किसी रियल एस्टेट प्रोफेशनल (अचल संपत्ति पेशेवर) के बारे में रियल एस्टेट अथॉरिटी (अचल संपत्ति प्राधिकरण) से शिकायत कैसे करें

यह मार्गदर्शिका स्पष्ट करती है कि आप रियल एस्टेट प्रोफेशनल (पेशेवर) के आचरण के बारे में कैसे शिकायत कर सकते हैं, आप किस बारे में शिकायत कर सकते हैं और शिकायत करने के बाद क्या होता है।

आप किस बारे में शिकायत कर सकते हैं?

आप किसी भी सेल्सपरसन (विक्रेता), एजेंट, शाखा प्रबंधक या निदेशक के आचरण के बारे में शिकायत कर सकते हैं।

आचरण में निम्न शामिल हो सकते हैं:

- एक रियल एस्टेट पेशेवर रियल एस्टेट एजेंसी का काम कैसे करता या प्रबंधित करता है।
- एक रियल एस्टेट पेशेवर के व्यक्तिगत व्यवहार का क्या स्तर है।

रियल एस्टेट पेशेवर एक आचार संहिता से बाध्य हैं जिसका विकास और देखरेख REA (आरईए) द्वारा किया जाता है और सभी रियल एस्टेट एजेंसियों के पास शिकायतों से निपटने के लिए प्रक्रियाएं होनी चाहिए।

समस्याओं के शिकायत बनने से पहले ही उनका समाधान करना

पहले एजेंसी से बात करना एक अच्छा विचार है क्योंकि यह समस्या को हल करने का सबसे तीव्र तरीका हो सकता है। यदि आप संतुष्ट नहीं हैं, तो आप हमें शिकायत कर सकते हैं।

हम किन चीजों में सहायता कर सकते हैं?

हम रियल एस्टेट पेशेवर के आचरण के बारे में शिकायतों से निपटने के लिए जिम्मेदार हैं। आप हमें निम्न के बारे में शिकायत कर सकते हैं:

- उस काम के बारे में, जो उचित अपेक्षाओं को पूरा नहीं करता है या जो अक्षम या लापरवाहीपूर्ण है।
- ऐसा काम जो रियल एस्टेट एजेंट अधिनियम 2008, या किसी भी संबंधित नियम या आचार संहिता का उल्लंघन करता हो।
- काम के बाहर कोई ऐसा आचरण जिसे अपमानजनक माना जाएगा।

हम किस चीज में मदद नहीं कर सकते?

कुछ ऐसे मुद्दे हैं जिनमें हम आपकी सहायता नहीं कर सकते।

- हम रियल एस्टेट लेनदेन में शामिल नहीं हो सकते या चल रही बिक्री को नहीं रोक सकते। यदि आप स्वयं को ऐसी स्थिति में पाते हैं, तो आपको एक वकील से बात करने की आवश्यकता है।
- हम आवासीय संपत्ति प्रबंधकों से संबंधित शिकायतों में सहायता नहीं कर सकते, जब तक कि वे लाइसेंस प्राप्त रियल एस्टेट प्रोफेशनल न हों।

यदि हम आपकी शिकायत में आपकी मदद करने में असमर्थ हैं, तो हम इसका कारण बताएंगे और आपको यह निर्णय लेने में मदद करेंगे कि आप और क्या कर सकते हैं।

शिकायत करना

आप स्वयं, किसी अन्य व्यक्ति के साथ या किसी अन्य व्यक्ति की ओर से शिकायत कर सकते हैं। आपकी सहायता के लिए हमारे पास एक शिकायत फार्म है क्योंकि शिकायतें लिखित रूप में प्राप्त होनी चाहिए।

इस वेब पते से फार्म को डाउनलोड करें: www.rea.govt.nz/make-a-complaint/

सुनिश्चित करें कि:

- [आप] जो कुछ हुआ उसके बारे में स्पष्ट रूप से लिखें।
- जहाँ ज्ञात हो वहाँ तिथियां शामिल करें।
- सहायक साक्ष्य और प्रासंगिक दस्तावेज शामिल करें।

शिकायत करने में हम आपकी सहायता कर सकते हैं। इसमें शिकायत का विवरण दर्ज करना, अनुवाद सेवाओं की व्यवस्था करना या आपकी जरूरत की अन्य सहायता शामिल हो सकती है। यदि आपको शिकायत करने के लिए सहायता की जरूरत हो, तो हमारी टीम को 0800 367 7322 नंबर पर या complaints@rea.govt.nz पर ईमेल द्वारा संपर्क करें।

आपके शिकायत करने के बाद क्या होता है?

