

කුඩා පරිමාණ
ව්‍යාපාරයක
පැමිණිලි
විසදුන්වේ
කෙසේද?



මිස්ට්‍රිලියානු මූල්‍ය පැමිණිලි අධිකාරිය (AFCA)
යනු ස්වාධීන, ලාභ ඉපයීම සඳහා නොවන රාජ්‍ය
නොවන සංවිධානයකි.

අපි පුද්ගලයන්ට සහ කුඩා ව්‍යාපාරවලට මූල්‍ය
නිෂ්පාදන සහ සේවා සම්බන්ධ පැමිණිලි විසඳීමට
උපකාර කරමු.

අපේ සේවාව සාධාරණය, ගාස්තු විරහිතය,
එමෙන්ම ස්වාධීනය.

අපේ සාරධර්ම

- සාධාරණයි සහ ස්වාධීනයි - අපි තුළනාත්මක විසඳුම්
ඉදිරිපත් කරමු, එසේම සියලු දෙනාටම සමව සවන්
දෙන වගට සහතික වෙමු.
- විනිවිදභාවය සහ වගකීම - අපි ගන්නා
ක්රියාමාර්ගවලට හේතුව පැහැදිලි කරන්නෙමු.
- අවංකභාවය සහ විනීතභාවය - අපි වෘත්තීයවේදීන්
වන අතර සෑම කෙනෙකුටම ගෞරවණීය ලෙස
සලකන්නෙමු.
- සක්‍රිය සහ පාරිභෝගික කේන්ද්‍රී - අපේ සේවාවන්
සියලු දෙනාටම ලබාගත හැකිය.

AFCA මගින් පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කළ හැක්කේ කාටද?

AFCA සාමාජිකයකන්වය සහිත මූල්‍ය සමාගමකට අයත්
තොවිසදූ පැමිණිල්ලක් ඇති කවර හෝ තැනැත්තෙක්.
මීට ඇතුළත් වන්නේ:

- තනි සහ හවුල් ව්‍යාපාරිකයන්
- සේවකයන් 100කට වඩා අඩු කුඩා පරිමාණ
ව්‍යාපාර (සංස්ථාපිත හෝ එසේ නොවන)
- ලාභ ඉපයීම සඳහා නොවන සමාගම් හෝ අසරණ
සරණ කටයුතු සඳහා ලියාපදිංචි නොවූ සමාජ - ඔවුන්
තම ව්‍යාපාරය කරගෙන යන්නේ නම් සහ සේවකයන්
ප්‍රමාණය 100ට අඩු නම්
- ලියාපදිංචි අසරණ සරණ කටයුතු සඳහා වන
සමාජ - සේවකයන් ප්‍රමාණය සහ ඔවුන් තම
ව්‍යාපාරය කරගෙන යන්නේද යන්න අදාළ නොවේ.

මූල්‍ය සමාගම AFCA සාමාජිකත්වය සහිත වූවක් විය යුතුය.

AFCAට ඔබේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් ක්‍රියාකිරීමට නම්, මූල්‍ය සමාගම අපේ සාමාජිකත්වය සහිත වූවක් විය යුතුය.

බොහෝ මූල්‍ය ආයතනවල බලපත්‍රය සඳහා AFCA ස්වේච්ඡා අනිවාර්යය. අනෙකුත් ආයතන සඳහා, එකග වූ ප්‍රතිපත්ති සංග්‍රහයක අංගයක් වශයෙන් හෝ කර්මාන්ත සමාගම් සාමාජිකත්වයක අවශ්‍යතාවක් වශයෙන් පවතී.

සමහර මූල්‍ය සමාගම්වලට AFCA සාමාජිකත්වය ස්වේච්ඡ වරණයකි. උදාහරණයක් ලෙස, හුදෙක් කුඩා ව්‍යාපාරවලට මූල්‍ය සේවා සපයන Fintech ව්‍යාපාර සහ මූල්‍ය ආයතන AFCA සාමාජිකයන් නොවිය හැකිය.

ඔබට යම්දිනෙක අපගේ ආරවුල් විසඳීමේ සේවාව භාවිත කිරීමට අවශ්‍ය වන්නේ නම්, ඔබ ව්‍යාපාරයට සම්බන්ධ කරගැනීමට සිත්ත මූල්‍ය ආයතනය AFCA සාමාජිකත්වය සහිත එකක්ද යන වග පරීක්ෂා කරන්න.

