

راهنمای نحوه برخورد با مشکلات مالی



afca

Australian Financial
Complaints Authority

مرجع رسیدگی به شکایات مالی
استرلیا (AFCA) به اشخاص
و کسب و کارهای کوچک برای
حل و فصل اختلافات در مورد
محصولات و خدمات مالی
کمک می کند.

خدمات ما منصفانه، رایگان
و مستقل است.

ارزش های ما

- ما با رعایت انصاف و بی طرفی، سعی می کنیم تصمیمات منصفانه ای اتخاذ نماییم و اطمینان حاصل کنیم که صدای همگان به درستی شنیده شود.
- ما شفاف و پاسخگو هستیم و دلیل تصمیمات خود را توضیح می دهیم
- رفتار ما صادقانه، محترمانه و حرفه ای است و در برخورد با افراد، شان آن ها را رعایت می کنیم
- خدمات ما موثر، مشتری مدار و برای عموم مردم قابل دسترسی است

مشکل مالی چیست؟

اشخاص و کسب و کارهای کوچک گاهی در شرایطی قرار می‌گیرند که قادر به پرداخت اقساط تسهیلات اعتباری خود مانند وام مسکن، وام اشتغال و یا کارت اعتباری نیستند. این موضوع از نظر ما مشکل مالی نامیده می‌شود.

بیماری، بیکاری، تعهدات بیش از حد، رکود اقتصادی و حوادثی مانند فجایع طبیعی می‌توانند مشکلات مالی در پی داشته باشند.

در صورت داشتن مشکل مالی چه کاری می‌توانم انجام دهم؟

با موسسه مالی خود تماس بگیرید

اگر در بازپرداخت اقساط خود مشکل دارید، فوراً باید با موسسه مالی خود تماس بگیرید. بسیاری از موسسات مالی یک تیم متعهد مشکلات مالی دارند که می‌توانید با آنها گفتگو کنید.

آمادگی صحبت در موارد زیر را داشته باشید:

- درآمد و هزینه‌های شما
- فکر می‌کنید شرایط شما چه زمانی بهبود می‌یابد
- چه نوع کمک و تا چه مدتی نیاز دارید



چه کمکی می توانم درخواست نمایم؟

شما می توانید تقاضای تغییر معقول در قرارداد اعتباری خود که می تواند در بازپرداخت وام به شما کمک کند ارائه نمایید. این موضوع می تواند شامل موارد زیر باشد:

- افزایش مدت بازپرداخت و کاهش میزان اقساط
- به تاخیر انداختن پرداخت های دارای موعد مشخص
- توفیق پرداخت برای مدت مشخص و افزودن پرداخت های معوقه به وام

موسسه مالی باید با شما همکاری و به شما کمک کند مشکلات مالی خود را حل کنید.

برنامه مالی تهیه کنید.

برنامه ریزی مالی بهترین وسیله برای یافتن راه حل مناسب و برای درک بهتر شرایط اقتصادی است و در باز پرداخت هایی که می توانید انجام دهید به شما کمک خواهد کرد.

منابع رایگان

اظهارنامه وضعیت مالی AFCA:

afca.org.au/financialposition

سیستم هوشمند پولی ASIC:

moneysmart.gov.au/tools-and-resources/calculators-and-tools/budget-planner

مذاکره با مشاور مالی

خدمات مشاورین مالی رایگان است و می توانند با شما در باره گزینه های موجود گفتگو کنند. برای صحبت با مشاور مالی می توانید با خط ملی یاری رسانی در مورد بدهی به شماره 1800 007 007 تماس بگیرید. وب سایت این سازمان نیز راهنمای گام به گام برای چگونگی برخورد با مشکلات مالی ارائه می دهد: ndh.org.au

باز پرداخت اقساط خود را به هر تعداد که امکان پذیر است
ادامه دهید.

پرداخت هر تعداد قسط، میزان سود وام شما را کاهش داده و ممکن
است به پیشبرد اهداف درخواست شما کمک کند.

طرح شکایت نزد AFCA

اگر با موسسه مالی خود بر سر راه حل مناسب به توافق نرسیده اید
می توانید به AFCA شکایت کنید.

چگونگی شکایت نزد AFCA

شکایت به AFCA آسان است. شما می توانید از فرم آنلاین ما
استفاده کنید و یا به یکی از شیوه های توضیح داده شده در قسمت
تماس با ما در این برشور با ما تماس بگیرید.

ما چگونه کمک می نمایم

اگر به AFCA شکایت کنید ما موارد زیر را انجام خواهیم داد:

- درخواست از موسسه مالی برای بررسی مجدد تقاضای شما
- دعوت از شما و موسسه مالی برای مذاکره از طریق کنفرانس
مصالحه تلفنی
- تصمیم گیری در مورد تناسب پاسخ موسسه مالی

اگر ما به این نتیجه برسیم که ترکیب وام شما باید تغییر کند، ممکن
است از موسسه مالی درخواست کنیم تغییراتی در نحوه بازپرداخت
بدهی شما اعمال نماید. در این تصمیم گیری مواردی مانند شرایط
مالی شما، توان بازپرداخت و تسویه بدهی در یک بازه زمانی قابل
قبول مورد نظر قرار می گیرد.

