



MLC Wealth

Chính sách Khiếu nại

Vietnamese | Tiếng Việt



Mục lục

1. Giới thiệu	3
2. Phạm vi và áp dụng	3
3. Khiếu nại là gì?	3
4. Quy trình khiếu nại	4
5. Nguyên tắc xử lý khiếu nại	5
6. Ai có thể khiếu nại?	5
7. Khiếu nại	6
7.1. Hỗ trợ khiếu nại	9
7.2. Khiếu nại ẩn danh	9
8. Cách chúng tôi xử lý các khiếu nại	9
8.1. Xác nhận khiếu nại	10
8.2. Xem xét khiếu nại	10
8.3. Trả lời khiếu nại	11
9. Các chọn lựa của bạn để xem xét	11

1. Giới thiệu

Chính sách Khiếu nại của MLC Wealth (**'Chính sách'**) được triển khai nhằm 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 phương cách hoạt động của chúng tôi, vì điều này cho phép chúng tôi:

- cải tiến hệ thống và quy trình kinh doanh, sản phẩm và dịch vụ, tất cả đều là những yếu tố không thể thiếu 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 trình bày chính sách của chúng tôi dùng để giải quyết các khiếu nại của khách hàng và những người khác hội đủ điều kiện để khiếu nại như đã nêu trong Hướng dẫn Quy định 165/271 (RG165/RG271) của Ủy ban Chứng khoán và Đầu tư Úc (ASIC).¹

2. Phạm vi và áp dụng

Chính sách này áp dụng cho các tổ chức phát hành sản phẩm đầu tư, hưu bổng và các sản phẩm hưu trí được gọi là 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 và MLC Asset Management Services Limited ABN 38 055 638 474 AFSL 230687, gọi chung là 'MLC Wealth'. Các tham chiếu đến 'chúng tôi', 'của chúng tôi', 'MLC' trong Chính sách này là các tham chiếu đến MLC Group.²

Tất cả nhân viên của MLC, bao gồm nhân viên làm việc phù động (casual), thời vụ (temporary) và hợp đồng (contract) 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 MLC (gọi chung là 'nhân sự' trong Chính sách này) phải tuân thủ Chính sách này.

3. Khiếu nại là gì?

Theo Hướng dẫn Quy định ASIC 165³ và 271 và Tiêu chuẩn ISO 10002-2014 của Úc/New Zealand, khiếu nại được định nghĩa là:

Biểu hiện của sự không hài lòng:

