

Feedback Guide 피드백 가이드

<i>ENGLISH</i>	<i>KOREAN</i>
Here for you	여러분을 위한 정보
Feedback Guide	피드백 가이드
October 2021	2021년 10월
What is a complaint?	민원 사항이란 무엇입니까?
A complaint is an expression of dissatisfaction conveyed about a product, advice or service offered or provided.	민원 사항이란 제안 및 제공된 상품, 상담 및 서비스에 대한 불만족한 상태를 표현하는 것입니다.
Making a complaint	민원 제기하기
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.	이 소책자는 민원 제기 방법, 민원이 해결되는 방법 그리고 결과에 만족하지 않는 경우 무엇을 해야 하는지에 대해 안내하고 있습니다.
Compliments and complaints	칭찬과 민원 제기
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.	뉴캐슬 퍼머넌트 빌딩 소사이어티 (NPBS)에서는 우수한 고객 지원과 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있습니다. 저희 팀은 최고가 되고자 노력하고 있으며, 따라서 여러분의 피드백을 언제나 환영합니다. 좋은 경험을 하셨고 따라서 그것을 저희와 공유하고 싶으시다면, 알려주시면 저희가 전달할 수 있습니다.
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.	상품 또는 서비스가 만족스럽지 않거나, 저희가 여러분의 기대를 충족하지 못한 경우, 저희에게 알려주십시오. 제기된 우려 사항이나 민원 사항은 고객과 지역사회에 대한 저희의 서비스를 향상시킬 수 있도록 NPBS에 정보를 제공합니다.

How to contact us	연락 방법
You can contact us to raise your complaint or concern using any of the following methods:	민원 또는 우려 사항을 제기하시려면, 다음 중 연락 방법을 선택해서 저희에게 연락하시기 바랍니다.
Internet Banking/mobile app: log in and send us a secure message	인터넷 뱅킹/휴대전화 앱: 로그인해서 저희에게 안전한 메시지를 보내주세요.
Phone: 13 19 87 Open 8am – 6pm Monday to Friday, 9am – 2pm Saturday From overseas: +61 2 4907 6501	전화: 13 19 87 영업 시간: 월요일부터 금요일 오전 8시 – 오후 6시, 토요일 오전 9시 – 오후 2시, 해외: +61 2 4907 6501
Post: PO Box 5001 HRMC NSW 2310	우편: PO Box 5001 HRMC NSW 2310
In person: to locate your nearest branch visit newcastlepermanent.com.au/locate-us or call 13 19 87.	직접 방문: 가장 가까운 지사 위치를 찾기 위해서, newcastlepermanent.com.au-us 를 방문하시거나 13 19 87 번으로 전화 하십시오.
Email: feedback@newcastlepermanent.com.au	이메일: feedback@newcastlepermanent.com.au
Or visit the website: newcastlepermanent.com.au/contact-us	또는 다음 웹사이트를 방문하십시오. newcastlepermanent.com.au/contact-us
Making a complaint – what information will help us?	민원 제기하기 – 어떤 정보가 저희에게 도움이 될까요?
Please provide your address, phone number and email address so that we can easily contact you	여러분의 주소, 전화 번호 그리고 이메일 주소를 제공해주시면 저희가 여러분에게 쉽게 연락할 수 있습니다.
Please provide any relevant documents and other supporting information	모든 관련 문서와 다른 증빙 자료를 제공해 주십시오.
Let us know how you would like your complaint resolved	여러분의 민원이 어떻게 해결이 되었으면 좋겠는지에 대해서도 알려주시기 바랍니다.
Would you like additional assistance to make your complaint?	민원 제기를 위해 추가 지원이 필요하십니까?

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

NPBS에서는 여러분이 민원을 접수하고 관리하기 위해 필요한 지원을 제공하기 위해 최선을 다하고 있습니다.

Examples may include:

다음과 같은 지원들이 제공될 수 있습니다.

