

# MLC Wealth

## Normativa per i reclami

Italian | Italiano



# Indice

1. Introduzione	3
2. Portata e applicazione	3
3. Cos'è un reclamo?	3
4. La procedura di reclamo	4
5. Principi di gestione dei reclami	5
6. Chi può sporgere un reclamo?	5
7. Sporgere un reclamo	6
7.1. Assistenza per sporgere un reclamo	8
7.2. Reclami sporti in modo anonimo	8
8. Come gestiamo i reclami	8
8.1. Prendere atto di un reclamo	9
8.2. Prendere in considerazione il vostro reclamo	9
8.3. Rispondere al reclamo	10
9. Le vostre opzioni di revisione	10

# 1. Introduzione

La Normativa per i reclami di MLC Wealth ("**La Normativa**") è stata creata per assicurare che ogni reclamo sia gestito in modo coerente, equo e ragionevole quando esprimete la vostra insoddisfazione.

Gestire e risolvere i reclami dei clienti aggiunge valore al nostro modo di operare perché ci permette di:

- migliorare i sistemi e i processi aziendali, i prodotti e i servizi, che sono tutti parte integrante della fornitura di ciò che conta per i nostri clienti;
- identificare potenziali problemi nel processo, incidenti, violazioni della legislazione; e
- ridurre il rischio di problemi sistemici.

Questo documento delinea la nostra normativa per la gestione dei reclami ricevuti da parte dei clienti e di altre persone che hanno diritto a presentare un reclamo, come indicato nelle linee guide regolatorie 165/271 (RG165/RG271) dell'Australian Securities and Investments Commission (ASIC).<sup>1</sup>

## 2. Portata e applicazione

Questa Normativa si applica agli emittenti di prodotti di investimento, di previdenza e di pensionamento noti come Antares Capital Partners ABN 85 066 081 11 AFSL 234483, MLC Investments Limited ABN 30 002 641 661 AFSL 230705, Navigator Australia Limited ABN 45 006 302 987 AFSL 236466, NULIS Nominees (Australia) Limited (NULIS) ABN 80 008 515 633 AFSL 236465, MLC Asset Management Pty Ltd ABN 44 106 427 472 AFSL 308953 e MLC Asset Management Services Limited ABN 38 055 638 474 AFSL 230687, collettivamente "MLC Wealth". I riferimenti a "noi", "ci", "nostro/a/i/e" e "MLC" nella presente normativa sono riferimenti al Gruppo MLC.<sup>2</sup>

Tutti i dipendenti di MLC, compresi i dipendenti occasionali, temporanei e a contratto, nonché i dirigenti e gli amministratori non esecutivi, i membri indipendenti del comitato direttivo che non sono amministratori e le parti terze che agiscono per conto di MLC (collettivamente denominati "personale" nella presente Normativa) devono attenersi alla presente Normativa.

## 3. Cos'è un reclamo?

In conformità alle linee guide regolamentari di ASIC 165<sup>3</sup> e 271 e lo standard australiano/neozelandese ISO 10002-2014, un reclamo è definito come:

Un'espressione di insoddisfazione:

