

Feedback Guide Guida ai riscontri

<i>ENGLISH</i>	<i>ITALIAN</i>
Here for you	Qui per voi
Feedback Guide	Guida ai riscontri
October 2021	Ottobre 2021
What is a complaint?	Cos'è un reclamo?
A complaint is an expression of dissatisfaction conveyed about a product, advice or service offered or provided.	Un reclamo è un'espressione di malcontento riguardo a un prodotto, un consiglio o un servizio offerto o fornito.
Making a complaint	Presentare un reclamo
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.	Questo opuscolo vi spiegherà come sollevare un reclamo, come sarà risolto e cosa fare se non siete ancora soddisfatti.
Compliments and complaints	Complimenti e reclami
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.	Noi di Newcastle Permanent Building Society (NPBS), ci impegniamo a fornire un servizio e un supporto eccellente ai nostri clienti. Il nostro personale è altamente motivato ed amiamo ricevere i vostri riscontri. Se avete avuto un'ottima esperienza e volete condividerla, fatecelo sapere, così che possiamo riferirlo.
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.	Se non siete soddisfatti di un prodotto o di un servizio, o se non soddisfiamo le vostre aspettative, vogliamo saperlo. Le preoccupazioni o i reclami sollevati forniscono a NPBS informazioni che ci aiutano a migliorare il nostro impegno verso i nostri clienti e verso la nostra comunità.
How to contact us	Come contattarci
You can contact us to raise your complaint or concern using any of the following methods:	Potete contattarci per sollevare le vostre preoccupazioni o i vostri reclami tramite uno dei seguenti metodi:

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

App per le operazioni bancarie online/per cellulari: fate il log in e inviateci un messaggio sicuro

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

Telefono: 13 19 87 Attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00, sabato dalle 9.00 alle 14.00. Dall'estero: +61 2 4907 6501

Post: PO Box 5001 HRMC NSW 2310

Posta: PO Box 5001 HRMC NSW 2310

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

Di persona: per trovare la filiale più vicina a voi, visitate il sito newcastlepermanent.com.au/locate-us o chiamate l'13 19 87.

Email:
feedback@newcastlepermanent.com.au

E-mail:
feedback@newcastlepermanent.com.au

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

Oppure visitate il sito web:
newcastlepermanent.com.au/contact-us

Making a complaint – what information will help us?

Presentare un reclamo – quali informazioni ci aiuteranno?

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

Vi preghiamo di fornirci il vostro indirizzo, numero di telefono e indirizzo e-mail, così che possiamo contattarvi con facilità

Please provide any relevant documents and other supporting information

Vi preghiamo di fornirci qualsiasi documento rilevante ed altre informazioni di supporto

Let us know how you would like your complaint resolved

Fateci sapere come vorreste che il vostro reclamo fosse risolto

Would you like additional assistance to make your complaint?

Desiderate ricevere ulteriore assistenza per presentare il vostro reclamo?

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

L'NPBS si impegna a fornire tutto l'aiuto di cui potreste avere bisogno per presentare e per gestire il vostro reclamo.

Examples may include:

Alcuni esempi includono:

Assistance completing forms

Assistenza per completare i moduli

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

Se non parlate inglese, potete chiamarci e richiedere un interprete

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

Il *National Relay Service* per clienti non udenti o con problemi di udito

AUSLAN instruction services are available on our website

Servizi per le istruzioni in AUSLAN sono disponibili sul nostro sito web

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

Lavoriamo con chiunque nominiate per aiutarvi a gestire il vostro reclamo, ad esempio un amico/un'amica, un familiare o un rappresentante legale – possiamo parlare con loro, se siamo autorizzati a farlo

How long does it take?

Quanto tempo ci vuole?

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.

Cerchiamo di risolvere immediatamente i reclami, laddove ci è possibile. Qualora non ci fosse possibile, cercheremo di comunicare l'avvenuta ricezione del vostro reclamo entro un giorno lavorativo.

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.

Nella maggior parte dei casi, puntiamo a risolvere i reclami entro sette giorni. Se dovessimo impiegarci più di sette giorni a risolvere o ad esaminare il vostro reclamo, ci assicureremo di tenervi regolarmente aggiornati.

When you make a complaint to us we will:

Quando presentate un reclamo:

Acknowledge your complaint

Vi comunicheremo l'avvenuta ricezione del vostro reclamo

Investigate, considering all relevant information

Lo esamineremo, tenendo in considerazione tutte le informazioni rilevanti

Aim to find a fair resolution

Cercheremo di trovare una soluzione equa

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

Vi terremo informati sul progresso e vi informeremo di eventuali ritardi

Keep your information confidential

Manterremo la riservatezza delle vostre informazioni

Respond to your complaint, either in writing or verbally

Risponderemo al vostro reclamo, a voce o per iscritto

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

Vi diremo cosa fare qualora non foste soddisfatti della nostra risposta

Not charge a fee for making a complaint

Non addebiteremo alcun costo per la presentazione del reclamo

What if I'm not satisfied?

Cosa succede se non sono soddisfatto/a?

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.

Se non siete soddisfatti della nostra risposta, potete chiedere una revisione del vostro reclamo da parte del nostro Comitato di revisione delle dispute (*Dispute Review Committee*), "il Comitato" (*"the Committee"*). Questo servizio è gratuito. Una volta ricevute tutte le informazioni rilevanti, il Comitato prenderà in considerazione il reclamo entro 30 giorni.

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.

Se non siamo in grado di fornire una risposta definitiva entro 30 giorni, vi faremo sapere i motivi del ritardo, i potenziali passi successivi, e vi faremo avere i recapiti dell'AFCA (*Australian Financial Complaints Authority*), l'Autorità australiana per i reclami finanziari.

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

Se desiderate ricevere una revisione del vostro reclamo da parte del Comitato, vi preghiamo di farcelo sapere.

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

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

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

E-mail: Oggetto: 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.

Se non siete soddisfatti di come è stato risolto il problema, potete presentare un reclamo all' Autorità australiana per i reclami finanziari (*Australian Financial Complaints Authority*, o AFCA). L'AFCA fornisce ai consumatori servizi equi,

indipendenti e gratuiti per la risoluzione di
reclami relativi a servizi finanziari.

Website: www.afca.org.au

Sito web: www.afca.org.au

Email: info@afca.org.au

E-mail: info@afca.org.au

Phone: 1800 931 678 (free call)

Telefono: 1800 931 678 (chiamata gratuita)

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

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

Need this guide in another language?

Avete bisogno di questa guida in un'altra
lingua?

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

Per aiutare i nostri clienti, questo opuscolo
è disponibile in varie lingue
