

ஒரு சிறிய
வியாபார
முறைப்பாட்டைத்
தீர்ப்பது எவ்வாறு



ஆஸ்திரேலிய நிதி முறைப்பாடுகள் அதிகாரசபை (AFCA) ஒரு சுயாதீனமான, இலாப நோக்கமற்ற, அரசு சார்பற்ற ஸ்தாபனமாகும்.

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.

AFCA க்கு முறைப்பாடு செய்யக்கூடியவர்கள் யார்?

ACFA அங்கத்தவராக இருக்கக்கூடிய நிதி நிறுவனத்துடன் தீர்வு காணமுடியாத முறைப்பாட்டைக்கொண்ட எவராயினும் ஒருவர். அடங்கலாக:

- ஏக வியாபாரிகள் மற்றும் பங்காளர்கள்
- 100 தொழிலாளர்களுக்கும் குறைந்த சிறிய தொழில்முயற்சிகள் (ஒருங்கிணைக்கப்பட்ட அல்லது ஒருங்கிணைக்கப்படாத)
- 100 தொழிலாளருக்கும் குறைந்தவர்களுடன் வியாபாரம் நடாத்திக்கொண்டிருக்கக்கூடிய இலாப நோக்கமற்ற நிறுவனங்கள் அல்லது பதிவு செய்யப்படாத தர்ம் ஸ்தாபனங்கள்
- எத்தனை தொழிலாளர்கள் வேலைக்கமர்த்தப்பட்டுள்ளார்கள் மற்றும் வியாபாரம் நடந்துகொண்டிருக்கிறதா என்பதைக் கவனியாத பதிவுசெய்யப்பட்ட தர்ம் ஸ்தாபனங்கள்

ACFA அங்கத்தவராக இருக்கக்கூடிய நிதி நிறுவனத்துடன் தீர்வு காணமுடியாத முறைப்பாட்டைக்கொண்ட எவராயினும் ஒருவர். அடங்கலாக

AFCA உங்கள் முறைப்பாட்டைக் கவனிப்பதற்கு, அந்த நிதி நிறுவனம் எமது ஸ்தாபனத்தின் ஒரு அங்கத்தவராக இருப்பது கட்டாயமாகும்.

ACFA அங்கத்துவத்திற்கான அவசிய உரிமத் தேவைப்பாடு அநேகமான நிதி நிறுவனங்களிடம் உண்டு. ஏனையவற்றிற்கு ஓர் இணக்கம் காணப்பட்ட செயற்பாட்டுக்கோவையின் பாகமாக உருவாகிறது.

சில நிதி நிறுவனங்களுக்கு ACFA அங்கத்துவம் அவர்களின் விருப்பத்திற்குரியது. உதாரணமாக, fintech வியாபாரம் மற்றும் சிறிய வியாபாரங்களுக்கு மாத்திரம் நிதி சேவைகளை வழங்கும் நிதி நிறுவனங்கள் AFCA அங்கத்தவராக இருக்க வேண்டியதில்லை.

எதிர்காலத்தில் எமது பிரச்சினைகளுக்குத் தீர்வுகாணும் சேவை ஒருவேளை உங்களுக்குத் தேவைப்படுமானால், வியாபாரம் செய்வதாக நீங்கள் கருதும் நிதி நிறுவனம் ஒரு AFCA அங்கத்தவரா எனபதைச் சரி பார்க்கவும்

ஆயிரக்கணக்கான அங்கத்தவர்கள் எம்முடன் இருக்கிறார்கள், ஆதலால், நாம் உங்களுக்கு உதவுவதற்கு ஒரு நல்ல வாய்ப்பு உண்டு.

இங்கே சரிபார்த்துக்கொள்ளுங்கள்:
afca.org.au/find-a-financial-firm.

எமது கருத்துக்கு எடுக்கக்கூடிய மற்றும் எடுக்க முடியாத முறைப்பாடுகளை எமது விதிகள் விபரிக்கின்றன.

எமது விதிகள் மற்றும் முறைப்பாடு தீர்க்கும் செயல்முறை குறித்து அதிகளவில் அறிந்துகொள்ள எம்முடன் தொடர்புகொள்ளவும் அல்லது எமது afca.org.au/rules இணையத்தளத்திற்குப் போகவும்.

afca.org.au/rules

நாங்கள் கவனிக்கவேண்டிய சிறு வியாபார முறைப்பாடுகள் என்ன வகையானவை?

