

Οδηγός σχολίων

Feedback Guide



Here for good.



Φιλοφρονήσεις και καταγγελίες

Στον Όμιλο NGM προσπαθούμε να παρέχουμε άριστη υποστήριξη και εξυπηρέτηση πελατών. Η ομάδα μας έχει υψηλά κίνητρα και μας αρέσει να ακούμε τα σχόλιά σας. Αν είχατε μια υπέροχη εμπειρία και θέλετε να τη μοιραστείτε, ενημερώστε μας για να μπορέσουμε να τη κοινοποιήσουμε.

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με ένα προϊόν ή μια υπηρεσία ή εάν δεν ανταποκρινόμαστε στις προσδοκίες σας, θέλουμε να το μάθουμε. Οι ανησυχίες ή τα παράπονα που εγείρονται παρέχουν στον Όμιλο NGM πληροφορίες που μας επιτρέπουν να βελτιώσουμε τη δέσμευσή μας προς τους πελάτες μας και την κοινότητα.

Η δέσμευσή μας προς εσάς.

- Θα αναγνωρίσουμε την καταγγελία σας.
- Θα διερευνήσουμε, θα εξετάσουμε όλες τις σχετικές πληροφορίες.
- Θα επιδιώξουμε να βρούμε μια δίκαιη λύση.
- Θα σας κρατάμε ενήμερους για την πρόοδό μας και θα σας συμβουλευόμαστε σε περίπτωση καθυστέρησης.
- Θα διατηρήσουμε τις πληροφορίες σας εμπιστευτικές.
- Θα απαντήσουμε στο παράπονό σας, είτε γραπτώς είτε προφορικά.
- Θα σας συμβουλευόμαστε τι να κάνετε εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντησή μας.
- Δεν θα χρεώσουμε τέλη για την υποβολή καταγγελίας.

Πείτε μας για την καταγγελία σας

- Δώστε το όνομά σας και τα προτιμώμενα στοιχεία επικοινωνίας.
- Πείτε μας ποια είναι η καταγγελία σας ή τι δεν πήγε καλά.
- Παρακαλούμε παράσχετε οποιαδήποτε τεκμηρίωση ή υποστηρικτική πληροφορία που πιστεύετε ότι είναι σχετική ή θα θέλατε να λάβουμε υπόψη.
- Πώς μπορούμε να το διορθώσουμε; Πείτε μας ποια λύση ζητάτε.

Τι μπορείτε να περιμένετε μετά την υποβολή της καταγγελίας;

Ο Όμιλος NGM στοχεύει στην επίλυση παραπόνων επί τόπου όπου μπορούμε ή εντός 5 εργάσιμων ημερών. Εάν δεν μπορούμε να παράσχουμε μια λύση στην πρώτη επαφή, θα αναγνωρίσουμε ότι η καταγγελία σας έχει υποβληθεί, θα σας παράσχουμε έναν αριθμό αναφοράς και λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο επικοινωνίας μαζί μας σχετικά με την καταγγελία σας.

Εάν χρειαζόμαστε περισσότερο χρόνο για να επιλύσουμε το παράπονό σας, ίσως χρειαστεί να παραπέμψουμε την καταγγελία σας στην ομάδα Σχέσεων Πελατών μας για περαιτέρω διερεύνηση.

Η ομάδα Σχέσεων Πελατών μας θα σας ενημερώσει ότι έχει λάβει την καταγγελία σας και θα διερευνήσει την καταγγελία σας, με αντικειμενικό και αμερόληπτο τρόπο.

Κατά τη διάρκεια της αξιολόγησης και διερεύνησης της καταγγελία σας, ένας Ειδικός των Σχέσεων Πελατών θα σας ενημερώνει για την πρόοδο και θα εργάζεται για την εξεύρεση δίκαιης λύσης.

Εάν δεν είμαστε σε θέση να επιλύσουμε την καταγγελία σας εντός 30 ημερών (21 ημέρες για οικονομικές δυσκολίες ή είσπραξη οφειλών), θα σας ενημερώσουμε για τους λόγους της καθυστέρησης και το αναμενόμενο χρονικό πλαίσιο για το αποτέλεσμα της καταγγελίας σας. Θα συνεχίσουμε να σας κρατάμε ενήμερους σχετικά με την πρόοδο της καταγγελίας σας και να σας παρέχουμε στοιχεία επικοινωνίας για την Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοοικονομικών Παραπόνων (AFCA).

