

Οδηγός για την αντιμετώπιση οικονομικών δυσχερειών



Η Αυστραλιανή Αρχή
Χρηματοοικονομικών
Παραπόνων (AFCA)
βοηθά άτομα και
μικρές επιχειρήσεις να
επιλύουν καταγγελίες
για χρηματοπιστωτικά
προϊόντα και υπηρεσίες.

Η υπηρεσία μας είναι
δίκαιη, δωρεάν και
ανεξάρτητη.

Οι αξίες μας

- δίκαιοι και ανεξάρτητοι - παίρνουμε ισορροπημένες αποφάσεις και διασφαλίζουμε ότι όλοι ακούγονται σωστά
- διαφανείς και υπεύθυνοι - θα εξηγήσουμε τον λόγο για τα μέτρα που λάβαμε
- ειλικρινείς και γεμάτοι σεβασμό - είμαστε επαγγελματίες και αντιμετωπίζουμε τον καθένα με αξιοπρέπεια
- προληπτικοί και εστιασμένοι στον πελάτη - οι υπηρεσίες μας είναι προσιτές σε όλους.

Τι είναι οι οικονομικές δυσχέρειες;

Άτομα και μικρές επιχειρήσεις μπορεί μερικές φορές να βρεθούν σε περιστάσεις όπου δεν είναι σε θέση να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις αποπληρωμής βάσει πιστωτικής διευκόλυνσης (όπως στεγαστικού δάνειου, επιχειρηματικού δάνειου ή πιστωτικής κάρτας). Αυτό το ονομάζουμε οικονομική δυσχέρεια.

Η ασθένεια, η ανεργία, η υπερβολική δέσμευση, η ύφεση των επιχειρήσεων και γεγονότα όπως οι φυσικές καταστροφές όλα μπορούν να προκαλέσουν οικονομικές δυσχέρειες.

Τι μπορώ να κάνω αν αντιμετωπίζω οικονομικές δυσχέρειες

Επικοινωνήστε με τον χρηματοπιστωτικό σας οργανισμό

Αν αντιμετωπίζετε δυσκολίες να πραγματοποιήσετε αποπληρωμές, πρέπει να επικοινωνήσετε αμέσως με τον χρηματοπιστωτικό σας οργανισμό. Πολλοί χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί έχουν μια ειδική ομάδα οικονομικών δυσχερειών που μπορείτε να τους μιλήσετε.

Να είστε έτοιμοι να μιλήσετε σχετικά με:

- τα έσοδα και τα έξοδά σας
- πότε νομίζετε ότι θα βελτιωθούν οι περιστάσεις σας
- τι βοήθεια θα χρειαστείτε και για πόσο καιρό.



Τι είδους βοήθεια μπορώ να ζητήσω;

Μπορείτε να ζητήσετε οποιαδήποτε εύλογη αλλαγή στη σύμβαση πίστωσης που μπορεί να σας βοηθήσει να εξοφλήσετε το δάνειό σας. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει:

- την παράταση της διάρκειας του δανείου και τη μείωση του ποσού των τακτικών πληρωμών
- την καθυστέρηση πληρωμών που οφείλονται σε συγκεκριμένη ημερομηνία
- την διακοπή των πληρωμών για ένα χρονικό διάστημα και την προσθήκη των μη πραγματοποιηθέντων πληρωμών στο δάνειο.

Ο χρηματοπιστωτικός σας οργανισμός πρέπει να συνεργαστεί μαζί σας για να σας βοηθήσει να προσπαθήσετε να ξεπεράσετε την οικονομική σας δυσχέρια.

Προετοιμάστε προϋπολογισμό

Ο προϋπολογισμός είναι το καλύτερο εργαλείο για να βρείτε μια κατάλληλη λύση και θα σας βοηθήσει να κατανοήσετε την οικονομική σας κατάσταση και τις αποπληρωμές που είστε σε θέση να κάνετε.