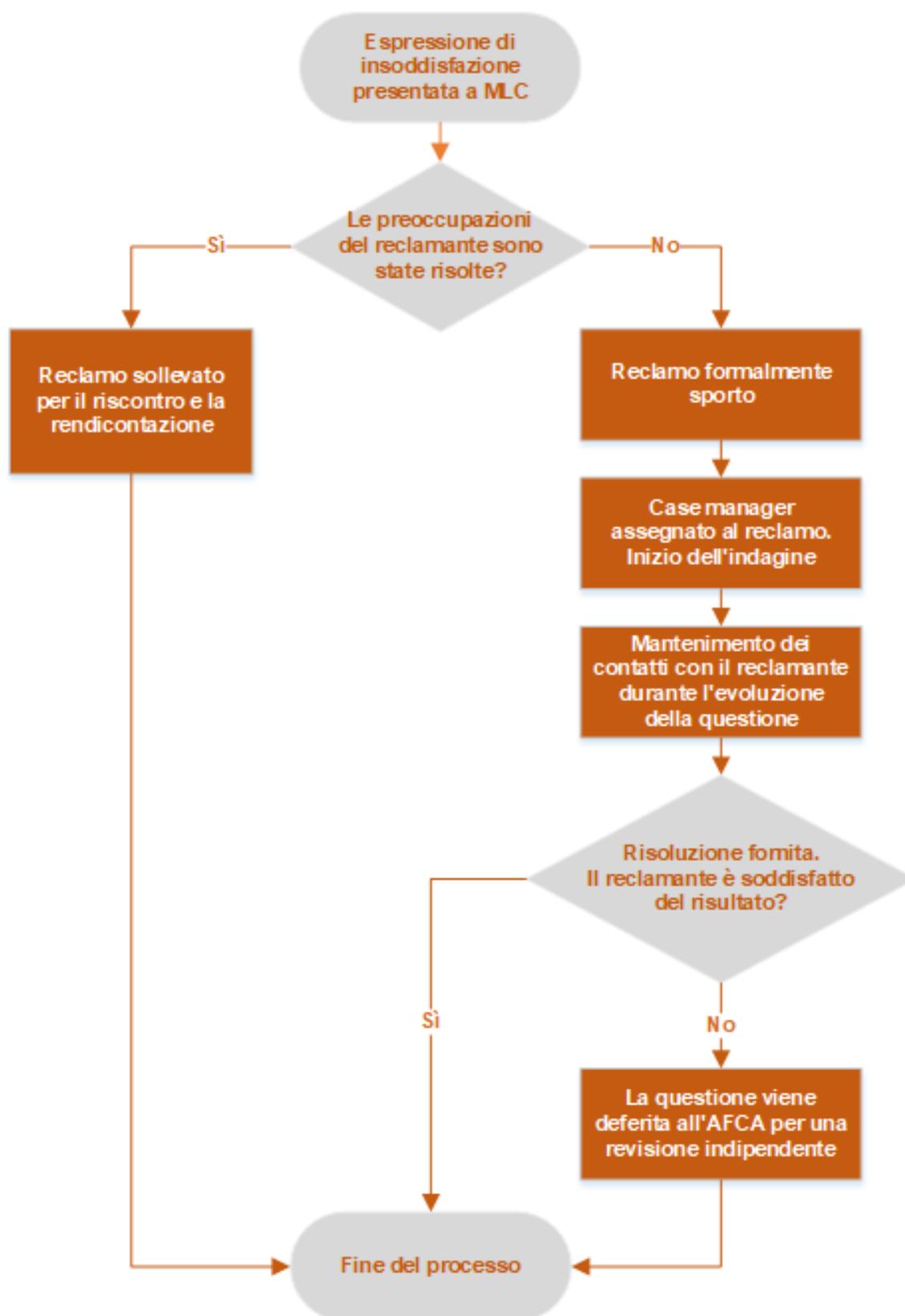
- sporta a MLC o in relazione a MLC;
- relativa ai prodotti, ai servizi, al personale o alla gestione di un reclamo da parte di MLC; e
- per cui una risposta o una risoluzione è esplicitamente o implicitamente attesa o richiesta dalla legge.

<sup>1</sup> L'RG165 sarà sostituito dall'RG271 per i reclami sporti a partire dal 5 ottobre 2021.

<sup>2</sup> Le entità che compongono "MLC Wealth" fanno parte del gruppo di società che comprende IOOF Holdings Ltd ABN 49 100 103 722 e gli enti aziendali congiunti ("Gruppo IOOF").

<sup>3</sup> La definizione di reclamo è stata ampliata per includere la definizione RG271 che include "implicitamente e legalmente richiesto".

