

دليل التعامل مع الصعوبات المالية



AFCA تساعد الأفراد والشركات الصغيرة على حل الشكاوى المتعلقة بالمنتجات والخدمات المالية. خدمتنا عادلة وحرّة ومستقلة.

قيمنا

- عادلة ومستقلة - نتخذ قرارات متوازنة، ونضمن سماع الجميع بشكل صحيح
- شفافة وخاضعة للمساءلة - سوف نشرح سبب الإجراءات التي نتخذها
- صادقة ومحترمة - نحن محترفون ونعامل الجميع بكرامة
- استباقية وتركز على العملاء - خدماتنا متاحة للجميع.

ما هي الصعوبات المالية؟

يمكن للأفراد والشركات الصغيرة أحياناً أن يجدوا أنفسهم في مواقف يكونون فيها غير قادرين على تلبية متطلبات السداد بموجب تسهيل ائتماني (مثل قرض المنزل أو قرض الأعمال أو بطاقة الائتمان). نحن نسمي هذه الصعوبة المالية.

مكن أن يتسبب المرض والبطالة والالتزام الزائد وتراجع الأعمال وأحداث مثل الكوارث الطبيعية في صعوبات مالية.

ماذا أفعل إذا كنت أعاني من صعوبات مالية؟

اتصل بشركتك المالية

إذا كنت تجد صعوبة في السداد، فيجب عليك الاتصال بشركتك المالية على الفور. العديد من الشركات المالية لديها فريق متخصص بالمشقة المالية يمكنك التحدث إليه. كن مستعداً لإخبارهم عن:

- دخلك ونفقاتك
- متى تعتقد أن وضعك سوف يتحسن
- ما هي المساعدة التي ستحتاجها وإلى متى.



ما نوع المساعدة التي يمكنني طلبها؟

يمكنك أن تطلب أي تغيير معقول لعقد الائتمان الخاص بك قد يساعدك على سداد القرض الخاص بك. قد يشمل ذلك:

- تمديد فترة القرض وخفض مبلغ الدفعات المنتظمة
- تأخير المدفوعات المستحقة في تاريخ محدد
- وقف المدفوعات لفترة من الوقت وإضافة المدفوعات المتوجبة السابقة إلى القرض.

يجب أن تعمل شركتك المالية معك لمساعدتك في محاولة التغلب على الصعوبات المالية التي تواجهها.

إعداد ميزانية

الميزانية هي أفضل أداة لإيجاد حل مناسب وستساعدك على فهم وضعك المالي وعمليات السداد التي يمكنك القيام بها.

موارد مجانية

بيان الوضع المالي لـ ACFA:

afca.org.au/financialposition

MoneySmart ASIC's : moneysmart.gov.au/

[tools-and-resources/calculators-and-tools/
budget-planner](http://tools-and-resources/calculators-and-tools/budget-planner)

تحدث مع مستشار مالي

يقدم المستشارون الماليون خدماتهم مجاناً ويمكنهم التحدث معك حول الخيارات المتاحة لك. يمكنك الاتصال بخط مساعدة الديون الوطنية على الرقم 1800 007 007 للتحدث إلى مستشار مالي. ويحتوي موقع خط المساعدة الوطني للديون أيضاً على إرشادات خطوة بخطوة حول كيفية معالجة المشاكل المالية: ndh.org.au

استمر في سداد أي مدفوعات تقدر عليها

سيؤدي سداد أي مدفوعات يمكنك تحملها إلى تقليل مبلغ الفائدة المستحقة على القرض وقد يدعم أيضاً طلب المساعدة الخاص بك.

تقديم شكوى إلى AFCA

إذا لم تتمكن أنت وشركتك المالية من إيجاد حل مرضٍ، فيمكنك تقديم شكوى إلى AFCA.

كيف يمكنني تقديم شكوى لدى AFCA؟

تقديم شكوى سهل. يمكنك استخدام نموذجنا عبر الإنترنت أو الاتصال بنا عن طريق أي من الطرق الموضحة في قسم اتصل بنا من هذا الكتيب.

كيف يمكن أن نساعدك؟

إذا تم تقديم شكوى صعوبة مالية إلى AFCA، فسوف نقوم بما يلي:

- نطلب من الشركة المالية إعادة النظر في طلبك
- نجمعك بشركتك المالية لمناقشة الطلب، من خلال التفاوض أو التوفيق عبر الهاتف
- نقرر ما إذا كانت الشركة المالية استجابت بشكل مناسب.

إذا كنا نعتقد أن القرض الخاص بك يحتاج إلى التغيير، فقد نطلب من الشركة المالية تغيير سداد القرض الخاص بك. عندما نتخذ قرارًا بشأن ما إذا كان يجب تغيير القرض أم لا، فإننا نأخذ في الاعتبار ظروفك المالية وقدرتك على سداد الديون وما إذا كان سيتم سداد الدين في فترة زمنية معقولة.

ماذا يتوقع مني؟

إذا قررت أن تطلب من AFCA مساعدتك في حل شكاواك المتعلقة بالصعوبات المالية، فمن المهم أن تكون على استعداد للقيام بما يلي:

- استمر في التحدث مع شركتك المالية حول وضعك
- كن مستعداً لتقديم معلومات حول ظروفك مثل دخلك ونفقاتك
- أخبرنا بما تريد أن تفعله شركتك المالية لمساعدتك
- ليكن لديك عقل منفتح لاستكشاف حلول بديلة
- استمر في سداد أي مدفوعات تستطيع تحملها أثناء النظر في شكاواك.

