

Normativa del Gruppo Insignia per la gestione dei reclami

Normativa pubblica

31/03/2022

Italian | Italiano

Indice

1. Informazioni generali	2
1.1. Introduzione	2
1.2. Portata e applicazione	2
2. Cos'è un reclamo?	2
3. Procedura di reclamo	3
4. Principi di gestione dei reclami	4
5. Chi può sporgere un reclamo?	4
6. Sporgere un reclamo	5
6.1. Assistenza per sporgere un reclamo	8
6.2. Reclami sporti in modo anonimo	8
7. Come gestiamo i reclami	8
7.1. Prendere atto di un reclamo	9
7.2. Prendere in considerazione il vostro reclamo	9
7.3. Rispondere al vostro reclamo	10
8. Le vostre opzioni di revisione	11
9. Informazioni sul documento	12

1. Informazioni generali

1.1. Introduzione

La Normativa è stata sviluppata per garantire che ogni reclamo sia trattato in modo sistematico, equo e ragionevole quando esprime 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, tutti parte integrante di ciò che è importante per i nostri clienti;
- identificare potenziali problemi nel processo, altri problemi, 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, così come indicato nella guida regolatoria 271 (RG 271) dell'Australian Securities and Investments Commission (ASIC).

1.2. Portata e applicazione

Questa Normativa si applica ad Insignia Financial Ltd (IFL), alle sue società affiliate e persone giuridiche connesse, che comprendono le entità regolate dall'APRA (AREs), le entità responsabili (REs), i licenziatari dei Servizi finanziari australiani (AFS) (collettivamente indicati come "IFL" o "Insignia" in questa Normativa). Laddove un'entità adotti specificamente questa Normativa (per esempio, un'entità regolata dall'ASIC o APRA), i riferimenti ad IFL o Insignia sono considerati un riferimento a tale entità.

Tutti i dipendenti, 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 del gruppo (collettivamente denominati "personale" nella presente Normativa) devono attenersi alla presente Normativa.

[Nota per i revisori: questo paragrafo è stato modificato per adottare il template approach del Gruppo]

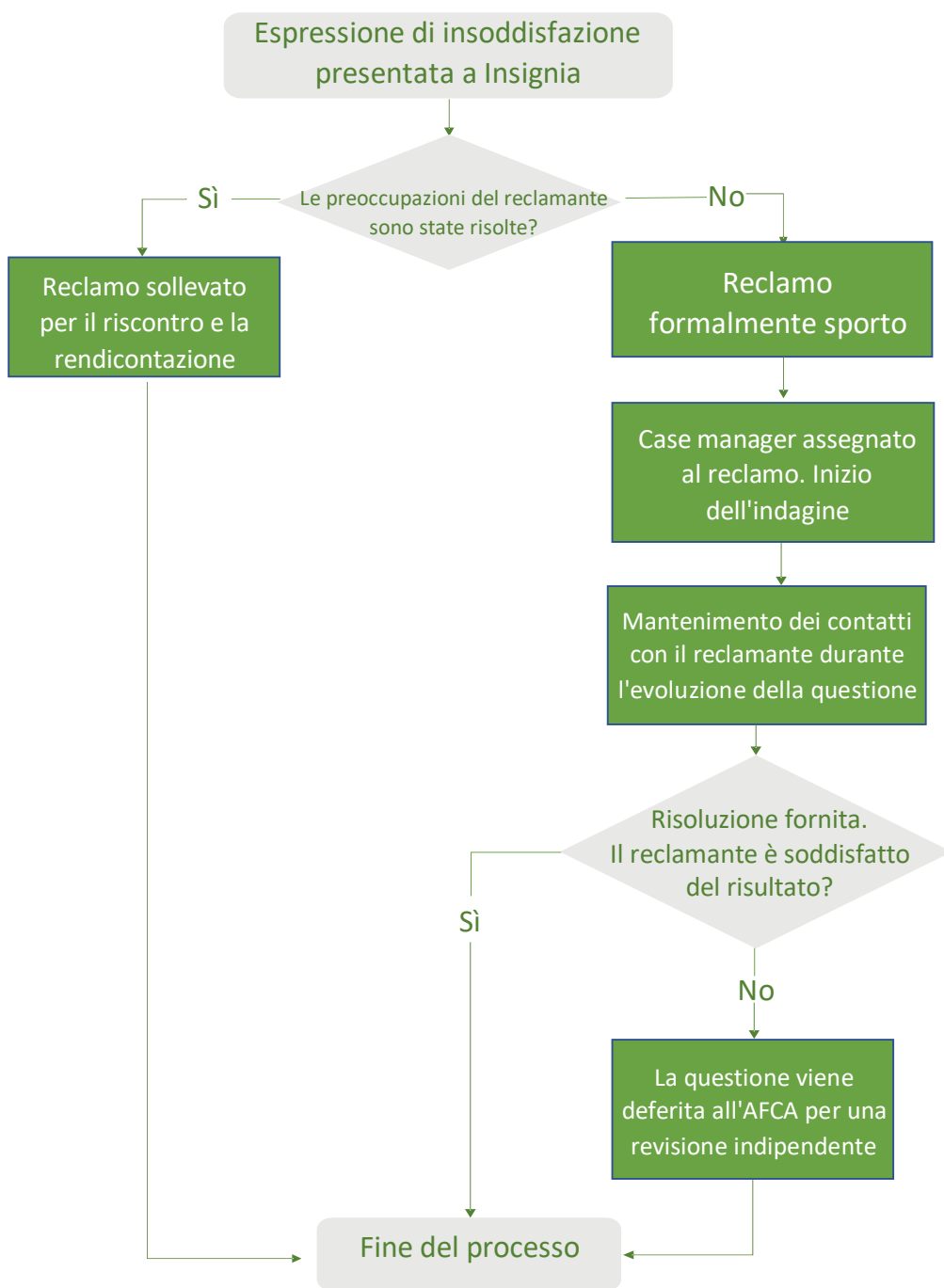
2. Cos'è un reclamo?

