

Come presentare un reclamo

Netwealth Group Limited

ABN 84 620 145 404

Level 6/180 Flinders Street
Melbourne VIC 3000

PO Box 336
South Melbourne VIC 3205

Ottobre 2021

Uso di carattere generale: Questo documento è per uso di carattere generale. La modifica del contenuto è vietata salvo che si disponga dell'espresso previo consenso scritto di Netwealth.

1.0 Come posso presentare un reclamo?

Se hai un reclamo, puoi contattarci per email, telefono o per lettera:

The Complaints Manager – Investor Services
Netwealth Investments Limited
PO Box 336
South Melbourne VIC 3205
Chiamata gratuita: 1800 888 223 (in Australia)
Email: complaints@netwealth.com.au

Puoi presentare un reclamo e accedere gratuitamente al processo di risoluzione delle controversie di Netwealth. Ciò include l'accesso ai seguenti servizi per presentare un reclamo:

- Servizio nazionale di ripetizione (National Relay Service)
- Servizi di traduzione per mezzo del nostro personale multilingue qualificato

2.0 L'approccio di Netwealth ai reclami



1. Netwealth farà tutto il possibile per confermare ricevuta dei reclami entro 24 ore (o non appena possibile).
2. Valuteremo tutti i reclami ricevuti e determineremo le azioni necessarie da intraprendere nell'ambito della nostra indagine.
3. Una volta completata l'indagine, ti informeremo dell'esito entro i tempi di risposta indicati di seguito.

Netwealth gestirà tutti i reclami in modo obiettivo, giusto ed equo e cercherà di garantire che il suo personale tratti tutti coloro che sporgono un reclamo con empatia, rispetto e cortesia.

Se il tuo reclamo è in relazione alla consulenza che hai ricevuto dal tuo Consulente Finanziario Nominato (Nominated Financial Adviser), devi contattare il consulente o il suo Concessionario AFS. La Guida ai servizi finanziari fornita dal tuo consulente dovrebbe delineare la procedura di risoluzione delle controversie. Non siamo responsabili per il tuo Consulente Finanziario Nominato o per qualsiasi altro consulente finanziario, per le consulenze che forniscono o per le azioni che possono intraprendere.

3.0 Tempi di risposta

I tempi di risposta di Netwealth ai reclami sono riepilogati nella tabella seguente:

Tipo di reclamo	Tempi di risposta
Reclami standard	Entro 30 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo
Reclami relativi a un superannuation trustee, ad eccezione dei reclami sulla distribuzione dell'indennità per morte	Entro 45 giorni di calendario dalla ricezione del reclamo
Reclami sulla distribuzione dell'indennità per morte	Entro 90 giorni di calendario dalla scadenza del periodo di 28 giorni di calendario previsto per contestare una proposta relativa alla distribuzione dell'indennità per morte

Netwealth può rispondere oltre i tempi sopra indicati se la risoluzione del reclamo è particolarmente complessa e/o sussistono circostanze che esulano dal controllo di Netwealth e che causano ritardi nella gestione dei reclami.

Se il tuo reclamo rimane irrisolto entro i tempi sopra indicati, Netwealth ti notificherà il motivo del ritardo, lo stato delle azioni che abbiamo intrapreso e le azioni da intraprendere.

4.0 Accedere all'AFCA

Se trovi che la nostra risposta al tuo reclamo non lo risolva in modo soddisfacente, o non siamo stati in grado di risolverlo entro i tempi sopra indicati, puoi presentare un reclamo all'Australian Financial Complaints Authority (AFCA). AFCA è un servizio esterno indipendente di risoluzione delle controversie istituito dal governo federale che si occupa di reclami da parte di clienti in relazione a servizi e prodotti finanziari.

5.0 Come posso mettermi in contatto con l'AFCA?

Puoi contattare l'AFCA scrivendo al seguente all'indirizzo:

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

Email: info@afca.org.au

Telefono: 1800 931 678 (Chiamata gratuita)

Ci sono dei limiti di tempo per presentare certi reclami. Puoi controllarli qui sul sito web dell'AFCA.

Quando contatti l'AFCA, ti verrà richiesto di fornire il nostro numero di iscrizione. Questo numero di iscrizione sarà incluso nella risoluzione scritta che ti abbiamo inviato ed è indicato anche nella tabella sottostante.

Tipo di reclamo	Numero iscrizione AFCA
Reclami relativi a Netwealth Superannuation Master Fund (NSMF), compresi i prodotti e i servizi Super Accelerator	79400
Reclami relativi a Netwealth Investment Limited, inclusi i prodotti e servizi Wealth Accelerator	10709

6.0 Fare una segnalazione di illecito

Se l'illecito non riguarda l'amministratore delegato aggiunto di Netwealth, Michael Heine, puoi effettuare la segnalazione tramite inconfidence@netwealth.com.au. L'indirizzo è monitorato da Michael Heine, Tim Antonie - Presidente di Netwealth e Rachel Axton - Responsabile capo della governance. Qualsiasi questione sarà inoltrata al presidente del Comitato di controllo di Netwealth e al direttore indipendente affinché vengano effettuate delle indagini.

Se desideri segnalare un illecito che riguarda l'Amministratore delegato aggiunto di Netwealth, puoi segnalare la questione tramite privacy@netwealth.com.au. L'indirizzo è monitorato dal Responsabile capo della governance.