

Feedback Guide Hướng Dẫn Phản Hồi

<i>ENGLISH</i>	<i>TIẾNG VIỆT (Vietnamese)</i>
Here for you	Đây là thông tin cho quý vị
Feedback Guide	Hướng Dẫn Phản Hồi
October 2021	Tháng Mười 2021
What is a complaint?	Khiếu nại là gì?
A complaint is an expression of dissatisfaction conveyed about a product, advice or service offered or provided.	Khiếu nại là việc thể hiện sự không hài lòng được truyền đạt về một sản phẩm, tư vấn hay dịch vụ được đề xuất hay cung cấp
Making a complaint	Đưa ra khiếu nại
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.	Quyển thông tin này hướng dẫn quý vị cách để nêu lên khiếu nại, cách thức giải quyết khiếu nại và điều phải làm nếu như quý vị vẫn chưa thỏa mãn.
Compliments and complaints	Lời khen và khiếu nại
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.	Tại Hiệp Hội Xây Dựng Bền Vững Newcastle (NPBS), chúng tôi phấn đấu để cung cấp dịch vụ và hỗ trợ khách hàng xuất sắc. Đội ngũ của chúng tôi có động lực cao và rất muốn nghe ý kiến phản hồi của quý vị. Nếu quý vị có những trải nghiệm tuyệt vời và muốn chia sẻ điều đó thì vui lòng cho chúng tôi biết để chúng tôi có thể chuyển tiếp ý kiến đó.
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.	Chúng tôi muốn biết, nếu như quý vị không hài lòng với một sản phẩm hay dịch vụ nào, hoặc là chúng tôi không có đạt được kỳ vọng của quý vị. Việc đưa ra những lo ngại hay khiếu nại giúp cung cấp thông tin cho NPBS để cho phép chúng tôi cải thiện sự cam kết của chúng tôi đối với khách hàng và cộng đồng.
How to contact us	Phương thức liên hệ chúng tôi
You can contact us to raise your complaint or concern using any of the following methods:	Quý vị có thể liên hệ với chúng tôi để nêu lên khiếu nại hay lo ngại bằng cách sử dụng bất cứ phương thức nào dưới đây:
Internet Banking/mobile app: log in and send us a secure message	Ứng dụng di động/ Ngân hàng trực tuyến: đăng nhập và gửi tin nhắn bảo đảm.

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

Điện thoại: 13 19 87 Mở cửa 8h sáng – 6h chiều
từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 9h sáng – 2h chiều Thứ
Bảy.
Gọi từ nước ngoài +61 2 4907 6501

Post: PO Box 5001 HRMC NSW 2310

Gửi bưu điện: PO Box 5001 HRMC NSW 2310

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

Trực tiếp: để định vị chi nhánh gần quý vị nhất,
hãy vào newcastlepermanent.com.au/locate-us
hoặc gọi vào số 131987

Email:
feedback@newcastlepermanent.com.au

Email: feedback@newcastlepermanent.com.au

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

Hoặc lên trang web:
newcastlepermanent.com.au/contact-us

Making a complaint – what information
will help us?

Nêu ra khiếu nại – Những thông tin gì sẽ giúp ích
cho chúng tôi

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

Vui lòng cung cấp địa chỉ, số điện thoại và địa chỉ
email của quý vị để chúng tôi có thể dễ dàng liên
lạc với quý vị

Please provide any relevant documents
and other supporting information

Vui lòng cung cấp bất cứ các tài liệu liên quan và
thông tin hỗ trợ khác

Let us know how you would like your
complaint resolved

Hãy cho chúng tôi biết quý vị muốn giải quyết
khiếu nại của mình như thế nào

Would you like additional assistance to
make your complaint?

Quý vị có muốn được hỗ trợ thêm cho khiếu nại
của mình không?

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

NPBS tận tâm cung cấp trợ giúp quý vị có thể cần
trong việc nộp đơn và quản lý khiếu nại của quý
vị.

