

Insignia 集團投訴處理政策

公共政策

31/03/2022

Traditional Chinese | 繁體中文



目錄

1.	概覽	2
1.1.	引言	2
1.2.	範圍及適用情況	2
2.	何謂投訴？	2
3.	投訴流程	3
4.	投訴處理原則	4
5.	甚麼人士可以提出投訴？	4
6.	提出投訴	4
6.1.	投訴協助	8
6.2.	匿名投訴	8
7.	本公司處理投訴的方式	8
7.1.	確認收悉投訴	9
7.2.	考慮投訴內容	9
7.3.	回應投訴	10
8.	審查選項	10
9.	文件資料	12

1. 概覽

1.1. 引言

本政策旨在確保客戶表達不滿時，以公平合理的態度，並採取一致的方式處理每項投訴。

管理和解決客戶投訴為本公司的運營方式提升價值，讓本公司：

- 改進業務系統及流程、產品和服務，以上元素為客戶提供重要服務時，皆不可或缺；
- 識別流程的潛在故障、問題、事件、違法行為；以及
- 降低與體系問題相關的風險。

本政策載列本公司如何處理從所右述人士收到的投訴內容，即客戶、澳洲證券和投資委員會（簡稱「ASIC」）監管指南271（RG271）內所述並符合資格投訴的人士。

1.2. 範圍及適用情況

本政策適用於 Insignia 財務有限公司（Insignia Financial Ltd，簡稱「IFL」）、其附屬公司及相關法人團體，即由澳洲審慎監管局受監管實體（APRA Regulated Entities，簡稱「AREs」）、責任實體（Responsible Entities，簡稱「REs」）、澳洲金融服務牌照（Australian Financial Services，簡稱「AFS」）持有者組成（本政策統稱為「IFL」或「Insignia」）。如果某實體指定採用本政策（例如 ASIC 或 APRA 受監管實體）並提述 IFL 或 Insignia 時，則將被指為該實體。

全體員工，包括零散工人、臨時員工、合約制員工、執行和非執行董事、任何非董事的獨立董事委員會成員以及代表集團行事的任何第三方（於本政策中統稱為「員工」）必須遵守本政策。

