

Paano Maghain ng Reklamo

Netwealth Group Limited

ABN 84 620 145 404

Level 6/180 Flinders Street
Melbourne VIC 3000

PO Box 336
South Melbourne VIC 3205

Oktubre 2021

Pangkalahatang gamit: Para sa pangkalahatang gamit ang dokumentong ito. Ipinagbabawal ang pagbabago ng nilalaman maliban kung mayroon kang inihayag na paunang nakasulat na pahintulot ng Netwealth.

1.0 Paano ako makapaghahain ng reklamo?

Kung mayroon kang reklamo, maaari kang makipag-ugnayan sa amin sa email, telepono, o sa sulat sa:

The Complaints Manager – Investor Services
Netwealth Investments Limited
PO Box 336
South Melbourne VIC 3205
Libreng tawag: 1800 888 223 (sa loob ng Australia)
Email: complaints@netwealth.com.au

Maaari kang maghain ng reklamo at ma-access ang proseso ng paglutas ng alitan ng Netwealth nang libre. Kabilang dito ang pag-access sa mga sumusunod na serbisyo para maghain ng reklamo:

- Ang National Relay Service
- Mga serbisyo ng pagsasalin sa pamamagitan ng aming mga bihasang tauhan na may kasanayan sa maraming wika

2.0 Diskarte ng Netwealth sa mga reklamo



1. Sinisikap ng Netwealth na tanggapin ang mga reklamo sa loob ng 24 na oras (o sa lalong madaling panahong posible)
2. Susuriin namin ang lahat ng reklamong natanggap at tutukuyin ang mga kinakailangang aksyon na gagawin bilang bahagi ng aming imbestigasyon.
3. Sa sandaling matapos ang imbestigasyon, ipaalam namin sa iyo ang resulta sa loob ng panahon ng pagtugon na nakabalangkas sa ibaba.

Aasikasuhin ng Netwealth ang lahat ng reklamo sa isang paraang walang kinikilingan, patas at makatarungan at sisikapin na matiyak na pinapangasiwaan ng mga tauhan nito ang lahat ng nagrereklamo nang may pakiikiramay, paggalang, at kagandahang-loob.

Kung may reklamo ka tungkol sa payong natanggap mo mula sa iyong Hinirang na Pinansyal na Tagapayo, kailangan mong makipag-ugnayan sa tagapayo o sa kaniyang AFS Licensee. Dapat balangkasin ng Gabay sa mga Serbisyong Pinansyal na ibinigay ng iyong tagapayo ang kaniyang pamamaraan sa paglutas ng alitan. Wala kaming responsibilidad para sa iyong Hinirang na Pinansyal na Tagapayo o sa sinupamang pinansyal na tagapayo, sa payo na ibinibigay nila o sa mga aksyon na maaari nilang gawin.

3.0 Mga iskedyul ng pagtugon

Nakabuod sa talahanayan sa ibaba ang mga oras ng pagtugon sa mga reklamo ng Netwealth:

Uri ng reklamo	Takdang panahon ng pagtugon
Mga Karaniwang Reklamo	Sa loob ng 30 araw sa kalendaryo matapos matanggap ang reklamo
Mga reklamo ng trustee sa superannuation, maliban sa mga reklamo tungkol sa mga pamamahagi ng benepisyo sa pagkamatay	Sa loob ng 45 araw sa kalendaryo matapos matanggap ang reklamo
Mga reklamo tungkol sa mga pamamahagi ng benepisyo sa pagkamatay	Sa loob ng 90 araw sa kalendaryo pagkatapos mag-expire ng 28 araw na panahon ssa kalendaryo para sa pagtutol sa isang panukalang pamamahagi ng benepisyo sa pagkamatay

Maaaring tumugon ang Netwealth nang lampas sa mga naturang takdang panahon kung partikular na kumplikado ang paglutas sa iyong reklamo at/o may mga pangyayari na wala sa kontrol ng Netwealth na nagdudulot ng pagkaantala ng pamamahala ng reklamo.

Kung nananatiling hindi nalulutas ang iyong reklamo sa loob ng mga naturang takdang panahon, magbibigay ang Netwealth ng abiso tungkol sa dahilan ng pagkaantala, katayuan ng aming mga ginawang aksyon, at mgag gagawin pang aksyon.

4.0 Pag-access sa AFCA

Kung hindi ka nasiyahan sa aming tugon sa paglutas ng iyong reklamo, o hindi namin ito nalutas sa loob ng naturang mga takdang panahon, maaari kang magreklamo sa Australian Financial Complaints Authority (AFCA). Ang AFCA ay isang hiwalay na serbisyo sa paglutas ng panlabas na alitan na itinatag ng Pederal na Gobyerno, na hinaharap ang mga reklamo mula sa mga customer na sangkot ang mga pinansyal na serbisyo at produkto.

5.0 Paano ako makikipag-ugnayan sa AFCA?

Maaari kang makikipag-ugnayan sa AFCA sa pagsulat sa:

Australian Financial Complaints Authority, GPO Box 3, Melbourne VIC 3001
Email: info@afca.org.au
Telepono: 1800 931 678 (libreng tawag)

May ilang limitasyon sa oras sa paghahain ng ilang reklamo. Maaari mong suriin ang mga ito sa website ng AFCA dito.

Kapag nakikipag-ugnayan sa AFCA, hihilingin sa iyo na ibigay ang aming numero ng pagiging miyembro. Ang numero ng pagiging miyembro na ito ay isasama sa aming nakasulat na resolusyon sa iyo at maaari ding makita sa talahanayan sa ibaba.

Katangian ng mga reklamo	Numero ng pagiging miyembro sa AFCA
Mga reklamong may kaugnayan sa Netwealth Superannuation Master Fund (NSMF) kabilang ang mga produkto at serbisyo ng Super Accelerator	79400
Mga reklamong may kaugnayan sa Netwealth Investment Limited, kabilang ang mga produkto at serbisyo ng Wealth Accelerator	10709

6.0 Paggawa ng sumbong na whistleblowing

Kung ang usapin tungkol sa Whistleblowing ay walang kaugnayan sa Joint Managing Director ng Netwealth na si Michael Heine, maaari mong gawin ito sa pamamagitan ng inconfidence@netwealth.com.au na mino-monitor ni Michael Heine, Tim Antonie - Chair of Netwealth at Rachel Axton - Chief Governance Officer. Ipparating ang anumang usapin sa Chair ng Audit Committee ng Netwealth at Independent Director para sa imbestigasyon.

Kung mayroon kang usapin na Whistleblowing na may kaugnayan sa Joint Managing Director ng Netwealth, maaari mong isumbong ang usapin sa pamamagitan ng privacy@netwealth.com.au na mino-monitor ng Chief Governance Officer.