

# Guía para abordar dificultades financieras



**La Australian Financial Complaints Authority (AFCA) ayuda a las personas y a las pequeñas empresas a resolver las denuncias sobre productos y servicios financieros.**

**Nuestro servicio es justo, gratuito e independiente.**

## **Nuestros valores**

- justo e independiente: tomamos decisiones equilibradas y aseguramos que todas las personas sean debidamente escuchadas;
  - transparente y responsable: explicaremos el motivo por el cual tomamos las medidas;
  - honesto y respetuoso: somos profesionales y tratamos a todos con dignidad;
  - proactivos y enfocados en el cliente: nuestros servicios son accesibles a todos.
- 

## ¿Qué significa dificultad financiera?

Las personas y pequeñas empresas algunas veces se encuentran en situaciones en las que no pueden cumplir con los requisitos de pago de una línea de crédito (por ejemplo, préstamo hipotecario, préstamo comercial o tarjeta de crédito). A esto le llamamos dificultad financiera.

Enfermedad, desempleo, mayores compromisos, disminución de la actividad comercial y eventos, tales como catástrofes naturales, pueden provocar dificultades financieras.

## ¿Qué puedo hacer si tengo dificultades financieras?

### Póngase en contacto con su entidad financiera

Si le resulta difícil hacer los pagos, usted debe ponerse en contacto inmediatamente con su entidad financiera. Muchas entidades financieras tienen un equipo para tratar casos de dificultades financieras con quien usted puede hablar.

Esté preparado para contarles acerca de:

- sus ingresos y gastos;
- cuándo cree que mejorará su situación;
- qué ayuda necesitaría y durante cuánto tiempo.



## ¿Qué tipo de ayuda puedo solicitar?

Usted puede solicitar cualquier cambio razonable a su contrato de crédito que lo pueda ayudar a hacer los pagos de sus préstamos. Entre estos se pueden incluir:

- extender el período del préstamo y reducir el monto de los pagos regulares;
- demorar los pagos con vencimiento en una fecha específica;
- suspender los pagos durante un período y agregar al préstamo los pagos atrasados.

Su entidad financiera debe trabajar con usted para ayudarlo a tratar de sobrellevar la dificultad financiera.

### Prepare un presupuesto

Un presupuesto es la mejor herramienta para encontrar una solución adecuada y para ayudarlo a comprender su posición financiera y los pagos que usted puede hacer.

#### Recursos gratuitos

Declaración de posición financiera de la AFCA: [afca.org.au/financialposition](https://afca.org.au/financialposition).

MoneySmart de ASIC: [moneysmart.gov.au/tools-and-resources/calculators-and-tools/budget-planner](https://moneysmart.gov.au/tools-and-resources/calculators-and-tools/budget-planner).

### Hable con un asesor financiero

Los asesores financieros brindan sus servicios de manera gratuita y pueden hablar con usted acerca de las opciones que podrían estar a su disposición. Usted puede llamar a la Línea de ayuda nacional en materia de deudas (National Debt Helpline) al 1800 007 007 para hablar con un asesor financiero. La línea de ayuda nacional en materia de deudas también tiene guías paso a paso sobre cómo abordar los problemas financieros: [ndh.org.au](https://ndh.org.au).

## Siga haciendo los pagos que usted pueda

Al hacer cualquier pago que usted pueda afrontar se reducirá el monto por el interés devengado sobre el préstamo y esto puede ayudarlo con su solicitud de ayuda.

## Presentar una denuncia ante la AFCA

Si usted y su entidad financiera no pueden encontrar una solución satisfactoria, usted puede presentar una denuncia ante la AFCA.

## ¿Cómo presentar una denuncia ante la AFCA?

Hacer una denuncia es fácil. Usted puede utilizar nuestro formulario en línea o ponerse en contacto con nosotros por alguno de los métodos descritos en la sección de Contáctenos de este folleto.

## Cómo podemos ayudar

Si se presenta una denuncia sobre una dificultad financiera ante la AFCA, nosotros:

- le pediremos a la entidad financiera que vuelva a evaluar su solicitud;
- los reuniremos a usted y a su entidad financiera para conversar acerca de la solicitud, mediante negociación o conferencia telefónica de conciliación;
- decidiremos si la entidad financiera respondió de manera adecuada.

Si creemos que su préstamo debería variar, le podemos pedir a la entidad financiera que cambie los pagos de su préstamo. Cuando tomemos una decisión acerca de si se debe variar un préstamo, tendremos en cuenta su situación financiera, su capacidad para cumplir con los pagos y si los pagos de la deuda se realizarán en un período razonable.

