

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ

ਮਰਸਰ ਸੁਪਰ



Punjabi | ਪੰਜਾਬੀ

ਇਸ ਗਾਈਡ ਬਾਰੇ

ਇਹ ਗਾਈਡ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਦੀ ਹੈ ਕਿ ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਸਮੱਸਿਆ ਹੈ ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਲਈ ਕੀ ਕਰਾਂਗੇ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਦੋਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ:

- ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਜਾਂ ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਅਤੇ
- ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿੰਦੇ ਹੋ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਬਿਹਤਰ ਕਰਨ ਦੇ ਮੌਕੇ ਵਜੋਂ ਦੇਖਦੇ ਹਾਂ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਸਾਨੂੰ 3 ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਦੱਸ ਸਕਦੇ ਹੋ:



ਸਾਡੀ ਹੈਲਪਲਾਈਨ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ:

1800 682 525, ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 7 ਵਜੇ ਤੱਕ (AEST/AEDT)



ਸਾਨੂੰ ਈਮੇਲ ਕਰੋ:

MSALCustomer.Complaints@mercer.com



ਸਾਨੂੰ ਚਿੱਠੀ ਲਿਖੋ:

Complaints Officer

Mercer Super Trust

GPO Box 4303

Melbourne VIC 3001

ਅਸੀਂ ਕੀ ਕਰਾਂਗੇ

ਜਦੋਂ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਇਹ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਮਿਲੀ ਹੈ
- ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਠੀਕ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ
- ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਦੇਖਣ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਲਈ, ਜੇਕਰ ਲੋੜ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਪੁੱਛਾਂਗੇ
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਿੰਨਾ ਸਮਾਂ ਲੱਗੇਗਾ

ਇਸ ਵਿੱਚ ਕਿੰਨਾ ਸਮਾਂ ਲੱਗੇਗਾ



ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਤੁਰੰਤ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ:

- ਇਸਨੂੰ 5 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਠੀਕ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ
- ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸਾਂਗੇ
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਾਰਨ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਸਾਨੂੰ ਵਾਧੂ ਸਮੇਂ ਦੀ ਕਿਉਂ ਲੋੜ ਹੈ

ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ:

- ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਕਿਉਂ
- ਦੇਖਾਂਗੇ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਹੋਰ ਕੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ AFCA (ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਵਿੱਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਥਾਰਟੀ) ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ।

ਆਪਣੀ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਭਰੋਸੇਯੋਗ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਨਾਲ ਲੈਣਾ



ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਭਰੋਸੇਯੋਗ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਉਹਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- ਨਜ਼ਦੀਕੀ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ ਜਾਂ ਦੋਸਤ
- ਤੁਹਾਡਾ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ
- ਤੁਹਾਡਾ ਵਕੀਲ

ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਸੰਪਰਕ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕੀਏ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ।

ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ, ਸਾਡਾ ਥਰਡ ਪਾਰਟੀ ਅਥਾਰਟੀ ਫਾਰਮ ਭਰੋ ਅਤੇ ਵਾਪਸ ਕਰੋ, ਜਿਸਨੂੰ ਤੁਸੀਂ [ਇੱਥੋਂ ਡਾਊਨਲੋਡ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ](#)।

ਤੁਹਾਡੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ



ਜੇਕਰ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਤੁਹਾਡੀ ਪਹਿਲੀ ਭਾਸ਼ਾ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਤਰਜੀਹੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਲੱਭ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

- ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਅੱਗੇ ਦਿੱਤੇ ਨੰਬਰ 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਸਾਡੀ ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਦੁਭਾਸ਼ੀਏ ਲਈ ਪੁੱਛੋ: **1800 682 525**
- ਹੈਲਪਲਾਈਨ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਹੋਣ ਦਾ ਸਮਾਂ: **ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ-7 ਵਜੇ (AEST/AEDT)**

ਹੋਰ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ

ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਸਹਾਇਤਾ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਹਰ ਕੋਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਮਝ ਸਕਦਾ ਹੈ।



ਤੁਸੀਂ ਕਾਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਨੈਸ਼ਨਲ ਰੀਲੇਅ ਸਰਵਿਸ (NRS) ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਫੋਨ 'ਤੇ ਸੁਣਨ ਜਾਂ ਬੋਲਣ ਵਿੱਚ ਮੱਦਦ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।

ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੱਭੋ:

NRS ਨੂੰ **1800 555 660** 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ

ਜਾਂ ਇੱਥੇ ਰਜਿਸਟਰ ਕਰੋ: <https://www.accesshub.gov.au/about-the-nrs>

NRS ਰਾਹੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਜੁੜਨਾ ਹੈ:

