

Gabay kung paano haharapin ang kahirapan sa pera



Tumutulong ang Australian Financial Complaints Authority (AFCA) sa mga indibidwal at maliliit na negosyo upang lutasin ang mga reklamo tungkol sa mga pinansiyal na produkto at serbisyo.

Ang aming serbisyo ay patas, libre at independiyente.

Ang aming mga pinahahalagahan

- patas at independiyente - gumagawa kami ng mga balanseng desisyon, at tinitiyak namin na lahat ay maayos na napapakinggan.
- walang itinatago (transparent) at mananagot (accountable) - ipapaliwanag namin ang dahilan para sa aming mga aksyon
- matapat at magalang - kami ay propesyonal at tinatrato ang lahat nang may dignidad
- proactive at nakatutok sa kostumer - ang aming mag serbisyo ay maa-access ng lahat

Ano ang kahirapan sa pera?

Maaaring malagay ang mga indibidwal at maliliit na negosyo sa mga sitwasyon kung saan hindi nila matugunan ang kanilang mga kahilingan sa pagbabayad sa ilalim ng isang pasilidad sa kredito (tulad ng isang pautang sa bahay, pautang sa negosyo o credit card). Tinatawag namin itong kahirapan sa pananalapi.

Ang sakit, kawalan ng trabaho, nasobrahang pangangako, pagbagsak ng negosyo at mga kaganapan tulad ng likas na sakuna ay maaaring maging sanhi ng kahirapan sa pananalapi.

Ano ang maari kong gawin kung dumaranas ako ng kahirapan sa pananalapi?

Kontakin ang iyong kompanya ng pananalapi

Kung nahihirapan kang gumawa ng mga pagbabayad dapat kang makipag-ugnayan kaagad sa iyong kompanya ng pananalapi. Maraming mga kumpanya ng pananalapi ang may nakalaang pangkat sa kahirapan sa pananalapi (financial hardship team) na maari mong makausap.

Humanda kang magsabi sa kanila ng tungkol sa:

- Iyong kita at mga gastusin
- kailan sa tingin mo magiging mabuti ang iyong kalagayan
- anong tulong na kakailanganin mo at kung gaano katagal.



Anong uri ng tulong ang mahihingi ko?

Maaari kang humingi ng anumang makatwirang pagbabago sa iyong kontrata sa kredito na maaaring makatulong sa iyo upang mabayaran ang iyong utang. Maaaring kabilang dito ang:

- pagpapalawig ng panahon ng pautang at pagbabawas ng halaga ng mga regular na pagbabayad
- pagkaantala ng mga pagbabayad na nakatakda sa isang partikular na petsa
- paghinto ng mga pagbabayad para sa isang tagal ng panahon at pagdaragdag ng mga hindi nabayaranang kabayaran (missed payments) sa utang.

Ang iyong kompanya ng pananalapi ay makikipagtulungan sa iyo upang matulungan kang malampasan ang iyong kahirapan sa pananalapi.

Maghanda ng isang badyet

Ang badyet ang pinakamahusay na tool upang makahanap ng isang angkop na solusyon at makakatulong sa iyo na maunawaan ang iyong posisyon sa pananalapi at mga pagbabayad na makakaya mo.

Libreng mga mapagkukunan

pahayag ng posisyong sa pananalapi ng AFCA: afca.org.au/financialposition

MoneySmart ng ASIC:

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

Kausapin ang isang tagapayo sa pananalapi

Ang mga tagapayo sa pananalapi ay nagbibigay ng kanilang mga serbisyo nang walang bayad at maaaring makipag-usap sa iyo tungkol sa mga makukuha mong mga opsyon. Maaari kang tumawag sa National Debt Helpline sa 1800 007 007 upang makipag-usap sa isang tagapayo sa pananalapi.

Ang website ng National Debt Helpline ay mayroon ding mga hakbang-hakbang na gabay kung paano haharapin ang mga problema sa pananalapi: ndh.org.au.

Laging magbigay ng pagbabayad na makakaya mo

Ang anumang mga pagbabayad sa halagang makakaya mong bayaran ay magbabawas ng halaga ng interes na maiipon sa utang at maaari ring suportahan ang iyong kahilingan para sa tulong.

