
Netwealth Group Limited
ABN 84 620 145 404
Level 6/180 Flinders Street
Melbourne VIC 3000
PO Box 336
South Melbourne VIC 3205

كيفية تقديم شكوى

تشرين الأول/أكتوبر 2021

للاستخدام العام: هذه الوثيقة مُخصَّصة للاستخدام العام. يُحظَر تعديل محتويات هذه الوثيقة ما لم تحصل على موافقة خطية صريحة مُسبقة من مؤسسة Netwealth.

1.0 كيف يمكنني تقديم شكوى؟

إذا كانت لديك أي شكوى، يمكنك الاتصال بنا عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف أو عبر رسالة خطية موجهة إلى:

Investor Services –The Complaints Manager
Netwealth Investments Limited
PO Box 336
South Melbourne VIC 3205
مكالمة مجانية: 1800 888 223 (ضمن أستراليا)
البريد الإلكتروني: complaints@netwealth.com.au

يمكنك تقديم شكوى والاستفادة من عملية حلّ النزاعات في مؤسسة Netwealth مجاناً. يتضمّن ذلك استخدام الخدمات التالية لتقديم شكوى:

- خدمة الترحيل الوطنية (National Relay Service)
- خدمات الترجمة من خلال طاقم عمل مُتعدّد اللغات مُدرّب بصورة جيدة

2.0 أسلوب مؤسسة Netwealth في التعامل مع الشكاوى



1. تسعى مؤسسة Netwealth جاهدة لتأكيد استلام الشكاوى في غضون 24 ساعة (أو في أقرب وقت ممكن عملياً).
2. سنقّيم جميع الشكاوى الواردة ونحدّد الإجراءات التي يجب اتخاذها كجزء من تحقيقنا.
3. بمجرد اكتمال التحقيق، سنُبلغك بالنتيجة ضمن الأطر الزمنية للاستجابة للشكاوى الواردة أدناه.

ستتعامل مؤسسة Netwealth مع جميع الشكاوى بطريقة موضوعية وعادلة ومُنصفة وستسعى إلى ضمان معاملة موظفيها لجميع المُشتكين بتعاطف واحترام ولباقة.

إذا كانت لديك أي شكوى حول النصيحة التي حصلت عليها من المستشار المالي الذي تتعامل معه، فيجب عليك الاتصال بهذا المستشار أو الخدمة المالية الأسترالية (AFS) التي تحمل الترخيص والتي يعمل لديها. يجب أن يحدّد دليل الخدمات المالية الذي قدّمه لك مستشارك إجراءات تسوية النزاعات. نحن غير مسؤولين عن المستشار المالي الذي تتعامل معه أو أي مستشار مالي آخر، أو عن النصيحة التي يقدمها أو الإجراءات التي قد يتخذها.

3.0 الأطر الزمنية للاستجابة للشكوى

أوقات استجابة مؤسسة Netwealth للشكوى مُلخّصة في الجدول أدناه:

نوع الشكوى	الإطار الزمني للاستجابة للشكوى
شكوى عادية	في غضون 30 يوماً تقويمياً بعد استلام الشكوى
الشكوى المتعلقة بـ Superannuation trustee، باستثناء الشكوى المتعلقة بتوزيع الاستحقاقات عند الوفاة	في غضون 45 يوماً تقويمياً بعد استلام الشكوى
الشكوى المتعلقة بتوزيع الاستحقاقات عند الوفاة	في غضون 90 يوماً تقويمياً بعد انتهاء فترة الاعتراض على التوزيع المُقترح للاستحقاقات عند الوفاة والبالغة 28 يوماً تقويمياً

قد تستجيب مؤسسة Netwealth بعد الأطر الزمنية المذكورة أعلاه إذا كان حل شكواك مُعقداً على نحو خاص و/أو في حال وجود ظروف خارجة عن سيطرة مؤسسة Netwealth تؤدي إلى تأخير إجراءات التعامل مع الشكوى.

إذا لم تتوصل مؤسسة Netwealth إلى حل لشكواك خلال الأطر الزمنية المذكورة أعلاه، فسوف نقدّم لك إشعاراً يشرح سبب التأخير، والإجراءات التي اتخذناها، وتلك التي لا تزال مُعلّقة.

4.0 تقديم شكوى إلى هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA)

إذا لم تكن راضياً عن استجابتنا لشكواك، أو إذا لم نتمكن من حلّها خلال الأطر الزمنية المذكورة أعلاه، فيمكنك تقديم شكوى إلى هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA). هيئة AFCA هي خدمة مستقلة لتسوية النزاعات الخارجية أنشأتها الحكومة الفيدرالية، وهي تتعامل مع شكوى العملاء المتعلقة بالخدمات والمنتجات المالية.

5.0 كيف يمكنني الاتصال بهيئة AFCA؟

يمكنك الاتصال بهيئة AFCA من خلال إرسال رسالة خطية إلى:

Australian Financial Complaints Authority, GPO Box 3, Melbourne VIC 3001
البريد الإلكتروني: info@afca.org.au
الهاتف: 1800 931 678 (مكالمة مجانية)

تنطبق بعض الحدود الزمنية لتقديم شكوى مُعيّنة. يمكنك الاطلاع عليها على موقع هيئة AFCA الإلكتروني هنا.

عند الاتصال بهيئة AFCA، سيُطلب منك تقديم رقم عضويتنا. وهذا الرقم وارد في رسالتنا الخطية التي تتضمن قرارنا ويمكن العثور عليه أيضاً في الجدول أدناه.

79400	الشكاوى المتعلقة بصندوق الادخار التقاعدي Netwealth Superannuation Master (NSMF) بما في ذلك منتجات وخدمات Super Accelerator
10709	الشكاوى المتعلقة بمؤسسة Netwealth Investment Limited بما في ذلك منتجات وخدمات Wealth Accelerator

6.0 الإبلاغ عن المخالفات

إذا لم يكن موضوع الإبلاغ عن المخالفات يتعلّق بالسيد مايكل هاين (Michael Heine)، المدير الإداري المُشترك لمؤسسة Netwealth، فيمكنك تقديم البلاغ عبر البريد الإلكتروني inconfidence@netwealth.com.au المُراقب من قبل السادة مايكل هاين (Michael Heine) وتيم أنطوني (Tim) (Antonie) - رئيس مؤسسة Netwealth والسيدة رايتشيل أكستون (Rachel Axton) - كبيرة المسؤولين عن حوكمة المؤسسة. وستُحال أي مسألة إلى رئيس لجنة التدقيق والمدير المستقل في مؤسسة Netwealth للتحقيق فيها.

إذا كانت مسألة الإبلاغ عن المخالفات تتعلّق بالمدير الإداري المُشترك لمؤسسة Netwealth، فيمكنك الإبلاغ عن المسألة عبر إرسال بريد إلكتروني إلى privacy@netwealth.com.au والمُراقب من قبل كبيرة المسؤولين عن حوكمة المؤسسة.