

Guida al feedback

Feedback Guide



Here for good.



Complimenti e reclami

In NGM Group ci impegniamo a fornirvi un'assistenza e un servizio eccellenti. Il nostro team è altamente motivato, e ci fa piacere sentire cosa ne pensate. Se avete avuto un'esperienza positiva e desiderate condividerla, fatecelo sapere, così potremo trasmetterla al nostro team.

Se invece non siete soddisfatti di un prodotto o servizio o se non abbiamo risposto alle vostre aspettative, vogliamo saperlo. Le vostre segnalazioni ci offrono preziose opportunità per migliorare il nostro impegno nei vostri confronti e verso la comunità.

Il nostro impegno nei vostri confronti

- Prenderemo atto del vostro reclamo.
- Indagheremo considerando tutte le informazioni pertinenti.
- Cercheremo di trovare una soluzione equa.
- Vi terremo informati sui progressi e vi comunicheremo eventuali ritardi.
- Tuteleremo la riservatezza delle vostre informazioni.
- Risponderemo al vostro reclamo, sia verbalmente che per iscritto.
- Vi consiglieremo su come procedere qualora non foste soddisfatti della nostra risposta.
- Non vi sarà addebitato alcun costo per la presentazione di un reclamo.

Raccontateci il vostro reclamo

- Indicate il vostro nome e i recapiti preferiti.
- Descrivete il motivo del reclamo o ciò che è andato storto.
- Forniteci eventuale documentazione o informazioni di supporto rilevanti che desiderate siano prese in considerazione.
- Come possiamo risolvere il problema? Indicateci la soluzione che vorreste ottenere.

Cosa aspettarsi dopo aver presentato un reclamo?

NGM Group si impegna a risolvere i reclami il prima possibile, ove possibile, o entro 5 giorni lavorativi. Se non siamo in grado di risolvere il problema immediatamente, vi confermeremo che il reclamo è stato ricevuto, fornendovi un numero di riferimento e i dettagli per contattarci.

Qualora fosse necessario più tempo per la risoluzione, il reclamo sarà sottoposto al nostro team relazioni con i clienti per ulteriori indagini.

Questo team vi informerà di aver ricevuto il reclamo e lo esaminerà in modo obiettivo e imparziale.

Durante l'esame e investigazione del vostro reclamo, un membro del team relazioni con i clienti vi terrà aggiornati sui progressi e lavorerà per una soluzione equa.

Se non riusciamo a risolvere il reclamo entro 30 giorni (o 21 giorni in caso di difficoltà finanziarie o recupero crediti), vi spiegheremo le ragioni del ritardo e vi forniremo una tempistica stimata per la risoluzione. Durante tutto il processo, vi terremo informati e vi forniremo i dettagli per contattare l'Australian Financial Complaints Authority (AFCA).

Cosa fare se non siete soddisfatti

Se non siete soddisfatti della nostra risposta, potete rivolgervi all'Australian Financial Complaints Authority (AFCA), che offre una risoluzione equa e indipendente dei reclami relativi ai servizi finanziari, senza costi per voi.

Sito web: www.afca.org.au

E-mail: info@afca.org.au

Telefono: 1800 931 678 (chiamata gratuita)

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

Se il reclamo riguarda la vostra privacy o la gestione dei vostri dati, potete contattare anche l'Office of the Australian Information Commissioner:

Sito web: www.oaic.gov.au

Telefono: 1300 363 992

Posta: GPO Box 5288, Sydney NSW 2001

Se avete bisogno di assistenza supplementare nella presentazione del vostro reclamo

NGM Group è impegnata a fornirvi supporto durante la presentazione e la gestione del reclamo. Ci assicuriamo inoltre di assistere chi si trova in situazioni di vulnerabilità, come difficoltà finanziarie o situazioni di abuso domestico, familiare o finanziario.

Esempi di assistenza:

- Aiuto nella compilazione di moduli.
- Servizi di traduzione e interpretariato (TIS National) per chi non ha l'inglese come prima lingua.
- National Relay Service per chi ha difficoltà di comunicazione.
- Assistenza in lingua dei segni (AUSLAN).
- Accesso a informazioni in formati alternativi (es. caratteri grandi o supporti audio).
- Collaborazione con rappresentanti autorizzati per la gestione del vostro reclamo, come amici, familiari o legali. Possiamo parlare con loro laddove riceviamo la tua autorizzazione a farlo.
- Accesso a un team di assistenza dedicato.

Vogliamo sentire la vostra opinione

Potete inviarci un complimento, un reclamo o un feedback attraverso uno dei seguenti canali:

Internet Banking/app mobile: Accedete e inviateci un messaggio sicuro.

Telefono: 131 987 (lun-ven: 8:00-18:00; sab: 9:00-14:00).

Dall'estero: +61 2 4907 6501

Posta: Customer Relations

PO Box 5001, Hunter Regional Mail Centre NSW 2310

Di persona: Visitate la filiale Newcastle Permanent più vicina. Per trovare la filiale più vicina, visitate il sito web www.newcastlepermanent.com.au/locate-us o chiamate il numero 13 19 87.

E-mail: customerrelations@newcastlepermanent.com.au

Web: www.newcastlepermanent.com.au/contact-us/compliments-and-complaints