



முறைப்பாடு வழிகாட்டி

பொருளடக்கம்

இந்த ஆவணத்தைப் பற்றி	3
எமது பொறுப்பு.....	3
ஒரு முறைப்பாடு ஒன்றினை மேற்கொள்வதில் உங்களுக்கு உதவி தேவைப்பட்டால்	4
முறைப்பாடு ஒன்றினை எவ்வாறு தயார்செய்வது	4
எமது பதிலில் நீங்கள் திருப்தியடையாவிட்டால், உங்களின் முறைப்பாட்டை எவ்வாறு மீள்பரிசீலனை செய்வது.....	5

இந்த ஆவணத்தைப் பற்றி

Complete Credit-இல் முன்னைய நிதிசார்ந்த கடப்பாடுகளை ஒருபுறம் தள்ளிவிடுவதற்கு அவர்களுக்கு உதவக்கூடிய, அவர்களின் தேவைகளுக்கு ஏற்றபடியாக எடுக்கப்பட்ட தீர்மானங்களை எமது வாடிக்கையாளர்களுக்குக் கொடுப்பது பற்றி நாங்கள் அக்கறை கொண்டுள்ளோம், ஆனால் நாங்கள் பிழையாக விடயங்களைப் புரிந்திருந்தால், உங்களிடமிருந்து கேட்டறிய விரும்புகிறோம்.

தொடர்புபட்டுள்ள சகல தரப்பினர்களையும் பொறுத்தவரையில் அவர்களின் நலனுக்காக எல்லோராலும் ஏற்றுக்கொள்ளப்படக்கூடிய தீர்மானத்தை எடுக்கும் குறிக்கோளுடன் ஒரு நியாயமான மற்றும் சரியான நேரத்தில் எழுப்பப்பட்ட கவலைகளைத் தீர்ப்பது எமது இலக்காகும்.

எவ்வாறு ஒரு முறைப்பாட்டை மேற்கொள்வது, நீங்கள் எதனை எம்மிடமிருந்து எதிர்பார்க்கலாம், அத்துடன் நடைமுறையை மேற்கொள்வதற்கு எவ்வளவு காலம் எடுக்கும் என்பவற்றை இந்த ஆவணம் விபரிக்கிறது. உங்களுடைய முறைப்பாட்டிற்கு நாம் எவ்வாறு பதிலளித்தோம் என்பது பற்றி அல்லது நாம் உறுதியளித்த காலவரையறைக்குள் உங்களது முறைப்பாட்டைத் தீர்த்துவைக்க எங்களால் முடியாமல் போயிருந்தால், எம்முடனோ அல்லது ஆஸ்திரேலிய நிதிசார்ந்த முறைப்பாடுகள் அதிகாரி (Australian Financial Complaints Authority (AFCA))- உடனோ எவ்வாறு தொடர்புகொள்ளலாம் என்பதையும் இது வரையறுக்கிறது.

எமது பொறுப்பு

- உங்களுடனான எமது தொடர்பாடலின்போது, தெளிவான, உயர்தொழிலுக்குரிய மற்றும் கண்ணியமான தொடர்பாடலை மேற்கொள்வதுடன், நாம் 'எளிய ஆங்கில' மொழியைப் பாவிப்போம்.
- முறைப்பாட்டைக் கையாளும் எமது நடைமுறை, பிரயோகிக்கப்படும் காலவரையறை மற்றும் உங்களின் முறைப்பாட்டின் முன்னேற்றம் போன்றவை பற்றிய தகவல்களை நாங்கள் வழங்குவோம்.
- முறைப்பாட்டினைத் தீர்மானிக்கும் நடைமுறையை நாம் இலவசமாக வழங்குவோம் நீங்கள் தரும் தகவல்களை நாம் மீளாய்வு செய்வோம் அத்துடன் நாம் மிகவும் கவனமாகக் காதுகொடுத்துக் கேட்போம் அத்துடன் எமது கவனத்திற்கு அதனைக் கொண்டுவந்த நேரத்தில் அதனைத் தீர்த்துவைக்க முயற்சிப்போம்.
- உடனடியாக உங்களின் முறைப்பாட்டை எம்மால் தீர்த்துவைக்க முடியாவிட்டால், எமது விசாரணைகளை நாம் தொடருவோம். பொதுவாக, 21 நாட்களுக்குள் முறைப்பாடுகளுக்குத் தீர்வு காண்பதை நாம் இலக்காகக் கொண்டுள்ளோம்.
- உங்கள் முறைப்பாட்டை விசாரித்துத் தீர்த்துவைப்பதற்கு எமக்கு அதிக காலம் தேவைப்பட்டால், நாங்கள் உங்களுக்கு எழுத்தில் அறிவிப்போம் அதில் AFCA-யின் தொடர்புத் தகவல்களும் அடங்கியிருக்கும்.
- உங்கள் முறைப்பாட்டினைத் தீர்த்து வைப்பதற்காக வேறு பல வழிகளையும் ஆராய்வதற்கு உங்களுடன் பணியாற்றுவோம். உங்களுடன் சேர்ந்து முறைப்பாட்டைத் தீர்த்துவைக்க எம்மால் முடியாதுவிட்டால், எமது கொள்கைக்கான காரணங்கள் மற்றும் நாம் எடுத்த முடிவுக்கு அடிப்படையாக விருந்த தகவல்களையும் தருவோம்.