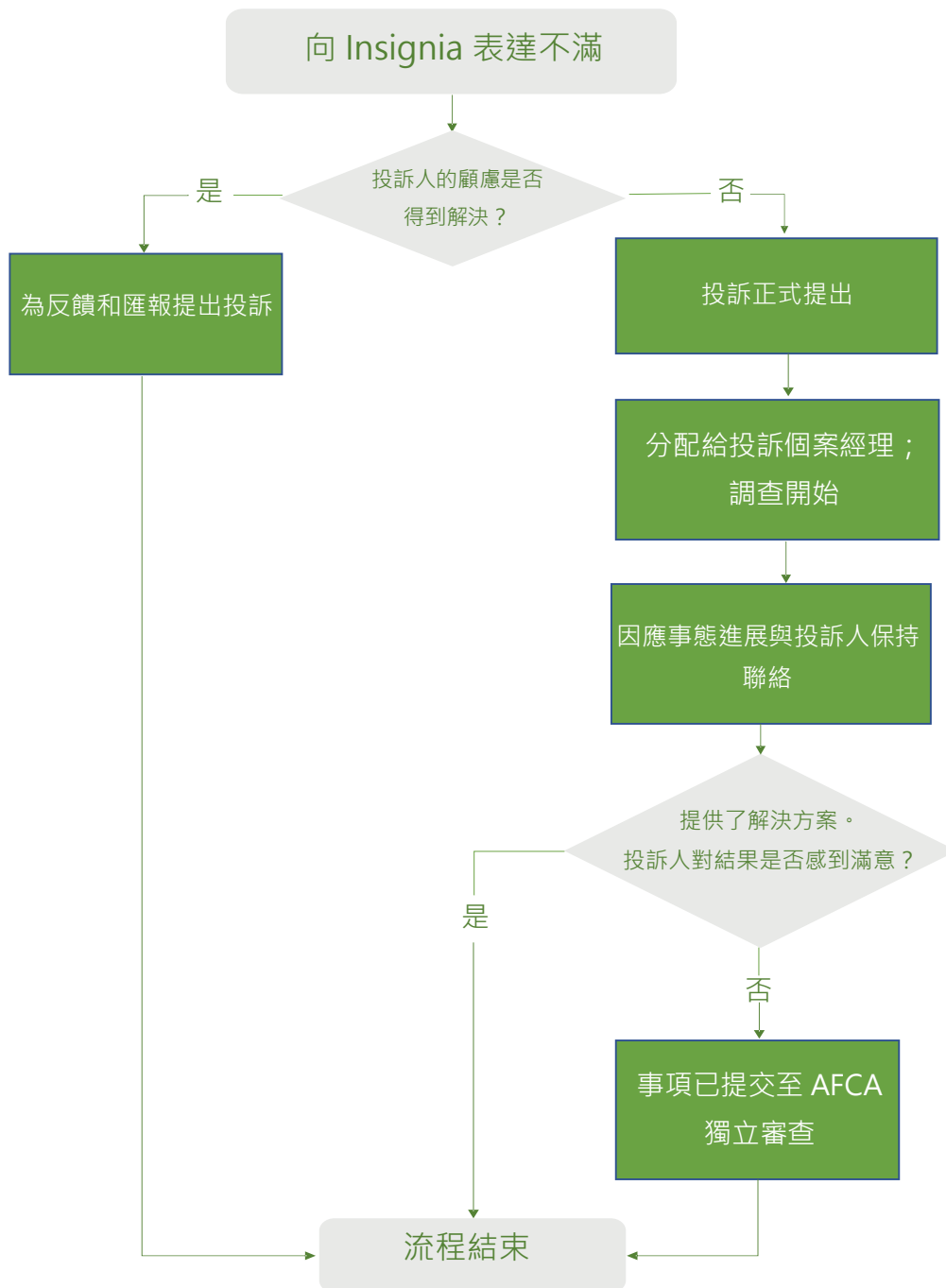
[Note to reviewers: this section has been amended to adopt Group template approach / 審閱者備註：此部分已經修改，以採用集體示例方案]

2. 何謂投訴？

根據 RG 271 和澳洲 / 新西蘭標準 ISO 10002-2014（Australian/New Zealand Standard ISO 10002-2014），投訴的定義為：表達不滿：

- 向Insignia提出或關於Insignia；
- 與Insignia產品、服務、員工或處理投訴相關的；以及
- 明確或暗示預期，或須按照法律要求回應或解決。

3. 投訴流程



4. 投訴處理原則

為了營造正面的客戶體驗，本公司確保會完善解決投訴的業務模式，從而堅持下列原則：

- 本公司具備透明度、易於接觸，讓客戶使用不同途徑，便能輕易提出投訴。
- 本公司會提供免費的投訴解決流程。
- 客戶表達不滿時，本公司務求在首次接觸時即時解決投訴。
- 即使本公司在首次接觸時便解決投訴，仍然會一致記錄所有投訴內容。如此行有助本公司改進系統、流程、產品和服務。
- 本公司會聽取客戶意見，並儘快採取行動解決問題。
- 本公司力求滿足客戶，以解決問題。如果無法就解決方案達成一致，本公司會闡明立場，並以其他途徑將問題升級處理。
- 不牽涉事件的職員會負責處理投訴，以維持投訴調查和解決的獨立和公平。
- 本公司的溝通方式直接淺白；本公司利用不同渠道。
- 投訴趨勢具備透明度，並會定期向執行團隊、Insignia 董事會和相關委員會匯報，以確保機構的透明度。
- 向外部爭議解決（簡稱「EDR」）機構（例如澳洲金融投訴管理局，英文即「Australian Financial Complaints Authority」）提出的投訴與內部爭議解決（簡稱「IDR」）流程會分開管理，IDR 流程允許對 IDR 結果獨立審查。

5. 甚麼人士可以提出投訴？

客戶、其授權代表和其他不同的利益相關者均可以提出投訴。

本公司不會排除從第三方收到的投訴，本公司會接受 RG 271（至少）中所定義的投訴人提出的投訴。

當中可能包括（但不限於）：

- 現有賬戶持有人
- 遺產執行者
- 舊有賬戶持有人
- 法定代表
- 客戶指定的財務顧問或授權代表
- 獲授權的第三方
- 信託受益人
- 退休金受益人
- 退休金會員的僱主
- 自我管理退休金的受託人

欲了解可以提出投訴的人士相關詳情，請聯絡本公司。

6. 提出投訴

可以網上、電話、電郵或書信的形式提出投訴。

Insignia Financial | Insignia 集團投訴處理政策

產品	電話：星期一至星期五 上午 8 時 30 分至 下午 6 時 30 分 (澳洲東部標準時間)	電郵	網站	書信
澳新銀行智富退休金和養老金 (ANZ Smart Choice Super and Pension)	13 12 87 (或從海外致電 +61 2 9234 6112)	superfeedback@ioof.com.au	https://onepathsuperinvest.com.au/about-us/feedback	Complaints Team GPO Box 5306 Sydney NSW 2001
澳新銀行退休金和投資 (ANZ Superannuation and Investment) 例如： 澳新銀行退休金優越 (ANZ Super Advantage)、澳新銀行 OneAnswer 退休金、養老金和投資 (ANZ OneAnswer Super, Pension & Investments)	13 38 63 (或從海外致電 +61 2 4224 1299)			
OnePath 退休金和投資，例如 OneAnswer 退休金 (OneAnswer)、OneAnswer Frontier 退休金 (OneAnswer Frontier Super)、養老金和投資，以及 Integra 退休金 (Integra Super) 等	133 665 (或從海外致電 +61 2 4224 1335)			
Oasis Wrap 例如：Voyage、Mentor、Matrix、Wealthtrac 和 Dominion	1800 893 141 (或從海外致電 +61 2 8245 4493)	service@wrapinvest.com.au	http://www.oasisasset.com.au/Contactus	Oasis Wrap GPO Box 3154 Sydney NSW 2001
IOOF 例如 IOOF 僱員退休金 (IOOF Employer Super)、IOOF 養老金 (IOOF Pension)、IOOF 個人退休金 (IOOF Personal Super)、IOOF 基本退休金 (IOOF Essential Super)、eXpand 退休金 (Xpand Super) 等	1800 913 118 (或從海外致電 +61 3 8614 4967)	clientfirst@ioof.com.au	https://www.ioof.com.au/contact-us	IOOF Client First GPO Box 264 Melbourne VIC 3001
建議投訴 (請參見第 11 節之澳洲金融服務牌照持有者「AFSL」清單)	1800 271 147	advicecomplaints@ioof.com.au	https://www.ioof.com.au/contact-us	IOOF Advice Complaints Level 3/30 Hickson Rd, Millers Point NSW 2000

