

# शिकायत कैसे जमा करें

---

Netwealth Group Limited

ABN 84 620 145 404

Level 6/180 Flinders Street  
Melbourne VIC 3000

PO Box 336  
South Melbourne VIC 3205

---

अक्टूबर 2021

सामान्य उपयोग: यह दस्तावेज सामान्य उपयोग के लिए है। सामग्री का संशोधन तब तक प्रतिबंधित है जब तक आपके पास Netwealth की ओर से स्पष्ट पूर्वलिखित सहमति न हो।

## 1.0 मैं शिकायत कैसे जमा कर सकता/सकती हूँ?

यदि आपको कोई शिकायत है, तो आप ईमेल, टेलीफोन या लिखित रूप से हमसे संपर्क कर सकते/सकती हैं:

**The Complaints Manager – Investor Services**

**Netwealth Investments Limited**

**PO Box 336**

**South Melbourne VIC 3205**

**निःशुल्क कॉल: 1800 888 223 (ऑस्ट्रेलिया में)**

**ईमेल: [complaints@netwealth.com.au](mailto:complaints@netwealth.com.au)**

आप शिकायत जमा कर सकते/सकती हैं और Netwealth की विवाद समाधान प्रक्रिया का निःशुल्क उपयोग कर सकते/सकती हैं। इसमें शिकायत जमा करने के लिए निम्नलिखित सेवाओं की सुलभता शामिल है:

- राष्ट्रीय रिले सेवा
- हमारे अच्छी तरह से प्रशिक्षित बहुभाषी कर्मचारियों के माध्यम से अनुवाद सेवाएँ

## 2.0 शिकायतों के प्रति Netwealth का दृष्टिकोण



1. Netwealth 24 घंटों के अंदर (या, जितनी जल्दी व्यावहारिक हो) शिकायतों की अभिस्वीकृति देने का प्रयास करती है।
2. हम प्राप्त हुई सभी शिकायतों का आकलन करेंगे और अपनी जांच के हिस्से के रूप में वे कार्यवाहियाँ निर्धारित करेंगे, जिनकी आवश्यकता है।
3. एक बार जांच पूरी हो जाने के बाद हम आपको नीचे बताई गई प्रतिक्रिया संबंधी समय-सीमाओं के अंदर परिणाम के बारे में सूचित करेंगे।

Netwealth सभी शिकायतों के साथ वस्तुगत, निष्पक्ष और न्यायसंगत तरीके से व्यवहार करेगी और यह सुनिश्चित करने का उद्देश्य रखेगी कि उसके कर्मचारी सभी शिकायतकर्ताओं के साथ सहानुभूति, सम्मान और शिष्टाचार के साथ व्यवहार करते हैं।

यदि आपको अपने मनोनीत वित्तीय सलाहकार से प्राप्त हुई सलाह के बारे में शिकायत है, तो आपको सलाहकार या उनके एफएस लाइसेंसधारी से संपर्क करने की आवश्यकता होगी। आपके सलाहकार द्वारा प्रदान की गई वित्तीय सेवाएं मार्गदर्शिका में उनकी विवाद समाधान प्रक्रिया की रूपरेखा दी गई होनी चाहिए। हम आपके मनोनीत वित्तीय सलाहकार या किसी अन्य वित्तीय सलाहकार, उनके द्वारा प्रदान की गई सलाह या उनके द्वारा की जा सकने वाली कार्यवाहियों के लिए जिम्मेदार नहीं हैं।

### 3.0 प्रतिक्रिया देने की समयसीमाएँ

शिकायतों के लिए Netwealth की प्रतिक्रिया देने की समयसीमाओं का संक्षेप नीचे तालिका में दिया गया है:

शिकायत का प्रकार	प्रतिक्रिया देने की समयसीमा
मानक शिकायतें	शिकायत प्राप्त होने के बाद 30 कैलेंडर दिनों के अंदर
सुपरएन्युएशन ट्रस्टी शिकायतें, मृत्यु लाभ वितरणों के बारे में शिकायतों के अलावा	शिकायत प्राप्त होने के बाद 45 कैलेंडर दिनों के अंदर
मृत्यु लाभ वितरणों के बारे में शिकायतें	प्रस्तावित मृत्यु लाभ वितरण पर आपत्ति के लिए नियत 28 कैलेंडर दिनों की अवधि की समाप्ति के बाद 90 कैलेंडर दिनों के अंदर

