



MLC Wealth

سياسة شكاوى

العربية | Arabic



جدول المحتويات

3	1. مقدمة
3	2. النطاق والتطبيق
3	3. ما هي الشكاوى؟
4	4. عملية الشكاوى
5	5. مبادئ التعامل مع الشكاوى
5	6. من يمكنه تقديم شكاوى؟
6	7. تقديم شكاوى
8	7.1. المساعدة في تقديم شكاوى
8	7.2. تقديم الشكاوى دون الكشف عن هويتك
9	8. كيف نتعامل مع الشكاوى
9	8.1. إقرار بالشكاوى
9	8.2. النظر في شكاوى
10	8.3. الرد على شكاوى
11	9. خياراتك للمراجعة

1. مقدمة

لقد وُضعت سياسة الشكاوى الخاصة بـ MLC Wealth ('السياسة') لضمان معالجة كل شكوى 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 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 شكوى على النحو المبين في الأدلة التنظيمية للجنة الأوراق المالية والاستثمارات الأسترالية (ASIC) 165/271 (RG165/RG271)¹

2. النطاق والتطبيق

تنطبق هذه السياسة على جهات إصدار الاستثمارات والمعاشات التقاعدية ومنتجات المعاشات المعروفة باسم Antares MLC Investments Limited ABN 30 002 641 661 AFSL، Capital Partners ABN 85 066 081 11 AFSL 234483 230705، و Navigator Australia Limited ABN 45 006 302 987 AFSL 236466، و NULIS Nominees (Australia) ، و MLC Asset Management Pty Ltd ABN 44 106 427 472، Limited (NULIS) ABN 80 008 515 633 AFSL 236465 308953، و MLC Asset Management Services Limited ABN 38 055 638 474 AFSL 230687، بصورة جماعية 'MLC Wealth'. الإشارات إلى 'نحن'، 'لنا'، 'لدينا'، 'MLC' في هذه السياسة هي إشارات إلى مجموعة MLC Group².

جميع موظفي MLC، 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 MLC (يشار إليهم جميعاً باسم 'الموظفين' في هذه السياسة) يجب أن تمتثل لهذه السياسة.

3. ما هي الشكوى؟

وفقاً للإرشادات التنظيمية لـ ASIC 165³ و 271 والمعيار الأسترالي / النيوزيلندي ISO 10002-2014، يتم تعريف الشكوى على أنها: إعراب عن عدم الرضا:

