

Útmutató pénzügyi nehézségek kezeléséhez



Az Australian Financial Complaints Authority (AFCA) egyéneknek és kisvállalkozásoknak segít a pénzügyi termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszok megoldásában.

Szolgáltatásunk igazságos, ingyenes és független.

Értékeink

- igazságos és független - kiegyensúlyozott döntéseket hozunk és biztosítjuk, hogy mindenkit megfelelően meghallgatunk
- átlátható és elszámoltatható - elmagyarázzuk a végrehajtott intézkedések okát
- becsületes és tiszteletteljes - hivatásosak vagyunk és mindenkit méltósággal kezelünk
- proaktív és ügyfélközpontú - szolgáltatásaink mindenki számára elérhetőek

Mi a pénzügyi nehézség?

Magánszemélyek és kisvállalkozások néha olyan helyzetbe kerülnek, amikor nem képesek eleget tenni a hitelkeret (pl. lakáshitel, üzleti kölcsön vagy hitelkártya) visszafizetési követelményeinek. Ezt pénzügyi nehézségnek hívjuk.

Betegség, munkanélküliség, túlzott elkötelezettség, üzleti visszaesés és olyan események, mint például természeti katasztrófák mind okozhatnak pénzügyi nehézséget.

Mit tehetek, ha pénzügyi nehézségbe kerülök?

Lépjen kapcsolatba pénzügyi cégével.

Ha a visszafizetéseket nehéznek találja, azonnal lépjen kapcsolatba pénzügyi cégével. Sok pénzügyi cégnek van elkötelezett pénzügyi nehézséggel foglalkozó csoportja, akikkel beszélhet.

Készüljön fel arra, hogy felsorolja:

- bevételét és kiadásait
- mikor gondolja, hogy a helyzete javulni fog
- milyen segítségre lenne szüksége és mennyi ideig



Milyen segítséget kérhetek?

Bármilyen ésszerű változtatást kérhet a hitelszerződésében, ami segíthet a visszafizetésben. Ez magában foglalhatja:

- a kölcsön visszafizetése idejének meghosszabbítását és a rendszeres fizetések összegének csökkentését
- meghatározott napon esedékes fizetés későbbre halasztását
- a fizetések leállítását egy ideig és a hiányzó befizetések összegének a kölcsönhöz való hozzáadását

Pénzügyi cégének együtt kell dolgoznia Önnel, hogy segítsen pénzügyi nehézségein túlesni.

Készítsen költségvetést

A költségvetés a legjobb eszköz arra, hogy megfelelő megoldást találjon és segítsen pénzügyi helyzete megértésében és hogy milyen összegű visszafizetésre képes.

Ingyenes források

AFCA nyilatkozata pénzügyi helyzetről
afca.org.au/financialposition

ASIC's Money Smart [moneysmart.gov.au/
tools-and-resources/calculators-and-tools/
budget-planner](https://moneysmart.gov.au/tools-and-resources/calculators-and-tools/budget-planner)

Beszéljen egy pénzügyi tanácsadóval

A pénzügyi tanácsadók szolgáltatásai ingyenesek, megbeszélhetik Önnel, milyen lehetőségek állnak rendelkezésére. Felhívhatja a National Debt Helpline-ot (Országos Adósság Szolgálatot) az 1800 007 007 telefonszámon és beszélhet egy pénzügyi tanácsadóval. A National Debt Helpline weboldalán, ndh.org.au, részletes útmutatót talál a pénzügyi problémák kezelésére.

A rendszeres visszafizetéseket folytassa, amíg tudja

Bármely visszafizetés, amelyet megengedhet magának, csökkenti a kölcsön felhalmozódó kamatát és előnyére válhat a segítségnyújtás iránti kérelmében.

Nyújtson be panaszt az AFCA-hoz

Ha pénzügyi cégével nem tudott kielégítő megoldást elérni, panaszt nyújthat be az AFCA-hoz.

Hogy nyújthatom be a panaszt az AFCA-hoz?

A panasz benyújtása egyszerű. Használhatja az interneten található űrlapunkat, vagy kapcsolatba léphet velünk a prospektus Kapcsolatfelvétel szakaszában ismertetett módszerek bármelyikével.

Hogyan tudunk segíteni?

Ha az AFCA-hoz pénzügyi nehézségre vonatkozó panasz érkezik be, mi a következőket tesszük:

- pénzügyi cégétől kérjük, hogy vegye ismét fontolóra kérelmét
- pénzügyi cégét összehozzuk Önnel hogy a kérelmet megvitassák tárgyaláson vagy telefon egyezkedésen
- eldöntjük, hogy pénzügyi cége megfelelően reagált-e

Ha úgy gondoljuk, hogy kölcsönén változtatni kell, kérhetjük pénzügyi cégét, hogy változtasson kölcsöne visszafizetésén. Amikor arról döntünk, hogy változtatni kell-e a kölcsönön, figyelembe vesszük az Ön pénzügyi helyzetét, képességét a törlesztések teljesítésére és arra, hogy az adósságot elfogadható időn belül vissza tudja-e fizetni.

Mi az elvárás tőlem?

