

Finansal zorluklarla başa çıkma kılavuzu



Australian Financial Complaints Authority (AFCA), bireylerin ve küçük işletmelerin finansal ürünleri ve hizmetleriyle ilgili şikayetleri çözmelerine yardımcı olur.

Hizmetimiz adil, özgür ve bağımsızdır.

Değerlerimiz

- adil ve bağımsız - dengeli kararlar veriyoruz ve herkesin doğru şekilde duyulmasını sağlıyoruz.
- şeffaf ve sorumlu - yaptığımız işlemlerin nedenini açıklayacağız
- dürüst ve saygılı - biz profesyoneliz ve herkese değer veriyoruz
- proaktif ve müşteri odaklı - hizmetlerimiz herkes tarafından erişilebilir.

Finansal zorluk nedir?

Bireyler ve küçük işletmeler bazen kredilendirmede (konut kredisi, işletme kredisi veya kredi kartı gibi) geri ödeme gereksinimlerini karşılayamadıkları durumlarda kendilerini bulabilirler. Buna finansal zorluk diyoruz.

Hastalık, işsizlik, aşırı bağıllık, işte yaşanan gerileme ve doğal afetler gibi olayların hepsi mali zorluklara neden olabilir.

Finansal zorluk yaşıyorsam ne yapabilirim?

Finans şirketinizle iletişime geçin

Geri ödeme yapmakta zorlanıyorsanız, derhal finans şirketinize başvurmalısınız. Birçok finans firmasının konuşabileceğiniz özel bir mali sıkıntı ekibi vardır.

Onlara şunları anlatmaya hazır olun:

- gelir ve giderleriniz
- durumunuzun düzeleceğini düşündüğünüzde
- hangi yardıma ihtiyacınız olacak ve ne kadar süreyle.



Ne tür bir yardım isteyebilirim?

Kredi sözleşmenizde kredinizi geri ödemenize yardımcı olabilecek makul bir değişiklik talep edebilirsiniz. Bu şunları içerebilir:

- kredinin süresini uzatmak ve düzenli ödeme miktarını azaltmak
- belirli bir tarihte ödenmesi gereken ödemelerin ertelenmesi
- ödemeleri bir süre için durdurma ve yapılmayan ödemeleri krediye eklemek.

Finansal firmanız, finansal zorluğunuzu aşmanıza yardımcı olmak için sizinle birlikte çalışmalıdır.

Bütçe hazırlayın

Bütçe, uygun bir çözüm bulmak için en iyi araçtır ve mali durumunuzu ve yapabileceğiniz geri ödemeleri anlamana yardımcı olur.

Ücretsiz kaynaklar

AFCA'nın finansal durum tablosu:

afca.org.au/financialposition

ASIC'in MoneySmart'ı:

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

Bir finansal danışmanla konuşun

Mali danışmanlar hizmetlerini ücretsiz olarak sunar ve sizinle hangi seçeneklerin mevcut olabileceği hakkında sizinle konuşabilir.

Bir finansal danışmanla görüşmek için 1800 007 007 numaralı telefondan Ulusal Borç Yardım Hattını arayabilirsiniz. Ulusal Borç Yardım Hattı web sitesinde ayrıca finansal sorunların nasıl çözüleceğine ilişkin adım adım kılavuzlar bulunmaktadır: ndh.org.au

Yapabileceğiniz geri ödemeleri yapmaya devam edin

Karşılatabileceğiniz geri ödemelerin yapılması, krediye tahakkuk eden faiz miktarını azaltır ve ayrıca yardım talebinizi de destekleyebilir.

AFCA'ya şikayette bulunun

Siz ve finansal firmanız tatmin edici bir çözüm bulamadıysanız, AFCA'ya şikayette bulunabilirsiniz.

AFCA'ya nasıl şikayette bulunabilirim?

Şikayet etmek kolaydır. Çevrimiçi formumuzu kullanabilir veya bu broşürün Bize Ulaşın bölümünde açıklanan yöntemlerden herhangi biriyle bizimle iletişime geçebilirsiniz.

Nasıl yardımcı olabiliriz?

AFCA'ya bir finansal zorluk şikayeti verilirse:

- finans firmasından isteğinizi yeniden değerlendirmesini talep ederiz
- müzakere veya telefon uzlaştırması yoluyla talebi tartışmak için sizi ve finansal firmanızı bir araya getiririz
- finansal firmanın uygun yanıt verip vermediğine karar veririz.

Kredinizin çeşitlendirilmesi gerektiğine inanırsak, finans firmasından kredinizin geri ödemelerini değiştirmesini isteyebiliriz. Bir kredinin değiştirilmesi gerekip gerekmediğine karar verdiğimizde, finansal koşullarınızı, geri ödemeleri karşılayacak durumda olup olmadığınızı ve borcun makul bir sürede geri ödenip ödenmeyeceğini değerlendiririz.

Benden ne bekleniyor?

AFCA'dan mali zorluk şikayetinizi çözenize yardım etmesini istemeye karar vererseniz, aşağıdakileri yapmaya gönüllü olmanız önemlidir:

- durumunuz hakkında finansal firmanızla konuşmaya devam etmek
- gelir ve giderleriniz gibi durumlarınız hakkında bilgi vermeye hazır olmak
- bize finansal firmanızın size yardım etmek için ne yapmasını istediğinizi söylemek
- açık fikirli olmak ve alternatif çözümleri keşfetmek
- şikayetinizi değerlendirirken karşılayabileceğiniz geri ödemeleri yapmaya devam etmek.