ماذا لو كنت شركة صغيرة؟

يجب على الشركات المالية النظر في طلبات المساعدة التي تقدمها الشركات الصغيرة. قد تحتاج إلى تقديم معلومات أكثر تفصيلاً لشركتك المالية مثل خطة العمل وبيانات الأرباح والخسائر والتوقعات.

يمكن لـ AFCA، في بعض الحالات، منح تعويض عن الرسوم أو الفائدة الافتراضية إذا لم تنظر الشركة المالية في جميع الخيارات المعقولة لمساعدة الشركة. سنلقي نظرة أيضاً على الخيارات التي قد تكون متاحة والتي من شأنها أن تعود بالنشاط التجاري من جديد.

ماذا يحدث للديون المتوجبة علي عندما تنظر AFCA في شكواي؟

الفوائد والتسديدات

عادة ما تستمر الفائدة على حسابك أثناء النظر في شكواك.
من المهم أن تسدد كل ما تستطيع سداذه.

نشاط التحصيل

يجب أن تتوقف شركتك المالية عن إجراء التحصيل أو
الاسترداد أثناء النظر في شكواك.

إذا بدأت الإجراءات القانونية

في بعض الظروف، يمكننا أيضاً أن نجعل شركتك المالية
توقيف أي إجراءات قانونية أثناء النظر في شكواك. سوف
تعتمد إمكانية تعليق الإجراءات القانونية على المرحلة التي
تكون قد وصلت فيها الإجراءات.

إذا كانت شركتك المالية قد حصلت بالفعل على حكم
افتراضي ضدك، فإن خياراتك محدودة أكثر. يمكنك أن
تطلب من مؤسستك المالية التأخير في تنفيذ الحكم
للسماح لك بالوقت لإعادة تمويل الدين،.قم ببيع الممتلكات
الأمنية بنفسك أو تنظيم شؤونك أو التقدم بطلب للمحكمة
لتأخير الحكم.

إذا كانت شركتك المالية لا تستطيع مساعدتك، فقد تتمكن
من مساعدتك في التفاوض معهم. لا يمكننا أن نلغي أو
نتدخل في حكم افتراضي أو أمر محكمة.ولكن في بعض
الظروف يمكننا أن نجعل مؤسستك المالية أن تتأخر عن تنفيذ
الحكم لفترة قصيرة.

قد نقوم بذلك إذا كان بإمكانك إظهار أنك قد اتخذت بالفعل خطوات نحو النتيجة التي تبحث عنها، على سبيل المثال إذا كنت بصدد بيع عقار الأمان.

ماذا لو احتجت إلى مزيد من المعلومات؟

في هذا الكتيب مقدمة موجزة عن الصعوبات المالية. لمزيد من المعلومات حول ما يمكنك القيام به إذا كنت تعاني من صعوبات مالية، قم بزيارة موقعنا على الإنترنت، أو اتصل بنا باستخدام أي من الطرق الموضحة في قسم اتصل بنا في هذا الكتيب.



دراسة الحالة

يساعد التوفيق المقترض الضعيف في ديون بطاقات الائتمان.

تقدمت جورجيا بشكوى إلى AFCA بعد أن واجهت صعوبة في سداد بطاقات الائتمان.

كانت تعاني من مشاكل صحية وتكبدت بعض النفقات الطبية الباهظة وكانت تدعم أطفالها الثلاثة في سن الدراسة وزوجها الذي يعاني أيضاً من مشاكل صحية وكان عاطلاً عن العمل لعدة سنوات. أصبح من الصعب جداً على جورجيا إجراء تسديد دفعات بطاقات الائتمان، وبعد عدة ليالي بلا نوم، اتصلت جورجيا بفريق الصعوبات المالية في مصرفها.

ناقشت جورجيا معهم خيارات سداد الدين لكنها شعرت أن ردهم لم يحل مشكلتها، لذلك قدمت شكوى إلى AFCA.

بعد أن قدمت جورجيا شكواها، أكملت بيان الوضع المالي. وقد ساعد ذلك AFCA والبنك على فهم وضعها المالي بشكل أفضل. كان من الواضح أنه على الرغم من أنها كانت تعمل بدوام كامل، إلا أنها لم تكن تكسب ما يكفي لتغطية جميع نفقات الأسرة.

رتبت AFCA مؤتمر مصالحة جمع بين جورجيا والبنك ومكنهما من فهم القضايا. كما زودت المصالحة جورجيا بمساحة آمنة لشرح الإجراءات التي كانت تتخذها لسداد ديونها الأخرى، وخططها لخفض نفقات أسرتها وفرص العمل المتاحة لزوجها.

تم حل الشكوى في مؤتمر التوفيق ووافق البنك على السماح لجورجيا بخمسة أشهر دون سداد أيّ دفعات، يليها ترتيب دفع مخفض طويل الأجل. ووافق أيضاً على التوقف عن تحميل الفائدة على الحساب.



afca

Australian Financial
Complaints Authority

إتصل بنا

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (اتصال مجاني)

(من 9 صباحاً حتى 5 مساءً من الاثنين إلى الجمعة)

(03) 9613 6399 (فاكس)

info@afca.org.au (البريد الإلكتروني)

afca.org.au/complaints (نموذج شكوى)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au