ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸਾਂ ਵਾਸਤੇ ਮਾਰਗ ਦਰਸ਼ਨ

afca
Australian Financial Complaints Authority

ਸਾਡੀ ਮੁਫਤ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅਦਾਲਤ ਜਾਣ ਦੇ ਤਣਾਅ ਅਤੇ ਖਰਚੇ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਸੁਲਝਾਉਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਕੌਣ ਹਾਂ

The Australian Financial Complaints Authority (AFCA) ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਤੇ ਛੋਟੇ ਵਪਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਉਤਪਾਦਾਂ ਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਬੰਧੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਲਈ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ। ਸਾਡੀ ਸੇਵਾ ਨਿਰਪੱਖ, ਮੁਫਤ ਅਤੇ ਸੁਤੰਤਰ ਹੈ।

ਸਾਡੀਆਂ ਕਦਰਾਂ

- ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਸੁਤੰਤਰ - ਅਸੀਂ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਹਰ ਕਿਸੇ ਦੀ ਗੱਲ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸੁਣੀ ਜਾਵੇ
- ਪਾਰਦਰਸ਼ੀ ਅਤੇ ਜਵਾਬਦੇਹ - ਅਸੀਂ ਆਪਣੇ ਵੱਲੋਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣ ਵਾਲੀਆਂ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਦਾ ਕਾਰਣ ਸਮਝਾਵਾਂਗੇ
- ਇਮਾਨਦਾਰ ਅਤੇ ਸਨਮਾਨ ਵਾਲੇ - ਅਸੀਂ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਹਾਂ ਅਤੇ ਹਰ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਇੱਜ਼ਤ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਂਦੇ ਹਾਂ
- ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਕੇਂਦਰਿਤ - ਸਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸਭ ਵਾਸਤੇ ਪਹੁੰਚਯੋਗ ਹਨ

ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਮੇਰੀ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ?

ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਇਕ ਤਰੀਕਾ ਹੈ ਜੋ AFCA ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਵਰਤ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਸਾਡੇ ਤਜ਼ਰਬੇ ਵਿੱਚ, ਇਹ ਸਭ ਤੋਂ ਤੇਜ਼ ਅਤੇ ਸਭ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਤਰੀਕਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਅਸੀਂ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕਾਨਫਰੰਸ ਕਾਲ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ, ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ, ਅਤੇ AFCA ਦੇ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਰਵਾਉਣ ਵਾਲੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਬਾਰੇ ਖੁੱਲ੍ਹ ਕੇ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਰਸਮੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਇਸ ਟੈਲੀਫੋਨ ਕਾਨਫਰੰਸ ਕਾਲ ਨੂੰ ਇਸ ਕਿਤਾਬਚੇ ਵਿੱਚ ਹਰ ਥਾਂ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਕਹਿੰਦੇ ਹਾਂ। ਬਹੁਤੀਆਂ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਉਹ ਫੋਨ ਉਪਰ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਹਾਲਾਂਕਿ ਜਿੱਥੇ ਉਚਿੱਤ ਹੋਵੇ ਅਸੀਂ ਆਹਮੋ-ਸਾਹਮਣੇ ਦੀਆਂ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈਆਂ ਵੀ ਕਰਵਾਉਂਦੇ ਹਾਂ।

ਸਾਡੇ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਰਵਾਉਣ ਵਾਲੇ ਸੁਤੰਤਰ ਅਤੇ ਵਿਚੋਲਗੀ ਵਿੱਚ ਮਾਹਰ ਹਨ। ਇਕ ਤਜ਼ਰਬੇਕਾਰ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਸਹੀ ਦਿਸ਼ਾ ਦੇਣ ਨਾਲ ਹਰ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਆਸਾਨੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਹੱਲ ਉਸੇ ਦਿਨ ਸਹਿਮਤ ਹੋ ਕੇ ਕੱਢਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਅਸੀਂ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਨੂੰ ਹਰ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਮੁੱਦੇ ਅਤੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਬਾਰੇ ਵਧੀਆ ਸਮਝ ਹਾਸਿਲ ਕਰਨ ਦਾ ਇਕ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਤਰੀਕਾ ਮੰਨਦੇ ਹਾਂ।

ਬਹੁਤੀਆਂ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸਾਂ ਇਕ ਤੋਂ ਦੋ ਘੰਟੇ ਲੈਂਦੀਆਂ ਹਨ, ਪਰ ਇਹ ਜ਼ਿਆਦਾ ਸਮਾਂ ਲੈ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ। ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚੋਂ ਛੁੱਟੀ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਕੌਣ ਫੈਸਲਾ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਜੇਕਰ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ?

ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ AFCA ਦੇ ਕੇਸ ਕਰਮਚਾਰੀ ਨੂੰ ਸੌਂਪੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ, ਉਹ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਤੱਥਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਨਗੇ ਅਤੇ ਫੈਸਲਾ ਕਰਨਗੇ ਕਿ ਕੀ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਸੁਪਰਐਨੂਏਸ਼ਨ ਦੇ ਬਾਰੇ ਵਿੱਚ ਹੈ, ਕੁਝ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਸਿਰਫ ਉਦੋਂ ਹੀ ਕਰਾਂਗੇ ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਸੋਚਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਹਾਜ਼ਰੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਹੈ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਇਸ ਦੇ ਬਾਰੇ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਪਹਿਲਾਂ ਗੱਲ ਕਰਾਂਗੇ।

ਇਸ ਦੇ ਉਲਟ, ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਵੀ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਲਈ ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਬੇਨਤੀ ਉਪਰ ਵਿਚਾਰ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਦੋਨਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸਥਿੱਤੀ ਵਿੱਚ ਕੀ ਇਹ ਲਾਭਦਾਇਕ ਵਿਕਲਪ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਮੈਨੂੰ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਦੱਸ ਸਕਦੇ ਹੋ?

ਕਾਨਫਰੰਸ ਕਾਲ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ:

- ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰਣ, ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਲਈ ਅਤੇ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਵਾਸਤੇ ਤਰੀਕ ਅਤੇ ਸਮਾਂ ਨੀਯਤ ਕਰਨ ਲਈ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਤੱਕ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚ ਸਕਦੇ, ਅਸੀਂ ਤਰੀਕ ਅਤੇ ਸਮਾਂ ਚੁਣਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਲਿਖ ਕੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਾਂਗੇ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਉਸ ਤਰੀਕ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਨੂੰ ਹਾਜ਼ਰ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕਦੇ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਸੰਭਵ ਹੋ ਸਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

ਕਾਨਫਰੰਸ ਕਾਲ ਦੇ ਦੌਰਾਨ:

- ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਦੇ ਆਰੰਭ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਸੰਖੇਪ ਕਰਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਇਸ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਸਣ ਲਈ ਕਹਾਂਗੇ।
- ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਤੁਹਾਡੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਵਾਸਤੇ ਇਕ ਦੂਸਰੇ ਨਾਲ ਸਿੱਧੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਦਾ ਇਕ ਮੌਕਾ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਵਿਚੋਲਾ ਗੱਲਬਾਤ ਨੂੰ ਰਾਹ ਵਿਖਾਉਂਦਾ ਹੈ।

ਵਿਚੋਲੇ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ:

ਵਿਚੋਲਾ ਕਈ ਵਾਰੀ, ਪਰ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਨਹੀਂ, ਉਹੀ ਵਿਅਕਤੀ ਹੋਵੇਗਾ ਜੋ AFCA ਦੇ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ। ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਦੇ ਦੌਰਾਨ, ਉਹ ਕਰਨਗੇ:

- ਸਭ ਨੂੰ ਜੀ ਆਇਆਂ ਕਹੇਗਾ ਅਤੇ ਜਾਣ ਪਛਾਣ ਕਰਵਾਏਗਾ।
- ਆਪਣੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਪਾਲਣਾ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਮਝਾਏਗਾ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚਲੀ ਮੁੱਖ ਚਿੰਤਾ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰੇਗਾ ਅਤੇ ਏਜੰਡਾ ਬਣਾਏਗਾ।
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਵਿਸਥਾਰ ਵਿੱਚ ਦੱਸਣ ਸੱਦਾ ਦੇਵੇਗਾ। ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੰਭਵ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨਗੇ, ਪਰ ਉਹ ਤੁਹਾਡੀ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਦੀ ਵਕਾਲਤ ਨਹੀਂ ਕਰਨਗੇ।
- ਦੱਸੀਆਂ ਗਈਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰਣ ਅਤੇ ਸਵਾਲਾਂ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਕਰਨ ਲਈ ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨਾਲ ਵੱਖਰੇ ਤੌਰ ਤੇ ਗੱਲ ਕਰਨਗੇ।
- ਜੇ ਚਾਹੀਦੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਕਲਪਾਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੇ (ਪਰ ਉਹ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਲਾਹ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦੇ)।
- ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਨਾਉਣਗੇ ਕਿ ਹਰ ਕੋਈ ਸਮਝ ਲਵੇ ਕਿ ਉਹ ਕਿਸ ਚੀਜ਼ ਵਾਸਤੇ ਸਹਿਮਤ ਹੋ ਰਹੇ ਹਨ।
- ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਨੂੰ ਬੰਦ ਕਰ ਦੇਣਗੇ ਜੇਕਰ ਇਸ ਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਇਕ ਵੱਲੋਂ ਗਲਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਰਤਿਆ ਜਾ ਰਿਹਾ ਹੈ।

ਮੇਰੇ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ?

