

## Feedback Guide फीडबैक गाइड

<i>ENGLISH</i>	<i>HINDI</i>
Here for you	आप के लिए
Feedback Guide	फीडबैक गाइड
October 2021	अक्टूबर 2021
<b>What is a complaint?</b>	<b>शिकायत किसे कहते है?</b>
A complaint is an expression of dissatisfaction conveyed about a product, advice or service offered or provided.	किसी उत्पाद, सलाह या सेवा की पेशकश या प्रदत्त सेवा के संबंध में अपने असंतोष को अभिव्यक्त करना एक शिकायत है।
<b>Making a complaint</b>	<b>शिकायत करना</b>
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.	यह ब्रोशर आपका मार्गदर्शन करता है कि आप किस प्रकार शिकायत करें, इसका समाधान किस प्रकार किया जाएगा और यदि आप फिर भी संतुष्ट नहीं हैं तब क्या करें।
<b>Compliments and complaints</b>	<b>सराहनाएं और शिकायतें</b>
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.	न्यूकैसल परमानेंट बिल्डिंग सोसाइटी (एनपीबीएस) में हम उत्कृष्ट ग्राहक सहायता और सेवा प्रदान करने का प्रयास करते हैं। हमारी टीम अत्यधिक उत्प्रेरित है और हम आपकी प्रतिक्रिया सुनना पसंद करते हैं। यदि आपका अनुभव बहुत बढ़िया रहा हो और आप इसे साझा करना चाहते हैं, तो कृपया हमें बताएं ताकि हम इसे अग्रसारित कर सकें।
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	यदि आप किसी उत्पाद या सेवा से नाखुश हैं, या हम आपकी अपेक्षाओं पर खरे नहीं उतरते, तो हम उन्हें जानना चाहते हैं। उठाई गई चिंताएं या शिकायतें एनपीबीएस को जानकारी प्रदान करती हैं ताकि हम अपने ग्राहकों और समुदाय के प्रति अपनी प्रतिबद्धता में सुधार ला सकें।

---

information to enable us to improve on our commitment to our customers and the community.

---

#### How to contact us

हमसे कैसे संपर्क करें

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

आप निम्न में से किसी भी तरीके का उपयोग करते हुए अपनी शिकायत या चिंता व्यक्त करने के लिए हमसे संपर्क कर सकते/ती हैं:

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

इंटरनेट बैंकिंग/मोबाइल ऐप: लॉग इन करें और हमें एक सुरक्षित संदेश भेजें

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

फोन: 13 19 87, सोमवार से शुक्रवार - सुबह 8 बजे से शाम 6 बजे, शनिवार को - सुबह 9 बजे से दोपहर 2 बजे तक खुला, विदेश से: +61 2 4907 6501

Post: PO Box 5001 HRMC NSW 2310

पोस्ट: PO Box 5001 HRMC NSW 2310

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

व्यक्तिगत रूप से: अपनी निकटतम शाखा का पता लगाने के लिए [newcastlepermanent.com.au/locate-us](http://newcastlepermanent.com.au/locate-us) पर जाएं या 13 19 87 पर कॉल करें

Email:  
[feedback@newcastlepermanent.com.au](mailto:feedback@newcastlepermanent.com.au)

ईमेल:  
[feedback@newcastlepermanent.com.au](mailto:feedback@newcastlepermanent.com.au)

Or visit the website:  
[newcastlepermanent.com.au/contact-us](http://newcastlepermanent.com.au/contact-us)

या इस वेबसाइट पर जाएं:  
[newcastlepermanent.com.au/contact-us](http://newcastlepermanent.com.au/contact-us)

---

Making a complaint – what information will help us?

शिकायत करना – कौन सी जानकारी से हमें मदद मिलेगी?

कृपया अपना पता, फोन नंबर और ईमेल पता प्रदान करें ताकि हम आपसे आसानी से संपर्क कर सकें

---

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

कृपया कोई भी प्रासंगिक दस्तावेज और अन्य सहायक जानकारी प्रदान करें

Please provide any relevant documents and other supporting information

हमें बताएं कि आप अपनी शिकायत का समाधान कैसे चाहते/ती हैं

Let us know how you would like your complaint resolved

---

Would you like additional assistance to make your complaint?

क्या आप अपनी शिकायत करने के लिए अतिरिक्त सहायता चाहते/ती हैं?