Τι γίνεται αν δεν είμαι ικανοποιημένος/η;

Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με την απάντησή μας, μπορείτε να υποβάλετε καταγγελία στην Αυστραλιανή Αρχή Χρηματοοικονομικών Παραπόνων (AFCA). Η AFCA παρέχει δίκαιες και ανεξάρτητες χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες επίλυσης καταγγελιών που είναι δωρεάν για τους καταναλωτές.

Ιστότοπος: www.afca.org.au

Email: info@afca.org.au

Τηλέφωνο: 1800 931 678 (δωρεάν κλήση)

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

Εάν η καταγγελία σας αφορά το απόρρητό σας ή τον τρόπο με τον οποίο χειριζόμαστε το Δικαίωμα Δεδομένων Καταναλωτή (δεδομένα CDR), μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε με το Γραφείο του Επιτρόπου Πληροφοριών της Αυστραλίας:

Ιστότοπος: www.oaic.gov.au

Τηλέφωνο: 1300 363 992

Ταχυδρομικά: GPO Box 5288, Sydney NSW 2001

Εάν χρειάζεστε επιπλέον φροντίδα ή βοήθεια για να υποβάλετε το παράπονό σας

Ο Όμιλος NGM είναι αφοσιωμένος στην παροχή οποιασδήποτε βοήθειας μπορεί να χρειαστείτε με την υποβολή και τη διαχείριση της καταγγελία σας. Αναγνωρίζουμε επίσης και παρέχουμε πρόσθετη υποστήριξη σε άτομα που αντιμετωπίζουν ευάλωτες συνθήκες, όπως οικονομικές δυσκολίες, ενδοοικογενειακή βία ή οικονομική κακοποίηση.

Παραδείγματα για το πώς μπορούμε να σας βοηθήσουμε περιλαμβάνουν:

- Βοήθεια για τη συμπλήρωση εντύπων.
- Υπηρεσίες μετάφρασης και διερμηνείας (TIS National) εάν τα Αγγλικά δεν είναι η πρώτη σας γλώσσα.
- Η Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης εάν χρειάζεστε βοήθεια με την ομιλία ή την ακρόαση.

- Υπηρεσίες οδηγιών AUSLAN.
- Παροχή προσβάσιμων πληροφοριών, όπως με μεγάλα τυπογραφικά στοιχεία ή κασέτες ήχου.
- Συνεργασία με οποιονδήποτε ορίζετε για να σας βοηθήσει να διαχειριστείτε την καταγγελία σας, όπως έναν φίλο, μέλος της οικογένειας ή νόμιμο εκπρόσωπο – μπορούμε να μιλήσουμε μαζί τους όπου έχουμε την εξουσιοδότησή σας να το πράξουμε.
- Σας παραπέμπουμε στην ειδικευμένη ομάδα Εξυπηρέτησης Πελατών μας.

Θέλουμε να ακούσουμε από εσάς.

Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας για να υποβάλετε το κομπλιμέντο, το παράπονο ή τα σχόλιά σας χρησιμοποιώντας οποιαδήποτε από τις ακόλουθες μεθόδους.

Internet Banking/mobile app: συνδεθείτε και στείλτε μας ένα ασφαλές μήνυμα

Τηλέφωνο: 131987 Ανοιχτά 8πμ – 6μμ Δευτέρα έως Παρασκευή, 9πμ – 2μμ Σάββατο
Από το εξωτερικό: +61 2 4907 6501

Ταχυδρομικά: Customer Relations
PO Box 5001, Hunter Regional Mail Centre NSW 2310

Προσωπικά: Επισκεφθείτε το πλησιέστερο μόνιμο υποκατάστημα Newcastle Permanent.
Για να εντοπίσετε το πλησιέστερο κατάστημα επισκεφθείτε
www.newcastlepermanent.com.au/locate-us ή καλέστε στο 13 19 87

Email: customerrelations@newcastlepermanent.com.au

Ή επισκεφθείτε την ιστοσελίδα: www.newcastlepermanent.com.au/contact-us/compliments-and-complaints