அதிக விடயங்களைக் கொண்ட நிதிப்பிரச்சினைகளின் மீது நாம் கரிசனை கொள்ள முடியும், பின்வருவன அடங்கலாக:

- வங்கிக் கொடுக்கல் வாங்கல் தவறுகள் மற்றும் கடன் நிரலீடுகள்
- தங்களின் நிதி நிலவரம் மாறிவிட்டபோது, கடனைத் திருப்பிச் செலுத்துவதில் கஸ்டம், கடன் அட்டைகள் மற்றும் குறுகியகால நிதி
- பிணை நிற்பவரை ஒழுங்குபடுத்துதல் தவறுகள்
- வங்கிக் கொடுக்கல் வாங்கல் தவறுகள் மற்றும் கடன் நிரலீடுகள்
- கடன் பற்றிய தவறான ஏற்பாடு
- காப்புறுதிக் கோரிக்கையின் மறுப்பு (கார், வீடு மற்றும் பொருட்கள், செல்லப்பிராணிகள், பிரயாணம், வருமான, பாதுகாப்பு, உணர்வதிர்ச்சி போன்றவை)
- தவறான இணைய பணக்கொடுப்பனவுகள்
- பிழையான முதலீட்டு ஆலோசனை

தொடக்க நிலை வரையறைகள் மற்றும் நட்டவீடு உச்சம்

| கோரிக்கையின் வகை | கோரிக்கைக்கு ஏற்ற நட்டவீடு வரையறை | AFCA இனது நிதி வரையறை நியாயாதிக்கம். |
|---|--|--------------------------------------|
| கடன் வசதி | சிறிய தொழில்முயற்சிகளுக்கு \$1 மில்லியன் | \$5 மில்லியனைவிட அதிகரிக்கக்கூடாது |
| | ஆரம்ப உற்பத்தியாளருக்கு \$2 மில்லியன் | \$5 மில்லியனைவிட அதிகரிக்கக்கூடாது |
| அநேகமான ஏனைய கோரிக்கைகள் (ஓய்வூதியம் தவிரந்த) | \$500,000 | \$1 மில்லியனைவிட அதிகரிக்கக்கூடாது |

AFCA வழங்கும் வருமான வகைகளின் மீளாய்வு: afca.org.au/what-to-expect/outcomes-afca-provides

ஒரு முறைப்பாட்டைத் தீர்ப்பதற்கான மிகச் சிறந்த வழி யாது?

உங்கள் நிதி நிறுவனத்துடன் தொடர்பு கொள்ளவும்:

உங்கள் நிதி நிறுவனத்தை நீங்கள் நேரடியாகத் தொடர்புகொள்வதன்மூலம் பல முறைப்பாடுகளுக்கு முடிவு காணலாம். மின் அஞ்சல், தொலைபேசி அழைப்பு அல்லது ஒரு கடிதத்தை நீங்கள் அனுப்புவதற்காக முறைப்பாடுகளுக்கான பிரிவு ஒன்றினை அநேகமான வியாபாரங்கள் கொண்டுள்ளன.

ஒரு முறைப்பாட்டைச் சமர்ப்பிக்க முன்னர், நிதி நிறுவனத்துடன் தொடர்புகொள்ளுமாறு நாங்கள் உங்களுக்குச் சிபாரிசு செய்கிறோம்.

ஒரு முறைப்பாட்டை நீங்கள் சமர்ப்பித்ததும், உங்கள் நிதி நிறுவனம் உங்களுக்குப் பதில் அனுப்புவதற்கு ஒரு குறிப்பிட்ட காலஅவகாசம் உண்டு.

- ஓய்வுகால வருவாய் அல்லது பாரம்பரிய நம்பிக்கைப் பொறுப்பாளர் முறைப்பாடுகளுக்காகத் 90 நாட்கள்
- 21 நாட்கள் நிதி நெருக்கடி உள்ளிட்ட முறைப்பாடுகளுக்காக, அல்லது
- ஏனைய அனைத்து முறைப்பாடுகளுக்கும் 45 நாட்கள்.