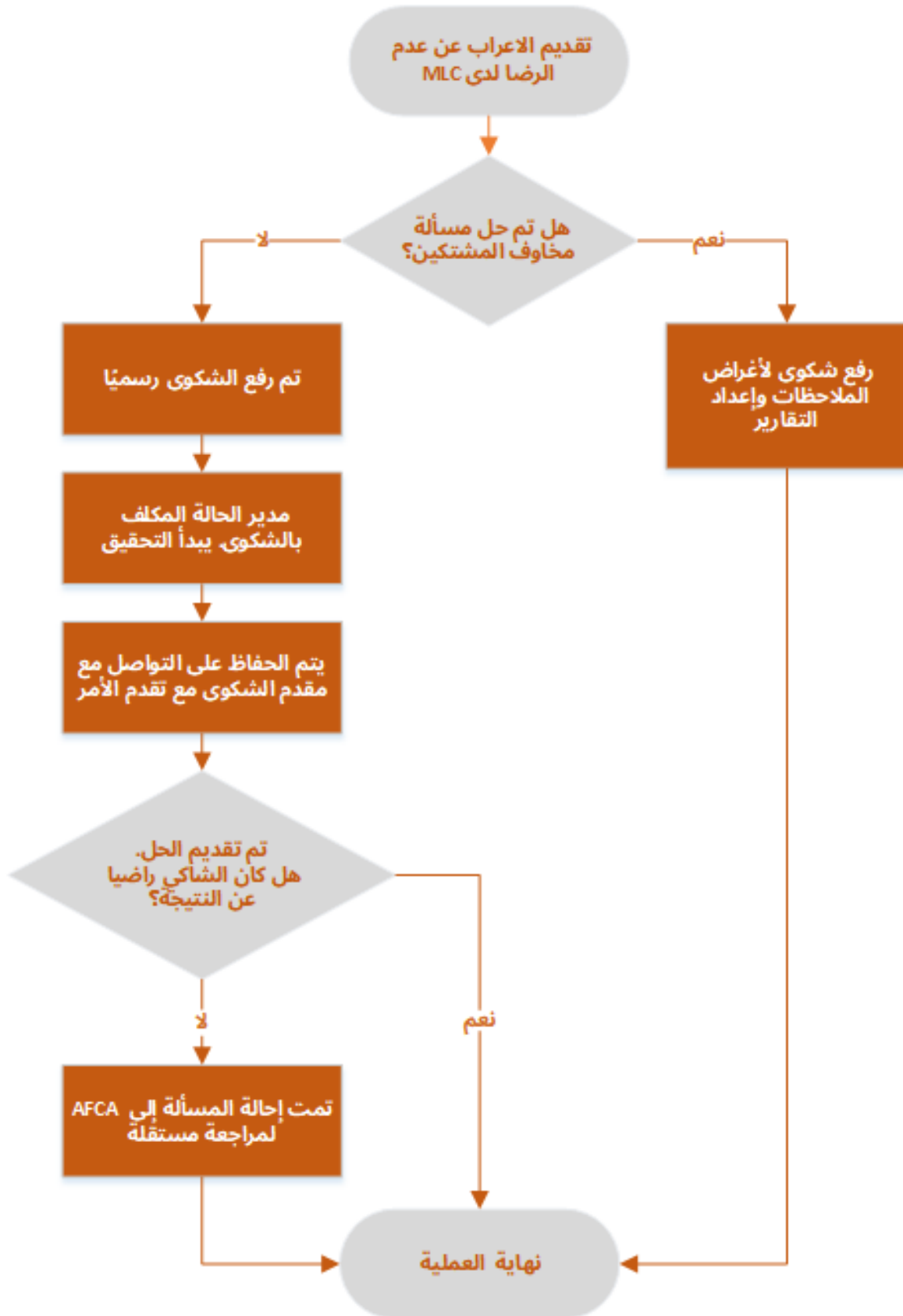
- تم إنشاؤه لـ MLC أو حوله؛
- متعلق بمنتجات MLC أو خدماتها أو موظفيها أو التعامل مع الشكوى؛ و
- حيث يكون الرد أو القرار متوقعًا بشكل صريح أو ضمني أو مطلوبًا قانونيًا.

¹ ستستبدل RG165 بـ RG271 للشكاوى المقدمة اعتباراً من 5 أكتوبر/ تشرين الأول 2021.

² تعتبر المنشآت التي تشمل 'MLC Wealth' جزءاً من مجموعة الشركات التي تضم IIOOF Holdings Ltd ABN 49 100 103 722 و الهيئات ذات الصلة التابعة لها ('IIOOF Group').

³ تم توسيع تعريف الشكوى ليشمل تعريف RG271 الذي يتضمن "مطلوب ضمناً وقانوناً".

4. عملية الشكاوى



5. 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 شكاوى مجانية.
- 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 ونتخذ 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 MLC واللجان ذات الصلة لضمان الوضوح على مستوى المنظمة.
- تتم إدارة الشكاوى المقدمة إلى هيئة تسوية المنازعات الخارجية (EDR) بشكل منفصل لعملية تسوية المنازعات الداخلية (IDR) والتي تسمح بمراجعة مستقلة لنتائج IDR.

6. من يمكنه تقديم شكاوى؟

يمكن تلقي الشكاوى من العملاء وممثليهم المعتمدين والمساهمين الآخرين.

