

Feedback Guide

<i>ENGLISH</i>	<i>GREEK</i>
Here for you	Για σας ...
Feedback Guide	Οδηγός για την υποβολή φιλοφρονήσεων και παραπόνων
October 2021	Οκτώβριος 2021
What is a complaint?	Τι σημαίνει παράπονο;
A complaint is an expression of dissatisfaction conveyed about a product, advice or service offered or provided.	«Παράπονο» σημαίνει η έκφραση δυσαρέσκειας για κάποιο προϊόν, κάποια συμβουλή ή κάποια υπηρεσία που σας προσφέρθηκε ή που σας δόθηκε.
Making a complaint	Υποβολή παραπόνου
This brochure guides you in how to raise a complaint, how it will be resolved and what to do if you're still not satisfied.	Το παρόν φυλλάδιο σας καθοδηγεί πώς να κάνετε κάποιο παράπονο, πώς θα λυθεί και τι να κάνετε αν δεν μένετε ικανοποιημένοι.
Compliments and complaints	Φιλοφρονήσεις και παράπονα
At Newcastle Permanent Building Society (NPBS) we strive to provide excellent customer support and service. Our team is highly motivated and we love to hear your feedback. If you've had a great experience and would like to share it, please let us know so we can pass it on.	Στη Newcastle Permanent Building Society (NPBS) προσπαθούμε να παρέχουμε εξαιρετική υποστήριξη και εξυπηρέτηση πελατών. Η ομάδα μας έχει μεγάλο κίνητρο και μας αρέσει να ακούμε τα σχόλιά σας. Εάν είχατε μια μεγάλη εμπειρία και θα θέλατε να την μοιραστείτε, ενημερώστε μας για να μπορέσουμε να τη μεταδώσουμε.
If you are unhappy with a product or service, or if we do not meet your expectations, we want to know. Concerns or complaints raised provide NPBS with information to enable us to improve on our commitment to our customers and the community.	Εάν δεν είστε ικανοποιημένοι με ένα προϊόν ή μια υπηρεσία ή αν δεν ανταποκριθούμε στις προσδοκίες σας, θέλουμε να το γνωρίζουμε. Οι ανησυχίες ή τα παράπονα που υποβάλλονται παρέχουν στην NPBS πληροφορίες που θα μας επιτρέψουν να βελτιώσουμε τη δέσμευσή μας προς τους πελάτες μας και την κοινότητα.

How to contact us

Πώς να επικοινωνήσετε μαζί μας

You can contact us to raise your complaint or concern using any of the following methods:

Μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μας για να μας πείτε το παράπονό σας ή την ανησυχία σας χρησιμοποιώντας οποιαδήποτε από τις ακόλουθες μεθόδους:

Internet Banking/mobile app: log in and send us a secure message

Διαδικτυακή Τραπεζική Συναλλαγή/εφαρμογή για κινητά: συνδεθείτε και στείλτε μας ένα ασφαλές μήνυμα.

Phone: 13 19 87 Open 8am – 6pm Monday to Friday, 9am – 2pm Saturday. From overseas: +61 2 4907 6501

Τηλέφωνο: 13 19 87 Ανοιχτά 8πμ – 6μμ Δευτέρα έως Παρασκευή, 9πμ – 2μμ Σάββατο. Από εξωτερικό: +61 2 4907 6501

Post: PO Box 5001 HRMC NSW 2310

Ταχυδρομικά: PO Box 5001 HRMC NSW 2310

In person: to locate your nearest branch visit newcastlepermanent.com.au/locate-us or call 13 19 87.

Αυτοπροσώπως: Για να βρείτε το πλησιέστερο υποκατάστημά σας επισκεφθείτε newcastlepermanent.com.au/locate-us ή τηλεφωνήστε 13 19 87.

