ਵਿੱਤੀ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਾਸਤੇ ਮਾਰਗ ਦਰਸ਼ਨ

afca
Australian Financial Complaints Authority

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 ਸੰਤੁਲਿਤ ਫੈਸਲੇ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਅਤੇ 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

ਵਿੱਤੀ ਔਖਿਆਈ ਕੀ ਹੈ?

ਵਿਅਕਤੀ ਅਤੇ ਛੋਟੇ ਵਪਾਰ ਕਈ ਵਾਰੀ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਇਹੋ ਸਥਿੱਤੀ ਵਿੱਚ ਪਾਉਂਦੇ ਹਨ ਜਿੱਥੇ ਉਹ ਉਧਾਰ ਦੀ ਸਹੂਲਤ ਦੇ ਅਧੀਨ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਘਰ ਦਾ ਕਰਜ਼ਾ, ਵਪਾਰਕ ਕਰਜ਼ਾ ਜਾਂ ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ) ਆਪਣੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦੀ ਲੋੜ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ। ਅਸੀਂ ਇਸ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਔਖਿਆਈ ਕਹਿੰਦੇ ਹਾਂ।

ਬਿਮਾਰੀ, ਬੇਰੁਜ਼ਗਾਰੀ, ਜ਼ਿਆਦਾ-ਵਚਨਬੱਧਤਾ, ਵਪਾਰ ਵਿੱਚ ਘਾਟਾ ਅਤੇ ਘਟਨਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਕੁਦਰਤੀ ਆਫਤਾਂ ਸਾਰੇ ਵਿੱਤੀ ਔਖਿਆਈ ਪੈਦਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਜੇ ਮੈਂ ਵਿੱਤੀ ਔਖਿਆਈ ਵਿੱਚੋਂ ਲੰਘ ਰਿਹਾ ਹਾਂ ਤਾਂ ਮੈਂ ਕੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹਾਂ?

ਆਪਣੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਵਾਪਸੀ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਤੁਸੀਂ ਇਕ ਦਮ ਆਪਣੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਬਹੁਤੀਆਂ ਸੰਸਥਾਂਵਾਂ ਕੋਲ ਵਿੱਤੀ ਔਖਿਆਈ ਵਾਲੀ ਟੀਮ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਰਹੋ:

- ਤੁਹਾਡੀ ਆਮਦਨ ਅਤੇ ਖਰਚੇ
- ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਸੋਚਦੇ ਹੋ ਤੁਹਾਡੀ ਸਥਿੱਤੀ ਕਦੋਂ ਸੁਧਰੇਗੀ
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਸ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਪਵੇਗੀ ਅਤੇ ਕਿੰਨੇ ਸਮੇਂ ਲਈ।

ਮੈਂ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦਾ ਹਾਂ?

ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਉਧਾਰ ਇਕਰਾਰਨਾਮੇ ਵਿੱਚ ਜਾਇਜ਼ ਬਦਲਾਵ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜੋ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਮੋੜਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਇਦ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- ਕਰਜ਼ੇ ਦੀ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ ਅਤੇ ਨਿਯਮਤ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣਾ
- ਇਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤਰੀਕ ਨੂੰ ਨਿਸ਼ਚਤ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ
- ਕੁਝ ਸਮੇਂ ਵਾਸਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਬੰਦ ਕਰਨੇ ਅਤੇ ਨਾ ਦਿੱਤੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਵਿੱਚ ਜੋੜਨਾ।

ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਔਖਿਆਈ ਵਿੱਚੋਂ ਬਾਹਰ ਨਿਕਲਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇ।

ਬਜਟ ਬਣਾਓ

ਢੁੱਕਵਾਂ ਹੱਲ ਲੱਭਣ ਬਜਟ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਟੂਲ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿੱਤੀ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਬਾਰੇ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਮੁਫਤ ਵਸੀਲੇ

AFCA ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿੱਤੀ ਦਾ ਬਿਆਨ: **afca.org.au/financialposition**

ASIC ਦਾ ਮਨੀ ਸਮਾਰਟ: **moneysmart.gov.au/tools-and-resources/calculators-and-tools/budget-planner**

ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ

ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਆਪਣੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਦਿੰਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਹੜੇ ਵਿਕਲਪ ਉਪਲਬਧ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਬਾਰੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। nationallegalaid.org ਤੁਸੀਂ 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।

ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਦੇ ਰਹੋ ਜਿੰਨਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

ਜਿੰਨਾਂ ਵੀ ਤੁਸੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰੋ, ਇਸ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੇ ਕਰਜ਼ੇ ਉਪਰ ਲੱਗ ਰਹੇ ਵਿਆਜ ਦੀ ਰਾਸ਼ੀ ਘਟੇਗੀ ਅਤੇ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਇਹ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਵੀ ਸਹਿਯੋਗ ਦੇਵੇ।

AFCA ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰੋ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਕੋਈ ਤਸੱਲੀਬਖਸ਼ ਹੱਲ ਲੱਭਣ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋ ਸਕੇ, ਤੁਸੀਂ AFCA ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

AFCA ਕੋਲ ਮੈਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਿਵੇਂ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹਾਂ?