தீர்மானத்தை எடுப்பதற்கு 5 வேலை நாட்களை விடவும் நீண்டகாலம் எடுத்தால், அல்லது அந்த முறைப்பாடு நிதிநெருக்கடி பற்றியதானால், நீங்கள் எழுத்திலான பதில் ஒன்றினைக் கேட்டால், அந்தத் தீர்மானத்தை நாங்கள் எழுத்தில் உறுதிப்படுத்துவோம்.



உங்கள் தீர்வினை மீள்பரிசீலனை செய்வதற்குக் கிடைக்கக்கூடிய விருப்பத் தெரிவுகள் பற்றி நாம் உங்களுக்குச் சொல்லுவோம்.

ஒரு முறைப்பாடு ஒன்றினை மேற்கொள்வதில் உங்களுக்கு உதவி தேவைப்பட்டால்

- உங்கள் சார்ப்பில் உங்கள் முறைப்பாட்டைக் கொண்டுநடத்த வேறொருவரை, உதாரணமாக, நண்பர் அல்லது குடும்ப உறுப்பினர், சட்டப்பிரதிநிதி அல்லது நிதி ஆலோசகர் போன்ற யாரேனும் ஒருவரை நீங்கள் நியமிக்கலாம்.
- உங்கள் பிரதிநிதியுடன் பேசுவதற்கு நீங்கள் எமக்கு அதிகாரமளித்தால், நாங்கள் அவ்வாறு செய்வோம்.
- உங்களின் முறைப்பாட்டைத் தாக்கல் செய்யவும், கொண்டுநடத்தவும் உதவுவதற்கு, 'மொழிபெயர்ப்பு மற்றும் மொழிபெயர்த்துரைப்பு சேவை' (Translating and Interpreting Service (TIS)) ஊடாக, ஒரு உரைபெயர்ப்பாளரை, பெறமுடியுமானால், நாங்கள் ஒழுங்குபடுத்துவோம்.
- நீங்கள் செவிப்புலனை இழந்தவராக அல்லது காதால் கேட்பது கடினமாக இருந்தால் அத்துடன்/ அல்லது பேச்சுக் குறைபாடு இருந்தால் , தேசிய அஞ்சல் சேவை (National Relay Service (NRS)) ஊடாக உங்களுக்கு உதவும் முகமாக எம்மால் ஒழுங்குசெய்யவும் முடியும்.
- உங்களின் முறைப்பாட்டைத் தாக்கல் செய்வதற்கு, குறிப்பிடக்கூடிய ஏதேனும் தேவைகள் அடங்கலாக, உங்களுக்கு உதவி தேவைப்பட்டால், தயவுசெய்து எமக்குத் தெரியப்படுத்தவும்,

முறைப்பாடு ஒன்றினை எவ்வாறு தயார்செய்வது



நிகழ்நிலை: www.completecredit.com.au/complaints



தொலைபேசி: 1300 930 070 (Option 3)



மின்அஞ்சல்: Complaints@completecredit.com.au



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

உங்கள் கவையை வெரிபடுத்தும்போது, உங்கள் முறைப்பாடுகளைத் பற்றி நு, ஏற்பட்ட துறுண்ண அத்து ன்நீங்கள் நாடும் தீர்வு யது ண்ட தணை து வசெ து வழங்கும்

எமது பதிலில் நீங்கள் திருப்தியடையாவிட்டால், உங்களின் முறைப்பாட்டை எவ்வாறு மீள்பரிசீலனை செய்வது.

Australian Financial Complaints Authority (AFCA)-ஐ நீங்கள் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

AFCA, 'Complaint Credit' இலிருந்து புறம்பானது மற்றும் உங்களுக்கு இருக்கக்கூடிய ஏதேனும் கரிசனைகளுக்கு ஒரு சுதந்திரமான மற்றும் சுயாதீனமான மீள்பரிசீலனையை அது உங்களுக்கு வழங்கும்.

நீங்கள் AFCA ஐ பின்வருவன ஊடாக தொடர்பு கொள்ளலாம்:

- இணையத்தளம்: www.afca.org.au
- தொலைபேசி: 1800 931 678
- தபால் : Australian Financial Complaints Authority - GPO Box 3 Melbourne VIC 3001