لن نستبعد الشكاوى الواردة من جهات خارجية وسنقبل الشكاوى من المشتكين على النحو المحدد في RG 271 (كحد أدنى).

يمكن أن تشمل (وقد لا تقتصر على):

- صاحب حساب حالي
- صاحب حساب سابق
- المستشار المالي المعين للعميل أو الممثل المعتمد
- مستفيد أئتمان
- منفذ الوصية
- ممثل قانوني
- طرف ثالث مفوض
- مستفيد من صندوق المعاشات التقاعدية
- وصي على صندوق معاش تقاعدي يدار ذاتيًا
- صاحب عمل لعضو المعاش التقاعدي

إذا كنت ترغب في الحصول على مزيد من التفاصيل حول من يمكنه تقديم شكاوى، فيرجى الاتصال بنا.

7. تقديم شكاوى

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

المنتج	الهاتف - خلال أيام الأسبوع من الساعة 8.30 صباحًا حتى 6.30 مساءً (بتوقيت شرق أستراليا)	البريد الإلكتروني:	الموقع الإلكتروني	كتابة
<p>المفتاح الرئيسي لـ MLC</p> <ul style="list-style-type: none"> - المفتاح الرئيسي لأساسيات المعاش التقاعدي - المفتاح الرئيسي للمعاش الشخصي والتجاري - المفتاح الرئيسي للمعاش المخصص الأجل - المفتاح الرئيسي لأساسيات الخدمات الاستثمارية - المفتاح الرئيسي للخدمات الاستثمارية 	132 652 (خارج أستراليا) (+61 3 8634 4721)	complaints@mlc.com.au	https://www.mlc.com.au/complaint	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
<p>المعاش التقاعدي والاستثمارات MLC Navigator/Wrap مثل</p> <ul style="list-style-type: none"> - خطة المعاش التقاعدي MLC Navigator/Wrap - خطة التقاعد MLC Navigator/Wrap - خطة الاستثمار MLC Navigator/Wrap - MLC حساب يدار بشكل منفصل 	1300 55 7586 (خارج أستراليا) (+61 3 9222 4800)	complaints@mlc.com.au	https://www.plum.com.au/complaints	
<p>Plum</p> <ul style="list-style-type: none"> Plum معاش الشركات (يشمل DB والمعاشات القائمة على الحسابات) 				

				Plum خطة شخصية (محتجزة) Plum إيرادات تقاعدية Plum تأمين فقط
	investinfo.com.au/blueprint	complaints@investinfo.com.au	1300 852 933	خطة المعاش التقاعدي والاستثمار Blueprint
	investinfo.com.au/dpm		1300 367 236	خطة المعاش التقاعدي والاستثمار DPM
	investinfo.com.au/enevita		1300 852 966	خطة المعاش التقاعدي والاستثمار Enevita
GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001	investinfo.com.au/fcone	complaints@investinfo.com.au	1300 853 244	خطة المعاش التقاعدي والاستثمار FC One
	investinfo.com.au/premiumchoice		1300 880 054	خطة المعاش التقاعدي والاستثمار PremiumChoice
	investinfo.com.au/portfoliofocus		1300 769 613	خطة المعاش التقاعدي والاستثمار Portfoliofocus
	investinfo.com.au/standrews		1300 769 815	خطة المعاش التقاعدي والاستثمار St Andrew's
Level 5, 105 Miller Street, North Sydney NSW 2060, Australia	https://www.mlcam.com.au/terms-and-conditions	client.services@mlcam.com.au	أيام العمل من 8.30 م إلى 5.30 م (بالتوقيت الأسترالي)	مدير الاستثمار (أسهم Antares)
			1300 738 355	مدير الاستثمار (MLC أسهم خاصة، إيرادات ثابتة) Antares

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

اعتبارًا من 5 أكتوبر/ تشرين الأول 2021، 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، وتتبع عملية IDR. عند تقديم شكوى، 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 7.2).
- 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 النتيجة التي تأمل في تحقيقها أو أفضل طريقة يمكننا من خلالها معالجة ملاحظاتك.
- لحماية خصوصيتك، عند تقديم شكوى عبر وسائل التواصل الاجتماعي، يرجى التأكد من تقديم معلوماتك الشخصية بطريقة آمنة مثل رسالة خاصة وليس عبر منشور عام.

