

Cómo presentar una queja

Netwealth Group Limited

ABN 84 620 145 404

Level 6/180 Flinders Street
Melbourne VIC 3000

PO Box 336
South Melbourne VIC 3205

Octubre de 2021

Uso general: Este documento es de uso general. Se prohíbe la modificación del contenido a menos que se tenga consentimiento escrito previo de Netwealth.

1.0 ¿Cómo puedo presentar una queja?

Si tiene alguna queja, nos puede contactar por correo electrónico, por teléfono o escribiéndonos a:

The Complaints Manager – Investor Services
Netwealth Investments Limited
PO Box 336
South Melbourne VIC 3205
Llamada gratuita: 1800 888 223 (dentro de Australia)
Correo electrónico: complaints@netwealth.com.au

Puede presentar una queja y acceder al proceso de resolución de disputas de Netwealth de forma gratuita. Esto incluye el acceso a los siguientes servicios para presentar quejas:

- El Servicio Nacional de Retransmisión (National Relay Service)
- Servicios de traducción por medio de nuestro personal multilingüe y capacitado

2.0 De qué manera aborda Netwealth las quejas



1. Netwealth se esfuerza por dar acuse de recibo de las quejas a más tardar 24 horas después de recibirlas (o tan pronto como sea posible).
2. Evaluamos todas las quejas recibidas y determinamos las acciones que se requieren como parte de nuestra investigación.
3. Una vez que la investigación se complete, le informaremos cuál fue el resultado dentro de los plazos de tiempo que se especifican más adelante.

Netwealth maneja todas las quejas de manera objetiva, justa e igualitaria y se esfuerza por asegurarse de que todo el personal trate a todas las personas que presentan una queja de manera empática, respetuosa y cortés.

Si tiene alguna queja acerca de la asesoría que ha recibido por parte de su Asesor Financiero Nominado, necesita contactar al asesor, o bien a los Servicios Financieros de Australia (AFS, por sus siglas en inglés) de esa persona. La Guía de Servicios Financieros proporcionada por su asesor debe especificar cuál es su procedimiento de resolución de disputas. No somos responsables de su Asesor Financiero Nominado ni de ningún otro asesor financiero, ni de la asesoría que esta persona le proporcione o las acciones que él o ella pueda llevar a cabo.

3.0 Periodos de respuesta

El tiempo de respuesta de Netwealth a las quejas se resume en la siguiente tabla:

Tipo de queja	Tiempo de respuesta
Quejas regulares	A más tardar 30 días naturales a partir de la fecha en la que se recibió la queja
Quejas de fideicomisos del fondo de la jubilación (Superannuation), a excepción de aquellas quejas relacionadas con la distribución de prestaciones por muerte	A más tardar 45 días naturales a partir de la fecha en la que se recibió la queja
Quejas relacionadas con la distribución de prestaciones por muerte	A más tardar 90 días naturales después del término del periodo de 28 días naturales para la objeción de la distribución propuesta de las prestaciones por muerte

Es posible que Netwealth responda después de los periodos de respuesta anteriores si la resolución de su queja es particularmente compleja, o si las circunstancias que están causando el retraso en el manejo están fuera del control de Netwealth.

Si su queja no se resuelve dentro de los plazos anteriores, Netwealth proporcionará una notificación explicando el motivo del retraso, el estado de las acciones que hemos tomado y qué acciones siguen pendientes.

4.0 Acceso a AFCA

Si la respuesta a su queja no se resuelve de manera que le parezca satisfactoria, o si no hemos podido resolverla dentro de los plazos anteriores, usted puede quejarse con la Autoridad de Quejas Financieras de Australia (AFCA, por sus siglas en inglés). AFCA es un servicio externo e independiente de resolución de disputas establecido por el Gobierno Federal, el cual se encarga de aquellas quejas de clientes que están relacionadas con servicios y productos financieros.

5.0 ¿Cómo puedo contactar a AFCA?

Usted puede contactar a AFCA si escribe a:

Australian Financial Complaints Authority, GPO Box 3, Melbourne VIC 3001
Correo electrónico: info@afca.org.au
Teléfono: 1800 931 678 (llamada gratuita)

Existen algunos límites de tiempo para presentar ciertas quejas. Puede consultarlos en el sitio web de AFCA aquí.

Al contactar a AFCA, se le pedirá que proporcione nuestro número de membresía. El número de membresía se incluye en la resolución escrita que le proporcionamos, y también puede encontrarlo en la siguiente tabla.

Tipo de queja	Número de membresía de AFCA
Quejas relacionadas con el Fondo Principal del Fondo para la Jubilación de Netwealth (Netwealth Superannuation Master Fund o NSMF, por sus siglas en inglés), incluyendo productos y servicios de Super Accelerator	79400
Quejas relacionadas con Netwealth Investment Limited, incluyendo productos y servicios de Wealth Accelerator	10709

6.0 Denuncias internas de irregularidades

Si el asunto de la denuncia interna de irregularidades no está relacionado con el director gerente adjunto de Netwealth, Michael Heine, puede presentar su denuncia a través del correo electrónico inconfidence@netwealth.com.au, el cual está supervisado por Michael Heine, Tim Antonie —presidente de Netwealth— y Rachel Axton, oficial primera de gestión. Cualquier asunto se reenviará al presidente del Comité de Auditorías de Netwealth y al director independiente para su investigación.

Si tiene alguna denuncia interna de irregularidades relacionada con el director gerente adjunto de Netwealth, puede denunciar el asunto a través del correo electrónico privacy@netwealth.com.au, el cual está vigilado por la oficial primera de gestión.