

කුඩා පරිමාණ  
ව්‍යාපාරයක  
පැමිණිලි  
විසදුන්හේ  
කෙසේද?



# ඕස්ට්‍රේලියානු මූල්‍ය පැමිණිලි අධිකාරිය (AFCA)

පුද්ගලයන්ට සහ කුඩා  
ව්‍යාපාරවලට මූල්‍ය  
නිෂ්පාදන සහ සේවා  
සම්බන්ධ පැමිණිලි විසඳීමට  
උපකාර කරමු. අපේ සේවාව  
සාධාරණ, ගාස්තුවිරහිත  
සහ ස්වාධීන එකක් වේ.

අපේ සේවාව සාධාරණය,  
ගාස්තු විරහිතය, එමෙන්ම  
ස්වාධීනය.

## අපේ සාරධර්ම

- සාධාරණයි සහ ස්වාධීනයි - අපි තුළනාත්මක විසඳුම්  
ඉදිරිපත් කරමු, එසේම සියලු දෙනාටම සමව සවන්  
දෙන වගට සහතික වෙමු.
- විනිවිදභාවය සහ වගකීම - අපි ගන්නා  
ක්‍රියාමාර්ගවලට හේතුව පැහැදිලි කරන්නෙමු.
- අවංකභාවය සහ විනීතභාවය - අපි වෘත්තීයවේදීන්  
වන අතර සෑම කෙනෙකුටම ගෞරවණීය ලෙස  
සලකන්නෙමු.
- සක්‍රීය සහ පාරිභෝගික කේන්ද්‍රී - අපේ සේවාවන්  
සියලු දෙනාටම ලබාගත හැකිය.

# AFCA මගින් පැමිණිලිලක් ඉදිරිපත් කළ හැක්කේ කාටද?

AFCA සාමාජිකයකන්වය සහිත මූල්‍ය සමාගමකට අයත් නොවිසදූ පැමිණිලිලක් ඇති කවර හෝ තැනැත්තෙක්. මීට ඇතුළත් වන්නේ:

- පුද්ගලයන්
- පුද්ගලයන්ගේ හවුල් ව්‍යාපාර
- කුඩා පරිමාණ ව්‍යාපාර
- සමාජ සහ සංස්ථාපිත සමාගම්.

අපට සලකා බැලිය හැකි පැමිණිලි අපේ නීතිරීතිවල දැක්වේ. අපේ නීතිරීති සහ පැමිණිලි විසඳීමේ ක්‍රියාවලිය පිළිබඳ වැඩිදුර විස්තර සඳහා අපව අමතන්න, නැත්නම් අපේ වෙබ් අඩවිය [afca.org.au/rules](http://afca.org.au/rules) ට පිවිසෙන්න.

# AFCA ට විසඳාලිය හැක්කේ කවර ආකාරයේ පැමිණිලිද?

අපට පුළුල් ව්‍යාපාරයක මූල්‍ය ගැටලු විසඳිය හැකිය, ඊට ඇතුළත් වන්නේ:

- බැංකු ගනුදෙනු සහ ණය ලැයිස්තුගත කිරීමේ පිළිබඳ වැරදි
- ඔබේ මූල්‍ය තත්වය වෙනස් වූ අවස්ථාවක ණය ගෙවීමේ දුෂ්කරතා, ණය කාඩ්පත් සහ කෙටිකාලීන මූල්‍ය පහසුකම්
- (මෝටර් රථ, නිවාස සහ අන්තර්ගතය, සුරතල් සතුන්, සංචාරක, ආදායම් රක්ෂණ සහ මානසික කම්පන) රක්ෂණ හිමිකමක් ප්‍රතික්ෂේප කිරීම
- නුසුදුසු ආයෝජන උපදෙස්.
- විශ්වාස පාරිභෝගික ප්‍රතිලාභ මුදා හැරීම පිළිබඳ භාරකාර මණ්ඩල තීරණය.

