

## शिकायत प्रबंधन नीति

हमारा उद्देश्य अपने ग्राहकों को उत्कृष्ट उत्पाद और सेवाएं प्रदान करना है, लेकिन अगर चीजें गलत होती हैं तो हम चाहेंगे कि आप हमें बताएं।

क्या हुआ यह समझने के लिए हम आपके साथ काम करना चाहते हैं और आपकी शिकायत का तुरंत समाधान करने का प्रयास करना चाहते हैं।

यह दस्तावेज़ बताता है कि शिकायत कैसे की जाती है, आप हमसे क्या उम्मीद कर सकते हैं और प्रक्रिया में कितना समय लग सकता है। इसमें यह भी बताया गया है कि यदि आप अपनी शिकायत का जवाब देने के हमारे तरीके से संतुष्ट नहीं हैं, या यदि हम आपके द्वारा वादा की गई समय सीमा में आपकी शिकायत का समाधान नहीं कर पाए हैं, तो कैसे संपर्क करें या ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (AFCA) से कैसे संपर्क करें।

### शिकायत कैसे दर्ज करें

यदि आपकी कोई शिकायत या विवाद है तो आप निम्न में से किसी एक तरीके से हमसे संपर्क करके मामले को हमारे पास उठा सकते हैं:

फ़ोन	पद	ईमेल
पीएच.डी. १३०० ६१३ १८२	लॉकड बैग 2004, ब्रैंडन पार्क, विक्टोरिया 3150	ldvfsdr@ldvfinanserv.com.au

### शिकायत करने में मदद चाहिए

यदि आपको अपनी शिकायत दर्ज करने के लिए अतिरिक्त सहायता की आवश्यकता है, तो कृपया अपनी पसंदीदा विधि का उपयोग करके हमसे संपर्क करें और हम आपकी सहायता करने के सर्वोत्तम तरीके का निर्धारण करने के लिए आपकी स्थिति का आकलन करेंगे। वैकल्पिक रूप से आप अपनी ओर से शिकायत का प्रबंधन करने के लिए किसी को नियुक्त कर सकते हैं जैसे परिवार का कोई सदस्य, मित्र, कानूनी प्रतिनिधि या वित्तीय परामर्शदाता। यदि आप हमें ऐसा करने के लिए अधिकृत करते हैं तो हम आपकी शिकायत के बारे में उस व्यक्ति से बात करेंगे।

### आपके द्वारा शिकायत करने के बाद क्या होता है?

हम आपके द्वारा प्रदान की जाने वाली जानकारी की समीक्षा करेंगे और यदि संभव हो तो शिकायत को हल करने के लिए आपके साथ काम करेंगे जब आप इसे हमारे पास रखेंगे।

अगर हम उस पहले संपर्क पर आपकी शिकायत का समाधान नहीं कर पाते हैं तो हम अतिरिक्त जांच करेंगे। इन मामलों में हम आपकी शिकायत को मौखिक रूप से या लिखित रूप में 24 घंटे (या 1 व्यावसायिक दिन) के भीतर, या जितनी जल्दी हो सके स्वीकार करेंगे।

हमारी आपकी शिकायत का जल्द से जल्द प्रभावी समाधान करने का इरादा है। जहां विस्तृत जांच की आवश्यकता होगी, हम इसके कारण और जांच की प्रगति के बारे में बताएंगे, विशेष रूप से जहां प्रगति में देरी हुई है।

जांच के परिणाम से आपको अवगत कराने के लिए हम आपके संपर्क में रहेंगे और हम आपकी शिकायत के समाधान के लिए उपलब्ध विकल्पों का पता लगाने के लिए आपके साथ काम करेंगे। यदि हम शिकायत का समाधान नहीं कर

सकते हैं तो हम बताएंगे कि यह निर्णय क्यों लिया गया है और हम उस निर्णय तक पहुंचने के लिए उपयोग की जाने वाली जानकारी बताएंगे।

जहां आपकी शिकायत 5 व्यावसायिक दिनों से अधिक समय तक खुली रहती है, या सभी मामलों में यदि शिकायत किसी कठिनाई आवेदन से संबंधित है, तो हम एक लिखित प्रतिक्रिया प्रदान करेंगे, जब तक कि आप सलाह नहीं देते कि आप एक लिखित प्रतिक्रिया नहीं चाहते हैं।

हमारी लिखित प्रतिक्रिया में शामिल होंगे:

- शिकायत का अंतिम परिणाम।
- क्यों लिया गया है यह फैसला
- उस निर्णय तक पहुंचने के लिए हम जिस जानकारी का उपयोग करते थे
- ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण के पास अपनी शिकायत ले जाने के आपके अधिकार और उनके संपर्क विवरण के बारे में जानकारी।

यदि शिकायत कठिनाई, चुकौती स्थगन या डिफॉल्ट नोटिस या किसी अन्य शिकायत के लिए 30 कैलेंडर दिनों से संबंधित है, तो आपको 21 कैलेंडर दिनों के भीतर लिखित प्रतिक्रिया जारी की जाएगी। यदि हमें अपनी जांच करने के लिए अधिक समय या जानकारी की आवश्यकता है तो हम आपसे संपर्क करेंगे।

जब भी हम आपसे संवाद करेंगे हम 'सादा अंग्रेजी' भाषा का प्रयोग करेंगे।

## अगर आप हमारी प्रतिक्रिया से नाखुश हैं

यदि आप हमारी प्रतिक्रिया से संतुष्ट नहीं हैं तो आप ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (AFCA) से संपर्क कर सकते हैं। AFCA एलडीवी वित्तीय सेवाएंसे बाहर है और उपभोक्ताओं और छोटे व्यवसायों द्वारा वित्तीय फर्मों के बारे में शिकायतों को हल करने के लिए एक स्वतंत्र और स्वतंत्र सेवा प्रदान करता है।

ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (AFCA):

फ़ोन: १८०० ९३१ ६७८

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

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

मेल: ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण  
जीपीओ बॉक्स 3, मेलबर्न, वीआईसी 3001