

Chính sách Khiếu nại của Insignia Group

Chính sách Cộng đồng
31/03/2022

Vietnamese | Tiếng Việt

Mục lục

1. Tổng quan	2
1.1. Giới thiệu	2
1.2. Phạm vi và áp dụng	2
2. Khiếu nại là gì?	2
3. Quy trình khiếu nại	3
4. Nguyên tắc xử lý khiếu nại	4
5. Ai có thể khiếu nại?	4
6. Khiếu nại	5
6.1. Hỗ trợ khiếu nại	8
6.2. Khiếu nại ẩn danh	9
7. Cách chúng tôi xử lý khiếu nại	9
7.1. Xác nhận khiếu nại	9
7.2. Xem xét khiếu nại của bạn	10
7.3. Trả lời khiếu nại của bạn	10
8. Các chọn lựa của bạn để xem xét	11
9. Thông tin tài liệu	12

1. Tổng quan

1.1. Giới thiệu

Chúng tôi triển khai Chính sách này để đảm bảo rằng mỗi khiếu nại đều được giải quyết một cách nhất quán, công bằng và hợp lý khi bạn bày tỏ sự không hài lòng của mình.

Quản lý và giải quyết các khiếu nại của khách hàng làm tăng thêm giá trị cho cách thức hoạt động của chúng tôi, vì điều này cho phép chúng tôi:

- cải thiện hệ thống và quy trình kinh doanh, sản phẩm và dịch vụ, tất cả đều tích hợp trong việc cung cấp những gì quan trọng cho khách hàng của chúng tôi;
- xác định sự cố tiềm ẩn trong quá trình, vấn đề, sự cố, vi phạm pháp luật; và
- giảm thiểu rủi ro của các vấn đề mang tính hệ thống.

Tài liệu này đưa ra chính sách của chúng tôi nhằm giải quyết các khiếu nại nhận được từ khách hàng và những người khác đủ điều kiện để khiếu nại như được nêu trong Hướng dẫn Quy định 271 (RG 271) của Ủy ban Chứng khoán và Đầu tư Úc (ASIC).

1.2. Phạm vi và áp dụng

Chính sách này áp dụng cho Insignia Financial Ltd (IFL) và các công ty con cũng như các cơ quan liên quan của nó, bao gồm các Tổ chức Được Điều tiết bởi APRA (ARE), Tổ chức Chịu Trách nhiệm (RE), Dịch vụ Tài chính Úc (AFS) có Giấy Phép (gọi chung là 'IFL' hoặc 'Insignia' trong Chính sách này). Khi một tổ chức cụ thể áp dụng Chính sách này (ví dụ như một tổ chức được điều tiết bởi ASIC hoặc APRA) thì các tham chiếu đến IFL hoặc Insignia được coi là tham chiếu đến tổ chức đó.

Tất cả nhân viên, bao gồm nhân viên thời vụ, tạm thời và nhân viên hợp đồng cũng như các giám đốc điều hành và không điều hành, bất kỳ thành viên hội đồng quản trị độc lập nào không phải là giám đốc và bất kỳ bên thứ ba nào thay mặt cho tập đoàn (được gọi chung là 'người của chúng tôi' trong Chính sách này) phải tuân thủ Chính sách này.

[Lưu ý cho người đánh giá: phần này đã được sửa đổi để áp dụng cách tiếp cận mẫu Tập đoàn (Group)]

