

# 경제 곤란 대처를 위한 안내



**Australian Financial  
Complaints Authority  
(AFCA)는 개인과  
소기업들이 금융상품과  
서비스에 대한 불만을  
해결하도록 돕습니다.**

**AFCA의 서비스는 공정하고  
무료이며 독립적입니다.**

## **AFCA의 가치**

- **공정성과 독립성** - 저희는 균형잡힌 결정을 내리며, 모든 사람의 의견이 적절히 전달되도록 보장합니다
- **투명성과 책임성** - 저희는 저희가 취한 행동에 대해 이유를 설명할 것입니다
- **정직과 존중** - 저희는 전문가이며 모든 사람을 존엄으로 대합니다
- **능동성과 고객 중심** - 저희의 서비스는 누구나 이용할 수 있습니다

## 경제 곤란이란 무엇인가요?

개인과 소기업들은 때때로 신용 대출 (예, 홈론, 비즈니스 론 또는 신용카드) 하에 상환 조건을 충족시키지 못하는 상황에 놓일 때가 있습니다. AFCA는 이것을 경제 곤란이라 부릅니다.

질병, 실업, 과다 지출, 경기 침체 및 자연재해와 같은 사건들 모두 경제 곤란을 유발할 수 있습니다.

## 제가 경제 곤란을 겪고 있다면 무엇을 할 수 있나요?

### 귀하의 금융회사에 연락하십시오

상황이 어렵다고 여겨지면 곧바로 금융회사에 연락해야 합니다. 다수의 금융회사에는 귀하가 상의할 수 있는 경제 곤란 담당팀이 있습니다.

금융회사에 아래에 대해 알려주세요:

- 귀하의 소득과 지출
- 상황이 나아질 것으로 여겨지는 시기
- 어떤 도움이 얼마나 오래 필요한 지



# 제가 어떤 종류의 도움을 청할 수 있나요?

귀하는 대출금 상환에 보탬이 될 수 있는 신용 계약에 대해 합리적인 변경을 요청할 수 있으며, 여기에는 아래가 포함됩니다:

- 대출기간 연장과 정기 지불 금액 인하
- 특정 날짜 만기의 지불금 연기
- 일정 기간 동안 지불금을 중단하고 연체된 지불금을 대출금에 추가

귀하의 금융회사는 귀하가 경제 곤란을 극복하는 노력에 함께 해야 합니다.

## 예산을 작성하십시오

예산은 적절한 해결책을 찾는 최고의 수단이며, 귀하가 자신의 경제 상황과 가능한 상환 금액을 이해하도록 도와 줄 것입니다.

### 무료 자료

AFCA 경제 상황 설명서:

[afca.org.au/financialposition](http://afca.org.au/financialposition)

ASIC MoneySmart:

[moneysmart.gov.au/tools-and-resources/calculators-and-tools/budget-planner](http://moneysmart.gov.au/tools-and-resources/calculators-and-tools/budget-planner)

## 경제 상담사와 이야기 하십시오

경제 상담사는 무료로 서비스를 제공하며 귀하가 이용할 수 있는 옵션에 대해 상의할 수 있습니다. 전국 부채 헬프라인 (National Debt Helpline) 1800 007 007번에 전화하여 경제 상담사와 이야기 할 수 있습니다. National Debt Helpline 웹사이트에는 경제 문제에 대처하는 방법에 대한 단계별 가이드도 마련되어 있습니다. [ndh.org.au](http://ndh.org.au) 참조.

## 계속해서 가능한 만큼의 상환금을 지불하십시오

감당할 수 있는 만큼 상환금을 지불하면 대출금에 붙는 이자액을 줄이게 되고 귀하가 지원을 요청할 때 도움이 될 수 있습니다.

## AFCA에 불만을 제출하십시오

귀하와 금융회사가 만족스러운 해결책을 찾지 못하였다면, 귀하는 AFCA에 불만을 제출할 수 있습니다.

## AFCA에 불만 제출은 어떻게 하나요?

불만을 제출하는 것은 쉽습니다. AFCA의 온라인 서식을 사용하거나, 또는 본 브로셔의 연락처 (Contact us) 부분에 설명된 방법을 통해 저희에게 연락할 수 있습니다.

## AFCA가 돕는 방법

경제 곤란이 AFCA에 접수되면 저희는:

- 금융회사로 하여금 귀하의 신청을 재고하도록 요청할 것입니다
- 귀하와 금융회사를 함께 불러 교섭이나 전화 조정을 통해 해당 요청에 대해 논의하게 할 것입니다
- 금융회사가 적절히 응답하였는지 판단할 것입니다

AFCA가 귀하의 대출금이 달라져야 한다고 여길 경우 금융회사에 귀하의 대출 상환금을 변경하도록 요청할 수도 있습니다. AFCA가 대출금이 변경되어야 하는 지 여부에 대해 결정할 때, 저희는 귀하의 경제 상황과 상환 능력 및 합당한 시간 안에 부채가 상환될 수 있는 지 고려합니다.

## 저는 어떻게 임해야 하나요?

AFCA에 귀하의 경제 곤란과 관련한 불만 해결을 도와 달라고 요청할 경우, 귀하는 기꺼이 아래와 같이 임해야 합니다:

- 귀하의 상황에 대해 금융회사와 계속해서 상의합니다
- 귀하의 소득과 지출 등 귀하의 상황에 대한 정보를 제공합니다
- 귀하를 돕기 위해 금융회사가 무엇을 해 주기를 바라는 지 AFCA에 알립니다
- 열린 마음으로 대안의 해결책을 찾습니다
- AFCA가 귀하의 불만을 처리하는 동안 계속해서 가능한 만큼의 상환금을 지불합니다

## 소기업의 경우는 어떻게 되나요?

금융회사는 소기업이 낸 지원 신청에 대해 고려해야 합니다. 이 때 귀하는 금융회사에 사업 계획, 손익 설명서, 향후 전망 등 자세한 내용을 제공해야 할 수도 있습니다.