## 4. La procedura di reclamo



## 5. Principi di gestione dei reclami

Per fornire al cliente un'esperienza positiva, ci assicuriamo che il modello di business per la risoluzione dei reclami sia ottimizzato per sostenere i seguenti principi:

- Siamo visibili e accessibili; i reclami possono essere presentati facilmente attraverso diversi canali.
- Offriamo un processo di risoluzione dei reclami gratuito.
- Il nostro obiettivo è quello di risolvere immediatamente i reclami al primo contatto quando esprimete la vostra insoddisfazione.
- Tutti i reclami vengono registrati in modo sistematico, anche quando vengono risolti al primo contatto con noi. Questo ci aiuta a migliorare i nostri sistemi, processi, prodotti e servizi.
- Vi ascoltiamo e prendiamo provvedimenti risolutivi il più rapidamente possibile.
- Cerchiamo di risolvere la questione in modo soddisfacente, laddove possibile. Se non riusciamo a trovare una soluzione, spiegheremo chiaramente la nostra posizione e le modalità di escalation.
- La responsabilità dei reclami è affidata a personale non coinvolto nell'argomento per mantenere l'indipendenza e l'equità dell'indagine e della risoluzione del reclamo.
- Il nostro stile comunicativo è semplice e facile da capire; utilizziamo diversi canali.
- L'andamento dei reclami viene regolarmente riportato in modo trasparente al Team Esecutivo, ai consigli di MLC e ai comitati pertinenti per garantirne la visibilità all'interno dell'organizzazione.
- I reclami presentati ad un organismo di risoluzione esterna delle controversie (EDR) sono gestiti separatamente dal processo di risoluzione interna delle controversie (IDR) che permette una revisione indipendente del risultato IDR.

## 6. Chi può sporgere un reclamo?

I reclami possono essere ricevuti dai clienti, dai loro rappresentanti autorizzati e da altre parti interessate.

Non escluderemo i reclami ricevuti da terzi e accetteremo reclami come definito nel RG 271 (come minimo).

Questi possono includere (e non sono limitati a):

- |  |   |
|--|---|
| ▪ il titolare di un conto esistente  | ▪ l'esecutore testamentario                           |
| ▪ il precedente titolare di un conto   | ▪ il rappresentante legale                            |
| ▪ il consulente finanziario nominato dal cliente o un rappresentante autorizzato | ▪ una parte terza autorizzata                         |
| ▪ il beneficiario di un fondo fiduciario   | ▪ il beneficiario di un fondo pensionistico           |
| ▪ il datore di lavoro di un titolare di fondo pensionistico                      | ▪ il fiduciario di un fondo pensionistico autogestito |

Per ulteriori informazioni sulle persone autorizzate a sporgere un reclamo, siete pregati di contattarci.

## 7. Sporgere un reclamo

I reclami possono essere sporti online, per telefono, via e-mail o per iscritto.

Prodotto	Telefono - giorni feriali 8:30-18:30 (AEST)	E-mail	Sito internet	Per iscritto
<p>MLC MasterKey</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- MasterKey Super Pension Fundamentals</li> <li>- MasterKey Business and Personal Super</li> <li>- MasterKey Term Allocated Pension</li> <li>- MasterKey Investment Service Fundamentals</li> <li>- MasterKey Investment Service</li> </ul>	<p>132 652</p> <p>(dall'estero +61 3 8634 4721)</p>	<p>complaints@mlc.com.au</p>	<p><a href="https://www.mlc.com.au/complaint">https://www.mlc.com.au/complaint</a></p>	<p>GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001</p>
<p>MLC Navigator/Wrap Superannuation and Investment p.es.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- MLC Navigator/Wrap Superannuation Plan</li> <li>- MLC Navigator/Wrap Retirement Plan</li> <li>- MLC Navigator/Wrap Investment Plan</li> </ul> <p>MLC Separately Managed Account</p>				
<p>Plum</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plum Corporate Super (inclusi DB e Account Based Pensions)</li> <li>- Plum Personal Plan (non distribuito)</li> <li>- Plum Retirement Income</li> <li>- Plum Insurance Only</li> </ul>	<p>1300 55 7586</p> <p>(dall'estero +61 3 9222 4800)</p>	<p>complaints@mlc.com.au</p>	<p><a href="https://www.plum.com.au/complaints">https://www.plum.com.au/complaints</a></p>	
<p>Blueprint Superannuation and Investment Plan</p>	<p>1300 852 933</p>	<p>complaints@investinfo.com.au</p>	<p><a href="https://investinfo.com.au/blueprint">investinfo.com.au/blueprint</a></p>	
<p>DPM Superannuation and Investment Plan</p>	<p>1300 367 236</p>		<p><a href="https://investinfo.com.au/dpm">investinfo.com.au/dpm</a></p>	
<p>Enevia Superannuation and Investment Plan</p>	<p>1300 852 966</p>		<p><a href="https://investinfo.com.au/enevia">investinfo.com.au/enevia</a></p>	
<p>FC One Superannuation and Investment Plan</p>	<p>1300 853 244</p>	<p>complaints@investinfo.com.au</p>	<p><a href="https://investinfo.com.au/fcone">investinfo.com.au/fcone</a></p>	<p>GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001</p>

