

Hướng dẫn để đối phó với tình trạng khó khăn tài chính



The Australian Financial Complaints Authority (AFCA) giúp cá nhân và doanh nghiệp nhỏ giải quyết các khiếu nại về những sản phẩm và dịch vụ tài chính.

Dịch vụ của chúng tôi công bằng, miễn phí và độc lập

Đạo lý của chúng tôi

- công bằng và độc lập - những quyết định của chúng tôi được cân nhắc kỹ lưỡng, và chúng tôi bảo đảm tiếp thu tất cả ý kiến của mọi người.
 - minh bạch và có trách nhiệm - chúng tôi sẽ giải thích lý do cho những việc chúng tôi thực hiện.
 - trung thực và tôn trọng - chúng tôi làm việc chuyên nghiệp và tôn trọng phẩm giá mọi người trong cách đối xử.
 - chủ động và chú tâm đến nhu cầu, ý kiến của khách hàng - mọi người đều sử dụng được những dịch vụ của chúng tôi.
- 

Khó khăn tài chánh là gì?

Các cá nhân và doanh nghiệp nhỏ nhiều khi có thể lâm vào hoàn cảnh không thể thanh trả được như yêu cầu cho món nợ vay thấu chi (chẳng hạn như nợ vay mua nhà, nợ vay làm ăn hoặc thẻ tín dụng). Chúng tôi gọi trường hợp này là khó khăn tài chánh.

Đau bệnh, thất nghiệp, chi tiêu quá khả năng, doanh nghiệp suy sụp và những sự kiện như thiên tai, tất cả đều có thể gây ra khó khăn tài chánh.

Tôi có thể làm gì khi bị khó khăn tài chánh?

Liên lạc công ty tài chánh của quý vị

Nếu thấy khó khăn để thanh trả quý vị nên liên lạc công ty tài chánh của mình ngay lập tức. Nhiều công ty tài chánh có toán phụ trách về khó khăn tài chánh tận tâm mà quý vị có thể nói chuyện.

Sẵn sàng nói chuyện với họ về:

- thu nhập và chi tiêu của quý vị
- quý vị nghĩ khi nào tình trạng sẽ khá hơn
- quý vị cần giúp những gì và trong bao lâu



Tôi có thể yêu cầu biện pháp giúp đỡ nào?

Quý vị có thể yêu cầu thay đổi hợp lý về hợp đồng tín dụng để có thể giúp quý vị thanh trả món nợ. Điều này có thể là:

- kéo dài thời gian vay món nợ và giảm số tiền thanh trả thông thường
- hoãn lần thanh trả đến kỳ hạn vào một ngày cụ thể nào đó
- ngưng việc thanh trả trong một khoảng thời gian và chừa thêm những lần không trả vào món nợ.

Công ty tài chánh của quý vị nên làm việc với quý vị để giúp quý vị vượt qua tình trạng khó khăn tài chánh.

Chuẩn bị ngân sách

Ngân sách là công cụ tốt nhất để tìm ra giải pháp thích hợp và sẽ giúp quý vị hiểu tình trạng tài chánh của mình và khoản thanh trả quý vị có thể trả được.

Những nguồn thông tin, tài liệu miễn phí

Bản khai tình trạng tài chánh của AFCA:

afca.org.au/financialposition

ASIC's MoneySmart:

moneysmart.gov.au/tools-and-resources/calculators-and-tools/budget-planner

Hãy nói chuyện với một chuyên viên tư vấn tài chánh

Chuyên viên tư vấn tài chánh cung cấp dịch vụ miễn phí và có thể nói chuyện với quý vị về những chọn lựa nào có thể có sẵn cho quý vị. Quý vị có thể gọi cho National Debt Helpline qua số 1800 007 007 để nói chuyện với chuyên viên tư vấn. Trang mạng của National Debt Helpline cũng có hướng dẫn từng bước cách đối phó với vấn đề tài chánh:

ndh.org.au.

Hãy tiếp tục thanh trả số tiền trong khả năng của quý vị.

