

Disputes Resolution Procedure Summary

பிணக்குகளைத் தீர்க்கும் நடவடிக்கைச் சுருக்கம்

'எமது உள்ளார்ந்த பிணக்கு தீர்வு' - அல்லது IDR - நடைமுறையுடன், நேரடியாக ஈடுபடுவதன் ஊடாக நியாயமாகவும், இலகுவாகவும் வாடிக்கையாளருடைய முறைப்பாடுகளைத் தீர்த்துவைப்பதை CCC நிதி தீர்வுகள் குழு (CCC Financial Solutions Group) (இதன்பின்னால் CCC எனக் குறிப்பிடப்படும்) இலக்காகக் கொண்டுள்ளது.

ஒரு முறைப்பாட்டைச் செய்வதற்கு ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு இருக்கக்கூடிய அவரின் உரிமையை எமது உத்தியோகத்தர்கள் ஏற்றுக்கொள்வதுடன், எமது உற்பத்திப்பொருட்கள், சேவைகள் மற்றும் நடைமுறை போன்றவற்றின் தரத்தை மேம்படுத்துவதற்கான ஒரு வழிமுறையாகப் பின்னூட்டத்தை (feedback) ஊக்குவிக்கிறார்கள். பக்கம்சாராது, சமத்துவமான முறையில் ஒவ்வொரு முறைப்பாட்டினையும் தீர்த்துவைப்பதற்கு CCC கடப்பட்டுள்ளது.

எமது உத்தியோகத்தர்கள் சகல வாடிக்கையாளரையும் மரியாதையாகவும், பண்பாகவும் நடாத்துவார்கள். எமது வாடிக்கையாளரிடமிருந்தும் இது எதிர்பார்க்கப்படுகிறது.

ஒரு நிறுவனத்திற்கு அல்லது ஒரு நிறுவனம் பற்றி, அதன் உற்பத்திப்பொருட்கள், சேவைகள், உத்தியோகத்தர்கள் தொடர்பான, அல்லது ஒரு முறைப்பாட்டுக்கான பதிலை வெளிப்படையாகவோ அல்லது உட்கிடையாகவோ எதிர்பார்க்கும்வேளை அதனைக் கையாண்டமுறை பற்றி, செய்துகொள்ளப்பட்ட ஏதேனும் அதிருப்தியின் வெளிப்பாடு என்பவற்றை ஒரு முறைப்பாடு உள்ளடக்கும். ஒரு வாடிக்கையாளருக்கு நியாயமான தீர்ப்பு ஒன்றினைப் பெற்றுக்கொடுப்பதை இலக்காகக்கொண்டு ஒவ்வொரு முறைப்பாடும் முற்றுமுழுதாக விசாரிக்கப்படும்.

தொலைபேசி, மின் அஞ்சல், கடிதம் அல்லது எமது www.cccfinancial.com.au இணையத்தளம் உட்பட வாடிக்கையாளருக்கு மிகவும் வசதியாகவும், பொருத்தமாகவும் இருக்கும் வடிவத்தில் முறைப்பாடுகள் சமர்ப்பிக்கப்படலாம். சகல முறைப்பாடுகளும் கட்டணம் இன்றி சமர்ப்பிக்கப்படலாம்.

ஒரு முறைப்பாட்டைச் சமர்ப்பிப்பதற்கு தயவுசெய்து எமது முறைப்பாட்டுக்குழு வுடன் பேசுவதற்காகக் கேளுங்கள் அல்லது வேறுவிதமாகத் தாக்கல்செய்யும் தெரிவுகளுக்காக எமது இணையத்தளத்தைப் பாருங்கள்.

CCC, முறைப்பாட்டினைப் பெற்றுக்கொண்டு, ஒரு வேலை நாளுக்குள் IDR நடைமுறையை உருவாக்கும். அர்பணிப்புடனான எமது முறைப்பாடுகள் குழு, முறைப்பாட்டின் முன்னேற்றம் குறித்து வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்கும் அத்துடன் ASIC ஒழுக்காற்று வழிகாட்டி 271 இல் வரையறுக்கப்பட்ட காலவரம்புக்குள் ஏதேனும் கேட்கப்படும் தகவல்கள் அல்லது ஆவணங்களை வழங்குவதைக் குறிக்கோளாகக் கொண்டிருக்கும். தேவைப்படும் நேரத்திற்குள் எம்மால் ஆதாரமான தகவல்களைப் பெறமுடியாவிட்டால், வாடிக்கையாளருக்கு அறிவிக்கப்படும்.

முறைப்பாட்டுக்குத் தீர்வு காணப்படும்போது ஒரு இறுதியான IDR பதில் எழுத்தில் வழங்கப்படும். முறைப்பாட்டின் முடிவு, முடிவுக்கான காரணங்கள் இந்த விடயத்தை ஊக்குவிக்க வாடிக்கையாளருக்கு இருக்கும் உரிமை போன்றவற்றை இது உள்ளடக்கும்.

CCC யினுடைய IDR பதில் உங்களுக்குத் திருப்தியளிக்கவில்லையானால், 1800 931 678 இல் நீங்கள் ஆஸ்திரேலிய நிதிசார்ந்த முறைப்பாடுகள் அதிகாரியைத் (Australian Financial Complaints Authority) தொடர்புகொள்ளலாம். இது ஓர் இலவச மற்றும் சுயாதீன வெளிப்புற பிணக்கு தீர்வு திட்டமாகும். உங்கள் முறைப்பாடு, பயன்பாடுகள் மதிப்பீடு (utilities account) தொடர்பானதாக இருந்தால், உங்கள் மாநிலம் அல்லது பிரதேசத்தில் இருக்கும் அதற்கான சக்தி குறைகேள் அதிகாரி (energy ombudsman) யுடன் நீங்கள் தொடர்பு கொள்ளலாம்.

எமது பிணக்குகள் தீர்வு நடைமுறை பற்றி மேலும் அதிக தகவல்களைப் ஆங்கிலத்தில் பெற்றுக்கொள்ள, தயவுசெய்து, www.cccfinancial.com.au. இல் எமது இணையத்தளத்திற்குப் போய்ப்பார்க்கவும்.