

ஒரு
முறைப்பாட்டைத்
தீர்ப்பது எவ்வாறு



வருமான உற்பத்திப்
பொருட்கள் மற்றும்
சேவைகள் பற்றிய
முறைப்பாடுகளைத்
தீர்த்துக்கொள்ள
தனிப்பட்டவர்களுக்கும், சிறு
வியாபாரமுயற்சிகளுக்கும்
நாம் உதவுகிறோம்.

எமது சேவை நியாயமானது,
இலவசமானது மற்றும்
சுயாதீனமானது.

எமது விழுமியங்கள்

- நியாயமானது மற்றும் சுதந்திரமானது - நாம் சமத்துவமான தீர்மானங்களைச் செய்கிறோம், அத்துடன் எல்லோருக்கும் பேசுவதற்கான வாய்ப்பளிப்பதை உறுதிப்படுத்துகிறோம்
- வெளிப்படையானது மற்றும் கடப்பாடுடையது - நாம் எடுக்கும் நடவடிக்கைக்கான காரணத்தை நாம் விபரிப்போம்
- நேர்மையான மற்றும் மதிப்புக்குரியது - நாம் தொழில்தேர்ச்சியுடையவர்கள் மற்றும் ஒவ்வொருவரையும் கௌரவமாக நடாத்துவோம்
- செயற்திறன் மற்றும் வாடிக்கையாளரின்பால் அதிக அக்கறையுடையவர்கள் - எமது சேவைகளை எல்லோரும் பெற்றுக்கொள்ளலாம்

AFCA க்கு முறைப்பாடு செய்யக்கூடியவர்கள் யார்?

ACFA அங்கத்தவராக இருக்கக்கூடிய நிதி நிறுவனத்துடன் தீர்வு காணமுடியாத முறைப்பாட்டைக்கொண்ட எவராயினும் ஒருவர். அடங்கலாக: இதில் அடங்குபவை:

- தனிப்பட்டவர்கள்
- தனிப்பட்டவர்களின் பங்குடமைகள்
- 100 தொழிலாளர்களுக்கும் குறைந்த சிறிய தொழில்முயற்சிகள் (ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அல்லது ஒருங்கிணைக்கப்படாத)
- மன்றங்கள் அல்லது ஒன்றிணைக்கப்பட்ட சங்கங்கள்

நாம் கவனிக்கக் கூடிய முறைப்பாடுகள் எமது விதிகளில் குறிப்பிடப்பட்டுள்ளது. எமது விதிகள் மற்றும் முறைப்பாடு தீர்க்கும் செயல்முறை குறித்து அதிகளவில் அறிந்துகொள்ள எம்முடன் தொடர்புகொள்ளவும் அல்லது எமது afca.org.au/rules இணையத்தளத்திற்குப் போகவும்.

எத்தகைய முறைப்பாடுகளுடன் ACFA ஈடுபட முடியும்?

அதிக விடயங்களைக் கொண்ட நிதிப்பிரச்சினைகளின் மீது நாம் கரிசனை கொள்ள முடியும், பின்வருவன அடங்கலாக:

- வங்கிக் கொடுக்கல் வாங்கல் தவறுகள் மற்றும் கடன் நிரலீடுகள்
- தங்களின் நிதி நிலவரம் மாறிவிட்டபோது, கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதில் கஸ்டம், கடன் அட்டைகள் மற்றும் குறுகியகால நிதி
- காப்புறுதிக் கோரிக்கையின் மறுப்பு (கார், வீடு மற்றும் பொருட்கள், செல்லப்பிராணிகள், பிரயாணம், வருமான, பாதுகாப்பு, உணர்வதீர்ச்சி போன்றவை)
- பிழையான முதலீட்டு ஆலோசனை
- ஓய்வகால வருவாயின் பங்கீடு குறித்து ஒரு நம்பிக்கைப்பொறுப்பாளியின் தீர்மானம்.

பற்றுவரவு, நிதி
மற்றும் கடன்



காப்புறுதி



வங்கி வைப்புக்கள்
மற்றும் கொடுப்பனவுகள்



முதலீடுகள் மற்றும்
நிதி ஆலோசனை



வயதான காரணத்தினால்,
பணியில் இருந்து
ஓய்வெடுத்தல்



ஒரு முறைப்பாட்டைத் தீர்ப்பதற்கான மிகச் சிறந்த வழி யாது?