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨਾ ਸੌਖਾ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਸਾਡਾ ਔਨਲਾਈਨ ਫਾਰਮ ਵਰਤ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਇਸ ਕਿਤਾਬਚੇ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਸਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਵਾਲੇ ਹਿੱਸੇ ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕੋਈ ਵਰਤ ਕੇ ਸਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਮਦਦ ਕਰਦੇ ਹਾਂ

ਜੇਕਰ AFCA ਨਾਲ ਵਿੱਤੀ ਔਖਿਆਈ ਵਾਲੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਹੋ ਜਾਵੇ, ਅਸੀਂ ਕਰਾਂਗੇ:

- ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰਣ ਲਈ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਕਹਾਂਗੇ
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਗੱਲਬਾਤ ਜਾਂ ਟੈਲੀਫੋਨ ਉਪਰ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਰਾਹੀਂ ਬੇਨਤੀ ਵਿਚਾਰਣ ਲਈ ਇਕੱਠੇ ਕਰਾਂਗੇ
- ਫੈਸਲਾ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਕੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੇ ਉਚਿੱਤ ਜਵਾਬ ਦਿੱਤਾ ਹੈ।

ਜੇਕਰ ਸਾਨੂੰ ਵਿਸ਼ਵਾਸ਼ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਡਾ ਕਰਜ਼ਾ ਬਦਲਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦੇ ਵਾਪਸੀ ਭੁਗਤਾਨ ਨੂੰ ਬਦਲਣ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਫੈਸਲਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਕੀ ਤੁਹਾਡਾ ਕਰਜ਼ਾ ਬਦਲਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿੱਤੀ ਹਾਲਾਤਾਂ, ਤੁਹਾਡੀ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਕੀ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਵਾਜਬ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਮੋੜਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹਾਂ।

ਮੇਰੇ ਤੋਂ ਕੀ ਉਮੀਦ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ?

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਵਿੱਤੀ ਔਖਿਆਈ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ AFCA ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਕੀਤਾ ਹੈ, ਇਹ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਹੋਵੋ:

- ਆਪਣੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨਾਲ ਆਪਣੀ ਸਥਿੱਤੀ ਬਾਰੇ ਲਗਾਤਾਰ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਰਹੋ
- ਆਪਣੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਬਾਰੇ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਆਮਦਨ ਅਤੇ ਖਰਚਿਆਂ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਰਹੋ
- ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀ ਕਰੇ
- ਆਪਣੇ ਮਨ ਨੂੰ ਖੁੱਲ੍ਹਾ ਰੱਖਣਾ ਅਤੇ ਦੂਸਰੇ ਹੱਲਾਂ ਬਾਰੇ ਪੜਚੋਲ ਕਰਨੀ
- ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰ ਰਹੇ ਹਾਂ, ਲਗਾਤਾਰ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਦੇ ਰਹੋ ਜਿੰਨਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਕੀ ਹੋਵੇਗਾ ਜੇ ਮੈਂ ਇਕ ਛੋਟਾ ਵਪਾਰ ਹਾਂ?

ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾਵਾਂ ਨੂੰ ਛੋਟੇ ਵਪਾਰਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਬੇਨਤੀਆਂ ਨੂੰ ਜ਼ਰੂਰ ਵਿਚਾਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਾਇਦ ਆਪਣੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਵਿਸਥਾਰ ਵਿੱਚ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਪਵੇਗੀ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਵਪਾਰਕ ਯੋਜਨਾ, ਮੁਨਾਫੇ ਅਤੇ ਘਾਟੇ ਦੀਆਂ ਸੂਚੀਆਂ ਅਤੇ ਮਨਸੂਬੇ।

ਕੁਝ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ AFCA ਫੀਸ ਅਤੇ ਦੋਸ਼ਪੂਰਨ ਵਿਆਜ ਲਈ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਦਿਵਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੇ ਵਪਾਰ ਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਾਰੇ ਵਾਜਬ ਵਿਕਲਪਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਨਹੀਂ ਰੱਖਿਆ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਇਹ ਵੀ ਦੇਖਾਂਗੇ ਕਿ ਹੋਰ ਕਿਹੜੇ ਵਿਕਲਪ ਉਪਲਬਧ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੋ ਕਿ ਵਪਾਰ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਪੈਰਾਂ ਉਪਰ ਵਾਪਸ ਖੜ੍ਹਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਜਦੋਂ AFCA ਮੇਰੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਉਪਰ ਵਿਚਾਰ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ ਤਾਂ ਮੇਰੇ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਕੀ ਹੋਵੇਗਾ?