Email: feedback@newcastlepermanent.com.au

Email: feedback@newcastlepermanent.com.au

Or visit the website:
newcastlepermanent.com.au/contact-us

Ή επισκεφθείτε την ιστοσελίδα:
newcastlepermanent.com.au/contact-us

Making a complaint – what information will help us?

Υποβολή παραπόνου – ποιες πληροφορίες θα μας βοηθήσουν;

Please provide your address, phone number and email address so that we can easily contact you

Παρακαλείστε να παράσχετε τη διεύθυνση, τον αριθμό τηλεφώνου και τη διεύθυνση email σας, ώστε να μπορέσουμε εύκολα να επικοινωνήσουμε μαζί σας

Please provide any relevant documents and other supporting information

Παρακαλείσθε να παράσχετε τυχόν σχετικά έγγραφα και άλλες δικαιολογητικές πληροφορίες

Let us know how you would like your complaint resolved

Ενημερώστε μας πώς θα θέλατε να επιλυθεί το παράπονό σας

Would you like additional assistance to make your complaint?

Θέλετε πρόσθετη βοήθεια για να κάνετε το παράπονό σας;

NPBS is dedicated to providing any help you may need with lodging and managing your complaint.

Η NPBS είναι αφοσιωμένη στην παροχή οποιασδήποτε βοήθειας μπορεί να χρειαστείτε για την υποβολή και τη διαχείριση του παραπόνου σας.

Examples may include:

Παραδείγματα μπορεί να περιλαμβάνουν:

Assistance completing forms

Βοήθεια για τη συμπλήρωση εντύπων

If you do not speak English you can call us and ask for an interpreter

Εάν δεν μιλάτε αγγλικά, μπορείτε να μας καλέσετε και να ζητήσετε διερμηνέα

The National Relay Service for customers who are deaf or find it hard hearing

Η Εθνική Υπηρεσία Αναμετάδοσης είναι για πελάτες που είναι κωφοί ή δυσκολεύονται με την ακοή τους

AUSLAN instruction services are available on our website

Οι εκπαιδευτικές υπηρεσίες της AUSLAN είναι διαθέσιμες στην ιστοσελίδα μας

Working with anyone you appoint to help you manage your complaint, such as a friend, family member or legal representative – we can talk to them where we have your authority to do so

Συνεργαζόμαστε με οποιονδήποτε διορίσετε για να σας βοηθήσει να διαχειριστείτε το παράπονό σας, όπως κάποιο φιλικό πρόσωπο, μέλος της οικογένειας ή νόμιμος εκπρόσωπος - μπορούμε να τους μιλήσουμε εφόσον έχουμε τη συγκατάθεσή σας

How long does it take?

Πόσες μέρες θα πάρει;

We aim to resolve complaints on the spot wherever we can. If we can't, we will aim to acknowledge receipt of your complaint within one business day.

Στόχος μας είναι να επιλύουμε τα παράπονα επί τόπου όπου μπορούμε. Εάν δεν μπορούμε, θα επιδιώξουμε να επιβεβαιώσουμε τη λήψη του παραπόνου σας εντός μίας εργάσιμης ημέρας.

In most cases, we aim to resolve complaints within seven days. In the event it takes us longer than seven days to resolve or investigate your complaint, we will ensure that you're regularly updated.

Στις περισσότερες περιπτώσεις, στοχεύουμε στην επίλυση παραπόνων εντός επτά ημερών. Σε περίπτωση που μας πάρει περισσότερο από επτά ημέρες για να επιλύσουμε ή να διερευνήσουμε το παράπονό σας, θα διασφαλίσουμε ότι ενημερώνεστε τακτικά.

