

Πολιτική Καταγγελιών της

Δημόσια Πολιτική

31/03/2022

Greek | Ελληνικά

Πίνακας περιεχομένων

1. Επισκόπηση	2
1.1. Εισαγωγή	2
1.2. Πεδίο και εφαρμογή	2
2. Τι είναι καταγγελία;	3
3. Η διαδικασία καταγγελίας	4
4. Αρχές χειρισμού καταγγελιών	5
5. Ποιοι μπορούν να υποβάλουν καταγγελία;	5
6. Υποβολή καταγγελίας	6
6.1. Βοήθεια για την υποβολή καταγγελίας	10
6.2. Καταγγελίες που υποβάλλονται ανώνυμα	11
7. Πώς χειριζόμαστε καταγγελίες	11
7.1. Αποδοχή καταγγελίας	12
7.2. Εξέταση της καταγγελίας σας	12
7.3. Απάντηση στην καταγγελία σας	14
8. Οι επιλογές σας για ανασκόπηση	14
9. Πληροφορίες για το έγγραφο	16

1. Επισκόπηση

1.1. Εισαγωγή

Η Πολιτική έχει αναπτυχθεί για να διασφαλίσει ότι κάθε καταγγελία αντιμετωπίζεται με συνεπή, έντιμο και εύλογο τρόπο, όταν εκφράζετε τη δυσαρέσκειά σας.

Η διαχείριση και η επίλυση προβλημάτων που καταγγέλλουν οι πελάτες προσθέτει αξία στον τρόπο που λειτουργούμε, καθώς μας επιτρέπει:

- να βελτιώνουμε τα επιχειρησιακά συστήματα και διαδικασίες, προϊόντα και υπηρεσίες, που όλα είναι αναπόσπαστα στοιχεία της παροχής αυτών που οι πελάτες μας θεωρούν σημαντικά,
- να εντοπίζουμε μιά πιθανή βλάβη στη διαδικασία, ένα πρόβλημα, περιστατικό, μιά παράβαση της νομοθεσίας, και
- να μειώνουμε των κίνδυνο συστημικών προβλημάτων.

Αυτό το έγγραφο εκθέτει την πολιτική μας για τον χειρισμό καταγγελιών που λαμβάνονται από πελάτες και άλλα άτομα που δικαιούνται καταγγελία όπως περιγράφεται στον Κανονιστικό Οδηγό 271 (RG 271) της Αυστραλιανής Επιτροπής Κινητών Αξιών και Επενδύσεων (Australian Securities and Investments Commission - ASIC).

1.2. Πεδίο και εφαρμογή

Η παρούσα Πολιτική ισχύει για την Insignia Financial Ltd (IFL) και τις θυγατρικές της και τους σχετιζόμενους εταιρικούς φορείς, που περιλαμβάνουν Οντότητες Ρυθμιζόμενες από την APRA (ARE), Υπεύθυνες Οντότητες (RE), Κατόχους Αδειών Αυστραλιανών Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών (AFS) (αναφέρονται συλλογικά ως 'IFL' ή 'Insignia' στην παρούσα Πολιτική). Σε περίπτωση που μια οντότητα συγκεκριμένα υιοθετεί την παρούσα Πολιτική (για παράδειγμα, μια οντότητα ρυθμιζόμενη από την ASIC ή την APRA), αναφορές στην IFL ή την Insignia θεωρούνται αναφορές σ' αυτή την οντότητα.

Όλοι οι εργαζόμενοι, συμπεριλαμβανομένων των εργαζομένων ευκαιριακής απασχόλησης, προσωρινών και με εργολαβία, καθώς και στελεχών και μη εκτελεστικών διευθυντών, μελών ανεξάρτητης επιτροπής συμβουλίου που δεν είναι διευθυντές και τρίτων μερών που ενεργούν για λογαριασμό του ομίλου (αναφέρονται συλλογικά ως "οι άνθρωποί μας" στην παρούσα Πολιτική) πρέπει να συμμορφώνονται με την παρούσα Πολιτική.

[Σημείωση προς αναθεωρητές: αυτή η ενότητα έχει τροποποιηθεί ώστε να υιοθετεί την προσέγγιση του Ομίλου με τη μέθοδο των αρχετύπων]