हम आपको तीन कार्य दिवसों के भीतर सूचित करेंगे कि हमें शिकायत प्राप्त हो गई है:

- हम शिकायत में उठाए गए मुद्दों पर विचार करेंगे।
- हम यह सुनिश्चित करने के लिए आपसे संपर्क कर सकते हैं कि हमने आपकी शिकायत को ठीक से समझ लिया है।
- यदि हम शिकायत का निपटारा नहीं कर सकते, तो हम आपको सूचित करेंगे कि ऐसा क्यों है।
- यदि हम शिकायत का निपटारा कर सकते हैं, तो हम आपको अगले चरणों के बारे में बताएंगे।

REA (आरईए) को लिखित में शिकायत प्राप्त होती है

इस बारे में विचार किया जाता है कि शिकायत किसके बारे में और किस बारे में है

↓

REA द्वारा शिकायतों पर विचार किया जाता है

निर्धारित किया जाता है कि क्या शिकायत पर REA द्वारा गौर किया जा सकता है

↓

REA सभी पक्षों को समझता है

शिकायत से निपटने का तरीका तय करने में REA की मदद के लिए लाइसेंसधारी से उनका दृष्टिकोण पूछता है

↓

REA द्वारा शिकायतों का मूल्यांकन किया जाता है

उठाई गई चिंताओं, किए गए किसी भी नुकसान, उनकी गंभीरता और किसी भी जनहित चिंताओं पर विचार किया जाए

↓

REA रजिस्ट्रार द्वारा तय किया जा सकता है कि:

- अगर शिकायत इतनी गंभीर नहीं है कि आगे कार्रवाई की जरूरत हो, तो उस पर आगे कार्रवाई न की जाए।
- अगर शिकायत तुच्छ या बदले की भावना से या अच्छे इरादे से नहीं की गई है तो उसे आगे न बढ़ाया जाए
- शिकायत को किसी अन्य एजेंसी के पास भेजा जाए
- शिकायत का समाधान करने में पक्षों की सहायता की जाए

↓

शिकायत को शिकायत मूल्यांकन समिति (सीएसी) के पास भेजा जाए

↓

CAC (सीएसी) निम्न निर्णय ले सकती है:

- शिकायत की जाँच करना
- आगे कोई कार्रवाई न करना
- असंतोषजनक आचरण का निष्कर्ष निकालना
- कि आचरण दुराचार हो सकता है, और रियल एस्टेट एजेंट अनुशासनात्मक न्यायाधिकरण के पास एक दुराचार का आरोप दर्ज करना

यदि शिकायत को सही पाया जाता है, तो CAC द्वारा दंड आदेश जारी किया जा सकता है, जो निम्न हो सकता है:

- निंदा या फटकार
- माफी की मांग करना
- अतिरिक्त प्रशिक्षण या शिक्षा की मांग करना
- शुल्क को कम किए जाने, रद्द किए जाने या वापस किए जाने का आदेश करना
- किसी त्रुटि या चूक को सुधारने का आदेश देना
- व्यक्ति के लिए $10,000 तक का जुर्माना या कंपनी के लिए $20,000 तक का जुर्माना लगाना
- शिकायत प्रक्रिया में हुई लागत का भुगतान शिकायतकर्ता को किए जाने का आदेश देना
- मुआवजे का भुगतान किया जाना चाहिए या नहीं, यह तय करने के लिए शिकायत को रियल एस्टेट एजेंट अनुशासनात्मक न्यायाधिकरण के पास भेजना

REA (आरईए) शिकायत प्रक्रिया – अवलोकन