ஆவணங்கள் சரிபார்க்கும் நிரல் - இந்த நிரல் ஒரு வழிகாட்டியாக வழங்கப்படுகிறது

afca
Australian Financial Complaints Authority

செலவில்லாமலும், நீதிமன்றத்திற்குப் போவதால் வரும் மன உளைச்சல் இல்லாமலும் உங்கள் முறைப்பாட்டைத் தீர்ப்பதற்கு நாங்கள் உதவுவோம்.

நாங்கள் யார்

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

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.

இணக்கம் என்பது என்ன அது எவ்வாறு எனக்கு உதவலாம்?

முறைப்பாடுகளைத் தீர்ப்பதற்கு AFCA பாவிக்கக்கூடிய வழிமுறைகளின் ஒன்றுதான் இணக்கப்பேச்சுவார்த்தையாகும் மற்றும் எமது அனுபவத்தில், மிகவும் விரைவானதும், மிகவும் செயற்திறன் மிக்கதுமாகும்.

திறந்த மற்றும் முறைமைசாரா பேச்சுவார்த்தைக்கு உங்களையும் உங்களது நிதி நிறுவனம் மற்றும் ஒரு AFCA இணக்கம் பேசும் நடுவர் சேர்த்துக்கொண்டு முறைப்பாடு குறித்துப் பேசுவதற்கு தொலைபேசி சம்பாஷணையை நாங்கள் ஒழுங்குபடுத்துவோம்.

பிரசுரத்தினூடான இந்த **தொலைபேசி சம்பாஷணையை** நாங்கள் ஒரு தொலைபேசி உரையாடலென அழைப்போம். பொருத்தமான வேளியில் நேரடியாக இணக்கம் பேசினாலும், நாங்கள் நடாத்தும் அநேகமான இணக்கப் பேச்சுவார்த்தைகள் எல்லாம் தொலைபேசிமூலம் நடாத்தப்படுகிறது.

எமது இணக்கம் பேசுபவர் சுயாதீனமானவர் மற்றும் நடு நிலை வகிப்பதில் தேர்ச்சி பெற்றவராவார். முறைப்பாடு குறித்துப் பேசுவதற்கு ஒரு அனுபவம்வாய்ந்த ஒருவரை வைத்திருப்பது பேச்சுவார்த்தையை எல்லோருக்கும் இலகுவாக்கும்.

அந்த நாளில் ஒன்றாக இணைந்து முறைப்பாட்டைத் தீர்ப்பதற்கு முயற்சிப்பது இணக்கம்காணும் மாநாட்டின் இலக்காகும். எப்போதுமே இது இடம்பெறாது, ஆனால் பிரச்சினைகளையும், சூழலையும் பற்றி நன்கு விளங்கிக்கொள்வதற்கு எல்லோருக்கும் ஒரு செயல்திறன்மிக்கதாக இந்த இணக்கப் பேச்சுவார்த்தை இருக்குமென நாம் பார்க்கிறோம்.

அநேகமான இணக்க மாநாடுகள் ஒன்று, இரண்டு மணித்தியாலங்களுக்கிடையில் எடுக்கும், ஆனால் அவைக்கு நீண்ட நேரமெடுக்கலாம். எந்த வேளையிலும் ஒரு இடைவேளை தருமாறு கேட்டலாம்.

இணக்கம் காணும் மாநாடு நடாத்தப்படுமாவென யார் தீர்மானிக்கிறார்?

உங்களது முறைப்பாடு ஒரு AFCA உத்தியோகத்தருக்கு அனுப்பப்படும்போது, முறைப்பாட்டின் நிகழ்வுகளை அவர்கள் மீளாய்வு செய்வதுடன், ஒரு இணக்கம் காணும் மாநாடு உதவ முடியுமாவென தீர்மானிப்பார்கள்.

உங்களது முறைப்பாடு ஓய்வூதியம் பற்றியதானால், ஒரு சமாதான மாநாட்டில் பங்குபற்றுமாறு சிலரைப்பொறுத்தவரையில் நாங்கள் கேட்கக்கூடும். நீங்கள் சமூகமளிப்பது அவசியமென நாங்கள் நினைத்தால், நாங்கள் இதைச் செய்வோம், மற்றும் இதைப்பற்றி முதலில் உங்களுடன் எப்போதும் பேசுவோம்.