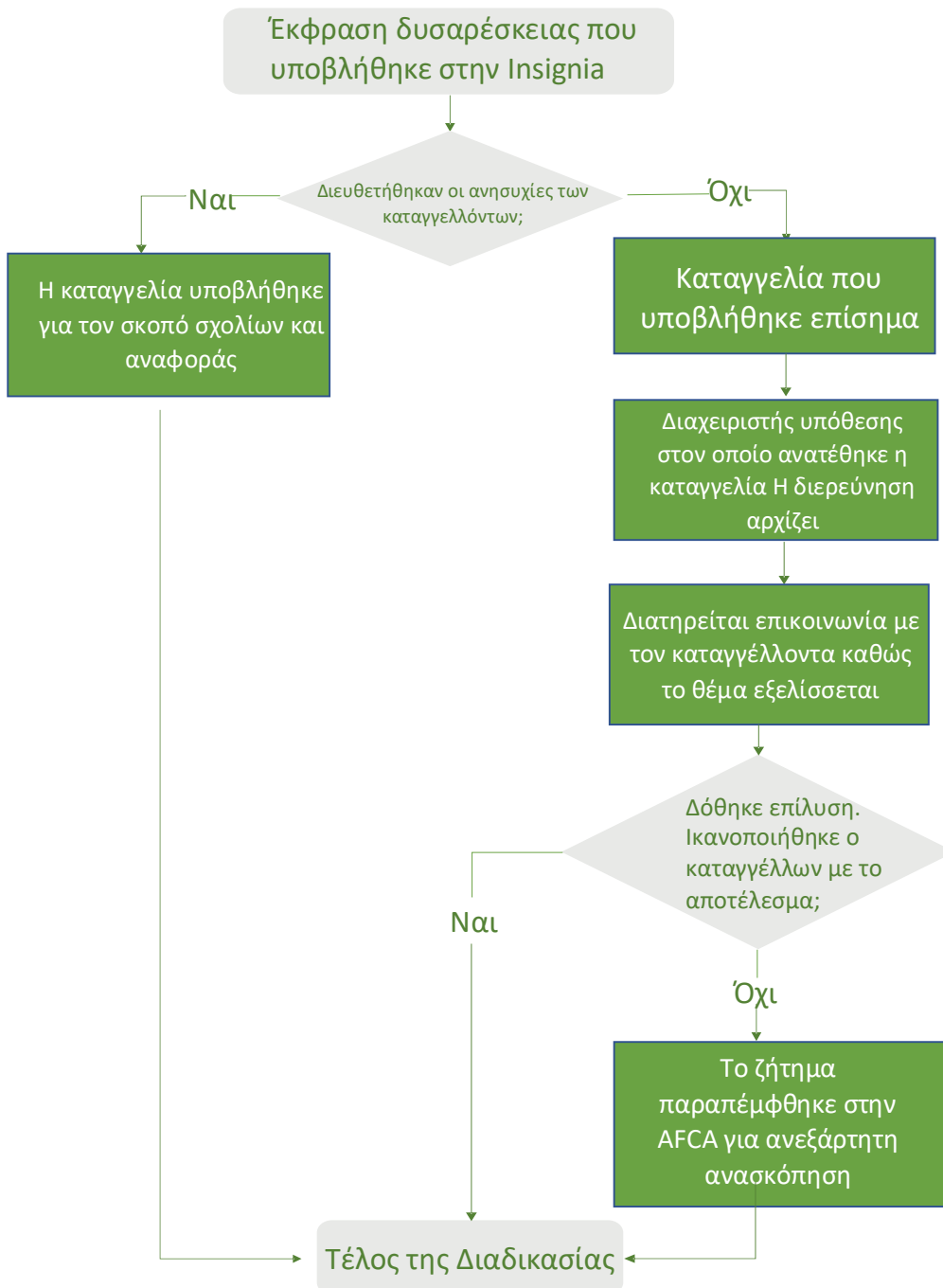
2. Τι είναι καταγγελία;

Σύμφωνα με τον Κανονιστικό Οδηγό RG 271 και το Αυστραλιανό/Νεοζηλανδικό Πρότυπο ISO 10002-2014, μια καταγγελία ορίζεται ως:

Έκφραση δυσαρέσκειας:

- που υποβάλλεται στην ή σχετικά με την Insignia,
- σχετίζεται με προϊόντα, υπηρεσίες, προσωπικό της Insignia ή χειρισμό καταγγελίας εκ μέρους της, και
- όπου ανταπόκριση στο πρόβλημα ή επίλυσή του αναμένεται ρητά ή σιωπηρά ή απαιτείται νομικά.

3. Η διαδικασία καταγγελίας



4. Αρχές χειρισμού καταγγελιών

Για να επιτύχουμε μια θετική εμπειρία πελάτη, διασφαλίζουμε ότι το επιχειρηματικό μοντέλο για την επίλυση καταγγελλόμενων προβλημάτων είναι βελτιστοποιημένο ώστε να τηρεί τις παρακάτω αρχές:

- Είμαστε ορατοί και προσβάσιμοι σε εσάς και οι καταγγελίες μπορούν να υποβάλλονται εύκολα μέσω πολλαπλών καναλιών.
- Θα παρέχουμε μια διαδικασία επίλυσης που είναι δωρεάν.
- Στοχεύουμε στην άμεση επίλυση κατά την αρχική επικοινωνία, όταν εκφράζετε τη δυσαρέσκειά σας.
- Όλες οι καταγγελίες καταγράφονται με συνέπεια, ακόμη και όταν τα καταγγελλόμενα προβλήματα επιλύονται κατά την επικοινωνία με εμάς. Αυτό μας βοηθά να βελτιώνουμε τα συστήματα, τις διαδικασίες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας.
- Σας ακούμε και λαμβάνουμε μέτρα για την ταχύτερη δυνατή επίλυση.
- Επιδιώκουμε να επιλύουμε το ζήτημα με τρόπο που να σας ικανοποιεί, όπου είναι δυνατόν. Αν δεν μπορούμε να συμφωνήσουμε σε μια λύση, θα σας εξηγήσουμε σαφώς τη θέση μας και θα σας παρέχουμε τρόπους παραπομπής του ζητήματος σε ανώτερο επίπεδο.
- Η ευθύνη για τον χειρισμό καταγγελιών δίνεται σε προσωπικό που δεν εμπλέκεται στο θέμα, για να διατηρηθεί ανεξαρτησία και εντιμότητα στην διερεύνηση και την επίλυση.
- Το ύφος της επικοινωνίας μας είναι απλό και εύκολα κατανοητό· χρησιμοποιούμε πολλαπλά κανάλια.
- Οι τάσεις των καταγγελιών αναφέρονται διαφανώς και τακτικά στην Εκτελεστική Ομάδα, στα συμβούλια της Insignia και στις σχετικές Επιτροπές για να διασφαλιστεί ότι είναι ορατές σε ολόκληρο τον οργανισμό.
- Η διαχείριση καταγγελιών που υποβάλλονται σε εξωτερικό φορέα επίλυσης διαφορών (EDR) (όπως η Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοοικονομικών Καταγγελιών - Australian Financial Complaints Authority) γίνεται ξεχωριστά από τη διαδικασία εσωτερικής επίλυσης διαφορών (IDR), πράγμα που επιτρέπει την ανεξάρτητη ανασκόπηση του αποτελέσματος του IDR.

