


Guida per affrontare le difficoltà finanziarie



**L'Australian Financial
Complaints Authority
(AFCA) aiuta i privati
e le piccole imprese a
risolvere i reclami relativi
a prodotti e servizi
finanziari.**

**Il nostro servizio è equo,
gratuito e indipendente.**

I nostri valori

- Equo e indipendente: prendiamo decisioni equilibrate e assicuriamo che tutti siano ascoltati in modo adeguato
 - Trasparente e responsabile: spiegheremo il motivo delle azioni che intraprendiamo
 - Onesto e rispettoso: siamo professionisti e trattiamo tutti con dignità
 - Proattivo e incentrato sul cliente: i nostri servizi sono accessibili a tutti
- 

Cosa si intende per difficoltà finanziaria?

Gli individui e le piccole imprese a volte possono trovarsi in situazioni in cui non sono in grado di rispettare le condizioni di rimborso di una linea di credito (come un mutuo per la casa, un prestito aziendale o una carta di credito). Ciò viene definito "difficoltà finanziaria".

Malattia, disoccupazione, eccessivi accordi di credito, calo dell'attività ed eventi come calamità naturali possono causare difficoltà finanziarie.

Cosa posso fare se sto affrontando delle difficoltà finanziarie?

Contatta la tua società finanziaria

Se hai difficoltà a effettuare i rimborsi devi contattare immediatamente la tua società finanziaria. Molte società finanziarie hanno una divisione specifica per le difficoltà finanziarie a cui ti puoi rivolgere.

Sii pronto a dirgli:

- Le tue entrate e spese
- Quando pensi che la tua situazione migliorerà
- Di che aiuto avresti bisogno e per quanto tempo.



Che tipo di aiuto posso chiedere?

Puoi chiedere qualsiasi modifica ragionevole al tuo contratto di credito che possa aiutarti a rimborsare il prestito. Tra cui:

- Estensione del periodo del prestito e riduzione dell'importo dei pagamenti regolari
- Rinvio dei pagamenti dovuti in una data specifica
- Interruzione dei pagamenti per un periodo di tempo e aggiunta dei pagamenti insoluti sul prestito.

La tua società finanziaria dovrebbe collaborare con te per aiutarti a provare a superare le tue difficoltà finanziarie.

Prepara un budget

Un budget è lo strumento migliore per trovare una soluzione adeguata e ti aiuterà a capire la tua posizione finanziaria e i rimborsi che sei in grado di effettuare.

Risorse gratuite

Dichiarazione dello stato patrimoniale di

AFCA: afca.org.au/financialposition

MoneySmart di ASIC: moneysmart.gov.au/tools-and-resources/calculators-and-tools/budget-planner

Parla con un consulente finanziario

I consulenti finanziari forniscono servizi gratuitamente e possono esaminare con te le opzioni per te disponibili. Puoi chiamare la linea di assistenza National Debt Helpline al numero 1800 007 007 per parlare con un consulente finanziario. Il sito web di National Debt Helpline contiene anche guide dettagliate su come affrontare i problemi finanziari: ndh.org.au.

Continua a effettuare tutti i rimborsi possibili

Effettuare tutti i rimborsi che puoi permetterti di pagare ridurrà la quantità di interessi maturati sul prestito e potrebbe agevolare la tua richiesta di assistenza.

Sporgi un reclamo con AFCA

Se tu e la tua società finanziaria non siete stati in grado di trovare una soluzione soddisfacente, puoi presentare un reclamo all'AFCA.

Come posso presentare un reclamo all'AFCA?

Presentare un reclamo è facile. Puoi utilizzare il nostro modulo online o contattarci tramite uno dei metodi indicati nella sezione "Contattaci" di questa brochure.

In che modo aiutiamo

Se viene presentato un reclamo per difficoltà finanziarie all'AFCA, provvederemo a:

- Chiedere alla società finanziaria di riesaminare la tua richiesta
- Organizzare un incontro tra te e la tua società finanziaria per discutere la richiesta, attraverso la trattativa o la conciliazione telefonica
- Decidere se la società finanziaria ha risposto in modo adeguato.

Se riteniamo che il prestito debba essere variato, potremmo chiedere alla società finanziaria di modificare i rimborsi del prestito. Al momento di decidere se un prestito debba essere variato, prendiamo in considerazione le tue circostanze finanziarie, la tua capacità di far fronte ai rimborsi e se il debito verrà rimborsato entro un periodo di tempo ragionevole.

Cosa ci si aspetta da me?

Se decidi di chiedere all'AFCA di aiutarti a risolvere il reclamo relativo alla tua difficoltà finanziaria, è importante che tu sia disposto a:

- Continuare un dialogo con la tua società finanziaria in merito alla tua situazione
- Essere pronto a fornire informazioni sulle circostanze in cui ti trovi, tra cui entrate e spese
- Farci sapere cosa vorresti che la tua società finanziaria facesse per aiutarti
- Avere una visione aperta ed esplorare soluzioni alternative
- Continuare a effettuare i rimborsi che puoi permetterti di pagare mentre esaminiamo il tuo reclamo.

