

फीडबैक गाइड

Feedback Guide



प्रशंसा और शिकायतें

एनजीएम ग्रुप में हम उत्कृष्ट ग्राहक सहायता और सेवा प्रदान करने का प्रयास करते हैं। हमारी टीम अत्यधिक उत्प्रेरित है और हमें आपकी प्रतिक्रिया सुनना अच्छा लगेगा। यदि आपका कोई अच्छा अनुभव रहा है और आप उसे साझा करना चाहते/ती हैं, तो कृपया हमें बताएं ताकि हम उसे आगे भेज सकें।

यदि आप किसी उत्पाद या सेवा से संतुष्ट नहीं हैं, या हम आपकी अपेक्षाओं पर खरे नहीं उतरते हैं, तो हम जानना चाहते हैं। उठाई गई चिंताएं या शिकायतें एनजीएम ग्रुप को जानकारी प्रदान करती हैं, जिससे हम अपने ग्राहकों और समुदाय के प्रति अपनी प्रतिबद्धता में सुधार कर सकते हैं।

आपके प्रति हमारी प्रतिबद्धता.

- हम आपकी शिकायत स्वीकार करेंगे।
- हम जांच करेंगे तथा सभी प्रासंगिक जानकारी पर विचार करेंगे।
- हमारा लक्ष्य एक निष्पक्ष समाधान ढूँढना होगा।
- हम आपको अपनी प्रगति से अवगत कराते रहेंगे तथा यदि कोई देरी होगी तो आपको सूचित करेंगे।
- हम आपकी जानकारी गोपनीय रखेंगे.
- हम आपकी शिकायत का लिखित अथवा मौखिक रूप से उत्तर देंगे।
- यदि आप हमारे उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं तो हम आपको बताएंगे कि आगे क्या करना चाहिए।
- हम शिकायत करने के लिए कोई शुल्क नहीं लेंगे।

हमें अपनी शिकायत के बारे में बताएं

- कृपया अपना नाम और पसंदीदा संपर्क विवरण प्रदान करें।
- हमें बताएं कि आपकी शिकायत किस बारे में है या क्या गलत हुआ है।
- कृपया कोई भी दस्तावेज या सहायक जानकारी उपलब्ध कराएं जो आपको प्रासंगिक लगे या आप चाहते हों कि हम उस पर विचार करें।
- हम इसे कैसे सही कर सकते हैं? हमें बताएं कि आप क्या समाधान चाहते हैं।

शिकायत दर्ज कराने के बाद आप क्या उम्मीद कर सकते हैं?

एनजीएम ग्रुप का लक्ष्य शिकायतों का समाधान मौके पर ही या 5 व्यावसायिक दिनों के भीतर करना है। यदि हम प्रथम संपर्क पर कोई समाधान नहीं दे पाते हैं, तो हम आपकी शिकायत दर्ज होने की पुष्टि करेंगे, आपको संदर्भ संख्या प्रदान करेंगे तथा शिकायत के बारे में हमसे संपर्क करने का विवरण देंगे।

यदि हमें आपकी शिकायत का समाधान करने के लिए अधिक समय की आवश्यकता होगी, तो हमें आपकी शिकायत को आगे की जांच के लिए हमारी ग्राहक संबंध टीम को भेजना पड़ सकता है।

हमारी ग्राहक संबंध टीम आपको सूचित करेगी कि उन्हें आपकी शिकायत प्राप्त हो गई है तथा वे निष्पक्ष एवं वस्तुनिष्ठ तरीके से आपकी शिकायत की जांच करेंगे।

आपकी शिकायत के मूल्यांकन और जांच के दौरान ग्राहक संबंध विशेषज्ञ आपको प्रगति से अवगत कराते रहेंगे तथा उचित समाधान ढूंढने के लिए कार्य करेंगे।

यदि हम 30 दिनों के भीतर (वित्तीय कठिनाई या ऋण वसूली के लिए 21 दिन) आपकी शिकायत का समाधान करने में असमर्थ हैं, तो हम आपको देरी के कारणों और आपकी शिकायत के परिणाम के लिए अपेक्षित समय सीमा के बारे में सूचित करेंगे। हम आपकी शिकायत की प्रगति के बारे में आपको अद्यतन जानकारी देते रहेंगे तथा आपको ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (एएफसीए) का संपर्क विवरण उपलब्ध कराएंगे।

अगर मैं संतुष्ट नहीं हूँ तो क्या होगा?

