

# මූල්‍ය දූෂ්කරතා ජයගැනීම සඳහා මාර්ගෝපදේශය



ඕස්ට්‍රේලියානු මූල්‍ය  
පැමිණිලි අධිකාරිය (AFCA)  
පුද්ගලයන්ට සහ කුඩා  
ව්‍යාපාරවලට මූල්‍ය  
නිෂ්පාදන සහ සේවා  
සම්බන්ධ පැමිණිලි  
විසදීමට උපකාර කරමු.  
අපේ සේවාව සාධාරණ,  
ගාස්තුවිරහිත සහ  
ස්වාධීන එකක් වේ.

අපේ සේවාව සාධාරණය,  
ගාස්තු විරහිතය, එමෙන්ම  
ස්වාධීනය.

### අපේ සාරධර්ම

- සාධාරණයි සහ ස්වාධීනයි - අපි තුළනාත්මක විසදුම් 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.



# මූල්‍ය දුෂ්කරතාවක් යනු කුමක්ද?

පුද්ගලික සහ කුඩා පරිමාණ ව්‍යාපාරවලට (නිවාස ණය, ව්‍යාපාර ණය හෝ ණය පත්) වැනි ණය පහසුකම් යටතේ වන ආපසු ගෙවීමේ අවශ්‍යතා සම්පූර්ණ කිරීමට නොහැකි වන තත්වයන්ට පත් වේ. අපි මෙය මූල්‍යමය දුෂ්කරතාව ලෙස හදුන්වමු.

රෝගී තත්වය, විරැකියාව, අධික වගකීම්, ව්‍යාපාර බිඳ වැටීම සහ ස්වභාවික විපත් වැනි අවස්ථා යන සියල්ල මූල්‍ය දුෂ්කරතා ඇති කළ හැකිය.

# මම මූල්‍ය දුෂ්කරතාවකට මුහුණ දෙන්නේ නම් කළ යුත්තේ කුමක්ද?

## ඔබේ මූල්‍ය ආයතනය අමතන්න.

ඔබේ ආපසු ගෙවීම් පියවීම දුෂ්කර බව ඔබට වැටහෙන්නේ නම්, ඔබ වහාම ඔබේ මූල්‍ය ආයතනය ඇමතිය යුතුය. බොහෝ මූල්‍ය ආයතනවලට ඔබට කතා කළ හැකි මූල්‍ය දුෂ්කරතා පිළිබඳ කටයුතු කරන කණ්ඩායමක් සිටී.

ඔවුන්ට පහත සඳහන් දෑ පිළිබඳව පැවසීමට සූදානම් වන්න:

- ඔබේ ආදායම සහ වියදම්
- ඔබ පත්ව සිටින තත්වය යහපත් විය හැකියැයි ඔබ සිතන්නේ කෙදිනකද යන්න
- ඔබට **අවශ්‍ය** වන උපකාරය සහ එය කෙතරම් කාලයකටද යන වග



# මට ඉල්ලිය හැක්කේ කවර ආකාරයේ උපකාරයන්ද?

ඔබේ ණය පියවීමට ඔබට උපකාර වන ආකාරයට ණය කොන්ත්‍රාත්තුවේ කවර හෝ සාධාරණ වෙනස්කමක් සිදු කරන ලෙස ඔබට ඉල්ලිය හැකිය. මීට ඇතුළත් විය හැක්කේ:

- ණය පහසුකමට අදාළ කාලය දිගු කිරීම සහ වාරික මුදල අඩු කිරීම
- නියමිත දිනයකට අදාළ ගෙවීම් ප්‍රමාද කිරීම
- ආපසු ගෙවීම යම් කාලයකට නතර කිරීම සහ අනපසු වූ ගෙවීම් ණය මුදලට එකතු කිරීම

ඔබේ මූල්‍ය දුෂ්කරතාව ජය ගැනීම සඳහා ඔබට උපකාරී වීමට ඔබේ මූල්‍ය ආයතනය ඔබ හා එක්ව කටයුතු කළ යුතුය.

## අයවැයක් පිළියෙළ කර ගන්න

අයවැයක් යනු වඩා සුදුසු විසදුමක් සොයා ගැනීමට හොදම මෙවලමක් වන අතර එය ඔබේ මූල්‍ය තත්වය සහ ඔබට දැරිය හැකි ආපසු ගෙවීමේ ප්‍රමාණය අවබෝධ කර ගැනීමටත් ඔබට උපකාරී වෙයි.