When you make a complaint to us we will:

Όταν μας κάνετε παράπονο:

Acknowledge your complaint

Θα αναγνωρίσουμε το παράπονό σας

Investigate, considering all relevant information

Θα ερευνήσουμε το παράπονο, λαμβάνοντας υπόψη όλες τις σχετικές πληροφορίες

Aim to find a fair resolution

Στοχεύουμε να βρούμε μια δίκαιη λύση

Keep you informed of our progress, and advise you if there will be a delay

Θα σας κρατάμε ενήμερο για την εξέλιξή μας και θα σας ενημερώσουμε αν θα υπάρξει καθυστέρηση

Keep your information confidential

Θα διατηρήσουμε τις πληροφορίες σας εμπιστευτικές

Respond to your complaint, either in writing or verbally

Θα ανταποκριθούμε στο παράπονό σας, είτε γραπτά είτε προφορικά

Advise you what to do if you are not satisfied with our response

Θα σας συμβουλεύουμε τι πρέπει να κάνετε εάν δεν είστε ικανοποιημένος με την απάντησή μας

Not charge a fee for making a complaint

Δεν θα σας χρεώσουμε για την υποβολή του παραπόνου σας

What if I'm not satisfied?

Κι αν δεν είμαι ικανοποιημένος;

If you are unhappy with our response, you can ask for your complaint to be reviewed by our Dispute Review Committee ('the Committee'). This is a free service. Once all relevant

Εάν δεν είστε ικανοποιημένος με την απάντησή μας, μπορείτε να ζητήσετε να επανεξεταστεί το παράπονό σας από την Dispute Review Committee δηλ. Επιτροπή Εξέτασης Διαφορών («η Επιτροπή»). Αυτή είναι μια δωρεάν

information has been received the Committee will consider the complaint within 30 days.

υπηρεσία. Μόλις παραληφθούν όλες οι σχετικές πληροφορίες, η επιτροπή θα εξετάσει το παράπονο εντός 30 ημερών.

If we are unable to provide a final response within 30 days, we will advise you of the reasons for the delay, the potential next steps, and provide you with AFCA's contact details.

Εάν δεν είμαστε σε θέση να παράσχουμε μια τελική απάντηση εντός 30 ημερών, θα σας ενημερώσουμε για τους λόγους της καθυστέρησης, τα πιθανά επόμενα βήματα και θα σας παρέχουμε τα στοιχεία επικοινωνίας της AFCA.

If you wish to have your complaint reviewed by the Committee, please just let us know.

Εάν επιθυμείτε να επανεξεταστεί το παράπονό σας από την Επιτροπή, ενημερώστε μας.

Post: Dispute Review Committee, Newcastle Permanent Building Society Limited PO Box 5001, HRMC NSW 2310

Ταχυδρομικά: Dispute Review Committee, Newcastle Permanent Building Society Limited PO Box 5001, HRMC NSW 2310

Email: Subject: Dispute Review Committee feedback@newcastlepermanent.com.au

Email: Θέμα: Dispute Review Committee (Επιτροπή Εξέτασης Διαφορών) feedback@newcastlepermanent.com.au

If an issue has not been resolved to your satisfaction, you can lodge a complaint with the Australian Financial Complaints Authority (AFCA). AFCA provides fair and independent financial services complaint resolution that is free to consumers.

Εάν ένα ζήτημα δεν έχει επιλυθεί ικανοποιητικά, μπορείτε να υποβάλετε παράπονο στην Αυστραλιανή Αρχή Οικονομικών Παραπόνων (AFCA). Η AFCA παρέχει δίκαιη και ανεξάρτητη επίλυση παραπόνων χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών που είναι δωρεάν για τους καταναλωτές.

Website: www.afca.org.au

Ιστοσελίδα: www.afca.org.au

Email: info@afca.org.au

Email: info@afca.org.au

Phone: 1800 931 678 (free call)

Τηλέφωνο: 1800 931 678 (δωρεάν κλήση)

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

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

Need this guide in another language?

Χρειάζεστε αυτόν τον οδηγό σε άλλη γλώσσα;

To support our customers this brochure is available in a range of different languages.

Για την υποστήριξη των πελατών μας αυτό το φυλλάδιο διατίθεται σε διάφορες γλώσσες.