Insignia Financial | Insignia 集團投訴處理政策

<p>澳洲執行者 受託人</p>	1800 254 180	aetclientservices@aetlimited.com.au	https://www.aetlimited.com.au/contact-us#complaint	Customer Care AET, GPO Box 546, Adelaide SA 5001
<p>私隱投訴</p>	1800 913 118	Privacy.Officer@ioof.com.au	https://www.ioof.com.au/contact-us	Privacy Officer IOOF GPO Box 264 Melbourne VIC 3001
<p>Insignia 股東</p>	電話：1300 552 203 (僅限澳洲)	Insignia@boardroomlimited.com.au	http://www.boardroomlimited.com.au	Boardroom Pty Limited Level 12, Grosvenor Place 225 George Street Sydney NSW 2000
<p>MLC MasterKey (MLC 的投資保障產品名稱)</p> <p>MasterKey 退休金 退休金基本知識； MasterKey 企業及個人退休金； MasterKey 分期支付退休金； MasterKey 投資服務基本知識； MasterKey 投資服務</p>	132 652 (澳洲境外 +61 3 8634 4721)	complaints@mlc.com.au	mlc.com.au/complaint	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
<p>MLC Navigator / Wrap 退休金和投資，例如 MLC Navigator / Wrap 退休金計劃； MLC Navigator / Wrap 退休計劃； MLC Navigator / Wrap 投資計劃； MLC 獨立管理賬戶</p>	132 652 (澳洲境外 +61 3 8634 4721)	complaints@mlc.com.au	mlc.com.au/complaint	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
<p>Plum Plum 企業退休金 (包括確定給付制，英文簡稱為「DB」及賬戶為主退休金) (Plum Corporate Super) Plum 個人計劃 (獲保留) (Plum Personal Plan) Plum 退休收入 (Plum Retirement Income) Plum 僅限保險 (Plum Insurance Only)</p>	1300 55 7586 (澳洲境外 +61 3 9222 4800)	complaints@mlc.com.au	plum.com.au/complaints	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001

Insignia Financial | Insignia 集團投訴處理政策

Blueprint 退休金及投資計劃 (Blueprint Superannuation and Investment Plan)	1300 852 933	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/blueprint	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
DPM 退休金及投資計劃 (DPM Superannuation and Investment Plan)	1300 367 236	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/dpm	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
Enevita 退休金及投資計劃 (Enevita Superannuation and Investment Plan)	1300 852 966	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/enevita	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
FC One 退休金及投資計劃 (FC One Superannuation and Investment Plan)	1300 853 244	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/fcone	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
PremiumChoice 退休金及投資計劃 (PremiumChoice Superannuation and Investment Plan)	1300 880 054	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/premiumchoice	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
Portfoliofocus 退休金及投資計劃 (Portfoliofocus Superannuation and Investment Plan)	1300 769 613	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/portfoliofocus	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
St Andrew's 退休金及投資計劃 (St Andrew's Superannuation and Investment Plan)	1300 769 815	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/standrews	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
投資經理 (Antares 股票)	星期一至星期五 上午 8 時 30 分至 下午 5 時 30 分 (澳洲東部標準時間) 1300 738 355	client.services@mlcam.com.au	mlcam.com.au/terms-and-conditions	Level 5, 105 Miller Street, North Sydney NSW 2060, Australia
投資經理 (MLC 私募基金投資、Antares 固定入息)	星期一至星期五 上午 8 時 30 分 至下午 5 時 30 分 (澳洲東部標準時間) 1300 738 355	client.services@mlcam.com.au	mlcam.com.au/terms-and-conditions	Level 5, 105 Miller Street, North Sydney NSW 2060, Australia

請注意，與上述每種產品有關的保險索償相關投訴也應直接聯絡以上部門。

使用社交媒體、或者由財務公司持有或控制的帳戶而提出的投訴，並且相關投訴內容屬於貼文的主題，而且可以識別及聯絡貼文撰寫人士，則應該遵從「IDR」流程。提出投訴時，提供以下資料有助本公司及時回應和調查投訴：

- 姓名 (可以保持匿名或使用化名，請參閱第6.2節) 。
- 首選聯絡資料和聯絡方式 (電話、電郵等) ； 和
- 投訴或問題的細節，包括：

Insignia Financial | Insignia 集團投訴處理政策

- 服務或產品；
- 賬號或客戶參考編號（如適用）；
- 投訴性質；
- 認為有助本公司深入了解和調查投訴的任何資料；和
- 希望實現的結果細節，或者本公司應如何最有效處理意見回饋。