**ගාස්තු විරහිත මූලාශ්‍ර**

AFCA හි මූල්‍ය තත්වය පිළිබඳ ප්‍රකාශය: [afca.org.au/financialposition](http://afca.org.au/financialposition)

ASIC's MoneySmart: [moneysmart.gov.au/tools-and-resources/calculators-and-tools/budget-planner](http://moneysmart.gov.au/tools-and-resources/calculators-and-tools/budget-planner)

## මූල්‍ය උපදේශන සපයන්නකු අමතන්න

මූල්‍ය උපදේශකයින් ඔවුන්ගේ සේවාව ගාස්තු අය කිරීමකින් තොරව සපයන අතර ඔබට ඇති විකල්ප පිළිබඳව කතා කළ හැකිය. ඔබට මූල්‍ය උපදේශකයෙකුට කතා කිරීම සඳහා 1800 007 007 ඔස්සේ ජාතික ණය උපකාර සේවාව ඇමතිය හැකිය. මූල්‍ය ප්‍රශ්න නිරාකරණය කර ගන්නේ කෙසේද යන්න පිළිබඳ පියවරෙන් පියවර උපදෙස් සපයන මාර්ගෝපදේශයක් ජාතික ණය උපකාර සේවාවේ වෙබ් අඩවිය ([ndh.org.au](http://ndh.org.au)) හිද ඇත.

## ඔබට කළ හැකි කවර මට්ටමින් හෝ ගෙවීම් කරගෙන යන්න

ඔබට දැරිය හැකි කවර මට්ටමේ හෝ ආපසු ගෙවීමක් ණය මත එකතු වන පොළිය අඩු කිරීමට හේතු වන අතර උපකාර සඳහා වන ඔබේ ඉල්ලීමටද රුකුලක් වනු ඇත.

## AFCA මගින් පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කිරීම

ඔබ මූල්‍ය ආයතනය පෘථුව ඇමතීමෙන් පසුවත් පැමිණිල්ල විසදුණේ නැත්නම්, එම මූල්‍ය ආයතනය අපේ සාමාජිකයෙකුද යන්න පරීක්ෂා කිරීමෙන් පසුව ඔබට AFCA වෙත පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කළ හැකිය.

## AFCA මගින් පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කරන්නේ කෙසේද?

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

## අපි උපකාර කරන්නේ කෙසේද?

මූල්‍ය දුෂ්කරතාව පිළිබඳ පැමිණිල්ලක් AFCA වෙත ඉදිරිපත් කිරීමෙන් අනතුරුව අපි:

- ඔබේ ඉල්ලීම නැවත සලකා බලන ලෙස මූල්‍ය ආයතනයෙන් ඉල්ලා සිටින්නෙමු.
- සාකච්ඡා මාර්ගයෙන් හෝ දුරකථන මාර්ගික සමාදානයක් තුළින් මෙම ඉල්ලීම සාකච්ඡා කිරීම සඳහා ඔබ සහ ඔබේ මූල්‍ය සමාගම මුණ ගස්වන්නෙමු.
- මූල්‍ය සමාගම යෝග්‍ය ලෙස ප්‍රතිචාර දක්වන්නේදැයි විනිශ්චය කරන්නෙමු.

ඔබේ ණය මුදල විචලනය කළ යුතු බව අප සිතන්නේ නම්, ඔබේ ණය ආපසු ගෙවීම වෙනස් කරන ලෙස අපි ඔබේ මූල්‍ය ආයතනයෙන් ඉල්ලා සිටින්නෙමු. ණය මුදලක් විචලනය කළ යුතු බවට අපි තීරණය කරන විට, අපි ඔබේ මූල්‍ය තත්වය, ආපසු ගෙවීම් සපුරාලීමට ඔබට ඇති හැකියාව සහ සාධාරණ නිශ්චිත කාල පරාසයක් තුළ ණය ආපසු ගෙවා දමන්නේද යන කරුණු සලකා බලන්නෙමු.

# මාගෙන් අපේක්ෂා කරන්නේ මොනවාද?

ඔබේ මූල්‍ය දුෂ්කරතාව පිළිබඳ පැමිණිල්ල විසඳාලීම සඳහා උපකාරී වීමට AFCA වෙතින් ඉල්ලීමක් කිරීමට ඔබ තීරණය කළහොත්, පහත දෑ සඳහා ඔබේ කැමැත්ත වැදගත් වේ:

- ඔබේ තත්වය පිළිබඳව මූල්‍ය ආයතනය සමග දිගටම කතා කරන්න.
- ඔබ පත්ව සිටින තත්වයට අදාළ ආදායම සහ වියදම් වැනි තොරතුරු ඉදිරිපත් කිරීමට සූදානම්ව සිටින්න.
- ඔබට උපකාරී වීම සඳහා ඔබේ මූල්‍ය ආයතනය කුමක් කළ යුතුදැයි ඔබ සිතන්නේද යන්න අපට දන්වන්න.
- මනා විශ්වාසයකින් සහ විවෘත මනසකින් සමාදාන සාකච්ඡාවට පිවිසෙන්න.
- අපි ඔබේ පැමිණිල්ල සලකා බලන තුරු ඔබට කළ හැකි කවර මට්ටමින් හෝ ගෙවීම් කරගෙන යන්න.