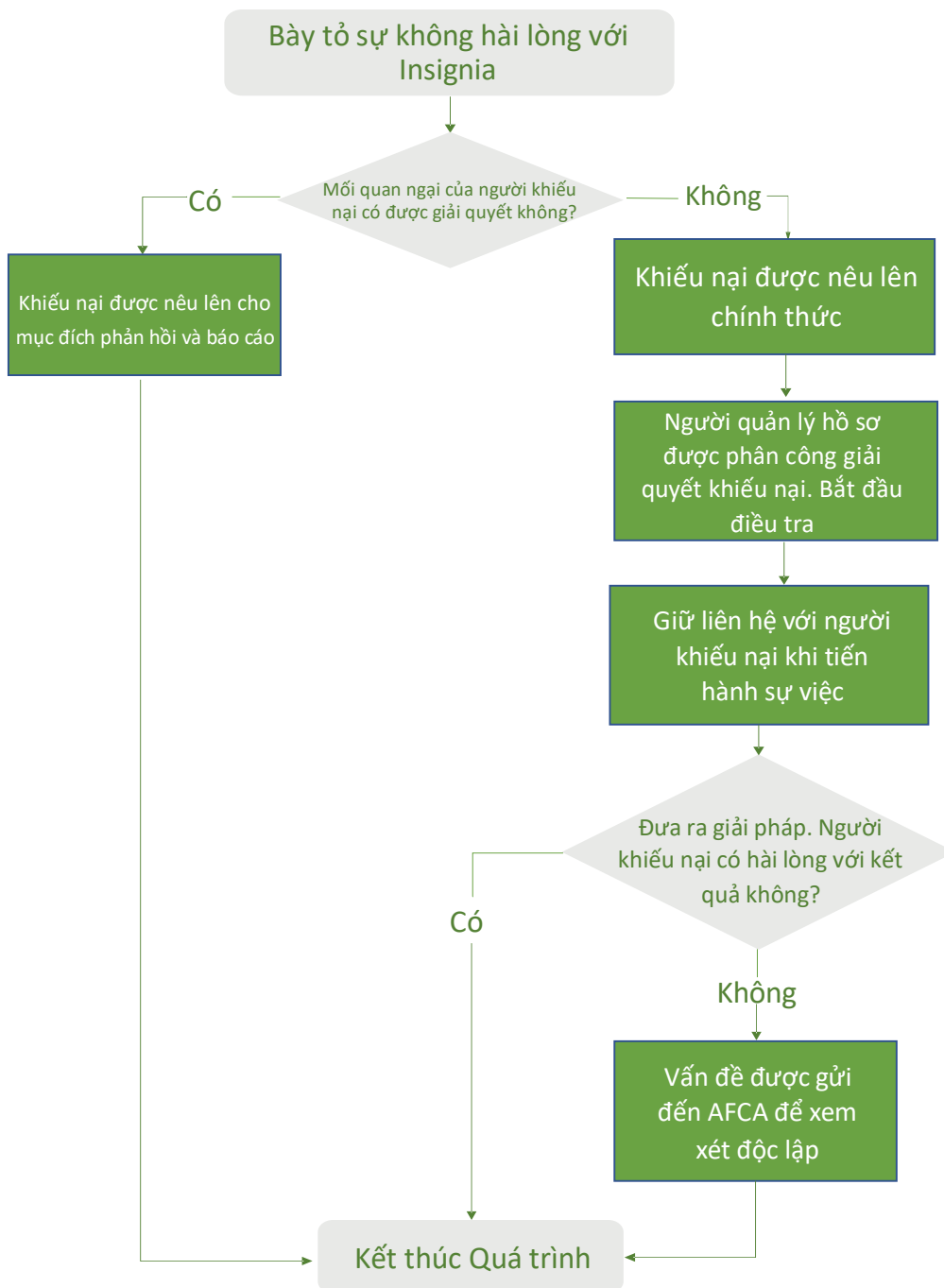
2. Khiếu nại là gì?

Theo RG 271 và Tiêu chuẩn Úc/New Zealand ISO 10002-2014, khiếu nại được định nghĩa là:

Biểu hiện của sự không hài lòng:

- đối với, hoặc về, Insignia;
- liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ, nhân viên của Insignia hoặc việc xử lý khiếu nại; và
- khi phản hồi hoặc giải pháp được mong đợi rõ ràng hoặc ngầm định hoặc được yêu cầu về mặt pháp lý.

3. Quy trình khiếu nại



4. Nguyên tắc xử lý khiếu nại

Để đạt được trải nghiệm khách hàng tích cực, chúng tôi đảm bảo rằng mô hình kinh doanh về giải quyết khiếu nại được tối ưu hóa nhằm duy trì các nguyên tắc sau:

- Chúng tôi có thể dễ nhận biết và tiếp cận với bạn và các khiếu nại có thể được gửi dễ dàng qua nhiều kênh.
- Chúng tôi sẽ cung cấp quy trình giải quyết khiếu nại miễn phí.
- Chúng tôi mong muốn giải quyết các khiếu nại ngay trong lần tiếp xúc đầu tiên khi bạn bày tỏ sự không hài lòng của mình.
- Tất cả các khiếu nại được nắm bắt một cách nhất quán, ngay cả ở lần tiếp xúc đầu tiên với chúng tôi khi giải quyết chúng. Điều này giúp chúng tôi cải thiện hệ thống, quy trình, sản phẩm và dịch vụ của mình.
- Chúng tôi lắng nghe bạn và thực hiện các bước để giải quyết nhanh nhất có thể.
- Chúng tôi luôn tìm cách giải quyết vấn đề để bạn hài lòng khi có thể. Nếu không thể đồng ý với giải pháp, chúng tôi sẽ giải thích rõ ràng lập trường của mình và đưa ra các phương án giải quyết vấn đề.
- Trách nhiệm giải quyết khiếu nại sẽ được trao cho nhân viên không liên quan đến vấn đề này nhằm duy trì tính độc lập và công bằng của việc điều tra và giải quyết khiếu nại.
- Cách giao tiếp của chúng tôi đơn giản và dễ hiểu; chúng tôi sử dụng nhiều kênh.
- Các xu hướng khiếu nại được báo cáo một cách minh bạch và thường xuyên cho Nhóm điều hành, Hội đồng Insignia và Các Ủy ban liên quan để đảm bảo tính minh bạch trong toàn tổ chức.
- Các khiếu nại được gửi đến cơ quan giải quyết tranh chấp bên ngoài (EDR) (chẳng hạn như Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc) được quản lý riêng biệt theo quy trình giải quyết tranh chấp nội bộ (IDR) cho phép đánh giá độc lập kết quả IDR.

5. Ai có thể khiếu nại?

Khiếu nại có thể từ các khách hàng, đại diện được ủy quyền của họ và các bên liên quan khác.

Chúng tôi sẽ không loại trừ các khiếu nại nhận được từ các bên thứ ba và chúng tôi sẽ chấp nhận các khiếu nại từ những người khiếu nại như được định nghĩa trong RG 271 (ở mức tối thiểu).

Chúng có thể bao gồm (và không giới hạn đến):

- chủ tài khoản hiện tại
- chủ tài khoản cũ
- cố vấn tài chính được chỉ định của khách hàng hoặc đại diện được ủy quyền
- người thụ hưởng ủy thác
- chủ nhân của thành viên trợ cấp hưu bổng
- người thi hành di chúc về di sản
- đại diện hợp pháp
- bên thứ ba được ủy quyền
- người thụ hưởng quỹ hưu bổng
- người được ủy thác của quỹ hưu bổng tự quản

Nếu bạn muốn biết thêm thông tin về việc ai có thể khiếu nại, vui lòng liên hệ với chúng tôi.

6. Khiếu nại

Có thể khiếu nại trực tuyến, qua điện thoại, email hoặc bằng văn bản.

Sản phẩm	Điện thoại - các ngày trong tuần, từ 8 giờ 30 sáng đến 6 giờ 30 chiều (giờ Đông bộ)	Email	Trang mạng	Văn bản
ANZ Smart Choice Super and Pension	13 12 87 (hoặc +61 2 9234 6112 từ nước ngoài)	superfeedback@ioof.com.au	https://onepathsuperinvest.com.au/about-us/feedback	Complaints Team GPO Box 5306 Sydney NSW 2001
ANZ Superannuation and Investment (Hưu bổng và Đầu tư ANZ), ví dụ; ANZ Super Advantage, ANZ OneAnswer Super, Pension & Investments OnePath superannuation and Investments (hưu bổng và đầu tư OnePath), ví dụ: OneAnswer OneAnswer Frontier Super, Pension and Investments & Integra Super	13 38 63 (hoặc +61 2 4224 1299 từ nước ngoài) 133 665 (hoặc +61 2 4224 1335 từ nước ngoài)			
Oasis Wrap ví dụ: Voyage, Mentor, Matrix, Wealthtrac & Dominion	1800 893 141 (hoặc +61 2 8245 4493 từ nước ngoài)	service@wrapinvest.com.au	http://www.oasisasset.com.au/Contactus	Oasis Wrap GPO Box 3154 Sydney NSW 2001
IOOF ví dụ; IOOF Employer Super, IOOF Pension, IOOF Personal Super, IOOF Essential Super, eXpand Super, IOOF Essential pension, eXpand Pension	1800 913 118 (hoặc +6 1 3 8614 4967 từ nước ngoài)	clientfirst@ioof.com.au	https://www.ioof.com.au/contact-us	IOOF Client First GPO Box 264 Melbourne VIC 3001
Tư vấn về Khiếu nại (Tham khảo phần 11 để biết danh sách AFSL)	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 | Chính sách Khiếu nại của Insignia Group

