

如何提出投訴

Netwealth Group Limited

ABN 84 620 145 404

Level 6/180 Flinders Street
Melbourne VIC 3000

PO Box 336
South Melbourne VIC 3205

2021 年 10 月

一般用途：本文僅供一般用途。除非您事先獲得 Netwealth 明確的書面同意，否則不得修改內容。

1.0 如何提出投訴？

如果您有投訴，可以透過電郵或電話聯絡我們，或寄信至以下地址：

The Complaints Manager – Investor Services
Netwealth Investments Limited
PO Box 336
South Melbourne VIC 3205
免費電話：1800 888 223（澳洲境內）
電郵：complaints@netwealth.com.au

您可以免費使用 Netwealth 的爭議解決程序提出投訴。包括使用以下服務來提出投訴：

- 國家中繼服務
- 由我們訓練有素能操多語言的員工提供翻譯服務

2.0 Netwealth 如何處理投訴



1. Netwealth 致力在 24 小時內（或在切實可行範圍內盡快）確認收到投訴。
2. 我們會評估所有收到的投訴，並決定需要採取哪些調查行動。
3. 調查完成後，我們將會在下述的回應時間範圍內通知您調查結果。

Netwealth 將會客觀、公平和平等地處理所有投訴，並致力確保員工以同理心、尊重和禮貌對待所有投訴人。

若要對您的指定財務顧問提供的建議提出投訴，請聯絡該顧問或其 AFS 持牌人。您的顧問所提供的「金融服務指南（Financial Services Guide）」應包括其爭議解決程序的概述。我們對您的指定財務顧問或任何其他財務顧問、他們提供的建議或他們可能採取的行動概不負責。

3.0 回應時間範圍

下表總結了 Netwealth 對投訴的回應時間：

投訴類型	回應時間範圍
一般投訴	收到投訴後的 30 個日曆日內
退休金受託人投訴，但不包括關於死亡撫卹金分配的投訴	收到投訴後的 45 個日曆日內
關於死亡撫卹金分配的投訴	在可對擬議的死亡撫卹金分配提出異議的 28 個日曆日屆滿後的 90 個日曆日內

如果您的投訴解決方案特別複雜，和/或存在超出 Netwealth 控制範圍的情況而導致投訴處理延遲，Netwealth 的回應可能會超過上述範圍。

如果您的投訴在上述時間範圍內仍未獲解決，Netwealth 將會發出一份通知，說明延遲原因、我們採取了哪些行動及其現況，以及仍待完成的程序。

4.0 使用 AFCA 的服務

如果您不滿意我們對您投訴的回應，或我們無法在上述時間範圍內解決投訴，您可以向澳洲金融投訴管理局（Australian Financial Complaints Authority，簡稱：AFCA）投訴。AFCA 是由聯邦政府成立的獨立外部爭議解決服務機構，負責處理和金融服務及產品相關的客戶投訴。

5.0 如何聯絡 AFCA？

您可透過寄信至以下地址聯絡 AFCA：

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

電郵：info@afca.org.au

電話：1800 931 678（免費電話）

提出某些投訴有其時間限制。您可瀏覽 AFCA 網站查閱這些時間限制。

聯絡 AFCA 時，您將需要提供我們的會員編號。該會員編號會在我們發給您的書面解決方案中，亦可在下表中找到。

投訴性質	AFCA 會員編號
與 Netwealth Superannuation Master Fund (NSMF)，包括 Accelerator 產品和服務有關的投訴	79400
與 Netwealth Investment Limited，包括 Wealth Accelerator 產品和服務有關的投訴	10709

6.0 告密者舉報

如果告密者舉報事項與 Netwealth 的聯合董事總經理 Michael Heine 無關，您可以透過 inconfidence@netwealth.com.au 進行舉報，該電郵是由 Michael Heine、Netwealth 董事長 Tim Antonie 以及首席治理官 Rachel Axton 管理。所有事項都將被轉交給 Netwealth 審計委員會主席和獨立董事進行調查。

如果您有與 Netwealth 聯合董事總經理相關的告密者舉報事項，可以透過由首席治理官管理的電郵 privacy@netwealth.com.au 進行舉報。