# මම කුඩා පරිමාණ ව්‍යාපාරිකයකු නම් කළ යුත්තේ කුමක්ද?

කුඩා ව්‍යාපාරවලින් උපකාර ඉල්ලා ඉදිරිපත් වන ඉල්ලීම් මූල්‍ය සමාගම් විසින් සලකා බැලිය යුතුය. ඔබ ව්‍යාපාර සැලසුම, ලාභය සහ අලාභ ප්‍රකාශය වැනි විස්තරාත්මක තොරතුරු ඔබේ මූල්‍ය ආයතනයට සැපයිය යුතුය.

යම් අවස්ථාවලදී, මූල්‍ය ආයතනය ව්‍යාපාරයට උපකාරී විය හැකි සියලුම සාධාරණ විකල්පයන් සලකා නොබලන්නේ නම්, ගාස්තු හෝ නොගෙවූ පොළිය සඳහා හානිපූරක වන්දි ගෙවීමට AFCA හට පුළුවන. ව්‍යාපාරය නැවතත් දෙපයින් සිටුවීමට ගතහැකි ක්‍රියාමාර්ග සම්බන්ධයෙන් එළඹිය හැකි විකල්ප කවරේද යන්නත් අපි විමසා බලන්නෙමු.

# AFCA මාගේ පැමිණිල්ල සලකා බලන කාලය අතරතුර මගේ ණයට කුමක් සිදු වේද?

## පොළිය සහ ආපසු ගෙවීම්

සාමාන්‍යයෙන් අපි ඔබේ පැමිණිල්ල සලකා බලන අතරතුර ඔබේ ගිණුමට අදාළ පොළිය අය කර ගැනීම සිදු වේ. ඔබට දැරිය හැකි කවර හෝ ආපසු ගෙවීමක් සිදු කිරීම වැදගත්ය.

## අය කර ගැනීමේ ක්‍රියාකාරකම්

අපි ඔබේ පැමිණිල්ල සලකා බලන අතරතුර ඔබේ මූල්‍ය ආයතනය අය කරගැනීමේ හෝ පියවා ගැනීමේ ක්‍රියාකාරකම් නතර කළ යුතුය.

## නීතිමය ක්‍රියාවලියක් ආරම්භ වී ඇතොත්

ඔබේ පැමිණිල්ල සලකා බලන අතරතුර සමහර අවස්ථාවල අපටද ඔබේ මූල්‍ය ආයතනය ගෙන ඇති නීතිමය ක්‍රියාකාරකම් අත්හිටුවිය හැකිය. නීතිමය ක්‍රියාකාරකම් අත්හිටුවිය හැකිද යන්න තීරණය වන්නේ ඒවා කවර අවස්ථාවේ තිබෙන්නේද යන්න මතයි.

ඔබේ මූල්‍ය ආයතනය මේ වන විටත් ඔබට එරෙහිව පැහැර හැරීම පිළිබඳ නීත්ද්‍රවක් ලබාගෙන ඇත්නම්, එවිට ඔබට ඇති විකල්ප සීමිතය. ඔබේ ණය මුදල ප්‍රතිමූල්‍යකරණය කිරීමට, ඔබට ඔබේ ණය මුදල වෙනුවෙන් තබා ඇති දේපල විකිණීමට, ඔබේ කටයුතු සංවිධානය කර ගැනීමට හෝ අදාළ නීත්ද්‍රව අවහරණය කර ගැනීමට අවකාශ ලබා ගැනීම සඳහා මෙම නීත්ද්‍රව ක්‍රියාත්මක කිරීමේ කාල සීමාව ප්‍රමාද කරන ලෙස ඔබට ඔබේ මූල්‍ය ආයතනයෙන් ඉල්ලා සිටිය හැකිය.

ඔබේ මූල්‍ය ආයතනයට ඔබට උපකාරී වීමට නොහැකි නම්, එවිට ඔවුන් හා සාකච්ඡා කිරීමට අපට උපකාරී විය හැකිය. අවහරණය කිරීමට හෝ පැහැර හැරීමේ නීත්ද්‍රව හෝ උසාවි නියෝගයට මැදහත් වීමට අපට හැකියාවක් නැත. නමුත් සමහර අවස්ථාවලදී ඔබේ මූල්‍ය ආයතනය ඔබට විරුද්ධව ඇති නීත්ද්‍රව ක්‍රියාත්මක කිරීමට ටික කලකට පමණ කළ හැකිය.

ණය මුදල වෙනුවෙන් තබා ඇති දේපල විකිණීමේ ක්‍රියාවලිය වැනි ඔබ අපේක්ෂා කරන ප්‍රතිඵලය ලබා ගැනීමේ ක්‍රියාමාර්ගයකට ඔබ අවතීර්ණ වී සිටින බව අපට පෙන්වන්නේ නම්, අපි එය කරනු ඇත.