Maghain ng reklamo sa AFCA

Kung ikaw at ang iyong kompanya ng pananalapi ay hindi makahanap ng isang kasiya-siyang solusyon, maaari kang maghain ng reklamo sa AFCA.

Paano ako maghahain ng reklamo sa AFCA?

Ang paggawa ng reklamo ay madali. Maaari mong gamitin ang aming online form, o makipag-ugnayan sa amin sa alinmang pamamaraan na inilarawan sa seksyon na Contact Us ng brosyur na ito.

Paano kami tumutulong

Kung ang isang reklamo sa kahirapan sa pera ay inihain sa AFCA, gagawin namin na:

- hilingin sa kompanya ng pananalapi na muling isaalang-alang ang iyong kahilingan
- paglapitin kayo ng iyong kompanya ng pananalapi upang talakayin ang kahilingan, sa pamamagitan ng negosasyon o pakikipagkasundo sa telepono
- magpasya kung naaangkop ang tugon ng kumpanya ng pananalapi.

Kung naniniwala kami na dapat baguhin ang iyong utang, maaari naming hilingin sa kompanya ng pananalapi na baguhin ang pagbabayad ng iyong utang. Kapag gumawa kami ng desisyon kung dapat baguhin ang isang pautang, isasaalang-alang namin ang iyong mga kalagayan sa pera, ang iyong kakayahang matugunan ang mga pagbabayad at kung ang utang ay mababayaran sa loob ng makatwirang panahon.

Ano ang inaasahan mula sa akin?

Kung magpapasya kang humiling sa AFCA na tulongan kang malutas ang iyong reklamo sa kahirapan sa pera, mahalaga na handa kang:

- patuloy na makipag-usap sa iyong kompanya ng pananalapi tungkol sa iyong kalagayan
- maghandang magbigay ng impormasyon tungkol sa iyong mga sirkumstansaya tulad ng iyong kita at mga gastos
- sabihin sa amin kung ano ang gusto mong gawin ng iyong kompanya ng pananalapi upang matulungan ka
- maging bukas-isip at maghanap ng mga alternatibong solusyon
- ipagpatuloy ang pagbabayad sa halagang makakaya mong ibayad habang pinag-aaaralan namin ang iyong reklamo.

Paano kung ako ay maliit na negosyo?

Ang mga kompanya ng pananalapi ay dapat isaalang-alang ang mga kahilingan para sa tulong mula sa mga maliliit na negosyo. Maaaring kailanganin mong magbigay ng mas detalyadong impormasyon sa iyong kompanya ng pananalapi tulad ng isang plano sa negosyo, mga pahayag ng kita at pagkalugi at mga pagtataya (projections).

Ang FCA ay maaaring, sa ilang mga kaso, maggawad ng kompensasyon para sa mga bayarin o default na interes kung hindi isinasaalang-alang ng kompanya ng pananalapi ang lahat ng mga makatwirang opsyon upang matulungan ang negosyo. Titingnan din namin kung anong mga opsyon ang makakatulong sa negosyo upang makatayong muli.

Ano ang manyayari sa aking utang kapag pinag-iisipan ng AFCA ang aking reklamo.

Interes at mga pagbabayad

Kadalasan ang interes ay patuloy na sinisingil sa iyong account habang pinag-aaralan namin ang iyong reklamo. Mahalaga na gawin ang anumang mga pagbabayad na kaya mong bayaran.

Aktibidad ng pangongolekta

Dapat ihinto ng iyong kompanya ng pananalapi ang aksyong pangongolekta o pagbawi habang pinag-aaralan namin ang iyong reklamo.

Kung nagsimula na ang mga proseso ng batas.

Sa ilang mga sirkumstansya, maaari rin naming ipagawa sa iyong kompanya ng pananalapi na ipahinto ang anumang mga proseso ng batas habang pinag-aaralan namin ang iyong reklamo. Magagawang ipahinto ang mga proseso ng batas depende kung nasaaang yugto na ang proseso.