यदि आप हमारे उत्तर से संतुष्ट नहीं हैं, तो आप ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (एएफसीए) में शिकायत दर्ज करा सकते/ती हैं। एएफसीए उपभोक्ताओं के लिए निष्पक्ष एवं स्वतंत्र वित्तीय सेवा शिकायत समाधान निःशुल्क प्रदान करता है।

वेबसाइट: www.afca.org.au

ईमेल: info@afca.org.au

फ़ोन: 1800 931 678 (निःशुल्क कॉल)

डाक: ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

यदि आपकी शिकायत आपकी गोपनीयता या आपके उपभोक्ता डेटा अधिकार (सीडीआर डेटा) को संभालने के तरीके के बारे में है, तो आप ऑस्ट्रेलियाई सूचना आयुक्त कार्यालय से भी संपर्क कर सकते/ती हैं:

वेबसाइट: www.oaic.gov.au

फ़ोन: 1300 363 992

डाक: GPO Box 5288, Sydney NSW 2001

यदि आपको अपनी शिकायत दर्ज कराने के लिए अतिरिक्त देखभाल या सहायता की आवश्यकता है

एनजीएम ग्रुप आपकी शिकायत दर्ज करने और उसके प्रबंधन में आवश्यक सहायता प्रदान करने के लिए समर्पित है। हम वित्तीय कठिनाई, घरेलू और पारिवारिक हिंसा या वित्तीय दुरु्यवहार जैसी कमजोर परिस्थितियों का सामना कर रहे लोगों को भी पहचानते हैं और उन्हें अतिरिक्त सहायता प्रदान करते हैं।

हम आपकी किस प्रकार सहायता कर सकते हैं, इसके कुछ उदाहरण इस प्रकार हैं:

- फॉर्म भरने में सहायता.
- यदि अंग्रेजी आपकी प्रथम भाषा नहीं है तो अनुवादक एवं दुभाषिया सेवाएं (टीआईएस नेशनल) से संपर्क करें।
- यदि आपको बोलने या सुनने में सहायता की आवश्यकता हो तो राष्ट्रीय रिले सेवा से संपर्क करें।
- AUSLAN अनुदेश सेवाएँ.
- आपको सुलभ जानकारी उपलब्ध कराना, जैसे बड़े प्रिंट या ऑडियोटेप में।
- आपकी शिकायत के प्रबंधन में सहायता के लिए आप जिस किसी को भी नियुक्त करते हैं, जैसे कि कोई मित्र, परिवार का सदस्य या कानूनी प्रतिनिधि - हम उनसे बात कर सकते हैं, जहां हमें ऐसा करने का अधिकार है।
- हम आपको हमारी समर्पित ग्राहक सहायता टीम के पास भेज रहे हैं।

हम आपकी बात सुनना चाहते हैं।

आप अपनी प्रशंसा, शिकायत या प्रतिक्रिया व्यक्त करने के लिए निम्नलिखित में से किसी भी तरीके का उपयोग करके हमसे संपर्क कर सकते हैं।

इंटरनेट बैंकिंग/मोबाइल ऐप: लॉग इन करें और हमें एक सुरक्षित संदेश भेजें

फ़ोन: 131987 सोमवार से शुक्रवार सुबह 8 बजे से शाम 6 बजे तक, शनिवार सुबह 9 बजे से दोपहर 2 बजे तक
विदेश से: +61 2 4907 6501

डाक: ग्राहक संबंध

पीओ बॉक्स 5001, हंटर क्षेत्रीय मेल सेंटर एनएसडब्ल्यू 2310

व्यक्तिगत तौर पर: अपने निकटतम न्यूकैसल स्थाई शाखा पर जाएँ।

अपनी निकटतम शाखा का पता लगाने के लिए www.newcastlepermanent.com.au/locate-us पर जाएं या 13 19 87 पर कॉल करें

ईमेल: customerrelations@newcastlepermanent.com.au

या वेबसाइट पर जाएँ: www.newcastlepermanent.com.au/contact-us/compliments-and-complaints