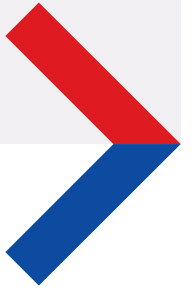


# Norme di Gestione dei Reclami di CFS



## Indice dei Contenuti

<b>Sezione</b>	<b>Pagina</b>
Scopo e ambito	03
Dichiarazione delle norme	03
I nostri principi di gestione dei reclami	03
Infondere una cultura che accolga e valorizzi i reclami	03
Gestire i reclami in maniera equa, efficace ed efficiente	03
Apprendere e migliorare	03
Il processo di gestione dei reclami	04
Identificazione	04
Registrazione e conferma	04
Indagine e risposta	04
Quando verrà fornita una risposta?	05
Gestione dei ritardi nella risoluzione di un reclamo	05
Chiusura del reclamo	05
Come presentare un reclamo	06
Passi successivi – Accesso all'AFCA	06
Definizioni	07
Supporto aggiuntivo disponibile	07
Gestione delle norme	08
Documenti rilevanti	08
Documenti interni correlati	08
Fonti esterne di obblighi	08

## Scopo e ambito

**Queste Norme di Gestione dei Reclami ("Norme") rappresentano un elemento fondamentale del quadro di gestione dei reclami di Colonial First State (CFS) e spiega come intendiamo offrire ai nostri clienti un'esperienza di gestione dei reclami di alta qualità, attraverso il canale da loro scelto, garantendo esiti equi e uniformi in tutta l'organizzazione.**

Questa Norme stabiliscono:

- i nostri principi di gestione dei reclami,
- il processo per la gestione dei reclami, e
- le modalità per accedere all'Australian Financial Complaints Authority (AFCA) (Autorità Australiana per i Reclami Finanziari).

Le presenti Norme si applicano a CFS, ai nostri collaboratori e ai terzi incaricati di gestire i reclami dei clienti per conto di CFS.

## Dichiarazione delle Norme

**Nella gestione dei reclami, adottiamo un approccio proattivo e orientato al cliente, con un forte impegno nel risolvere le problematiche segnalate tempestivamente e conformemente agli obblighi normativi.**

Il nostro obiettivo è quello di facilitare un processo tempestivo, equo e coerente per i nostri clienti, tenendo in debita considerazione le loro specifiche condizioni personali. Utilizziamo le informazioni derivanti dai reclami dei clienti per comprendere le cause profonde, identificare criticità e adottare le misure correttive necessarie.

## I Nostri principi di gestione dei reclami

### Infondere una cultura che accolga e valorizzi i reclami

- Dedichiamo tempo all'ascolto e alla comprensione delle preoccupazioni dei nostri clienti.
- Ogni individuo ha il diritto di presentare un reclamo. Il nostro processo di gestione dei reclami è gratuito e ci assicuriamo che sia facilmente accessibile ai clienti.
- Manteniamo i clienti, o i loro rappresentanti, informati sul progresso del reclamo, utilizzando un linguaggio semplice e tenendo conto di eventuali necessità comunicative o di accessibilità.
- Consideriamo con sensibilità e rispetto le circostanze personali dei nostri clienti e, in particolare se si trovano in situazioni di vulnerabilità, offriamo il supporto adeguato.

### Gestire i reclami in modo equo, efficace ed efficiente

- Indaghiamo ogni reclamo in maniera approfondita e senza ritardi non necessari, garantendo che l'indagine sia condotta in modo equo, obiettivo e privo di qualsiasi pregiudizio reale o percepito.
- Ci scusiamo non appena veniamo a conoscenza di un errore o di un mancato soddisfacimento delle aspettative del cliente e interveniamo per rimediare.
- Ci impegniamo a risolvere i reclami nel più breve tempo possibile, offrendo una soluzione equa ed equilibrata a chi presenta il reclamo o a tutte le parti interessate.
- I nostri impiegati e rappresentanti sono abilitati ad agire con autorità e integrità durante l'indagine e la risoluzione dei reclami.

### Apprendere e migliorare

- Analizziamo regolarmente i dati relativi ai reclami per apprendere dai reclami ricevuti.
- Segnaliamo eventuali problematiche che potrebbero avere un impatto su altri clienti.
- Effettuiamo controlli di qualità regolari e continuativi delle attività di gestione dei reclami, inclusi audit, per migliorare i nostri processi.

