

سياسة شكاوى مجموعة

شركات إنسيجنيا

السياسة العامة

31/03/2022

اللغة العربية | Arabic



جدول المحتويات

٢	١. نظرة عامة
٢	١.١. المقدمة
٢	١.٢. النطاق والتطبيق
٢	٢. ما هي الشكاوى؟
٣	٣. عملية الشكاوى
٤	٤. مبادئ التعامل مع الشكاوى
٤	٥. من يمكنه تقديم شكاوى؟
٥	٦. تقديم شكاوى
١٠	٦.١. المساعدة في تقديم شكاوى
١١	٦.٢. تقديم الشكاوى دون الكشف عن هويتك
١١	٧. كيف تتعامل مع الشكاوى
١٢	٧.١. إقرار بالشكاوى
١٢	٧.٢. النظر في شكاوى
١٣	٧.٣. الرد على شكاوى
١٣	٨. خياراتك للمراجعة
١٥	٩. معلومات المستند

١. نظرة عامة

١.١ المقدمة

تم وضع السياسة لضمان معالجة كل شكاوى بطريقة متسقة وعادلة ومعقولة عندما تعبر عن عدم رضاك.

تضيف إدارة شكاوى العملاء وحلها قيمة إلى الطريقة التي نعمل بها، حيث تتيح لنا:

- تحسين أنظمة وعمليات الأعمال التجارية والمنتجات والخدمات، وكلها جزء لا يتجزأ من تقديم ما يهم عملائنا؛
- تحديد انهيار محتمل في العملية أو مشكلة أو حادث أو خرق للقانون؛ و
- تقليل مخاطر القضايا النظامية.

تحدد هذه الوثيقة سياستنا للتعامل مع الشكاوى الواردة من العملاء والأشخاص الآخرين المؤهلين لتقديم شكاوى على النحو المبين في الدليل التنظيمي للمفوضية الأسترالية للأوراق المالية والاستثمارات (ASIC) رقم ٢٧١ (RG ٢٧١).

١.٢ النطاق والتطبيق

تنطبق هذه السياسة على شركة إنسيجنيا المالية المحدودة (IFL) والشركات التابعة لها والهيئات ذات الصلة، والتي تتكون من الكيانات الخاضعة لتنظيم (AREs) APRA والكيانات المسؤولة (REs) والمرخص لهم بالخدمات المالية الأسترالية (AFS) (ويشار إليهم مجتمعين باسم "IFL" أو "Insignia" في هذه السياسة). عندما يتبنى كيان ما هذه السياسة على وجه التحديد (على سبيل المثال كيان خاضع لرقابة ASIC أو APRA)، تُعتبر الإشارات إلى IFL أو Insignia بمثابة مرجع لهذا الكيان.

جميع الموظفين، بما في ذلك الموظفين العرضيين والمؤقتين والمتعاقدين وكذلك المديرين التنفيذيين والمديرين غير التنفيذيين وأي أعضاء مستقلين في لجنة مجلس الإدارة غير المديرين وأي أطراف ثالثة تعمل نيابة عن المجموعة (يشار إليهم جميعاً باسم "موظفينا" في هذه السياسة) يجب أن تمتثل لهذه السياسة.

[ملاحظة للمراجعين: لقد تم تعديل هذا الجزء ليتبنى نهج نموذجي للمجموعة]

