

Cách thức khiếu nại

Netwealth Group Limited

ABN 84 620 145 404

Level 6/180 Flinders Street
Melbourne VIC 3000

PO Box 336
South Melbourne VIC 3205

Tháng 10 năm 2021

Mục đích sử dụng thông thường: Tài liệu này dành cho mục đích sử dụng thông thường. Cấm sửa đổi nội dung trừ trường hợp quý vị được Netwealth đồng ý rõ ràng trước bằng văn bản.

1.0 Tôi có thể khiếu nại bằng cách nào?

Nếu muốn khiếu nại, quý vị có thể gửi email, gọi điện thoại hoặc gửi thư cho chúng tôi:

The Complaints Manager – Investor Services
Netwealth Investments Limited
PO Box 336
South Melbourne VIC 3205
Gọi miễn phí: 1800 888 223 (trong nước Úc)
Email: complaints@netwealth.com.au

Quý vị có thể khiếu nại và sử dụng thủ tục giải quyết tranh chấp của Netwealth miễn phí. Điều này bao gồm sử dụng các dịch vụ dưới đây để khiếu nại:

- Dịch vụ Tiếp âm Toàn quốc
- Dịch vụ dịch thuật thông qua đội ngũ nhân viên đa ngữ đã qua đào tạo chu đáo của chúng tôi

2.0 Cách thức Netwealth giải quyết các vụ khiếu nại



1. Netwealth cố gắng thông báo nhận được vụ khiếu nại trong vòng 24 giờ (hoặc ngay khi có thể).
2. Chúng tôi sẽ đánh giá tất cả các vụ khiếu nại đã nhận được và xác định các việc cần phải thực hiện trong khuôn khổ cuộc điều tra của chúng tôi.
3. Sau khi điều tra xong, chúng tôi sẽ thông báo kết quả cho quý vị biết trong thời hạn hồi đáp như nêu dưới đây.

Netwealth sẽ giải quyết tất cả các vụ khiếu nại một cách khách quan, công bằng và bình đẳng và cố gắng bảo đảm rằng nhân viên đối xử thông cảm, tôn trọng và nhã nhặn với tất cả những người khiếu nại.

Nếu muốn khiếu nại về những gì Cổ vấn Tài chính Được Chỉ định đã tư vấn cho quý vị, quý vị cần liên lạc với cổ vấn đó hoặc Người được cấp phép AFS của họ. Trong Tài liệu Hướng dẫn Dịch vụ Tài chính do cổ vấn của quý vị cung cấp nên ghi rõ thủ tục giải quyết tranh chấp của họ. Chúng tôi không chịu trách nhiệm về Cổ vấn Tài chính Được Chỉ định của quý vị hoặc bất kỳ cổ vấn tài chính nào khác, những gì họ tư vấn hoặc các hành động mà họ có khi thực hiện.

3.0 Thời hạn hồi đáp

Bảng dưới đây tóm tắt thời hạn Netwealth hồi đáp các vụ khiếu nại:

Loại khiếu nại	Thời hạn hồi đáp
Khiếu nại Thông thường	Trong vòng 30 ngày lịch sau khi nhận được vụ khiếu nại
Các vụ khiếu nại của ủy thác viên về hưu bổng, ngoại trừ các vụ khiếu nại về phân chia tiền bồi thường tử vong	Trong vòng 45 ngày lịch sau khi nhận được vụ khiếu nại
Khiếu nại về phân chia tiền bồi thường tử vong	Trong vòng 90 ngày lịch sau khi hết thời hạn 28 ngày theo lịch đối với việc phản đối đề xuất phân chia tiền bồi thường tử vong

Netwealth có thể hồi đáp ngoài các thời hạn nêu trên nếu việc giải quyết vụ khiếu nại của quý vị đặc biệt phức tạp và/hoặc có những tình huống nằm ngoài tầm kiểm soát của Netwealth gây ra sự chậm trễ đối với việc quản lý vụ khiếu nại.

Nếu vẫn chưa giải quyết được vụ khiếu nại của quý vị trong vòng thời hạn nêu trên, Netwealth sẽ thông báo lý do chậm trễ, tiến triển của các việc chúng tôi đã thực hiện và các việc còn tồn đọng.

4.0 Tiếp xúc với AFCA

Nếu không hài lòng với cách chúng tôi giải quyết vụ khiếu nại của quý vị, hoặc chúng tôi không thể giải quyết vụ việc trong vòng thời hạn nêu trên, quý vị có thể khiếu nại với Cơ quan Đặc trách Khiếu nại Tài chính Úc (Australian Financial Complaints Authority - AFCA). AFCA là dịch vụ giải quyết tranh chấp bên ngoài, độc lập do Chính phủ Liên bang thành lập, chuyên giải quyết các vụ khiếu nại của khách hàng liên quan đến các dịch vụ và sản phẩm tài chính.

5.0 Tôi có thể liên lạc với AFCA bằng cách nào?

Quý vị có thể viết thư gửi cho AFCA:

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

Email: info@afca.org.au

Điện thoại: 1800 931 678 (gọi miễn phí)

Có một số giới hạn về thời gian đối với một số vụ khiếu nại nhất định. Quý vị có thể xem lại những điều này tại trang mạng của AFCA ở đây.

Khi liên lạc với AFCA, quý vị sẽ cần cho họ biết số thành viên của chúng tôi. Chúng tôi sẽ ghi số thành viên này trong văn bản giải quyết gửi cho quý vị và cũng có thể tìm thấy trong bảng dưới đây.

Tính chất vụ khiếu nại	Số thành viên AFCA
Các vụ khiếu nại liên quan đến Netwealth Superannuation Master Fund (NSMF) kể cả các sản phẩm và dịch vụ của Super Accelerator	79400
Các vụ khiếu nại liên quan đến Netwealth Investment Limited kể cả các sản phẩm và dịch vụ của Wealth Accelerator	10709

6.0 Trình báo tố giác

Nếu vụ việc tố giác không liên quan đến Giám đốc Điều hành Chung của Netwealth, Michael Heine, quý vị có thể thực hiện việc này qua inconfidence@netwealth.com.au và Michael Heine, Tim Antonie - Chủ tịch Netwealth và Rachel Axton - Tổng Giám đốc Quản trị sẽ theo dõi địa chỉ email này. Mọi vụ việc sẽ được chuyển đến Chủ tịch Ủy ban Thanh tra (Audit Committee) và Giám đốc Độc lập của Netwealth để điều tra.

Nếu quý vị có vụ việc tố giác liên quan đến Giám đốc Điều hành Chung của Netwealth, quý vị có thể trình báo vụ việc này qua privacy@netwealth.com.au và Tổng Giám đốc Quản trị sẽ theo dõi địa chỉ email này.