금융회사가 사업체를 도울 수 있는 모든 합리적인 옵션을 고려하지 않았다면, AFCA는 일부의 경우 요금이나 연체 이자에 대한 보상 판결을 내립니다. AFCA는 또한 사업체가 다시 안정을 찾도록 이용 가능한 옵션을 고려할 것입니다.

# AFCA가 저의 불만을 처리하는 동안 저의 부채는 어떻게 되나요?

## 이자와 상환금

AFCA가 귀하의 불만을 다루는 동안 보통은 귀하의 계좌에 계속해서 이자가 붙습니다. 얼마가 되든 귀하가 감당할 수 있는 금액을 상환하는 것이 중요합니다.

## 부채 수거 행위

AFCA가 귀하의 불만을 처리하는 동안 금융회사는 수거 또는 회복 행위를 중단해야 합니다.

## 법적 절차가 시작되었을 경우

일부 상황의 경우, AFCA는 또한 귀하의 불만을 처리하는 동안 금융회사로 하여금 모든 법적 절차를 보류하게 할 수 있습니다. 법적 절차가 보류될 수 있는 지의 여부는 해당 절차가 어느 단계에 놓여 있는 지에 달려 있습니다.

금융회사가 이미 귀하에 대한 채무 불이행 판결을 확보했다면 귀하의 옵션은 더 줄어들습니다. 귀하는 금융회사에 판결 집행 연기를 요청하여 귀하가 부채 상환을 조달할 시간을 얻게 하거나, 귀하가 직접 담보 재산을 매각하거나, 신변 정리, 또는 법원에 해당 판결의 무효를 신청할 수 있습니다.

금융회사가 귀하를 도울 수 없다면, AFCA는 귀하가 금융회사와 교섭하도록 도울 수도 있습니다. 그러나 AFCA는 채무 불이행 판결이나 법원 명령을 무효로 하거나 개입할 수 없습니다. 그러나 일부 상황의 경우 AFCA는 단기간 동안 금융회사의 판결 집행을 보류시킬 수 있습니다.

이것은 귀하가 원하는 결과를 향해 이미 조치를 취했음을 보여 줄 수 있을 때에 한합니다 (예, 이미 담보재산 매각 과정에 있음).

### **더 자세한 정보가 필요하면 어떻게 하나요?**

본 브로셔는 경제 곤란에 대한 간단한 소개입니다. 귀하가 경제적인 곤란에 처했을 때 할 수 있는 일에 대한 자세한 정보를 원하시면 AFCA 웹사이트를 참고하거나, 본 브로셔 연락처 (Contact Us) 부분에 설명된 방법을 통해 AFCA에 연락하십시오.





# 사례 연구

## 조정은 신용카드 빚을 안고 있는 취약한 채무자를 돕습니다

Georgia는 신용카드 상환에 어려움을 겪은 후 AFCA에 불만을 제출했습니다.

그녀는 질병을 앓고 있는 탓에 비싼 의료비가 발생하였습니다. 그녀는 세명의 취학 연령 자녀와 남편을 돌보고 있었는데, 남편 역시 건강상의 문제로 몇 년 간 무직 중이었습니다. Georgia에게는 신용카드 대금을 상환하는 것이 매우 어렵게 되었고, 며칠 간 걱정으로 밤을 새운 후 그녀는 거래 은행의 경제 곤란 담당 팀에 전화를 걸었습니다.

Georgia는 부채 상환 옵션에 대해 은행과 상의하였지만, 그들의 답변이 자신의 문제를 해결하지는 못할 것이라고 느꼈으므로 AFCA에 불만을 제기하였습니다.

불만을 제기한 후 Georgia는 경제 상황 진술서 (Statement of Financial Position)를 작성하였습니다. 이것은 AFCA와 은행이 그녀의 경제 상황을 더 잘 이해하도록 도와 주었습니다. 그 결과 그녀가 풀타임으로 고용되었음에도 불구하고 가계 비용 전부를 감당할 만큼의 충분한 수입이 아니었음이 분명해 졌습니다.

AFCA는 조정 회의를 주선하여 Georgia와 은행을 한데 불러 양자가 이 문제에 대해 이해하도록 했습니다. 조정은 또한 Georgia에게 안전한 공간을 제공하여 그녀가 다른 부채 상환을 위해 취한 행동 및 가계 비용을 줄이기 위한 자신의 계획, 그리고 그녀의 남편의 취업 전망에 대해 설명할 기회를 주었습니다.

해당 불만은 조정 회의에서 해결되어, 은행은 Georgia에게 5개월간 무상환, 이어 장기간에 걸쳐 줄어 든 상환 조건을 허용하기로 동의하였습니다. 은행은 또한 해당 계좌에 이자를 부과하는 것을 중단하기로 합의하였습니다.



## 연락처

**Australian Financial  
Complaints Authority**

**1800 931 678** (무료전화),  
(월요일에서 금요일 오전 9시 - 오후 5시),  
**(03) 9613 6399** (팩스),  
**info@afca.org.au** (이메일)

**afca.org.au/complaints** (불만제출 양식)

GPO Box 3 MELBOURNE VIC 3001

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