5. Ποιοι μπορούν να υποβάλουν καταγγελία;

Καταγγελίες μπορούν να ληφθούν από πελάτες, εξουσιοδοτημένους εκπροσώπους τους και διάφορους άλλους ενδιαφερομένους.

Δεν θα αποκλείουμε καταγγελίες που λαμβάνονται από τρίτους και θα δεχόμαστε καταγγελίες από καταγγέλλοντες όπως ορίζονται στο RG 271 (κατ' ελάχιστον).

Σ' αυτούς μπορεί να περιλαμβάνονται (και όχι περιοριστικά):

- υπάρχων κάτοχος λογαριασμού
- κάτοχος λογαριασμού στο παρελθόν
- διορισμένος χρηματοοικονομικός σύμβουλος του πελάτη ή εξουσιοδοτημένος εκπρόσωπος
- δικαιούχος καταπιστεύματος
- εργοδότης μέλους συνταξιοδοτικού ταμείου
- εκτελεστής κληρονομιαιάς περιουσίας
- νομικός εκπρόσωπος
- εξουσιοδοτημένο τρίτο μέρος
- δικαιούχος συνταξιοδοτικού ταμείου
- θεματοφύλακας αυτοδιαχειριζόμενου συνταξιοδοτικού ταμείου

Αν θα θέλατε περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με το ποιος μπορεί να υποβάλει καταγγελία, επικοινωνήστε μαζί μας.

6. Υποβολή καταγγελίας

Καταγγελίες μπορούν να υποβάλλονται μέσω διαδικτύου, τηλεφωνικώς, με email ή με επιστολή.

Προϊόν	Τηλέφωνο - εργάσιμες ημέρες 8.30 πμ έως 6.30 μμ (Ωρα Ανατολικής Αυστραλίας)	Email	Ιστοσελίδα	Επιστολή
ANZ Smart Choice Super and Pension	13 12 87 (ή +61 2 9234 6112 από το εξωτερικό)	superfeedback@ioof .com.au	https://onepathsuperinvest.com.au/about-us/feedback	Complaints Team GPO Box 5306 Sydney NSW 2001
ANZ Συνταξιοδότηση και Επενδύσεις, π.χ. ANZ Super Advantage, ANZ OneAnswer Super, Σύνταξη & Επενδύσεις	13 38 63 (ή +61 2 4224 1299 από το εξωτερικό)			

Insignia Financial | Πολιτική Καταγγελιών της Insignia Group

OnePath συνταξιοδότηση και Επενδύσεις, π.χ. OneAnswer OneAnswer Frontier Super, Σύνταξη και Επενδύσεις & Integra Super	133 665 (ή +61 2 4224 1335 από το εξωτερικό)			
Oasis Wrap π.χ. Voyage, Mentor, Matrix, Wealthtrac & Dominion	1800 893 141 (ή +61 2 8245 4493 από το εξωτερικό)	service@wrapinvest. com.au	<a href="http://www.oasisass
et.com.au/Contactu
s">http://www.oasisass et.com.au/Contactu s	Oasis Wrap GPO Box 3154 Sydney NSW 2001
IOOF π.χ., IOOF Employer Super, IOOF Pension, IOOF Personal Super, IOOF Essential Super, eXpand Super, IOOF Essential pension, eXpand Pension	1800 913 118 (ή +6 1 3 8614 4967 από το εξωτερικό)	clientfirst@ioof.com. au	<a href="https://www.ioof.co
m.au/contact-us">https://www.ioof.co m.au/contact-us	IOOF Client First GPO Box 264 Melbourne VIC 3001
Καταγγελίες για Συμβουλές (Ανατρέξτε στην ενότητα 11 για κατάλογο AFSL)	1800 271 147	advicecomplaints@i oof.com.au	<a href="https://www.ioof.co
m.au/contact-us">https://www.ioof.co m.au/contact-us	IOOF Advice Complaints Level 3/30 Hickson Rd, Millers Point NSW 2000
Australian Executor Trustees	1800 254 180	aetclientservices@a etlimited.com.au	<a href="https://www.aetlimi
ted.com.au/contact-
us#complaint">https://www.aetlimi ted.com.au/contact- us#complaint	Customer Care AET, GPO Box 546, Adelaide SA 5001
Καταγγελίες Παραβίασης Απορρήτου	1800 913 118	Privacy.Officer@ioof .com.au	<a href="https://www.ioof.co
m.au/contact-us">https://www.ioof.co m.au/contact-us	Privacy Officer IOOF GPO Box 264 Melbourne VIC 3001
Μέτοχοι Insignia	Τηλεφωνο: 1300 552 203 (μόνο στην Αυστραλία)	Insignia@boardroo mlimited.com.au	<a href="http://www.boardro
omlimited.com.au">http://www.boardro omlimited.com.au	Boardroom Pty Limited Level 12, Grosvenor Place 225 George Street Sydney NSW 2000