Australian Executor Trustees (Người được Ủy thác Chấp hành Úc)	1800 254 180	aetclientservices@aetlimited.com.au	https://www.aetlimited.com.au/contact-us#complaint	Customer Care AET, GPO Box 546, Adelaide SA 5001
Khiếu nại về Quyền riêng tư	1800 913 118	Privacy.Officer@ioof.com.au	https://www.ioof.com.au/contact-us	Privacy Officer IOOF GPO Box 264 Melbourne VIC 3001
Cổ đông của Insignia	Điện thoại: 1300 552 203 (chỉ ở Úc)	Insignia@boardroomlimited.com.au	http://www.boardroomlimited.com.au	Boardroom Pty Limited Level 12, Grosvenor Place 225 George Street Sydney NSW 2000
MLC MasterKey MasterKeySuper Pension Fundamentals; - MasterKey Business and Personal Super (Trợ cấp Doanh nghiệp và Cá nhân MasterKey) - MasterKey Term Allocated Pension (Trợ cấp Hưu trí Phân bổ theo Thời hạn MasterKey) - MasterKey Investment Service Fundamentals (Các Nguyên tắc Cơ bản về Dịch vụ Đầu tư MasterKey) Dịch vụ đầu tư MasterKey	132 652 (Số để gọi từ nước ngoài +61 3 8634 4721)	complaints@mlc.com.au	mlc.com.au/complaint	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
MLC Navigator/Wrap Superannuation and Investment (Hưu bổng và Đầu tư MLC Navigator/Wrap), v.d. Kế hoạch Hưu bổng MLC Navigator/Wrap; Kế hoạch Hưu trí MLC Navigator/Wrap	132 652 (Số để gọi từ nước ngoài +61 3 8634 4721)	complaints@mlc.com.au	mlc.com.au/complaint	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001

Insignia Financial | Chính sách Khiếu nại của Insignia Group

Kế hoạch đầu tư MLC Navigator/Wrap MLC Separately Managed Account (Tài khoản Quản lý Riêng biệt MLC)				
Plum - Plum Corporate Super (bao gồm DB và Lương hưu Dựa trên Tài khoản) - Plum Personal Plan (Kế hoạch Cá nhân Plum) (giữ lại) - Plum Retirement Income (Thu nhập Hưu trí Plum) - Plum Insurance Only (Chỉ dành cho Bảo hiểm Plum)	1300 55 7586 (Số để gọi từ nước ngoài +61 3 9222 4800)	complaints@mlc.com.au	plum.com.au/complaints	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
Kế hoạch Đầu tư và Hưu bổng chi tiết	1300 852 933	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/blueprint	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
Kế hoạch Đầu tư và Hưu bổng DPM	1300 367 236	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/dpm	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
Kế hoạch Đầu tư và Hưu bổng Enevita	1300 852 966	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/enevita	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
Kế hoạch Đầu tư và Hưu bổng FC One	1300 853 244	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/fc-one	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
Kế hoạch Đầu tư và Hưu bổng PremiumChoice	1300 880 054	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/premiumchoice	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
Kế hoạch Đầu tư và Hưu bổng Portfoliofocus	1300 769 613	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/portfoliofocus	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
Kế hoạch Đầu tư và Hưu bổng St Andrew	1300 769 815	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/standrews	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
Giám đốc Đầu tư (Antares Equities)	Các ngày trong tuần 8:30 sáng đến 5:30 chiều (AEST) 1300 738 355	client.services@mlcam.com.au	mlcam.com.au/terms-and-conditions	Level 5, 105 Miller Street, North Sydney NSW 2060, Australia

Giám đốc Đầu tư (Vốn Cổ phần Tư nhân MLC, Thu nhập Cố định Antares)	Các ngày trong tuần 8:30 sáng đến 5:30 chiều (AEST) 1300 738 355	client.services@mlcam.com.au	mlcam.com.au/terms-and-conditions	Level 5, 105 Miller Street, North Sydney NSW 2060, Australia
---	--	------------------------------	-----------------------------------	--

Xin lưu ý, các khiếu nại liên quan đến yêu cầu bảo hiểm đối với từng sản phẩm ở trên cũng nên được chuyển đến các đầu mối liên hệ ở trên.