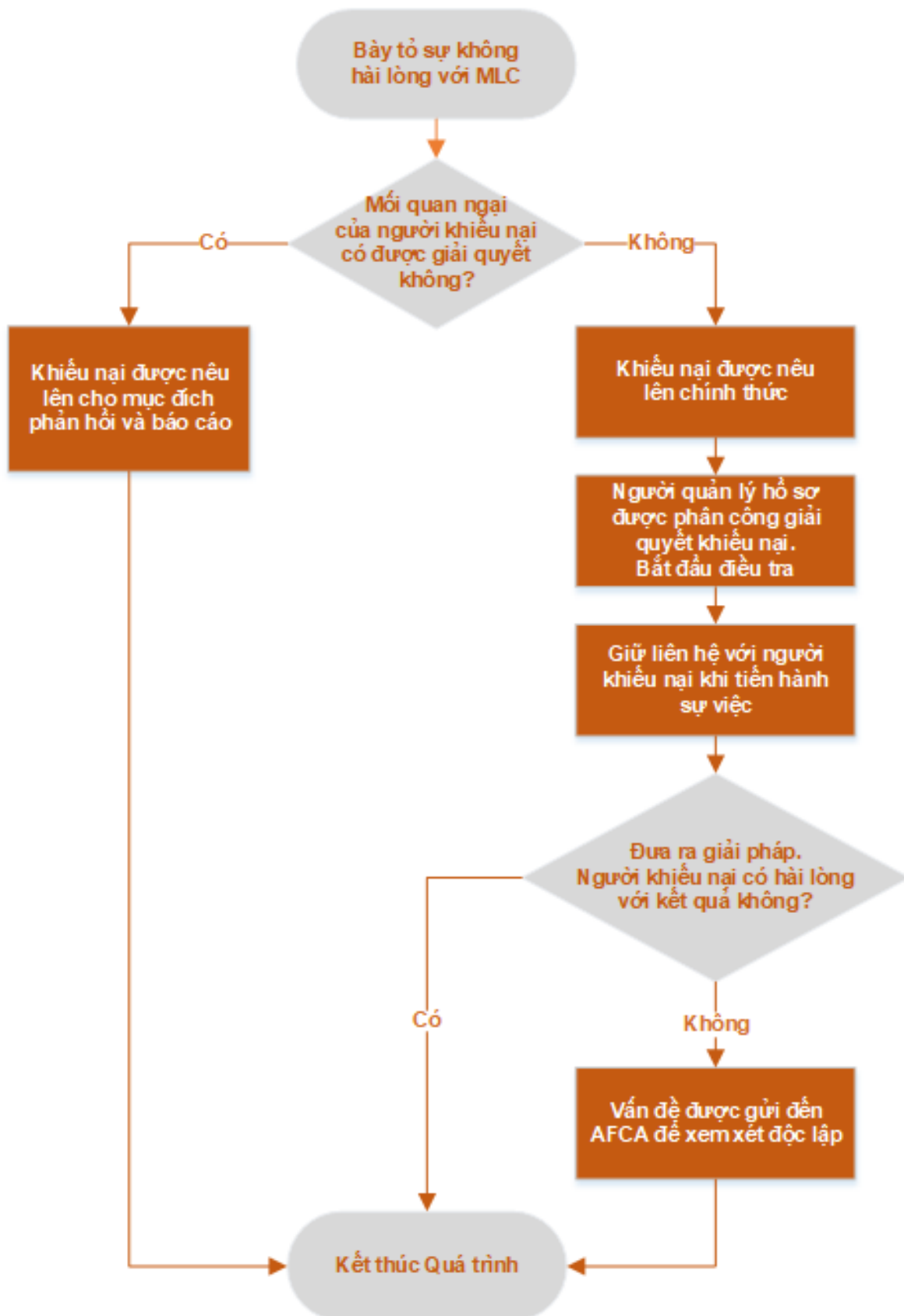
- đối với hoặc về MLC;
- liên quan đến các sản phẩm, dịch vụ, nhân viên của MLC hoặc việc xử lý khiếu nại; và
- khi phản hồi hoặc giải pháp được mong đợi rõ ràng hoặc ngầm định hoặc được yêu cầu về mặt pháp lý.

¹ RG271 sẽ thay thế cho RG165 đối với các khiếu nại từ ngày 5 tháng 10 năm 2021.

² Các tổ chức bao gồm 'MLC Wealth' là một phần của nhóm các công ty bao gồm IOOF Holdings Ltd ABN 49 100 103 722 và các tổ chức liên quan của họ là tập đoàn ('IOOF Group').

³ Định nghĩa về khiếu nại đã được mở rộng bao gồm định nghĩa RG271 'được yêu cầu hiểu ngầm và hợp pháp'.

4. Quy trình khiếu nại



5. Nguyên tắc xử lý khiếu nại

Để đạt được trải nghiệm tích cực của khách hàng, chúng tôi đảm bảo rằng mô hình giải quyết khiếu nại trong kinh doanh được tối ưu hóa để tuân thủ các nguyên tắc dưới đây:

- Chúng tôi có thể dễ nhận ra 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 ban đầu khi bạn bày tỏ sự không hài lòng của mình.
- Tất cả các khiếu nại được nắm bắt một cách nhất quán, ngay cả khi chúng tôi giải quyết chúng ở lần tiếp xúc đầu tiên. 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 khi có thể để bạn hài lòng. Nếu chúng tôi 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 khuyến khích khiếu nại được báo cáo rõ ràng và thường xuyên cho Nhóm điều hành, Ban lãnh đạo MLC và các Ủy ban liên quan để đảm bảo tính minh bạch trong toàn tổ chức.
- Cơ quan giải quyết tranh chấp bên ngoài (EDR) quản lý các khiếu nại gửi đến riêng biệt với quy trình giải quyết tranh chấp nội bộ (IDR) mà trong đó cho phép đánh giá độc lập kết quả của IDR.

