



MLC Wealth

投诉政策

Chinese (Simplified) | 简体中文



目录

1. 序言	3
2. 范围和应用	3
3. 什么是投诉？	3
4. 投诉流程	5
5. 投诉处理原则	6
6. 谁可以投诉？	7
7. 提交投诉	8
7.1. 投诉提交协助	11
7.2. 匿名投诉	11
8. 我们如何处理投诉	11
8.1. 确认收到投诉	12
8.2. 考虑您的投诉	12
8.3. 对您的投诉做出回应	13
9. 您申请复审的渠道	13

1. 序言

MLC Wealth 投诉政策（以下简称“政策”）的制定是为了保障您在表示您的不满时，每一宗投诉都会受到一致、公平且合理的对待。

管理和解决客户的投诉对我们的运作方式很有价值，因为这会帮助我们：

- 改善业务系统、流程、产品和服务，这些都是我们为客户提供实质性服务的重要组成部分；
- 确认潜在的流程中断因素、问题、事件和违规行为；同时
- 减少出现系统性问题的风险。

该文件罗列了我们处理投诉的政策，这些投诉来自于客户和澳大利亚证券投资委员会（Australian Securities and Investments Commission，简称为 ASIC）《法规指南 165/271》（Regulatory Guides 165/271，RG165/RG271）所列的有资格投诉的人。¹

2. 范围和应用

该政策适用于发行投资、退休金和退休投资产品的实体。这些实体分别为 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 以及 MLC Asset Management Services Limited ABN 38 055 638 474 AFSL 230687，统称为“MLC Wealth”。该政策内提到的“我们”，“我们的”和“MLC”皆指 MLC 集团。²

MLC 的所有雇员，包括临时工、合同工以及执行和非执行董事、任何非董事独立董事委员会成员和代表 MLC 处理事务的第三方（在该政策内统称为“人员”）必须遵守该政策。

3. 什么是投诉？

根据 ASIC RG165³和 RG271 的规定，以及澳大利亚/新西兰标准 ISO 10002-2014（Australian/New Zealand Standard ISO 10002-2014），投诉的定义是：

表示不满：

- 针对MLC或与其有关；

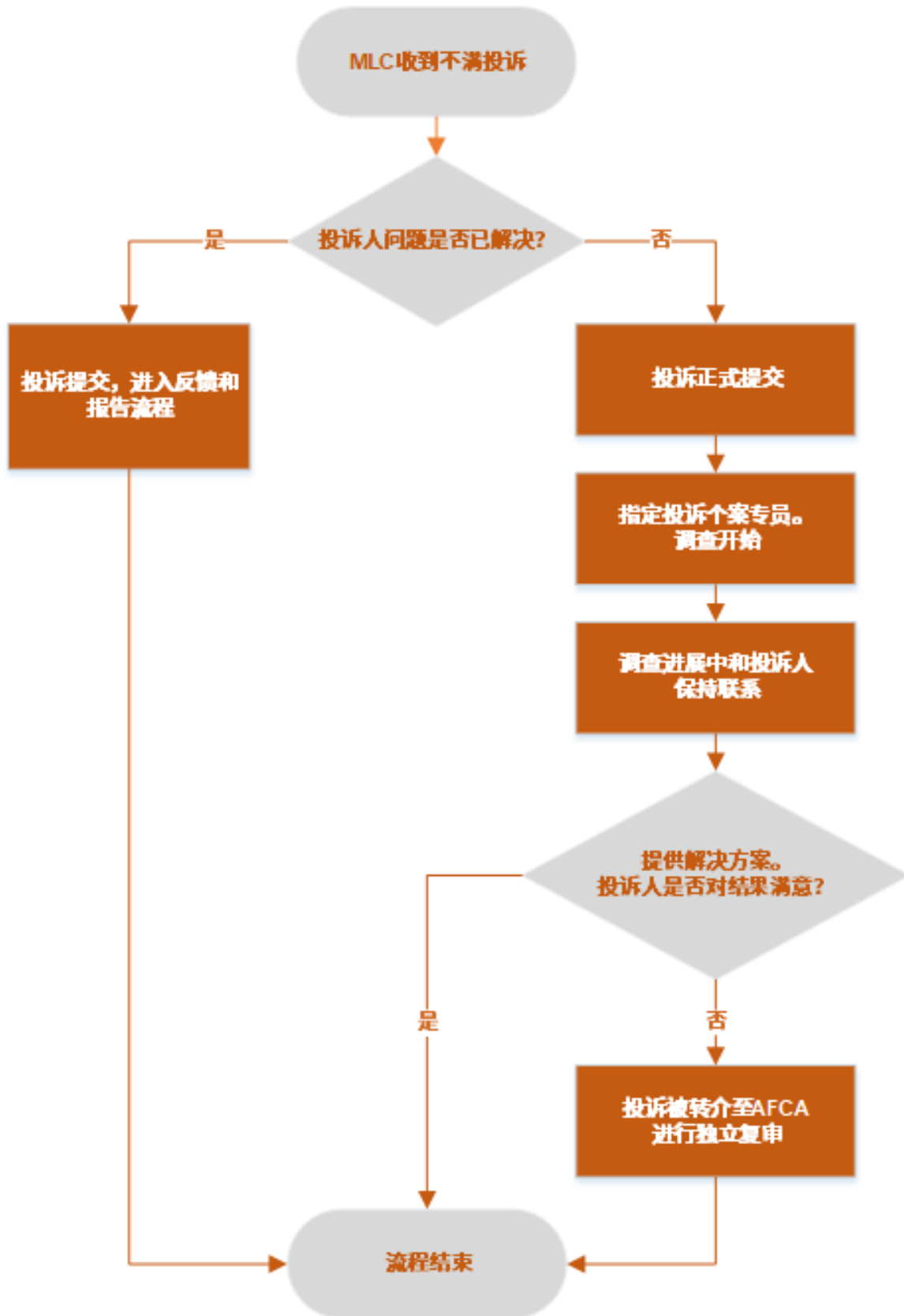
¹RG271 将取代 RG165 来作为适用于自 2021 年 10 月 5 日起投诉的法规指南。

