quyết tranh chấp bên ngoài được thành lập để hỗ trợ quý vị giải quyết khiếu nại mà quý vị đã không thể làm được với chúng tôi. Tuy nhiên, điều quan trọng là quý vị phải liên hệ với chúng tôi trước.

HỖ TRỢ KHI LÀM MỘT KHIẾU NẠI

Quý vị có thể chỉ định người khác thay mặt quý vị quản lý khiếu nại của mình, ví dụ như bạn bè hoặc thành viên gia đình, đại diện pháp lý hoặc cố vấn tài chính. Chúng tôi sẽ nói chuyện với đại diện của quý vị nếu quý vị cho phép chúng tôi làm như vậy.

Chúng tôi cũng có thể sắp xếp một thông dịch viên (bao gồm thông dịch viên AUSLAN) để hỗ trợ quý vị trong việc nộp đơn và quản lý khiếu nại. Vui lòng cho chúng tôi biết nếu quý vị cần trợ giúp, bao gồm bất kỳ yêu cầu cụ thể nào, để nộp khiếu nại.

Tài liệu này hiện có trên eqt.com.au bằng tiếng Ả Rập, Trung Quốc, Việt Nam, Ý và Hy Lạp. Vui lòng cho chúng tôi biết nếu quý vị cần tài liệu này ở một ngôn ngữ hoặc định dạng khác.

© 2021 EQT Holdings Limited ABN 22 607 797 615 là một công ty niêm yết công khai trên Sở Giao dịch Chứng khoán Úc (ASX: EQT) với các văn phòng tại Melbourne, Sydney, Brisbane và Perth. Equity Trustees Limited ABN 46 004 031 298 AFSL 240975, Equity Trustees Wealth Services Limited ABN 33 006 132 332 AFSL 234528, Equity Trustees Superannuation Limited ABN 50 055 641 757 AFSL 229757, HTFS Nominees Pty Ltd ABN 47 640 213 878 AFSL 232500, và EQT Responsible Entity Services Ltd ABN 94 101 103 011 AFSL 223271 là một phần của EQT Holdings Limited Group.

Thông tin hiển thị trên trang mạng này chỉ là thông tin chung. Nó không tính đến mục tiêu đầu tư, tình hình tài chính hoặc nhu cầu cụ thể của bất kỳ cá nhân cụ thể nào. Trước khi quyết định đầu tư, quý vị cần xem xét (có hoặc không có sự hỗ trợ của cố vấn) liệu thông tin này có phù hợp với nhu cầu, mục tiêu và hoàn cảnh của quý vị hay không. Quý vị nên lấy một bản sao của báo cáo công bố sản phẩm có liên quan trước khi đưa ra bất kỳ quyết định tài chính nào liên quan đến các sản phẩm hoặc dịch vụ này. Việc sử dụng thông tin trên trang này được quản lý theo luật pháp Úc và tuân theo các điều khoản và điều kiện trên trang mạng của chúng tôi.