

# Cara Mengajukan Keluhan

---

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

Penggunaan umum: Dokumen ini dibuat untuk digunakan secara umum.  
Modifikasi konten dilarang kecuali Anda memiliki persetujuan tertulis  
sebelumnya dari Netwealth.

## 1.0 Bagaimana cara mengajukan keluhan?

Jika memiliki keluhan, Anda dapat menghubungi kami melalui email, telepon atau secara tertulis ke:

**The Complaints Manager – Investor Services**  
**Netwealth Investments Limited**  
**PO Box 336**  
**South Melbourne VIC 3205**  
**Bebas pulsa: 1800 888 223 (dalam Australia)**  
**Email: [complaints@netwealth.com.au](mailto:complaints@netwealth.com.au)**

Anda dapat mengajukan keluhan dan mengakses proses penyelesaian sengketa Netwealth secara gratis. Termasuk akses ke layanan-layanan berikut untuk mengajukan keluhan:

- Layanan Relay Nasional (National Relay Service)
- Layanan terjemahan melalui staf multi-bahasa kami yang terlatih

## 2.0 Proses penanganan keluhan Netwealth



1. Netwealth berusaha untuk mengonfirmasi penerimaan keluhan dalam waktu 24 jam (atau sesegera mungkin).
2. Kami akan menilai semua keluhan yang diterima dan menentukan tindakan yang diperlukan untuk diambil sebagai bagian dari penyelidikan kami.
3. Setelah penyelidikan selesai, kami akan memberi tahu hasilnya dalam jangka waktu tanggapan yang dirinci bawah ini.

Netwealth akan menangani semua keluhan secara objektif, adil dan setara dan berusaha memastikan bahwa staf kami menangani semua keluhan dengan rasa empati, rasa hormat, dan penuh sopan.

Jika memiliki keluhan tentang saran yang Anda terima dari Penasihat Keuangan Tertunjuk (Nominated Financial Adviser), Anda perlu menghubungi penasihat atau Penerima Lisensi AFS mereka. Panduan Layanan Keuangan (Financial Service Guide) yang diberikan oleh penasihat Anda harus berisi uraian prosedur penyelesaian sengketa mereka. Kami tidak bertanggung jawab atas Penasihat Keuangan Tertunjuk atau penasihat keuangan Anda lainnya, serta saran mereka atau tindakan yang mungkin mereka ambil.

### 3.0 Jangka waktu tanggapan

Jangka waktu tanggapan Netwealth terkait pengaduan atau keluhan dirangkum dalam tabel di bawah ini:

Jenis keluhan	Jangka waktu tanggapan
Keluhan Standar	Dalam waktu 30 hari kalender setelah menerima pengaduan/keluhan
Keluhan wali dana pensiun (superannuation trustee), kecuali pengaduan tentang pembagian santunan kematian	Dalam waktu 45 hari kalender setelah menerima pengaduan
Pengaduan tentang distribusi manfaat kematian	Dalam waktu 90 hari (kalender) setelah berakhirnya periode 28 hari (kalender) untuk keluhan terkait distribusi manfaat kematian yang diusulkan

Netwealth mungkin memberi tanggapan di luar jangka waktu di atas jika penyelesaian keluhan Anda sangat kompleks dan/atau ada keadaan di luar kendali Netwealth yang menyebabkan keterlambatan penanganan keluhan.

Jika keluhan Anda tetap tidak terselesaikan dalam jangka waktu di atas, Netwealth akan memberitahu alasan penundaan, status tindakan kami yang diambil, dan tindakan yang belum diselesaikan.

### 4.0 Mengakses AFCA

Jika tanggapan kami terhadap keluhan Anda tidak memuaskan Anda, atau kami tidak dapat menyelesaikannya dalam jangka waktu di atas, Anda dapat mengajukan keluhan kepada Australian Financial Complaints Authority (AFCA). AFCA adalah layanan penyelesaian sengketa eksternal independen yang didirikan oleh Pemerintah Federal, yang menangani keluhan dari pelanggan yang melibatkan layanan dan produk keuangan.

### 5.0 Bagaimana cara menghubungi AFCA?

Anda dapat menghubungi AFCA secara tertulis di:

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

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

**Telepon: 1800 931 678 (bebas pulsa)**

Ada beberapa batasan waktu untuk mengajukan keluhan tertentu. Anda dapat meninjau batasan-batasan waktu ini di situs web AFCA di sini.

Saat menghubungi AFCA, Anda akan diminta untuk memberikan nomor keanggotaan kami. Nomor keanggotaan tersebut tercantum dalam keputusan tertulis yang kami kirimkan kepada Anda dan juga terdapat pada tabel di bawah ini.

Jenis keluhan	Nomor keanggotaan AFCA
Keluhan terkait Netwealth Superannuation Master Fund (NSMF) termasuk produk dan layanan Super Accelerator	79400
Keluhan terkait Netwealth Investment Limited termasuk produk dan layanan Wealth Accelerator	10709

## 6.0 Membuat laporan pelanggaran (Whistleblowing)

Jika laporan pelanggaran tidak terkait dengan Netwealth’s Joint Managing Director Michael Heine Anda dapat melakukannya melalui [inconfidence@netwealth.com.au](mailto:inconfidence@netwealth.com.au) yang dipantau oleh Michael Heine, Tim Antonie - Kepala Netwealth dan Rachel Axton - Kepala Pejabat Tata Kelola (Chief Governance Officer). Semua hal akan diteruskan kepada Kepala Komite Audit Netwealth dan Direktur Independen untuk diinvestigasi.

Jika Anda memiliki laporan pelanggaran terkait Joint Managing Director Netwealth, Anda dapat melaporkan hal ini melalui [privacy@netwealth.com.au](mailto:privacy@netwealth.com.au) yang dipantau oleh Kepala Pejabat Tata Kelola.