

反馈指引

Feedback Guide



称赞和投诉

在NGM集团，我们致力于提供卓越的客户支持和服务。我们的团队充满热忱，很乐意听取您的反馈。如果您有良好的服务体验并愿意分享，请告诉我们，我们会传达给相关团队。

如果您对产品或服务不满意，或者我们未能满足您的期望，请告诉我们。您提出的疑虑或投诉能为NGM集团提供信息，帮助我们改进对客户和社区的服务承诺。

我们的承诺：

- 我们会确认收到您的投诉。
- 我们会调查并考虑所有相关信息。
- 我们会努力寻求公平的解决方案。
- 我们会随时告知您我们的进展，如有延迟也会通知您。
- 我们会对您的信息严格保密。
- 我们会通过书面或口头方式回复您的投诉。
- 如果您对我们的回复不满意，我们会告知您后续步骤。
- 投诉是免费的。

告诉我们您的投诉

- 请提供您的姓名和首选联系方式。
- 请告诉我们您的投诉内容或遇到的问题。
- 请提供您认为相关或希望我们考虑的任何文件或支持信息。
- 我们如何改进？请告诉我们您希望得到怎样的解决方案。

投诉后会怎样？

NGM集团致力于当场或在5个工作日内解决投诉。如果我们无法在首次联系时提供解决方案，我们会确认您的投诉已收到，并为您提供参考编号以及投诉相关的联系方式。

如果我们需要更多时间解决您的投诉，可能会请客户关系团队进行进一步调查。

我们的客户关系团队会确认收到您的投诉，并以客观公正的方式进行调查。

在评估和调查您的投诉期间，客户关系专员会随时向您通报进展，并努力寻求公平的解决方案。

如果我们无法在30天内解决您的投诉（经济困难或债务催收情况为21天），我们会说明延迟的原因以及预计的处理时间。我们会持续向您通报投诉的处理进展，并提供澳大利亚金融投诉管理局（AFCA）的联系方式。

如果我不满意怎么办？

如果您对我们的回应不满意，您可以向澳大利亚金融投诉管理局（AFCA）提出投诉。AFCA为消费者提供免费、公平和独立的金融服务投诉解决方案。

网址：www.afca.org.au

电子邮箱：info@afca.org.au

电话：1800 931 678（免费）

邮寄地址：澳大利亚金融投诉管理局
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

如果您的投诉涉及隐私或我们如何处理您的消费者数据权利（CDR数据），您也可以联系澳大利亚信息专员办公室：

网址：www.oaic.gov.au

电话：1300 363 992

邮寄地址：GPO Box 5288, Sydney NSW 2001

如果您需要额外协助提出投诉

NGM集团随时可以帮助您提出和处理投诉。我们也认识到并为处于困境的客户提供额外支持，如经济困难、家庭暴力或经济虐待等情况。

以下是我们可以提供的协助：

- 协助填写表格。
- 如果英语不是您的第一语言，我们可以提供翻译和口译服务（TIS National）
- 如果您在说话或听力方面需要帮助，我们可以使用全国中继服务
- 提供澳大利亚手语服务
- 为您提供便于理解的信息，如大字体版本或语音资料

- 我们可以与您指定的任何人员合作处理您的投诉，如朋友、家人或法律代表——在获得您的授权后，我们可以与他们进行沟通。
- 为您转介我们的专业客户协助团队

我们期待您的反馈。

您可以通过以下任何方式与我们联系，提出您的称赞、投诉或反馈。

网上银行/手机应用：登录后向我们发送安全消息

电话：131987 周一至周五：上午8点至下午6点 周六：上午9点至下午2点

海外电话：+61 2 4907 6501

邮寄地址：Customer Relations

PO Box 5001, Hunter Regional Mail Centre NSW 2310

亲自办理：请访问离您最近的Newcastle Permanent分行。

要查找最近的分行，请访问www.newcastlepermanent.com.au/locate-us或致电13 19 87

电子邮箱：customerrelations@newcastlepermanent.com.au

或访问网站：www.newcastlepermanent.com.au/contact-us/compliments-and-complaints