7.1. المساعدة في تقديم شكوى

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 شكوى؛

- يمكننا ترتيب مترجم شفوي لمساعدتك في تقديم شكاوك وإدارتها، حسب التوافر.
- في حالة عدم توفر مترجم، يمكنك الاتصال بخدمة الترجمة التحريرية والشفوية على الرقم 13 14 50 للمساعدة في مكالمتك.

▪ إذا كنت أصم، أو لديك ضعف في السمع أو الكلام، فيرجى الاتصال بنا من خلال الخدمة الوطنية للصم والبكم National Relay Service (NRS) على الأرقام المذكورة أدناه:

- مستخدمو جهاز الاتصالات للصم TTY، اتصل على 13 36 77 واطلب رقم الهاتف الذي تحتاجه (إذا كنت تتصل من هاتف خارجي أطلب الرقم 7 3815 7799 +61)؛ و
- مستخدمو التحدث والاستماع (نقل النص إلى كلام)، رقم الهاتف 1300 555 727 واطلب رقم الهاتف الذي تحتاجه (إذا كنت تتصل من هاتف خارجي أطلب الرقم 8000 3815 +61).

▪ 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 1800 555 660 أو البريد الإلكتروني helpdesk@relay-service.com.au

7.2. 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.

8. 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 الشكوى؛
- أن تكون على علم بسياسة شكاوى MLC والمعايير التي سيتم الأخذ بها بعين الاعتبار عند التعامل مع الشكوى؛
- أن تكون على علم بالسبل الأخرى لمزيد من المراجعة بما في ذلك الإحالة إلى مخططات EDR ذات الصلة (راجع القسم 9) والتي نحن أعضاء فيها؛
- الحصول على رد للشكوى بما في ذلك قرارنا وأسباب هذا القرار؛
- معرفة أن الشكوى قيد إعادة النظر بشكل مستقل من قبل MLC (حيثما يكون ذلك ممكنًا)؛ و
- السرية، إذا تطلب الأمر ذلك أو أُعتبر ذلك مناسبًا.

8.1. إقرار بالشكوى

سوف يقر متلقي الشكوى في غضون 24 ساعة (أو يوم عمل واحد) من استلامها، أو في أقرب وقت ممكن عمليًا. سوف نقر بتلقي الشكوى شفهيًا أو كتابيًا (بريد إلكتروني، منشور، أو قنوات التواصل الاجتماعي). عند تحديد طريقة الاتصال المناسبة، سننظر في الطريقة المستخدمة لتقديم الشكوى وأي تفضيلات تم طلبها بشأن طرق الاتصال.

8.2. النظر في شكواك

مع أي شكوى، سننظر في ما هو عادل ومعقول في ظل الظروف، وكذلك التزاماتنا بموجب القانون وقواعد الممارسة الصناعية. حيثما أمكن، سنهدف إلى حل شكواك في الوقت الذي ترفعها إلينا.

إذا قمت بإحالة شكواك إلينا، فسنعمل معك لحل شكواك خلال الحد الأقصى للإطار الزمني المنصوص عليه في الأدلة التنظيمية ASIC Regulatory Guides 165 and 271 (RG165/RG271) أدناه:

نوع الشكوى	الحد الأقصى للإطار الزمني للقرار * قبل 5 أكتوبر/ تشرين الأول 2021	الحد الأقصى للإطار الزمني للقرار * بعد 5 أكتوبر/ تشرين الأول 2021
شكاوى المعاش التقاعدي	90 يومًا تقويميًا	45 يومًا تقويميًا
شكاوى غير خاصة بالمعاش التقاعدي	45 يومًا تقويميًا	30 يومًا تقويميًا

		على سبيل المثال منتجات الاستثمار
30 يومًا تقويمياً	30 يومًا تقويمياً	شكاوى الخصوصية
في موعد لا يتجاوز 90 يومًا تقويمياً بعد انتهاء فترة 28 يومًا تقويمياً للاعتراض على التوزيع المقترح لتعويضات الوفاة المشار إليه في المادة s1056(2)(a) من قانون الشركات.	في موعد لا يتجاوز 90 يومًا تقويمياً بعد انتهاء فترة 28 يومًا تقويمياً للاعتراض على التوزيع المقترح لتعويضات الوفاة المشار إليه في المادة s1056(2)(a) من قانون الشركات.	شكاوى توزيع مستحقات الوفاة للمعاش التقاعدي
30 يومًا تقويمياً	45 يومًا تقويمياً	تقديم المشورة وشكاوى تداول الأسهم
21 يومًا تقويمياً	21 يومًا تقويمياً	الشكاوى المتعلقة بالائتمان التي تتضمن إشعارات التخلف عن السداد
في موعد لا يتجاوز 21 يومًا تقويمياً بعد استلام الشكاوى. تنطبق الاستثناءات إذا لم يكن لدى مقدم الائتمان أو المؤجر معلومات كافية لاتخاذ قرار، أو إذا توصلوا إلى اتفاق مع مقدم الشكاوى	في موعد لا يتجاوز 21 يومًا تقويمياً بعد استلام الشكاوى. تنطبق الاستثناءات إذا لم يكن لدى مقدم الائتمان أو المؤجر معلومات كافية لاتخاذ قرار، أو إذا توصلوا إلى اتفاق مع مقدم الشكاوى	الشكاوى المتعلقة بالائتمان التي تتضمن على إشعارات الضائقة أو طلبات تأجيل إجراءات التنفيذ

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

8.3 الرد على شكاوك

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

سنقوم بالرد عليك كتابيًا إذا استغرقنا أكثر من 5 أيام عمل لحل شكاوك.

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

- تطلب ردًا مكتوبًا؛ أو
- شكاوى بخصوص:
 - ضائقة؛
 - مطالبة تأمين مرفوضة؛
 - قيمة مطالبة التأمين؛ أو
 - قرار أمين المعاش التقاعدي.

9. خياراتك للمراجعة

إذا كانت شكاوىك تتعلق بخدمة أو منتج مالي، فقد تتمكن من طلب مراجعة مجانية ونزيهة من قبل 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 شكاوى إلى AFCA مباشرة بدلاً من تقديم الشكاوى إلينا، كما يمكنك أيضًا تقديم شكاوى إلى AFCA إذا لم تكن راضيًا عن ردنا أو إذا لم يتم حل شكاوىك خلال الحد الأقصى للإطار الزمني المنصوص عليه في RG165/RG271 (راجع القسم 8.2).

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 أو متى تنتهي المهلة ذات الصلة بظروفك.

يمكنك التواصل مع AFCA على:

العنوان البريدي:

Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3
Melbourne, VIC, 3001

الموقع: afca.org.au

بريد إلكتروني: info@afca.org.au

الهاتف: 1800 931 678 (مكالمة مجانية)

إذا كانت شكاوىك تتعلق بمسألة تتعلق بالخصوصية ولم تكن راضيًا عن استجابتنا أو إذا لم يتم حل شكاوىك في غضون 30 يومًا، يمكنك الاتصال بمكتب مفوض المعلومات الأسترالي (OAIC) على:

العنوان البريدي:

Office of the Australian Information Commissioner

الموقع: oaic.gov.au