## Il processo di gestione dei reclami

**Siamo impegnati a rendere semplice per i nostri clienti la presentazione di un reclamo. I passaggi chiave del nostro processo di gestione dei reclami sono i seguenti:**

### Identificazione

Garantiremo una comprensione a livello dell'intera organizzazione della definizione di "reclamo" e dei tipi di problematiche che devono essere gestiti secondo queste Norme, per promuovere un approccio proattivo nell'identificazione dei reclami. Non è richiesto che il cliente o il suo rappresentante espliciti la parola "reclamo", né che il reclamo sia necessariamente messo per iscritto, per attivare i nostri obblighi di gestione della questione.

### Registrazione e conferma

Una volta identificato il reclamo, lo registreremo e ne confermeremo il ricevimento entro 24 ore (oppure entro un giorno lavorativo) o il più presto possibile.

### Indagine e risposta

- Analizzeremo tutte le circostanze e le informazioni relative alle questioni sollevate nel reclamo. Il livello di indagine sarà proporzionato alla complessità del reclamo. Le investigazioni seguono i nostri principi per gestire i reclami in modo equo, efficace ed efficiente.
- Una volta completata l'indagine, forniremo al reclamante una risposta scritta che affronterà tutte le questioni sollevate nel reclamo.
- Qualora possibile, cercheremo sempre di risolvere il reclamo al momento della sua presentazione. I reclami risolti entro il termine del quinto giorno lavorativo dopo il ricevimento non richiedono una risposta scritta. In queste circostanze, la risoluzione consiste nel confermare la soddisfazione del reclamante per la soluzione del problema oppure nel fornire al reclamante una spiegazione e/o delle scuse nei casi in cui non sia possibile intraprendere ulteriori azioni per affrontare ragionevolmente il reclamo.

- Dobbiamo fornire una risposta scritta se il reclamante ne fa richiesta oppure se il reclamo riguarda le seguenti questioni, anche qualora il reclamo sia stato risolto entro la fine del quinto giorno lavorativo:
  - difficoltà economiche,
  - un reclamo assicurativo rifiutato,
  - il valore di un reclamo assicurativo, oppure
  - una decisione del gestore fiduciario di un fondo di superannuation.
- Risponderemo formalmente per iscritto alla risoluzione di tutti gli altri reclami entro le tempistiche indicate di seguito – si veda la sezione "Chiusura del reclamo" alla pagina successiva.
- Il livello di dettaglio contenuto nella risposta rifletterà la complessità del reclamo e la natura e l'entità dell'indagine da noi condotta.
- Come minimo, nella nostra risposta forniremo informazioni su:
  - l'esito finale del reclamo, con la conferma delle azioni intraprese per la risoluzione completa o le ragioni per cui il reclamo è stato respinto o parzialmente respinto;
  - l'indicazione del diritto del cliente di ricorrere all'AFCA se non fosse soddisfatto/a della risposta;
  - i dettagli di contatto per l'AFCA.
- In caso di reclamo respinto o parzialmente respinto, la nostra risposta indicherà i motivi della decisione. La risposta illustrerà:
  - come sono state individuate e affrontate tutte le problematiche sollevate;
  - le conclusioni raggiunte sulle questioni di fatto rilevanti, corredate dalle evidenze o informazioni a sostegno; e
- abbastanza dettagli da permettere al reclamante di comprendere il motivo alla base della nostra decisione, in modo da essere pienamente informato/a nel decidere se procedere o meno con un eventuale ricorso presso l'AFCA.

# Il processo di gestione dei reclami

## Quando verrà fornita una risposta?

### Tempistiche massime

- Il nostro impegno è di risolvere ogni reclamo nel minor tempo possibile. Ci assicuriamo che ogni reclamo venga valutato in modo appropriato, garantendo una risposta tempestiva.
- Le tempistiche massime per la risposta variano a seconda del tipo di reclamo:
  - Per reclami relativi a superannuation/pensione (eccetto la distribuzione del beneficio per il decesso), forniremo una risposta entro 45 giorni dalla ricezione del reclamo.
  - Per reclami riguardanti investimenti generali/IDPS, forniremo una risposta entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo.
  - Per reclami relativi alla distribuzione del beneficio per il decesso (superannuation), forniremo una risposta entro 90 giorni dalla scadenza del periodo di 28 giorni previsto per opporsi alla proposta di distribuzione.