In conformità alla guida regolatoria RG 271 e allo standard australiano/neozelandese ISO 10002-2014, un reclamo è definito come:

Un'espressione di insoddisfazione:

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

3. Procedura di reclamo



4. 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 nella questione 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 Insignia e ai Comitati pertinenti per garantirne la visibilità all'interno dell'organizzazione.
- I reclami presentati ad un organismo di risoluzione esterna delle controversie (EDR), come ad esempio l'Autorità australiana per i reclami in materia finanziaria (Australian Financial Complaints Authority) sono gestiti separatamente dal processo di risoluzione interna delle controversie (IDR) permettendo una revisione indipendente del risultato ottenuto dall'IDR.

5. Chi può sporgere un reclamo?

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

Non escluderemo i reclami ricevuti da terzi e accetteremo reclami presentati da reclamanti così come definiti nella RG 271 (come minimo).

Questi potrebbero includere (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

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

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

6. 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>ANZ Smart Choice Super and Pension</p> <p>ANZ Superannuation and Investment, p. es.</p> <p>ANZ Super Advantage, ANZ OneAnswer Super, Pension & Investments</p> <p>OnePath superannuation and Investments, p. es.</p> <p>OneAnswer OneAnswer Frontier Super, Pension and Investments & Integra Super</p>	<p>13 12 87 (oppure +61 2 9234 6112 dall'estero)</p> <p>13 38 63 (oppure +61 2 4224 1299 dall'estero)</p> <p>133 665 (oppure +61 2 4224 1335 dall'estero)</p>	<p>superfeedback@ioof.com.au</p>	<p>https://onepathsuperinvest.com.au/about-us/feedback</p>	<p>Complaints Team</p> <p>GPO Box 5306</p> <p>Sydney NSW 2001</p>
<p>Oasis Wrap</p> <p>p. es. Voyage, Mentor, Matrix, Wealthtrac & Dominion</p>	<p>1800 893 141 (oppure +61 2 8245 4493 dall'estero)</p>	<p>service@wrapinvest.com.au</p>	<p>http://www.oasisasset.com.au/Contactus</p>	<p>Oasis Wrap</p> <p>GPO Box 3154</p> <p>Sydney NSW 2001</p>
<p>IOOF</p> <p>p. es. IOOF Employer Super, IOOF Pension, IOOF Personal Super, IOOF Essential Super, eXpand Super, IOOF Essential pension, eXpand Pension</p> <p>Reclami riguardanti consulenze</p> <p>(Si veda il paragrafo 11 per la lista di AFSL)</p> <p>Australian Executor Trustees</p>	<p>1800 913 118 (oppure +61 3 8614 4967 dall'estero)</p> <p>1800 271 147</p> <p>1800 254 180</p>	<p>clientfirst@ioof.com.au</p> <p>advicecomplaints@ioof.com.au</p> <p>aetclientservices@aetlimited.com.au</p>	<p>https://www.ioof.com.au/contact-us</p> <p>https://www.ioof.com.au/contact-us</p> <p>https://www.aetlimited.com.au/contact-us#complaint</p>	<p>IOOF Client First</p> <p>GPO Box 264</p> <p>Melbourne VIC 3001</p> <p>IOOF Advice Complaints</p> <p>Level 3/30 Hickson Rd, Millers Point NSW 2000</p> <p>Customer Care AET, GPO Box 546, Adelaide SA 5001</p>