PremiumChoice Superannuation and Investment Plan	1300 880 054		investinfo.com.au/premiumchoice	
Portfoliofocus Superannuation and Investment Plan	1300 769 613		investinfo.com.au/portfoliofocus	
St Andrew's Superannuation and Investment Plan	1300 769 815		investinfo.com.au/standrews	
Investment Manager (Antares Equities)	Giorni feriali dalle 8.30 alle 17.30 (AEST)	client.services@mlcam.com.au	https://www.mlcam.com.au/terms-and-conditions	Level 5, 105 Miller Street, North Sydney NSW 2060, Australia
Investment Manager (MLC Private Equity, Antares Fixed Income)	1300 738 355			

Si prega di notare che anche i reclami relativi a richieste d'indennizzo assicurativo in relazione a ciascun prodotto di cui sopra devono essere indirizzati ai recapiti di cui sopra.

Dal 5 ottobre 2021, i reclami sporti su un canale di social media o un account di proprietà o controllato dall'azienda finanziaria che oggetto del post, dove l'autore sia identificabile e contattabile, seguiranno il processo IDR. Quando si presenta un reclamo, fornire le seguenti informazioni ci aiuta a rispondere e ad indagare sul vostro reclamo in modo tempestivo:

- Il vostro nome (potete rimanere anonimi o usare uno pseudonimo, si veda la sezione 7.2).
- I vostri recapiti preferiti e il metodo di contatto (telefono, e-mail, ecc.); e
- Dettagli del reclamo o del problema, compresi:
  - il servizio o il prodotto;
  - il vostro numero di conto o il riferimento del cliente, se applicabile;
  - la natura del vostro problema;
  - qualsiasi informazione che ritenete possa aiutarci a comprendere e a indagare ulteriormente sul vostro reclamo; e
  - i dettagli del risultato che state cercando di ottenere o il modo migliore per gestire il vostro riscontro.

Per proteggere la vostra privacy, quando sporgete un reclamo tramite i social media, assicuratevi che le vostre informazioni personali siano fornite in modo sicuro, ad esempio con un messaggio privato e non tramite un post pubblico.

## 7.1. Assistenza per sporgere un reclamo

Lavoriamo con una serie di servizi di supporto per permettere ai clienti con disabilità o vulnerabilità di sollevare le proprie preoccupazioni.

- **Se non parlate inglese** e volete sporgere un reclamo;
  - Possiamo organizzare un interprete per aiutarvi a presentare e gestire il vostro reclamo, a seconda della disponibilità.
  - Se un interprete non è disponibile, potete telefonare al Servizio di traduzione e interpretariato TIS al numero 13 14 50 per supporto con la vostra chiamata.
- **In caso di sordità** o di **problemi d'udito e linguaggio**, chiamateci attraverso il National Relay Service (NRS) ai numeri elencati qui sotto:
  - Utenti TTY, telefonate al 13 36 77 e chiedete il numero di telefono di cui avete bisogno (se state chiamando dall'estero telefonate al +61 7 3815 7799); e
  - Utenti Speak and Listen (relay vocale), telefonate al 1300 555 727 e chiedete il numero di telefono di cui avete bisogno (se chiamate dall'estero +61 7 3815 8000).
- **Gli utenti di Internet relay** collegatevi all'NRS su [www.relayservice.com.au](http://www.relayservice.com.au) e chiedete il numero di telefono di cui avete bisogno.