Ha úgy dönt, hogy pénzügyi nehézségével kapcsolatos panasszal az AFCA-hoz fordul, fontos, hogy hajlandó legyen:

- folytatni pénzügyi cégével való tárgyalást helyzetéről
- felkészülni arra, hogy információt ad körülményeiről, mint pl. jövedelme és kiadásai,
- nekünk elmondani azt, hogy milyen segítséget vár a pénzügyi cégétől
- nyitva lenni alternative megoldások feltárására
- visszafizetéseket, amennyit meg tud engedni, folytatni amíg panaszát kivizsgáljuk

Mi történik, ha kisvállalkozó vagyok?

Pénzügyi cégeknek fontolóra kell venni a kisvállalkozók segítség kérését. Előfordulhat, hogy részletesebb információkat kell pénzügyi cége rendelkezésére bocsájtani, mint pl. üzleti tervet, eredménykimutatásokat és előrejelzéseket.

Az AFCA bizonyos esetekben megtéríthet díjakat vagy késedelmi kamatot, ha pénzügyi cége nem mérlegelt minden, ésszerű lehetőséget az üzlet segítségére. Azt is megvizsgáljuk, milyen lehetőségek állnak rendelkezésre melyek az üzletnek segítenének újra lábra állni.

Mi történik az adóssággal amikor az AFCA panaszomat vizsgálja?

Kamatok és visszafizetések

Általában számláját továbbra is terhelik a kamattal, amíg panaszát vizsgáljuk. Fontos, hogy a visszafizetést folytassa, amennyit csak meg tud engedni.

Behajtási tevékenység

Pénzügyi cégének abba kellene hagyni az adósság behajtását, amíg panaszát vizsgáljuk.

Ha jogi eljárás kezdődött

Bizonyos körülmények között elérhetjük, hogy pénzügyi cégének meg kell állítani a jogi eljárást, amíg panaszát vizsgáljuk. Hogy a jogi eljárás megállítható-e attól függ milyen stádiumban van a jogi eljárás.

Ha pénzügyi cége már megszerezte a nemteljesítési ítéletet Ön ellen, akkor lehetőségei korlátozottabbak. Pénzügyi cégétől kérheti, hogy halassza el az ítélet végrehajtását, hogy időt biztosítson az adósság refinanszírozására, biztonsági vagyona saját maga általi értékesítésére, ügyei elrendezésére, vagy kérvényezze a bíróságtól az ítélet hatályon kívül helyezését.

Ha pénzügyi cége nem tud segíteni, akkor mi segíthetünk Önnek a velük való egyezkedésben. Nem hagyhatjuk hatályon kívül, vagy nem avatkozhatunk bele a mulasztási ítéletbe vagy a bírósági végzésbe. De bizonyos körülmények között egy rövid időre meggátolhatjuk pénzügyi cégét a végrehajtásban.

Megtehetjük ezt, ha bizonyítani tudja, hogy már tett lépéseket a kívánt eredmény felé, például ha a biztonsági ingatlanja eladása folyamatban van.

Mi van, ha további információra van szükségem?

Ez a brosúra rövid bevezetés a pénzügyi nehézségekhez. Ha többet szeretne pénzügyi arról, hogy mit tehet pénzügyi nehézségek esetén, keresse fel weboldalunkat, vagy vegye fel velünk a kapcsolatot a brosúra Kapcsolat felvétel szakaszában ismertetett módszerek bármelyikével.



Esettanulmány

Az egyeztetés segít a kiszolgáltatott hitelfelvevőknek a hitelkártya tartozások rendezésében

Georgia panaszt nyújtott be az AFCA-hoz miután nehézségei voltak a hitelkártya visszafizetésével.

Egészségügyi problémákban szenvedett és drága orvosi költségekbe keveredett. Három iskolás korú gyermeke volt és több éve munkanélküli férjét is támogatta. Gyermekei és férje is egészségügyi problémákkal küzdöttek. Georgianak nagyon nehéz volt a hitelkártyát visszafizetni. Több álmatlan éjszaka után felhívta a bank pénzügyi nehézségekkel foglalkozó csoportját.

Georgia megvitatta velük az adósság visszafizetésének lehetőségeit, de úgy érezte, hogy a bank válasza nem oldja meg problémáját, ezért panaszt nyújtott be az AFCA-hoz.

A panasz benyújtása után Georgia kitöltötte a Nyilatkozat pénzügyi helyzetről nyomtatványt. Ez segített abban, hogy az AFCA és a bank jobban megértették pénzügyi helyzetét. Világossá vált, hogy bár teljes munkaidős állásban dolgozott, nem keresett annyit, hogy a család összes kiadását fedezze.

Az AFCA egyeztető konferenciát szervezett, amely összehozta Georgiát és a bankot, és lehetővé tette számukra a kérdések megértését. Az egyeztetés biztonságos helyet biztosított Georgiának arra, hogy elmagyarázza a többi adóssága visszafizetésére tett lépéseit, a család kiadásainak csökkentésére irányuló terveit és a férje munkalehetőségeit.

A panasz az egyeztető konferencián megoldódott, a bank beleegyezett, hogy Georgiának 5 hónapot engedélyeznek visszafizetés nélkül, amit aztán hosszútávú, csökkentett fizetési megállapodás követ. Abban is megállapodtak, hogy a bank nem terheli kamattal Georgia számláját.



Lépjen kapcsolatba velünk

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (Ingyenes hívás)
hétfőtől péntekig de. 9:00-től du. 5:00 -ig
(03)9613 6399 (fax)

info@afca.org.au (email)

afca.org.au/complaints (panasz űrlap)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au