Küçük bir işletmeysem ne olur?

Finansal firmalar küçük işletmelerin yardım taleplerini dikkate almalıdır. Mali firmanıza bir iş planı, kar ve zarar tablosu vetaahminler gibi daha ayrıntılı bilgi vermeniz gerekebilir.

AFCA, bazı durumlarda, finans firması işletmeye yardımcı olmak için tüm makul seçenekleri göz önüne almamışsa, ücretler veya temerrüt faizi tazminatı verebilir. Ayrıca, işletmenin ayağa kalkmasını sağlayacak hangi seçeneklerin mevcut olabileceğine de bakacağız.

AFCA Şikayeti değerlendirirken borcuma ne olur?

Faiz ve geri demeler

Biz Şikayetinizi değerlendirirken genellikle faiz hesabınıza yansıtılmaya devam edecektir. Mali gücünüzün yettiği geri ödemeleri yapabilmeniz önemlidir.

Tahsilat faaliyeti

Şikayetinizi değerlendirirken finans firmanızın tahsilat veya hakediŐ davasını durdurması gerekir.

Yasal iŐlemler baŐlamıŐsa

Bazı durumlarda, Şikayetinizi incelerken finansal firmanızın yasal iŐlemleri bekletmesini de sağlayabiliriz. Yasal işlemlerin askıya alınıp alınamayacağı, yargılamanın hangi aŐamada olduğuna bağlı olacaktır.

Finansal firmanız zaten size karŐı varsayılan karar almıŐsa, seğenekleriniz daha sınırlıdır. Borcunuzu yeniden finanse etmek, güvenlik mülkünü kendiniz satmak, iŐlerinizi organize etmek veya kararın bir kenara bırakılması için Mahkemeye baŐvurmak için mali firmanızdan kararın uygulanmasını geciktirmesini isteyebilirsiniz.

Finansal firmanız size yardımcı olamıyorsa, onlarla pazarlık etmenize yardımcı olabiliriz. Varsayılan kararı veya mahkeme emrini bir kenara bırakıp müdahale edemeyiz. Ancak bazı durumlarda finansal firmanızın kısa bir süre için kararı uygulanmasını engelleyebiliriz.

Bunu, aradığınız sonuca doğru adımlar atmaya başladığınızı gösterebilerseniz yapabiliriz, örneğin güvenlik mülkünü satma sürecindeyken.

Daha fazla bilgiye ihtiyacım olursa ne olacak?

Bu broşür finansal zorluğa kısa bir giriş niteliğindedir. Mali zorluk yaşıyorsanız neler yapabileceğiniz hakkında daha fazla bilgi için web sitemizi ziyaret edin veya bu broşürün Bize Ulaşın bölümünde tarif edilen yöntemlerden biriyle bizimle iletişime geçin.



Durum alışması

Uzlaşma, kredi kartı borcuyla madur borçluya yardımcı olur

Georgia, kredi kartıyla geri ödeme yapmakta zorlandıktan sonra AFCA'ya Şikayette bulundu.

Sağlık sorunları yaşıyordu ve bazı masraflı tıbbi masraflara uğramıştı. Okul ağındaki  çocuğunu ve sağlık sorunları olan ve birkaç yıldır işsiz kalan kocasını destekliyordu. Georgia'nın kredi kartı geri ödemeleri yapması çok zor oldu ve birkaç uykusuz geceden sonra Georgia bankasının mali sıkıntı ekibini aradı.

Georgia onlarla borcu geri ödeme seçeneklerini tartıştı ancak yanıtlarının sorununu özmediğini hissetti, bu yüzden AFCA'ya Şikayette bulundu.

Georgia Şikayette bulunduktan sonra Mali Durum Beyanını tamamladı. Bu AFCA'nın ve bankanın finansal durumunu daha iyi anlamasına yardımcı oldu. Tam zamanlı çalışmasına rağmen ailenin tüm masraflarını karşılayacak kadar kazanç elde edemediği açıktı.

AFCA, Georgia ve bankayı bir araya getiren ve sorunları anlamalarını sağlayan bir uzlaşma konferansı düzenledi. Uzlaşma ayrıca Georgia'ya diğer borçlarını ödemek için yaptığı önlemleri, ailesinin masraflarını azaltma planlarını ve kocasının iş beklentilerini açıklamak için güvenli bir alan sağladı.

Şikayet, uzlaşma konferansında çözüldü ve banka beş ay boyunca geri ödeme yapılmaksızın Georgia'ya izin vermeyi kabul etti ve ardından uzun vadeli azaltılmış ödeme düzenlemesi geldi. Ayrıca, hesaba faiz ödemeyi durdurmayı da kabul etti.



afca

Australian Financial
Complaints Authority

Bizimle iletişime geçin

**Australian Financial
Complaints Authority**

1800 931 678 (ücretsiz arama)
(Pazartesi'den Cumaya 09:00 - 17:00)

(03) 96136399 (faks)

info@afca.org.au (e-posta)

afca.org.au/complaints (şikayet formu)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au