நிதி சிக்கலைச் சமாளிப்பதற்கு ஒரு வழிகாட்டி

afca
Australian Financial Complaints Authority

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.

நிதி நெருக்கடி என்றால் என்ன?

சில வேளைகளில், கடன் வசதியின் கீழ், மீள்கொடுபனவு வேண்டுகோள்களைச் சமாளிக்க முடியாமல் தனிப்பட்டோரும், சிறிய வியாபாரிகளும் இருக்கிறார்கள் (வீட்டுக்கடன், வியாபாரக்கடன் அல்லது கடன் அட்டை போன்றவை). இதை நிதி நெருக்கடியென நாம் அழைப்போம்.

வருத்தம், வேலையின்மை, அதிக பொறுப்புக்கள், வியாபார வீழ்ச்சி மற்றும் இயற்கை அழிவு போன்ற சம்பவங்கள் எல்லாம் நிதி நெருக்கடியை உருவாக்குகின்றன.

நிதி நெருக்கடியை நான் அனுபவித்தால் நான் என்ன செய்ய முடியும்?

உங்கள் நிதி நிறுவனத்துடன் தொடர்பு கொள்ளவும்.

மீள் கொடுப்பனவைச் செய்வதற்கு உங்களுக்குக் கஸ்டமாக இருந்தால், நேரடியாக உங்கள் நிதி நிறுவனத்துடன் நீங்கள் கட்டாயமாகத் தொடர்புகொள்ள வேண்டும். நீங்கள் பேசக்கூடிய, அதற்காகவே தம்மை அர்ப்பணித்த நிதி நெருக்கடி குழு ஒன்றினை பல நிதி நிறுவனங்கள் கொண்டுள்ளன.

சொல்வதற்குத் தயாராகுங்கள்உன்

- உங்கள் வருமானம், மற்றும் செலவுகள்
- உஙகள் நிலவரம் எப்போது மேம்படுமென நீங்கள் நினைக்கிறீர்கள்?
- உங்களுக்குத் தேவைப்படக்கூடிய உதவி என்ன மற்றும் எவ்வளவு காலத்திற்கு.

என்ன விதமான உதவியை நான் கேட்கலாம்?

உங்கள் கடனைத் திரும்பச் செலுத்த உதவக்கூடிய உங்கள் கடன் ஒப்பந்தத்திற்கு ஏதாவதொரு நியாயமான மாற்றத்திற்காக நீங்கள் கேட்கலாம்

- கடனின் காலத்தை நீடித்தல் மற்றும் ஒழுங்காகப் பணம் செலுத்தும் பணத்தொகையைக் குறைத்தல்
- குறித்த திகதியில் செலுத்தவேண்டிய கொடுப்பனவைத் தாமதித்தல்.
- ஒரு குறிப்பிட்ட காலத்திற்கு கொடுப்பனவை நிறுத்துவது மற்றும் கடனுக்குக் கட்டத்தவறிய பணத்தைக் சேர்ப்பது.

உங்கள் நிதி நெருக்கடியிலிருந்து மீள்வதற்கு நீங்கள் முயற்சிக்க உதவும் முகமாக உங்கள் நிதி நிறுவனம் உங்களுடன் சேர்ந்து கருமமாற்றும்.

ஒரு வரவுசெலவைத் தயாரியுங்கள்

ஒரு பொருத்தமான தீர்வைக் கண்டறிவதற்கு ஒரு வரவு செலவு அறிக்கை சிறப்பானதாகும் அத்துடன் நீங்கள் செலுத்தக்கூடிய மீள்கொடுப்பனவு.

இலவச வளங்கள்

நிதி நிலவரம் குறித்த AFCA யின் கூற்று: **afca.org.au/financialposition**

ASIC's MoneySmart: **moneysmart.gov.au/tools-and-resources/calculators-and-tools/budget-planner**

நிதி ஆலோசகருடன் பேசவும்

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.

உங்களால் இயலக்கூடிய மீள்கொடுப்பனவை தொடர்ந்தும் மேற்கொள்ளவும்.

உங்களால் கொடுக்கக்கூடிய மீள்கொடுப்பனவானது கடனுக்கு வந்துசேரும் வட்டியின் அளவைக் குறைப்பதுடன் உங்களின் உதவிக்கோரிக்கைக்கு ஆதரவாக அமையலாம்.