අපට 37000කට වැඩි සාමාජිකයන් පිරිසක් සිටී, ඉන් අදහස් වන්නේ අපට ඔබට උපකාරී වීමට වැඩි ඉඩක් ඇති බවයි.

මෙතැනින් පරීක්ෂා කරන්න:
afca.org.au/find-a-financial-firm

අපට විසඳීමට හැකි සහ නොහැකි පැමිණිලි මොනවාද යන්න පේ කොන්දේසි පැහැදිලි කරයි. අපේ පැමිණිලි විසඳීමේ ක්‍රියාවලිය පිළිබඳ වැඩි විස්තර සඳහා අපේ කොන්දේසි කියවන්න.

afca.org.au/rules

කවර ආකාරයේ කුඩා පරිමාණ ව්‍යාපාරයක පැමිණිලි අපට විසදිය හැකිද?

අපට පුළුල් ව්‍යාපාරයක මූල්‍ය ගැටලු විසදිය හැකිය, ඊට ඇතුළත් වන්නේ:

- බැංකු ගනුදෙනු සහ ණය ලැයිස්තුගත කිරීම්
- ඔබේ මූල්‍ය තත්වය වෙනස් වූ අවස්ථාවක ණය ගෙවීමේ දුෂ්කරතා, ණය කාඩ්පත් සහ කෙටිකාලීන මූල්‍ය පහසුකම්
- ඇපකරුවන් තෝරා ගැනීමේ දෝෂයන්
- කල්බදු කොන්ත්‍රාත්තුවල දෝෂ
- නුසුදුසු ලෙස ණය සැපයීම
- (මෝටර් රථ, ගොඩනැගිලි සහ සංචාරක වැනි) රක්ෂණ හිමිකමක් ප්‍රතික්ෂේප කිරීම
- වැරදි අන්තර්ජාල ගෙවීම්
- නුසුදුසු ආයෝජන උපදෙස්.

පර්යන්ත සීමා සහ හානිපූරණ වන්දි සීමා

යාචන (claim) වර්ග	යාචන වන්දි සීමා	AFCAහි අධිකරණ බලය යටතේ වන මූල්‍යමය සීමාවන්
ණය පහසුකම	කුඩා පරිමාණ ව්‍යාපාර සඳහා මිලියන 1කි	ඩොලර් මිලියන 5 නොඉක්මවිය යුතුය
	මූලික නිෂ්පාදකයන් සඳහා මිලියන 2කි	ඩොලර් මිලියන 5 නොඉක්මවිය යුතුය
වෙනත් බොහෝ හිමිකම් (විශ්‍රාම පාරිතෝෂික හැර)	\$500,000	ඩොලර් මිලියන 1 නොඉක්මවිය යුතුය

AFCA මගින් සැපයෙන සේවාවන්වල ප්‍රතිඵල මොනවාදැයි පරීක්ෂා කර බලන්න:

afca.org.au/what-to-expect/outcomes-afca-provides

පැමිණිලි විසඳාලීමේ හොඳම ක්‍රමය කුමක්ද?

පළමු පියවර: ඔබේ මූල්‍ය ආයතනය අමතන්න.

ඔබේ මූල්‍ය ආයතනය පෘථුව ඇමතීමෙන් බොහෝ පැමිණිලි විසඳාලිය හැකිය. ඔබට විද්‍යුත් පණිවිඩයක් යැවීමට, දුරකථනයෙන් ඇමතීමට හෝ ලිපියක් යැවීමට හැකි පැමිණිලි දෙපාර්තමේන්තුවක් බොහෝ ව්‍යාපාර ආයතනවල ඇත.

අපි නිර්දේශ කරන්නේ පැමිණිල්ලක් යොමු කිරීමට පෙර එම මූල්‍ය ආයතන අමතන ලෙසයි.

මූල්‍ය ආයතනවලට ප්‍රතිචාර දැක්විය යුතු නිශ්චිත කාල සීමාවන් ඇත:

- විශ්‍රාම පාරිතෝෂික හෝ සාම්ප්‍රදායික භාරකාර පැමිණිලි සඳහා දින 90කි.
- මූල්‍ය අමාරුකම් පිළිබඳව පැමිණිලි සඳහා දින 21ක්, හෝ
- වෙනත් සියලු පැමිණිලි සඳහා දින 25කි.