Các khiếu nại được thực hiện trên kênh truyền thông xã hội hoặc tài khoản thuộc sở hữu hoặc kiểm soát của công ty tài chính là chủ đề của bài đăng, trong đó tác giả có thể được nhận dạng và có thể liên hệ sẽ tuân theo quy trình IDR. Khi nộp đơn khiếu nại, việc cung cấp các thông tin sau sẽ giúp chúng tôi trả lời và điều tra khiếu nại của bạn một cách kịp thời:

- Tên (bạn có thể ẩn danh hoặc sử dụng bút danh, vui lòng xem phần 6.2).
- Chi tiết liên hệ và phương thức liên hệ ưu tiên của bạn (điện thoại, email, v.v.); và
- Thông tin chi tiết về khiếu nại hoặc vấn đề bao gồm:
 - dịch vụ hoặc sản phẩm;
 - số tài khoản hoặc tham chiếu khách hàng của bạn, nếu có;
 - mô tả mối quan ngại của bạn;
 - bất kỳ thông tin nào bạn tin rằng sẽ giúp chúng tôi hiểu và điều tra thêm về khiếu nại của bạn; và
 - chi tiết về kết quả bạn mong muốn đạt được hoặc cách tốt nhất chúng tôi có thể giải quyết ý kiến phản hồi của bạn.

Để bảo vệ quyền riêng tư của bạn, khi khiếu nại qua mạng xã hội, vui lòng cung cấp thông tin cá nhân của bạn theo cách an toàn, chẳng hạn như tin nhắn riêng không qua đăng tải công khai.

6.1. Hỗ trợ khiếu nại

Chúng tôi làm việc với một số dịch vụ hỗ trợ để giúp các khách hàng khuyết tật hoặc dễ bị tổn thương nêu lên mối quan ngại của họ.

- **Nếu không nói được tiếng Anh** và bạn muốn khiếu nại;
 - Chúng tôi có thể sắp xếp thông dịch viên để hỗ trợ bạn trong việc nộp và quản lý khiếu nại, tùy thuộc thông dịch viên có sẵn hay không.
 - Nếu không có thông dịch viên, bạn có thể gọi cho Dịch vụ Biên dịch và Thông dịch số 13 14 50 để trợ giúp cho cuộc gọi của bạn.
- **Nếu bạn bị điếc**, hoặc **khiểm thính hay khiếm ngôn**, vui lòng gọi cho chúng tôi qua Dịch vụ Tiếp âm Toàn Quốc (NRS) theo các số được liệt kê dưới đây:
 - Người sử dụng TTY, gọi số 13 36 77 rồi xin số bạn cần (nếu từ nước ngoài, bạn gọi số +61 7 3815 7799); và
 - Người sử dụng Nói và Nghe (chuyển tiếp lời nói - lời nói), hãy gọi số 1300 555 727 rồi xin số bạn cần (nếu từ nước ngoài, bạn gọi số +61 7 3815 8000).

- **Người dùng chuyển tiếp Internet**, kết nối với NRS trên www.relayservice.com.au rồi xin số bạn cần.

Nếu bạn muốn biết thêm thông tin về Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc, hãy gọi số 1800 555 660 hoặc gửi email tới helpdesk@relayservice.com.au

6.2. Khiếu nại ẩn danh

Nếu bạn khiếu nại ẩn danh hoặc sử dụng biệt danh và không cung cấp cho chúng tôi đủ thông tin để nhận biết bạn và/hoặc liên hệ với bạn, chúng tôi có thể không áp dụng được tất cả các quy trình xử lý khiếu nại của mình.

7. Cách chúng tôi xử lý khiếu nại

Chúng tôi luôn coi trọng tất cả các khiếu nại và cố trả lời bạn một cách kịp thời. Chúng tôi nhận thấy có một số khiếu nại đặc biệt khẩn cấp và chúng tôi sẽ đánh giá và ưu tiên các khiếu nại tùy theo mức độ khẩn cấp và nghiêm trọng của các vấn đề. Khi giải quyết khiếu nại, nhân viên phải đảm bảo nguyên tắc công bằng làm cơ sở cho việc điều tra cũng như kết quả của khiếu nại.

