



Dasar Aduan Awam

Bagi Aduan yang diterima pada atau selepas 5 Oktober 2021

19 Februari 2024

Gambaran keseluruhan

Dasar ini menerangkan cara anda boleh membuat aduan, langkah-langkah kami untuk mengendalikan aduan anda, dan langkah-langkah yang boleh anda ambil jika anda tidak berpuas hati dengan respons kami terhadap aduan anda atau masa yang diperlukan untuk kami bertindak balas.

Apabila kami menggunakan istilah "IDR", kami bermaksud "penyelesaian pertikaian dalaman".

Kami mengakui pentingnya mempunyai pengendalian aduan dan rangka kerja IDR yang berkesan dan cekap, dan kami menggunakan pendekatan yang berfokuskan pelanggan. Walaupun kami mengakui hak anda untuk membuat aduan, kami menjangkakan bahawa anda akan melayan kakitangan kami dengan hormat apabila mereka berurusan dengan aduan anda.

Tujuan Dasar Aduan ini adalah untuk menyatakan maklumat yang diperlukan untuk berada dalam dasar Aduan oleh *ASIC Corporations, Credit and Superannuation (Internal Dispute Resolution) Instrument 2020/98* ("Instrumen"). Instrumen ini adalah instrumen perundangan yang dibuat oleh Suruhanjaya Sekuriti dan Pelaburan Australia ("ASIC").

Kami menggunakan versi semasa Dasar Aduan ini pada 19 Februari 2024.

Apakah aduan?

Aduan ialah:

"Ungkapan ketidakpuasan hati yang dibuat kepada atau tentang kami; berkaitan dengan produk, perkhidmatan, kakitangan atau pengendalian aduan kami, di mana respons atau penyelesaian secara jelas atau tersirat dijangka atau diperlukan oleh undang-undang".

Cara membuat aduan

Anda boleh membuat aduan kepada kami dengan mana-mana cara berikut:

 Telefon	<ul style="list-style-type: none">2 8459 8050
 E-mel	<ul style="list-style-type: none">compliance@au.thebcr.com
 Secara bertulis	<ul style="list-style-type: none">Level 18, Suite 3, 201 Elizabeth Street, Sydney NSW 2000
 Media Sosial	<ul style="list-style-type: none">N/A

Apabila membuat aduan anda, sila beritahu kami:

- nama awak
- bagaimana anda ingin kami menghubungi anda (contohnya, melalui telefon, e-mel)
- apa aduan anda; Dan
- perkara yang anda ingin selesaikan aduan anda.

Jika anda memerlukan bantuan untuk membuat aduan

Jika anda memerlukan bantuan untuk membuat atau mengurus aduan anda, anda boleh melantik seseorang (contohnya, saudara atau rakan) untuk mewakili anda. Sila ambil perhatian bahawa kami memerlukan kuasa anda untuk bercakap dengan mana-mana wakil yang anda lantik.

Bagaimana kami akan menangani aduan anda

Pengesahan

Kami akan mengakui penerimaan aduan anda dan cuba menyelesaikannya secepat mungkin.

Secara amnya, di mana aduan anda dibuat:

- secara lisan - kami akan mengakui aduan anda dengan cara yang sama [dan, secara bertulis, dalam masa satu hari perniagaan, atau secepat yang dapat dilaksanakan];
- Secara bertulis - melalui e-mel atau melalui media sosial, kami akan mengakui aduan anda, secara bertulis, dalam masa satu hari perniagaan atau secepat yang dapat dilaksanakan selepas itu.

Apabila mengakui aduan anda, kami juga akan mengambil kira apa-apa pilihan yang telah anda sampaikan kepada kami berhubung dengan cara di mana anda ingin kami berkomunikasi dengan anda.

Penyiasatan aduan anda

Jika kami tidak dapat menyelesaikan aduan anda dengan segera, kami memerlukan sedikit masa untuk menyiasat kebimbangan anda.

Kami juga mungkin meminta anda memberi kami maklumat lanjut untuk membantu siasatan kami.

Jawapan IDR

Kami akan memberikan anda sebab-sebab bertulis kami untuk hasil aduan anda ("Respons IDR") dalam tempoh masa berikut di mana:

- aduan anda tidak diselesaikan dalam tempoh 5 hari bekerja selepas kami menerima aduan anda;
- jika anda meminta jawapan bertulis; Atau
- jika aduan anda adalah mengenai tuntutan insurans yang ditolak; nilai tuntutan insurans atau jika aduan anda adalah mengenai keputusan pemegang amanah superannuation.