குறிக்கப்பட்ட நாட்களுக்கிடையில் உங்களின் முறைப்பாட்டுக்குப் பதில் கிடைக்காவிட்டால், அல்லது நீங்கள் பெற்றுக்கொண்ட பதில் உங்களுக்குத் திருப்பி அளிக்காவிட்டால், எம்முடன் தொடர்புகொள்ளவும்:

AFCA இல் ஒரு முறைப்பாட்டைச் சமர்ப்பிக்கும்போது, சகல வலிந்து நடைமுறைப்படுத்தும் நடவடிக்கைகளையும் நிதி நிறுவனம் கட்டாயமாக நிறுத்தவேண்டும்.

படிமுறை இரண்டு: AFCA க்கு முறைப்பாடு செய்தல்

நிதி நிறுவனத்தை நீங்கள் நேரடியாகத் தொடர்புகொண்டிருந்தும் முறைப்பாடு தீர்க்கப்படவில்லையானால், முதலில் அந்த நிறுவனம் எமது அங்கத்தவர்களில் ஒருவரா என்பதைச் சரிபார்துவிட்டு, நீங்கள் AFCA இல் ஒரு முறைப்பாட்டைத் தொடரலாம்.

இங்கே சரிபார்த்துக்கொள்ளுங்கள்:

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

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

மூன்றாம் படிமுறை: பயன்பாட்டை அடைதல்

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

உங்கள் முறைப்பாட்டைக் கலந்துரையாடல் ஊடாக அல்லது இணங்கித் தீர்த்துவைக்க நாம் முயற்சிக்கும்.

இது வெற்றியளிக்காவிட்டால், என்ன நடவடிக்கையை எடுக்கலாமென நாங்கள் மேலும் விசாரணையை மேற்கொண்டு தீர்மானிப்போம்.

வழங்கப்படும் பொருத்தமான சட்டங்கள், நடைமுறைக் கோவைகள் மற்றும் தகவல்களை ஆராய்ந்து முறைப்பாட்டின் சந்தர்ப்ப சூழலுக்கு எது நியாயமாக இருக்கிறதோ அதனைத் தழுவி முடிவை மேற்கொள்கிறோம்,

உங்களால் ஏற்றுக்கொள்ளப்படும் எந்தவொரு முடிவும் நிதி நிறுவனத்தைக் கட்டுப்படுத்தும்.

ஒய்வுகால வருவாய் பற்றிய முறைப்பாடுகள் குறித்து நாம் எமது முடிவை எவ்வாறு மேற்கொள்கிறோம் என்பதற்கும், ஒப்பீட்டளவில் ஏனைய வருவாயீட்டும் பொருட்கள் மற்றும் சேவைகளுக்கும் இடையில் சில முக்கியமான வேறுபாடுகள் உண்டு.

உங்கள் முறைப்பாட்டைத் தீர்ப்பதற்கு நாங்கள் உங்களுக்கு உதவ முடியும் ஆனால் சட்டம்சம்பந்தமான அல்லது நிதிதொடர்பான ஆலோசனையை வழங்குவதில்லை.

சரிபார்க்கும் நிரல்

எமக்கு நீங்கள் முறையிட முன்னர் கவனிக்க வேண்டிய சில படிமுறைகள்:

- நீங்கள் உங்கள் நிதி நிறுவனத்துக்கு நேரடியாக முறைப்பாடு செய்தீர்களா?
- பதிலளிப்பதற்கு நிதி நிறுவனத்திற்கு நீங்கள் போதிய காலஅவகாசம் கொடுத்தீர்களா?
- இந்த நிதி நிறுவனம் AFCA இன் ஒரு உறுப்பினரா? இங்கே சரிபார்த்துக்கொள்ளுங்கள்: **afca.org.au/find-a-financial-firm**.
- சட்ட நடவடிக்கைகளைத் தாம் ஆரம்பித்து விட்டதாக அறிவித்து உங்களது நிதி நிறுவனத்திடமிருந்து கோரிக்கை வாக்குமூலம் அல்லது சில வேறு நீதிமன்ற ஆவணங்களை நீங்கள் பெற்றுள்ளீர்களா? ஆம் எனில், உங்கள் முறைப்பாட்டை உடனடியாகச் சமர்ப்பியுங்கள்.