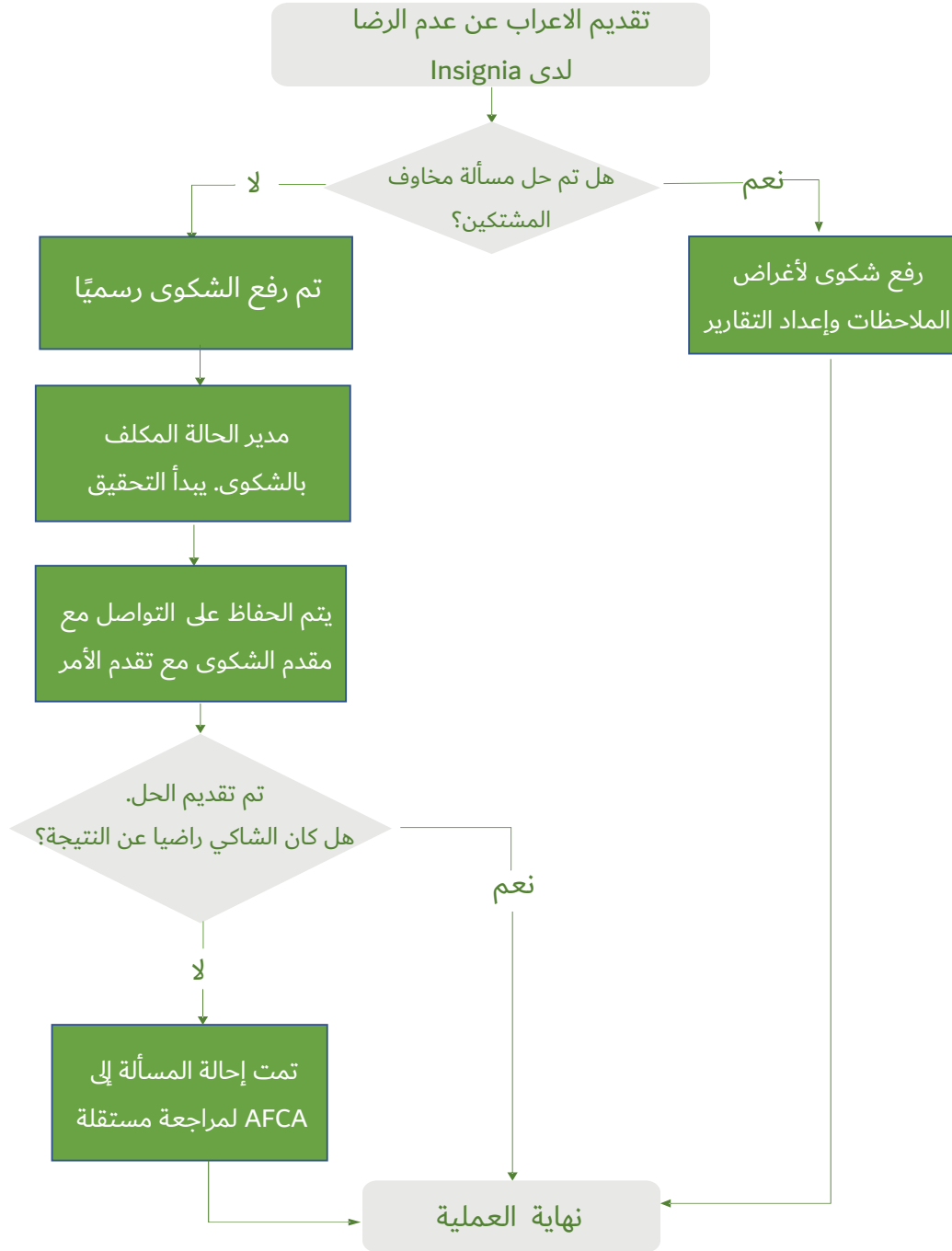
٢. ما هي الشكاوى؟

وفقاً للإرشادات التنظيمية رقم ٢٧١ والمعيار الأسترالي / النيوزيلندي ٢٠١٤-٢٠٠٢ ISO ١٠٠٠٢، يتم تعريف الشكاوى على أنها:

إعراب عن عدم الرضا:

- تم تقديمه لـ Insignia أو بشأنها؛
- فيما يتعلق بمنتجات Insignia أو خدماتها أو موظفيها أو التعامل مع الشكاوى؛ و
- حيث يكون الرد أو القرار متوقعًا بشكل صريح أو ضمني أو مطلوبًا قانونيًا.