為保障客戶私隱，使用社交媒體提出投訴時，請確保以安全的方式提供個人資料，例如私人訊息，而非公開發布貼文。

6.1. 投訴協助

本公司與許多支持服務機構合作，讓殘障或弱勢社群的客戶表達顧慮。

- 如果客戶**不會說英語**，並希望提出投訴；
 - 視乎能否獲得口譯服務，本公司可以安排口譯員協助客戶提出和管理投訴。
 - 如果無法提供口譯服務，客戶可以致電 13 14 50 聯絡筆譯和口譯服務（TIS）尋求幫助。
- 如果客戶**失聰**，或患有**聽力或語言障礙**，請通過全國中繼服務（NRS）致電下列號碼聯絡本公司：
 - 電傳打字機（TTY）用戶，致電 13 36 77，然後要求所需的電話號碼（如使用海外電話則致電 +61 7 3815 7799）；和
 - Speak and Listen（意譯「說和聽」，即語音到語音中繼服務）用戶，致電 1300 555 727，然後要求所需的電話號碼（如使用海外電話則致電 +61 7 3815 8000）。
- **互聯網中繼（Internet relay）**用戶，連接到 www.relayservice.com.au 上的 NRS，然後要求所需的電話號碼。

欲了解全國中繼服務（National Relay Service）相關詳情，請致電 1800 555 660 或電函至 helpdesk@relayservice.com.au

6.2. 匿名投訴

如果客戶使用匿名或化名提出投訴，並且沒有向本公司提供足夠資料識別其身份及 / 或與其聯絡，本公司可能無法使用整個投訴處理流程。

7. 本公司處理投訴的方式

本公司重視所有投訴，並致力迅速回覆客戶。本公司明白有些投訴特別緊急，並且會根據問題的緊迫性和嚴重性，以評估和優先處理投訴。處理投訴時，職員必須確保公平的態度是投訴調查及結果的基本原則。

公平的原則確保客戶有權：

- 獲得聽取；
- 了解本公司是否遵守了法律和監管要求；
- 提供並要求所有相關的投訴證明資料；

Insignia Financial | Insignia 集團投訴處理政策

- 了解 Insignia 集團投訴政策以及本公司在處理投訴時考慮的標準；
- 獲知進一步審查的其他途徑，包括轉介至本公司其他成員的相關 EDR 計劃（請參閱第 9 節）；
- 獲得投訴的回應，包括本公司的決定和做出該決定的原因；
- 明白 Insignia 內部獨立審查投訴內容（如情況可行）；和
- 保密，如果要求或認為適當。

7.1. 確認收悉投訴

接收投訴的一方收到投訴後 24 小時（或一個工作日）內或在切實可行的情況下，會儘快答覆告知。本公司會以口頭或書面形式（電郵、郵件或社交媒體渠道）確認收悉投訴。確定合適的溝通方法時，本公司考慮用於提出投訴的方式以及溝通方法的偏好。

7.2. 考慮投訴內容

對於任何投訴，本公司會考慮在相關情況下何謂公平合理，以及在法律和行業行為準則下，本公司應該履行的義務。如果情況可行，本公司會致力於在客戶提出投訴時解決相關投訴。

如果客戶將投訴提交至本公司，本公司會與客戶會按照以下 ASIC 監管指南 271 (RG271) 規定的最長期限內解決：

投訴類型	解決問題的最長期限 *2021 年 10 月 5 日之後
退休金投訴	45 個公曆日
退休金以外的投訴，例如投資產品	30 個公曆日
私隱投訴	30 個公曆日
身故賠償退休金分配投訴	不遲於 28 個公曆日期限屆滿後的 90 個公曆日，以反對《公司法》（Corporations Act）第 1056(2)(a) 條所述的擬議身故賠償金額分配。
諮詢和股票經紀投訴	30 個公曆日
涉及違約通知的信用相關投訴	21 個公曆日
涉及困難通知或要求延遲執行程序的信用相關投訴	不遲於收到投訴後的 21 個公曆日。如果信貸提供者或出租人缺乏足夠的資料決定，或者與投訴人達成協議，例外情況則適用

如果本公司意識到調查和解決投訴所需的時間超出最長期限，本公司會在期限之前向客戶寫信解釋需要額外時間的原因。書面回覆會包括投訴處理的階段、延遲原因、將客戶投訴升級到 EDR 計劃的方式解決以及相關 EDR 計劃的名稱和聯絡方式。