Insignia Financial | Πολιτική Καταγγελιών της Insignia Group

<p>MLC MasterKey MasterKeySuper Pension Fundamentals</p> <ul style="list-style-type: none"> - MasterKey Business and Personal Super (Επιχειρηματικό και Προσωπικό Συνταξιοδοτικό Ταμείο) - MasterKey Term Allocated Pension (Προθεσμιακή Κατανεμημένη Σύμβαση) - MasterKey Investment Service Fundamentals (Βασικές Υπηρεσίες Επενδύσεων) <p>Υπηρεσία MasterKeyInvestment</p>	<p>132 652 (Εκτός Αυστραλίας +61 3 8634 4721)</p>	<p>complaints@mlc.com .au</p>	<p>mlc.com.au/complaint</p>	<p>GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001</p>
<p>MLC Navigator/Wrap Superannuation and Investment, π.χ. MLC Navigator/Wrap Superannuation Plan, MLC Navigator/Wrap Retirement Plan, MLC Navigator/Wrap Investment Plan, MLC Separately Managed Account (Λογαριασμός με Ξεχωριστή Διαχείριση)</p>	<p>132 652 (Εκτός Αυστραλίας +61 3 8634 4721)</p>	<p>complaints@mlc.com .au</p>	<p>mlc.com.au/complaint</p>	<p>GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001</p>
<p>Plum - Plum Corporate Super (Εταιρικό Συνταξιοδοτικό Ταμείο) (περιλαμβάνει Παροχή εξαιτίας Θανάτου και</p>	<p>1300 55 7586 (Εκτός Αυστραλίας +61 3 9222 4800)</p>	<p>complaints@mlc.com .au</p>	<p>plum.com.au/compl aints</p>	<p>GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001</p>

Insignia Financial | Πολιτική Καταγγελιών της Insignia Group

<p>Συντάξεις Βάσει Λογαριασμού)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Plum Personal Plan (Προσωπικό Πρόγραμμα) (με παρακράτηση) - Plum Retirement Income (Εισόδημα μετά την Απόσυρση από την Εργασία) - Plum Insurance Only (Μόνο Ασφάλιση) 				
<p>Blueprint Superannuation and Investment Plan</p>	1300 852 933	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/blueprint	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
<p>DPM Superannuation and Investment Plan</p>	1300 367 236	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/dpm	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
<p>Enevia Superannuation and Investment Plan</p>	1300 852 966	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/enevia	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
<p>FC One Superannuation and Investment Plan</p>	1300 853 244	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/fcone	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
<p>PremiumChoice Superannuation and Investment Plan</p>	1300 880 054	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/premiumchoice	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
<p>Portfoliofocus Superannuation and Investment Plan</p>	1300 769 613	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/portfoliofocus	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
<p>St Andrew's Superannuation and Investment Plan</p>	1300 769 815	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/standrews	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
<p>Investment Manager (Antares Equities) [Διαχειριστής Επενδύσεων (Antares Μετοχές)]</p>	Εργάσιμες ημέρες 8.30 πμ έως 5.30 μμ (Ωρα Ανατολικής	client.services@mlcam.com.au	mlcam.com.au/terms-and-conditions	Level 5, 105 Miller Street, North Sydney NSW 2060, Australia

	Αυστραλίας) 1300 738 355			
Investment Manager (MLC Private Equity, Antares Fixed Income) [Διαχειριστής Επενδύσεων (MLC Ιδιωτικά Επενδυτικά Κεφάλαια, Antares Σταθερό Εισόδημα)]	Εργάσιμες ημέρες 8.30 πμ έως 5.30 μμ (Ώρα Ανατολικής Αυστραλίας) 1300 738 355	client.services@mlca m.com.au	mlcam.com.au/term s-and-conditions	Level 5, 105 Miller Street, North Sydney NSW 2060, Australia

Σημειώστε ότι καταγγελίες που σχετίζονται με ασφαλιστικές απαιτήσεις σχετικά με καθένα από τα παραπάνω προϊόντα θα πρέπει επίσης να απευθύνονται στα παραπάνω σημεία επικοινωνίας.