ACFA அங்கத்தவராக இருக்கக்கூடிய நிதி நிறுவனத்துடன் தீர்வு காணமுடியாத முறைப்பாட்டைக்கொண்ட எவராயினும் ஒருவர். அடங்கலாக:

தங்களது நிதி நிறுவனத்துடன் நேரடியாக தொடர்புகொள்வதின் மூலம் பல்வேறு முறைப்பாடுகளைத் தீர்த்துவைக்க முடியும். மின் அஞ்சல், தொலைபேசி அழைப்பு அல்லது ஒரு கடிதத்தை நீங்கள் அனுப்புவதற்கென ஒரு முறைப்பாடுகளுக்கான ஒரு பகுதியை அநேகமான வியாபாரங்கள் கொண்டுள்ளன

உங்கள் கரிசனை குறித்து நீங்கள் ஏற்கனவே தொடர்புகொள்ளாதிருந்தால், முதலில் அதைச் செய்யுமாறு நாங்கள் உங்களுக்குச் சிபாரிசு செய்கிறோம். ஒரு முறைப்பாட்டை நீங்கள் சமர்ப்பித்ததும், உங்கள் நிதி நிறுவனம் உங்களுக்குப் பதில் அனுப்புவதற்கு ஒரு குறிப்பிட்ட காலாவகாசம் உண்டு.

- ஓய்வுகால வருவாய்க்காக 90 நாட்கள் அல்லது பாரம்பரிய நம்பிக்கைப் பொறுப்பாளர் முறைப்பாடுகள்
- 21 நாட்கள் நிதி நெருக்கடி உள்ளிட்ட முறைப்பாடுகளுக்காக, அல்லது
- ஏனைய அனைத்து முறைப்பாடுகளுக்கும் 45 நாட்கள்.

குறிக்கப்பட்ட நாட்களுக்கிடையில் உங்களின் முறைப்பாட்டுக்குப் பதில் கிடைக்காவிட்டால், அல்லது நீங்கள் பெற்றுக்கொண்ட பதில் உங்களுக்குத் திருப்பி அளிக்காவிட்டால், எம்முடன் தொடர்புகொள்ளவும்:

படிமுறை இரண்டு: AFCA க்கு முறைப்பாடு செய்தல்

ஒரு முறைப்பாட்டைத் தீர்ப்பது எவ்வாறு எமது நேரடி, (ஒன்லைன்) படிவத்தை நீங்கள் உபயோகிக்கலாம், அல்லது இந்தப் பிரசுரத்தின் 'எம்முடன் தொடர்பு கொள்ளவும்' பகுதியில் விபரிக்கப்பட்ட ஏதாவதொரு வழிமுறையில் எம்முடன் தொடர்பு கொள்ளவும்.

உங்கள் நிதி நிறுவனம் ACFA இன் ஒரு அங்ககத்தவரா என்பதை எம்முடன் நீங்கள் தொடர்புகொள்ள முன்னர் நீங்கள் சரிபாரிக்கலாம். ஆயிரக்கணக்கான அங்கத்தவர்கள் எம்முடன் இருக்கிறார்கள், ஆதலால், நாம் உங்களுக்கு உதவுவதற்கு ஒரு நல்ல வாய்ப்பு உண்டு. அதிக தகவல்களைப் பெற்றுக்கொள்ள எமது இணையத்தளத்திற்குப் போகவும்

afca.org.au/find-a-financial-firm.

மூன்றாம் படிமுறை: பயன்பாட்டை அடைதல்

உங்கள் முறைப்பாட்டை நாம் பெற்றுக்கொண்டதும், நாங்கள் உங்களுடன் செயற்படுவோம், உங்கள் நிதி நிறுவனம் அதைத் தீர்த்துக்கொள்ளும்.

உங்கள் முறைப்பாட்டைக் கலந்துரையாடல் ஊடாக அல்லது இணங்கித் தீர்த்துவைக்க நாம் முயற்சிக்கும். எவ்வாறாயினும், மேலும் உங்கள் முறைப்பாட்டை விசாரித்து முடிவுசெய்ய நேரிட்டால், நாம் அவ்வாறு செய்வோம்.