Se desiderate ulteriori informazioni sul National Relay Service, telefonate al 1800 555 660 o scrivete a [helpdesk@relayservice.com.au](mailto:helpdesk@relayservice.com.au)

## 7.2. Reclami sporti in modo anonimo

Se presentate un reclamo in modo anonimo o usate uno pseudonimo e non ci fornite informazioni sufficienti per identificarvi e/o contattarvi, potremmo non essere in grado di applicare tutti i nostri processi di gestione dei reclami.

# 8. Come gestiamo i reclami

Appreziamo tutti i reclami e cerchiamo di rispondervi in modo tempestivo. Siamo a conoscenza del fatto che alcuni reclami siano particolarmente urgenti, quindi valutiamo e diamo priorità ai reclami in base all'urgenza e alla gravità delle questioni sollevate. Nel trattare i reclami, il personale deve garantire che il principio di equità sia alla base dell'indagine e dell'esito del reclamo.

Il principio di equità assicura che abbiate il diritto di:

- essere ascoltati/e;
- sapere se abbiamo rispettato i requisiti legali e normativi;
- fornire e richiedere tutto il materiale pertinente a supporto del reclamo;
- essere informati/e sulla Normativa per i reclami di MLC e sui criteri che utilizziamo per la gestione dei reclami;
- essere informati/e su altre modalità di revisione, compresa la segnalazione agli schemi EDR pertinenti (fare riferimento alla sezione 9) di cui siamo membri;
- ricevere una risposta al reclamo che includa la nostra decisione e le ragioni di tale decisione;
- sapere che il reclamo viene esaminato in modo indipendente all'interno di MLC (laddove possibile); e
- riservatezza, se richiesto o considerato appropriato.

## 8.1. Prendere atto di un reclamo

Il destinatario confermerà la ricevuta del reclamo entro 24 ore (o un giorno lavorativo) dal ricevimento dello stesso, o il più presto possibile. Prenderemo atto del reclamo a voce o per iscritto (e-mail, posta, o canali di social media). Nel determinare il metodo di comunicazione appropriato, prenderemo in considerazione il metodo utilizzato per presentare il reclamo e qualsiasi preferenza espressa sul tipo di comunicazione.

## 8.2. Prendere in considerazione il vostro reclamo

Con qualsiasi reclamo, considereremo ciò che è giusto e ragionevole in base alle circostanze, così come i nostri obblighi secondo la legge e i codici di pratica industriale. Ove possibile, cercheremo di risolvere il vostro reclamo nel momento in cui viene sporto.

Se ci riferite il vostro reclamo, lavoreremo con voi per risolverlo entro il tempo massimo prescritto dalle linee guida regolatorie ASIC 165 e 271 (RG165/RG271) di cui sotto:

Tipo di reclamo	Tempistiche massime per la risoluzione	
	*Prima del 5 ottobre 2021	*Dopo il 5 ottobre 2021
<b>Reclami in materia di pensionamento (Superannuation)</b>	90 giorni di calendario	45 giorni di calendario
<b>Reclami non relativi al fondo pensionistico, ad esempio prodotti di investimento</b>	45 giorni di calendario	30 giorni di calendario
<b>Reclami sulla privacy</b>	30 giorni di calendario	30 giorni di calendario
<b>Reclami sulla distribuzione dei benefici di decesso del fondo pensionistico</b>	Non più tardi di 90 giorni di calendario dopo la scadenza del periodo di 28 giorni di calendario per opporsi ad una proposta di distribuzione di benefici in caso di decesso di cui al s1056(2)(a) della legge Corporations Act.	Non più tardi di 90 giorni di calendario dopo la scadenza del periodo di 28 giorni di calendario per opporsi ad una proposta di distribuzione di benefici in caso di decesso di cui al s1056(2)(a) della legge Corporations Act.
<b>Reclami in materia di consulenza e intermediazione azionaria</b>	45 giorni di calendario	30 giorni di calendario
<b>Reclami relativi al credito che comportano avvisi di inadempienza</b>	21 giorni di calendario	21 giorni di calendario
<b>Reclami relativi al credito che comportano dichiarazioni di incapacità a rispettare gli obblighi contrattuali o richieste di rinvio di procedimenti di divulgazione della propria situazione finanziaria</b>	Non oltre 21 giorni di calendario dal ricevimento del reclamo. Le eccezioni si applicano se il fornitore di credito o il prestatore non hanno informazioni sufficienti per prendere una decisione, o se raggiungono un accordo con il reclamante	Non oltre 21 giorni di calendario dal ricevimento del reclamo. Le eccezioni si applicano se il fornitore di credito o il prestatore non hanno informazioni sufficienti per prendere una decisione, o se raggiungono un accordo con il reclamante