Καταγγελίες που υποβάλλονται σε κανάλι κοινωνικής δικτύωσης ή λογαριασμό που ανήκει σε ή ελέγχεται από τη χρηματοοικονομική εταιρεία που αποτελεί το θέμα της ανάρτησης, θα ακολουθήσουν τη διαδικασία IDR, στις περιπτώσεις που ο συγγραφέας μπορεί να ταυτοποιηθεί και μπορούμε να επικοινωνήσουμε μαζί του. Κατά την υποβολή καταγγελίας, η παροχή των ακόλουθων πληροφοριών μάς βοηθά να απαντήσουμε και να διερευνήσουμε την καταγγελία σας εγκαίρως:

- Το όνομά σας (μπορείτε να παραμείνετε ανώνυμος ή να χρησιμοποιήσετε ένα ψευδώνυμο· δείτε την ενότητα 6.2).
- Τα στοιχεία και η μέθοδος επικοινωνίας που προτιμάτε (τηλέφωνο, email, κ.λπ.), και
- Στοιχεία για την καταγγελία ή το ζήτημα, που περιλαμβάνουν:
 - την υπηρεσία ή το προϊόν,
 - τον αριθμό λογαριασμού σας ή τον αριθμό πελάτη, αν υπάρχουν,
 - τη φύση της ανησυχίας σας,
 - οποιαδήποτε πληροφορία πιστεύετε ότι θα μας βοηθούσε να καταλάβουμε και να διερευνήσουμε περαιτέρω την καταγγελία σας, και
 - λεπτομέρειες για το αποτέλεσμα που επιδιώκετε να πετύχετε ή για το πώς μπορούμε να απαντήσουμε με τον καλύτερο τρόπο στα σχόλιά σας.

Για να προστατεύσετε το απόρρητό σας, κατά την υποβολή καταγγελίας μέσω των μέσων κοινωνικής δικτύωσης, βεβαιωθείτε ότι δίνετε τα προσωπικά σας στοιχεία με ασφαλή τρόπο, όπως με ιδιωτικό μήνυμα και όχι με δημόσια ανάρτηση.

6.1. Βοήθεια για την υποβολή καταγγελίας

Συνεργαζόμαστε με μια σειρά υπηρεσιών υποστήριξης, για να δώσουμε σε πελάτες με αναπηρίες ή αδυναμίες τη δυνατότητα να εκφράσουν τις ανησυχίες τους.

- **Αν δεν μιλάτε Αγγλικά** και θέλετε να υποβάλετε καταγγελία:
 - Μπορούμε να κανονίσουμε τη βοήθεια διερμηνέα για την υποβολή και διαχείριση της καταγγελίας σας, ανάλογα με τη διαθεσιμότητα.
 - Αν δεν υπάρχει διαθέσιμος διερμηνέας, μπορείτε να τηλεφωνήσετε την Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας στο 13 14 50 για βοήθεια με την κλήση σας.
- **Αν είστε κωφός**, ή έχετε **προβλήματα ακοής ή ομιλίας**, τηλεφωνήστε μας μέσω της Εθνικής Υπηρεσίας Αναμετάδοσης (NRS) στους παρακάτω αριθμούς:
 - Χρήστες τηλετύπου (TTY), τηλεφωνήστε στο 13 36 77 και ζητήστε τον τηλεφωνικό αριθμό που χρειάζεστε (αν τηλεφωνείτε από το εξωτερικό, καλέστε +61 7 3815 7799), και
 - Χρήστες της υπηρεσίας Ακούω και Μιλώ (αναμετάδοση ομιλίας προς ομιλία), τηλεφωνήστε στο 1300 555 727 και ζητήστε τον τηλεφωνικό αριθμό που χρειάζεστε (αν τηλεφωνείτε από το εξωτερικό, καλέστε +61 7 3815 8000).
- **Χρήστες διαδικτυακής αναμετάδοσης**, συνδεθείτε με την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης (NRS) στη διεύθυνση www.relayservice.com.au και ζητήστε τον τηλεφωνικό αριθμό που χρειάζεστε.

Αν θα θέλατε περισσότερες πληροφορίες για την Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης, τηλεφωνήστε στο 1800 555 660 ή στείλτε email στη διεύθυνση helpdesk@relayservice.com.au

6.2. Καταγγελίες που υποβάλλονται ανώνυμα

Αν υποβάλετε καταγγελία ανώνυμα ή χρησιμοποιήσετε ψευδώνυμο ή δεν μας δώσετε αρκετές πληροφορίες για να σας ταυτοποιήσουμε και/ή να επικοινωνήσουμε μαζί σας, ενδέχεται να μην είμαστε σε θέση να εφαρμόσουμε όλες τις διαδικασίες που διαθέτουμε για τον χειρισμό καταγγελιών.

7. Πώς χειριζόμαστε καταγγελίες

Εκτιμούμε όλες τις καταγγελίες και στοχεύουμε σε άμεση απάντηση. Αναγνωρίζουμε ότι ορισμένες καταγγελίες είναι ιδιαίτερα επείγουσες και αξιολογούμε και δίνουμε προτεραιότητα στις καταγγελίες ανάλογα με τον επείγοντα χαρακτήρα και τη σοβαρότητα των ζητημάτων που εγείρονται. Κατά την αντιμετώπιση καταγγελιών, το προσωπικό πρέπει να διασφαλίζει ότι η αρχή της εντιμότητας στηρίζει τη διερεύνηση και το αποτέλεσμα της καταγγελίας.