நீங்கள் மற்றும் உங்கள் நிதி நிறுவனத்தால் வழங்கப்படும் பொருத்தமான சட்டங்கள், நடைமுறைக் கோவைகள் மற்றும் தகவல்களை ஆராய்ந்து முறைப்பாட்டின் சந்தர்ப்ப சூழலுக்கு எது நியாயமாக இருக்கிறதோ அதனைத் தழுவி எமது முடிவை நாம் மேற்கொள்ளுகிறோம்.

ஓய்வுகால வருவாய் பற்றிய முறைப்பாடுகள் குறித்து நாம் எமது முடிவை எவ்வாறு மேற்கொள்ளுகிறோம் என்பதற்கும், ஒப்பீட்டளவில் ஏனைய வருவாயீட்டும் பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் இடையில் சில முக்கியமான வேறுபாடுகள் உண்டு. எம்முடன் தொடர்புகொள்ளவும்



சரிபார்க்கும் நிரல்

எமக்கு நீங்கள் முறையிட முன்னர் கவனிக்க வேண்டிய சில படிமுறைகள் இங்கே காணலாம்.

- தங்களது நிதி நிறுவனத்துடன் நேரடியாக தொடர்புகொள்வதின் மூலம் பல்வேறு முறைப்பாடுகளைத் தீர்த்துவைக்க முடியும்.
- பதிலளிப்பதற்கு நிதி நிறுவனத்திற்கு நீங்கள் போதிய காலஅவகாசம் கொடுத்தீர்களா?
- இந்த நிதி நிறுவனம் ACFA இன் ஓர் அங்கத்தவரா? போகவும் afca.org.au/find-a-financial-firm.
- சட்ட நடவடிக்கைகளைத் தாம் ஆரம்பித்து விட்டதாக அறிவித்து உங்களது நிதி நிறுவனத்திடமிருந்து கோரிக்கை வாக்குமூலம் அல்லது சில வேறு நீதிமன்ற ஆவணங்களை நீங்கள் பெற்றுள்ளீர்களா? ஆம் எனில், உங்கள் முறைப்பாட்டை உடனடியாகத் தாக்கல் செய்யவும்.

நாங்கள் சட்டம்சம்பந்தமான அல்லது நிதிதொடர்பான ஆலோசனையை வழங்குவதில்லை என்பதைத் தயவு செய்து கவனிக்கவும். எமது வலைத்தளத்தில், இலவச மற்றும் இரகசிய நுகர்வோர் பரிந்துரை மற்றும் சட்ட சேவைகள் தொடர்பான தகவல்களை நாம் வழங்குகிறோம்.



உபயோகமான தகவல்கள்

உங்கள் முறைப்பாட்டைத் தாக்கல்செய்ய உங்களுக்கு உதவி தேவையா?

பொதுமக்களுக்கு எமது சேவை இலவசமானது. நீங்கள் AFCA இல் ஒரு முறைப்பாட்டைச் செய்வதற்கு உங்களுக்கு உதவ நீங்கள் யாருக்கும் பணம் கொடுக்கத்தேவையில்லை

இலவச சட்ட உதவி மற்றும் நிதி ஆலோசனை உதவிக்குத் தனிப்பட்டோர் தகுதி பெறக்கூடும். மேலதிக தகவல்களுக்கு தேசிய சட்ட உதவி இணையத்தளத்திற்குப் போகவும். nationallegalaid.org அல்லது நிதி ஆலோசனை அவுஸ்திரேலிய இணையத்திற்குப் போகவும். மேலதிக தகவல்களுக்கு, financialcounselingaustralia.org.au/corporate/find-a-counsellor

நேர கட்டுப்பாடு

AFCA க்கு முறைப்பாடு செய்யக்கூடியவர்கள் யார்? உங்கள் நிதி நிறுவனத்திடமிருந்து உங்களது முறைப்பாட்டுக்கு ஒரு இறுதியான பதிலை நீங்கள் பெற்றுக்கொண்ட பின்னர் ஒரு முறைப்பாட்டை எம்மிடம் தாக்கல் செய்ய பெருமளவில் உங்களுக்கு இரண்டு ஆண்டுகள் உண்டு. உங்கள் நிதி நிறுவனத்திற்கு நீங்கள் முறைப்பாடு செய்யவில்லையானால், ஒரு முறைப்பாட்டைச் செய்வதற்கு உங்களது இழப்பு பற்றி உங்களுக்கு முதலில் தெரியவந்ததிலிருந்து அநேகமாக ஆறு வருடங்களுக்குள் செய்யலாம்.

