

वित्तीय कठिनाई का सामना करने के लिए एक मार्गदर्शिका



**Australian Financial
Complaints Authority
(AFCA) व्यक्ति-विशेषों और
छोटे व्यवसायों को वित्तीय उत्पादों
और सेवाओं के बारे में शिकायतें
हल करने में सहायता देती है।**

**हमारी सेवा निष्पक्ष, निःशुल्क और
स्वतंत्र है।**

हमारे आदर्श

- निष्पक्ष और स्वतंत्र - हम संतुलित निर्णय लेते हैं, और यह सुनिश्चित करते हैं कि सभी पक्षों की बातों को उचित रूप से सुना जाए
- पारदर्शी और जवाबदेह - हम अपने निर्णयों के लिए कारण प्रकट करेंगे
- ईमानदार और सम्मानपूर्ण - हम पेशेवर हैं और सभी के साथ गरिमापूर्ण व्यवहार करते हैं
- समयपूर्व-सक्रिय और सेवार्थी-केंद्रित - हमारी सेवाएँ सभी के लिए सुलभ हैं

वित्तीय कठिनाई क्या होती है?

व्यक्ति-विशेषों और छोटे व्यवसायों के लिए कभी-कभी ऐसी परिस्थितियाँ पैदा हो सकती हैं, जब वे किसी साख सुविधा (जैसे गृह-ऋण, व्यवसाय-ऋण या क्रेडिट कार्ड) के तहत अपनी पुनर्भुगतान आवश्यकताओं को पूरा करने में असमर्थ होते हैं। हम इसे वित्तीय कठिनाई कहते हैं।

बीमारी, बेरोजगारी, अतिप्रतिबद्धता, व्यावसायिक मंदी और प्राकृतिक आपदाओं जैसी घटनाओं से वित्तीय कठिनाई पैदा हो सकती है।

यदि मुझे वित्तीय कठिनाई का सामना करना पड़ रहा है, तो मैं क्या कर सकता/सकती हूँ?

अपनी वित्तीय संस्था से संपर्क करें

यदि आपको पुनर्भुगतान अदा करने में कठिनाई हो रही है, तो आपको तुरंत अपनी वित्तीय संस्था से संपर्क करना चाहिए। कई वित्तीय संस्थाओं में समर्पित वित्तीय कठिनाई टीम उपस्थित होती है जिसके साथ आप बात सकते/सकती हैं।

उन्हें निम्नलिखित बातों के बारे में बताने के लिए तैयार रहें:

- अपनी आय और खर्च
- आपको अपनी परिस्थिति में कब सुधार होने की आशा है
- आपको किस प्रकार की सहायता और कितनी अवधि के लिए इसकी आवश्यकता होगी।



मैं किस प्रकार की सहायता के लिए निवेदन कर सकता/सकती हूँ?

आप अपना कर्जा चुकाने में सहायता के लिए अपने साख अनुबंध में समुचित परिवर्तन करने के लिए निवेदन कर सकते/सकती हैं। इसमें निम्नलिखित शामिल हो सकते हैं:

- कर्जे की अवधि का विस्तार करना और नियमित भुगतानों की धनराशि कम करना
- विशिष्ट तिथि को देय भुगतानों को लंबित करना
- कुछ समय के लिए भुगतान करने से राहत देना और छूटे हुए भुगतानों को कर्जे में जोड़ना।

आपकी वित्तीय संस्था को आपकी वित्तीय कठिनाई दूर करने में आपकी सहायता के लिए आपके साथ मिलकर काम करना चाहिए।

एक बजट तैयार करें

उपयुक्त समाधान की खोज करने के लिए बजट सबसे अच्छा उपकरण होता है और इससे आपको यह समझने में सहायता मिलेगी कि आपकी वित्तीय स्थिति कैसी है तथा आप कितनी धनराशि का भुगतान करने में समर्थ हैं।