6. Ai có thể khiếu nại?

Khiếu nại có thể từ các khách hàng, đại diện được ủy quyền của họ và nhiều 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).

Các khiếu nại có thể bao gồm (và có thể không giới hạn đến):

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

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

7. 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
<p>MLC MasterKey</p> <ul style="list-style-type: none"> - MasterKey Super Pension Fundamentals (Các Nguyên tắc Cơ bản về Trợ cấp Hưu trí MasterKey) - MasterKey Business and Personal Super (Hưu bổng Doanh nghiệp và Cá nhân MasterKey) - MasterKey Term Allocated Pension (Trợ cấp Hưu trí Phân bổ theo Thời hạn) - MasterKey Investment Service Fundamentals (Các Nguyên tắc Cơ bản về Dịch vụ Đầu tư MasterKey) - MasterKey Investment Service (Dịch vụ đầu tư MasterKey) 	<p>132 652</p> <p>(Từ nước ngoài +61 3 8634 4721)</p>	<p>complaints@mlc.com.au</p>	<p>https://www.mlc.com.au/complaint</p>	<p>GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001</p>
<p>MLC Navigator/Wrap Superannuation and Investment (Hưu bổng và Đầu tư MLC Navigator/Wrap), ví dụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> MLC Navigator/Wrap Superannuation Plan (Kế hoạch Hưu bổng MLC Navigator/Wrap) - MLC Navigator/Wrap Retirement Plan (Kế hoạch Hưu trí MLC Navigator/Wrap) - MLC Navigator/Wrap Investment Plan (Kế hoạch đầu tư MLC Navigator/Wrap) <p>MLC Separately Managed Account (Tài khoản được Quản lý Riêng biệt MLC)</p>				

<p>Plum</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) 	<p>1300 55 7586</p> <p>(Từ nước ngoài +61 3 9222 4800)</p>	<p>complaints@mlc.com.au</p>	<p>https://www.plum.com.au/complaints</p>	
<p>Blueprint Superannuation and Investment Plan (Kế hoạch Hưu bổng và Đầu tư Blueprint)</p>	<p>1300 852 933</p>	<p>complaints@investinfo.com.au</p>	<p>investinfo.com.au/blueprint</p>	<p>GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001</p>
<p>DPM Superannuation and Investment Plan (Kế hoạch Hưu bổng và Đầu tư DPM)</p>	<p>1300 367 236</p>		<p>investinfo.com.au/dpm</p>	
<p>Enevita Superannuation and Investment Plan (Kế hoạch Hưu bổng và Đầu tư Enevita)</p>	<p>1300 852 966</p>		<p>investinfo.com.au/enevita</p>	
<p>FC One Superannuation and Investment Plan (Kế hoạch Hưu bổng và Đầu tư FC One)</p>	<p>1300 853 244</p>	<p>complaints@investinfo.com.au</p>	<p>investinfo.com.au/fcone</p>	
<p>PremiumChoice Superannuation and Investment Plan (Kế hoạch Hưu bổng và Đầu tư PremiumChoice)</p>	<p>1300 880 054</p>		<p>investinfo.com.au/premiumchoice</p>	
<p>Portfoliofocus Superannuation and Investment Plan (Kế hoạch Hưu bổng và Đầu tư Portfoliofocus)</p>	<p>1300 769 613</p>		<p>investinfo.com.au/portfoliofocus</p>	
<p>St Andrew's Superannuation and Investment Plan (Kế hoạch Hưu bổng và Đầu tư của St Andrew's)</p>	<p>1300 769 815</p>		<p>investinfo.com.au/standrews</p>	
<p>Giám đốc Đầu tư (Antares Equities)</p>	<p>Các ngày trong tuần từ 8giờ 30 sáng đến 5giờ 30</p>	<p>client.services@mlcam.com.au</p>	<p>https://www.mlcam.com.au/terms-and-conditions</p>	<p>Level 5, 105 Miller Street, North Sydney NSW 2060, Australia</p>

Giám đốc Đầu tư (MLC Private Equity, Antares Equities)	chiều (Giờ Đông bộ) 1300 738 355			
--------------------------------------------------------	-------------------------------------	--	--	--

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.

