

Πώς να Υποβάλετε Παράπονο

Netwealth Group Limited

ABN 84 620 145 404

Level 6/180 Flinders Street
Melbourne VIC 3000

PO Box 336
South Melbourne VIC 3205

Οκτώβριος 2021

Γενική χρήση: Αυτό το έγγραφο προορίζεται για γενική χρήση. Η τροποποίηση του περιεχομένου απαγορεύεται εκτός εάν έχετε τη ρητή προηγούμενη γραπτή συγκατάθεση της Netwealth.

1.0 Πώς μπορώ να υποβάλω παράπονο;

Εάν έχετε παράπονο, μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας μέσω email, τηλεφώνου ή γραπτώς στη διεύθυνση:

The Complaints Manager - Investor Services
Netwealth Investments Limited
PO Box 336
South Melbourne VIC 3205
Δωρεάν κλήση: 1800 888 223 (εντός Αυστραλίας)
Email: complaints@netwealth.com.au

Μπορείτε να υποβάλετε παράπονο και να έχετε πρόσβαση στη διαδικασία επίλυσης διαφορών της Netwealth δωρεάν. Αυτή περιλαμβάνει πρόσβαση στις ακόλουθες υπηρεσίες για την υποβολή παραπόνου:

- Η Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης
- Υπηρεσίες μετάφρασης μέσω του άρθρα εκπαιδευμένου πολύγλωσσου προσωπικού μας

2.0 Η προσέγγιση της Netwealth για τα παράπονα



1. Η Netwealth προσπαθεί να βεβαιώσει τη λήψη παραπόνων εντός 24 ωρών (ή το συντομότερο δυνατό).
2. Θα αξιολογήσουμε όλα τα παράπονα που ελήφθησαν και θα καθορίσουμε τις απαιτούμενες ενέργειες που πρέπει να γίνουν στο πλαίσιο της διερεύνησής μας.
3. Μόλις ολοκληρωθεί η διερεύνηση, θα σας ενημερώσουμε για το αποτέλεσμα εντός των χρονικών περιθωρίων απόκρισης που περιγράφονται παρακάτω.

Η Netwealth θα χειρίζεται όλα τα παράπονα με αντικειμενικό, δίκαιο και ισότιμο τρόπο και θα επιδιώκει να διασφαλίσει ότι το προσωπικό της αντιμετωπίζει όλους τους παραπονούμενους με ενσυναίσθηση, σεβασμό και ευγένεια.

Εάν έχετε παράπονο σχετικά με τις συμβουλές που λάβατε από τον Διορισμένο Χρηματοοικονομικό Σύμβουλό σας [Nominated Financial Adviser], πρέπει να επικοινωνήσετε με τον σύμβουλο ή με τον Κάτοχο του Άδειας [Licensee] AFS. Ο Οδηγός Χρηματοοικονομικών Υπηρεσιών που παρέχεται από τον σύμβουλό σας θα πρέπει να περιγράφει τη διαδικασία του επίλυσης διαφορών. Δεν είμαστε υπεύθυνοι για τον Διορισμένο Χρηματοοικονομικό Σύμβουλό σας ή οποιονδήποτε άλλο χρηματοοικονομικό σύμβουλο, τις συμβουλές που παρέχει ή τις ενέργειες που ενδέχεται να λάβει.

3.0 Χρονικά περιθώρια απόκρισης

Τα χρονικά περιθώρια απόκρισης της Netwealth σε παράπονα συνοψίζονται στον παρακάτω πίνακα:

Τύπος παραπόνου	Χρονικό περιθώριο απόκρισης
Τυπικά Παράπονα	Εντός 30 ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή του παραπόνου
Παράπονα διαχειριστών επαγγελματικής σύνταξης [superannuation trustee], εκτός από τα παράπονα σχετικά με τη διανομή αποζημιώσεων λόγω θανάτου	Εντός 45 ημερολογιακών ημερών από την παραλαβή του παραπόνου
Παράπονα σχετικά με τη διανομή αποζημιώσεων λόγω θανάτου	Εντός 90 ημερολογιακών ημερών από τη λήξη της περιόδου των 28 ημερολογιακών ημερών για την ένσταση σε προτεινόμενη διανομή αποζημιώσεων λόγω θανάτου