Η εντιμότητα διασφαλίζει ότι έχετε δικαίωμα:

- να ακουστεί η άποψή σας,
- να γνωρίζετε αν έχουμε συμμορφωθεί με τις απαιτήσεις που επιβάλλουν ο νόμος και οι κανονιστικές αρχές,

- να δώσετε και να ζητήσετε όλο το σχετικό υλικό για την υποστήριξη της καταγγελίας σας,
- να ενημερωθείτε για την πολιτική Καταγγελιών της Insignia Group και για τα κριτήρια που θα λάβουμε υπ' όψη μας στον χειρισμό της καταγγελίας σας,
- να ενημερωθείτε για άλλες οδούς περαιτέρω ανασκόπησης, που περιλαμβάνουν παραπομπή στα σχετικά συστήματα EDR (ανατρέξτε στην ενότητα 9), των οποίων είμαστε μέλος,
- να λάβετε απάντηση στην καταγγελία σας, που περιλαμβάνει την απόφασή μας και το αιτιολογικό της,
- να γνωρίζετε ότι η καταγγελία σας εξετάζεται ανεξάρτητα εντός της Insignia (στις περιπτώσεις που αυτό είναι δυνατόν), και
- εμπιστευτικά, αν ζητηθεί ή θεωρηθεί αρμόζον.

7.1. Αποδοχή καταγγελίας

Ο παραλήπτης καταγγελίας θα την αποδεχθεί εντός 24 ωρών (ή μίας εργάσιμης ημέρας) από την λήψη της ή το συντομότερο δυνατόν. Θα αποδεχθούμε καταγγελία προφορικά ή γραπτά (με email, ταχυδρομείο ή μέσω καναλιών κοινωνικής δικτύωσης). Κατά τον καθορισμό της κατάλληλης μεθόδου επικοινωνίας, θα λάβουμε υπόψη τη μέθοδο που χρησιμοποιήθηκε για την υποβολή της καταγγελίας και τυχόν προτιμήσεις που εκφράστηκαν σχετικά με τις μεθόδους επικοινωνίας.

7.2. Εξέταση της καταγγελίας σας

Με οποιαδήποτε καταγγελία, θα εξετάσουμε τι είναι δίκαιο και εύλογο υπό τις περιστάσεις, καθώς και τις υποχρεώσεις μας σύμφωνα με τον νόμο και τους κώδικες πρακτικής του κλάδου. Όπου είναι δυνατόν, θα στοχεύσουμε στην επίλυση του προβλήματος που καταγγέλλετε τη στιγμή που μας το καταγγέλλετε.

Αν αναφέρετε την καταγγελία σας σε εμάς, θα συνεργαστούμε μαζί σας για την επίλυση του προβλήματος εντός του μέγιστου χρονικού πλαισίου που καθορίζει ο Κανονιστικός Οδηγός RG 271 της ASIC παρακάτω:

Τύπος καταγγελίας	Μέγιστο χρονικό πλαίσιο επίλυσης *Μετά τις 5 Οκτωβρίου 2021
<p>Καταγγελίες για Συνταξιοδοτικά Προγράμματα</p> <p>Καταγγελίες που δεν σχετίζονται με Συνταξιοδοτικά Προγράμματα, π.χ. για Επενδυτικά Προϊόντα</p> <p>Καταγγελίες παραβίασης απορρήτου</p>	<p>45 ημερολογιακές ημέρες</p> <p>30 ημερολογιακές ημέρες</p> <p>30 ημερολογιακές ημέρες</p>
<p>Καταγγελίες για διανομή παροχών θανάτου από συνταξιοδοτικό πρόγραμμα</p> <p>Καταγγελίες για συμβουλές και χρηματιστηριακές συναλλαγές</p>	<p>Το αργότερο 90 ημερολογιακές ημέρες μετά τη λήξη της περιόδου 28 ημερολογιακών ημερών για υποβολή ένστασης σε προτεινόμενη διανομή παροχών θανάτου, που αναφέρεται στο άρθρο 1056(2)(α) του Νόμου περί Εταιρειών.</p> <p>30 ημερολογιακές ημέρες</p>
<p>Καταγγελίες σχετικές με πιστώσεις/δάνεια που αφορούν ειδοποιήσεις αθέτησης</p>	<p>21 ημερολογιακές ημέρες</p>
<p>Καταγγελίες σχετικές με πιστώσεις/δάνεια που αφορούν ειδοποιήσεις δυσχέρειας ή αιτήματα για αναβολή διαδικασιών εκτέλεσης</p>	<p>Το αργότερο 21 ημερολογιακές ημέρες από τη λήψη της καταγγελίας. Ισχύουν εξαιρέσεις, αν ο πάροχος της πίστωσης ή ο εκμισθωτής δεν έχει επαρκείς πληροφορίες για να λάβει μια απόφαση ή αν καταλήξει σε συμφωνία με τον καταγγέλλοντα</p>

Αν αντιληφθούμε ότι θα χρειαστούμε περισσότερο από το μέγιστο χρονικό πλαίσιο για τη διερεύνηση μιας καταγγελίας και την διευθέτησή της, θα επικοινωνήσουμε μαζί σας γραπτώς πριν από τη λήξη αυτού του χρονικού πλαισίου και θα σας εξηγήσουμε γιατί χρειάζεται περισσότερος χρόνος. Η γραπτή απάντηση θα περιλαμβάνει το σημείο στο οποίο βρίσκεται η καταγγελία σας, τους λόγους της καθυστέρησης, τον τρόπο για να κλιμακώσετε την καταγγελία σας παραπέμποντάς την σε σύστημα EDR, καθώς και το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας του σχετικού συστήματος EDR.