Aduan standard	Selewat-lewatnya 30 hari kalender selepas menerima aduan anda
Aduan pemegang amanah tradisional	Selewat-lewatnya 45 hari kalender selepas menerima aduan anda ¹
Aduan pemegang amanah superannuation, kecuali aduan mengenai pengagihan faedah kematian	Selewat-lewatnya 45 hari kalender selepas menerima aduan anda

Aduan mengenai faedah kematian superannuation	Tidak lewat daripada 90 hari kalender selepas tamat tempoh 28 hari kalender untuk membantah cadangan pengagihan faedah kematian yang disebut dalam seksyen 1056 (2) (a) Akta tersebut ²
---	--

Respons IDR kami juga akan memaklumkan anda tentang hak anda untuk memajukan aduan anda kepada Australian Financial Complaints Authority (AFCA). AFCA menawarkan penyelesaian pertikaian percuma dan bebas untuk aduan kewangan kepada individu dan perniagaan kecil.

Jika kami menolak aduan anda (sama ada sepenuhnya atau sebahagian), Respons IDR kami akan:

- mengenal pasti dan menangani isu-isu yang anda bangkitkan dalam aduan anda;
- menyatakan penemuan kami mengenai soalan-soalan penting fakta yang dibangkitkan dalam aduan anda, merujuk kepada maklumat sokongan yang berkaitan; Dan
- menyediakan tahap terperinci yang mencukupi untuk anda memahami sebab-sebab keputusan kami supaya anda boleh memutuskan sama ada untuk memajukan aduan kepada AFCA atau forum lain.

Kami tidak perlu memberikan anda Respons IDR jika:

- aduan anda diselesaikan dengan kepuasan penuh anda dalam masa 5 hari perniagaan dan anda belum meminta Respons IDR; Atau
- Dalam tempoh 5 hari bekerja selepas menerima aduan anda, kami telah memberi anda penjelasan dan/atau permohonan maaf dalam keadaan di mana kami tidak boleh mengambil sebarang tindakan lanjut untuk menangani aduan anda secara munasabah.

Kelewatan dalam memberikan Respons IDR

Jika kami tidak dapat memberikan Respons IDR kami kepada anda tepat pada masanya kerana aduan anda rumit atau kerana keadaan di luar kawalan kami, kami akan menulis kepada anda untuk menjelaskan sebab-sebab kelewatan, dan memberitahu anda tentang hak anda untuk mengadu kepada AFCA dan memberikan anda butiran hubungan AFCA.

Meningkatkan aduan anda

Jika anda tidak berpuas hati dengan jawapan kami terhadap aduan anda, anda boleh mengemukakan aduan anda kepada AFCA.

AFCA

Kami dikehendaki menjadi ahli skim penyelesaian pertikaian luaran. Oleh itu, kami adalah ahli AFCA dan nombor keahlian kami ialah 13333.

Anda boleh menghubungi AFCA menggunakan butiran berikut:

- Emel: info@afca.org.au
- Telefon: 1800 931 678 (atau +61 1800 931 678 jika memanggil dari luar negara)
- Dalam talian: www.afca.org.au
- Mel: GPO Box 3, Melbourne, VIC, 3001.

Nota hujung

¹ Masa berhenti berjalan apabila (a) orang lain memulakan prosiding undang-undang untuk dimasukkan sebagai beneficiari dan hasilnya akan menjelaskan pengendalian aduan di IDR; atau (b) pemegang amanah tradisional terpakai bagi pendapat, nasihat atau arahan daripada mahkamah untuk mengendalikan aduan secara munasabah di IDR. Masa akan mula berjalan semula sebaik sahaja mahkamah menentukan sama ada orang lain harus dimasukkan sebagai beneficiari, atau memberikan pendapat, nasihat atau sebaliknya memberi arahan, dan masa untuk mengemukakan rayuan (jika berkaitan) telah berlalu.

² Sebarang bantahan terhadap cadangan pengagihan faedah kematian akan mencetuskan permulaan proses IDR. Apabila bantahan dibuat, jangka masa IDR maksimum 90 hari kalender bermula dari akhir tempoh bantahan hari 28 kalender.

Sekiranya terdapat percanggahan antara versi asal bahasa Inggeris kandungan di atas dan terjemahan bahasa asing, versi Bahasa Inggeris diguna pakai.