ਵਿਆਜ ਅਤੇ ਵਾਪਸੀ ਭੁਗਤਾਨ

ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰਦੇ ਹਾਂ, ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਵਿਆਜ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਪੈਂਦਾ ਰਹੇਗਾ। ਇਹ ਮਹੱਤਵਪੂਰਣ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਦੇ ਰਹੋ ਜਿੰਨਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਪੈਸੇ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਦੀ ਗਤੀਵਿਧੀ

ਜਦੋਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰਦੇ ਹਾਂ, ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਪੈਸੇ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਜਾਂ ਵਸੂਲੀ ਦੀ ਗਤੀਵਿਧੀ ਨੂੰ ਰੋਕ ਦੇਵੇ।

ਜੇਕਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋ ਚੁੱਕੀ ਹੋਵੇ

ਕੁਝ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਦੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਨੂੰ ਕੁਝ ਸਮੇਂ ਲਈ ਰੋਕ ਦਿੰਦੇ ਹਾਂ ਜਦੋਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਵਿਚਾਰ ਰਹੇ ਹਾਂ। ਕੀ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਨੂੰ ਕੁਝ ਸਮੇਂ ਲਈ ਰੋਕਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ ਇਹ ਇਸ ਗੱਲ ਉਪਰ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਕਾਰਵਾਈਆਂ ਕਿਹੜੇ ਪੜਾਅ ਉਪਰ ਹਨ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੇ ਤੁਹਾਡੇ ਖਿਲਾਫ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਦੋਸ਼ੀ ਵਾਲਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈ ਲਿਆ ਹੈ, ਤਦ ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਕਲਪ ਹੋਰ ਵੀ ਸੀਮਤ ਹਨ। ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਫੈਸਲਾ ਲਾਗੂ ਕਰਵਾਉਣ ਵਿੱਚ ਦੇਰੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹਿ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਿਸ ਨਾਲ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਰਜ਼ੇ ਲਈ ਪੈਸੇ ਇਕੱਠੇ ਕਰਨ ਲਈ, ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਜਾਇਦਾਦ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਆਪ ਵੇਚਣ, ਆਪਣੇ ਮਾਮਲਿਆਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਜਾਂ ਫੈਸਲੇ ਨੂੰ ਰਾਖਵਾਂ ਰੱਖਣ ਲਈ ਅਦਾਲਤ ਕੋਲ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਦਾ ਸਮਾਂ ਮਿਲ ਜਾਵੇ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੀ, ਤਦ ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਅਸੀਂ ਦੋਸ਼ੀ ਫੈਸਲੇ ਜਾਂ ਅਦਾਲਤੀ ਆਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਪਾਸੇ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਜਾਂ ਉਸ ਵਿੱਚ ਦਖਲ ਨਹੀਂ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਪਰ ਕੁਝ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਵਿੱਤੀ ਸੰਸਥਾ ਨੂੰ ਥੋੜ੍ਹੇ ਸਮੇਂ ਲਈ ਫੈਸਲਾ ਲਾਗੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਰੋਕ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਸ਼ਾਇਦ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਰਾਂਗੇ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਵਿਖਾ ਸਕੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਭਾਲ ਰਹੇ ਨਤੀਜੇ ਵੱਲ ਜਾਣ ਲਈ ਪਹਿਲਾਂ ਹੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕੇ ਹਨ, ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਗਿਰਵੀ ਰੱਖੀ ਜਾਇਦਾਦ ਨੂੰ ਵੇਚਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ।

ਜੇਕਰ ਮੈਨੂੰ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕੀ?

ਇਹ ਕਿਤਾਬਚਾ ਵਿੱਤੀ ਔਖਿਆਈ ਲਈ ਇਕ ਸੰਖੇਪ ਜਾਣਕਾਰੀ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਵਿੱਤੀ ਔਖਿਆਈ ਦੇ ਵਿੱਚ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਇਸ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਸਾਡੀ ਵੈਬਸਾਈਟ ਉਪਰ ਜਾਓ, ਜਾਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਇਸ ਕਿਤਾਬਚੇ ਵਿੱਚ ਸਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਹਿੱਸੇ ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਕਿਸੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਾਨੂੰ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ।

ਮਾਮਲੇ ਦੀ ਉਦਾਹਰਣ

ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਕਰਜ਼ੇ ਵਾਲੇ ਕਮਜ਼ੋਰ ਉਧਾਰ ਲੈਣ ਵਾਲਿਆਂ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ

ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੇ ਵਾਪਸੀ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਿਲਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਜ਼ੋਰਜ਼ੀਆ ਨੇ AFCA ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ਼ ਕੀਤੀ ਹੈ।