²组成“MLC Wealth”的实体是包括 IOOF 控股有限公司（IOOF Holdings Ltd，ABN 49 100 103 722）以及与之相关的法人团体在内的集团公司（简称为“IOOF 集团”）的一部分。

³投诉的定义已延伸至符合 RG271 的定义，即包括“暗示的和法律要求的”投诉。

- 与MLC的产品、服务、员工或处理某宗投诉的方式有关；以及
- 表示不满的人明确表明或暗示希望得到回应或解决方案，或法律规定必须提供回应或解决方案。

4. 投诉流程



5. 投诉处理原则

为了让客户有一个愉快的经历，我们保证将解决投诉的业务模式最优化，从而维护以下原则：

- 联系方式公开便利，而且您的投诉可以通过多种渠道轻松递交。
- 我们会为您提供一个免费的投诉解决流程。
- 我们致力于在您首次因不满而联系我们时便立即解决您的投诉。
- 我们会对所有投诉进行一贯性的记录，甚至包括您首次联系我们时就得到解决的投诉。此做法有助于我们改善我们的系统、流程、产品和服务。
- 我们会仔细聆听并采取行动尽快解决您的投诉。
- 我们会致力于尽可能提供让您满意的解决方案。如果我们无法就解决方案达成共识，我们会清晰地阐明我们的立场，并提供将投诉升级的渠道。
- 为了维持调查和解决投诉的独立性和公正性，处理投诉的责任将由与投诉原因无关的员工担当。
- 我们会采取简单易懂的沟通方式，并运用多种沟通渠道。
- 我们会以透明的方式定期向高管团队、MLC 董事会和相关委员会通报投诉趋势，以保证在全集团范围内的能见度。
- 我们会将提交至外部纠纷解决部门（EDR）的投诉和提交至内部纠纷解决流程（IDR）的投诉分开处理，从而让 IDR 的结果可以得到独立复审。

6. 谁可以投诉？

投诉可以来自于客户、客户授权代理人和其他各大利益相关方。

我们不会将来自于第三方的投诉排除在外，且会（在最低限度）接受来自于 RG271 所定义投诉人的投诉。

这些人可以包括（可能不局限于）：

- 现有账号持有人
- 前账号持有人
- 客户的指定金融顾问或授权代理人
- 信托基金收益人
- 退休金会员的雇主
- 遗产执行人
- 法定代理人
- 被授权第三方
- 退休金基金收益人
- 自行管理退休金托管人

如需了解有关谁可以提交投诉的更多信息，请与我们联系。

7. 提交投诉

您可以通过网络、电话、电子邮件或信件的方式提交投诉。

产品	电话 - 周一至周五, 8.30am 至 6.30pm (澳大利亚东部标准时间)	电子邮箱	网站	信件
MLC MasterKey 产品 - MasterKey Super Pension Fundamentals - MasterKey Business and Personal Super - MasterKey Term Allocated Pension - MasterKey Investment Service Fundamentals - MasterKey Investment Service	132 652 (海外请致电 +61 3 8634 4721)	complaints@mlc.com.au	https://www.mlc.com.au/complaint	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
MLC Navigator/Wrap Superannuation and Investment 产品, 例如 : - MLC Navigator/Wrap Superannuation Plan - MLC Navigator/Wrap Retirement Plan - MLC Navigator/Wrap Investment Plan MLC Separately Managed Account				
Plum 产品 - Plum Corporate Super (including DB and Account Based Pensions) - Plum Personal Plan (retained) - Plum Retirement Income	1300 55 7586 (海外请致电 +61 3 9222 4800)	complaints@mlc.com.au	https://www.plum.com.au/complaints	

