

# 민원 제기 방법

---

Netwealth Group Limited

ABN 84 620 145 404

Level 6/180 Flinders Street  
Melbourne VIC 3000

PO Box 336  
South Melbourne VIC 3205

---

2021 년 10 월

일반 사용: 본 문서는 일반용입니다. 넷웰스(Netwealth)의 명시적인 사전 서면 동의가 없는 한 콘텐츠 수정이 금지됩니다.

## 1.0 민원을 어떻게 제기할 수 있나요?

민원이 있으면 이메일이나 전화 또는 아래 우편 주소로 저희에게 연락하실 수 있습니다.

**The Complaints Manager – Investor Services**  
**Netwealth Investments Limited**  
PO Box 336  
South Melbourne VIC 3205  
무료 통화: 1800 888 223 번 (호주 국내)  
이메일: [complaints@netwealth.com.au](mailto:complaints@netwealth.com.au)

민원을 접수하고 넷웰스의 분쟁 해결 절차를 무료로 이용하실 수 있습니다. 여기에는 민원 제기를 위해 다음과 같은 서비스에 접속하는 것도 포함됩니다.

- 전국 릴레이 서비스 (The National Relay Service)
- 잘 훈련된 다국어 사용 직원을 통한 번역 서비스

## 2.0 넷웰스의 민원 처리 방식



1. 넷웰스는 24 시간 이내에 (또는 가능하면 신속히) 민원 접수가 이루어지도록 노력합니다.
2. 저희는 저희가 받은 모든 민원을 심사하고 조사의 일환으로서 취해져야 할 조치를 결정합니다.
3. 조사가 종결되면 아래 나와 있는 답변 기한 내에 그 결과를 알려드리겠습니다.

넷웰스는 모든 민원을 객관적이고 공정하며 공평한 방식으로 처리하며, 담당 직원들은 공감과 존중하는 마음, 예의를 갖추서 모든 민원이 다루어지도록 노력합니다.

지명된 재정 상담가로부터의 조언에 대해 불만 사항이 있으면, 해당 상담가나 해당 AFS 면허 소지사에 문의하셔야 합니다. 귀하의 상담가가 제공하는 금융 서비스 가이드에는 그들의 분쟁 해결 절차가 개괄적으로 설명되어 있어야 합니다. 저희는 귀하의 지명 재정 상담가나 기타 재정 상담가, 그들의 조언이나 그들에 의해 취해질 수 있는 조치에는 책임을 지지 않습니다.

### 3.0 답변 기한

넷웰스의 민원 관련 답변 기한은 아래 표에 요약되어 있습니다.

민원의 유형	답변 기한
일반 민원	민원 접수 후 30 일 이내
사망 보험금 배분에 관한 민원 이외의 연금 수탁자 관련 민원	민원 접수 후 45 일 이내
사망 보험금 배분에 관한 민원	사망 보험금 배분 관련 제의에 반대를 표하기 위한 28 일 기간 만료 후 90 일 이내

민원 해결 과정이 특별히 복잡 하고/하거나 넷웰스의 통제권을 벗어나서 민원 관리 지연을 초래하는 상황이 있는 경우에는 위의 답변 기한이 초과될 수도 있습니다.

위 기한 내에 민원이 해결되지 않는 경우, 넷웰스는 지연의 이유, 취해진 조치와 상황, 미결 조치 등에 관해 통지해 드립니다.

### 4.0 AFCA 이용하기

제기된 민원에 대한 저희의 답변이 만족스럽지 못하거나 위에 제시된 기간 내에 해결되지 못한 경우에는, AFCA(Australian Financial Complaints Authority, 호주 금융 민원국)에 불만 사항을 접수하실 수 있습니다. AFCA는 연방 정부가 설립한 독립적 외부 분쟁 해결 서비스로서 금융 서비스 및 상품과 관련된 고객의 민원을 처리하는 기관입니다.

### 5.0 AFCA 에는 어떻게 연락하나요?

AFCA 의 우편 연락처는 다음과 같습니다.

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

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

**전화: 1800 931 678 번 (무료 통화)**

특정 민원의 경우에는 기간 제한이 적용됩니다. 이에 대한 관련 내용은 여기 AFCA 웹사이트에서 검토하실 수 있습니다.

AFCA 연락 시에는 저희 회원 번호를 제시해야 합니다. 회원 번호는 저희가 보내 드리는 서면 해결책에 포함되며 하단의 표에서도 확인 가능합니다.

민원의 성격	AFCA 회원 번호
수퍼 액셀러레이터 (Super Accelerator) 상품과 서비스가 포함된 NSMF(Netwealth Superannuation Master Fund, 넷웰스 연금 마스터 펀드)에 대한 민원	79400
웰스 액셀러레이터 (Wealth Accelerator) 상품과 서비스를 포함하는 넷웰스 투자사(Netwealth Investment Limited) 관련 민원	10709

## 6.0 내부고발하기

내부 고발의 내용이 넷웰스의 공동 상무인 Michael Heine 과 관련되어 있지 않은 경우에는 Michael Heine 과 Tim Antonie(넷웰스 회장), Rachel Axton(최고 운영관)이 모니터링하는 [inconfidence@netwealth.com.au](mailto:inconfidence@netwealth.com.au) 를 통해 제보할 수 있습니다. 모든 문제는 조사 진행을 위해 넷웰스 감사 위원회 의장과 사외 이사에게 전달됩니다.

내부 고발 내용이 넷웰스 공동 상무와 관련된 문제인 경우에는 최고 운영관(Chief Governance Officer)이 모니터링하는 [privacy@netwealth.com.au](mailto:privacy@netwealth.com.au) 를 통해 제보할 수 있습니다.