Δωρεάν πληροφοριακοί πόροι

Δήλωση οικονομικής κατάστασης του AFCA:
afca.org.au/financialposition

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

Συζητήστε με έναν οικονομικό σύμβουλο

Οι οικονομικοί σύμβουλοι παρέχουν δωρεάν τις υπηρεσίες τους και μπορούν να μιλήσουν μαζί σας σχετικά με τις επιλογές που μπορεί να έχετε στη διάθεσή σας. Μπορείτε να καλέσετε τη Δημόσια Γραμμή Βοήθειας για το Χρέος στο 1800 007 007 για να μιλήσετε με έναν οικονομικό σύμβουλο. Ο δικτυακός τόπος της Δημόσιας Γραμμής Βοήθειας για το Χρέος περιλαμβάνει επίσης βήμα προς βήμα οδηγούς για τον τρόπο αντιμετώπισης οικονομικών προβλημάτων:
ndh.org.au.

Συνεχίστε να κάνετε οποιεσδήποτε αποπληρωμές μπορείτε

Αν έχετε την οικονομική δυνατότητα να κάνετε κάποιες αποπληρωμές θα μειώσουν το ποσό των τόκων που προκύπτουν από το δάνειο και μπορεί επίσης να υποστηρίξουν το αίτημά σας για βοήθεια.

Υποβάλλετε καταγγελία στο AFCA

Αν εσείς και ο χρηματοπιστωτικός σας οργανισμός δεν μπορέσατε να βρείτε ικανοποιητική λύση, μπορείτε να υποβάλλετε καταγγελία στο AFCA.

Πως μπορώ να υποβάλλω καταγγελία στο AFCA;

Η υποβολή καταγγελίας είναι εύκολη. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το ηλεκτρονικό έντυπο ή να επικοινωνήσετε μαζί μας με οποιαδήποτε από τις μεθόδους που περιγράφονται στην ενότητα αυτού του φυλλαδίου Επικοινωνήστε μαζί μας.

Πώς βοηθούμε;

Εφόσον η καταγγελία για οικονομική δυσχέρεια υποβλήθηκε στο AFCA, εμείς θα:

- ζητήσουμε από τον χρηματοπιστωτικό οργανισμό να επανεξετάσει το αίτημά σας
- φέρουμε σε επαφή εσάς και τον χρηματοπιστωτικό σας οργανισμό για να συζητήσετε το αίτημα, μέσω διαπραγματεύσεων ή τηλεφωνικού συμβιβασμού
- αποφασίσουμε αν ο χρηματοπιστωτικός οργανισμός ανταποκρίθηκε κατάλληλα.

Αν πιστεύουμε ότι το δανειό σας θα πρέπει να διαφοροποιηθεί, μπορούμε να ζητήσουμε από τον χρηματοπιστωτικό οργανισμό να αλλάξει τις αποπληρωμές του δανείου σας. Όταν λάβουμε απόφαση σχετικά με το αν ένα δάνειο πρέπει να διαφοροποιηθεί, εξετάζουμε τις οικονομικές σας περιστάσεις, την ικανότητά σας να ανταποκριθείτε στις αποπληρωμές και αν το χρέος θα επιστραφεί σε εύλογο χρονικό διάστημα.

Από μένα τι αναμένεται;

Αν αποφασίσετε να ζητήσετε από το AFCA να σας βοηθήσει να επιλύσετε την καταγγελία σας για οικονομικές δυσχέρειες, είναι σημαντικό να είστε διατεθειμένοι να:

- συνεχίσετε να μιλάτε με τον χρηματοπιστωτικό σας οργανισμό για τις περιστάσεις σας
- να είστε έτοιμοι να διαθέσετε πληροφορίες σχετικά με τις περιστάσεις σας όπως το εισόδημα και τα έξοδά σας
- μας πείτε μας τι θα θέλατε να κάνει ο χρηματοπιστωτικός σας οργανισμός για να σας βοηθήσει
- να έχετε ανοιχτό μυαλό και να διερευνήσετε εναλλακτικές λύσεις
- συνεχίσετε να κάνετε οποιοσδήποτε αποπληρωμές έχετε την οικονομική δυνατότητα να κάνετε ενώ εξετάζουμε την καταγγελία σας.