அதற்குப் பதிலாக ஓர் இணக்க பேச்சுவார்த்தையை ஒழுங்குபடுத்துமாறு நீங்கள் கேட்கலாம். ஓர் இணக்கப் பேச்சுவார்த்தையை உங்களது நிதி நிறுவனமும் கோரமுடியும். வேண்டுதலை நாம் பரிசீலித்து உங்கள் நிலவரத்திற்கு இது ஒரு பிரயோசனமான விருப்பத்தேர்வாக இருக்குமா என்பது குறித்து உங்கள் இருவருடனும் பேசுவோம்.

இணங்கித் தீர்வுகாணும் செயல்முறை பற்றி இன்னமும் கூடுதலாக எனக்குச் சொல்ல முடியுமா?

கலந்துரையாடல் அழைப்புக்கு முன்னர்:

- உங்கள் முறைப்பாட்டினைக் கலந்துரையாட உங்களுடனும் உங்களது நிதி நிறுவனத்துடனும் நாம் தொடர்பு கொண்டு இணங்கும் செயல்முறையினை உறுதிப்படுத்திக்கொண்டு, இணக்கத்தீர்வு மகா நாட்டுக்கான திகதி மற்றும் நேரத்தை ஒழுங்குபடுத்துவோம்.
- எங்களால் உங்களுடன் தொடர்புகொள்ள முடியாமல்போனால், ஒரு திகதியையும், நேரத்தையும் தெரிவுசெய்து அதை உங்களுக்கு எழுத்தில் உறுதி செய்வோம். அந்தத் திகதி, மற்றும் நேரத்தில் உங்களால் சமூகமளிக்க முடியாமல் போனால், இயன்றளவு விரைவாக நீங்கள் எமக்கு அறியத்தர வேண்டும்.

கலந்துரையாடல் அழைப்புக்கு முன்னர்:

- உங்கள் முறைப்பாட்டைச் சுருக்கமாகக் கூறுமாறு உங்களிடமும், தங்கள் பதிலை வெளியிடுமாறும் உங்கள் நிதி நிறுவனத்தையும் நாங்கள் இணக்கப் பேச்சுவார்த்தையின் ஆரம்பத்தில் கேட்போம்.
- சம்பாஷணையில் நடுவர் ஒருவரின் வழிகாட்டலுடன் ஒருவருடன் மற்றவர் நேரடியாகப் பேசுவதற்கு உங்களுக்கும், உங்களுடைய நிதி நிறுவனத்திற்கும் இந்த இணக்கப் பேச்சுவார்த்தை ஒரு வாய்ப்பாகும்.

இணக்கப்பேச்சில் நடுவரின் பங்கு:

இணங்குபவர் சில வேளைகளில் AFCA இல் உங்களுடைய முறைப்பாட்டைக் கையாளும் அதே நபர்தான், ஆனால் எப்போதும் அல்ல. இணக்க மாநாட்டின்போது அவரின் பங்கு:

- வரவேற்று ஒவ்வொருவரையும் அறிமுகம் செய்து வைப்பது.
- தனது பங்களிப்பு மற்றும் இணக்க மாநாட்டின்போது கடைப்பிடிக்க வேண்டிய வழிமுறைகளை விபரிப்பது.
- முறைப்பாட்டில் பிரதான கரிசனைகளை அடையாளம் காணுதல் மற்றும் நிகழ்ச்சி நிரலைத் அமைப்பது.
- மேலும் விபரமாக உங்களது கரிசனைகள் குறித்துப் பேசுவதற்கு உங்களையும், உங்கள் நிதி நிறுவனத்தையும் அழைத்தல். முறைப்பாட்டைத் தீர்பதற்கு சாத்தியப்படக்கூடிய விருப்பத்தேர்வுகளை நீங்கள் அடையாளம் காண்பதற்கு அவர் உதவுவார், ஆனால் உங்களுக்காகவோ அல்லது உங்கள் நிதி நிறுவனத்திற்காகவோ, எவர் சார்பாகவும் எடுத்துப் பேசமாட்டார்.
- உங்கள் முறைப்பாட்டை நாம் பெற்றுக்கொண்டதும், நாங்கள் உங்களுடன் செயற்படுவோம், உங்கள் நிதி நிறுவனம் அதைத் தீர்துக்கொள்ளும்.
- தேவைப்பட்டால் முறைப்பாட்டைத் தீர்ப்பதற்கு மாற்றுவழி பற்றிய தகவலைத் தாருங்கள் (ஆனால் அவர்கள் சட்ட ஆலோசனை வழங்கமுடியாது).
- தாம் எதற்குச் சம்மதிக்கிறார்கள் என்பதை ஒவ்வொருவரும் விளங்கிக்கொள்கிறார்களா என்பதை உறுதிப்படுத்திக் கொள்ளவும்.
- யாராவது ஒருவரினால் இந்தச் செயல்முறை பிழையாகப் பாவிக்கப்பட்டால் இணக்கப் பேச்சுவார்த்தையை முடித்துவிடவும்.

என்னிடமிருந்து என்ன எதிர்பார்க்கப்படுகிறது?

- இணக்கப் பேச்சுவார்த்தைக்கென ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நேரத்தில் பங்குபற்றவும்.
- நல் எண்ணத்துடனும், திறந்த மனத்துடனும் இந்த இணக்கப்பேச்சுவார்த்தைக்குச் சமூகமளியுங்கள்.
- முறைப்பாட்டில் பிரதான கரிசனைகளை அடையாளம் காணுதல் மற்றும் நிகழ்ச்சி நிரலைத் அமைப்பது.
- அந்த நாளில் இந்த முறைப்பாட்டைத் தீர்ப்பதற்கு இணங்குவதற்கு உங்களுக்கு அதிகாரம் இருப்பதை உறுதிப்படுத்திக்கொள்ளவும். ஒருவரின் சார்பாக ஒரு குறிப்பிட்ட தீர்மானத்தை எட்டியதும் தொடர்ந்தும் செயல்பட அந்த நபரிடமிருந்து அவரின் சம்மதத்தைப் பெற்றுக்கொள்வதாக இது கருதப்படலாம்.
- ஒரு மருத்துவ அவசர நிலமை காரணமாக உங்களால் ஒழுங்குபடுத்தப்பட்ட நேரத்தில் இணக்கப் பேச்சுவார்த்தையில் கலந்துகொள்ள முடியாவாறு ஒரு அசாதாரண சூழ் நிலை ஏற்பட்டால் அதனை எமக்கு முன்கூட்டியே அறியத்தரவும்.

இணங்கிப்பேசி ஓர் ஒப்பந்தத்தை எட்டடினால் என்ன நடக்கும்?

- நாம் அந்த ஒப்பந்த நிபந்தனைகளை பதிவுசெய்து அதன்பின்னர் எழுத்தில் உறுதிப்படுத்தித் தருவோம்.
- அந்த ஒப்பந்த நிபந்தனைகள் குறித்து உங்களுக்கு ஏதேனும் கவலைகள் இருப்பின் 7 நாட்களுக்குள் எம்முடன் நீங்கள் தொடர்புகொள்ள வேண்டும்.
- சிலவேளைகளில், உங்கள் கையொப்பத்திற்காக ஒரு தீர்வு ஆவணத்தை நிதி நிறுவனம் தயார்செய்யும். இணக்க கலந்துரையாடலில் இணங்க்கிக்கொண்டவிடயங்கள் அதில் கட்டாயம் பிரதிபலிக்கும். தவறினால், நீங்கள் எமக்குத் தெரிவிக்க வேண்டும்.
- அந்த நாளில் இந்த முறைப்பாட்டைத் தீர்ப்பதற்கு இணங்குவதற்கு உங்களுக்கு அதிகாரம் இருப்பதை உறுதிப்படுத்திக்கொள்ளவும். ஒருவரின் சார்பாக ஒரு குறிப்பிட்ட தீர்மானத்தை எட்டியதும் தொடர்ந்தும் செயல்பட அந்த நபரிடமிருந்து அவரின் சம்மதம் தேவைப்படுவதாக இது கருதப்படலாம்.