ණයවර, මූල්‍ය  
පහසුකම් සහ ණය



රක්ෂණ



බැංකු තැන්පතු  
සහ ගෙවීම්



ආයෝජන සහ  
මූල්‍ය උපදෙස්



විග්‍රාම  
පාරිතෝෂික



# පැමිණිලි විසඳාලීමේ හොඳම ක්‍රමය කුමක්ද?

## පළමු පියවර: ඔබේ මූල්‍ය ආයතනය අමතන්න.

ඔබේ මූල්‍ය ආයතනය පෘථුව ඇමතීමෙන් බොහෝ පැමිණිලි විසඳාලිය හැකිය. ඔබට විද්‍යුත් පණිවිඩයක් යැවීමට, දුරකථනයෙන් ඇමතීමට හෝ ලිපියක් යැවීමට හැකි පැමිණිලි දෙපාර්තමේන්තුවක් බොහෝ වියයාපාර ආයතනවල ඇත.

ඔබේ කණස්සල්ල පිළිබඳව ඔබ තවමත් ඔවුන්ට දැන්වූයේ නැත්නම්, මුලින්ම එසේ කරන ලෙස අපි නිර්දේශ කර සිටිමු. ඔබ පැමිණිලිලක් ඉදිරිපත් කළ පසුව, මූල්‍ය ආයතනවලට ප්‍රතිචාර දැක්විය යුතු නිශ්චිත කාල සීමාවන් ඇත:

- විශ්‍රාම පාරිතෝෂික හෝ සාම්ප්‍රදායික භාරකාර පැමිණිලි සඳහා දින 90කි.
- මූල්‍ය අමාරුකම් පිළිබඳව පැමිණිලි සඳහා දින 21ක්, හෝ
- වෙනත් සියලු පැමිණිලි සඳහා දින 45කි.

නිශ්චිත කාලවකවානුව තුළ ඔබේ පැමිණිලිල පිළිබඳව ප්‍රතිචාරයක් නොලැබුණහොත් හෝ ඔබට ලැබුණු ප්‍රතිචාරය පිළිබඳව ඔබට සෑහීමකට පත්වීමට නොහැකි නම්, අපව අමතන්න.

## දෙවන පියවර: AFCA වෙත පැමිණිලිලක් ඉදිරිපත් කිරීම

පැමිණිලිලක් ඉදිරිපත් කිරීම පහසුය. ඔබට අපගේ ජාලගත ආකෘති පත්‍රය භාවිත කිරීමට හෝ මෙම පොත් පිංවෙහි Contact us කොටසෙහි විස්තර කර ඇති කවර හෝ ආකාරයකට අපව ඇමතීමට පුළුවන.

ඔබේ මූල්‍ය ආයතනය AFCA හි සාමාජිකයකුද යන්න අපව ඇමතීමට පෙර සොයා බලන්න. අපට දහස් ගණනක් සාමාජිකයන් පිරිසක් සිටී, ඉන් අදහස් වන්නේ අපට ඔබට උපකාරී වීමට වැඩි ඉඩක් ඇති බවයි. මෙතැන් පරීක්ෂා කරන්න: [afca.org.au/find-a-financial-firm](https://afca.org.au/find-a-financial-firm).

## පියවර තුන: ප්‍රතිඵලයක් ලබා ගැනීම

අපිට ඔබේ පැමිණිල්ල ලැබුණු පසුව, අපි ඔබ සහ මූල්‍ය සමාගම සමඟ එය විසඳීමට කටයුතු කරමු.

අපි ඔබේ පැමිණිල්ල සාකච්ඡා මාර්ගයෙන් හෝ සමාදානයෙන් විසඳීමට උත්සාහ කරන්නෙමු. කෙසේ වුවත් අපිට පැමිණිල්ල පිළිබඳව වැඩිදුර පරීක්ෂණ කිරීමට අවශ්‍ය වුවහොත්, අපි එසේ කරන්නෙමු.

අදාළ නීති, රීති සංග්‍රහ සහ ඔබ සහ ඔබේ මූල්‍ය ආයතනය ඉදිරිපත් කර ඇති තොරතුරු සලකා බැලීමෙන් අනන්‍යව, අපි අදාළ අවස්ථාවට වඩාත් සාධාරණ තීරණවලට එළඹෙන්නෙමු.