Kung ang iyong kompanya ng pananalapi ay nakakuha ng default na hatol laban sa iyo, ang iyong mga opsyon ay mas limitado. Maaari mong hilingin sa iyong kompanya ng pananalapi na antalahin ang pagpapatupad ng hatol na magbibigay sa iyo ng panahon upang muling mapinansyahan ang utang, ibenta mo mismo ang propyedad na seguridad (security property), ayusin ang iyong mga gawain o mag-aplay sa Korte upang isantabi ang hatol.

Kung hindi ka matulungan ng iyong kompanya ng pananalapi, baka magawa naming tulungan ka sa pakikipag-negosasyon sa kanila. Hindi namin magagawang isaisangtabi o makialam sa isang default na hatol o kautusan ng korte, ngunit sa ilang mga sirkumstansya, magagawa naming ipatigil muna sa iyong kompanya ng pananalapi ang pagpapatupad ng hatol sa maikling panahon.

Maaring gawin namin ito kung maipapakita mo na ikaw ay gumawa na ng mga hakbang upang makamit ang resulata na inaasam mo, halimbawa kung ikaw ay nasa proseso na ng pagbenta ng propyedad ng seguridad.

Paano kung kailangan ko ng karagdagang impormasyon?

Ang brosyur na ito ay isang maikling pagpapakilala sa kahirapan sa pananalapi. Para sa karagdagang impormasyon kung ano ang maaari mong gawin kung nahihirapan ka sa pera, bisitahin ang aming website, o makipag-ugnayan sa amin sa alinmang pamamaraan na inilarawan sa seksyon ng Contact Us ng brosyur na ito.



Case study

Ang pakikipagkasundo ay tumutulong sa nanghihinang mga umuutang na may utang sa credit card

Naghain ng isang reklamo si Georgia sa AFCA nang mahirapan sa pagbabayad ng credit card.

Dumaranas siya ng mga problema sa kalusugan at gumastos nang malaki sa pagpapagamot. Sinusuportahan niya ang kanilang tatlong anak na nag-aaral at ang kanyang asawa, na mayroon ding mga problema sa kalusugan at ilang taon nang walang trabaho. Napakahirap para kay Georgia na magbayad sa credit card at pagkatapos ng ilang gabing hindi nakakatulog, tinawag ni Georgia ang pangkat ng kahirapan sa pananalapi (financial hardship team) ng kanyang bangko.

Tinalakay ni Georgia sa kanila ang mga opsyon para sa pagbabayad ng utang ngunit sa tingin niya na hindi nalutas ng kanilang tugon ang kanyang problema, kaya nagsampa siya ng reklamo sa AFCA.

Matapos ihain ni Georgia ang kanyang reklamo, kinumpleto niya ang isang Pahayag ng Posisyon sa Pananalapi. Nakatulong ito sa AFCA at sa bangko na mas maunawaan ang kanyang sitwasyon sa pera. Malinaw na kahit na siya ay nagtatrabaho nang full-time, hindi sapat ang kanyang kita para sa lahat ng mga gastos sa pamilya.

Inayos ng AFCA ang isang kumperensya sa pakikipagkasundo, na pinaglapit si Georgia at ang bangko at tinulungan silang maunawaan ang mga isyu. Nagbigay din ang pakikipagkasundo ng pagkakataon kay Georgia upang ipaliwanag ang kanyang mga aksyon para mabayaran ang iba pa niyang mga utang, ang kanyang mga plano para mabawasan ang gastos ng kanyang pamilya at mga maasahan (prospects) sa pagtatrabaho ng asawa.

Ang reklamo ay nalutas sa komperensya sa pakikipagkasundo at pumayag ang bangko na bigyan si Georgia ng limang buwan na walang pagbabayad, kasunod ng isang pangmatagalang kaayusan na binawasang pagbabayad. Pumayag din ito na itigil ang pagsingil ng interes sa account.



afca

Australian Financial
Complaints Authority

Makipag-ugnayan sa amin

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (libreng tawag)

(9 ng umaga hanggang 5 ng hapon mula Lunes
hanggang Biyernes)

(03) 9613 6399 (fax)

info@afca.org.au (email)

afca.org.au/complaints (form para sa reklamo)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au