## Gestione dei ritardi nella risoluzione di un reclamo

- In alcune circostanze potrebbe non essere possibile raggiungere una risoluzione e fornire una risposta entro la tempistica massima prevista. Tali situazioni potrebbero includere:
  - risoluzioni di reclami caratterizzate da particolare complessità, e/o
  - circostanze al di fuori del nostro controllo che causino ritardi nella gestione.
- In tali circostanze, continueremo a fornire aggiornamenti regolari sull'avanzamento del reclamo e, prima che venga raggiunto il termine massimo previsto, invieremo al reclamante una comunicazione formale di ritardo, informandolo/a:
  - le ragioni del ritardo,
  - il diritto del cliente di rivolgersi all'AFCA se non soddisfatto/a del ritardo,
  - i dettagli di contatto per l'AFCA.

## Chiusura del reclamo

Prima di chiudere un reclamo, ci assicuriamo che gli esiti relativi alla risoluzione (ad esempio, rimborsi, esenzioni su commissioni, correzione dei dati, pagamenti compensativi) vengano implementati tempestivamente e nel massimo interesse dei nostri clienti.

## Il processo di gestione dei reclami

### Come presentare un reclamo

Forniamo vari canali attraverso i quali è possibile inoltrare un reclamo. Per presentare un reclamo, abbiamo indicato di seguito i nostri recapiti per ciascun prodotto del Gruppo CFS.

**Sito Web:** Presenta un reclamo tramite il nostro modulo online all'indirizzo: [cfs.com.au/feedback](https://cfs.com.au/feedback)

#### CFS FirstChoice

**Telefono:** 13 13 36  
**Email:** [contactus@cfs.com.au](mailto:contactus@cfs.com.au)  
**Sito Web:** [cfs.com.au/complaints](https://cfs.com.au/complaints)  
**Posta:** Complaints Resolution  
GPO Box 3956, Sydney NSW 2001

#### CFS Edge

**Telefono:** 1300 769 619  
**Online:** Tramite "Click to Chat" o il modulo web presente nella pagina "Contact us" all'indirizzo: [cfs.com.au/cfsedge](https://cfs.com.au/cfsedge)  
**Posta:** Complaints Resolution  
Locked Bag 20130,  
Melbourne VIC 3001

#### CFS Wrap

**Telefono:** 1300 769 619  
**Email:** [complaints@cfs.com.au](mailto:complaints@cfs.com.au)  
**Posta:** Complaints Resolution  
Locked Bag 3460 GPO,  
Melbourne VIC 300

#### Commonwealth Essential Super

**Telefono:** 13 4074  
**Email:** [contactessentialsuper@cfs.com.au](mailto:contactessentialsuper@cfs.com.au)  
**Posta:** Complaint Resolutions  
Reply Paid 27, Sydney NSW 2001

Se inviate il reclamo via email, assicuratevi di includere le seguenti informazioni:

- Oggetto dell'email: **Reclamo**
- Numero di conto/investitore
- Metodo di contatto preferito
- Dettagli del reclamo
- Quale esito si intende ottenere per risolvere il reclamo.

### Social media

CFS è raggiungibile tramite Facebook, Twitter e LinkedIn. Si prega di notare che se il reclamo viene avviato attraverso uno di questi canali, il reclamante sarà contattato in privato e il reclamo verrà gestito off-line per garantire la protezione dei dati personali.

## Passi Successivi – Accesso all'AFCA

Sebbene venga fatto ogni tentativo per cercare di risolvere un reclamo in modo soddisfacente per i nostri clienti, a volte ciò potrebbe non essere possibile. In tali casi, il cliente ha la possibilità di presentare un reclamo all'AFCA. L'AFCA offre una risoluzione delle controversie finanziarie in maniera equa, indipendente e gratuita per i consumatori.

Dettagli di contatto per presentare un reclamo presso l'AFCA:

**Online:** [www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)  
**Email:** [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)  
**Telefono:** 1800 931 678 (chiamata gratuita)  
**Posta:** Australian Financial  
Complaints Authority  
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

### Dichiarazione di conformità

Queste Norme fanno parte del quadro per la gestione dei reclami dei clienti e supportano la conformità di CFS agli obblighi normativi, che richiedono l'implementazione di una procedura di risoluzione interna delle controversie in linea con gli standard o requisiti creati o approvati dall'Australian Securities and Investments Commission (Commissione Australiana per i Titoli e gli Investimenti).

La violazione di queste Norme sarà considerata un comportamento gravemente scorretto, potendo comportare provvedimenti disciplinari.

## Definizioni

I termini definiti in queste Norme sono scritti con la lettera iniziale maiuscola. Di seguito vengono fornite le definizioni specifiche o, in mancanza di una definizione esplicita, si fa riferimento al CFS Policy Framework Glossary (Glossario del Quadro delle Norme di CFS).