تعهدات من چه می باشد؟

در صورت تصمیم به حل مشکل مالی از طریق AFCA رعایت موارد زیر حائز اهمیت است:

- ادامه مذاکره با موسسه مالی در مورد شرایط شما
- آمادگی برای ارائه اطلاعات در مورد وضعیت خود از قبیل درآمد و هزینه
- بیان آنچه موسسه مالی می تواند برای کمک به شما انجام دهد
- داشتن فکر باز و بررسی راه های مختلف
- ادامه بازپرداخت در حد امکان در طی مراحل رسیدگی به شکایت

شرایط کسب و کار های کوچک

موسسات مالی باید درخواست کمک کسب و کار های کوچک را بررسی کند. برای این منظور ممکن است لازم باشد جزئیات بیشتری مانند برنامه فعالیت، اظهار نامه های سود و زیان و همچنین پیش بینی آینده کار خود را به موسسه ارائه نمایید.

AFCA در مواردی می تواند در صورتی که موسسه مالی همه گزینه های معقول برای کمک به شرکت های کوچک را بررسی نکرده باشد قسمتی از هزینه ها و سود وام شرکت را به عنوان هدیه جبران نماید. ما همچنین سایر گزینه های موجود برای کمک به شرکت برای خود کفایی و آغاز مجدد فعالیت را بررسی خواهیم کرد.

تکلیف بدهی من هنگامی که AFCA در حال رسیدگی به شکایت من است چیست؟

بازپرداخت ها و سود

معمولا در طی مراحل رسیدگی به شکایت شما، سود همچنان به حساب شما منظور می شود. ادامه بازپرداخت به هر میزانی که می توانید حایز اهمیت است.

اقدام برای وصول بدهی

موسسه مالی باید هر گونه اقدام برای وصول اقساط معوقه را در مدت رسیدگی به پرونده متوقف نماید.

در صورت شروع اقدام قانونی

در برخی موارد ما می توانیم موسسه مالی را وادار نماییم در طول روند رسیدگی به پرونده اقدامات حقوقی خود را متوقف نماید اما این موضوع به مرحله اقدام در مراجع بستگی دارد.

اگر موسسه مالی حکمی از دادگاه بر علیه شما دریافت کرده باشد، گزینه های شما محدودتر خواهد بود. شما می توانید از موسسه مالی درخواست کنید تا اجرای حکم را به تاخیر بیندازد تا بتوانید بدهی خود را پرداخت کنید، ملک تضمین را خودتان به فروش برسانید، کارهایتان را سامان دهید و یا درخواست تعلیق حکم به دادگاه ارائه نمایید.

اگر موسسه مالی به شما کمک نکند ما ممکن است بتوانیم برای مذاکره با آنها اقداماتی انجام دهیم. ما نمی توانیم احکام دادگاه را متوقف و یا در آن مداخله کنیم اما در برخی موارد امکان دارد بتوانیم موسسه مالی را متقاعد کنیم تا از اجرای حکم برای مدتی کوتاه صرف نظر کند.

در صورتی که مشخص شود شما برای نتیجه دلخواه خود اقدامی کرده اید به عنوان مثال در حال فروش ملک تضمین هستید، ما ممکن است این اقدام را انجام دهیم.

به چه اطلاعات بیشتری نیاز داریم؟

این بروشور مقدمه ای کوتاه در مورد مشکلات مالی است. برای اطلاعات بیشتر در مورد موضوع به تارنمای ما مراجعه کنید و یا از طریق هر یک از شیوه های ارائه شده در بروشور در قسمت تماس با ما ارتباط برقرار کنید.



بررسی موارد عینی

مصالحه بدهکاران آسیب پذیر کارت های اعتباری را مورد حمایت قرار می دهد.

جورجیا که برای بازپرداخت بدهی اعتباری خود دچار مشکل شده بود به AFCA شکایت کرد.

او مشکل سلامتی داشت و هزینه های سنگین پزشکی متحمل شده بود. او حمایت مالی سه فرزند مدرسه ای و همسرش را که مانند خودش مشکلات پزشکی داشت و چندین سال بی کار بود به عهده داشت. بازپرداخت اقساط کارت اعتباری برای او مشکل شده بود. پس از چندین شب بی خوابی به دلیل نگرانی، جورجیا با تیم حل مشکلات مالی بانک خود تماس گرفت.

جورجیا گزینه های مختلفی برای بازپرداخت بدهی خود با آنان در میان گذاشت اما احساس کرد که پاسخ آنها مشکلساز را حل نمی کند بنابراین او تصمیم گرفت به AFCA شکایت کند.

پس از طرح شکایت، جورجیا یک اظهار نامه وضعیت مالی تکمیل کرد که به بانک و AFCA کمک کرد شرایط اقتصادی وی را بهتر درک نمایند. کاملا مشخص بود که اگرچه جورجیا یک شغل تمام وقت داشت، درآمد او برای پوشش تمامی هزینه های خانواده کافی نبود.

AFCA یک کنفرانس مصالحه ترتیب داد و از آن طریق توانست جورجیا و مسئولین بانک را دور هم جمع کند و امکان درک متقابل مشکلات را برای آنان فراهم آورد. این جلسه فضای امنی برای جورجیا ایجاد کرد تا بتواند اقدامات خود برای بازپرداخت سایر بدهی ها، برنامه اش برای کاهش هزینه های خانواده و آینده شغلی همسرش را توضیح دهد.

شکایت در کنفرانس مصالحه به نتیجه رسید و بانک با عدم بازپرداخت به مدت 5 ماه موافقت کرد و در ادامه بنا بر این قرار گرفت که جورجیا برای مدت طولانی تری میزان اقساطش کاهش یابد. بانک همچنین با توقف دریافت سود بابت بدهی وی موافقت نمود.



تماس با ما

Australian Financial Complaints Authority

1800 931 678 (تماس رایگان)

(9 صبح الی 5 بعد از ظهر دوشنبه تا جمعه)

(03) 9613 6399 (نمابر)

info@afca.org.au (پست الکترونیک)

afca.org.au/complaints (فرم شکایت)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au