இணங்கிப்பேசி ஓர் ஒப்பந்தத்தை எட்டமுடியாமல் போனால் என்ன நடக்கும்?

- இணக்கம் காணும் மாநாட்டில் அல்லது அதற்குப்பின்னரான கலந்துரையாடலில் ஒரு ஒப்பந்தத்தை அடையாதுவிட்டால், உங்கள் முறைப்பாட்டை நாங்கள் மேலும் விசாரணை செய்யக்கூடிய வாய்ப்புண்டு.
- சில விடயங்களில், எமது விசாரணையின் முடிவு என்னவாக இருக்கக்கூடுமென்ற எமது எண்ணத்தை இணக்கம் காண்பதற்கான மாநாட்டில் நாங்கள் உங்களுக்குத் தரக்கூடியதாக இருக்கும். வேறு வார்த்தைகளில் கூறுவதானால், முறைப்பாடு குறித்து நாங்கள் ஏதாவதொரு தீர்மானத்தைச் செய்ய முன்னர் உங்களையோ அல்லது உங்கள் நிதி நிறுவனத்தையோ எமக்கு அதிக தகவல்களைத் தருமாறு கேட்கக்கூடும்.

இணக்கத்தின்மூலம் கிடைக்கும் பரிகாரத்தின் வகைகள்.

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

சாத்தியப்படக்கூடிய பலாபலன்களின் மாதிரிகள் சில:

- முற்றாக அல்லது ஒரு பகுதியளவில், முறைப்பாட்டுக்குத் தீர்வுகாணும் ஓர் ஒப்பந்தம்
- மேலும் தகவல்களை வழங்குவதற்கான ஓர் ஒப்பந்தம்
- எதிர்காலத்தில் உங்களுக்கு நிதி சேவை எவ்வாறு தரப்படும் என்பது பற்றிய ஓர் ஒப்பந்தம்.
- உங்களுக்குத் தரப்பட்ட நிதி சேவையை நிறுத்திக்கொள்ள ஓர் ஒப்பந்தம்.
- மன்னிப்பு.
- நிதி நெருக்கடியுள்ளவர்கள், மீள பணம்செலுத்தும் ஒழுங்குகள், அல்லது வேறெந்தவழியாகவும் கடனை திருப்பிச் செலுத்த முடியாதுவிட்டால், கடனை ஈடுசெய்ய சொத்துக்களை விற்பதற்கான இணக்கம் காணப்பட்ட ஒரு கால அவகாசம்.

என்னைப் பிரதி நிதித்துவம் செய்வதற்கு நான் பணம் செலுத்தி ஒருவரை நியமிக்க வேண்டுமா?

- AFCA இணக்கம்காணும் மாநாட்டில் நீங்கள் கலந்துகொள்ளும்போது சட்ட பிரதிநிதித்துவமோஅல்லது வேறுவகையான கட்டணம் செலுத்திய ஆதரவோ உங்களுக்குத் தேவையில்லை.
- நீங்கள் உங்களைப் பிரதி நிதித்துவம் செய்வதற்கு ஒரு சட்டவாளர் போன்ற ஒருவரைத் தெரிவுசெய்யலாம், ஆனால் ஏற்படக்கூடிய செலவுகளைச் செலுத்துவது உங்களைப் பொறுத்ததாகும்.
- ஒரு பிரதிநிதியை வைத்துக்கொள்ள நீங்கள் தீர்மானித்து இருந்தாலும், நீங்களும் அந்த இணக்கம் பேசும் கலந்துரையாடலில் கட்ட்டாயமாகக் கலந்துகொள்ளவேண்டும்.

இன்னொருவரைச் சமூகமளிக்கச் செய்யலாமா?