7.3. Απάντηση στην καταγγελία σας

Θα συνεργαστούμε μαζί σας για να διερευνήσουμε επιλογές για την επίλυση του προβλήματος που καταγγέλετε. Αν δεν μπορέσουμε να το επιλύσουμε μαζί σας, θα σας δώσουμε το αιτιολογικό της απόφασής μας και θα συμπεριλάβουμε συνοδευτικά στοιχεία, όπου υπάρχουν.

Θα σας απαντήσουμε γραπτώς, αν χρειάζομαστε περισσότερες από 5 εργάσιμες ημέρες για την επίλυση του προβλήματος που καταγγέλετε.

Θα σας δώσουμε επίσης γραπτή απάντηση, ακόμη και στην περίπτωση που η καταγγελία κλείσει μέχρι το τέλος της πέμπτης εργάσιμης ημέρας:

- αν ζητήσετε γραπτή απάντηση, ή
- αν η καταγγελία σας σχετίζεται με:
 - δυσχέρεια,
 - ασφαλιστική απαίτηση που απορρίφθηκε,
 - την αξία ασφαλιστικής απαίτησης, ή
 - απόφαση θεματοφύλακα συνταξιοδοτικού ταμείου.

8. Οι επιλογές σας για ανασκόπηση

Αν η καταγγελία σας σχετίζεται με χρηματοοικονομική υπηρεσία ή προϊόν, ενδέχεται να μπορείτε να ζητήσετε δωρεάν και αμερόληπτη ανασκόπηση από την Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοοικονομικών Καταγγελιών (AFCA). Η AFCA προσφέρει έντιμη, ανεξάρτητη και προσβάσιμη επίλυση διαφορών για πελάτες που δεν μπορούν να το κάνουν απευθείας με τον πάροχο χρηματοοικονομικών υπηρεσιών.

Ενδεχομένως να έχετε την επιλογή να υποβάλετε καταγγελία απευθείας στην AFCA και όχι σε εμάς. Μπορείτε επίσης να υποβάλετε καταγγελία στην AFCA, αν δεν ικανοποιηθείτε με την απάντησή μας ή αν το πρόβλημα που καταγγείλατε δεν έχει επιλυθεί εντός του μέγιστου χρονικού πλαισίου που καθορίζει ο Κανονιστικός Οδηγός RG271 (ανατρέξτε στην ενότητα 7.2).

Σημειώστε

Ενδέχεται να ισχύουν χρονικά όρια για την υποβολή καταγγελιών, συνεπώς θα πρέπει να ενεργήσετε αμέσως ή, αλλιώς, συμβουλευτείτε την ιστοσελίδα της AFCA για να βρείτε αν ή πότε λήγει το χρονικό όριο που σχετίζεται με την περίπτωσή σας.

Επικοινωνία με την AFCA:

Ιστοσελίδα: afca.org.au	Ταχυδρομική Διεύθυνση:
Email: info@afca.org.au	Australian Financial Complaints Authority
Τηλέφωνο: 1800 931 678 (δωρεάν κλήση)	GPO Box 3
	Melbourne, VIC, 3001

Αν η καταγγελία σας αφορά θέμα απορρήτου και δεν ικανοποιηθείτε με την απάντησή μας ή αν το πρόβλημα που καταγγέλλετε δεν έχει επιλυθεί εντός 30 ημερών, μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Γραφείο του Αυστραλιανού Επιτρόπου Πληροφοριών (OAIC) ως εξής:

Ιστοσελίδα: oaic.gov.au	Ταχυδρομική διεύθυνση:
Email: enquiries@oaic.gov.au	Office of the Australian Information Commissioner
Τηλέφωνο: 1300 363 992	GPO Box 5218
	Sydney NSW 2001