Se ci rendiamo conto che avremo bisogno di più tempo rispetto al tempo massimo per indagare e risolvere un reclamo, vi scriveremo prima della scadenza di questa tempistica spiegandovi il motivo. La risposta

scritta comprenderà lo stato del reclamo, le ragioni del ritardo, il modo in cui fare un'escalation del reclamo ad uno schema EDR, e il nome e i contatti dello schema EDR pertinente.

### 8.3. Rispondere al reclamo

Lavoreremo con voi per esplorare le opzioni per risolvere il vostro reclamo. Se non possiamo risolvere il reclamo con voi, vi forniremo le ragioni della decisione che prendiamo, e vi forniremo informazioni di supporto, laddove applicabile.

Vi forniremo una risposta per iscritto se impiegheremo più di 5 giorni lavorativi per risolvere il vostro reclamo.

Forniremo una risposta per iscritto, anche se il reclamo viene chiuso entro la fine del quinto giorno lavorativo, se:

- avete richiesto una risposta per iscritto; oppure
- il vostro reclamo riguarda:
  - avversità;
  - una richiesta d'indennizzo assicurativo rifiutata;
  - il valore di una richiesta d'indennizzo assicurativo; oppure
  - una decisione di un fiduciario di fondo pensionistico.

## 9. Le vostre opzioni di revisione

Se il vostro reclamo è in merito ad un servizio o prodotto finanziario, potete richiedere una revisione gratuita e imparziale da parte dell'AFCA. L'AFCA offre una risoluzione delle controversie equa, indipendente e accessibile per i consumatori che non sono in grado di risolvere i reclami direttamente con il loro fornitore di servizi finanziari.

Potete avere l'opzione di presentare un reclamo direttamente con AFCA, invece di sporgerlo con noi; potete altresì presentare un reclamo con AFCA se non siete soddisfatti/e della nostra risposta, o se il vostro reclamo non è stato risolto entro il tempo massimo previsto dal RG165/RG271 (fare riferimento alla sezione 8.2).

#### Si prega di notare

Possono essere applicati limiti temporali per presentare reclami all'AFCA, quindi è consigliabile agire in modo tempestivo, oppure consultare il sito web dell'AFCA per capire se vi è una scadenza relativamente alle vostre circostanze.

Potete contattare l'AFCA a:

**Sito web:** [afca.org.au](http://afca.org.au)

**E-mail:** [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

**Telefono:** 1800 931 678 (chiamata gratuita)

**Indirizzo postale:**

**Australian Financial Complaints Authority**

**GPO Box 3**

**Melbourne, VIC, 3001**

Se il vostro reclamo riguarda una questione di privacy e non siete soddisfatti della nostra risposta, oppure se il vostro reclamo non è stato risolto entro 30 giorni, potete contattare l'Office of the Australian Information Commissioner (OAIC) a:

**Sito web:** [oaic.gov.au](http://oaic.gov.au)

**E-mail:** [enquiries@oaic.gov.au](mailto:enquiries@oaic.gov.au)

**Telefono:** 1300 363 992

**Indirizzo postale:**

**Office of the Australian Information  
Commissioner**

**GPO Box 5218**

**Sydney NSW 2001**