படிமுறை இரண்டு: AFCA க்கு முறைப்பாடு செய்தல்

நீங்களும் உங்கள் நிதி நிறுவனமும் ஒரு திருப்திகரமான முடிவை எட்டமுடியாமல் போனால், நீங்கள் AFCA இல் ஒரு முறைப்பாட்டைத் தொடரலாம்.

AFCA க்கு முறைப்பாட்டை நான் எவ்வாறு சமர்ப்பிக்கலாம்?

முறைப்பாடு செய்வது சுலபமானது. எமது நேரடி, (ஒன்லைன்) படிவத்தை நீங்கள் உபயோகிக்கலாம், அல்லது இந்தப் பிரசுரத்தின் 'எம்முடன் தொடர்பு கொள்ளவும்' பகுதியில் விபரிக்கப்பட்ட ஏதாவதொரு வழிமுறையில் எம்முடன் தொடர்பு கொள்ளவும்.

நாம் எவ்வாறு உதவ முடியும்

AFCA இல் ஒரு நிதி நெருக்கடி முறைப்பாடு சமர்ப்பிக்கப்பட்டிருக்கையில், நாம் :

- உங்கள் வேண்டுதலை கவனித்துப்பார்க்குமாறு உங்கள் நிதி நிறுவனத்தைக் கேளுங்கள்
- உங்கள் முறைப்பாட்டை நாம் பெற்றுக்கொண்டதும், நாங்கள் உங்களுடன் செயற்படுவோம், உங்கள் நிதி நிறுவனம் அதைத் தீர்துக்கொள்ளும்.
- அந்த நிதி நிறுவனம் சரியாகப் பதிலளித்ததாவெனத் தீர்மானியுங்கள்.

உங்களது கடன் மாற்றப்படவேண்டுமென நாங்கள் நம்பினால், உங்கள் கடனின் மீள் பணக்கொடுப்பனவை மாற்றுவதற்கு நிதி நிறுவனத்தை நாங்கள் கேட்கக்கூடும். கடனானது மாற்றப்படவேண்டுமா என்பது குறித்து நாங்கள் ஒரு முடிவை எடுக்கும்போது, உங்கள் நிதி நிலமைகள், மீள்கொடுப்பனவுக்கான உங்கள் திறன் மற்றும் ஒரு நியாயமான காலப்பகுதிக்குள்ளே இந்தக் கடன் திருப்பிச் செலுத்தப்படுமா என்பதை நாங்கள் ஆராய்வோம்.

என்னிடமிருந்து என்ன எதிர்பார்க்கப்படுகிறது?

உங்கள் நிதி நெருக்கடி முறைப்பாட்டைத் தீர்ப்பதற்கு உதவும் முகமாக AFCA ஐக் கேட்பதற்கு நீங்கள் முடிவுசெய்தால், முக்கியமாக நீங்கள் விரும்புவது:

- உங்கள் நிலவரம் குறித்து உங்கள் நிதி நிறுவனத்துடன் தொடர்ந்தும் பேசுங்கள்
- உங்கள் வருமானம், செலவுகள் போன்ற உங்கள் நிலவரங்களைப் பற்றிய தகவல்களைக் கொடுப்பதற்குத் தயாராக இருங்கள்
- உங்களுக்கு உதவ உங்களது நிதி நிறுவனம் என்ன செய்யவேண்டுமென நீங்கள் விரும்புவதை எமக்குக் கூறுங்கள்.
- திறந்த மனத்துடன் மாற்றுவழி தீர்வினை ஆராயவும்
- உங்களது முறைப்பாட்டை நாம் கரிசனையுடன் பார்த்துக்கொண்டிருக்கையில், உங்களால் இயலக்கூடிய மீள்கொடுப்பனவை தொடர்ந்தும் மேற்கொள்ளவும்.

நான் ஒரு சிறு முயற்சியாளராக இருந்தால் என்னவாகும்?

