

Hướng dẫn Phản hồi

Feedback Guide



Khen ngợi và khiếu nại

Tại NGM Group, chúng tôi cố gắng cung cấp dịch vụ và hỗ trợ khách hàng tuyệt vời. Đội ngũ của chúng tôi có động lực cao và chúng tôi rất muốn nghe phản hồi của quý vị. Nếu quý vị đã có một trải nghiệm tuyệt vời và muốn chia sẻ nó, vui lòng cho chúng tôi biết để chúng tôi có thể truyền lại.

Chúng tôi muốn biết, nếu quý vị không hài lòng với một sản phẩm hoặc dịch vụ, hoặc nếu chúng tôi không đáp ứng mong đợi của quý vị. Các mối quan tâm hoặc khiếu nại được đưa ra sẽ cung cấp cho NGM Group thông tin để cho phép chúng tôi cải thiện cam kết của mình với khách hàng và cộng đồng.

Cam kết của chúng tôi với quý vị.

- Chúng tôi sẽ xác nhận khiếu nại của quý vị.
- Chúng tôi sẽ điều tra, xem xét tất cả các thông tin có liên quan.
- Chúng tôi sẽ cố gắng tìm ra một giải pháp công bằng.
- Chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về tiến độ của chúng tôi và báo cho quý vị biết nếu có sự chậm trễ.
- Chúng tôi sẽ bảo mật thông tin của quý vị.
- Chúng tôi sẽ trả lời khiếu nại của quý vị, bằng văn bản hoặc trao đổi trực tiếp.
- Chúng tôi sẽ tư vấn cho quý vị biết cần phải làm gì nếu quý vị không hài lòng với phản hồi của chúng tôi.
- Chúng tôi sẽ không tính phí khiếu nại.

Hãy cho chúng tôi biết quý vị khiếu nại về điều gì

- Vui lòng cung cấp tên và chi tiết liên hệ ưa thích của quý vị.
- Hãy cho chúng tôi biết quý vị khiếu nại về điều gì hoặc điều gì đã xảy ra.
- Vui lòng cung cấp bất kỳ tài liệu hoặc thông tin hỗ trợ nào mà quý vị cảm thấy có liên quan hoặc muốn chúng tôi xem xét.
- Làm thế nào để chúng tôi có thể làm cho nó đúng? Hãy cho chúng tôi biết quý vị đang tìm kiếm giải pháp nào.

Quý vị có thể mong đợi điều gì sau khi khiếu nại?

NGM Group đặt mục tiêu giải quyết khiếu nại tại chỗ bất cứ nơi nào chúng tôi có thể hoặc trong vòng 5 ngày làm việc. Nếu chúng tôi không thể cung cấp giải pháp trong lần liên hệ đầu tiên, chúng tôi sẽ xác nhận khiếu nại của quý vị đã được nộp, cung cấp cho quý vị số tham chiếu và chi tiết về cách liên hệ với chúng tôi về khiếu nại của quý vị.

Nếu chúng tôi cần có thêm thời gian để giải quyết khiếu nại của quý vị, chúng tôi có thể cần chuyển khiếu nại của quý vị đến nhóm Quan hệ Khách hàng của chúng tôi để điều tra thêm.

Nhóm Quan hệ Khách hàng của chúng tôi sẽ cho quý vị biết họ đã nhận được khiếu nại của quý vị và điều tra khiếu nại của quý vị, một cách khách quan và không thiên vị.

Trong quá trình đánh giá và điều tra khiếu nại của quý vị, Chuyên gia Quan hệ Khách hàng sẽ cập nhật cho quý vị về tiến độ và làm việc để tìm ra giải pháp công bằng.

Nếu chúng tôi không thể giải quyết khiếu nại của quý vị trong vòng 30 ngày (21 ngày đối với khó khăn tài chính hoặc đòi nợ), chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị về lý do chậm trễ và khung thời gian dự kiến cho kết quả khiếu nại của quý vị. Chúng tôi sẽ tiếp tục cập nhật cho quý vị về tiến độ khiếu nại của quý vị và cung cấp cho quý vị chi tiết liên hệ của Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc (AFCA).