ਉਹ ਸਿਹਤ ਦੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨਾਲ ਜੂਝ ਰਹੀ ਹੈ ਅਤੇ ਕੁਝ ਮਹਿੰਗੇ ਡਾਕਟਰੀ ਖਰਚਾਂ ਨੂੰ ਸਹਿ ਰਹੀ ਹੈ। ਉਹ ਆਪਣੇ ਤਿੰਨ ਸਕੂਲ ਜਾਂਦੇ ਬੱਚਿਆਂ ਅਤੇ ਘਰਵਾਲੇ ਨੂੰ ਪਾਲ ਰਹੀ ਸੀ ਜਿਸ ਨੂੰ ਕਿ ਸਿਹਤ ਦੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਹਨ ਅਤੇ ਕਈ ਸਾਲਾਂ ਤੋਂ ਬੇਰੁਜ਼ਗਾਰ ਹੈ। ਜ਼ੋਰਜ਼ੀਆ ਲਈ ਕਰੈਡਿਟ ਕਾਰ ਦੇ ਵਾਪਸੀ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨੇ ਬਹੁਤ ਔਖੇ ਹੋ ਰਹੇ ਸਨ ਅਤੇ ਕਈ ਸਾਰੀਆਂ ਜਾਗ ਕੇ ਕੱਟੀਆਂ ਰਾਤਾਂ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਜ਼ੋਰਜ਼ੀਆ ਨੇ ਬੈਂਕ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਔਖਿਆਈ ਵਾਲੀ ਟੀਮ ਨੂੰ ਫੋਨ ਕੀਤਾ।

ਜ਼ੋਰਜ਼ੀਆ ਨੇ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਕਰਜ਼ਾ ਮੋੜਨ ਦੇ ਵਿਕਲਪਾਂ ਬਾਰੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕੀਤੀ ਪਰ ਮਹਿਸੂਸ ਕੀਤਾ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਉਸ ਦੀਆਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਨਹੀਂ ਕਰੇਗਾ, ਇਸ ਲਈ ਉਸ ਨੇ AFCA ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ਼ ਕੀਤੀ ਸੀ।

ਜ਼ੋਰਜ਼ੀਆ ਨੇ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਉਸ ਨੇ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿੱਤੀ ਦਾ ਬਿਆਨ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਸੀ। ਇਸ ਨੇ AFCA ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਵਿੱਤੀ ਸਥਿੱਤੀ ਨੂੰ ਵਧੀਆ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਕੀਤੀ। ਇਹ ਸਾਫ ਸੀ ਕਿ ਭਾਂਵੇਂ ਕਿ ਉਹ ਪੂਰੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਨੌਕਰੀ ਕਰ ਰਹੀ ਸੀ, ਉਹ ਇੰਨਾਂ ਨਹੀਂ ਕਮਾ ਪਾ ਰਹੀ ਸੀ ਕਿ ਉਸ ਦੇ ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਸਾਰੇ ਖਰਚੇ ਪੂਰੇ ਹੋ ਸਕਣ।

AFCA ਨੇ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕੀਤਾ, ਜਿਸ ਨੇ ਜ਼ੋਰਜ਼ੀਆ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਨੂੰ ਇਕ ਥਾਂ ਲਿਆਂਦਾ ਅਤੇ ਇਸ ਨਾਲ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਮਿਲੀ। ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਨੇ ਜ਼ੋਰਜ਼ੀਆ ਨੂੰ ਇਹ ਸਮਝਾਉਣ ਲਈ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਜਗ੍ਹਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਕਿ ਉਹ ਦੂਸਰੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਨੂੰ ਉਤਾਰਣ ਲਈ ਕੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰ ਰਹੀ ਸੀ, ਪਰਿਵਾਰ ਦੇ ਖਰਚੇ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਉਸ ਦੀਆਂ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਘਰ ਵਾਲੇ ਦੇ ਭਵਿੱਖ ਵਿੱਚ ਨੌਕਰੀ ਦੀਆਂ ਸੰਭਾਵਨਾਵਾਂ।

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਸੁਲ੍ਹਾ-ਸਫਾਈ ਕਾਨਫਰੰਸ ਵਿੱਚ ਹੱਲ ਹੋ ਗਈ ਅਤੇ ਬੈਂਕ ਨੇ ਜ਼ੋਰਜ਼ੀਆ ਨੂੰ ਕੋਈ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨ ਲਈ ਪੰਜ ਮਹੀਨੇ, ਇਸ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਲੰਮੇ ਸਮੇਂ ਲਈ ਘਟਾਏ ਹੋਏ ਭੁਗਤਾਨ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰ ਕੇ ਦਿੱਤਾ। ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਖਾਤੇ ਉਪਰ ਵਿਆਜ ਲੈਣਾ ਬੰਦ ਕਰਨ ਨੂੰ ਵੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦਿੱਤੀ ਸੀ।

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