இணக்கம் பேசும் கலந்துரையாடலில் பங்குபற்றுவதற்கு ஒரு குடும்ப றுப்பினர், துணைவர் அல்லது நண்பர் போன்ற ஒருவரை உங்களுடன் கூட வைத்திருக்க நீங்கள் முடிவுசெய்யக்கூடும். ஒருவரின் ஒத்தாசையைப் பெற நீங்கள் தீர்மானித்தால், முன்கூட்டியே அவரின் பெயரை (அவர் உங்களிடமிருந்து வேறு இடத்தில் இருந்தால், தொலைபேசி இலக்கத்தையும்) எமக்குச் சொல்லவும்.

இலவச உதவிகள் அங்கே கிடைக்குமா?

இலவச சட்ட உதவிக்கோ அல்லது நிதி ஆலோசனைக்கோ தனிப்பட்டோர் தகுதிபெறக்கூடும். மேலதிக தகவல்களுக்கு தேசிய சட்ட உதவி இனணையத்தளத்திற்குப் போகவும். **nationallegalaid.org** அல்லது 1800 007 007 இல் தேசிய கடன் உதவிசேவையில் ஒரு நிதி ஆலோசகரை அழையுங்கள். அவுஸ்திரேலிய இணையத்திற்குப் போகவும். தேசிய கடன் உதவித்தொடர்பு இணையம் (**ndh.org.au**) நிதிப் பிரச்சினைகளைத் தீர்ப்பதற்குப் படிப்படியான வழிமுறைகளைக் கொண்டுள்ளது.

கலந்துரையாடலுக்கு முன்னரான பரிசீலனைச் பட்டியல்.

- ☐ இணக்க மாநாட்டின் திகதியில் நீங்கள் இருக்கக்கூடியதை சரிபார்க்கவும் அத்துடன் மாநாடு இரண்டு மணித்தியாலங்களை விடவும் அதிகரித்தால், போதியளவு நேரம் உங்களுக்குக் கிடைக்குமாறு ஒழுங்குபடுத்தவும்.
- ☐ நீங்கள் சொல்ல விரும்புவதென்ன மற்றும் சாத்தியப்படக்கூடிய தீர்மானம் எதுவாக இருக்கும் என்பது குறித்து உங்கள் முறைப்பாட்டிலுள்ள முக்கிய பிரச்சினைகள் குறித்துச் சிந்தியுங்கள்,
- ☐ உதவிக்காக, மாநாட்டில் இன்னொருவர் கூட அமர்வதற்கு நீங்கள் விரும்புவீர்களா என்பது குறித்துச் சிந்தியுங்கள். அவர் வருவாரா என்பதை உறுதிப்படுத்துவதுடன், அதுபற்றி AFCA க்கு அறியத்தரவும்.
- ☐ நிதி நிறுவனம் எவ்வாறு நோக்குகிறது மற்றும் எல்லாக் கோணங்களிலிருந்தும் முறைப்பாட்டினைப் பாருங்கள்.
- ☐ இணங்கித்தீர்வுகாண இருக்கும் மாநாட்டின்போது உங்களுக்குத் தேவைப்படக்கூடிய ஆவணங்கள் மற்றும் கடிதப்போக்குவரத்து போன்ற எல்லாவற்றினதும் பிரதியொன்றினைத் தயாரியுங்கள்.
- ☐ அந்த நாளில் இந்த முறைப்பாட்டைத் தீர்ப்பதற்கு இணங்குவதற்கு உங்களுக்கு அதிகாரம் இருப்பதை உறுதிப்படுத்திக்கொள்ளவும். ஒருவரின் சார்பாக ஒரு குறிப்பிட்ட தீர்மானத்தை எட்டியதும் தொடர்ந்தும் செயல்பட அந்த நபரிடமிருந்து அவரின் சம்மதம் தேவைப்படுவதாக இது கருதப்படலாம்.
- ☐ நீங்கள் வழங்கும் தகவல்களை எவ்வாறு நாம் பரிசீலித்துப் பாவிப்போம் என்பது உட்பட, இணங்கித் தீர்க்கும் நடைமுறையின் அதிகளவு விபரிக்கப்பட்ட பார்வைக்காக **afca.org.au/publications** இல் இணக்கம் காணும் *மாநாட்டில் சமூகமளித்தல்* பற்றிய AFCA தகவல் தாளை வாசியுங்கள்.

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