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

एनपीबीएस आपकी शिकायत दर्ज करने और प्रबंधित करने में आपकी ज़रूरत की कोई भी सहायता प्रदान करने के लिए समर्पित है।

Examples may include:

उदाहरणों में शामिल हो सकते हैं:

Assistance completing forms

फॉर्म भरने में सहायता

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

यदि आप अंग्रेजी नहीं बोलते हैं तो आप हमें कॉल कर सकते हैं और दुभाषिया के लिए कह सकते/ती हैं

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

उन ग्राहकों के लिए राष्ट्रीय रिले सेवा जो बधिर हैं या जिन्हें सुनने में कठिनाई होती है

AUSLAN instruction services are available on our website

AUSLAN निर्देश सेवाएं हमारी वेबसाइट पर उपलब्ध हैं

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

आपकी शिकायत को प्रबंधित करने में आपकी सहायता के लिए आपके द्वारा नियुक्त किसी भी व्यक्ति के साथ काम करना जैसे कोई मित्र, परिवार के सदस्य या कानूनी प्रतिनिधि – हम उनसे बात कर सकते हैं जहां हमारे पास आपकी तरफ से ऐसा करने का अधिकार है

---

How long does it take?

इसमें कितना समय लगता है?

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.

हमारा लक्ष्य है कि जहां भी संभव हो, शिकायतों का मौके पर ही समाधान किया जाए। यदि हम ऐसा नहीं कर पाते, तो हमारा लक्ष्य रहेगा कि एक कार्यदिवस के भीतर आपकी शिकायत प्राप्ति की पावती भेज दें।

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.

ज्यादातर मामलों में, हमारा लक्ष्य सात दिनों के भीतर शिकायतों का समाधान करना है। यदि आपकी शिकायत को हल करने या उसकी जांच करने में हमें सात दिनों से अधिक समय लगता है, तो हम यह सुनिश्चित करेंगे कि आप नियमित रूप से अपडेट रहें।

---

When you make a complaint to us we will:

जब आप हमसे शिकायत करेंगे तो हम:

Acknowledge your complaint

आपकी शिकायत प्राप्ति की पावती देंगे

Investigate, considering all relevant information

सभी प्रासंगिक सूचनाओं पर विचार करते हुए जांच करेंगे

निष्पक्ष समाधान खोजना हमारा लक्ष्य होगा

Aim to find a fair resolution

आपको हमारी प्रगति के बारे में सूचित करते रहेंगे, और देरी होने पर आपको सलाह देंगे

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

आपकी जानकारी गोपनीय रखेंगे

Keep your information confidential

आपकी शिकायत का जवाब लिखित या मौखिक रूप से देंगे

Respond to your complaint, either in writing or verbally

आपको इस संबंध में सलाह देंगे कि अगर आप हमारे जवाब से संतुष्ट नहीं हैं तो क्या करें

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

शिकायत करने के लिए शुल्क नहीं लेंगे

Not charge a fee for making a complaint

---

What if I'm not satisfied?

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

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.

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

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

Email: Subject: Dispute Review Committee  
[feedback@newcastlepermanent.com.au](mailto: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.

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

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

क्या होगा अगर मैं संतुष्ट नहीं हूँ?

यदि आप हमारी प्रतिक्रिया से नाखुश हैं, तो आप हमारी विवाद समीक्षा समिति ('समिति') द्वारा अपनी शिकायत की समीक्षा करने के लिए कह सकते/ती हैं। यह एक निःशुल्क सेवा है। एक बार सभी सम्बद्ध जानकारी प्राप्त हो जाने के बाद समिति 30 दिनों के भीतर शिकायत पर विचार करेगी।

यदि हम 30 दिनों के भीतर अंतिम प्रतिक्रिया देने में असमर्थ हैं, तो हम आपको देरी के कारणों, संभावित अगले चरणों की सलाह देंगे और आपको AFCA का संपर्क विवरण प्रदान करेंगे।

यदि आप चाहते/ती हैं कि समिति द्वारा आपकी शिकायत की समीक्षा की जाए, तो कृपया हमें बताएं।

पोस्ट: विवाद समीक्षा समिति (Dispute Review Committee), Newcastle Permanent Building Society Limited PO Box 5001, HRMC NSW 2310

ईमेल: विषय: विवाद समीक्षा समिति (Dispute Review Committee)  
[feedback@newcastlepermanent.com.au](mailto:feedback@newcastlepermanent.com.au)

यदि कोई समस्या आपकी संतुष्टि के अनुसार हल नहीं हुई है, तो आप ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (AFCA) में शिकायत दर्ज करा सकते/ती हैं। AFCA निष्पक्ष और स्वतंत्र वित्तीय सेवा शिकायत समाधान प्रदान करता है जो कि उपभोक्ताओं के लिए निःशुल्क है।

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

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

---

Phone: 1800 931 678 (free call)

फोन: 1800 931 678 (मुफ्त कॉल)

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

पोस्ट: ऑस्ट्रेलियाई वित्तीय शिकायत प्राधिकरण (Australian  
Financial Complaints Authority) GPO Box  
3, Melbourne VIC 3001

---

Need this guide in another language?

यह गाइड दूसरी भाषा में चाहिए?

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

हमारे ग्राहकों की सहायता के लिए यह ब्रोशर  
विभिन्न भाषाओं में उपलब्ध है.