சிறு வியாபாரங்களினால் செய்யப்படும் உதவிக்கான வேண்டுதல்களை நிதி நிறுவனங்கள் கட்டாயமாகக் கருத்தில் எடுக்கவேண்டும். வியாபாரத்திட்டம், இலாபம் மற்றும் நஷ்ட கூற்றுக்கள் மற்றும் திட்டங்கள், எதிர்கால மதிப்பீடுகள் போன்றவை உங்கள் நிதி நிறுவனத்திற்கு அதிக விபரமான தகவல்களை நீங்கள் கொடுப்பதற்கு உங்களுக்குத் தேவைப்படலாம்.

வியாபாரத்திற்கு உதவுவதற்கு சகல நியாயமான விருப்பத்தேர்வுகளையும் நிதி நிறுவனம் கருத்தில் எடுக்காதுவிட்டால், கட்டணம் அல்லது கட்டத்தவறிய வட்டிக்காக, சில விடயங்களைப் பொறுத்த மட்டில், AFCA நட்டவீடு வழங்க முடியும். வியாயாரமானது மீண்டும் தனது சொந்தக்காலில் நிற்பதற்கு வேண்டிய பெற்றுக்கொள்ளக்கூடிய தெரிவு என்ன என்பதுகுறித்து நாங்களும் கவனிப்போம்.

AFCA எனது முறைப்பாட்டை ஆராய்ந்துகொண்டிருக்கையில் எனது கடனுக்கு என்ன நடக்கிறது?

வட்டியும் மற்றும் மீள்கொடுப்பனவுகளும்

உங்களுடைய முறைப்பாட்டை நாம் ஆராய்ந்துகொண்டிருக்கையில், வழைமைபோல் உங்கள் கணக்குக்கு வட்டி தொடர்ந்தும் வசூலிக்கப்படும். தங்களால் இயலக்கூடிய மீள்கொடுப்பனவை மேற்கொள்ளவேண்டுமென்பது முக்கியமாகும்.

வசூல் நடவடிக்கை

உங்களது முறைப்பாட்டை நாம் கரிசனையுடன் பார்த்துக்கொண்டிருக்கையில், உங்களால் இயலக்கூடிய மீள்கொடுப்பனவை தொடர்ந்தும் மேற்கொள்ளவும்.

சட்ட நடவடிக்கைகள் ஆரம்பிக்கப்பட்டு இருந்தால்

நாங்கள் சிலவேளைகளில் உங்கள் முறைப்பாட்டை பார்த்துக்கொண்டுருக்கையில் உங்களது நிதி நிறுவனத்தை சட்ட நடவடிக்கைகளையும் கிடப்பில் போடுமாறு செய்யலாம்.

உங்களுக்கு எதிராக ஏற்கனவே பணம் கட்டத்தவறியதற்காகத் நீதித் தீர்ப்பை உங்கள் நிதி நிறுவனம் பெற்றிருந்தால், உங்களுக்கான விருப்பத்தேர்வு மிகவும் மட்டுப்படுத்தப்பட்டிருக்கும். கடனுடன் சேர்த்து மீண்டும் பணம் பெறுவதற்கு, பொறுப்புவைத்த ஆதனத்தை விற்பதற்கு, உங்கள் அலுவல்களை ஒழுங்குபடுத்த அல்லது பெறப்பட்ட தீர்ப்பைத் தள்ளுபடி செய்வதற்காக நீதிமன்றுக்கு விண்ணப்பம் செய்வதற்காக பெறப்பட்ட தீர்ப்பு நிறைவேற்றப்படுவதைத் தாமதிக்குமாறு உங்கள் நிதி நிறுவனத்தை நீங்கள் கேட்கலாம்.

உங்கள் நிதி நிறுவனம் உங்களுக்கு உதவ முடியாது போனால், அவர்களுடன் கலந்துரையாட ஒருவேளை நாங்கள் உங்களுக்கு உதவக்கூடும். கொடுப்பனவுத் தவறிற்காகக் பெறப்பட்ட நீதித் தீர்ப்பு அல்லது நீதிமன்றக் கட்டளையைத் தள்ளிவைக்கவோ அல்லது அதில் தலையிடவோ எம்மால் முடியாது. ஆனால் உங்கள் நிதி நிறுவனத்தை ஒரு சிறிய காலத்திற்கு நீதித் தீர்ப்பை நடைமுறைப்படுத்தாமல் இருக்கும்படி செய்யலாம்.

