

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰਨੀ ਹੈ

Netwealth Group Limited

ABN 84 620 145 404

Level 6 / 180 Flinders Street
Melbourne VIC 3000

PO Box 336
South Melbourne VIC 3205

ਅਕਤੂਬਰ 2021

ਆਮ ਵਰਤੋਂ: ਇਹ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਆਮ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਹੈ। ਸਮੱਗਰੀ ਵਿੱਚ ਸੇਧ ਦੀ ਮਨਾਹੀ ਹੈ ਜਦ ਤੱਕ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਨੈੱਟਵੈਲਥ ਦੀ ਪਹਿਲਾਂ ਤੋਂ ਲਿਖੀ ਸਹਿਮਤੀ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ।

1.0 ਮੈਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹਾਂ?

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਈਮੇਲ, ਟੈਲੀਫੋਨ ਰਾਹੀਂ ਜਾਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਪਤੇ ਉਪਰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

The Complaints Manager – Investor Services

Netwealth Investments Limited

PO Box 336

South Melbourne VIC 3205

ਮੁਫਤ ਫੋਨ ਕਾਲ: 1800 888 223 (ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਦੇ ਅੰਦਰ)

ਈਮੇਲ: complaints@netwealth.com.au

ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਵਾ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਨੈੱਟਵੈਲਥ ਦੀ ਵਿਵਾਦ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਤੱਕ ਮੁਫਤ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਾਉਣ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ:

- ਨੈਸ਼ਨਲ ਰਿਲੇਅ ਸੇਵਾ
- ਸਾਡੇ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਿਖਲਾਈ ਪ੍ਰਾਪਤ ਬਹੁ-ਭਾਸ਼ਾਈ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਰਾਹੀਂ ਅਨੁਵਾਦ ਸੇਵਾਵਾਂ

2.0 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਨੈੱਟਵੈਲਥ ਦੀ ਪਹੁੰਚ



1. ਨੈੱਟਵੈਲਥ 24 ਘੰਟਿਆਂ ਦੇ ਅੰਦਰ (ਜਾਂ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਵਿਹਾਰਕ ਹੋਵੇ) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਮਿਲਣ ਦੀ ਰਸੀਦ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ।
2. ਅਸੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਜਾਂਚ ਦੇ ਹਿੱਸੇ ਵਜੋਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਦਾ ਨਿਰਣਾ ਲਵਾਂਗੇ।
3. ਇਕ ਵਾਰ ਜਾਂਚ ਪੂਰੀ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦੱਸੀਆਂ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਦੀਆਂ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਨਤੀਜੇ ਬਾਰੇ ਸੂਚਿਤ ਕਰਾਂਗੇ।

ਨੈੱਟਵੈਲਥ ਸਾਰੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਇਕ ਉਦੇਸ਼ਪੂਰਨ, ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਬਰਾਬਰੀ ਵਾਲੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੰਭਾਲੇਗਾ, ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਇਸ ਦਾ ਅਮਲਾ ਸਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲਿਆਂ ਨਾਲ ਹਮਦਰਦੀ, ਆਦਰ ਅਤੇ ਸ਼ਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਵੇ।

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਮਜ਼ਦ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਤੋਂ ਮਿਲੀ ਸਲਾਹ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਲਾਹਕਾਰ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ AFS ਲਾਇਸੈਂਸ ਧਾਰਕ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। ਤੁਹਾਡੇ ਸਲਾਹਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਾਲੀ ਗਾਈਡ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਵਿਵਾਦ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਰੂਪ ਰੇਖਾ ਦਿੱਤੀ ਹੋਈ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਮਜ਼ਦ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ, ਉਹਨਾਂ ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਸਲਾਹ ਜਾਂ ਉਹਨਾਂ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂ ਸਕਦੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਵਾਸਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਨਹੀਂ ਹਾਂ।

3.0 ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਲਈ ਨੈੱਟਵੈਲਥ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦੇ ਸਮੇਂ ਨੂੰ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਸੰਖੇਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ:

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਕਿਸਮ	ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਕਰਨ ਦੀ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾ
ਆਮ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 30 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ
ਮੌਤ ਦੇ ਲਾਭ ਵੰਡਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ, ਸੇਵਾ-ਮੁਕਤੀ ਟਰੱਸਟੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ 45 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ
ਮੌਤ ਦੇ ਲਾਭ ਵੰਡਾਂ ਬਾਰੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	ਮੌਤ ਦੇ ਪ੍ਰਸਤਾਵਿਤ ਲਾਭ ਵੰਡ 'ਤੇ ਇਤਰਾਜ਼ ਕਰਨ ਲਈ 28-ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨ ਦੀ ਮਿਆਦ ਦੀ ਮਿਆਦ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ 90 ਕੈਲੰਡਰ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ

ਨੈੱਟਵੈਲਥ ਉਪਰੋਕਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਜਵਾਬ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹੈ ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ 'ਤੇ ਗੁੰਝਲਦਾਰ ਹੈ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਨੈੱਟਵੈਲਥ ਦੇ ਨਿਯੰਤਰਣ ਤੋਂ ਪਰੇ ਅਜਿਹੇ ਹਾਲਾਤ ਹਨ, ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਦਾ ਕਾਰਨ ਬਣ ਰਹੇ ਹਨ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਪਰੋਕਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅਣਸੁਲਝੀ ਰਹਿੰਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਨੈੱਟਵੈਲਥ ਇਕ ਸੂਚਨਾ (ਨੋਟੀਫਿਕੇਸ਼ਨ) ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਸਾਡੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ, ਸਥਿਤੀ ਅਤੇ ਬਕਾਇਆ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਦਾ ਕੀ ਕਾਰਨ ਹੈ।

4.0 AFCA ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨਾ

ਜੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਪ੍ਰਤੀ ਸਾਡੀ ਕਾਰਵਾਈ ਇਸ ਦਾ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕੱਢਦੀ, ਜਾਂ ਅਸੀਂ ਉਪਰੋਕਤ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਇਸ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਰਹੇ ਹਾਂ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਅਨ ਫਾਈਨੈਂਸ਼ੀਅਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਥਾਰਟੀ (AFCA) ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। AFCA ਫੈਡਰਲ ਸਰਕਾਰ ਦੁਆਰਾ ਸਥਾਪਤ ਇਕ ਸੁਤੰਤਰ ਬਾਹਰੀ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਸੇਵਾ ਹੈ, ਜੋ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਸਿੱਝਦੀ ਹੈ।

5.0 ਮੈਂ AFCA ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ/ਸਕਦੀ ਹਾਂ?

ਤੁਸੀਂ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ AFCA ਨਾਲ ਇੱਥੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

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

ਈਮੇਲ: info@afca.org.au

ਟੈਲੀਫੋਨ: 1800 931 678 (ਮੁਫ਼ਤ ਕਾਲ)

ਕੁਝ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦਰਜ ਕਰਨ ਲਈ ਕੁਝ ਸਮਾਂ ਸੀਮਾਵਾਂ ਹਨ। ਤੁਸੀਂ ਇੱਥੇ AFCA ਵੈੱਬਸਾਈਟ ਉੱਤੇ ਇਹਨਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

AFCA ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡਾ ਮੈਂਬਰਸ਼ਿਪ ਨੰਬਰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ। ਇਹ ਮੈਂਬਰਸ਼ਿਪ ਨੰਬਰ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸਾਡੇ ਲਿਖਤੀ ਹੱਲ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਸੂਚੀ ਵਿੱਚ ਵੀ ਲੱਭਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਕਿਸਮ	AFCA ਮੈਂਬਰਸ਼ਿਪ ਨੰਬਰ
ਸੁਪਰ ਐਕਸਲੇਟਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਮੇਤ ਨੈੱਟਵੈਲਥ ਸੁਪਰਐਨੂਏਸ਼ਨ ਮਾਸਟਰ ਫੰਡ (NSMF) ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	79400
ਵੈਲਥ ਐਕਸਲੇਟਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਮੇਤ ਨੈੱਟਵੈਲਥ ਇਨਵੈਸਟਮੈਂਟ ਲਿਮਿਟਡ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ	10709

6.0 ਅੰਦਰਲੀ ਖਬਰ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਰਿਪੋਰਟ ਦਰਜ ਕਰਨਾ

ਜੇ ਅੰਦਰਲੀ ਖਬਰ ਦਾ ਮਾਮਲਾ ਨੈੱਟਵੈਲਥ ਦੇ ਜੁਆਇੰਟ ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਮਾਈਕਲ ਹੀਨ ਦੇ ਸਬੰਧ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ inconfidence@netwealth.com.au ਰਾਹੀਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਿਸ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਮਾਈਕਲ ਹੀਨ, ਟਿਮ ਐਂਟੋਨੀ - ਨੈੱਟਵੈਲਥ ਦੇ ਪ੍ਰਧਾਨ ਅਤੇ ਰੋਚਲ ਐਕਸਟਨ - ਮੁੱਖ ਸ਼ਾਸਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ। ਕਿਸੇ ਵੀ ਮਾਮਲੇ ਨੂੰ ਜਾਂਚ ਲਈ ਨੈੱਟਵੈਲਥ ਦੀ ਆਡਿਟ ਕਮੇਟੀ ਦੇ ਪ੍ਰਧਾਨ ਅਤੇ ਸੁਤੰਤਰ ਨਿਰਦੇਸ਼ਕ ਨੂੰ ਭੇਜ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜੇ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਅੰਦਰਲੀ ਖਬਰ ਦਾ ਮਾਮਲਾ ਹੈ ਜੋ ਨੈੱਟਵੈਲਥ ਦੇ ਜੁਆਇੰਟ ਮੈਨੇਜਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ privacy@netwealth.com.au ਰਾਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਿਸ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਮੁੱਖ ਸ਼ਾਸਨ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ।