

# Guide pour gérer les situations de difficulté financière



**L'AFCA (Autorité australienne des réclamations dans le domaine de la finance) aide les particuliers et les petites entreprises à résoudre les litiges concernant les produits et services financiers.**

**Nous offrons un service équitable, gratuit et indépendant.**

### **Nos valeurs**

- équité et indépendance - les décisions que nous prenons sont équilibrées et nous nous assurons que toutes les parties ont la possibilité de s'exprimer de manière adéquate
  - transparence et responsabilité - nous expliquons les raisons derrière les décisions que nous prenons
  - honnêteté et respect - nous sommes des professionnels et nous traitons chaque personne avec dignité
  - proactivité et orientation client - nos services sont ouverts à tous
- 

## Qu'est-ce que la difficulté financière ?

Les particuliers et les petites entreprises peuvent parfois se trouver dans des situations où ils sont incapables d'honorer leurs obligations de remboursement des crédits qui leur ont été consentis (tels que prêt au logement, prêt commercial ou carte de crédit). C'est ce que nous appelons difficulté financière.

La maladie, le chômage, le surengagement, le ralentissement économique et d'autres événements tels que les catastrophes naturelles peuvent tous provoquer des difficultés financières.

## Que faire si je rencontre des difficultés financières ?

### Contactez votre société financière

Si vous avez des difficultés financières à effectuer vos remboursements, contactez immédiatement votre société financière. De nombreuses sociétés financières ont des équipes spécialisées en matière de difficultés financières avec lesquelles vous pouvez prendre contact.

Soyez prêts à fournir les informations suivantes :

- vos revenus et vos dépenses
- dans combien de temps vous pensez que votre situation va s'améliorer
- de quelle aide vous avez besoin et pour combien de temps.



## Quel type d'assistance puis-je demander ?

Vous pouvez demander toute modification raisonnable de votre contrat de crédit pouvant vous aider à rembourser votre emprunt. Ces modifications comprennent :

- une extension de la durée du crédit et une réduction du montant des remboursements habituels
- un report des remboursements dus à une certaine date
- l'arrêt des remboursements pour une période donnée et le rajout des remboursements manqués au montant du prêt.

Votre société financière doit collaborer avec vous et vous aider à surmonter vos difficultés financières.

### Préparez un budget

Les budgets constituent le meilleur outil pour trouver une solution appropriée, vous aider à comprendre votre situation financière et déterminer les remboursements que vous pouvez effectuer.

#### Ressources gratuites

Déclaration de situation financière de l'AFCA : [afca.org.au/financialposition](https://afca.org.au/financialposition)

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

### Parlez-en à un conseiller financier

Les conseillers financiers offrent leurs services gratuitement et peuvent examiner avec vous les options disponibles. Vous pouvez appeler le numéro de la National Debt Helpline (Service national d'assistance pour les problèmes d'endettement) au 1800 007 007 pour parler à un conseiller financier. Le site internet de la National Debt Helpline offre également des guides étape-par-étape sur la façon de résoudre les problèmes financiers : [ndh.org.au](https://ndh.org.au).

## **Continuez d'effectuer les remboursements qu'il vous est possible de faire**

En effectuant les remboursements qu'il vous est possible de faire vous réduisez le montant des intérêts qui s'accumulent sur votre dette et vous donnez plus de chances à votre demande d'assistance.

## **Déposer une réclamation auprès de l'AFCA**

Si vous et votre société financière n'avez pas pu trouver une solution satisfaisante, vous pouvez déposer une réclamation auprès de l'AFCA.

## **Comment déposer une réclamation auprès de l'AFCA ?**

Il est facile de déposer une réclamation. Vous pouvez utiliser notre formulaire en ligne ou nous contacter directement par l'un des moyens décrits dans la section Contacts de cette brochure.

## **Comment nous pouvons vous aider**

Si une réclamation en matière de difficulté financière est déposée auprès de l'AFCA :

- nous demanderons à la société financière de réexaminer votre demande
- nous vous mettrons en relation, vous et votre société financière, pour parler de votre demande, soit par la négociation, soit par une conférence téléphonique
- nous déciderons si la société financière a répondu de façon appropriée ou non.

Si nous estimons que votre prêt doit être aménagé, nous pourrions demander à la société financière de modifier les remboursements de votre prêt. Lorsque nous décidons que les termes du prêt doivent être modifiés, nous prenons en compte votre situation financière, votre capacité à effectuer les remboursements et si votre emprunt peut être remboursé dans un délai raisonnable.

# Étude de cas

## La médiation permet d'aider les emprunteurs vulnérables qui ont accumulé une dette sur leur carte de crédit

Georgia a déposé une réclamation auprès de l'AFCA après avoir rencontré des difficultés à effectuer les remboursements sur sa carte de crédit.

Ayant des problèmes de santé, elle a du faire face à d'importants frais médicaux. Elle subvient aux besoins de ses trois enfants, toujours à l'école, et de son mari qui lui aussi a des problèmes de santé et qui est sans emploi depuis plusieurs années. Il est devenu très difficile pour Georgia d'effectuer les remboursements sur sa carte de crédit et, après plusieurs nuits sans sommeil, elle a appelé l'équipe difficultés financières de sa banque.

Georgia a discuté avec eux de différentes options pour effectuer les remboursements mais elle a eu le sentiment que leurs propositions ne résolvaient pas son problème. Elle a donc déposé une réclamation auprès de l'AFCA.

Après avoir déposé sa réclamation, Georgia a rempli une Déclaration de situation financière. Cela a permis à l'AFCA et à la banque de mieux comprendre sa situation financière. Il est apparu clairement que, bien qu'elle soit employée à temps plein, ses revenus n'étaient pas suffisants pour couvrir toutes les dépenses de la famille.

L'AFCA a alors convoqué une conférence de médiation entre Georgia et sa banque qui leur a permis de mieux comprendre le problème. Cette médiation a aussi offert à Georgia un environnement sûr pour expliquer les mesures qu'elle prenait pour rembourser ses autres dettes, ses projets de réduction des dépenses de la famille et les perspectives d'emploi de son mari.

Le litige a été résolu lors de cette conférence de médiation et la banque a accepté d'accorder à Georgia un délai de cinq mois sans remboursements, suivi d'un aménagement à plus long terme du montant de ses remboursements. La banque a également accepté de ne plus facturer des intérêts sur le compte.

# Que devient ma dette pendant que l'AFCA examine ma réclamation ?

## Intérêts et remboursements

En général les intérêts continueront d'être portés au débit de votre compte pendant que nous examinons votre réclamation. Il est important que vous effectuiez tous les remboursements que vous pouvez vous permettre.

## Actions de recouvrement

Votre société financière doit stopper ses activités de recouvrement pendant que nous examinons votre réclamation.

## Lorsque des procédures judiciaires ont commencé

Dans certaines circonstances nous pouvons aussi forcer votre société financière à suspendre les procédures judiciaires pendant que nous examinons votre réclamation. La possibilité de suspendre les procédures judiciaires dépendra de l'état d'avancement de ces procédures.

Si votre société financière a déjà obtenu un jugement par défaut contre vous, vos options sont alors plus limitées. Vous pouvez demander à votre société financière de retarder l'exécution du jugement pour vous donner le temps de refinancer votre dette, de vendre vous-même les biens utilisés comme garantie, de mettre de l'ordre dans vos affaires ou de faire appel au tribunal pour l'annulation du jugement.

Si votre société financière ne peut pas vous assister, nous pourrions peut-être vous aider dans vos négociations avec elle. Il nous est impossible d'annuler un jugement par défaut ou une décision judiciaire ou d'intervenir dans ces procédures. Mais dans certaines circonstances nous pouvons forcer votre société financière à suspendre l'exécution d'un jugement pendant une courte période.

Nous pourrions faire cela si vous nous faites la démonstration que vous avez déjà pris des mesures pour obtenir le résultat que vous cherchez, par exemple si vous êtes en train de vendre le bien utilisé comme garantie.

### **Pour plus d'information**

Cette brochure constitue une brève introduction aux problèmes de difficulté financière. Pour plus d'information sur ce que vous pouvez faire si vous vous trouvez en difficulté financière, consultez notre site internet ou contactez-nous directement par l'un des moyens décrits dans la section Contacts de cette brochure.



## Qu'attend-on de moi ?

Si vous décidez de demander l'assistance de l'AFCA pour résoudre votre litige financier, il est important que vous soyez prêt à :

- continuer à échanger avec votre société financière sur votre situation
- fournir les informations nécessaires sur votre situation, en particulier sur vos revenus et vos dépenses
- nous dire ce que vous souhaiteriez que la société financière fasse pour vous aider
- garder l'esprit ouvert et à explorer des solutions de remplacement
- continuer d'effectuer les remboursements que vous pouvez vous permettre pendant que nous examinons votre réclamation.

## Que faire si je suis une petite entreprise ?

Les sociétés financières doivent examiner les demandes d'assistance faites par les petites entreprises. Vous aurez peut-être à fournir à votre société financière des informations plus détaillées telles qu'un plan d'affaires, des comptes de résultat et des prévisions.

L'AFCA peut, dans certains cas, accorder des compensations financières pour frais ou intérêts de retard si la société financière n'a pas étudié toutes les possibilités raisonnables de porter assistance à l'entreprise. Nous examinerons aussi les options disponibles qui permettraient à l'entreprise de se remettre sur pied.



## Pour nous contacter

**Australian Financial  
Complaints Authority**

**1800 931 678** (appel gratuit)  
(de 9.00 h à 17.00 h du lundi au vendredi)

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

**info@afca.org.au** (courriel)

**afca.org.au/complaints** (formulaire de réclamation)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

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