නිශ්චිත කාලවකවානුව තුළ ඔබේ පැමිණිල්ල පිළිබඳව ප්‍රතිචාරයක් නොලැබුණහොත් හෝ ඔබට ලැබුණු ප්‍රතිචාරය පිළිබඳව ඔබට සැහීමකට පත්වීමට නොහැකි නම්, අපව අමතන්න.

AFCA වෙත පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් වූ විට, මූල්‍ය ආයතනය සියලු බලාත්මක කිරීම අත්හිටුවිය යුතුය.



AFCA මගින් පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීම

ඔබ මූල්‍ය ආයතනය පෘජුව ඇමතීමෙන් පසුවත් පැමිණිල්ල විසදුණේ නැත්නම්, එම මූල්‍ය ආයතනය අපේ සාමාජිකයෙකුද යන්න පරීක්ෂා කිරීමෙන් පසුව ඔබට AFCA වෙත පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කළ හැකිය.

මෙතැනින් පරීක්ෂා කරන්න:

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

පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීම පහසුය. ඔබට අපගේ ජාලගත ආකෘති පත්‍රය භාවිත කිරීමට හෝ මෙම පොත් පිටවෙහි Contact us කොටසෙහි විස්තර කර ඇති කවර හෝ ආකාරයකට අපව ඇමතීමට පුළුවන.

පියවර තුන: ප්‍රතිඵලයක් ලබා ගැනීම

අපිට ඔබේ පැමිණිල්ල ලැබුණු පසුව, අපි ඔබ සහ මූල්‍ය සමාගම සමඟ එය විසදීමට කටයුතු කරමු.

අපි ඔබේ පැමිණිල්ල සාකච්ඡා මාර්ගයෙන් හෝ සමාදානයෙන් විසදීමට උත්සාහ කරන්නෙමු.

එය සාර්ථක නොවුණහොත්, අපි වැඩිදුරටත් විමර්ශනය කරන අතර ගතයුතු ක්‍රියාමාර්ගය ගැන තීරණය කරන්නෙමු.

අදාළ නීති, රීති සංග්‍රහ සහ ඉදිරිපත් කර ඇති තොරතුරු සලකා බැලීමෙන් අනතුරුව, අපි අදාළ අවස්ථාවට වඩාත් සාධාරණ තීරණවලට එළඹෙන්නෙමු.

ඔබ පිළිගන්නා කවර හෝ තීරණයක් මූල්‍ය ආයතනය හා බැඳේ.

විශ්‍රාම පිරිනෝෂික පිළිබඳ පැමිණිලි සම්බන්ධ තීරණවල වැදගත් වෙනස්කම් ඇත. මේ සම්බන්ධව වැඩි විස්තර අපව ඇමතීමෙන් ලබාගත හැකිය.

ඔබේ පැමිණිල්ල විසදාලීමට අපට උපකාර විය හැකි නමුත් අපි නීතිමය හෝ මූල්‍යමය උපදෙස් සපයන්නේ නැත.

පිරික්සුම් ලැයිස්තුව

අප සමඟ පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීමට පෙර ඔබ සලකා බැලිය යුතු පියවර:

- පළමු පියවර: ඔබ ඔබේ මූල්‍ය ආයතනයට පෘථුව පැමිණිලි කළේද?
- ඔබ ඔබේ මූල්‍ය ආයතනයට ප්‍රතිචාර දැක්වීමට ප්‍රමාණවත් තරම් කාලයක් ලබා දුන්නේද?
- මූල්‍ය ආයතනය AFCAහි සාමාජිකයෙක්ද? මෙතැනින් පරීක්ෂා කරන්න:
afca.org.au/find-a-financial-firm
- ඔවුන් නීතිමය ක්‍රියාමාර්ග ගත් බවට හිමිකම් ප්‍රකාශයක් හෝ වෙනත් උසාවි ලියවිල්ලක් ඔබට ඔබේ මූල්‍ය සමාගමෙන් ලැබුණිද? එසේ නම්, ඔබේ පැමිණිල්ල වහාම ඉදිරිපත් කරන්න.



වැදගත් තොරතුරු

ඔබේ පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීමට ඔබට උපකාර අවශ්‍යද?

අපේ සේවාව පාරිභෝගිකයන්ට සහ කුඩා පරිමාණ ව්‍යාපාරවලට නොමිලයේ සැපයේ; AFCA වෙතින් පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීම සඳහා ඔබට වෙනත් අයෙකුට ගෙවීම අවශ්‍ය නොවේ.

කාල සීමා

AFCA සමගින් පැමිණිල්ලක් යොමු කිරීමේ සීමාවන් ඇත. බොහෝ අවස්ථාවන්වල ඔබේ මූල්‍ය සමාගමෙන් අවසාන ප්‍රතිචාරය ලැබීමෙන් පසුව අප සමගින් පැමිණිල්ලක් යොමු කිරීමට ඔබට අවුරුදු දෙකක් ඇත. ඔබ ඔබේ මූල්‍ය ආයතනයට පැමිණිලි නොකළේ නම්, එසේ කිරීමට බොහෝ අවස්ථාවල ඔබට සිදුව ඇති පාඩුව පිළිබඳ පළමු වරට ඔබ අවබෝධ කරගත් දින සිට ඔබට වසර හයක් ඇත.

විශේෂ තත්වයන් අදාළ වන බව අපට වැටහී ගියහොත්, මෙම කාල වකවානුවලට පසුව යොමු කරන ලද සමහරක් පැමිණිලි පිළිබඳවත් අපි සලකා බලන්නෙමු.

අපිට ඔබේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් උපකාර වීමට නොහැකි නම් සිදුවන්නේ කුමක්ද?

අපිට ඔබේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීමට නොහැකි නම්, ඔබට උපකාර විය හැකි වෙනත් ආයතන පිළිබඳව යෝජනා කිරීමට අපට පුළුවන. ඔබටත් උපකාර විය හැකි වෙනත් ආයතන පිළිබඳ උපදෙස් සඳහා 1300 300 630 පෘඪු දුරකථනය ඔස්සේ ඕස්ට්‍රේලියානු සුරැකුම් සහ ආයෝජන කොමිසමට ඇමතීමට හෝ ඔවුන්ගේ වෙබ් අඩවිය asic.gov.au ට පිවිසීමට පුළුවන.



වෙනත් උපකාර

අපේ වෙබ් අඩවිය තුළ භාෂා ගණනාවකින් විස්තර ඇතුළත් වේ. ඔබට ගාස්තු විරහිත භාෂණ පරිවර්තන සේවාව සඳහාද අවස්ථාව සලසා දීමට අපට පුළුවන.

භාෂණ පරිවර්තන සේවාව

ගාස්තු විරහිත භාෂණ පරිවර්තන සේවාව සඳහා 131 450 අංකයට අමතන්න, නැන්නම් 1800 931 678 ඔස්සේ අපව අමතන්න (සදුදා සිට සිකුරාදා දක්වා මෙල්බර්න් වේලාවෙන් උදේ 9.00 සිට සවස 5.00 දක්වා). අපි ඔබ වෙනුවෙන් භාෂණ පරිවර්තකයකු පිළියෙළ කර දෙන්නෙමු.

ජාතික රිලේ සේවාව

ඔබ ශ්‍රවණාබාධිත හෝ ශ්‍රවණ හෝ කථන දුෂ්කරතාවකින් පෙළෙන්නේ නම්, ජාතික රිලේ සේවාව හරහා අපව අමතන්න.

TTY / කථන ඇමතුම් 133 677 (දේශීය)

කථා කර සවන් දෙන්න 1300 555 727 (දේශීය)

relayservice.gov.au වෙබ් අඩවියට පිවිස අවශ්‍ය ඇමතුම තෝරා අපේ අංකය 1800 678 931 ඇතුළත් කරන්න.





afca

Australian Financial
Complaints Authority

අපව අමතන්න

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931678 (ගාස්තු විරහිත ඇමතුම්)

(සඳුදා සිට සිකුරාදා පෙරවරු 9.00 සිට පස්වරු
5.00 දක්වා)

(03) 9613 6399 (ෆැක්ස්)

info@afca.org.au (විද්‍යුත් ලිපිනය)

afca.org.au/complaints (පැමිණිලි ආකෘති පත්‍රය)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au