Insignia Financial | Normativa del Gruppo Insignia per la gestione dei reclami

Reclami sulla privacy	1800 913 118	Privacy.Officer@ioof.com.au	https://www.ioof.com.au/contact-us	Privacy Officer IOOF GPO Box 264 Melbourne VIC 3001
Azionisti di Insignia	Tel.: 1300 552 203 (solamente dall'Australia)	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 e Personal Super - MasterKey Term Allocated Pension - MasterKey Investment Service Fundamentals - MasterKeyInvestment Service	132 652 (dall'estero +61 3 8634 4721)	complaints@mlc.com.au	mlc.com.au/complaint	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
MLC Navigator/Wrap Superannuation and Investment, p. es. MLC Navigator/Wrap Superannuation Plan; MLC Navigator/Wrap Retirement Plan; MLC Navigator/Wrap Investment Plan; MLC Separately Managed Account	132 652 (dall'estero +61 3 8634 4721)	complaints@mlc.com.au	mlc.com.au/complaint	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
Plum - Plum Corporate Super (inclusi DB e Account Based Pensions); - Plum Personal Plan (non distribuito); - Plum Retirement Income; - soltanto Plum Insurance	1300 55 7586 (dall'estero +61 3 9222 4800)	complaints@mlc.com.au	plum.com.au/complaints	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001

Insignia Financial | Normativa del Gruppo Insignia per la gestione dei reclami

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	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/dpm	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
Enevia Superannuation and Investment Plan	1300 852 966	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/enevia	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
FC One Superannuation and Investment Plan	1300 853 244	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/fcone	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
PremiumChoice Superannuation and Investment Plan	1300 880 054	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/premiumchoice	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
Portfoliofocus Superannuation and Investment Plan	1300 769 613	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/portfoliofocus	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
St Andrew's Superannuation and Investment Plan	1300 769 815	complaints@investinfo.com.au	investinfo.com.au/standrews	GPO Box 4341, Melbourne, Vic, 3001
Investment Manager (Antares Equities)	Giorni feriali dalle 8.30 alle 17:30 (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
Investment Manager (MLC Private Equity, Antares Fixed Income)	Giorni feriali dalle 8.30 alle 17:30 (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

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.

I reclami sporti su un canale di social media o un account di proprietà dell'azienda finanziaria oggetto del post o controllato dalla stessa azienda, dove l'autore sia identificabile e contattabile, seguiranno il processo di risoluzione interna delle controversie (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 6.2);
- i vostri recapiti e metodo di contatto preferiti (telefono, e-mail, ecc.); e
- i 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.

6.1. 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 o disturbi del linguaggio**, chiamateci attraverso il National Relay Service (NRS) ai numeri elencati qui sotto:
 - utenti TTY, telefonate al 13 36 77 e richiedete 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 richiedete il numero di telefono di cui avete bisogno (se chiamate dall'estero +61 7 3815 8000).
- **Utenti di Internet relay**, collegatevi all'NRS su www.relayservice.com.au e richiedete il numero di telefono di cui avete bisogno.

Se desiderate ulteriori informazioni sul National Relay Service, telefonate al numero 1800 555 660 o scrivete a helpdesk@relayservice.com.au

6.2. 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.

7. 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 del Gruppo Insignia per la gestione dei reclami e sui criteri che prenderemo in considerazione nella gestione del reclamo;
- essere informati/e su altre modalità di revisione, compresa la segnalazione agli schemi di risoluzione esterna delle controversie 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 è stato preso in esame in modo indipendente all'interno di Insignia (laddove possibile); e
- riservatezza, se richiesta o considerata appropriata.