E se sono una piccola impresa?

Le società finanziarie dovrebbero prendere in considerazione le richieste di assistenza presentate dalle piccole imprese. Potresti dover fornire informazioni più dettagliate alla tua società finanziaria come ad esempio un piano aziendale, conti profitti e perdite e proiezioni.

L'AFCA può, in alcuni casi, concedere un compenso per commissioni o interessi di mora se la società finanziaria non ha preso in considerazione tutte le opzioni ragionevoli per aiutare l'azienda. Valuteremo anche quali opzioni potrebbero essere disponibili per far rimettere in sesto l'azienda.

Cosa succede al mio debito quando l'AFCA sta valutando il mio reclamo?

Interessi e rimborsi

Di solito gli interessi continueranno ad essere addebitati sul tuo conto durante il periodo in cui stiamo valutando il tuo reclamo. È importante che effettui tutti i rimborsi che puoi permetterti di pagare.

Attività di esazione

La tua società finanziaria dovrebbe interrompere l'esazione o il recupero mentre stiamo esaminando il tuo reclamo.

Se sono stati avviati procedimenti legali

In alcune circostanze, possiamo anche far sospendere alla tua società finanziaria qualsiasi procedimento legale mentre esaminiamo il tuo reclamo. La possibilità di sospendere il procedimento legale dipenderà dalla fase in cui si trova il procedimento.

Se la tua società finanziaria ha già ottenuto una sentenza in contumacia nei tuoi confronti, le opzioni sono più limitate. Puoi chiedere alla tua società finanziaria di ritardare l'esecuzione della sentenza per concederti il tempo di rifinanziare il debito, vendere tu stesso la proprietà in garanzia, sistemare gli affari o chiedere al tribunale di revocare la sentenza.

Se la tua società finanziaria non può aiutarti, potremmo essere in grado di aiutarti ad avviare delle trattative con la società. Non possiamo revocare o interferire con una sentenza in contumacia o un ordine del tribunale. Tuttavia, in alcune circostanze, possiamo far sì che per un breve periodo la tua società finanziaria non dia esecuzione alla sentenza.

Potremmo farlo se puoi dimostrare di aver già preso provvedimenti verso l'esito che vorresti raggiungere, ad esempio se stai vendendo la proprietà in garanzia.

E se avessi bisogno di maggiori informazioni?

Questa brochure è una breve introduzione alle difficoltà finanziarie. Per ulteriori informazioni su ciò che puoi fare in caso di difficoltà finanziarie, visita il nostro sito web o contattaci tramite uno dei metodi indicati nella sezione "Contattaci" di questa brochure.



Studio analitico

La conciliazione aiuta un mutuatario vulnerabile con il debito della carta di credito

Georgia ha presentato un reclamo all'AFCA dopo aver avuto difficoltà a effettuare i rimborsi della carta di credito.

Aveva avuto problemi di salute e aveva sostenuto alcune spese mediche ingenti. Aveva a carico i tre figli in età scolare e suo marito, che aveva anche lui problemi di salute ed era disoccupato da diversi anni. Georgia ha cominciato ad incontrare grosse difficoltà ad effettuare i rimborsi della carta di credito e dopo diverse notti insonni, Georgia ha chiamato l'ufficio per le difficoltà finanziarie della sua banca.

Georgia ha valutato con l'ufficio le opzioni per ripagare il debito, ma visto che secondo lei la risposta dell'ufficio non risolveva il suo problema, ha presentato un reclamo all'AFCA.

Dopo aver presentato il reclamo, Georgia ha completato una Dichiarazione dello stato patrimoniale. Ciò ha aiutato l'AFCA e la banca a comprendere meglio la sua situazione finanziaria. Era chiaro che nonostante fosse impiegata a tempo pieno, non guadagnava abbastanza per coprire tutte le spese della famiglia.

L'AFCA ha quindi organizzato una conferenza di conciliazione in cui si sono riuniti Georgia e la banca e che ha reso possibile capire i problemi. La conciliazione ha anche fornito a Georgia uno spazio sicuro per spiegare le azioni che stava intraprendendo per rimborsare gli altri debiti, i suoi piani per ridurre le spese della famiglia e le prospettive di lavoro di suo marito.

Il reclamo è stato risolto durante la conferenza di conciliazione e la banca ha accettato di concedere a Georgia cinque mesi senza rimborsi, seguiti da un accordo di pagamento ridotto a lungo termine. Ha inoltre accettato di interrompere l'addebito degli interessi sul conto.



Contattaci

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (chiamata gratuita)
(Dalle 9 alle 17 dal lunedì al venerdì)

(03) 9613 6399 (fax)

info@afca.org.au (email)

afca.org.au/complaints (modulo di reclamo)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au