٣. عملية الشكوى



٤. مبادئ التعامل مع الشكاوى

لتحقيق تجربة إيجابية للعميل، نضمن تحسين نموذج الأعمال الخاص بحل الشكاوى لدعم المبادئ التالية:

- نحن مرئيون ومتاحون لك ويمكن تقديم الشكاوى بسهولة عبر قنوات متعددة.
- سوف نقدم عملية حل الشكاوى بشكل مجاني.
- نهدف إلى حل الشكاوى فورًا عند الاتصال الأولي عندما تعبر عن عدم رضاك.
- يتم تسجيل جميع الشكاوى بشكل متسق، حتى عندما يتم حلها عند الاتصال الأولي بنا. يساعدنا هذا على تحسين أنظمتنا وعملياتنا ومنتجاتنا وخدماتنا.
- نستمع إليك وتتخذ الخطوات لحل المسألة في أسرع وقت ممكن.
- نسعى لحل المسألة بما يرضيك حيثما أمكن ذلك. إذا لم تتمكن من الاتفاق على حل، فسنشرح موقفنا بوضوح ونوفر طرقًا للتصعيد.
- تُعطى المسؤولية عن الشكاوى للموظفين غير المعنيين بالموضوع للحفاظ على استقلالية وعدالة التحقيق في الشكاوى وحلها.
- أسلوب التواصل لدينا بسيط وسهل الفهم؛ نحن نستخدم قنوات متعددة.
- يتم الإبلاغ عن اتجاهات الشكاوى بشفافية وبشكل منتظم إلى الفريق التنفيذي، ومجالس Insignia واللجان ذات الصلة لضمان الوضوح على مستوى المنظمة.
- تتم إدارة الشكاوى المقدمة إلى هيئة تسوية المنازعات الخارجية (EDR) (مثل الهيئة الأسترالية للشكاوى المالية Australian Financial Complaints Authority) بشكل منفصل عن عملية تسوية المنازعات الداخلية (IDR) والتي تسمح بمراجعة مستقلة لنتائج IDR.

٥. من يمكنه تقديم شكاوى؟

يمكن تلقي الشكاوى من العملاء وممثليهم المعتمدين والمساهمين الآخرين.

لن نستبعد الشكاوى الواردة من أطراف ثالثة وسنقبل الشكاوى من المشتكين على النحو المحدد في RG ٢٧١ (كحد أدنى).

قد تشمل (ولا تقتصر على):

- صاحب حساب حالي
 - صاحب حساب سابق
 - المستشار المالي المعين للعميل أو الممثل المعتمد
 - مستفيد أئتمان
 - صاحب عمل لعضو الادخار التقاعدي
 - منفذ الوصية
 - ممثل قانوني
 - طرف ثالث مفوض
 - مستفيد من صندوق الادخار التقاعدي
 - وصي على صندوق الادخار التقاعدي يدار ذاتيًا
- إذا كنت ترغب في الحصول على مزيد من التفاصيل حول من يمكنه تقديم شكوى، فيرجى الاتصال بنا.

٦. تقديم شكوى

يمكن تقديم الشكاوى عبر الإنترنت أو الهاتف أو البريد الإلكتروني أو كتابةً.

المنتج	الهاتف - خلال أيام الأسبوع من الساعة ٨,٣٠ صباحًا حتى ٦,٣٠ مساءً (بتوقيت شرق أستراليا)	البريد الإلكتروني	الموقع الإلكتروني	كتابة
ANZ الاختيار التقاعدي الذكي والمعاشات	١٣ ١٢ ٨٧ (أو +٦١ ٢ ٩٢٣٤ ٦١١٢ من الخارج)	superfeedback@ioof.com.au	https://onepathsuperinvest.com.au/about-us/feedback	Complaints Team GPO Box 5306 Sydney NSW 2001
ANZ الادخار التقاعدي والاستثمار على سبيل المثال؛ ANZ Super Advantage, ANZ OneAnswer Super, التقاعد والاستثمار	١٣ ٣٨ ٦٣ (أو +٦١ ٢ ٤٢٢٤ ١٢٩٩ من الخارج)			