நீங்கள் ஏற்கனவே மீள்கொடுப்பனவைச் செய்வதற்கு நடவடிக்கை எடுத்துவிட்டீர்களென நீங்கள் காண்பிக்கும் பட்சத்தில், உதாரணமாக பொறுப்பாக வைத்த ஆதனத்தை விற்கும் நடவடிக்கை, நாம் இதைத் செய்யக்கூடும்.

இன்னமும் எனக்கு அதிக தகவல் தேவையானால் என்னவாகும்?

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

நடவடிக்கைபற்றிய படிப்பறிவு

கடன் அட்டையுடன் பாதிக்கப்படும் கடனாளிக்கு இணக்கம்பேசுதல் உதவிபுரியும்.

கடன் அட்டை மீள்கொடுப்பனவைச் செய்வதில் கஸ்டத்தை அனுபவித்தபின்னர் ஜோர்ஜியா AFCA இல் ஒரு முறைப்பாட்டைத் தாக்கல் செய்தார்.

அவள் நோயினால் துன்புற்றுக்கொண்டிருக்கிறார், மற்றும் விலைமிக்க மருத்துவச் செலவு ஏற்பட்டுள்ளது. நோயினால் வருந்துவதுடன், பல வருடங்களாக வேலையில்லாமம் இருக்கும் அவளின் கணவனையும், மூன்று பாடசாலை வயதினை அடைந்த சிறுவர்களையும் அவள் பராமரிக்கிறாள். கடன் அட்டை மீள்கொடுப்பனவுகளைச் செலுத்துவது ஜோர்ஜீயாவுகு மிகவும் கஸ்டமாக இருக்கிறது அத்துடன் தூக்கமற்ற பல இரவுகளின் பின்னர், ஜோர்ஜீயா தனது வங்கியின் நிதி நெருக்கடி குழுவினரை அழைத்தாள்

அவர்களின் கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதற்கான தனது விருப்பத்தேர்வுகளைக் கலந்துரையாடினாள் ஆனால் அவர்களின் பதில் அவளது பிரச்சினையைத் தீர்க்கவில்லை; ஆதலால் அவள் AFCA க்கு முறைப்பாடு செய்தாள்.

ஜொர்ஜீயா தனது முறைப்பாட்டைச் சமர்ப்பித்த பின்னர், நிதி நிலவரக் கூற்று ஒன்றினைப் பூர்த்திசெய்தாள். இது AFCA, மற்றும் அந்த வங்கியும்,அவளின் நிதி நிலவரத்தைச் சிறப்பாக அறிந்துகொள்ள உதவியது. அவள் முழுநேர உத்தியோகம் பார்த்தாலும், குடும்பச் செலவுகள் முழுவதையும் பூர்த்திசெய்ய அவள் போதியளவு சம்பாதிக்கவில்லை என்பது தெளிவாகியது.

ஜோர்ஜியாவையும் அவளின் வங்கியையும் ஒன்றாக கொண்டுவரக்கூடிய ஒர் இணக்க கலந்துரையாடலை AFCA ஒழுங்கு செய்து பிரச்சினைகளைப் புரிந்துகொள்ள வழிவகுத்தது. அவளது ஏனைய கடன்களைச் செலுத்துவதற்கான நடவடிக்கை, குடும்பச்செலவைக் குறைப்பதற்கான அவளின் திட்டங்கள் மற்றும் அவளின் கணவனின் தொழில் வாய்ப்புகள் போன்றவற்றை விபரிப்பதற்கு ஜோர்ஜியாவுக்குப் போதிய காலத்தைக் கொடுத்தது.

இணக்கப்பேச்சுவார்த்தையில் முறைப்பாடு தீர்த்துவைக்கப்பட்டது மற்றும் ஜோர்ஜியா 5 மாதங்கள் மீள்கொடுபனவைச்செய்யாமல்விடுவதை அனுமதிக்க வங்கி ஒத்துக்கொண்டது. அதைத்தொடர்ந்து குறைவானதொகையைக் கூடியகாலத்தில் கட்டிமுடிக்க ஒழுங்குபடுத்தப்பட்டது. அத்துடன் அந்தக் கணக்குக்கு வட்டி அறவிடுவதை நிறுத்திவிட்டது.

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