சில ஓய்வுகால வருவாய் தொடர்பான முறைப்பாடுகளுக்கு குறைந்த கால எல்லைகள் பொருத்தமாகும். உங்களிடம் ஒரு ஓய்வுகால வருவாய் தொடர்பான முறைப்பாடு இருந்து அது இறப்பு நன்மைகள் குறித்த பணக்கொடுபனவு தொடர்பில் இறப்பு நன்மைகளின் கொடுப்பனவு குறித்த உங்களது ஓய்வுகால வருவாயிலிருந்து உங்களுக்குக் கிடைக்கும் கால எல்லை, இறுதியான முடிவு எடுக்கப்பட்டதிலிருந்து வழக்கமாக 28 நாட்களாகும்.

பொருத்தமான கால எல்லைக்குப் பின்னர் தாக்கல் செய்யப்படும் முறைப்பாடுகளையும் கூட, விஷேட சந்தர்ப்ப சூழல் இருப்பதாக நாங்கள் நம்பினால், அவற்றையும் நாங்கள் கவனிப்போம்.

உங்களது முறைப்பாட்டிற்கு எம்மால் எதுவும் செய்ய முடியாதுபோனால் என்னவாகும்?

உங்கள் முறைப்பாட்டை எம்மால் கையாள முடியாதுவிட்டால், உதவக்கூடிய ஏனைய நிறுவனங்களை நாங்கள் பிரஸ்தாபிப்போம். 1300 300 630 இல் ஆஸ்திரேலிய பிணை மற்றும் முதலீட்டு ஆணைக்குழுவை நீங்கள் அழைக்கலாம் அல்லது உதவிக்காக யாரை நீங்கள் அழைக்கலாமென ஆலோசனை பெறுவதற்காக அவர்களது **asic.gov.au**, இணையத்தளத்திற்கு நீங்கள் போய்ப் பார்க்கலாம்.

மேலதிக உதவி

பல்வேறு மொழிகளில் ACFA இணையத்தளத்தில் தகவல்களைப் பெற்றுக்கொள்ளலாம். இலவச உரைபெயர்ப்பாளர் சேவைக்கு நாங்களும் ஒழுங்கு செய்யலாம்

எமது சேவை நியாயமானது, இலவசமானது மற்றும் சுயாதீனமானது.

131 450 இல் இலவச உரைபெயர்ப்பாளரை அல்லது 1800 931 678 இல் எங்களை அழையுங்கள் (மெல்போர்ன் நேரப்படி காலை 9 இலிருந்து மாலை 5 வரை திங்கள் தொடக்கம் வெள்ளிவரை) நாங்கள் உங்களுக்காக, ஒரு உரைபெயர்ப்பாளரை ஒழுங்குபடுத்துவோம்.

தேசிய 'ரிலே' சேவை

நீங்கள் காது கேளாதவராக அல்லது செவிப்புலன், அல்லது பேச்சு பாதிப்புற்றிருந்தால், தேசிய 'ரிலே' சேவையூடாக எம்முடன் தொடர்பு கொள்ளவும்.

TTY / குரல் அழைப்பு 133 677 (உள்ளூர்)

பேச்சு மற்றும் உன்னிப்பாகக் காதல் கேட்டல் 1300 555 727 (உள்ளூர்)

தேசிய 'ரிலே' சேவை இணையத்தளத்திற்கு, **relayservice.gov.au** போய் , எமது இலக்கம் 1800 678 931இல் அழைப்பின் வகையைத் தெரிவுசெய்யவும் மற்றும் எமது இலக்கத்தைக் குறிப்பிடவும்.



எம்முடன் தொடர்புகொள்ளவும்

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (இலவச அழைப்பு)
(காலை 9 இலிருந்து மாலை 5 மணிவரை,
திங்கள் முதல் வெள்ளிவரை)

(03) 9613 6399 (பாக்ஸ்)

info@afca.org.au (மின் அஞ்சல்)

afca.org.au/complaints (முறைப்பாட்டுப் படிவம்)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au