Reclamo	Un reclamo è definito come "un'espressione di insoddisfazione rivolta a, o nei confronti di, un'organizzazione, relativa ai suoi prodotti, servizi, personale o al modo in cui è stato gestito un reclamo, laddove ci si aspetta esplicitamente o implicitamente, o vi sia l'obbligo legale per una risposta o una risoluzione."
Cosa non è considerato un reclamo?	<p>I seguenti esempi non sono considerati come reclamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>rimostranze del personale o reclami di natura occupazionale</li> <li>semplici richieste di informazioni</li> <li>commenti su un'azienda per i quali non è richiesta alcuna risposta</li> <li>(ad esempio, feedback forniti nei sondaggi, o segnalazioni intese unicamente a portare un problema all'attenzione di un'impresa finanziaria – ad esempio, che un link sul sito web non funziona).</li> </ul>
Reclamante	<p>Ogni persona che sia, almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>un individuo (comprese le persone che agiscono in qualità di gestore fiduciario, rappresentante legale o per altri motivi),</li> <li>un titolare di un prodotto di superannuation o un beneficiario terzo avente diritto a presentare un reclamo all'AFCA ai sensi della sezione 1053 del Corporations Act 2001 (Legge sulle Corporazioni del 2001), o comunque considerato membro di un fondo di superannuation regolamentato o di un fondo deposito approvato,</li> <li>una parte nell'ambito di un accordo regolato dalla Family Law Act 1975 (Legge sulla Famiglia del 1975) o da un provvedimento che incida sulla superannuation.</li> </ul> <p>Per quanto riguarda il pagamento di un beneficio per decesso, si intende per reclamante:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ogni persona che abbia, o rivendichi di avere, un interesse nel beneficio per decesso, oppure</li> <li>ogni persona che abbia, o rivendichi di avere diritto a benefici per decesso in virtù dell'interesse di un'altra persona.</li> </ul>
Problema sistemico	Indica una problematica derivante da un reclamo che interessa, o ha il potenziale di interessare, più di un cliente.

### Supporto aggiuntivo disponibile

Se possibile, identificheremo proattivamente le persone che potrebbero necessitare di ulteriore assistenza. Il nostro personale di prima linea specializzato, opportunamente formato, è in grado di individuare, supportare e assistere attivamente chi ha bisogno di aiuto per presentare un reclamo. Permettiamo inoltre a rappresentanti – come avvocati, consulenti finanziari, familiari o amici – di presentare reclami per conto del cliente. Forniamo l'accesso a servizi di traduzione, se necessario, e supportiamo le chiamate provenienti dal National Relay Service per i clienti sordi o con problemi di udito.

## Gestione delle Norme

### Responsabile dell'approvazione

Head of Remediation and Complaints (Responsabile della Risoluzione e dei Reclami) in veste di delegato per Colonial First State Investments Limited e Avanteos Investments Limited.

### Proprietario

Director of Complaints Resolution  
(Direttore della Risoluzione dei Reclami)

### Supporto

Business Unit Compliance  
(conformità della unità aziendale)

### Cadenza di revisione

Annuale

## Documenti rilevanti

### Documenti interni correlati

CFS Complaints Management Framework  
(Quadro per la Gestione dei Reclami di CFS)

CFS Policy Framework Glossary  
(Glossario del Quadro delle Norme di CFS)

CFS Complaint Management Procedure  
(Procedura di Gestione dei Reclami di CFS)

CFS Unreasonable Complainant  
Conduct Policy and Procedure  
(Norme e procedure sui comportamenti  
irragionevoli del reclamante di CFS)

### Fonti esterne di obblighi

AS/NZS 10002:2014 – Guidelines for complaint  
management in organisations (linee guida per la  
gestione dei reclami nelle organizzazioni)

ASIC RG 271: Internal Dispute Resolution and  
Enforceable provisions (risoluzione interna delle  
controversie e disposizioni esecutive)

ASIC Corporations, Credit and Superannuation  
(Internal Dispute Resolution) Instrument 2020/98  
(strumento dell'ASIC per le controversie in materia di  
società, credito e superannuation – risoluzione interna  
di controversie - 2020/98)

Corporations Act 2001 (Cth) – Section 912A (Legge  
sulle corporazioni, 2001) (Obblighi generali per i titolari  
di licenze nei servizi finanziari)

ASIC Corporations (Internal Dispute Resolution Data  
Reporting) Instrument 2022/205 (strumento dell'ASIC  
per la reportistica dei dati relativi alla risoluzione  
interna delle controversie 2022/205)