निःशुल्क संसाधन

AFCA का वित्तीय परिस्थिति वक्तव्य:

afca.org.au/financialposition

ASIC का MoneySmart:

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

एक वित्तीय सलाहकार के साथ बात करें

वित्तीय सलाहकार अपनी सेवाएँ निःशुल्क प्रदान करते हैं और वे आपके लिए उपलब्ध विकल्पों के बारे में आपके साथ बात कर सकते हैं। वित्तीय सलाहकार से बात करने के लिए आप National Debt Helpline को 1800 007 007 पर कॉल कर सकते/सकती हैं। National Debt Helpline की वेबसाइट ndh.org.au पर वित्तीय समस्याओं का समाधान करने के लिए चरण-दर-चरण मार्गदर्शिकाएँ भी उपलब्ध हैं।

आप जितनी भी धनराशि का पुनर्भुगतान कर सकते/सकती हैं, उसे चुकाते/चुकाती रहें

आप अपनी समर्थता के अनुसार जितनी भी धनराशि का पुनर्भुगतान कर सकते/सकती हैं, उसे चुकाते रहने से कर्ज़ पर अर्जित ब्याज की मात्रा कम होती जाएगी और इससे आपके सहायता के लिए निवेदन में समर्थन भी मिल सकता है।

AFCA के पास शिकायत दर्ज करें

यदि आप और आपकी वित्तीय संस्था एक संतोषजनक समाधान खोजने में समर्थ नहीं हो पाए हैं, तो आप AFCA के पास शिकायत दर्ज कर सकते/सकती हैं।

मैं AFCA के पास शिकायत कैसे दर्ज कर सकता/सकती हूँ?

शिकायत दर्ज करना आसान है। आप हमारे ऑनलाइन फॉर्म का प्रयोग कर सकते/सकती हैं या इस प्रपत्र के हमसे संपर्क करें (Contact Us) अनुभाग में बताए गए किसी भी तरीके से हमसे संपर्क कर सकते/सकती हैं।

हम किस प्रकार से आपकी सहायता कर सकते हैं?

यदि AFCA के पास वित्तीय कठिनाई की शिकायत दर्ज की जाती है, तो हम:

- वित्तीय संस्था को आपके निवेदन पर पुनर्विचार करने के लिए कहेंगे
- बातचीत और टेलीफोन के माध्यम से निवेदन पर चर्चा करने के लिए आपको और आपकी वित्तीय संस्था को एक साथ लाएँगे
- यह तय करेंगे कि वित्तीय संस्था ने समुचित रूप से उत्तर दिया है या नहीं।

यदि हमें लगता है कि आपके कर्ज़ में परिवर्तन किया जाना चाहिए, तो हम वित्तीय संस्था को आपके कर्ज़ के पुनर्भुगतानों में परिवर्तन करने के लिए कह सकते हैं। कर्ज़ में परिवर्तन किए जाने के बारे में निर्णय लेते समय हम आपकी वित्तीय परिस्थितियों, पुनर्भुगतानों को अदा करने की आपकी क्षमता और समुचित अवधि के अंदर कर्ज़ के पूरे चुकाए जाने की संभावना पर विचार करते हैं।

मुझसे क्या आशा की जाती है?

यदि अपनी वित्तीय कठिनाई से संबंधित शिकायत को हल करने में सहायता प्राप्त करने के लिए आप AFCA से निवेदन करने का निर्णय लेते/लेती हैं, तो यह महत्वपूर्ण है कि आप:

- अपनी परिस्थिति के बारे में अपनी वित्तीय संस्था के साथ बात करना जारी रखें
- अपनी आय और खर्चों जैसी अपनी परिस्थितियों के बारे में जानकारी प्रदान करने के लिए तैयार रहें
- हमें बताएँ कि सहायता प्राप्त करने के लिए आप अपनी वित्तीय संस्था द्वारा कौन से कदम उठाए जाना चाहते/चाहती हैं
- एक खुले मानस से वैकल्पिक समाधानों का पता लगाएँ
- जब हम आपकी शिकायत पर विचार कर रहे हों, तो उस अवधि में अपनी समर्थता के अनुसार पुनर्भुगतान करना जारी रखें।

यदि मैं एक छोटा व्यवसाय चलाता/ चलाती हूँ, तो क्या होगा?