Từ ngày 5 tháng Mười 2021, các khiếu nại qua kênh truyền thông xã hội hoặc qua tài khoản do công ty tài chính sở hữu hoặc kiểm soát là chủ đề của bài đăng, trong đó tác giả có thể được nhận biết và 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 đơn khiếu nại của bạn một cách kịp thời:

- Tên (bạn có thể ẩn danh hoặc sử dụng biệt danh, vui lòng xem phần 7.2).
- 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 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.

7.1. 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 Thông Phiên dịch số 13 14 50 để trợ giúp cho cuộc gọi của bạn.
- **Nếu bạn bị điếc**, hoặc **khuyết thính hay khuyết 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

7.2. 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.

8. Cách chúng tôi xử lý các khiếu nại

Chúng tôi luôn coi trọng tất cả các khiếu nại và cố trả lời bạn nhanh chóng. 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 rằng 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 MLC và các tiêu chí mà chúng tôi sẽ 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;
- được nhận trả lời khiếu nại trong đó gồm quyết định của chúng tôi và lý do của quyết định đó;
- được biết rằng khiếu nại đang được MLC xem xét một cách độc lập (nếu có thể); và
- bảo mật, nếu được yêu cầu hoặc được xem là phù hợp.

8.1. 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 qua 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 thức giao tiếp mà bạn muốn.

8.2. Xem xét khiếu nại

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 của mình cho chúng tôi, chúng tôi sẽ làm việc với bạn để giải quyết khiếu nại trong khoảng thời gian tối đa theo Hướng dẫn Quy định ASIC 165 và 271 (RG165/RG271) ban hành dưới đây:

Loại khiếu nại	Khung thời gian tối đa để giải quyết * Trước ngày 5 tháng Mười 2021	Khung thời gian tối đa để giải quyết * Sau ngày 5 tháng Mười 2021
Khiếu nại về hưu bổng	90 ngày lịch	45 ngày lịch
Khiếu nại không về hưu bổng, ví dụ: Sản phẩm Đầu tư	45 ngày lịch	30 ngày lịch
Khiếu nại về quyền riêng tư	30 ngày lịch	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 vì phản đối việc phân phối trợ cấp tử tuất được đề xuất nêu trong mục s1056(2)(a) của Đạo luật Công ty.	Chậm nhất là 90 ngày theo lịch sau khi hết thời hạn 28 ngày theo lịch vì phản 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	45 ngày lịch	30 ngày lịch
Các khiếu nại liên quan đến tín dụng bao gồm các thông báo mặc định	21 ngày lịch	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	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 bao gồm 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.

8.3. Trả lời khiếu nại

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.

9. Các chọn lựa của bạn để xem xét

Nếu khiếu nại của bạn liên quan đến dịch vụ hoặc sản phẩm tài chính, bạn có thể yêu cầu 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 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 RG165/RG271 (tham khảo mục 8.2).

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 hoàn cảnh của bạn có hết hạn hay không.

Bạn có thể liên hệ với AFCA tại:

Trang mạng: afca.org.au

Email: info@afca.org.au

Điện thoại: 1800 931 678 (miễn phí)

Địa chỉ bưu điện:

Australian Financial Complaints Authority

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

Email: enquiries@oaic.gov.au

Điện thoại: 1300 363 992

Địa chỉ bưu điện:

**Office of the Australian Information
Commissioner**

GPO Box 5218

Sydney NSW 2001