7.3. 回應投訴

本公司會與客戶探討解決投訴的方法。如果無法與客戶解決投訴，本公司會提出決定的理由，包括在適用情況下提供資料證明。

如果需要超過 5 個工作日解決投訴，本公司會以書面形式回覆客戶。

即使第 5 個工作日已經了結投訴，如屬以下情況，本公司也會提供書面答覆：

- 客戶要求書面答覆；或者
- 投訴範圍：
 - 困難；
 - 遭拒絕的保險索償申請；
 - 保險索償的價值；或者
 - 退休金受託人的決定。

8. 審查選項

如果投訴與金融服務或產品有關，客戶可以要求澳洲金融投訴局 (Australian Financial Complaints Authority，簡稱「AFCA」) 執行免費公正的審查。AFCA 為無法直接與其金融服務提供者解決投訴的消費者提供公平、獨立和無障礙的爭議解決方案。

客戶可以選擇直接向 AFCA 而非本公司提出投訴，如果客戶對本公司的答覆感到不滿，或未在 RG271 規定最長期限 (參見第 7.2 節) 內解決投訴，也可以向 AFCA 提出投訴。

請注意

向 AFCA 提出投訴可能會有適用期限，因此應立即採取行動或瀏覽 AFCA 網站，以了解與個人情況相關的期限是否或何時到期。

可以透過下列方式聯絡 AFCA：

網站： afca.org.au	郵寄地址：
電郵： info@afca.org.au	Australian Financial Complaints Authority
電話：1800 931 678 (免費熱線)	GPO Box 3
	Melbourne, VIC, 3001

Insignia Financial | Insignia 集團投訴處理政策

如果投訴內容涉及私隱問題，並且對本公司的答覆感到不滿，或者投訴未能在 30 天內解決，可以通過以下方式聯絡澳洲資料專員辦公室（Office of the Australian Information Commissioner，簡稱「OAIC」）：

網站：oaic.gov.au

電郵：enquiries@oaic.gov.au

電話：1300 363 992

郵寄地址：

Office of the Australian Information Commissioner

GPO Box 5218

Sydney NSW 2001

9. 文件資料

標題		政策全稱	
持有者		投訴處理事項經理	
批准部門	董事會	批准日期	
	Actuate Alliance Services Pty Ltd	2022年6月20日	
	Antares Capital Partners Limited	2022年5月27日	
	Australian Executor Trustees Limited	2022年6月23日	
	Bridges Financial Services Pty Ltd	2022年6月21日	
	Consultum Financial Advisers Pty Ltd	2022年6月21日	
	Financial Services Partners Pty Ltd	2022年6月21日	
	Godfrey Pembroke Group Pty Ltd.	2022年6月21日	
	IOOF Investment Management Limited	2022年6月7日	
	IOOF Investment Services Limited	2022年6月27日	
	IOOF Limited	2022年6月7日	
	Lonsdale Financial Group Ltd	2022年6月21日	
	Millennium3 Financial Services Pty Ltd	2022年6月21日	
	MLC Asset Management Pty Ltd	2022年5月27日	
	MLC Asset Management Services Limited	2022年5月27日	
	MLC Investments Limited	2022年5月27日	
	Navigator Australia Limited	2022年5月27日	
	NULIS Nominees (Australia) Limited	2022年6月7日	
	Oasis Fund Management Limited	2022年6月7日	
	OnePath Custodians Pty Limited	2022年6月7日	
	OnePath Funds Management Limited	2022年6月2日	
	RI Advice group Pty Ltd	2022年6月21日	
	Shadforth Financial Group Limited	2022年6月21日	
Oasis Asset Management Ltd	2022年6月8日		
級別	級別 1：董事會批准的政策		

Insignia Financial | Insignia 集團投訴處理政策

生效日期	2022 年 3 月
上次審核日期	2022 年下半年度
下次審核日期	2023 年下半年度
Atlas 編號	<to be inserted following registration of the draft document on ATLAS >