वित्तीय संस्थाओं को छोटे व्यवसायों द्वारा सहायता के लिए किए गए निवेदनों पर विचार करना चाहिए। आपको अपनी वित्तीय संस्था को और अधिक विस्तार से जानकारी प्रदान करने की आवश्यकता हो सकती है, जैसे व्यवसाय योजना (business plan), लाभ और हानि वक्तव्य (profit and loss statements) और अनुमान (projections)।

यदि वित्तीय संस्था ने व्यवसाय की सहायता करने के लिए सभी समुचित विकल्पों पर विचार नहीं किया है, तो कुछ मामलों में AFCA फीस या अदा न किए गए ब्याज के लिए मुआवज़ा दे सकता है। हम यह भी देखेंगे कि व्यवसाय को अपने पैरों पर वापिस खड़ा करने के लिए क्या विकल्प उपलब्ध हो सकते हैं।

जब AFCA मेरी शिकायत पर विचार कर रहा हो, तो मेरे कर्ज़ का क्या होगा?

ब्याज और पुनर्भुगतान

हमारे द्वारा आपकी शिकायत पर विचार किए जाने की अवधि में सामान्य रूप से आपके खाते पर ब्याज लागू होता रहेगा। आप जितना भी पुनर्भुगतान करने में समर्थ हों, उतने की चुकौती करते रहना महत्वपूर्ण होता है।

वसूली कार्यवाही

हमारे द्वारा आपकी शिकायत पर विचार किए जाने की अवधि में आपकी वित्तीय संस्था को एकत्रीकरण या वसूली कार्यवाही रोक देनी चाहिए।

यदि कानूनी कार्यवाही आरंभ हो गई है

कुछ परिस्थितियों में हमारे द्वारा आपकी शिकायत पर विचार किए जाने की अवधि में हम आपकी वित्तीय संस्था को कानूनी कार्यवाही करने से रोक सकते हैं। यह इस बात पर निर्भर करेगा कि कार्यवाही किस स्तर तक पहुँच गई है।

यदि आपकी वित्तीय संस्था ने आपके विरुद्ध गैर-अदायगी का निर्णय प्राप्त कर लिया है, तो आपके विकल्प और भी अधिक सीमित हो जाते हैं। आप अपनी वित्तीय संस्था से निर्णय के प्रवर्तन को लंबित करने के लिए निवेदन कर सकते/सकती हैं, ताकि आपको अपने कर्ज़ को पुनर्वित्त करने, संरक्षण संपत्ति को स्वयं बेचने, अपने लंबित कार्यों के लिए व्यवस्था करने या निर्णय के निरस्तीकरण के लिए न्यायालय के समक्ष आवेदन करने का समय मिल सके।

यदि आपकी वित्तीय संस्था आपकी सहायता नहीं कर सकती है, तो हम उनके साथ चर्चा करने में आपकी सहायता कर सकते हैं। हम गैर-अदायगी के निर्णय या न्यायालय के आदेश को निरस्त या इसके साथ हस्तक्षेप नहीं कर सकते हैं। परंतु कुछ परिस्थितियों में हम आपकी वित्तीय संस्था को थोड़े समय के लिए निर्णय का प्रवर्तन करने से रोक सकते हैं।

हम संभावित रूप से ऐसा कर सकते हैं, यदि आप हमें दिखा सकें कि अपना इच्छित परिणाम प्राप्त करने की दिशा में आपने पहले से ही कदम उठाए हैं, उदाहरण के लिए आप संरक्षण संपत्ति को बेचने की प्रक्रिया में हैं।

यदि मुझे और अधिक जानकारी की आवश्यकता हो, तो क्या होगा?