Τι γίνεται αν είμαι μικρή επιχείρηση;

Οι χρηματοπιστωτικοί οργανισμοί θα πρέπει να εξετάσουν τις αιτήσεις που υποβάλλουν οι μικρές επιχειρήσεις για βοήθεια. Μπορεί να χρειαστεί να δώσετε λεπτομερέστερες πληροφορίες στο χρηματοπιστωτικό σας οργανισμό, όπως το επιχειρηματικό σχέδιο, δηλώσεις κερδών και ζημιών και προβλέψεις.

Το AFCA μπορεί, σε ορισμένες περιπτώσεις, να απονείμει αποζημίωση για αμοιβές ή τόκους υπερημερίας αν ο χρηματοπιστωτικός οργανισμός δεν έχει λάβει υπόψη όλες τις εύλογες επιλογές για να βοηθήσει την επιχείρηση. Θα εξετάσουμε επίσης ποιες επιλογές θα διατίθονταν που θα εξασφάλιζαν την ανάκαμψη της επιχείρησης.

Τι συμβαίνει με το χρέος μου όταν το AFCA εξετάζει την καταγγελία μου;

Τόκοι και αποπληρωμές

Συνήθως, ο τόκος θα εξακολουθεί να χρεώνεται στο λογαριασμό σας ενώ εξετάζουμε την καταγγελία σας. Είναι σημαντικό να κάνετε οποιοσδήποτε αποπληρωμές έχετε την οικονομική δυνατότητα να κάνετε.

Εισπρακτικές δραστηριότητες

Ο χρηματοπιστωτικός σας οργανισμός πρέπει να διακόψει τη διαδικασία είσπραξης ή ανάκτησης ενώ εξετάζουμε την καταγγελία σας.

Αν έχουν ξεκινήσει δικαστικές διαδικασίες

Σε ορισμένες περιπτώσεις μπορούμε επίσης να αναγκάσουμε τον χρηματοπιστωτικό σας οργανισμό να αναστείλει τις κάθε δικαστικές διαδικασίες, ενώ εξετάζουμε την καταγγελία σας. Το κατά πόσον οι δικαστικές διαδικασίες μπορούν να ανασταλούν εξαρτάται από το στάδιο στο οποίο βρίσκονται οι διαδικασίες.

Αν ο χρηματοπιστωτικός σας οργανισμός έχει ήδη εξασφαλίσει ερήμην απόφαση εναντίον σας, τότε οι επιλογές σας είναι πιο περιορισμένες. Μπορείτε να ζητήσετε από τον χρηματοπιστωτικό σας οργανισμό να καθυστερήσει την εκτέλεση της απόφασης για να σας δώσει χρόνο να αναχρηματοδοτήσετε το χρέος, να πουλήσετε μόνοι σας το υποθηκευμένο ακίνητο, να διευθετήσετε τις υποθέσεις σας ή να ζητήσετε από το Δικαστήριο να αναιρέσει την απόφαση.

Αν ο χρηματοπιστωτικός σας οργανισμός δεν μπορεί να σας βοηθήσει, τότε ίσως μπορέσουμε να σας βοηθήσουμε να διαπραγματευτείτε μαζί τους. Δεν μπορούμε να αναιρέσουμε ή να παρέμβουμε σε μια ερήμην απόφαση ή μια δικαστική εντολή. Αλλά σε κάποιες περιπτώσεις μπορούμε να κάνουμε τον χρηματοπιστωτικό σας οργανισμό να αποφύγει για λίγο χρόνο την επιβολή της απόφασης.