Thanh trả số tiền trong khả năng quý vị có thể sẽ làm giảm số tiền lãi sinh ra từ món nợ và cũng có thể hỗ trợ yêu cầu xin giúp đỡ của quý vị.

Nộp đơn khiếu nại với AFCA

Nếu quý vị và công ty tài chính của mình không thể đạt được giải pháp như ý, quý vị có thể nộp đơn khiếu nại với AFCA.

Làm cách nào tôi nộp đơn khiếu nại với AFCA?

Việc khiếu nại thì dễ dàng thôi. Quý vị có thể sử dụng mẫu đơn trực tuyến của chúng tôi hoặc liên lạc với chúng tôi bằng những cách đã được ghi ở phần Contact us trong tập thông tin này.

Chúng tôi giúp đỡ ra sao

Nếu có khiếu nại khó khăn tài chính nộp cho AFCA, chúng tôi sẽ:

- yêu cầu công ty tài chính xem xét lại yêu cầu của quý vị
- mời quý vị và công ty tài chính của quý vị cùng đến để thảo luận về yêu cầu, qua việc thương thảo hoặc hòa giải qua điện thoại
- quyết định xem công ty tài chính trả lời có thích đáng không

Nếu chúng tôi nghĩ rằng món nợ của quý vị nên thay đổi, chúng tôi có thể yêu cầu công ty tài chính thay đổi khoản thanh trả món nợ của quý vị. Khi quyết định về việc món nợ có nên thay đổi không, chúng tôi xem xét tình trạng tài chính của quý vị, khả năng có thể thanh trả và liệu món nợ sẽ được trả hết trong khoảng thời gian hợp lý hay không.

Phần tôi nên làm những gì?

Nếu quý vị quyết định yêu cầu AFCA giúp giải quyết khiếu nại khó khăn tài chánh của quý vị, điều quan trọng là quý vị thật tình muốn:

- tiếp tục nói chuyện với công ty tài chánh về tình cảnh của quý vị
- sẵn sàng cung cấp thông tin về tình trạng của quý vị như là thu nhập và chi tiêu của mình
- cho chúng tôi biết quý vị muốn công ty tài chánh làm gì để giúp quý vị
- có tinh thần cởi mở và tìm hiểu thêm những giải pháp khác
- tiếp tục thanh trả trong khả năng của quý vị trong khi chúng tôi đang xem xét khiếu nại của quý vị

Nếu tôi là doanh nghiệp nhỏ thì sao?

Công ty tài chánh nên xem xét yêu cầu xin giúp đỡ của doanh nghiệp nhỏ. Quý vị có thể cần cung cấp thêm thông tin chi tiết cho công ty tài chánh của quý vị như là kế hoạch kinh doanh, bản kê khai lời và lỗ và những đề án.

Trong một số trường hợp, AFCA có thể đền bù cho những lệ phí hoặc tiền lời không trả được nếu công ty tài chánh không xem xét tất cả chọn lựa hợp lý để giúp doanh nghiệp. Chúng tôi cũng sẽ xem những chọn lựa nào có sẵn có thể giúp cho doanh nghiệp tự mình hoạt động lại.

Chuyện gì xảy ra khi AFCA đang xem xét khiếu nại của tôi?

Tiền lời (lãi) và việc thanh trả

Thông thường thì trong khi chúng tôi xem xét khiếu nại, quý vị sẽ vẫn bị tính tiền lời trong tài khoản của mình. Điều quan trọng là quý vị tiếp tục thanh trả số tiền trong khả năng của quý vị.

Thu nợ

Công ty tài chính của quý vị nên dừng việc thu nợ hoặc đòi nợ trong thời gian chúng tôi xem xét khiếu nại của quý vị.

Nếu đã bắt đầu tiến trình khởi kiện

Trong một số tình huống chúng tôi cũng có thể yêu cầu công ty tài chính của quý vị tạm dừng tiến trình khởi kiện trong lúc chúng tôi xem xét kỹ khiếu nại của quý vị. Tiến trình khởi kiện có tạm dừng được hay không sẽ tùy theo tiến trình khởi kiện đang ở giai đoạn nào.