Examples may include:

Những ví dụ có thể bao gồm:

Assistance completing forms

Hỗ trợ trong việc hoàn thành các mẫu đơn

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

Nếu quý vị không nói Tiếng Anh, quý vị có thể gọi
cho chúng tôi và yêu cầu có thông dịch viên

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

Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia là dịch vụ dành cho
khách hàng bị câm hoặc khó nghe

AUSLAN instruction services are
available on our website

Các dịch vụ hướng dẫn AUSLAN có sẵn trên
trang mạng của chúng tôi

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

Làm việc với bất cứ ai mà quý vị chỉ định giúp quý vị quản lý khiếu nại của mình, như là bạn bè, người thân gia đình hay là đại diện pháp lý – chúng tôi có thể nói chuyện với họ nếu quý vị ủy quyền cho chúng tôi làm vậy

How long does it take?

Sẽ mất bao lâu cho việc khiếu nại?

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.

Chúng tôi tập trung giải quyết các khiếu nại ngay tại chỗ bất cứ lúc nào có thể. Nếu chúng tôi không thể thì chúng tôi sẽ cố gắng xác nhận đã tiếp nhận khiếu nại của quý vị trong vòng một ngày làm việc.

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.

Trong hầu hết các trường hợp, chúng tôi tập trung giải quyết các khiếu nại trong vòng bảy ngày. Trong trường hợp lâu hơn bảy ngày để giải quyết hay điều tra khiếu nại của quý vị, chúng tôi sẽ đảm bảo rằng quý vị sẽ được cập nhật thường xuyên.

When you make a complaint to us we will:

Khi quý vị đưa ra khiếu nại cho chúng tôi, chúng tôi sẽ:

Acknowledge your complaint

Xác nhận khiếu nại của quý vị

Investigate, considering all relevant information

Điều tra, xem xét tất cả các thông tin có liên quan

Aim to find a fair resolution

Tập trung tìm ra giải pháp công bằng

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

Thông báo cho quý vị tiến độ của chúng tôi, và sẽ cho quý vị biết nếu có chậm trễ

Keep your information confidential

Giữ bảo mật thông tin của quý vị

Respond to your complaint, either in writing or verbally

Trả lời cho khiếu nại của quý vị, hoặc là bằng văn bản hoặc bằng miệng

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

Thông báo cho quý vị biết điều cần làm nếu như quý vị không thỏa mãn với phản hồi của chúng tôi

Not charge a fee for making a complaint

Không tính phí cho việc đưa ra khiếu nại

What if I'm not satisfied?

Nếu tôi không thỏa mãn thì sao?

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

Nếu quý vị không hài lòng với phản hồi của chúng tôi, quý vị có thể yêu cầu để khiếu nại của mình được Dispute Review Committee ('Committee') - Ủy Ban Tái Xét Tranh Chấp ('Ủy Ban') của chúng tôi xem xét lại. Đây là dịch vụ miễn phí. Khi tất cả

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

các thông tin liên quan đã được nhận, Ủy Ban sẽ xem xét khiếu nại trong vòng 30 ngày.

Nếu chúng tôi không thể cung cấp phản hồi cuối cùng trong vòng 30 ngày, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị lý do của sự chậm trễ đó, những bước có thể tiếp theo, và cung cấp cho quý vị chi tiết liên hệ của AFCA.

Nếu quý vị muốn khiếu nại của mình được Ủy Ban xem xét lại, vui lòng cho chúng tôi biết.

Gửi bưu điện tới: Dispute Review Committee - Ủy Ban Tái Xét Tranh Chấp, Newcastle Permanent Building Society Limited PO Box 5001, HRMC NSW 2310

Email: Người nhận: 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.

Website: www.afca.org.au

Email: info@afca.org.au

Phone: 1800 931 678 (free call)

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

Nếu quý vị chưa thỏa mãn với cách một vấn đề đã được giải quyết, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với Cơ Quan Khiếu Nại Tài Chính Úc (AFCA). AFCA cung cấp giải quyết khiếu nại miễn phí cho các khách hàng về các dịch vụ tài chính công bằng và độc lập.

Trang mạng: www.afca.org.au

Email: info@afca.org.au

Điện thoại: 1800 931 678 (gọi miễn phí)

Gửi bưu điện tới: Australian Financial Complaints
Authority – Cơ Quan Khiếu Nại Hành Chính Úc
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001

Need this guide in another language?

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

Cần hướng dẫn này bằng ngôn ngữ khác?

Để hỗ trợ khách hàng của chúng tôi, quyển thông tin này có sẵn ở nhiều ngôn ngữ khác nhau