Nếu tôi không hài lòng thì sao?

Nếu quý vị không hài lòng với phản hồi của chúng tôi, quý vị có thể khiếu nại với Cơ quan Khiếu nại Tài chính Úc (AFCA). AFCA cung cấp giải quyết khiếu nại các dịch vụ tài chính công bằng và độc lập miễn phí cho người tiêu dùng.

Trang mạng: www.afca.org.au

Email: info@afca.org.au

Điện thoại: 1800 931 678 (gọi miễn phí)

Gửi bưu điện: Australian Financial Complaints Authority
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

Nếu khiếu nại của quý vị liên quan đến quyền riêng tư của quý vị hoặc cách chúng tôi xử lý Quyền Dữ liệu Người tiêu dùng (dữ liệu CDR) của quý vị, quý vị cũng có thể liên hệ với Văn phòng Ủy viên Thông tin Úc:

Trang mạng: www.oaic.gov.au

Điện thoại: 1300 363 992

Gửi bưu điện: GPO Box 5288, Sydney NSW 2001

Nếu quý vị cần chăm sóc hoặc hỗ trợ thêm để khiếu nại

Tập đoàn NGM tận tâm cung cấp bất kỳ sự trợ giúp nào quý vị có thể cần trong việc nộp đơn và quản lý khiếu nại của mình. Chúng tôi cũng nhận ra và cung cấp hỗ trợ bổ sung cho những người gặp phải hoàn cảnh dễ bị tổn thương như khó khăn tài chính, bạo lực trong nhà và gia đình hoặc lạm dụng tài chính.

Ví dụ về cách chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị bao gồm:

- Hỗ trợ hoàn thành biểu mẫu.
- Dịch vụ Biên dịch và Phiên dịch (TIS National) nếu tiếng Anh không phải là ngôn ngữ mẹ đẻ của quý vị.
- Nếu quý vị cần trợ giúp về nghe hoặc nói, chúng tôi có thể sử dụng Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia.
- Dịch vụ hướng dẫn AUSLAN.
- Cung cấp cho quý vị thông tin có thể truy cập được như bản in khổ lớn hoặc băng ghi âm.
- Làm việc với bất kỳ ai quý vị chỉ định để giúp quý vị quản lý khiếu nại của mình, chẳng hạn như bạn bè, thành viên trong gia đình hoặc người đại diện pháp lý - chúng tôi có thể nói chuyện với họ khi chúng tôi được quý vị ủy quyền.
- Giới thiệu quý vị đến nhóm Hỗ trợ Khách hàng tận tâm của chúng tôi.

Chúng tôi muốn nghe ý kiến của quý vị.

Quý vị có thể liên hệ với chúng tôi để đưa ra lời khen ngợi, khiếu nại hoặc phản hồi của mình bằng bất kỳ phương pháp nào sau đây.

Ngân hàng trực tuyến/ứng dụng di động: đăng nhập và gửi tin nhắn an toàn cho chúng tôi

Điện thoại: 131987 Mở cửa từ 8 giờ sáng đến 6 giờ chiều từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 9 giờ sáng - 2 giờ chiều Thứ Bảy

Từ nước ngoài: +61 2 4907 6501

Gửi bưu điện: Customer Relations

PO Box 5001, Hunter Regional Mail Centre NSW 2310

Gặp trực tiếp: Ghé thăm chi nhánh Newcastle Permanent gần nhất.

Để tìm chi nhánh gần quý vị nhất, hãy truy cập www.newcastlepermanent.com.au/locate-us hoặc gọi 13 19 87

Email: customerrelations@newcastlepermanent.com.au

Hoặc truy cập trang web: www.newcastlepermanent.com.au/contact-us/compliments-and-complaints