### මට වැඩි විස්තර අවශ්‍ය නම් කළ යුත්තේ කුමක්ද?

මෙම පොත් පිටව මූල්‍ය දුෂ්කරතා පිළිබඳ කෙටි හැඳින්වීමක් පමණි. ඔබ මූල්‍ය දුෂ්කරතාවකට පත්ව සිටී නම් කළ යුත්තේ කුමක්ද යන්න පිළිබඳව වැඩි විස්තර සඳහා අපේ වෙබ් අඩවියට පිවිසෙන්න, නැත්නම් මෙම පොත් පිටවෙහි අපිව අමතන්න කොටසෙහි ඇතුළත් කවර හෝ ආකාරයකින් අමව අමතන්න.





# ප්‍රත්‍යෝක්‍ෂ අධ්‍යයනය ණය කාඩ්පත් ණයක් සහිත අනතුරකට පත් ණයකරුවෙකුට සාමදාන ක්‍රියාවලිය උපකාරී වෙයි

ණය කාඩ්පත පියවීමේ දුෂ්කරතාවකට මුහුණ පෑමෙන් පසුව ජෝජියා AFCA වෙත පැමිණිල්ලක් යොමු කරයි.

ඈය සෞඛ්‍ය ප්‍රශ්නවලින් පෙළීමට පත්ව ඇති අතර වෛද්‍ය කටයුතු සඳහා අධික මිලක් ගෙවීමට සිදුව ඇත. ඈය තමාගේ පාසැල් යන ළමුන් නිදෙනාටද සෞඛ්‍ය ප්‍රශ්නවලින් පෙළෙන සහ වසර ගණනාවක් රැකියාවක් නොමැතිව සිටින ඇගේ සැමියාද රැක බලා ගනියි. ජෝජියාට ඇගේ ණය කාඩ්පත පියවා දැමීම දුෂ්කර වී ඇත. රාත්‍රී කිහිපයක් නිදි නොමැතිව කල්පනා කළ ජෝජියා ඇගේ බැංකුවේ මූල්‍ය දුෂ්කරතා පිළිබඳ කණ්ඩායමට කතා කළාය.

ජෝජියා ණය ආපසු ගෙවීම පිළිබඳ විකල්ප ඔවුන් සමග කතා කළාය, එහෙත් ඔවුනගේ ප්‍රතිචාර මගින් ඇගේ ප්‍රශ්නය නොවිසදුණු බව දැනුණු හෙයින් AFCA වෙත පැමිණිල්ලක් ඉදිරිපත් කළාය.

ජෝජියා ඇගේ පැමිණිල්ල ඉදිරිපත් කිරීමෙන් අනතුරුව, ඈය ඇගේ මූල්‍ය තත්වය පිළිබඳව ප්‍රකාශය සම්පූර්ණ කළාය. මෙය AFCAට සහ බැංකුවට ඇගේ මූල්‍ය තත්වය වටහා ගැනීමට උපකාරී විය. ඈය පූර්ණකාලීන ලෙස රැකියාවෙහි යෙදුණත්, ඈය පවුලේ වියදම් පියවා ගැනීමට තරම් ආදායමක් නොලබන බව පැහැදිලි විය.

ජෝජියා සහ බැංකුව මුණගස්වමින් AFCA සාමදාන සාකච්ඡාවක් පිළියෙළ කළ අතර එය ගැටලුව ඔවුනට අවබෝධ කර ගැනීමට උපකාරී විය. මෙම සාකච්ඡාව ඇගේ අනෙකුත් ණයවල් ගෙවා දැමීමට ඈය ගන්නා ක්‍රියාමාර්ග, ඇගේ පවුලේ වියදම් අඩු කිරීමේ සැලසුම් සහ ඇගේ සැමියා රැකියාවක් සොයා ගැනීම පිළිබඳව පැහැදිලි කිරීමට ආරක්ෂිත පරිසරයක් සැකසීය.

පැමිණිල්ල සාමදාන සාකච්ඡාව තුළදී විසදුණු අතර බැංකුව ජෝජියාට ඇගේ ණය ගෙවා දැමීමට දිගුකාලීන ගෙවීමේ සැලසුමක් ද සහිතව මාස කිහිපයක් ලබා දීමට එකඟ විය. ගිණුම මත පොළිය අය නොකිරීමටත් බැංකුව නව දුරටත් එකඟ විය.



**afca**

Australian Financial  
Complaints Authority

## අපව අමතන්න

**Australian Financial  
Complaints Authority**

**1800 931678** (ගාස්තු විරහිත ඇමතුම්)

(සඳුදා 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)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

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