Assistance completing forms

양식 작성 지원

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

영어를 사용하지 않으시면, 저희에게 전화를 해서 통역사를 요청하십시오

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

청력에 장애 또는 어려움이 있으신 분들을 위한 National Relay Service

AUSLAN instruction services are available on our website

저희 웹사이트에서 AUSLAN 안내 서비스 지원

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

친구, 가족 및 법적 대리인과 같이 여러분이 민원 관리에 대한 도움을 받기 위해 지명한 사람과 협력하기 – 여러분이 허락하시면, 저희는 그 사람과 이야기할 수 있습니다.

How long does it take?

어느 정도 걸립니까?

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.

저희는 가능한 즉시에서 민원을 해결하는 것을 목표로 하고 있습니다. 그렇게 할 수 없는 경우, 저희는 정상 영업일 1일 내에 여러분의 민원 접수를 수령해드리는 것을 목표로 하고 있습니다.

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.

대부분의 경우, 저희는 7일 내에 민원을 해결하는 것을 목표로 하고 있습니다. 민원 해결하고 조사하는 데 7일 이상이 걸리는 경우, 저희는 반드시 여러분에게 정기적으로 진행 사항에 대해 업데이트해드립니다.

When you make a complaint to us we will:

여러분이 저희에게 민원을 제기하면, 저희는 다음과 같이 합니다.

Acknowledge your complaint

민원 접수된 사실을 확인해드립니다

Investigate, considering all relevant information	모든 관련 정보를 근거로 조사합니다
Aim to find a fair resolution	공정한 해결책을 찾고자 합니다
Keep you informed of our progress, and advise you if there will be a delay	여러분에게 진행 사항에 대해 알리고, 지연이 될 경우 통보해 드립니다
Keep your information confidential	여러분의 정보를 기밀로 유지합니다
Respond to your complaint, either in writing or verbally	서면 또는 구두로 여러분의 민원에 답변해드립니다
Advise you what to do if you are not satisfied with our response	여러분이 저희 답변에 만족하지 않는 경우, 차선책에 대해 알려드립니다
Not charge a fee for making a complaint	민원 제기에 대한 수수료를 부과하지 않습니다

What if I'm not satisfied?	결과에 만족하지 않는 경우 어떻게 합니까?
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.	저희가 제공한 결과가 만족스럽지 않은 경우, 여러분은 해당 민원을 저희 분쟁 재심 위원회 ('위원회')에서 검토하도록 요청할 수 있습니다. 이는 무료 서비스입니다. 위원회에서 모든 관련 정보를 받으면, 30일 내에 민원을 검토하게 됩니다.
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.	30일 내에 최종 답변이 제공될 수 없는 경우, 저희는 지연 이유와, 잠재적인 다음 단계를 알려 드리고, AFCA 연락처를 제공해 드립니다.
If you wish to have your complaint reviewed by the Committee, please just let us know.	위원회에서 여러분의 민원이 검토되기를 원하시면, 저희에게 알려주시기 바랍니다.
Post: Dispute Review Committee, Newcastle Permanent Building Society Limited PO Box 5001, HRMC NSW 2310	우편: Dispute Review Committee, Newcastle Permanent Building Society Limited PO Box 5001, HRMC NSW 2310

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

이메일: 제목: Dispute Review Committee
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.

문제가 여러분이 만족할 만큼 해결되지 않으면, 여러분은 해당 민원을 호주 금융 민원국 (Australian Financial Complaints Authority)에 접수할 수 있습니다. AFCA에서는 소비자들에게 독립적이고 공정한 금융 서비스 민원 해결책을 무료로 제공하고 있습니다.

Website: www.afca.org.au

웹사이트: www.afca.org.au

Email: info@afca.org.au

이메일: info@afca.org.au

Phone: 1800 931 678 (free call)

전화: 1800 931 678 (무료)

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

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

Need this guide in another language?

이 안내 정보를 다른 언어로 받아보고 싶습니까?

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

저희 고객들을 지원하기 위해, 이 소책자는 다음과 같은 다양한 언어로