

# دليل التعليقات



## الإطراءات والشكاوى

نحن في مجموعة NGM نسعى جاهدين لتوفير الدعم والخدمة الممتازة للعملاء. فريقنا متحفز للغاية، ونحن نحب أن نسمع تعليقاتك. إذا كانت لديك تجربة رائعة وترغب في مشاركتها، فيرجى إخبارنا بذلك حتى نتمكن من نقلها.

إذا كنت غير راضٍ عن منتج أو خدمة، أو إذا لم نتمكن من تلبية توقعاتك، فنحن نرغب في معرفة ذلك. إن المخاوف أو الشكاوى التي يتم رفعها توفر لمجموعة NGM المعلومات التي تمكننا من تحسين التزامنا تجاه عملائنا والمجتمع.

## الالتزامنا تجاهك.

- سنقوم بقبول شكاوك.
- سوف نقوم بالتحقيق والنظر في كافة المعلومات ذات الصلة.
- سنهدف إلى إيجاد حل عادل.
- سنبتقيك على اطلاع بالتقدم الذي أحرزناه ونعلمك إذا كان هناك أي تأخير.
- سوف نحافظ على سرية معلوماتك.
- سنقوم بالرد على الشكاوى، إما كتابيًا أو شفهيًا.
- سننصحك بما يجب عليك فعله إذا لم تكن راضيًا عن الرد.
- لن نقاضى أي رسوم مقابل تقديم الشكاوى.

## أخبرنا عن شكاوك

- يرجى إعطاء اسمك وتفاصيل الاتصال المفضلة لديك.
- أخبرنا ما هي شكاوك أو ما الخطأ الذي حدث.
- يرجى تقديم أي مستندات أو معلومات داعمة تشعر أنها ذات صلة أو ترغب منا أن نأخذها في الاعتبار.
- كيف يمكننا تصحيح الأمر؟ أخبرنا ما هو الحل الذي تبحث عنه.

## ماذا يمكنك أن تتوقع بعد تقديم الشكاوى؟

تهدف مجموعة NGM إلى حل الشكاوى على الفور حيثما أمكننا ذلك أو خلال 5 أيام عمل. إذا لم نتمكن من تقديم حل عند الاتصال الأول، فسنؤكد أن شكاوك قد تم تقديمها، وسنقدم لك رقم مرجعي وتفاصيل حول كيفية الاتصال بنا بخصوص الشكاوى.

إذا كنا بحاجة إلى مزيد من الوقت لحل الشكاوى، فقد نحتاج إلى إحالة شكاوك إلى فريق علاقات العملاء لدينا لمزيد من التحقيق.

سيخبرك فريق علاقات العملاء لدينا بأنهم تلقوا شكاوك وسيقومون بالتحقيق فيها بطريقة موضوعية وغير متحيزة.

أثناء تقييم الشكاوى والتحقيق فيها، سيطلعك اختصاصي علاقات العملاء على التقدم المحرز وسيعمل على إيجاد حل عادل.

إذا لم نتمكن من حل الشكاوى خلال 30 يومًا (21 يومًا في حالة الصعوبات المالية أو تحصيل الديون)، فنقوم بإعلامك بأسباب التأخير والإطار الزمني المتوقع للحصول على نتيجة لشكاوك. سنستمر في إطلاعك على تقدم شكاوك وتزويدك بتفاصيل الاتصال الخاصة بهيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA).

## ماذا لو لم أكن راضيًا؟

إذا لم تكن راضيًا عن ردنا، فيمكنك تقديم شكاوى إلى هيئة الشكاوى المالية الأسترالية (AFCA). توفر AFCA حلولاً عادلة ومستقلة للشكاوى المتعلقة بالخدمات المالية والتي تقدم مجانًا للمستهلكين.

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

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

الهاتف: 1800 931 678 (مكالمة مجانية)

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

إذا كانت الشكوى تتعلق بخصوصيتك أو بكيفية تعاملنا مع حقك في بيانات المستهلك (بيانات CDR)، فيمكنك أيضًا الاتصال بمكتب مفوض المعلومات الأسترالي:

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

الهاتف: 1300 363 992

البريد: 2001 GPO Box 5288, Sydney NSW

إذا كنت بحاجة إلى رعاية إضافية أو مساعدة لتقديم الشكوى

تلتزم مجموعة NGM بتقديم أي مساعدة قد تحتاجها في تقديم شكواك وإدارتها. ونحن ندرك أيضًا ونقدم الدعم الإضافي للأشخاص الذين يعانون من ظروف تجعلهم مستضعفين مثل الصعوبات المالية أو العنف المنزلي والأسري أو الإساءة المالية.

تتضمن الأمثلة لكيفية مساعدتك ما يلي:

- المساعدة في استكمال النماذج.
- خدمات الترجمة التحريرية والشفهية (TIS National) إذا لم تكن اللغة الإنجليزية هي لغتك الأولى.
- خدمة الترحيل الوطنية إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في التحدث أو الاستماع.
- خدمات تعليمات لغة الإشارة (AUSLAN).
- تزويدك بالمعلومات التي يمكن الوصول إليها، مثل الطباعة الكبيرة أو الشريط الصوتي.
- العمل مع أي شخص تعينه لمساعدتك في إدارة شكواك، مثل صديق أو أحد أفراد العائلة أو ممثل قانوني - يمكننا التحدث إليه عندما يكون لدينا التفويض للقيام بذلك.
- إحالتك إلى فريق مساعدة العملاء المخصص لدينا.

نريد أن نسمع منك.

يمكنك التواصل معنا لتقديم إطراءات أو شكاوى أو تعليقات باستخدام أي من الطرق التالية.

الخدمات المصرفية عبر الإنترنت/تطبيق الهاتف المحمول: قم بتسجيل الدخول وأرسل لنا رسالة آمنة

الهاتف: 131987 مفتوح من الساعة 8 صباحًا حتى 6 مساءً من الاثنين إلى الجمعة، ومن الساعة 9 صباحًا حتى 2 ظهرًا يوم السبت من الخارج: +61 2 4907 6501

البريد: علاقات العملاء

2310 PO Box 5001, Hunter Regional Mail Centre NSW

شخصيًا: قم بزيارة أقرب فرع Newcastle Permanent إليك.

لتحديد أقرب فرع إليك، قم بزيارة [www.newcastlepermanent.com.au/locate-us](http://www.newcastlepermanent.com.au/locate-us) أو اتصل على الرقم 13 19 87

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

أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني: [www.newcastlepermanent.com.au/contact-us/compliments-and-complaints](http://www.newcastlepermanent.com.au/contact-us/compliments-and-complaints)