Η Netwealth μπορεί να αποκριθεί πέρα από τα παραπάνω χρονικά περιθώρια εάν η επίλυση του παραπόνου σας είναι ιδιαίτερα περίπλοκη ή/και υπάρχουν περιστάσεις πέρα από τον έλεγχο της Netwealth που προκαλούν καθυστέρηση στη διαχείριση παραπόνων.

Εάν το παράπονό σας παραμείνει ανεπίλυτο εντός των παραπάνω χρονικών περιθωρίων, η Netwealth θα ειδοποιήσει σχετικά με τον λόγο της καθυστέρησης, την κατάσταση των ενεργειών μας και τις ενέργειες που εκκρεμούν.

4.0 Πρόσβαση στην AFCA

Εάν η απόκρισή μας στο παράπονό σας δεν το επιλύσει ικανοποιητικά ή δεν μπορέσαμε να το επιλύσουμε εντός των παραπάνω χρονικών περιθωρίων, μπορείτε να παραπονεθείτε στην Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοοικονομικών Παραπόνων [Australian Financial Complaints Authority] (AFCA). Η AFCA είναι μια ανεξάρτητη εξωτερική υπηρεσία επίλυσης διαφορών που ιδρύθηκε από την Ομοσπονδιακή Κυβέρνηση, η οποία ασχολείται με παράπονα από πελάτες που αφορούν χρηματοοικονομικές υπηρεσίες και προϊόντα.

5.0 Πώς μπορώ να επικοινωνήσω με την AFCA;

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με την AFCA γραπτώς στο:

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

Email: info@afca.org.au

Τηλέφωνο: 1800 931 678 (δωρεάν κλήση)

Υπάρχουν ορισμένα χρονικά περιθώρια για την υποβολή ορισμένων παραπόνων. Μπορείτε να τα διαβάσετε στον ιστότοπο της AFCA εδώ.

Όταν επικοινωνείτε με την AFCA, θα σας ζητηθεί να δώσετε τον αριθμό μέλους μας. Αυτός ο αριθμός μέλους θα συμπεριληφθεί στη γραπτή απόφασή μας προς εσάς και μπορείτε επίσης να τον βρείτε στον παρακάτω πίνακα.

Φύση παραπόνων	Αριθμός μέλους της AFCA
Παράπονα σχετικά με το Superannuation Master Fund της Netwealth (NSMF) συμπεριλαμβανομένων προϊόντων και υπηρεσιών του Super Accelerator	79400
Παράπονα σχετικά με την Netwealth Investment Limited συμπεριλαμβανομένων προϊόντων και υπηρεσιών του Wealth Accelerator	10709

6.0 Κάνοντας αναφορά καταγγελίας

Εάν το ζήτημα της Καταγγελίας [Whistleblowing] δεν σχετίζεται με τον Κοινό Διευθύνοντα Σύμβουλο της Netwealth, Michael Heine, μπορείτε να την κάνετε μέσω της διεύθυνσης instruct@netwealth.com.au, η οποία παρακολουθείται από τους Michael Heine, Tim Antonie - Πρόεδρο της Netwealth και την Rachel Axton – Διευθύνουσα Σύμβουλο Διακυβέρνησης. Οποιοδήποτε ζήτημα θα διαβιβαστεί στον Πρόεδρο της Επιτροπής Ελέγχου της Netwealth και στον Ανεξάρτητο Διευθυντή για διερευνήσεις.

Εάν έχετε ένα ζήτημα Καταγγελίας που σχετίζεται με τον Κοινό Διευθύνοντα Σύμβουλο της Netwealth, μπορείτε να αναφέρετε το ζήτημα μέσω του privacy@netwealth.com.au το οποίο παρακολουθείται από την Διευθύνουσα Σύμβουλο Διακυβέρνησης.