- Plum Insurance Only				
Blueprint Superannuation and Investment Plan	1300 852 933	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/blueprint	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
DPM Superannuation and Investment Plan	1300 367 236		investinfo.com.au/dpm	
Enevia Superannuation and Investment Plan	1300 852 966		investinfo.com.au/enevia	
FC One Superannuation and Investment Plan	1300 853 244	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/fcone	
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	
投资经理 (Antares Equities)	周一至周五 8.30am to 5.30pm (澳大利 亚东部标准时间)	client.services@mlca.com.au	https://www.mlca.com.au/terms-and-conditions	Level 5, 105 Miller Street, North Sydney NSW 2060, Australia
投资经理 (MLC Private Equity, Antares Fixed Income)	1300 738 355			

请注意，与上述各产品有关的保险索赔相关投诉也请通过上述渠道联系。

自 2021 年 10 月 5 日起，对于在金融机构所属或控制的社交媒体频道或账号上提交的有关该机构的投诉，在可以识别投诉人身份并与投诉人取得联系的情况下，该投诉将通过 IDR 流程处理。为了帮助我们及时回应和调查您的投诉，请在提交投诉时提供以下信息：

- 您的姓名（您可以选择匿名或用别名，请参看第7.2条款）
- 您选择的联系信息和方式（电话、电子邮件等）；以及
- 包括投诉或问题的以下细节：
 - 哪一个产品或服务；
 - 若适用，您的账号或客户参考号；
 - 问题的性质；
 - 任何您认为可以帮助我们对您的投诉进行进一步了解和调查的信息；以及
 - 有关您所希望得到的解决结果或在您看来我们如何能完美处理您反馈的具体内容。

为了保护您的隐私，在通过社交媒体提交投诉时请确保使用私密信息等安全的方式向我们提供您的个人信息，请勿公开张贴。

7.1. 投诉提交协助

我们与多家支持服务合作，让有残疾或弱勢的客户得以提交投诉。

- **如果您不会说英语但仍希望提交投诉：**
 - 我们会在可行的情况下安排口译员来帮助您提交和管理您的投诉。
 - 如果我们无法安排口译员，您可以拨打笔译口译服务（Translating and Interpreting Service）热线 13 14 50 来获取帮助。
- **如果您有耳聋，或有听力或言语障碍，** 请通过全国中继服务（National Relay Service，简称为 NRS）与我们取得联系，电话号码如下：
 - TTY 用户请致电 13 36 77，并要求连线您所需的电话号码（如果您在海外，请致电 +61 7 3815 7799）；或
 - 旁听助说服务（Speak and Listen）（听说中继）用户，请致电 1300 555 727 并要求连线您所需的电话号码（如果您在海外，请致电 +61 7 3815 8000）。
- **互联网中继用户，** 请通过 www.relayservice.com.au 与 NRS 联系，并要求连线你所需的电话号码。

如需获取有关全国中继服务的更多信息，请致电 1800 555 660 或发电子邮件至 helpdesk@relayservice.com.au

7.2. 匿名投诉

如果您用匿名或别名提交投诉，且未能提供足够信息来帮助我们识别和/或联系您，我们可能无法竭尽所有的投诉处理流程来处理您的投诉。

8. 我们如何处理投诉

我们重视所有投诉并致力于及时对您作出回应。我们认识到有些投诉特别紧急，我们将作出评估，并按照投诉的紧急性和严重性按优先顺序处理。在处理投诉时，我们的员工必须坚持公平原则，该原则是我们调查和解决投诉的基础。

公平原则保障您有以下权利：

- 有权发声；
- 有权获悉我们是否遵守法律法规；
- 有权提供并索取所有可用于支持投诉的材料；
- 有权获取有关 MLC 投诉政策的信息，以及我们在处理投诉时会参考的标准；
- 有权获取有关进一步复审途径的信息，这些途径包括将投诉转介至我们有会员资格的相关 EDR 体系（请参见第 9 条款）；
- 有权获取投诉的回应，包括我们处理投诉的结果和得出该结果的理由；

