



පැමිණිලි සම්බන්ධ
මාර්ගෝපදේශනය

පටුන

මෙම ලියවිල්ල ගැන 3

අපගේ කැපවීම..... 3

ඔබට පැමිණිල්ලක් කිරීමට උදව් අවශ්‍ය නම්..... 5

පැමිණිල්ලක් සිදු කරන්නේ කෙසේද..... 5

අපගේ විසඳුම ගැන ඔබ තෘප්තිමත් නැත්නම් ඔබේ පැමිණිල්ල සමාලෝචනය කරන්නේ කෙසේද 6

මෙම ලියවිල්ල ගැන

Complete Credit හි අප, කලින් තිබූ මූල්‍යමය බැඳීම්වලින් මිදීමට උපකාරී වීම සඳහා පාරිභෝගිකයන්ට විශේෂයෙන් සකස් කෙරුණු විසඳුම් ලබා දීමට කැපවී සිටින අතර, අප අතින් වරදක් සිදුවූව හොත් ඔබෙන් ඒ ගැන අසා දැනගැනීමට අපට අවශ්‍යය.

අපගේ ඉලක්කය වන්නේ, ගැටලුවට අදාළ සියලු පාර්ශ්වයන් අතර හොඳ හිත පවත්වා ගනිමින් මනුෂ්‍ය ආකාරයට ගැටලු සාධාරණව හා කාලිනව විසඳා ගැනීමයි.

මෙම ලියවිල්ල මගින් පැමිණිල්ලක් සිදු කරන්නේ කෙසේද, ඔබට අපෙන් බලාපොරොත්තු විය හැක්කේ මොනවාද, ඒ ක්‍රියාවලියට කොතරම් කාලයක් ගත වේද යන්න පැහැදිලි කර දෙනු ලැබේ. අප පැමිණිල්ලට ප්‍රතිචාර දක්වන ආකාරය ගැන ඔබ තෘප්තිමත් නොවේ නම් හෝ පොරොන්දු වූ කාල සීමාව ඇතුළත අපට ඔබගේ පැමිණිල්ලට විසඳුමක් ලබා දීමට නොහැකි වූවේ නම්, අප හෝ ඔස්ට්‍රේලියානු මූල්‍ය පැමිණිලි අධිකාරිය (Australian Financial Complaints Authority (AFCA)) සම්බන්ධ කර ගන්නා ආකාරය ද මෙහි විස්තර කර දැක්වේ.

අපගේ කැපවීම

- ඔබ සමග කතාබහ කරන විට අපි පැහැදිලි, වෘත්තීමය හා ගෞරවණීය ලෙස මෙන් ම 'සරල ඉංග්‍රීසි' භාවිත කරමින් සන්නිවේදනය සිදු කරන්නෙමු.
- පැමිණිලි සම්බන්ධව කටයුතු කිරීමේ ක්‍රියාවලිය, එයට ගත වන කාල සීමාව සහ ඔබේ පැමිණිල්ලේ ප්‍රගතිය ගැන ද අප විසින් තොරතුරු සපයනු ලැබේ.
- අපි නොමිලේ ලැබෙන පැමිණිලි විසඳුම් ක්‍රියාවලියක් සපයන්නෙමු. ඔබ විසින් සපයන තොරතුරු සමාලෝචනය කරමින්, ඔබට මැනවින් සවන් දෙමින් ඔබ පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කළ අවස්ථාවේ දී ම එය විසඳීමට අපි උත්සාහ කරන්නෙමු.
- ඔබේ පැමිණිල්ලට අපට කඩිනමින් විසඳුමක් ලබා දිය නොහැකි නම්, අප විසින් වැඩිදුර විමර්ශනය කිරීම සිදු කරනු ඇත. සාමාන්‍යයෙන් දින 21ක් ඇතුළත පැමිණිල්ලකට විසඳුමක් ලබා දීමට අපගේ අරමුණයි.
- අපට ඔබගේ පැමිණිල්ල විමර්ශනය කිරීමට තව දුරටත් කාලය අවශ්‍ය වේ නම්, ඒ බව ඔබට ලිඛිතව දැනුම් දෙනු ඇති අතර, එයට AFCA සම්බන්ධ කර ගන්නා ආකාරය ගැන තොරතුරු ද ඇතුළත්ය.
- ඔබේ පැමිණිල්ල විසඳා ගැනීමට ඇති විකල්ප ගැන ද ඔබ හා එක්ව අපි සොයා බලන්නෙමු. අපට ඔබ සමග එක්ව පැමිණිල්ල විසඳා ගැනීමට නොහැකි නම්, අපගේ තීරණයට බලපෑ හේතු මෙන් ම අපගේ තීරණය ගැනීමට අප විසින් පදනම් කරගත් තොරතුරු ද අපි ලබා දෙන්නෙමු.
- විසඳුම සඳහා වැඩ කරන දින 5කට වඩා ගත වේ නම්, හා ඔබ විසින් ලිඛිත ප්‍රතිචාරයක් ඉල්ලා ඇත්නම් හෝ පැමිණිල්ල මූල්‍යමය දුෂ්කරතා සම්බන්ධයෙන් නම් අප විසින් විසඳුම ලිඛිතව දක්වනු ඇත.