			١٣٣ ٦٦٥ (أو +٦١ ٢ ٤٢٢٤ ١٣٣٥ من الخارج)	OnePath للدخار التقاعدي والاستثمارات على سبيل المثال؛ OneAnswer Super Pension and & Investments Integra Super
Oasis Wrap GPO Box 3154 Sydney NSW 2001	http://www.oasisasset.com.au/Contactus	service@wrapinvest.com.au	١٨٠٠ ٨٩٣ ١٤١ (أو +٦١ ٢ ٨٢٤٥ ٤٤٩٣ من الخارج)	Oasis Wrap على سبيل المثال؛ و Mentor و Voyage و Matrix و Wealthtrac Dominion
IOOF Client First GPO Box 264 Melbourne VIC 3001	https://www.ioof.com.au/contact-us	clientfirst@ioof.com.au	١٨٠٠ ٩١٣ ١١٨ من +٦١ ٣ ٨٦١٤ ٤٩٦٧ (الخارج)	IOOF مثل IOOF الادخار التقاعدي لصاحب العمل، معاش IOOF، الادخار التقاعدي الشخصي IOOF، الادخار التقاعدي الأساسي IOOF، الادخار التقاعدي eXpand، المعاش الأساسي IOOF، معاش eXpand
IOOF Advice Complaints	https://www.ioof.com.au/contact-us	advicecomplaints@ioof.com.au	١٨٠٠ ٢٧١ ١٤٧	تقديم المشورة للشكاوى

شركة إنسيجنا المالية | سياسة شكاوى مجموعة شركات إنسيجنا

Level 3/30 Hickson Rd, Millers Point NSW 2000				(راجع الجزء ١١ لقائمة (AFSL
Customer Care AET, GPO Box 546, Adelaide SA 5001	https://www.aetlimited.com.au/contact-us#complaint	aetclientservices@aetlimited.com.au	١٨٠٠ ٢٥٤ ١٨٠	المنفذ الاسترالي الأمناء
Privacy Officer IOOF GPO Box 264 Melbourne VIC 3001	https://www.ioof.com.au/contact-us	Privacy.Officer@ioof.com.au	١٨٠٠ ٩١٣ ١١٨	شكاوى الخصوصية
Boardroom Pty Limited Level 12, Grosvenor Place 225 George Street Sydney NSW 2000	http://www.boardroomlimited.com.au	Insignia@boardroomlimited.com.au	الهاتف: ١٣٠٠ ٥٥٢ ٢٠٣ (ضمن أستراليا فقط)	حملة الأسهم لشركة Insignia
GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001	mlc.com.au/complaint	complaints@mlc.com.au	١٣٢ ٦٥٢ (خارج أستراليا (+٦١ ٣ ٨٦٣٤ ٤٧٢١	المفتاح الرئيسي MLCJ MasterKeySuper أساسيات المعاش؛ MasterKey للادخار التقاعدي الشخصي والتجاري MasterKey للدخل المدفوع من صندوق الادخار التقاعدي

				MasterKey لأساسيات الخدمات الاستثمارية MasterKey للخدمات الاستثمارية
GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001	mlc.com.au/complaint	complaints@mlc.com.au	١٣٢ ٦٥٢ (خارج أستراليا) (+٦١ ٣ ٨٦٣٤ ٤٧٢١)	خطة الادخار التقاعدي والاستثمار MLC Navigator/Wrap مثل خطة الادخار التقاعدي MLC ؛Navigator/Wrap خطة التقاعد ؛Navigator/Wrap خطة الاستثمار MLC Navigator/Wrap MLC حساب يدار بشكل منفصل
GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001	plum.com.au/complaints	complaints@mlc.com.au	١٣٠٠ ٥٥ ٧٥٨٦ (خارج أستراليا) (+٦١ ٩٢٢٢٢ ٤٨٠٠)	Plum معاش Plum الشركات (يشمل DB والمعاشات القائمة على الحسابات) خطة شخصية Plum (محتجزة) Plum إيرادات تقاعدية