7.1. 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 di un reclamo verbalmente 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.

7.2. 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 deontologici di settore. Ove possibile, cercheremo di risolvere il vostro reclamo nel momento in cui viene sporto.

Se ci segnalate il vostro reclamo, lavoreremo con voi per risolverlo entro il tempo massimo prescritto dalla guida regolatoria ASIC RG 271 di cui sotto:

Tipo di reclamo	Termine massimo per la risoluzione *Dopo il 5 ottobre 2021
Reclami relativi al fondo pensionistico (Superannuation)	45 giorni di calendario
Reclami non relativi al fondo pensionistico, ad esempio riguardanti prodotti di investimento	30 giorni di calendario
Reclami sulla privacy	30 giorni di calendario

Reclami sulla distribuzione dei benefici di decesso del fondo pensionistico	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 all'articolo 1056(2)(a) della legge Corporations Act.
Reclami relativi a consulenze e intermediazione azionaria	30 giorni di calendario
Reclami relativi al credito riguardanti avvisi di inadempienza	21 giorni di calendario
Reclami relativi al credito riguardanti dichiarazioni di incapacità a rispettare gli obblighi contrattuali o richieste di rinvio di procedimenti di divulgazione della propria situazione finanziaria	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 di risoluzione esterna delle controversie (EDR), e il nome e i contatti dello schema EDR pertinente.

7.3. Rispondere al vostro 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 presa 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 sarà 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.

8. 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'Autorità australiana per i reclami in materia finanziaria (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.

Potreste avere l'opzione di presentare un reclamo direttamente all'AFCA, invece di presentarlo a noi; potete altresì presentare un reclamo all'AFCA se non siete soddisfatti/e della nostra risposta, o se il vostro reclamo non è stato risolto entro il tempo massimo previsto dalla RG271 (fare riferimento al paragrafo 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 applicabile alle vostre circostanze.

Potete contattare l'AFCA tramite:

Sito web: afca.org.au	Indirizzo postale:
E-mail: info@afca.org.au	Australian Financial Complaints Authority
Telefono: 1800 931 678 (chiamata gratuita)	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) tramite uno dei seguenti:

Sito web: oaic.gov.au	Indirizzo postale:
E-mail: enquiries@oaic.gov.au	Office of the Australian Information Commissioner
Telefono: 1300 363 992	GPO Box 5218
	Sydney NSW 2001

9. Informazioni sul documento

Titolo		Nome completo della normativa	
Proprietario		Responsabile reclami	
Approvato da	Consiglio	Approvato	
	Actuate Alliance Services Pty Ltd	20 giugno 2022	
	Antares Capital Partners Limited	27 maggio 2022	
	Australian Executor Trustees Limited	23 giugno 2022	
	Bridges Financial Services Pty Ltd	21 luglio 2022	
	Consultum Financial Advisers Pty Ltd	21 luglio 2022	
	Financial Services Partners Pty Ltd	21 luglio 2022	
	Godfrey Pembroke Group Pty Ltd.	21 luglio 2022	
	IOOF Investment Management Limited	7 giugno 2022	
	IOOF Investment Services Limited	27 giugno 2022	
	IOOF Limited	7 giugno 2022	
	Lonsdale Financial Group Ltd	21 luglio 2022	
	Millennium3 Financial Services Pty Ltd	21 luglio 2022	
	MLC Asset Management Pty Ltd	27 maggio 2022	
	MLC Asset Management Services Limited	27 maggio 2022	
	MLC Investments Limited	27 maggio 2022	
	Navigator Australia Limited	27 maggio 2022	
	NULIS Nominees (Australia) Limited	7 giugno 2022	
	Oasis Fund Management Limited	7 giugno 2022	
	OnePath Custodians Pty Limited	7 giugno 2022	
	OnePath Funds Management Limited	6 giugno 2022	
	RI Advice group Pty Ltd	21 luglio 2022	
	Shadforth Financial Group Limited	21 luglio 2022	
Oasis Asset Management Ltd	8 giugno 2022		
Livello gerarchico	Livello 1 - Normativa approvata dal consiglio		

Insignia Financial | Normativa del Gruppo Insignia per la gestione dei reclami

Data di decorrenza	Marzo 2022
Ultima revisione	H2 2022
Prossima revisione	H2 2023
Atlas ID	<to be inserted following registration of the draft document on ATLAS >