यह प्रपत्र वित्तीय कठिनाई का एक संक्षिप्त परिचय देता है। वित्तीय कठिनाई का अनुभव होने पर आप क्या कर सकते/सकती हैं, इसके बारे में और अधिक जानकारी के लिए हमारी वेबसाइट पर जाएँ, या इस प्रपत्र के हमसे संपर्क करें (Contact Us) अनुभाग में बताए गए किसी भी तरीके से हमसे संपर्क करें।



मामला अध्ययन

क्रेडिट कार्ड के कर्ज़े वाली कमजोर उधारकर्ता को सुलह से सहायता मिली

क्रेडिट कार्ड का भुगतान करने में कठिनाई का अनुभव करने के बाद जॉर्जिया ने AFCA के पास शिकायत दर्ज की।

वे स्वास्थ्य-संबंधी समस्याओं से जूझ रही थीं और उन्हें कुछ महंगे चिकित्सीय खर्चों का सामना करना पड़ा था। वे अपने तीन स्कूली बच्चों और अपने पति का समर्थन कर रही थीं, जो स्वयं स्वास्थ्य-संबंधी समस्याओं से ग्रस्त थे और कई वर्षों से बेरोजगार थे। जॉर्जिया के लिए क्रेडिट कार्ड के पुनर्भुगतान चुकाना बहुत कठिन हो गया था और बिना सोए कई रातें बीत जाने के बाद जॉर्जिया ने अपने बैंक की वित्तीय कठिनाई टीम को कॉल किया।

जॉर्जिया ने उनके साथ अपने कर्ज़े का पुनर्भुगतान करने के विकल्पों पर चर्चा की परंतु उन्हें महसूस हुआ कि टीम के उत्तर से उनकी समस्या हल नहीं हो पाई, इसलिए उन्होंने AFCA के पास शिकायत दर्ज की।

अपनी शिकायत दर्ज करने के बाद जॉर्जिया ने अपना वित्तीय स्थिति वक्तव्य (Statement of Financial Position) पूरा किया। इससे AFCA और बैंक को उनकी वित्तीय स्थिति को बेहतर तरीके से समझने में सहायता मिली। इससे यह स्पष्ट हुआ कि पूर्णकालिक रूप से कार्यरत होने के बावजूद भी वे परिवार के सभी खर्चों को पूरा करने के लिए पर्याप्त आय नहीं कमा पा रही थीं।

AFCA ने जॉर्जिया और बैंक को एक-साथ लाने के लिए एक सुलह सम्मेलन का आयोजन किया और इससे उन्हें मुद्दों को समझने में सहायता मिली। सुलह ने जॉर्जिया को अपने अन्य कर्ज़ों का पुनर्भुगतान करने के लिए उठाए गए कदम, अपने परिवार के खर्चों को कम करने के लिए योजनाएँ और अपने पति के रोज़गार की संभावनाएँ समझाने के लिए एक सुरक्षित स्थान भी दिया।

सुलह सम्मेलन में शिकायत का समाधान हो गया और बैंक ने पाँच महीनों के लिए जॉर्जिया को पुनर्भुगतान न करने की अनुमति तथा इसके बाद लंबी अवधि में कम धनराशि के पुनर्भुगतानों की व्यवस्था के लिए सहमति दी। बैंक ने खाते पर ब्याज रोकने के लिए भी सहमति दी।



afca

Australian Financial
Complaints Authority

हमसे संपर्क करें

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (निःशुल्क कॉल)

(सोमवार से शुक्रवार सुबह 9 बजे से लेकर शाम 5 बजे तक)

(03) 9613 6399 (फैक्स)

info@afca.org.au (ईमेल)

afca.org.au/complaints (शिकायत फॉर्म)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au