

So reichen Sie eine Beschwerde ein

Netwealth Group Limited

ABN 84 620 145 404

Level 6/180 Flinders Street
Melbourne VIC 3000

PO Box 336
South Melbourne VIC 3205

Oktober 2021

Allgemeiner Gebrauch: Dieses Dokument ist für den allgemeinen Gebrauch bestimmt. Die Änderung von Inhalten ist ohne die ausdrückliche vorherige schriftliche Genehmigung von Netwealth verboten.

1.0 Wie reiche ich eine Beschwerde ein?

Wenn Sie eine Beschwerde einlegen möchten, können Sie sich per E-Mail, Telefon oder schriftlich an uns wenden:

The Complaints Manager – Investor Services
Netwealth Investments Limited
PO BOX 336
South Melbourne VIC 3205
Freecall: 1800 888 223 (innerhalb Australiens)
E-Mail: complaints@netwealth.com.au

Sie können eine Beschwerde einreichen und kostenlos auf das Streitbeilegungsverfahren von Netwealth zugreifen. Dazu gehört der Zugang zu den folgenden Diensten, um eine Beschwerde einzureichen:

- The National Relay Service
- Übersetzungsdienste durch unser gut ausgebildetes, mehrsprachiges Personal

2.0 Netwealths Umgang mit Beschwerden



1. Netwealth ist bestrebt, den Empfang von Beschwerden innerhalb von 24 Stunden (oder so schnell wie möglich) zu bestätigen.
2. Wir werden alle eingegangenen Beschwerden prüfen und die erforderlichen Maßnahmen im Rahmen unserer Untersuchung festlegen.
3. Sobald die Untersuchung abgeschlossen ist, werden wir Sie innerhalb der unten aufgeführten Reaktionszeiten über das Ergebnis informieren.

Netwealth wird alle Beschwerden objektiv, fair und gerecht behandeln und sicherstellen, dass sein Personal allen Beschwerdeführern mit Empathie, Respekt und Höflichkeit begegnet.

Wenn Sie sich über die Beratung beschweren möchten, die Sie von Ihrem nominierten Finanzberater erhalten haben, müssen Sie sich an den Berater oder dessen AFS-Lizenznehmer wenden. Der von Ihrem Berater bereitgestellte Leitfaden für Finanzdienstleistungen sollte ihr Verfahren zur Beilegung von Streitigkeiten darlegen. Wir sind nicht verantwortlich für Ihren Nominierten Finanzberater (Nominated Financial Adviser) oder anderen Finanzberater, den Rat, den sie erteilen, oder die Maßnahmen, die sie ergreifen mögen.

3.0 Reaktionszeiträumen

Die Reaktionszeiten von Netwealth auf Beschwerden sind in der folgenden Tabelle zusammengefasst:

Beschwerdeart	Reaktionszeiträumen
Standardbeschwerden	Innerhalb von 30 Kalendertagen nach Eingang der Beschwerde
Beschwerden bzgl. Superannuation-Treuhändern, außer Beschwerden über die Verteilung von Todesfallleistungen	Innerhalb von 45 Kalendertagen nach Eingang der Beschwerde
Beschwerden über die Verteilung von Todesfallleistungen	Innerhalb von 90 Kalendertagen nach Ablauf der 28-Kalendertage-Frist für den Widerspruch gegen eine geplante Verteilung einer Todesfallleistung

Netwealth kann über die oben genannten Fristen hinaus reagieren, wenn die Lösung Ihrer Beschwerde besonders komplex ist und/oder Umstände vorliegen, die außerhalb der Kontrolle von Netwealth liegen und zu Verzögerungen beim Beschwerdemanagement führen.

Wenn Ihre Beschwerde innerhalb der oben genannten Fristen nicht gelöst wird, informiert Netwealth über den Grund der Verzögerung, den Status unserer ergriffenen Maßnahmen sowie ausstehende Maßnahmen.

4.0 Zugriff auf AFCA

Wenn unsere Antwort auf Ihre Beschwerde diese nicht zu Ihrer Zufriedenheit löst oder wir sie nicht innerhalb der oben genannten Fristen lösen konnten, können Sie sich bei der Australian Financial Complaints Authority (AFCA) beschweren. AFCA ist ein unabhängiger, externer Streitbeilegungsdienst der Bundesregierung, der sich mit Kundenbeschwerden zu Finanzdienstleistungen und -produkten befasst.

5.0 Wie kann ich AFCA kontaktieren?

Sie erreichen AFCA schriftlich unter:

Australian Financial Complaints Authority, GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

E-Mail: info@afca.org.au

Telefon: 1800 931 678 (kostenlos)

Für die Einreichung bestimmter Beschwerden gelten bestimmte Fristen. Sie können diese auf der AFCA-Website hier einsehen.

Bei der Kontaktaufnahme mit AFCA werden Sie aufgefordert, unsere Mitgliedsnummer anzugeben. Diese Mitgliedsnummer wird in unseren schriftlichen Beschluss aufgenommen, der an Sie geht, und ist zudem in untenstehender Tabelle zu finden.

Art der Beschwerden	AFCA-Mitgliedsnummer
Beschwerden in Bezug auf den Netwealth Superannuation Master Fund (NSMF), einschließlich Super Accelerator-Produkte und -Dienstleistungen	79400
Beschwerden in Bezug auf Netwealth Investment Limited, einschließlich Wealth Accelerator-Produkte und -Dienstleistungen	10709

6.0 Einreichung einer Whistleblowing-Meldung

Wenn sich die Whistleblowing-Angelegenheit nicht auf Netwealths Joint Managing Director Michael Heine bezieht, können Sie dies über die E-Mail-Adresse inconfidence@netwealth.com.au tun, die von Michael Heine, Tim Antonie – Vorsitzender von Netwealth – und Rachel Axton – Chief Governance Officer – überwacht wird. Jede Angelegenheit wird zur Untersuchung an den Vorsitzenden des Prüfungsausschusses von Netwealth und Unabhängigen Direktor weitergeleitet.

Wenn Sie eine Whistleblowing-Angelegenheit haben, die den Co-Geschäftsführer von Netwealth betrifft, können Sie die Angelegenheit über die E-Mail-Adresse privacy@netwealth.com.au melden, die vom Chief Governance Officer überwacht wird.