Công bằng bảo đảm bạn có quyền:

- được lắng nghe;
- biết liệu chúng tôi có tuân thủ các yêu cầu pháp lý và quy định hay không;
- cung cấp và yêu cầu tất cả các tài liệu liên quan để hỗ trợ khiếu nại;
- được thông báo về chính sách Khiếu nại của Insignia Group và các tiêu chí mà sẽ được chúng tôi xem xét khi giải quyết khiếu nại;
- được thông báo về các cách xem xét thêm khác bao gồm giới thiệu đến các chương trình EDR liên quan (tham khảo phần 9) mà chúng tôi là thành viên;
- nhận trả lời khiếu nại trong đó gồm quyết định của chúng tôi và lý do của quyết định đó;
- biết khiếu nại đang được xem xét một cách độc lập trong nội bộ Insignia (nếu có thể); và
- bảo mật, nếu được yêu cầu hoặc được xem là phù hợp.

7.1. Xác nhận khiếu nại

Người nhận khiếu nại sẽ xác nhận trong vòng 24 giờ (hoặc một ngày làm việc) kể từ khi nhận được khiếu nại, hoặc sớm nhất khi có thể. Chúng tôi sẽ xác nhận khiếu nại bằng lời hoặc văn bản (email, thư hoặc các kênh truyền thông xã hội). Khi xác định phương thức giao tiếp thích hợp, chúng tôi sẽ xem xét cách nộp khiếu nại và các phương pháp giao tiếp mà bạn muốn.

7.2. Xem xét khiếu nại của bạn

Với bất kỳ khiếu nại nào, chúng tôi cũng sẽ xem xét công bằng và hợp lý trong mọi trường hợp, cũng như nghĩa vụ của chúng tôi theo luật và quy tắc hành nghề của ngành. Nếu có thể, chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết khiếu nại của bạn ngay tại thời điểm bạn nêu ra với chúng tôi.

Nếu bạn chuyển khiếu nại cho chúng tôi, chúng tôi sẽ làm việc với bạn để giải quyết khiếu nại của bạn trong khung thời gian tối đa do ASIC RG 271 quy định dưới đây:

Loại khiếu nại	Khung thời gian tối đa để giải quyết *Sau ngày 5 tháng Mười 2021
Khiếu nại về hưu bổng	45 ngày lịch
Khiếu nại không về hưu bổng, ví dụ: Sản phẩm đầu tư	30 ngày lịch
Khiếu nại về quyền riêng tư	30 ngày lịch
Khiếu nại về việc phân chia trợ cấp tử tuất hưu trí	Chậm nhất là 90 ngày theo lịch sau khi hết thời hạn 28 ngày theo lịch cho việc phân đối việc phân phối trợ cấp tử tuất được đề xuất nêu trong mục s1056(2)(a) của Đạo luật Công ty.
Tư vấn và khiếu nại môi giới chứng khoán	30 ngày lịch
Các khiếu nại liên quan đến tín dụng bao gồm các thông báo mặc định	21 ngày lịch
Các khiếu nại liên quan đến tín dụng bao gồm thông báo tình trạng khó khăn hoặc yêu cầu hoãn thủ tục cưỡng chế	Chậm nhất là 21 ngày lịch sau khi nhận được khiếu nại. Các trường hợp ngoại lệ được áp dụng nếu nhà cung cấp tín dụng hoặc người cho thuê không có đủ thông tin để đưa ra quyết định, hoặc nếu họ đạt được thỏa thuận với người khiếu nại

Nếu chúng tôi nhận thấy sẽ cần nhiều hơn khoảng thời gian tối đa để điều tra và giải quyết khiếu nại, chúng tôi sẽ viết thư cho bạn trước khi thời gian đó hết hạn và giải thích lý do tại sao cần thêm thời gian. Thư trả lời sẽ đề cập đến tình trạng của khiếu nại, lý do chậm trễ, cách chuyển khiếu nại của bạn lên chương trình EDR, tên và chi tiết người liên hệ của chương trình EDR liên quan.

7.3. Trả lời khiếu nại của bạn

Chúng tôi sẽ làm việc với bạn để tìm ra các phương án giải quyết khiếu nại của bạn. Nếu chúng tôi không thể giải quyết khiếu nại với bạn, chúng tôi sẽ cho biết lý do về quyết định của chúng tôi, bao gồm cả việc cung cấp thông tin hỗ trợ nếu có.

Chúng tôi sẽ trả lời bạn bằng văn bản nếu chúng tôi cần giải quyết khiếu nại của bạn hơn 5 ngày làm việc.

