

经济困难 应对指南



澳大利亚金融投诉局(AFCA) 为个人和小企业解决有关金融产品和服务的投诉。

服务公平、免费、独立。

价值观

- 公平、独立——AFCA的决定均基于全方位权衡，确保各方充分表达观点。
 - 透明、问责——AFCA对做出的所有行动都会做出解释。
 - 诚信、尊重——AFCA是专业机构，尊重所有当事方。
 - 主动、以客户为本——AFCA的服务面向所有人。
- 

什么算经济困难？

个人及小企业有时会因处于某种处境，发现无法偿还授信产品或服务（例如：住房贷款、商业贷款、信用卡等）。这种称之为经济困难。

疾病、事业、开支大于收入、业务不景气以及自然灾害等事件都能造成经济困难。

出现经济困难应该怎么做？

与相关金融公司沟通

如果觉得还款有困难，您应立刻联系当事金融公司。很多金融公司都设有专门的经济困难团队可以商谈相关担忧。

准备好要解释以下情况：

- 个人收入及开支
- 您觉得什么时候财务状况会有改观
- 您需要怎样的帮助，需要多长时间的帮助



能请求哪类帮助？

只要能帮助偿还债务，您可就自己的信用合同提出任何合理修改。包括：

- 延长贷款期，降低定期还款额
- 将特定还款期延后
- 一段时间暂停还款但将未还总金额补到贷款总额内

当事金融公司应该帮助您，与您一同克服您的经济困难。

起草预算

起草预算是最能找到合适解决方案的方法，可以帮助您了解自己的财务状况，以及可用于还款的金额。

免费资源

AFCA财务状况声明：

afca.org.au/financialposition

ASIC明智理财：[moneysmart.gov.au/
tools-and-resources/calculators-and-
tools/budget-planner](https://moneysmart.gov.au/tools-and-resources/calculators-and-tools/budget-planner)

咨询财务咨询师

财务咨询师可免费提供咨询服务，为您解释有哪些可能的解决方案。欲咨询财务咨询师，请拨打全国债务帮助热线 (National Debt Helpline)：1800 007 007。全国债务协助热线网站 (ndh.org.au) 上也有具体步骤，解释如何应对财务困难。

持续努力偿还欠款

尽力偿还欠款能够降低贷款累计产生的利息，也能为您争取更多协助。

向AFCA投诉

如果您跟金融公司之间未能圆满解决问题，您可向AFCA投诉。

如何向AFCA投诉？

投诉很容易。您可使用AFCA在线表格，或通过本传单“联系我们”项下列举的方式与AFCA取得联系。

我们可以怎样帮助您？

如果AFCA收到经济困难相关的投诉，我们会：

- 要求金融公司再次考虑您的要求
- 邀请您与相关金融公司通过商量或电话调解来讨论您的要求
- 对金融公司的回应是否合宜做出判定

如果AFCA认为您的贷款应该修改，我们可能会要求相关金融公司更改您贷款的还款安排。在作出此类修改贷款决定时，我们会考虑您的财务状况、您的偿债能力，以及债务是否能在合理时限内偿还等因素。

对投诉提起方有什么要求？

如果您希望AFCA协助您解决经济困难相关的投诉，您应当：

- 继续与相关金融机构沟通，解释您的情况
- 准备好提供个人收入及开支等信息及其他情况
- 告知AFCA您希望当事金融公司如何帮助您
- 保持开放心态，寻找其他解决办法。
- 在AFCA受理您的投诉期间，尽力而为，继续偿还债务。

如果是小企业，我应该怎么办？

金融公司应当考虑小企业的求助。您可能需要向当事金融公司提供自己的商业计划书、盈亏报表、预计财务状况等更多信息。

在某些情况下，如果相关金融公司未完整考虑所有合理措施来帮助企业，AFCA可以因费用或违约利息而勒令支付赔偿金。AFCA还会考虑有没有其他办法可以帮助该企业渡过难关，重新步入正轨。

如果AFCA在受理我的投诉，我的债务怎么办？

利息及还款

通常来讲，在受理您的投诉后，利息仍然会继续产生。在能够偿还的情况下，您应当努力尽量偿还。

讨债行为

在AFCA受理您的投诉期间，相关金融公司应当停止讨债或追偿行为。

如果已进入法律程序

某些情况下，AFCA在调查您的投诉期间，可以要求相关金融公司暂停法律程序。法律程序是否能暂停取决于法律程序已经进行到哪一步。

如果相关金融公司已在法院获得针对您的缺席判决，您的选择就会比较有限。你可尝试要相关金融公司暂缓执行判决书，获得时间宽限来对债务进行重新贷款，或自行变卖抵押资产，处理其他相关事务，或就判决书向法院提出上诉请求。

如果相关金融公司无法为您提供协助，则AFCA可能可以帮助您跟该公司交涉。缺席判决或法院法令AFCA无权推翻或施以影响。但某些情况下，AFCA可以让相关金融公司短时间暂缓执行判决书。

如果您能证明自己为了完成某些事项已作出相应行动，AFCA可能帮助您跟另一方交涉。例如：您正在出售抵押房产。

如何获得更多信息？

本宣传单简要介绍了经济困难的相关信息。想要了解在经历经济困难时还能怎样应对，请浏览AFCA网站，或通过本传单“联系我们”项下列举的方式与AFCA取得联系。



案例分析

调解会议帮助经历信用卡债务危机的人走出困境

乔治亚女士因经济困难，信用卡还不上款，于是向AFCA提出投诉。

乔治亚女士一直以来都在生病，看病吃药花了不少钱。除了要养活三个学龄阶段的孩子，还得照顾她老公。她老公身体也一直有毛病，而且好几年都处于失业状态。乔治亚女士现在要还信用卡的债已经十分困难，好几晚都急的睡不着觉，于是她电话咨询银行的经济困难团队。

乔治亚女士跟银行聊过有没有什么办法可以还信用卡的债，但觉得银行的回复并不能解决问题，因此她向AFCA提出了投诉。

乔治亚女士投诉之后，填写了一份经济状况声明。这份文件帮助AFCA和银行了解了她的财务状况。而且根据该信息，虽然乔治亚女士有全职工作，她的收入也满足不了全家人的开销。

AFCA安排了调解会议，为乔治亚女士和银行提供了一个能让双方都理解问题所在的机会。调解会还为乔治亚女士提供了可控环境，能够向银行解释为什么需要先偿还其他债务，准备如何削减家庭开支，以及丈夫的就业前景。

投诉问题在调解会议当场解决，银行也同意给乔治亚女士五个月的免还期，之后在通过减额分期付款来还清债务。而且还同意不再对欠款计息。



联系我们

**Australian Financial
Complaints Authority**
(澳大利亚金融投诉局)

1800 931 678 (免费电话)
(周一至周五早9:00至下午5:00)

(03) 9613 6399 (传真)

info@afca.org.au (电子邮件)

afca.org.au/complaints (投诉表格)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au