ඇත.



ඔබේ පැමිණිල්ල සමාලෝචනය කිරීමට ඇති විකල්පයන් ගැන අපි ඔබට දන්වන්නෙමු.

ඔබට පැමිණිල්ලක් කිරීමට උදව් අවශ්‍ය නම්

- ඔබ වෙනුවෙන් පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීමට වෙනත් කෙනෙකු පත් කිරීමට ඔබට හැකිය. උදාරභණයක් ලෙස හිතමිතුරෙක්, පවුලේ අයෙක්, නෛතික නියෝජිතයෙක් හෝ මූල්‍යමය උපදේශකයෙක්
- ඔබ අපට අවසර දී ඇත්නම් අපි ඔබේ නියෝජිතයා සමග කතා කරන්නෙමු.
- ඔබේ පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීමේ දී හා කළමනාකරණය කිරීමේ දී උපකාර කිරීම සඳහා පරිවර්තන හා භාෂණ පරිවර්තන සේවාව (Translating and Interpreting Service (TIS)) හරහා භාෂණ පරිවර්තකයෙකු සුදානම් කර ගැනීමට අපට හැකිය. එය භාෂණ පරිවර්තකයන් සිටීම මත පදනම් වනු ඇත.
- ඔබට බිහිරි බව, ශ්‍රවණ දුෂ්කරතා හා/හෝ කථන දුබලතා ඇත්නම් ජාතික රිලේ සේවාව (National Relay Service (NRS)) ඔස්සේ උපකාර සුදානම් කර ගැනීමට අපට හැකිය.
- විශේෂ අවශ්‍යතා ඇතුළත්ව ඔබට පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීමට උදව් අවශ්‍ය නම් කරුණාකර අපට දන්වන්න.

පැමිණිල්ලක් සිදු කරන්නේ කෙසේද



මාර්ගගතව : www.completecredit.com.au/complaints



දුරකථන : 1300 930 070 (විකල්පය 3)



ඊමේල් : Complaints@completecredit.com.au



ලිපිනය: PO Box W167, Parramatta Westfield, PARRAMATTA NSW 2150

ගැටලුවක් ඉදිරිපත් කරන විට කරුණාකර ඔබේ පැමිණිල්ල කුමක් සම්බන්ධයෙන්ද , අතපසු වීම සිදු වී ඇත්නේ කොතැනද යන්න ගැන මෙන් ම ඔබ බලාපොරොත්තුවන විසඳුම සම්බන්ධයෙන් ද තොරතුරු ලබා දෙන්න.

අපගේ විසඳුම ගැන ඔබ තෘප්තිමත් නැත්නම් ඔබේ පැමිණිල්ල සමාලෝචනය කරන්නේ කෙසේද

ඔබට ඔස්ට්‍රේලියානු මූල්‍ය පැමිණිලි අධිකාරිය (Australian Financial Complaints Authority (AFCA)) ඇමතිය හැකිය.

AFCA, Complete Credit වෙතින් බාහිරව පවතින අතර ඔබට ඇති ගැටලුවලට නොමිලේ ස්වාධීන සමාලෝචන ලබා දෙනු ඇත.

ඔබට පහත ආකාරයන්ගෙන් **AFCA** සම්බන්ධ කර ගත හැකිය :

- වෙබ් අඩවිය: www.afca.org.au
- දුරකථන : **1800 931 678**
- ලිපිනය : **Australian Financial Complaints Authority - GPO Box 3 Melbourne VIC 3001**