Chúng tôi cũng sẽ trả lời bằng văn bản, ngay cả khi đơn khiếu nại được kết thúc vào cuối ngày làm việc thứ năm, nếu:

- bạn yêu cầu trả lời bằng văn bản; hoặc
- khiếu nại của bạn về:
 - tình trạng khó khăn;
 - yêu cầu bảo hiểm bị từ chối
 - giá trị của yêu cầu bồi thường bảo hiểm; hoặc
 - quyết định của người được ủy thác phụ trách hưu bổng.

8. Các chọn lựa của bạn để xem xét

Nếu khiếu nại của bạn liên quan đến một dịch vụ hoặc sản phẩm tài chính, bạn có thể yêu cầu Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc (AFCA) xem xét công bằng và miễn phí. AFCA đưa ra giải pháp giải quyết tranh chấp công bằng, độc lập và dễ tiếp cận cho những người tiêu dùng không thể giải quyết khiếu nại trực tiếp với nhà cung cấp dịch vụ tài chính của họ.

Bạn có thể có chọn lựa khiếu nại trực tiếp với AFCA thay vì khiếu nại với chúng tôi, bạn cũng có thể khiếu nại với AFCA nếu bạn không hài lòng với phản hồi của chúng tôi hoặc nếu khiếu nại của bạn chưa được giải quyết trong khoảng thời gian tối đa được quy định bởi RG271 (tham khảo mục 7.2).

Xin lưu ý

Thời gian khiếu nại với AFCA có thể giới hạn, vì vậy bạn nên sớm hành động hoặc tham khảo trang mạng của AFCA để tìm hiểu xem liệu thời hạn liên quan đến trường hợp của bạn có hết hạn hay không.

Bạn có thể liên hệ với AFCA tại:

Trang mạng: afca.org.au	Địa chỉ bưu điện:
Email: info@afca.org.au	Australian Financial Complaints Authority
Điện thoại: 1800 931 678 (miễn phí)	GPO Box 3
	Melbourne, VIC, 3001

Nếu khiếu nại của bạn liên quan đến vấn đề về quyền riêng tư và bạn không hài lòng với phản hồi của chúng tôi hoặc nếu khiếu nại của bạn không được giải quyết trong vòng 30 ngày, bạn có thể liên hệ với Văn phòng Ủy viên Thông tin Úc (OAIC) tại:

Trang mạng: oaic.gov.au	Địa chỉ bưu điện:
Email: enquiries@oaic.gov.au	Office of the Australian Information Commissioner
Điện thoại: 1300 363 992	GPO Box 5218
	Sydney NSW 2001

9. Thông tin tài liệu

Tiêu đề		Tên chính sách đầy đủ	
Chủ sở hữu		Trưởng bộ phận Khiếu nại	
Phê duyệt bởi	Hội đồng	Đã duyệt	
	Actuate Alliance Services Pty Ltd	20-06-22	
	Antares Capital Partners Limited	27-05-22	
	Australian Executor Trustees Limited	23-06-22	
	Bridges Financial Services Pty Ltd	21-07-22	
	Consultum Financial Advisers Pty Ltd	21-07-22	
	Financial Services Partners Pty Ltd	21-07-22	
	Godfrey Pembroke Group Pty Ltd.	21-07-22	
	IOOF Investment Management Limited	07-06-22	
	IOOF Investment Services Limited	27-06-22	
	IOOF Limited	07-06-22	
	Lonsdale Financial Group Ltd	21-07-22	
	Millennium3 Financial Services Pty Ltd	21-07-22	
	MLC Asset Management Pty Ltd	27-05-22	
	MLC Asset Management Services Limited	27-05-22	
	MLC Investments Limited	27-05-22	
	Navigator Australia Limited	27-05-22	
	NULIS Nominees (Australia) Limited	07-06-22	
	Oasis Fund Management Limited	07-06-22	
	OnePath Custodians Pty Limited	07-06-22	
	OnePath Funds Management Limited	06-06-22	
RI Advice group Pty Ltd	21-07-22		
Shadforth Financial Group Limited	21-07-22		
Oasis Asset Management Ltd	08-06-22		
Mức độ phân cấp	Cấp độ 1 - Chính sách được Hội đồng quản trị Phê duyệt		

Insignia Financial | Chính sách Khiếu nại của Insignia Group

Ngày có hiệu lực	Tháng 3 năm 2022
Đánh giá lần cuối	H2 2022
Đánh giá lần tới	H2 2023
Mã số ID Atlas	<to be inserted following registration of the draft document on ATLAS >