உபயோகமான தகவல்கள்

உங்கள் முறைப்பாட்டைத் தாக்கல்செய்ய உங்களுக்கு உதவி தேவையா?

நுகர்வோருக்கும் சிறு வியாபாரங்களுக்கும் எமது சேவை இலவசமானது; நீங்கள் AFCA இல் முறைப்பாடு ஒன்றினைச் செய்ய உங்களுக்கு உதவ நீங்கள் யாருக்கும் பணம் கொடுக்கத்தேவையில்லை.

நேர கட்டுப்பாடு

AFCA இல் முறைப்பாடொன்றினைச் செய்வதற்கு கால எல்லை இருக்கிறது. உங்களது நிதி நிறுவனத்திலிருந்து இறுதியான பதிலை நீங்கள் பெற்றுக்கொண்ட பின்னர், அநேகமாக, எமக்கு நீங்கள் முறைப்பாடு செய்ய இரண்டு ஆண்டுகள் உண்டு. உங்களது நிதி நிறுவனத்திற்கு நீங்கள் முறைப்பாடொன்றினைச் செய்யவில்லையானால், அதிகளவான விடயங்களைப் பொறுத்த மட்டில் முறைப்பாட்டைச் சமர்ப்பிக்க உங்கள் இழப்பு முதலில் உங்களுக்குத் தெரியவந்ததிலிருந்து ஆறு ஆண்டுகள் உண்டு.

விசேட சூழ்நிலைகளைக் கவனத்திற்கெடுக்கவேண்டுமென நாங்கள் நம்பினால், குறித்த கால எல்லையைக் கடந்து சமர்ப்பிக்கப்பட்ட முறைப்பாடுகளையும் கூட நாம் கவனதில் கொள்ளக்கூடும்.

உங்களது முறைப்பாட்டிற்கு எம்மால் எதுவும் செய்ய முடியாதுபோனால் என்னவாகும்?

1300 300 630 இல் ஆஸ்திரேலிய பிணை மற்றும் முதலீட்டு ஆணைக்குழுவை நீங்கள் அழைக்கலாம் அல்லது உதவிக்காக யாரை நீங்கள் அழைக்கலாமென ஆலோசனை பெறுவதற்காக அவர்களது **asic.gov.au**, இணையத்தளத்திற்கு நீங்கள் போய்ப் பார்க்கலாம்.

மேலதிக உதவி

பல்வேறு மொழிகளில் எமது இணையத்தளத்தில் தகவல்களைப் பெற்றுக்கொள்ளலாம். இலவச உரைபெயர்ப்பாளர் சேவைக்கு நாங்களும் ஒழுங்கு செய்யலாம்

உரைபெயர்ப்பாளர் சேவை

131 450 இல் இலவச உரைபெயர்ப்பாளரை அல்லது 1800 931 678 இல் எங்களை அழையுங்கள் (மெல்போர்ன் நேரப்படி காலை 9 இலிருந்து மாலை 5 வரை திங்கள் தொடக்கம் வெள்ளிவரை) நாங்கள் உங்களுக்காக, ஒரு உரைபெயர்ப்பாளரை ஒழுங்குபடுத்துவோம்.

தேசிய 'ரிலே' சேவை

நீங்கள் காது கேளாதவராக அல்லது செவிப்புலன், அல்லது பேச்சு பாதிப்புற்றிருந்தால், தேசிய 'ரிலே' சேவையூடாக எம்முடன் தொடர்பு கொள்ளவும்.

TTY / குரல் அழைப்பு 133 677 (உள்ளூர்)

பேச்சு மற்றும் உன்னிப்பாகக் காதல் கேட்டல்
1300 555 727 (உள்ளூர்)

தேசிய 'ரிலே' சேவை இணையத்தளத்திற்கு, **relayservice.gov.au** போய், எமது இலக்கம் 1800 678 931இல் அழைப்பின் வகையைத் தெரிவுசெய்யவும் மற்றும் எமது இலக்கத்தைக் குறிப்பிடவும்.





afca

Australian Financial
Complaints Authority

எம்முடன் தொடர்புகொள்ளவும்

Australian Financial Complaints Authority
(ஆஸ்திரேலிய நிதி முறைப்பாடுகள்
அதிகாரி)

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