شركة إنسيجنا المالية | سياسة شكاوى مجموعة شركات إنسيجنا

				Plum تأمين فقط
GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001	investinfo.com.au/blue print	complaints@investinfo. com.au	١٣٠٠ ٨٥٢ ٩٣٣	خطة الادخار التقاعدي والاستثمار Blueprint
GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001	investinfo.com.au/dpm	complaints@investinfo. com.au	١٣٠٠ ٣٦٧ ٢٣٦	خطة الادخار التقاعدي والاستثمار DPM
GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001	investinfo.com.au/enevi ta	complaints@investinfo. com.au	١٣٠٠ ٨٥٢ ٩٦٦	خطة الادخار التقاعدي والاستثمار Enevita
GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001	investinfo.com.au/fcon e	complaints@investinfo. com.au	١٣٠٠ ٨٥٣ ٢٤٤	خطة الادخار التقاعدي والاستثمار FC One
GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001	investinfo.com.au/prem iumchoice	complaints@investinfo. com.au	١٣٠٠ ٨٨٠ ٠٥٤	خطة الادخار التقاعدي والاستثمار PremiumChoice
GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001	investinfo.com.au/portf oliofocus	complaints@investinfo. com.au	١٣٠٠ ٧٦٩ ٦١٣	خطة الادخار التقاعدي والاستثمار Portfoliofocus
GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001	investinfo.com.au/stan drews	complaints@investinfo. com.au	١٣٠٠ ٧٦٩ ٨١٥	خطة الادخار التقاعدي والاستثمار St Andrew's
Level 5, 105 Miller Street, North Sydney NSW 2060, Australia	mlcam.com.au/terms- and-conditions	client.services@mlcam. com.au	أيام الأسبوع من ٨:٣٠ صباحاً إلى ٥:٣٠ مساءً بتوقيت شرق أستراليا ١٣٠٠ ٧٣٨ ٣٥٥	مدير الاستثمار (أسهم (Antares

Level 5, 105 Miller Street, North Sydney NSW 2060, Australia	mlcam.com.au/terms-and-conditions	client.services@mlcam.com.au	أيام الأسبوع من ٨:٣٠ صباحاً إلى ٥:٣٠ مساءً بتوقيت شرق أستراليا ١٣٠٠ ٧٣٨ ٣٥٥	مدير الاستثمار (MLC) أسهم خاصة، Antares (إيرادات ثابتة)
--	-----------------------------------	------------------------------	--	---

يرجى ملاحظة أنه يجب أيضاً توجيه الشكاوى المتعلقة بمطالبات التأمين فيما يتعلق بكل منتج أعلاه إلى نقاط الاتصال المذكورة أعلاه.

ستتبع الشكاوى المقدمة على إحدى قنوات وسائل التواصل الاجتماعي لحساب مملوك أو خاضع لسيطرة الشركة المالية موضوع المنشور، حيث يمكن التعرف على كاتب الشكاوى ويمكن الاتصال به، عملية IDR. عند تقديم شكاوى، يساعدنا تقديم المعلومات التالية في الرد على شكاوك والتحقيق فيها في الوقت المناسب:

- اسمك (قد تظل مجهول الهوية أو تستخدم اسمًا مستعارًا، يرجى الاطلاع على القسم ٦,٢).
 - تفاصيل الاتصال المفضلة لديك وطريقة الاتصال (الهاتف، البريد الإلكتروني، إلخ)؛ و
 - تفاصيل الشكاوى أو المسألة بما في ذلك:
 - الخدمة أو المنتج؛
 - رقم حسابك أو مرجع العميل، إن أمكن؛
 - طبيعة مشكلتك؛
 - أي معلومات تعتقد أنها ستساعدنا على فهم شكاوك والتحقيق فيها بشكل أفضل؛ و
 - تفاصيل النتائج التي تأمل في تحقيقها أو أفضل طريقة يمكننا من خلالها معالجة ملاحظاتك.
- لحماية خصوصيتك، عند تقديم شكاوى عبر وسائل التواصل الاجتماعي، يرجى التأكد من تقديم معلوماتك الشخصية بطريقة آمنة مثل رسالة خاصة وليس عبر منشور عام.

٦,١ المساعدة في تقديم شكاوى

نحن نعمل مع عدد من خدمات الدعم لتمكين العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة أو الضعفاء للتعبير عن مخاوفهم.

- إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية وترغب في تقديم شكاوى؛
 - يمكننا ترتيب مترجم شفوي لمساعدتك في تقديم شكاوك وإدارتها، حسب التوافر.
 - في حالة عدم توفر مترجم، يمكنك الاتصال بخدمة الترجمة التحريرية والشفوية على الرقم ١٣ ١٤ ٥٠ للمساعدة في مكالمتك.
- إذا كنت أصم، أو لديك ضعف في السمع أو الكلام، فيرجى الاتصال بنا من خلال الخدمة الوطنية للصم والبكم إذا كنت أصم، أو لديك ضعف في السمع أو الكلام، فيرجى الاتصال بنا من خلال الخدمة الوطنية للصم والبكم (NRS) على الأرقام المذكورة أدناه:

- مستخدمو جهاز الاتصالات للصم TTY، اتصل على رقم ٧٧ ٣٦ ١٣ واطلب رقم الهاتف الذي تحتاجه (إذا كنت تتصل من هاتف خارجي أطلب الرقم ٧٧٩٩ ٣٨١٥ ٧٦١٧ +)؛ و
- مستخدمو التحدث والاستماع (نقل النص إلى كلام)، رقم الهاتف ٧٣٧ ٥٥٥ ١٣٠٠ واطلب رقم الهاتف الذي تحتاجه (إذا كنت تتصل من هاتف خارجي أطلب الرقم ٨٠٠٠ ٣٨١٥ ٦١+).
- **مستخدمو اتصالات الصم والبكم على الإنترنت**، قم بالاتصال بالخدمة الوطنية للصم والبكم NRS على www.relay-service.com.au واطلب رقم الهاتف الذي تحتاجه.

إذا كنت ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات حول الخدمة الوطنية للصم والبكم National Relay Service، فاتصل على الرقم ٦٦٠ ٥٥٥ ١٨٠٠ أو البريد الإلكتروني helpdesk@relay-service.com.au

٦,٢. تقديم الشكاوى دون الكشف عن هويتك

إذا قمت بتقديم شكوى دون الكشف عن هويتك أو استخدمت اسمًا مستعارًا ولم تزودنا بمعلومات كافية لتحديد هويتك و / أو الاتصال بك، فقد لا نتمكن من تطبيق جميع عمليات معالجة الشكاوى الخاصة بنا.

٧. كيف نتعامل مع الشكاوى

نحن نهتم بجميع الشكاوى ونهدف إلى الرد عليك على الفور. نحن ندرك أن بعض الشكاوى ملحة بشكل خاص ونقوم بتقييم الشكاوى وتحديد أولوياتها وفقًا لمدى إلحاحها وخطورتها. عند التعامل مع الشكاوى، يجب على الموظفين التأكد من أن مبدأ الإنصاف يدعم التحقيق ونتائج الشكاوى.

الإنصاف يضمن لك الحق في:

- أن نسمعك؛
- معرفة ما إذا كنا قد امتثلنا للمتطلبات القانونية والتنظيمية؛
- تقديم وطلب جميع المواد ذات الصلة لدعم الشكاوى؛
- أن تكون على علم بسياسة شكاوى مجموعة Insignia والمعايير التي سنأخذها بعين الاعتبار عند التعامل مع الشكاوى؛
- أن تكون على علم بالسبل الأخرى لمزيد من المراجعة بما في ذلك الإحالة إلى مخططات EDR ذات الصلة (راجع القسم ٩) والتي نحن أعضاء فيها؛
- الحصول على رد للشكاوى بما في ذلك قرارنا وأسباب هذا القرار؛
- معرفة أن الشكاوى قيد إعادة النظر بشكل مستقل من قبل Insignia (حيثما يكون ذلك ممكنًا)؛ و
- السرية، إذا طُلب ذلك أو أُعتبر ذلك مناسبًا.

٧,١. إقرار بالشكوى

سوف ينوه متلقي الشكوى في غضون ٢٤ ساعة (أو يوم عمل واحد) من استلامها، أو في أقرب وقت ممكن عملياً. سوف ننوه بتلقي الشكوى شفهيًا أو كتابياً (ببريد إلكتروني، بمنشور أو عبر قنوات التواصل الاجتماعي). عند تحديد طريقة الاتصال المناسبة، سننظر في الطريقة المستخدمة لتقديم الشكوى وأي تفضيلات تم طلبها بشأن طرق الاتصال.

٧,٢. النظر في شكاوك

مع أي شكوى، سنأخذ بعين الاعتبار ما هو عادل ومعقول في ظل الظروف، وكذلك التزاماتنا بموجب القانون وقواعد الممارسة الصناعية. حيثما أمكن، سنهدف إلى حل شكاوك في الوقت الذي ترفعهما إلينا.

