

피드백 가이드

Feedback Guide



칭찬 및 불만

NGM 그룹은 우수한 고객 지원과 서비스를 제공하기 위해 노력합니다. 우리 팀은 목표지향적이며 귀하의 피드백을 듣기를 원합니다. 귀하가 아주 좋은 경험을 했고 이를 공유하길 원한다면 우리에게 알려주십시오. 우리가 전달하겠습니다.

제품이나 서비스가 불만족스럽거나 귀하의 기대에 미치지 못한다면, 우리에게 말씀해 주십시오. 제기된 우려 사항이나 불만 사항을 통해 NGM 그룹은 고객과 커뮤니티에 대한 당사의 약속을 개선하게 하는 정보를 얻습니다.

고객에 대한 당사의 약속.

- 우리는 귀하의 불만을 인정하겠습니다.
- 우리는 모든 관련 정보를 조사하고 고려하겠습니다.
- 우리는 공정한 해결책을 찾기 위해 노력하겠습니다.
- 우리는 귀하에게 지속적으로 진행 상황을 안내하고 지연이 있을 경우 이를 안내하겠습니다.
- 우리는 고객의 정보를 기밀로 유지하겠습니다.
- 우리는 귀하의 불만에 대해 서면이나 구두로 답변하겠습니다.
- 답변이 만족스럽지 않은 경우 그 다음 절차를 안내하겠습니다.
- 불만 제기에 대한 수수료는 부과되지 않습니다.

귀하의 불만을 알려주세요.

- 이름과 연락받고 싶은 방법을 알려주세요.
- 불만의 내용이나 잘못된 점을 알려주세요.
- 관련성이 있거나 당사가 고려하기를 원하는 문서나 증빙자료가 있다면 이를 제공해주세요.
- 어떻게 바로잡을 수 있을까요? 귀하가 추구하는 해결책이 있다면 알려주세요.

불만을 제기한 후에는 무엇을 기대할 수 있나요?

NGM 그룹은 가능한 한 즉시 또는 영업일 기준 5일 이내에 불만을 해결하는 것을 목표로 합니다. 첫 번째 연락에서 해결책을 제시할 수 없는 경우, 불만이 접수되었음을 공식화하고 참조 번호 및 향후 당사에 불만 관련 연락을 취할 수 있는 구체적인 방법을 안내합니다.

귀하의 불만을 해결하는 데 시간이 더 필요한 경우, 추가 조사를 위해 고객관계 팀에 귀하의 불만을 회부할 수 있습니다.

고객관계 팀은 불만이 접수되었음을 안내하고 객관적이고 공정한 방식으로 귀하의 불만을 조사합니다.

불만을 파악하고 조사하는 동안 고객관계 전문가가 진행상황을 지속적으로 안내하고 공정한 해결책을 찾기 위해 노력합니다.

30일 (재정적 어려움 또는 채권 추심의 경우 21일) 이내에 불만을 해결할 수 없는 경우, 당사는 지연 사유와 예상되는 불만 처리 시간을 안내합니다. 당사는 귀하의 불만 처리 진행 상황을 지속적으로 안내하고 호주금융불만당국(AFCA)의 연락처 정보를 안내합니다.

만족하지 않으면 어떻게 하나요?

귀하가 당사의 답변에 만족하지 않은 경우 귀하는 호주금융불만당국(AFCA)에 불만을 제기할 수 있습니다. AFCA는 공정하고 독립적인 금융 서비스 불만 해결책을 제공하며 이 서비스는 소비자에게 무료입니다.

웹사이트: www.afca.org.au

이메일: info@afca.org.au

전화: 1800 931 678 (무료 통화)

우편: 호주금융불만당국
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

귀하의 불만이 개인정보 보호 또는 당사가 귀하의 소비자 데이터 권리(CDR 데이터)를 처리하는 방식에 관한 것이라면 호주정보위원회에 문의하실 수 있습니다.

웹사이트: www.oaic.gov.au

전화: 1300 363 992

우편: GPO Box 5288, Sydney NSW 2001

불만을 제기하는 데 특별한 주의나 도움이 필요한 경우

NGM 그룹은 불만 제기 및 관리에 있어서 귀하가 필요로 하는 모든 지원을 제공하기 위해 최선을 다합니다. 또한 경제적 어려움, 가정 및 가족 폭력, 금융 학대 등 취약한 상황에 처한 사람들을 파악하여 추가 지원을 제공합니다.

다음은 저희가 지원할 수 있는 일부 방법입니다.

- 양식 작성 지원.
- 영어가 모국어가 아닌 경우 번역 및 통역 서비스(TIS National).
- 말하거나 듣기에 도움이 필요한 경우 전국 릴레이 서비스.
- 오슬란 수화 교육 서비스.
- 큰 글씨 또는 오디오 테이프 등의 접근 가능한 정보 제공.
- 친구, 가족, 법정 대리인 등 불만 관리를 지원할 수 있도록 귀하가 지정한 사람과 공조 - 귀하의 승인이 있는 경우 우리는 그들과 대화할 수 있습니다.
- 전담 고객지원팀으로의 연결.

귀하의 의견을 듣고 싶습니다.

칭찬, 불만, 피드백을 제기하기 원하시는 경우, 다음 방법 중 하나를 사용하여 당사에 연락하십시오.

인터넷 banking/모바일 앱: 로그인 후 보안 메시지 보내기

전화: 131987 월요일-금요일 오전 8시-오후 6시, 토요일 오전 9시-오후 2시 영업

해외에서: +61 2 4907 6501

우편: 고객관계 (Customer Relations)

PO Box 5001, Hunter Regional Mail Centre NSW 2310

직접 방문: 가까운 뉴캐슬 퍼머넌트 지점을 방문하세요.

가까운 지점을 찾으려면 www.newcastlepermanent.com.au/locate-us 또는 전화 13 19 87로 문의하세요.

이메일: customerrelations@newcastlepermanent.com.au

또는 웹사이트를 방문하세요: www.newcastlepermanent.com.au/contact-us/compliments-and-complaints