- 有权获悉您的投诉（在可能的情况下）正在接受 MLC 机构内部的独立复审；以及
- 有权在您要求或被认为合理的情况下对您的投诉保密。

8.1. 确认收到投诉

收到投诉的人将在收到投诉 24 小时之内（或一个工作日）、或在尽可能及时的情况下确认收到投诉。我们将通过口头或书面（电子邮件、邮寄或社交媒体频道）的形式确认收到投诉。在考虑合适的沟通方式时，我们会考虑提交投诉的方式，以及投诉人希望我们采用的沟通方式。

8.2. 考虑您的投诉

对于任何投诉，我们会考虑在既定情况下如何处理是公平合理的，同时会考虑我们所需遵守的法律规定和行业准则。在可能的情况下，我们将致力于在您提交投诉时解决您的投诉。

如果您向我们提交投诉，我们将与您合作在 ASIC 法规指南（ASIC Regulatory Guide）165 和 271（RG165/RG271）所规定的最长时限内解决您的投诉，具体如下：

投诉类别	最长解决时限	最长解决时限
	*2021 年 10 月 5 日之前	*2021 年 10 月 5 日之后
退休金相关投诉	90 个日历日	45 个日历日
非退休金相关投诉，例如投资产品	45 个日历日	30 个日历日
隐私相关投诉	30 个日历日	30 个日历日
退休金死亡抚恤金分配相关投诉	在 28 个日历日的可申诉期过后的 90 个日历日内。可申诉期是指在公司法（Corporations Act）s1056(2)(a) 条款允许下对死亡抚恤金分配提议的申诉期限。	在 28 个日历日的可申诉期过后的 90 个日历日内。可申诉期是指在公司法（Corporations Act）s1056(2)(a) 条款允许下对死亡抚恤金分配提议的申诉期限。
建议和股票经纪相关投诉	45 个日历日	30 个日历日

与违约通知有关的信用卡相关投诉	21 个日历日	21 个日历日
与困难通知或申请延缓强制执行有关的信用卡相关投诉	不迟于收到投诉后 21 个日历日内。 不包括信用提供方或借贷方未能获取足够信息而作出决定，或已与投诉方达成协议的情况。	不迟于收到投诉后 21 个日历日内。 不包括信用提供方或借贷方未能获取足够信息而作出决定，或已与投诉方达成协议的情况。

如果我们意识到我们需要比最长时限更多的时间来调查和解决一宗投诉，我们会在最长时限到期之前通过书面形式向您解释我们需要更多时间的原因。该书面回应将包括投诉处理进展、延迟原因、如何将您的投诉升级至 EDR 体制，以及相关 EDR 体制的联系人和联系方式。

8.3. 对您的投诉做出回应

我们将与您合作，寻求各种方式来解决您的投诉。如果我们无法与您一起解决您的投诉，我们会为您提供我们做出决定的理由，并在合适的情况下为您提供支持信息。

如果我们需要 5 个工作日以上的时间来解决您的投诉，我们将用书面方式告知您。

在以下情况下，即便您的投诉在第五个工作日结束之前得到解决，我们仍会通过书面的形式告知：

- 您要求我们提供书面回应；或
- 您的投诉和以下情况有关：
 - 困难；
 - 保险索赔被驳回；
 - 保险索赔数额；或
 - 退休金托管人做出的某个决定。

9. 您申请复审的渠道

如果您的投诉和金融服务或产品有关，您可能可以向 AFCA 申请一次免费公正的复审。在消费者无法通过他们的金融服务机构解决投诉时，AFCA 能为其提供公平、独立和便利的纠纷解决方式。

有时您也许可以不向我们提交投诉，而直接向 AFCA 提交投诉。您也可以在对我们的回应不满意，或在您的投诉未能在 RG165/RG271（请参见 8.2 条款）规定的最长时限内解决的情况下向 AFCA 提交投诉。

请注意

将投诉提交至 AFCA 可能会有时限，所以请及时提交，或者通过 AFCA 网站查询符合您情况的投诉是否有提交时限及其时限长短。

您可以通过以下方式联系 AFCA：

网站： afca.org.au

电子邮箱： info@afca.org.au

电话： 1800 931 678（免费）

邮寄地址：

Australian Financial Complaints Authority

GPO Box 3

Melbourne, VIC, 3001

如果您的投诉涉及隐私问题且您对我们的回应不满意，或者您的投诉未能在 30 天内得到解决，您可以通过以下方式与澳大利亚信息专员办公室（Office of the Australian Information Commissioner，简称为 OAIC）取得联系：

网站： oaic.gov.au

电子邮箱： enquiries@oaic.gov.au

电话： 1300 363 992

邮寄地址：

**Office of the Australian Information
Commissioner**

GPO Box 5218

Sydney NSW 2001