## ¿Qué se espera de mí?

Si decide pedirle a la AFCA que lo ayude a resolver su denuncia con respecto a su dificultad financiera, es importante que usted:

- quiera seguir hablando con su entidad financiera acerca de su situación;
- esté preparado para brindar información sobre su situación, tales como sus ingresos y gastos;
- nos diga qué quisiera que haga la entidad financiera para ayudarlo;
- tenga la mente abierta y explore soluciones alternativas;
- siga haciendo cualquier pago que usted pueda afrontar mientras analizamos su denuncia.

## ¿Qué sucede si tengo una pequeña empresa?

Las entidades financieras deben analizar las solicitudes de ayuda realizadas por las pequeñas empresas. Es probable que deba proporcionar más información a su entidad financiera, tal como el plan de negocios, declaraciones de pérdidas y ganancias, y proyecciones.

La AFCA puede, en algunos casos, otorgar una compensación por honorarios o interés moratorio si la entidad financiera no ha evaluado todas las opciones razonables para ayudar a la empresa. También buscaremos las opciones que podrían estar disponibles para que la empresa vuelva a recuperarse.

# ¿Qué sucede con mi deuda cuando la AFCA está analizando mi denuncia?

## Interés y pagos

Generalmente, se seguirá cobrando el interés de su cuenta mientras analizamos su denuncia. Es importante que usted haga cualquier pago que pueda afrontar.

## Actividad de recaudación

Su entidad financiera debería suspender las acciones de recaudación o de recuperación mientras estamos analizando su denuncia.

## Si han comenzado las acciones judiciales

En algunas circunstancias, también podemos hacer que su entidad financiera suspenda cualquier acción judicial mientras estamos analizando su denuncia. El hecho de suspender las acciones judiciales dependerá de en qué etapa de las acciones nos encontramos.

Si su entidad financiera ya obtuvo una sentencia por rebeldía en su contra, entonces sus opciones son más limitadas. Puede pedirle a su entidad financiera que demore el cumplimiento de su sentencia para darle tiempo para refinanciar la deuda, para que usted venda la propiedad en garantía, para organizar sus asuntos o para solicitarle al Tribunal que aplaze su sentencia.

Si su entidad financiera no lo puede ayudar, entonces es posible que podamos ayudarlo a negociar con ellos. No podemos aplazar o interferir en una sentencia por rebeldía o en una orden judicial, pero en algunas circunstancias podemos hacer que su entidad financiera suspenda el cumplimiento de la sentencia por un breve período.

Podríamos hacerlo si usted puede demostrar que ya ha tomado medidas con respecto al resultado que quiere lograr, por ejemplo, si está en proceso de vender su propiedad de garantía.

### **¿Qué sucede si necesito más información?**

Este folleto es una breve introducción a las dificultades financieras. Para obtener más información acerca de lo que puede hacer si tiene dificultades financieras, visite nuestro sitio web o póngase en contacto con nosotros por alguno de los métodos descritos en la sección de Contáctenos de este folleto.



# Estudio de caso

## La conciliación ayuda a los prestatarios vulnerables con la deuda de la tarjeta de crédito

Georgia presentó una denuncia ante la AFCA después de tener dificultades para hacer los pagos de la tarjeta de crédito.

Había estado teniendo problemas de salud y había incurrido en costosos gastos médicos. Estaba manteniendo a sus tres hijos en edad escolar y a su marido, que también tenía problemas de salud y que había estado desempleado durante varios años. A Georgia le resultó muy difícil hacer los pagos de la tarjeta de crédito y después de varias noches sin dormir, Georgia llamó al equipo de su banco que se ocupa de las dificultades financieras.

Georgia conversó con ellos sobre las opciones para el pago de la deuda, pero sintió que la respuesta de ellos no resolvía su problema, de modo que presentó una denuncia ante la AFCA.

Después de que Georgia presentó su denuncia, completó una Declaración de posición financiera (Statement of Financial Position). Esto ayudó a la AFCA y al banco a comprender mejor su situación financiera. Era claro que aunque ella estaba empleada a tiempo completo, no ganaba lo suficiente para cubrir todos los gastos de la familia.

La AFCA organizó una conferencia de conciliación, que reunió a Georgia y al banco, y que les permitió comprender sus problemas. La conciliación también le brindó a Georgia un espacio seguro para explicar las acciones que estaba realizando para pagar sus otras deudas, los planes para reducir los gastos de su familia y las perspectivas laborales de su marido.

En la conferencia de conciliación se resolvió la denuncia y el banco aceptó darle a Georgia cinco meses de gracia sin pagos, seguido de un arreglo de pagos reducidos por un largo período. También se acordó dejar de cobrarle intereses a la cuenta.



## Contáctenos

**Australian Financial  
Complaints Authority**

**1800 931 678** (llamada gratuita)

(De lunes a viernes de 9 a 17 h)

**(03) 9613 6399** (fax)

**info@afca.org.au** (correo electrónico)

**afca.org.au/complaints** (formulario de denuncias)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

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