

# 回饋指南

Feedback Guide



## 讚揚與投訴

在NGM集團，我們致力於提供卓越的客戶服務與支援。我們的團隊充滿熱忱，很樂意聽取您的意見回饋。如果您有良好的服務體驗並願意分享，請告訴我們，我們會傳達給相關團隊。

如果您對產品或服務不滿意，或者我們未能滿足您的期望，請告訴我們。您提出的疑慮或投訴能為NGM集團提供資訊，幫助我們改進對客戶和社區的服務承諾。

## 我們的承諾

- 我們會確認收到您的投訴。
- 我們會調查並考量所有相關資訊。
- 我們會致力尋求公平的解決方案。
- 我們會隨時告知您處理進度，如有延遲也會通知您。
- 我們會對您的資料嚴格保密。
- 我們會透過書面或口頭方式回覆您的投訴。
- 如果您對我們的回覆不滿意，我們會告知您後續步驟。
- 投訴是免費的。

## 告訴我們您的投訴

- 請提供您的姓名和首選聯絡方式。
- 請告訴我們您的投訴內容或遇到的問題。
- 請提供您認為相關或希望我們考量的任何文件或輔助資料。
- 我們如何改進？請告訴我們您希望得到怎樣的解決方案。

## 投訴後會怎樣？

NGM集團致力於當場或在5個工作天內解決投訴。如果我們無法在首次聯絡時提供解決方案，我們會確認您的投訴已收到，並為您提供參考編號以及投訴相關的聯絡方式。

如果我們需要更多時間解決您的投訴，可能會請客戶關係團隊進行進一步調查。

我們的客戶關係團隊會確認收到您的投訴，並以客觀公正的方式進行調查。

在評估和調查您的投訴期間，客戶關係專員會隨時向您通報進度，並致力尋求公平的解決方案。

如果我們無法在30天內解決您的投訴（經濟困難或債務追討情況為21天），我們會說明延遲的原因以及預計的處理時間。我們會持續向您通報投訴的處理進度，並提供澳洲金融投訴管理局（AFCA）的聯絡方式。

## 如果我不滿意怎麼辦？

如果您對我們的回應不滿意，您可以向澳洲金融投訴管理局（AFCA）提出投訴。AFCA為消費者提供免費、公平和獨立的金融服務投訴解決方案。

網站：[www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)

電郵：[info@afca.org.au](mailto:info@afca.org.au)

電話：1800 931 678（免費）

郵寄地址：Australian Financial Complaints Authority  
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

如果您的投訴涉及隱私或我們如何處理您的消費者資料權利（CDR資料），您也可以聯絡澳洲資訊專員辦公室：

網站：[www.oaic.gov.au](http://www.oaic.gov.au)

電話：1300 363 992

郵寄地址：GPO Box 5288, Sydney NSW 2001

## 如果您需要額外協助提出投訴

NGM集團隨時可以幫助您提出和處理投訴。我們也理解並為處於困境的客戶提供額外支援，如經濟困難、家庭暴力或財務虐待等情況。

以下是我們可以提供的協助：

- 協助您填寫表格。
- 如果英語不是您的第一語言，我們可以提供翻譯和傳譯服務（TIS National）。
- 如果您在說話或聽力方面需要協助，我們可以使用全國轉接服務。
- 提供澳洲手語服務。
- 為您提供便於理解的資訊，如大字體或語音資料。
- 我們可以與您指定的任何人員合作處理您的投訴，如朋友、家人或法律代表——在獲得您的授權後，我們可以與這些人進行溝通。
- 為您轉介我們的專業客戶協助團隊。

**我們期待您的意見回饋。**

您可以透過以下任何方式與我們聯絡，提出您的讚揚、投訴或意見回饋。

網路銀行/手機應用程式：登入後向我們發送訊息

電話：131987週一至週五：上午 8 點至下午 6 點。週六：上午 9 點至下午 2 點

海外電話：+61 2 4907 6501

郵寄地址：Customer Relations

PO Box 5001, Hunter Regional Mail Centre NSW 2310

親臨現場：請造訪離您最近的 Newcastle Permanent 分行。

要查找最近的分行，請瀏覽[www.newcastlepermanent.com.au/locate-us](http://www.newcastlepermanent.com.au/locate-us)或致電13 19 87

電郵:[customerrelations@newcastlepermanent.com.au](mailto:customerrelations@newcastlepermanent.com.au)

或造訪網站：[www.newcastlepermanent.com.au/contact-us/compliments-and-complaints](http://www.newcastlepermanent.com.au/contact-us/compliments-and-complaints)