

## गिल्ड रिटायरमेंट फंड

### (Guild Retirement Fund)

#### शिकायत करने की नीति

गिल्ड रिटायरमेंट फंड (जिसमें गिल्डसुपर, चाईल्ड केयर सुपर व गिल्ड पेंशन शामिल हैं) में हम अपने सदस्यों व उनके नियोक्ताओं को उच्चतम स्तर की सेवा प्रदान करने के लिए वचनबद्ध हैं।

यदि आपको कोई समस्या होती है या आप हमारी सेवा से खुश नहीं हैं तो हम इसके बारे में जानना चाहेंगे और पूरी कोशिश करेंगे की समस्या का समाधान जल्द से जल्द व प्रभावशाली रूप से हो सके।

इस कागजात में आपको शिकायत की प्रक्रिया के बारे में जानकारी मिलेगी पर यदि जो जानकारी आपको चाहिए वह आपको नहीं मिलती तो कृपया हमें नीचे दूँ गये नम्बरों पर फ़ोन करे:

GuildSuper: 1300 361 477 पर सुबह 9 बजे से शाम 6 बजे तक, सोमवार से शुक्रवार तक

- Child Care Super: 1800 060 215 पर सुबह 9 बजे से शाम 6 बजे तक, सोमवार से शुक्रवार तक
- GuildPension: 1300 361 477 पर सुबह 9 बजे से शाम 6 बजे तक, सोमवार से शुक्रवार तक

#### मैं शिकायत कैसे कर सकता हूँ?

आप शिकायत पत्र, इमेल, फ़ोन या किसी भी ऐसे सोशल मीडिया चैनल जिस पर हम हैं उस पर कर सकते हैं।

#### जब मैं शिकायत करता हूँ तो क्या होता है?

हम 24 घंटे के अंदर या जल्द से जल्द आपकी शिकायत मिलना स्वीकार करेंगे।

हम 45 दिन के अन्दर आपकी शिकायत का अन्तिम उत्तर देंगे, जब तक कि यह मृत्यु लाभ के वितरण का केस न हो। उस स्थिति में हम 90 दिन के अन्दर आपकी शिकायत का

अन्तिम उत्तर देंगे जब आपको हमारे निर्णय के पत्र में बताया गया आपत्ति का समय समाप्त नहीं हो जाता।

हम आपकी शिकायत की जाँच-पड़ताल करने के लिए हर उपलब्ध समझदारी के तरीके का उपयोग करेंगे और यह सुनिश्चित करेंगे कि आपकी शिकायत के प्रति हमारे उत्तर में निम्नलिखित शामिल है:

- हमारी जाँच-पड़ताल का पूरा विवरण और
- हम जिस भी परिणाम पर पहुँचें हैं।
- ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण [Australian Financial Complaints Authority (AFCA)] का विवरण दे रहे हैं। यह इसलिए कि यदि आप हमारे जवाब से संतुष्ट नहीं हैं और आप अपनी शिकायत को AFCA के पास ले जाने के अधिकार का उपयोग करना चाहते हों तो।

AFCA स्थापित करने का लक्ष्य है कि वित्तीय सेवा प्रदानकर्ताओं के बारे में की गई शिकायतों का समाधान किया जा सके। उपभोक्ताओं के लिए यह निःशुल्क है।

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

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

फ़ोन: 1800 931 678 (निःशुल्क कॉल)

लिखित रूप में: ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत

Authority, GPO Box 3,

Melbourne, VIC 3001

यदि हम आपकी शिकायत को अस्वीकार कर देते हैं तो ऐसा करने के लिए हम सभी कारण बताएँगे और हमारी पूरी



कोशिश रहेगी कि हम आपको पूरा विवरण दें जिससे आप समझ सकें कि हमने आपकी शिकायत को किस कारण से अस्वीकार किया है और किस आधार पर।

### बहुत ही जटिल मामलों से देरी होती है

कभी-कभी जब शिकायतें जटिल होती हैं तो हमें उनका समाधान करने में, जितना हमें पसन्द है उससे कहीं अधिक समय लग जाता है। जब भी ऐसा होगा तो हम आपको बताएँगे कि इसमें विलम्ब होगा और हम आपकी शिकायत का समाधान 45 दिन (या विवादित मृत्यु के दावे में 90 दिन) में नहीं कर पाएँगे। हम आपको देरी होने का कारण भी बताएँगे और यदि आप प्रतिक्रिया नहीं करना चाहते तो हम आपके अधिकार जिसके अंतर्गत आप मामले को AFCA के पास ले जा सकते हैं उसे आपको याद दिलाएँगे।

### हम यहाँ आपकी मदद करने के लिए हैं

यदि आपको अपनी शिकायत लिखने में विचारों को व्यवस्थित करने में कठिनाई हो रही है या आपको कोई अन्य सहायता चाहिए तो हमसे ऊपर दिए गए नम्बरों पर संपर्क करने में कृपया हिचकिचाएँ नहीं।

Guild Trustee Services Pty Limited. ABN 84 068 826 728. AFS Licence No. 233815. RSE Licence No. L0000611 as Trustee for the Guild Retirement Fund (which includes GuildSuper, Child Care Super and GuildPension). ABN 22 599 554 834.

GuildSuper व GuildPension की गुप्तता संबंधी नीति को आप [guildsuper.com.au](http://guildsuper.com.au) पर और Child Care Super की गुप्तता संबंधी नीति को [childcaresuper.com.au](http://childcaresuper.com.au) पर देख सकते हैं

**Certification**

This is to certify that the foregoing Hindi text is a true and correct full translation of an electronic copy in the Hindi language prepared by me on 24/09/2021.

Chitra Sharma, NAATI accredited Hindi translator (CPN4VB76H)