إذا قمت بإحالة شكاوك إلينا، فسنعمل معك لحل شكاوك خلال الحد الأقصى للإطار الزمني المنصوص عليه في الأدلة التنظيمية ASIC RG ٣٧١ أدناه:

نوع الشكوى	الحد الأقصى للإطار الزمني للقرار * بعد ٥ أكتوبر/ تشرين الأول ٢٠٢١
شكاوى الادخار التقاعدي	٤٥ يومًا تقويميًا
شكاوى غير خاصة بالادخار التقاعدي على سبيل المثال منتجات الاستثمار	٣٠ يومًا تقويميًا
شكاوى الخصوصية	٣٠ يومًا تقويميًا
شكاوى توزيع مستحقات الوفاة للادخار التقاعدي	في موعد لا يتجاوز ٩٠ يومًا تقويميًا بعد انتهاء فترة ٢٨ يومًا تقويميًا للاعتراض على التوزيع المقترح لتعويضات الوفاة المشار إليه في المادة (a) (٢) ٥٦٠٥١ من قانون الشركات.
تقديم المشورة وشكاوى تداول الأسهم	٣٠ يومًا تقويميًا
الشكاوى المتعلقة بالائتمان التي تتضمن إشعارات التخلف عن السداد	٢١ يومًا تقويميًا
الشكاوى المتعلقة بالائتمان التي تتضمن على إشعارات الضائقة المالية أو طلبات تأجيل إجراءات التنفيذ	في موعد لا يتجاوز ٢١ يومًا تقويميًا بعد استلام الشكوى. تنطبق الاستثناءات إذا لم يكن لدى مقدم الائتمان أو المؤجر معلومات كافية لاتخاذ قرار، أو إذا توصلوا إلى اتفاق مع مقدم الشكوى

إذا أدركنا أننا سنحتاج إلى أكثر من الحد الأقصى للإطار الزمني للتحقيق في الشكوى وحلها، فسنكتب إليك قبل انتهاء هذا الوقت ونوضح سبب الحاجة إلى مزيد من الوقت. سيتضمن الرد الكتابي حالة الشكوى وأسباب التأخير وطريقة تصعيد شكاوك إلى نظام EDR واسم وتفاصيل الاتصال الخاصة بنظام EDR ذي الصلة.

٧,٣. الرد على شكاوك

سنعمل معك لإيجاد خيارات حل لشكاوك. إذا لم تتمكن من حل الشكوى معك، فسندعم أسباب القرار الذي نتخذه، بما في ذلك توفير المعلومات الداعمة عند الاقتضاء.

سنقوم بالرد عليك كتابيًا إذا استغرقنا أكثر من ٥ أيام عمل لحل شكاوك.

سنقدم أيضًا ردًا مكتوبًا، حتى في حالة إغلاق الشكوى بحلول نهاية يوم العمل الخامس، إذا:

- طلبت ردًا مكتوبًا؛ أو
- كانت شكاوك بخصوص:
 - ضائقة مالية؛
 - مطالبة تأمين مرفوضة؛
 - قيمة مطالبة التأمين؛ أو
 - قرار أمين الادخار التقاعدي.

٨. خياراتك للمراجعة

إذا كانت شكاوك تتعلق بخدمة أو منتج مالي، فقد تتمكن من طلب مراجعة مجانية ونزيهة من قبل الهيئة الأسترالية للشكاوى المالية (AFCA). تقدم AFCA حلاً عادلاً ومستقلًا ويسهل الحصول عليه للمستهلكين غير القادرين على حل الشكاوى مباشرة مع مقدم الخدمات المالية الخاص بهم.

قد يكون لديك خيار تقديم شكوى إلى AFCA مباشرة بدلاً من تقديم الشكوى إلينا، كما يمكنك أيضًا تقديم شكوى إلى AFCA إذا لم تكن راضيًا عن ردنا أو إذا لم يتم حل شكاوك خلال الحد الأقصى للإطار الزمني المنصوص عليه في RG٢٧١ (راجع القسم ٧,٢).