9. Πληροφορίες για το έγγραφο

Τίτλος	Όνομα πολιτικής ολογράφως																																																
Ιδιοκτήτης	Επικεφαλής Καταγγελιών																																																
Εγκρίθηκε από																																																	
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Διοικητικό Συμβούλιο</th> <th>Εγκρίθηκε</th> </tr> </thead> <tr> <td>Actuate Alliance Services Pty Ltd</td> <td>20-Ιουνίου-22</td> </tr> <tr> <td>Antares Capital Partners Limited</td> <td>27-Μαΐου-22</td> </tr> <tr> <td>Australian Executor Trustees Limited</td> <td>23-Ιουνίου-22</td> </tr> <tr> <td>Bridges Financial Services Pty Ltd</td> <td>21-Ιουλίου-22</td> </tr> <tr> <td>Consultum Financial Advisers Pty Ltd</td> <td>21-Ιουλίου-22</td> </tr> <tr> <td>Financial Services Partners Pty Ltd</td> <td>21-Ιουλίου-22</td> </tr> <tr> <td>Godfrey Pembroke Group Pty Ltd.</td> <td>21-Ιουλίου-22</td> </tr> <tr> <td>IOOF Investment Management Limited</td> <td>07-Ιουνίου-22</td> </tr> <tr> <td>IOOF Investment Services Limited</td> <td>27-Ιουνίου-22</td> </tr> <tr> <td>IOOF Limited</td> <td>07-Ιουνίου-22</td> </tr> <tr> <td>Lonsdale Financial Group Ltd</td> <td>21-Ιουλίου-22</td> </tr> <tr> <td>Millennium3 Financial Services Pty Ltd</td> <td>21-Ιουλίου-22</td> </tr> <tr> <td>MLC Asset Management Pty Ltd</td> <td>27-Μαΐου-22</td> </tr> <tr> <td>MLC Asset Management Services Limited</td> <td>27-Μαΐου-22</td> </tr> <tr> <td>MLC Investments Limited</td> <td>27-Μαΐου-22</td> </tr> <tr> <td>Navigator Australia Limited</td> <td>27-Μαΐου-22</td> </tr> <tr> <td>NULIS Nominees (Australia) Limited</td> <td>07-Ιουνίου-22</td> </tr> <tr> <td>Oasis Fund Management Limited</td> <td>07-Ιουνίου-22</td> </tr> <tr> <td>OnePath Custodians Pty Limited</td> <td>07-Ιουνίου-22</td> </tr> <tr> <td>OnePath Funds Management Limited</td> <td>06-Ιουνίου-22</td> </tr> <tr> <td>RI Advice group Pty Ltd</td> <td>21-Ιουλίου-22</td> </tr> <tr> <td>Shadforth Financial Group Limited</td> <td>21-Ιουλίου-22</td> </tr> <tr> <td>Oasis Asset Management Ltd</td> <td>08-Ιουνίου-22</td> </tr> </table>	Διοικητικό Συμβούλιο	Εγκρίθηκε	Actuate Alliance Services Pty Ltd	20-Ιουνίου-22	Antares Capital Partners Limited	27-Μαΐου-22	Australian Executor Trustees Limited	23-Ιουνίου-22	Bridges Financial Services Pty Ltd	21-Ιουλίου-22	Consultum Financial Advisers Pty Ltd	21-Ιουλίου-22	Financial Services Partners Pty Ltd	21-Ιουλίου-22	Godfrey Pembroke Group Pty Ltd.	21-Ιουλίου-22	IOOF Investment Management Limited	07-Ιουνίου-22	IOOF Investment Services Limited	27-Ιουνίου-22	IOOF Limited	07-Ιουνίου-22	Lonsdale Financial Group Ltd	21-Ιουλίου-22	Millennium3 Financial Services Pty Ltd	21-Ιουλίου-22	MLC Asset Management Pty Ltd	27-Μαΐου-22	MLC Asset Management Services Limited	27-Μαΐου-22	MLC Investments Limited	27-Μαΐου-22	Navigator Australia Limited	27-Μαΐου-22	NULIS Nominees (Australia) Limited	07-Ιουνίου-22	Oasis Fund Management Limited	07-Ιουνίου-22	OnePath Custodians Pty Limited	07-Ιουνίου-22	OnePath Funds Management Limited	06-Ιουνίου-22	RI Advice group Pty Ltd	21-Ιουλίου-22	Shadforth Financial Group Limited	21-Ιουλίου-22	Oasis Asset Management Ltd	08-Ιουνίου-22
Διοικητικό Συμβούλιο	Εγκρίθηκε																																																
Actuate Alliance Services Pty Ltd	20-Ιουνίου-22																																																
Antares Capital Partners Limited	27-Μαΐου-22																																																
Australian Executor Trustees Limited	23-Ιουνίου-22																																																
Bridges Financial Services Pty Ltd	21-Ιουλίου-22																																																
Consultum Financial Advisers Pty Ltd	21-Ιουλίου-22																																																
Financial Services Partners Pty Ltd	21-Ιουλίου-22																																																
Godfrey Pembroke Group Pty Ltd.	21-Ιουλίου-22																																																
IOOF Investment Management Limited	07-Ιουνίου-22																																																
IOOF Investment Services Limited	27-Ιουνίου-22																																																
IOOF Limited	07-Ιουνίου-22																																																
Lonsdale Financial Group Ltd	21-Ιουλίου-22																																																
Millennium3 Financial Services Pty Ltd	21-Ιουλίου-22																																																
MLC Asset Management Pty Ltd	27-Μαΐου-22																																																
MLC Asset Management Services Limited	27-Μαΐου-22																																																
MLC Investments Limited	27-Μαΐου-22																																																
Navigator Australia Limited	27-Μαΐου-22																																																
NULIS Nominees (Australia) Limited	07-Ιουνίου-22																																																
Oasis Fund Management Limited	07-Ιουνίου-22																																																
OnePath Custodians Pty Limited	07-Ιουνίου-22																																																
OnePath Funds Management Limited	06-Ιουνίου-22																																																
RI Advice group Pty Ltd	21-Ιουλίου-22																																																
Shadforth Financial Group Limited	21-Ιουλίου-22																																																
Oasis Asset Management Ltd	08-Ιουνίου-22																																																

Insignia Financial | Πολιτική Καταγγελιών της Insignia Group

Επίπεδο ιεραρχίας	Επίπεδο 1 - Πολιτική Εγκεκριμένη από το Διοικητικό Συμβούλιο
Ημερομηνία ισχύος	Μάρτιος 2022
Τελευταία ανασκόπηση	H2 2022
Επόμενη ανασκόπηση	H2 2023
Atlas ID	<to be inserted following registration of the draft document on ATLAS >