Nếu công ty tài chính của quý vị đã xin được phán quyết vỡ nợ chống lại quý vị thì những chọn lựa của quý vị càng bị giới hạn hơn. Quý vị có thể yêu cầu công ty tài chính hoãn thi hành phán quyết để quý vị có thời gian tái tài chính món nợ, tự bán tài sản thế chấp, sắp xếp các vấn đề của quý vị hoặc nộp đơn xin tòa hủy phán quyết.

Nếu công ty tài chính không thể giúp quý vị, thì chúng tôi có thể trợ giúp quý vị để thương lượng với họ. Chúng tôi không thể hủy hoặc xen vào phán quyết vỡ nợ hoặc án lệnh của tòa. Nhưng trong một số tình huống chúng tôi có thể yêu cầu công ty tài chính của quý vị tạm dừng thi hành phán quyết trong thời gian ngắn.

Chúng tôi có thể làm việc này nếu quý vị có thể chứng minh quý vị đã từng bước thực hiện để có kết quả quý vị đang mong muốn, ví dụ như quý vị đang tiến hành bán tài sản thế chấp.

Nếu tôi cần thêm thông tin thì sao?

Tập thông tin này giới thiệu vắn tắt về tình trạng khó khăn tài chánh. Muốn biết thêm thông tin về những gì quý vị cần làm nếu đang gặp khó khăn tài chánh, hãy xem trong trang mạng của chúng tôi, hoặc liên lạc với chúng tôi bằng những cách đã được ghi ở phần Liên lạc với chúng tôi (Contact us) trong tập thông tin này.



Trường hợp nghiên cứu

Hòa giải giúp người vay dễ bị nợ thẻ tín dụng

Georgia nộp đơn khiếu nại với AFCA sau khi gặp khó khăn để thanh trả nợ thẻ tín dụng.

Cô ta đang bị nhiều chứng bệnh và tốn nhiều cho chi phí y tế. Cô đang nuôi 3 người con trong tuổi đi học và chồng của cô, ông ta cũng bị nhiều bệnh và đã thất nghiệp nhiều năm. Hoàn cảnh này khiến cho Georgia khó khăn trong việc thanh trả thẻ tín dụng và sau nhiều đêm mất ngủ, Georgia đã gọi cho toán phụ trách về khó khăn tài chánh của ngân hàng.

Georgia thảo luận với họ về những chọn lựa để trả nợ nhưng cảm thấy trả lời của họ không giải quyết được khó khăn của cô, vì thế cô nộp đơn khiếu nại với AFCA.

Sau khi Georgia nộp đơn khiếu nại, cô điền một Bản Khai Tình Trạng Tài Chánh. Việc này giúp AFCA và ngân hàng hiểu rõ hơn về tình trạng tài chánh của cô. Chuyện rõ ràng là cho dù cô có việc làm toàn thời, thì cô vẫn không đủ thu nhập để chi phí cho tất cả chi tiêu của gia đình.

AFCA sắp xếp một buổi hòa giải, mời cả Georgia và ngân hàng và để họ có thể hiểu các vấn đề. Buổi hòa giải cũng cho Georgia một nơi an toàn để giải thích những gì cô đang thực hiện để trả những món nợ khác của cô, kế hoạch của cô là giảm chi cho gia đình và hy vọng có công việc cho chồng cô.

Khiếu nại đã được giải quyết tại buổi hòa giải và ngân hàng đã đồng ý cho Georgia không thanh trả trong 5 tháng, và sau đó là kéo dài thời hạn để giảm bớt số tiền thanh trả. Ngân hàng cũng đồng ý ngưng tính tiền lời vào tài khoản.



Liên lạc với chúng tôi

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (cuộc gọi miễn phí)

(9 giờ sáng đến 5 giờ chiều từ
Thứ Hai đến Thứ Sáu)

(03) 9613 6399 (fax)

info@afca.org.au (email)

afca.org.au/complaints (mẫu đơn khiếu nại)

Hộp thư GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au