

Guia para lidar com dificuldades financeiras



**A Australian
Financial Complaints
Authority (AFCA)
ajuda pessoas e pequenas
empresas a resolver
reclamações, acerca
de produtos e serviços
financeiros.**

**O nosso serviço é justo,
gratuito e independente.**

Os nossos valores

- justos e independentes - tomamos decisões equilibradas, e asseguramos que todos são ouvidos adequadamente.
 - transparentes e responsáveis - nós explicamos a razão para as acções que tomamos
 - honestos e respeitáveis - somos profissionais que tratamos todos com dignidade
 - proactivos e centrados no cliente - os nossos serviços são acessíveis a todos.
- 

O que são dificuldades financeiras?

Pessoas e pequenas empresas podem, por vezes, encontrar-se em situações onde são incapazes de efectuar os seus pagamentos regulares sob uma facilidade de crédito (tal como um empréstimo para habitação, empréstimo comercial ou cartão de crédito). Nós chamamos isso de dificuldades financeiras.

Doença, desemprego, excesso de compromisso, quebra de actividade comercial e eventos tais como desastres naturais podem causar dificuldades financeiras.

O que posso fazer se estiver com dificuldades financeiras?

Contacte a sua instituição financeira

Se tem dificuldade em efectuar os seus pagamentos regulares, deve contactar a sua instituição financeira imediatamente. Muitas instituições financeiras possuem uma equipa dedicada a dificuldade financeira, que poderá falar consigo.

Estar preparado para lhes falar sobre:

- o seu rendimento e as suas despesas
- quando pensa que a sua situação irá melhorar
- que ajuda necessita e por quanto tempo.



Que tipo de ajuda posso pedir?

Pode pedir qualquer alteração razoável ao seu contrato de crédito, que o possa ajudar a pagar o seu empréstimo. Isto pode incluir:

- prolongar o período do empréstimo e reduzir o montante dos pagamentos regulares.
- atrasar os pagamentos vencidos numa data específica
- parar os pagamentos por um período de tempo e adicionar os pagamentos em falta ao valor do empréstimo.

A sua instituição financeira deverá trabalhar consigo, para o ajudar a ultrapassar as suas dificuldades financeiras.

Prepare um orçamento

Um orçamento é a melhor ferramenta para encontrar a solução adequada e ajudá-lo-á a entender a sua posição financeira e os pagamentos que consegue efectuar.

Recursos gratuitos

declaração de posição financeira da AFCA:
afca.org.au/financialposition

ASIC MoneySmart (aplicação):
moneysmart.gov.au/tools-and-resources/calculators-and-tools/budget-planner

Fale com um consultor financeiro

Os consultores financeiros podem providenciar serviços gratuitos e podem falar consigo sobre quais as opções que podem estar disponíveis para si. Pode ligar para a Linha Directa da Dívida Nacional em 1800 007 007 para falar com um consultor financeiro. A página da Linha Directa da Dívida Nacional possui também guias passo-a-passo sobre como abordar problemas financeiros: ndh.org.au

Continue a efectuar todos os pagamentos que puder.

Efectuar todos os pagamentos que possa irá reduzir o montante dos juros acumulados no seu empréstimo e pode também ajudar no seu pedido de assistência.

Submeta uma reclamação com a AFCA?

Se você e a sua instituição financeira não conseguiram chegar a uma solução satisfatória, pode submeter uma reclamação com a AFCA.

Como posso submeter uma reclamação com a AFCA?

Fazer uma reclamação é simples. Pode utilizar o nosso formulário online, ou contactar-nos através dos métodos descritos na secção de Contactos desta brochura.

Como podemos ajudar?

Se for submetida uma reclamação relativa a dificuldades financeiras com a AFCA, nós iremos:

- pedir à instituição financeira que reconsidere o seu pedido
- juntá-lo a si e à sua instituição financeira para discutir o pedido, através de negociação ou conciliação telefónica.
- decidir se a instituição financeira respondeu adequadamente.

Se acreditarmos que o seu empréstimo deverá ser variado, podemos pedir à sua instituição financeira que altere os pagamentos regulares no seu empréstimo. Quando tomamos uma decisão relativamente a um empréstimo ser variado, consideramos as suas circunstâncias financeiras, a sua habilidade para efectuar os pagamentos e se a dívida será paga num período de tempo razoável.

O que é esperado de mim?

Se decidir pedir à AFCA ajuda para resolver a sua reclamação relativa a dificuldades financeiras, é importante que esteja disposto a:

- continuar a falar com a sua instituição financeira acerca da sua situação
- estar preparado para providenciar informações sobre as suas circunstâncias, tais como o seu rendimento e as suas despesas
- dizer-nos o que gostaria que a sua instituição financeira fizesse para o ajudar
- ter uma mente aberta e explorar soluções alternativas
- continuar a efectuar todos os pagamentos que possa, enquanto nós estamos a considerar a sua reclamação.

Se eu for uma pequena empresa?

Instituições financeiras devem considerar pedidos de assistência feitos por pequenas empresas. Pode necessitar de providenciar informações mais detalhadas à sua instituição financeira, tais como um plano de negócios, declarações de lucros e perdas e projecções.

A AFCA pode, em alguns casos, atribuir compensação por taxas ou juros padrão, se a instituição financeira não considerou todas as opções razoáveis, para ajudar a sua empresa. Iremos também olhar para quais as opções que poderão estar disponíveis, que pudessem ver a empresa a voltar à normalidade.

O que acontece à minha dívida, quando a AFCA está a considerar a minha reclamação?

Juros e pagamentos

Normalmente, enquanto consideramos a sua reclamação, os juros continuam a ser cobrados na sua conta. É muito importante que faça quaisquer pagamentos que possa comportar.

actividade de colecta

A sua instituição financeira deverá cessar a colecta ou acção de recuperação, enquanto estamos a considerar a sua reclamação.

Se já se iniciou um processo legal

Em algumas circunstâncias, podemos fazer a sua instituição financeira suspender qualquer procedimento legal, enquanto analisamos a sua reclamação. Se os procedimentos legais podem ser suspensos ou não, depende do estado em que estes se encontram.

Se a sua instituição financeira já obteve um julgamento à revelia contra si, então as suas opções serão mais limitadas. Poderá solicitar à sua instituição financeira que atrase a execução do julgamento, para permitir que refinanceie a sua dívida, venda você mesmo a propriedade de segurança, organize os seus assuntos ou requeira que o Tribunal indefira o julgamento.

Se a sua instituição financeira não puder ajudá-lo, então nós podemos ser capazes de ajudá-lo a negociar com esta. Não podemos indeferir ou interferir num julgamento à revelia ou numa ordem em tribunal. Mas, em algumas circunstâncias, podemos fazer a sua instituição financeira adiar a execução do julgamento, por um curto período de tempo.

Nós podemos fazer isto, se puder mostrar-nos que está já a dar passos em direcção ao resultado que pretende, por exemplo, está em processo de vender a propriedade de segurança.

E se eu necessitar de mais informações?

Esta brochura é uma breve introdução às dificuldades financeiras. Para mais informações acerca do que pode fazer, em caso de dificuldades financeiras, visite a nossa página, ou contacte-nos através de qualquer um dos métodos descritos na secção de Contactos desta brochura.



Caso prático

A conciliação ajuda um mutuário vulnerável com uma dívida de cartão de crédito.

A Georgia submeteu uma reclamação com a AFCA, após ter dificuldade em efectuar os pagamentos regulares no seu cartão de crédito.

Ela tem sofrido de problemas de saúde e incorreu em avultadas despesas médicas. Ela sustentava os seus três filhos em idade escolar e o seu marido, o qual tinha também problemas de saúde e estava desempregado há vários anos. Estava a tornar-se muito difícil para a Georgia efectuar os pagamentos regulares no seu cartão de crédito e após várias noites sem dormir, a Georgia ligou para o departamento de dificuldade financeira do seu banco.

A Georgia discutiu as opções para o pagamento da sua dívida, mas sentiu que a resposta não resolveu o seu problema, então submeteu uma reclamação com a AFCA.

Após Georgia ter submetido a sua reclamação, ela preencheu uma Declaração de Posição Financeira. Isto ajudou a AFCA e o seu banco a perceber melhor a sua situação financeira. Estava claro que, embora ela estivesse empregada a tempo inteiro, ela não ganhava o suficiente para cobrir todas as despesas da família.

A AFCA organizou uma conferência de conciliação, a qual juntou a Georgia e o seu banco e possibilitou que entendessem os problemas. A conciliação providenciou também a Georgia, um espaço seguro para explicar as acções que estava a tomar para pagar as suas outras dívidas, os seus planos para reduzir as despesas da família e os planos de emprego do seu marido.

A reclamação foi resolvida na conferência de conciliação e o banco concordou em dar a Georgia 5 meses sem pagamentos, seguidos por um acordo a longo prazo de pagamentos reduzidos. Acordou também em deixar de cobrar juros na conta.



Contacte-nos

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (chamada gratuita)
(das 9h às 17h de Segunda a Sexta)

(03) 9613 6399 (fax)

info@afca.org.au (email)

afca.org.au/complaints (formulário de reclamação)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au