Αυτό μπορούμε να το κάνουμε αν μπορείτε να δείξετε ότι έχετε ήδη λάβει μέτρα προς το αποτέλεσμα που αναζητάτε, για παράδειγμα αν αρχίσατε τη διαδικασία πώλησης του υποθηκευμένου ακινήτου.

Τι γίνεται αν χρειάζομαι περισσότερες πληροφορίες;

Αυτό το φυλλάδιο αποτελεί μια σύντομη εισαγωγή στις οικονομικές δυσχέρειες. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με το τι μπορείτε να κάνετε αν αντιμετωπίζετε οικονομικές δυσχέρειες, επισκεφθείτε την ιστοσελίδα μας ή επικοινωνήστε μαζί μας με οποιαδήποτε από τις μεθόδους που περιγράφονται στην ενότητα αυτού του φυλλαδίου. Επικοινωνήστε μαζί μας.



Μελέτη ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ

Συμβιβασμός βοηθά ευάλωτο δανειολήπτη με χρέος πιστωτικών καρτών

Η Γεωργία υπέβαλε καταγγελία στο AFCA όταν εντιμετώπιζε δυσκολίες στην αποπληρωμή των πιστωτικών καρτών.

Υπέφερε από προβλήματα υγείας και είχε υποστεί δαπανηρά ιατρικά έξοδα. Συντηρούσε τα τρία της, σχολικής ηλικίας, παιδιά και τον σύζυγό της, ο οποίος είχε επίσης προβλήματα υγείας και ήταν άνεργος εδώ και πολλά χρόνια. Αποδήχτηκε πολύ δύσκολο να κάνει η Γεωργία αποπληρωμές πιστωτικών καρτών και μετά από πολλές άγρυπνες νύχτες, η Γεωργία κάλεσε την ομάδα οικονομικών δυσχερειών της τράπεζάς της.

Η Γεωργία συζήτησε επιλογές για την εξόφληση του χρέους μαζί τους, αλλά θεώρησε ότι η απάντησή τους δεν διευθετούσε το πρόβλημά της, οπότε υπέβαλε καταγγελία στο AFCA.

Αφού η Γεωργία κατέθεσε την καταγγελία της, συμπλήρωσε μια Δήλωση Οικονομικής Κατάστασης (Statement of Financial Position). Αυτό βοήθησε το AFCA και την τράπεζα να κατανοήσουν καλύτερα την οικονομική της κατάσταση. Ήταν σαφές ότι, παρόλο που εργαζόταν με πλήρη απασχόληση, δεν κέρδιζε αρκετά για να καλύψει όλα τα έξοδα της οικογένειας.

Το AFCA διοργάνωσε μια διάσκεψη συμβιβασμού, η οποία έφερε τη Γεωργία και την τράπεζα στον ίδιο χώρο και τους επέτρεψε να κατανοήσουν τα ζητήματα. Ο συμβιβασμός έδωσε επίσης στη Γεωργία έναν ασφαλή χώρο για να εξηγήσει τις ενέργειες που έλαβε για να εξοφλήσει τα άλλα χρέη της, τα σχέδιά της για μείωση των εξόδων της οικογένειάς της και των προοπτικών απασχόλησης του συζύγου της.

Η καταγγελία επιλύθηκε κατά τη διάσκεψη συμβιβασμού και η τράπεζα συμφώνησε να παραχωρήσει στη Γεωργία πέντε μήνες χωρίς αποπληρωμές, ακολουθούμενους από μακροπρόθεσμη διευθέτηση μειωμένης πληρωμής. Συμφώνησε επίσης να σταματήσει να χρεώνει τόκο στο λογαριασμό.



Επικοινωνήστε μαζί μας

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (δωρεάν κλήση)
(9 π.μ. έως 5 μ.μ. από Δευτέρα έως Παρασκευή)

(03) 9613 6399 (φαξ)

info@afca.org.au (ιμείλ)

afca.org.au/complaints (έντυπο καταγγελίας)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au