यदि आपकी शिकायत का समाधान विशेष रूप से जटिल है और/या Netwealth के नियंत्रण से परे कोई ऐसी परिस्थितियाँ हैं जो शिकायत-प्रबंधन में देरी पैदा कर रही हैं, तो Netwealth उपरोक्त समयसीमाओं के बाद प्रतिक्रिया दे सकती है।

यदि उपरोक्त समयसीमाओं के अंदर आपकी शिकायत का समाधान नहीं हो पाता है, तो देरी होने के कारण, हमारे द्वारा की गई कार्यवाहियों की स्थिति और बकाया कार्यों के बारे में Netwealth एक अधिसूचना प्रदान करेगी।

### 4.0 एएफसीए से संपर्क करना

यदि आपकी शिकायत पर हमारी प्रतिक्रिया आपकी संतुष्टि की सीमा तक इसका समाधान नहीं करती है, या हम उपरोक्त समयसीमा के अंदर इसे हल करने में असमर्थ रहे हैं, तो आप ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (एएफसीए) [Australian Financial Complaints Authority (AFCA)] से शिकायत कर सकते/सकती हैं। एएफसीए संघीय सरकार द्वारा स्थापित एक स्वतंत्र बाहरी विवाद समाधान सेवा है, जो वित्तीय सेवाओं और उत्पादों से जुड़ी ग्राहकों की शिकायतों के साथ व्यवहार करती है।

### 5.0 मैं एएफसीए से कैसे संपर्क कर सकता/सकती हूँ?

आप लिखित रूप में एएफसीए से इस पते पर संपर्क कर सकते/सकती हैं:

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

ईमेल: [info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

टेलीफोन: 1800 931 678 (निःशुल्क कॉल)

विशिष्ट शिकायतें जमा करने के लिए कुछ समयसीमाएँ लागू होती हैं। आप एएफसीए की वेबसाइट पर यहां इनकी समीक्षा कर सकते/सकती हैं।

एएफसीए से संपर्क करते समय आपसे यह अनुरोध किया जाएगा कि आप हमारी सदस्यता संख्या प्रदान करें। यह सदस्यता संख्या आपको भेजे गए हमारे लिखित समाधान में शामिल होगी और इसे नीचे दी गई तालिका में भी देखा जा सकता है।

शिकायतों की प्रकृति	एफसीए सदस्यता संख्या
Netwealth सुपरएन्युएशन मास्टर फंड (एनएसएमएफ) [Netwealth Superannuation Master Fund (NSMF)] से संबंधित शिकायतें, जिनमें सुपर एक्सिलरेटर (Super Accelerator) उत्पाद और सेवाएँ भी शामिल हैं	79400
Netwealth इन्वेस्टमेंट लिमिटेड (Netwealth Investment Limited) से संबंधित शिकायतें, जिनमें वेल्थ एक्सिलरेटर (Wealth Accelerator) उत्पाद और सेवाएँ भी शामिल हैं	10709

## 6.0 मुखबिरी रिपोर्ट बनाना

यदि मुखबिरी का मामला Netwealth के संयुक्त प्रबंध निदेशक (Joint Managing Director) माइकल हीन से संबंधित नहीं है, तो आप [inconfidence@netwealth.com.au](mailto:inconfidence@netwealth.com.au) के माध्यम से ऐसा कर सकते/सकती हैं, जिसे माइकल हीन, टिम एंटोनी – Netwealth के अध्यक्ष, और रेचल एक्सटन - मुख्य प्रशासनिक अधिकारी (Chief Governance Officer) द्वारा मॉनीटर किया जाता है। सभी मामलों को जांच-पड़ताल के लिए Netwealth की ऑडिट समिति के अध्यक्ष और स्वतंत्र जाँच निदेशक के पास भेजा जाएगा।

यदि आपके पास Netwealth के संयुक्त प्रबंध निदेशक (Joint Managing Director) के संबंध में कोई मुखबिरी का मामला है, तो आप [privacy@netwealth.com.au](mailto:privacy@netwealth.com.au) के माध्यम से मामले की रिपोर्ट कर सकते/सकती हैं, जिसे मुख्य प्रशासनिक अधिकारी (Chief Governance Officer) द्वारा मॉनीटर किया जाता है।