වෙනත් මූල්‍ය නිපැයුම් සහ සේවා සමඟ සංසන්දනය කිරීමේදී විශ්‍රාම පාරිතෝෂික සම්බන්ධ පැමිණිලි පිළිබඳව අපි තීරණ ගන්නා ආකාරයෙහි වැදගත් වෙනස්කම් පවතී. වැඩි විස්තර සඳහා අපව අමතන්න.



# පිරික්සුම් ලැයිස්තුව

අප සමග පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීමට පෙර ඔබ සලකා බැලිය යුතු පියවර:

- ඔබ ඔබේ මූල්‍ය ආයතනයට පෘජුව පැමිණිලි කළේද?
- ඔබ ඔබේ මූල්‍ය ආයතනයට ප්‍රතිචාර දැක්වීමට ප්‍රමාණවත් තරම් කාලයක් ලබා දුන්නේද?
- මූල්‍ය සමාගම AFCA සාමාජිකත්වය සහිත වූවක් විය යුතුය. මෙතැනින් පරීක්ෂා කරන්න: **[afca.org.au/find-a-financial-firm](http://afca.org.au/find-a-financial-firm)**.
- ඔවුන් නීතිමය ක්‍රියාමාර්ග ගත් බවට හිමිකම් ප්‍රකාශයක් හෝ වෙනත් උසාවි ලියවිල්ලක් ඔබට ඔබේ මූල්‍ය සමාගමෙන් ලැබුණිද? එසේ නම්, ඔබේ පැමිණිල්ල වහාම ඉදිරිපත් කරන්න.

අපි නීතිමය හෝ මූල්‍යමය උපදෙස් සපයන්නේ නැති බව කරුණාවෙන් සලකන්න. ගාස්තුවිරහිත සහ විශ්වෂ්‍යතීය පාරිභෝගික නීති උපදෙස් සහ තෛතික සේවා අපේ වෙබ් අඩවියෙහි සපයා ඇත.



# වැදගත් තොරතුරු

## ඔබේ පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීමට ඔබට උපකාර අවශ්‍යද?

අපේ සේවාව සාමාන්‍ය ප්‍රජාවට නොමිලයේ සැපයේ; AFCA වෙතින් පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීම සඳහා ඔබට වෙනත් අයෙකුට ගෙවීම අවශ්‍ය නොවේ.

පුද්ගලයන් ගාස්තු විරහිත නීති ආධාර හෝ මූල්‍ය උපදේශන උපකාර සඳහා සුදුසුකම් ලැබිය හැකිය. වැඩි විස්තර සඳහා ජාතික නීති ආධාර වෙබ් අඩවිය [nationallegalaid.org](http://nationallegalaid.org) ට පිවිසෙන්න, නැත්නම් ඕස්ට්‍රේලියානු මූල්‍ය උපදේශන සේවාවේ වෙබ් අඩවිය [financialcounselingaustralia.org.au/corporate/find-a-counsellor](http://financialcounselingaustralia.org.au/corporate/find-a-counsellor) බලන්න.

## කාල සීමා

AFCA වෙත පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීම සඳහා කාල සීමාවන් ඇත. බොහෝ අවස්ථාවන්වල ඔබේ මූල්‍ය සමාගමෙන් අවසාන ප්‍රතිචාරය ලැබීමෙන් පසුව අප සමගින් පැමිණිල්ලක් යොමු කිරීමට ඔබට අවුරුදු දෙකක් ඇත. ඔබ ඔබේ මූල්‍ය ආයතනයට පැමිණිලි නොකළේ නම්, එසේ කිරීමට බොහෝ අවස්ථාවල ඔබට සිදුව ඇති පාඩුව පිළිබඳ පළමු වරට ඔබ අවබෝධ කරගත් දින සිට ඔබට වසර හයක් ඇත.