- NRS ਚੈਟ ਉਪਭੋਗਤਾ, NRS ਨਾਲ ਜੁੜੋ, ਫਿਰ **1800 682 525** ਲਈ ਪੁੱਛੋ।
- ਟੈਲੀਟਾਈਪ ਰਾਈਟਰ (TTY) ਉਪਭੋਗਤਾ, **133 677** 'ਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ, ਫਿਰ **1800 682 525** ਮੰਗੋ।
- ਸਪੀਚ-ਟੂ-ਸਪੀਚ ਰੀਲੇਅ ਉਪਭੋਗਤਾ, **1300 555 727** 'ਤੇ ਫੋਨ ਕਰੋ, ਫਿਰ **1800 682 525** ਮੰਗੋ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਅਜੇ ਵੀ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਫਿਰ ਵੀ ਨਤੀਜੇ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ AFCA ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: www.afca.org.au

ਈ-ਮੇਲ: info@afca.org.au

ਫੋਨ: 1800 931 678 (ਮੁਫਤ ਕਾਲ)

ਡਾਕ ਪਤਾ: Australian Financial Complaints Authority
(ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਵਿੱਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਥਾਰਟੀ)

GPO Box 3

Melbourne VIC 3001

ਵਧੀਕ ਸਹਾਇਤਾ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਵਿੱਤੀ ਮੁਸ਼ਕਲ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਤਾਂ **1800 682 525** ਹੈਲਪਲਾਈਨ 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਟੀਮ ਹੋਰ ਵਿਕਲਪਾਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਵਿੱਤੀ ਜਾਂ ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਨਾਲ ਹੁੰਦੇ ਸ਼ੋਸ਼ਣ, ਘਰੇਲੂ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਅਨੁਭਵ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਨਾਲ ਸਾਰਾ ਫ਼ਰਕ ਪੈ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਕੁੱਝ ਮੁਫ਼ਤ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

- ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ:**
 ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਦੇ ਮੁੱਦਿਆਂ 'ਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਗੁਪਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲੈਣ ਲਈ **1800 007 007** 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ ਜਾਂ www.financialcounselingaustralia.org.au 'ਤੇ ਜਾਓ।
- 1800 ਰਿਸਪੈਕਟ (24 ਘੰਟੇ):**
 ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਜਿਨਸੀ ਹਮਲੇ, ਬਜ਼ੁਰਗਾਂ ਨਾਲ ਹੁੰਦੇ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਅਤੇ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਜਾਂ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨ ਦੇ ਜ਼ੋਖਮ ਵਿੱਚ ਹੋ ਤਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ **1800 737 732** 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ ਜਾਂ www.1800respect.org.au 'ਤੇ ਜਾਓ।
- ਲਾਈਫਲਾਈਨ (24 ਘੰਟੇ):**
 ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਮੁਸ਼ਕਲ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚੋਂ ਲੰਘ ਰਹੇ ਹੋ ਅਤੇ ਖੁਦਕੁਸ਼ੀ ਰੋਕਥਾਮ ਸੇਵਾਵਾਂ 'ਤੇ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ **13 11 14** 'ਤੇ ਫ਼ੋਨ ਕਰੋ ਜਾਂ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ www.lifeline.org.au 'ਤੇ ਜਾਓ।

ਤੁਹਾਡੀ ਗੁਪਤਤਾ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ

ਮਰਸਰ (ਅਤੇ ਇਸ ਦੀਆਂ ਸਹਾਇਕ ਕੰਪਨੀਆਂ) ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਗੁਪਤ ਰੱਖਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਸਿਰਫ਼ ਤੁਹਾਡੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਮੱਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਠੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਵਰਤਦੇ ਹਾਂ।

ਹੋਰ ਜਾਣਨ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਵੈੱਬ ਪੇਜ [ਮਰਸਰ ਗੁਪਤਤਾ ਨੀਤੀ \(Mercer Privacy Policy\)](#) 'ਤੇ ਜਾਓ।

Mercer Superannuation (Australia) Limited ABN 79 004 717 533, ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਾਇਸੰਸ 235906, Mercer Super Trust ABN 19 905 422 981 ('Mercer Super') ਦੇ ਟਰੱਸਟੀ ਦੁਆਰਾ ਜਾਰੀ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ। ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਕੋਈ ਵੀ ਸਲਾਹ ਆਮ ਕਿਸਮ ਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਉਦੇਸ਼ਾਂ, ਵਿੱਤੀ ਸਥਿਤੀ ਜਾਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਰੱਖਦੀ ਹੈ। ਇਸ ਸਲਾਹ 'ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ mercersuper.com.au 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਉਤਪਾਦ ਖੁਲਾਸਾ ਸਟੇਟਮੈਂਟ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੋ। ਉਤਪਾਦ ਟੀਚਾ ਮਾਰਕੀਟ ਨਿਰਧਾਰਨ mercersuper.com.au/tmd 'ਤੇ ਲੱਭਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

'MERCER' Mercer (Australia) Pty Ltd ABN 32 005 315 917 ਦਾ ਇੱਕ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਰਜਿਸਟਰਡ ਟ੍ਰੇਡਮਾਰਕ ਹੈ।
ਕਾਪੀਰਾਈਟ ©2023 Mercer LLC ਸਾਰੇ ਹੱਕ ਰਾਖਵੇਂ ਹਨ।