- ਮਿਥੇ ਸਮੇਂ ਉਪਰ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਵਿੱਚ ਹਿਸਾ ਲੈਣਾ
- ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਤੱਕ ਨੇਕ ਨੀਤੀ ਅਤੇ ਖੁੱਲ੍ਹੇ ਮਨ ਨਾਲ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨੀ।
- ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਮੁੱਖ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਖੁੱਲ੍ਹ ਕੇ ਬੋਲਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਰਹੋ।
- ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉਸੇ ਦਿਨ ਹੱਲ ਕਰਨ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਸਹਿਮਤ ਹੋਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਇਸ ਦਾ ਮਤਲਬ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕੋਲੋਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਥਾਂਵੇਂ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਨਤੀਜੇ ਨੂੰ ਮੰਨਣ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਲੈਣਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- ਜੇਕਰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਹਾਲਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਤੁਸੀਂ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਵਿੱਚ ਮਿਥੇ ਸਮੇਂ ਉਪਰ ਹਿੱਸਾ ਨਹੀਂ ਲੈ ਸਕਦੇ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਡਾਕਟਰੀ ਸੰਕਟ, ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਦੱਸ ਦਿਓ।

ਜਦੋਂ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਵਿੱਚ ਸਮਝੌਤਾ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ ਹੋਵੇਗਾ?

- ਅਸੀਂ ਸਹਿਮਤੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਬਾਅਦ ਵਿੱਚ ਲਿਖ ਕੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਸਹਿਮਤੀ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਬਾਰੇ ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਕੋਈ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਹਨ, ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ 7 ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਜ਼ਰੂਰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।
- ਕਈ ਵਾਰੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੁਹਾਡੇ ਦਸਤਖਤ ਕਰਨ ਲਈ ਨਿਬੇੜੇ ਦਾ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਤਿਆਰ ਕਰੇਗੀ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਹੀ ਲਿਖਿਆ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਦੀ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਵਿੱਚ ਸਹਿਮਤੀ ਹੋਈ ਸੀ। ਜੇ ਏਦਾਂ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ, ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ।
- ਯਾਦ ਰੱਖੋ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੋਣ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਵਿੱਚ ਸਮਝੌਤਾ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦਾ ਤਾਂ ਕੀ ਹੋਵੇਗਾ?

- ਜੇਕਰ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਜਾਂ ਅਗਲੇਰੀਆਂ ਗੱਲਾਂ ਬਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਸਮਝੌਤੇ ਉਪਰ ਨਹੀਂ ਪਹੁੰਚਦੇ, ਇਹ ਸੰਭਵ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੀ ਹੋਰ ਅੱਗੇ ਤਫਤੀਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਕੁਝ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਵਿਚਾਰ ਦੇਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਸਾਡੀ ਤਫਤੀਸ਼ ਦਾ ਸੰਭਵ ਨਤੀਜਾ ਕੀ ਹੋਵੇਗਾ। ਦੂਸਰੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ ਕਹਿਣ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ ਇਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਫੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕੀਏ।

ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਦੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਦੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ

ਤੁਸੀਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰੋਗੇ।

ਸੰਭਾਵਿਤ ਨਤੀਜਿਆਂ ਦੀਆਂ ਕੁਝ ਉਦਾਹਰਣਾਂ ਇਹ ਹਨ:

- ਇਕ ਸਮਝੌਤਾ ਜੋ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਜਾਂ ਉਸ ਦੇ ਕੁਝ ਹਿੱਸੇ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਂਦਾ ਹੈ।
- ਅਗਲੇਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਇਕ ਸਮਝੌਤਾ।
- ਇਕ ਸਮਝੌਤਾ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਕਿਵੇਂ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਰਹੀ ਵਿੱਤੀ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰਨ ਲਈ ਇਕ ਸਮਝੌਤਾ।
- ਇਕ ਮਾਫੀਨਾਮਾ
- ਵਿੱਤੀ ਔਖਿਆਈ ਵਾਲੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਪੈਸੇ ਵਾਪਸ ਕਰਨ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ, ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਕਰਜ਼ਾ ਕਿਸੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਾਪਸ ਨਾ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ, ਜਾਇਦਾਦ ਦੀ ਵਿੱਕਰੀ ਜਿਸ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਬੱਝਾ ਹੋਇਆ ਹੈ ਦੀ ਇਕ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲੀ ਸਮਾਂ ਸਾਰਣੀ।

ਕੀ ਮੈਨੂੰ ਪੈਸਿਆਂ ਵਾਲੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ?

- ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ AFCA ਦੀ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈਂਦੇ ਹੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਦੂਸਰੀ ਕਿਸਮ ਦੀ ਪੈਸਿਆਂ ਵਾਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਨਾਲ ਲਿਆਉਣਾ ਚੁਣ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਕੀਲ ਤੁਹਾਡੀ ਨੁਮਾਇੰਦਗੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਪਰ ਕੋਈ ਵੀ ਲਾਗਤ ਤੁਹਾਡੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਨੁਮਾਇੰਦਾ ਲਿਆਉਣਾ ਚੁਣਦੇ ਹੋ, ਤੁਸੀਂ ਹਾਲੇ ਵੀ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਆਪ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੋ।

ਕੀ ਮੈਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਨਾਲ ਰੱਖ ਸਕਦਾ ਹਾਂ?

ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਮੈਂਬਰ, ਜੀਵਨ ਸਾਥੀ ਜਾਂ ਦੋਸਤ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਨਾਲ ਰੱਖਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਨਾਲ ਰੱਖਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਨਾਮ ਪਹਿਲਾਂ ਦੱਸੋ (ਅਤੇ ਫੋਨ ਨੰਬਰ, ਜੇਕਰ ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲੋਂ ਵੱਖਰੀ ਜਗ੍ਹਾ ਉਪਰ ਹੋਣ)।

ਕੀ ਮੁਫਤ ਸਹਾਇਤਾ ਉਪਲਬਧ ਹੈ?

ਕਈ ਵਿਅਕਤੀ ਮੁਫਤ ਕਾਨੂੰਨੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣ ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ National Legal Aid ਉਪਰ ਜਾਓ **nationallegalaid.org** ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ National Debt Helpline ਨੂੰ 1800 007 007 ਉਪਰ ਫੋਨ ਕਰੋ। National Debt Helpline ਵੈਬਸਾਈਟ (**ndh.org.au**) ਉਪਰ ਵਿੱਤੀ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਨਾਲ ਸਿੱਝਣ ਨਾਲ ਪੜਾਅਵਾਰ ਗਾਈਡਾਂ ਵੀ ਹਨ।

ਕਾਨਫਰੰਸ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਸੂਚੀ:

- ☐ ਪਤਾ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਦੀ ਤਰੀਕ ਨੂੰ ਉਪਲਬਧ ਹੋ ਅਤੇ ਇਸ ਲਈ ਕਾਫੀ ਸਮਾਂ ਰੱਖੋ ਜੇਕਰ ਕਿਸੇ ਕਾਰਣ ਕਾਨਫਰੰਸ ਦੋ ਘੰਟਿਆਂ ਤੋਂ ਜ਼ਿਆਦਾ ਚੱਲਦੀ ਹੈ।
- ☐ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਵਿੱਚਲੇ ਖਾਸ ਮੁੱਦਿਆਂ ਬਾਰੇ ਸੋਚੋ, ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਕਹਿਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਸੰਭਾਵਿਤ ਹੱਲ ਕੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ
- ☐ ਇਹ ਸੋਚੋ ਕਿ ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਦੂਸਰੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਾਨਫਰੰਸ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਨਾਲ ਬਿਠਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ। ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਵਿਅਕਤੀ ਉਪਲਬਧ ਹੈ ਅਤੇ AFCA ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸੋ।
- ☐ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਦੇ ਦ੍ਰਿਸ਼ਟੀਕੋਣ ਸਮੇਤ, ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰੋ।
- ☐ ਸਾਰੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਚਿੱਠੀ ਪੱਤਰ ਦੀਆਂ ਨਕਲਾਂ ਤਿਆਰ ਕਰੋ ਜਿੰਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸ਼ਾਇਦ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੁਲ੍ਹਾ ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਵਿੱਚ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ☐ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਓ ਕਿ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਉਸੇ ਦਿਨ ਹੱਲ ਕਰਨ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਸਹਿਮਤ ਹੋਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਇਸ ਦਾ ਮਤਲਬ ਇਹ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਕੋਲੋਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਥਾਂਵੇਂ ਕਿਸੇ ਖਾਸ ਨਤੀਜੇ ਨੂੰ ਮੰਨਣ ਲਈ ਸਹਿਮਤੀ ਲੈਣਾ।
- ☐ AFCA ਤੱਥ ਸ਼ੀਟ ਨੂੰ ਪੜ੍ਹੋ *ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਾ* (**afca.org.au/publications**) ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਵਿਸਥਾਰ ਬਾਰੇ, ਇਸ ਦੇ ਸਮੇਤ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਵਿਚਾਰਦੇ ਅਤੇ ਵਰਤਦੇ ਹਾਂ।

ਸਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ

Australian Financial Complaints Authority

1800 931 678 (ਮੁਫਤ ਕਾਲ)
(9 ਵਜੇ ਸਵੇਰ ਤੋਂ 5 ਵਜੇ ਸ਼ਾਮ, ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ)
(03) 9613 6399 (ਫੈਕਸ)
info@afca.org.au (ਈਮੇਲ)

afca.org.au/complaints (ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਫਾਰਮ)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au