සමහර විශ්‍රාම පාරිතෝෂික පැමිණිලි සඳහා මීට වඩා කෙටි කාලසීමාවන් ඇත. ඔබට විශ්‍රාම පාරිතෝෂික පැමිණිල්ලක් ඇත්නම් සහ එය අභාවයක් වෙනුවෙන් වන සහන ප්‍රතිලාභයක් සම්බන්ධයෙන් නම්, ඒ සඳහා අභාව ප්‍රතිලාභ ගෙවීම සම්බන්ධ විශ්‍රාම පාරිතෝෂික අරමුදලේ අවසාන තීරණය ලැබීමෙන් දින 28ක සීමාවක් පවතී.

විශේෂ තත්වයන් අදාළ වන බව අපට වැටහී ගියහොත්, මෙම කාල වකවානුවලට පසුව යොමු කරන ලද සමහරක් පැමිණිලි පිළිබඳවත් අපි සලකා බලන්නෙමු.



## අපිට ඔබේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් උපකාර වීමට නොහැකි නම් සිදුවන්නේ කුමක්ද?

අපිට ඔබේ පැමිණිල්ල සම්බන්ධයෙන් කටයුතු කිරීමට නොහැකි නම්, ඔබට උපකාර විය හැකි වෙනත් ආයතන පිළිබඳව යෝජනා කිරීමට අපට පුළුවන. ඔබටත් උපකාර විය හැකි වෙනත් ආයතන පිළිබඳ උපදෙස් සඳහා 1300 300 630 පෘථු දුරකථනය ඔස්සේ ඕස්ට්‍රේලියානු සුරැකුම් සහ ආයෝජන කොමිසමට ඇමතීමට හෝ ඔවුන්ගේ වෙබ් අඩවිය [asic.gov.au](http://asic.gov.au) ට පිවිසීමට පුළුවන.

## වෙනත් උපකාර

AFCA වෙබ් අඩවිය තුළ භාෂා ගණනාවකින් විස්තර ඇතුළත් වේ. ඔබට ගාස්තු විරහිත භාෂණ පරිවර්තන සේවාව සඳහාද අවස්ථාව සලසා දීමට අපට පුළුවන.

### භාෂණ පරිවර්තන සේවාව

ගාස්තු විරහිත භාෂණ පරිවර්තන සේවාව සඳහා 131 450 අංකයට අමතන්න, නැත්නම් 1800 931 678 ඔස්සේ අපව අමතන්න (සදුදා සිට සිකුරාදා දක්වා මෙල්බර්න් වේලාවෙන් උදේ 9.00 සිට සවස 5.00 දක්වා). අපි ඔබ වෙනුවෙන් භාෂණ පරිවර්තකයකු පිළියෙළ කර දෙන්නෙමු.

### ජාතික රිලේ සේවාව

ඔබ ශ්‍රවණාබාධිත හෝ ශ්‍රවණ හෝ කථන දුෂ්කරතාවකින් පෙළෙන්නේ නම්, ජාතික රිලේ සේවාව හරහා අපව අමතන්න.

TTY / කථන ඇමතුම් 133 677 (දේශීය)

කථා කර සවන් දෙන්න 1300 555 727 (දේශීය)

[relayservice.gov.au](http://relayservice.gov.au) වෙබ් අඩවියට පිවිස අවශ්‍ය ඇමතුම තෝරා අපේ අංකය 1800 678 931 ඇතුළත් කරන්න.



## අපව අමතන්න

ඕස්ට්‍රේලියානු මූල්‍ය  
පැමිණිලි අධිකාරිය

**1800 931678** (ගාස්තු විරහිත ඇමතුම්)  
(සපුදා සිට සිකුරාදා පෙරවරු 9.00 සිට පස්වරු 5.00 දක්වා)  
**(03)9613 6399** (ෆැක්ස්)  
**info@afca.org.au** (විද්‍යුත් ලිපිනය)

**afca.org.au/complaints** (පැමිණිලි ආකෘති පත්‍රය)

ලිපිනය GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

[www.afca.org.au](http://www.afca.org.au)