يرجى الملاحظة

قد تنطبق الحدود الزمنية لتقديم الشكاوى مع AFCA، لذلك يجب عليك التصرف على الفور أو الرجوع إلى موقع AFCA الإلكتروني لمعرفة ما إذا كان انتهت المهلة الملائمة لظروفك أو متى تنتهي.

يمكنك التواصل مع AFCA على:

العنوان البريدي:	الموقع: afca.org.au
Australian Financial Complaints Authority	بريد إلكتروني: info@afca.org.au
GPO Box 3	الهاتف: ١٨٠٠ ٩٣١ ٦٧٨ (مكالمة مجانية)
Melbourne, VIC, 3001	

إذا كانت شكاوىك تتعلق بمسألة تتعلق بالخصوصية ولم تكن راضيًا عن ردنا أو إذا لم يتم حل شكاوىك في غضون ٣٠ يومًا، يمكنك الاتصال بمكتب مفوض المعلومات الأسترالي (OAIC) على:

العنوان البريدي:	الموقع: oaic.gov.au
Office of the Australian Information Commissioner	البريد الإلكتروني: enquiry@oaic.gov.au
GPO Box 5218	الهاتف: ١٣٠٠ ٣٦٣ ٩٩٢
Sydney NSW 2001	

9. معلومات المستند

العنوان	اسم السياسة بالكامل
المالك	رئيس الشكاوى
تمت الموافقة عليه من قبل	المجلس موافق
	Actuate Alliance Services Pty Ltd ٢٠ يونيو/حزيران ٢٠٢٢
	Antares Capital Partners Limited ٢٧ مايو/أيار ٢٠٢٢
	Australian Executor Trustees Limited ٢٣ يونيو/حزيران ٢٠٢٢
	Bridges Financial Services Pty Ltd ٢١ يوليو/تموز ٢٠٢٢
	Consultum Financial Advisers Pty Ltd ٢١ يوليو/تموز ٢٠٢٢
	Financial Services Partners Pty Ltd ٢١ يوليو/تموز ٢٠٢٢
	Godfrey Pembroke Group Pty Ltd. ٢١ يوليو/تموز ٢٠٢٢
	IOOF Investment Management Limited ٠٧ يونيو/حزيران ٢٠٢٢
	IOOF Investment Services Limited ٢٧ يونيو/حزيران ٢٠٢٢
	IOOF Limited ٠٧ يونيو/حزيران ٢٠٢٢
	Lonsdale Financial Group Ltd ٢١ يوليو/تموز ٢٠٢٢
	Millennium3 Financial Services Pty Ltd ٢١ يوليو/تموز ٢٠٢٢
	MLC Asset Management Pty Ltd ٢٧ مايو/أيار ٢٠٢٢
	MLC Asset Management Services Limited ٢٧ مايو/أيار ٢٠٢٢
	MLC Investments Limited ٢٧ مايو/أيار ٢٠٢٢
	Navigator Australia Limited ٢٧ مايو/أيار ٢٠٢٢
	NULIS Nominees (Australia) Limited ٠٧ يونيو/حزيران ٢٠٢٢
	Oasis Fund Management Limited ٠٧ يونيو/حزيران ٢٠٢٢
	OnePath Custodians Pty Limited ٠٧ يونيو/حزيران ٢٠٢٢
	OnePath Funds Management Limited ٠٦ يونيو/حزيران ٢٠٢٢
	RI Advice group Pty Ltd ٢١ يوليو/تموز ٢٠٢٢
	Shadforth Financial Group Limited ٢١ يوليو/تموز ٢٠٢٢
	Oasis Asset Management Ltd ٠٨ يونيو/حزيران ٢٠٢٢

شركة إنسيجنا المالية | سياسة شكاوى مجموعة شركات إنسيجنا

مستوى التدرج الهرمي	
المستوى ١ - السياسة المعتمدة من مجلس الإدارة	
تاريخ النفاذ	مارس ٢٠٢٢
تمت آخر مراجعة	٢٠٢٢ ٢٢
المراجعة القادمة	٢٠٢٣ ٢٢
هوية نظام أطلس	<to be inserted following registration of the draft document on ATLAS>