

經濟困難 應對指南



澳大利亞金融投訴局 (AFCA) 為個人和小企業解決有關金融產品和服務的投訴。

服務公平、免費、獨立。

價值觀

- 公平、獨立 —— AFCA 的決定均基於全方位權衡，確保各方充分表達觀點。
 - 透明、問責 —— AFCA 對做出的所有行動都會做出解釋。
 - 誠信、尊重 —— AFCA 是專業機構，尊重所有當事方。
 - 主動、以客戶為本 —— AFCA 的服務面向所有人。
- 

什麼算經濟困難？

個人及小企業有時會因處於某種處境，發現無法償還授信產品或服務（例如：住房貸款、商業貸款、信用卡等）。這種稱之為經濟困難。

疾病、事業、開支大於收入、業務不景氣以及自然災害等事件都能造成經濟困難。

出現經濟困難應該怎麼做？

與相關金融公司溝通

如果覺得還款有困難，您應立刻聯繫當事金融公司。很多金融公司都設有專門的經濟困難團隊可以商談相關擔憂。

準備好要解釋以下情況：

- 個人收入及開支
- 您覺得什麼時候財務狀況會有改觀
- 您需要怎樣的幫助，需要多長時間的幫助



能請求哪類幫助？

只要能幫助償還債務，您可對自己的信用合同提出任何合理修改。包括：

- 延長貸款期，降低定期還款額
 - 將特定還款期延後
 - 一段時間暫停還款但將未還總金額補到貸款總額內
- 當事金融公司應該幫助您，與您一同克服您的經濟困難。

起草預算

起草預算是最能找到合適解決方案的方法，可以幫助您瞭解自己的財務狀況，以及可用於還款的金額。

免費資源

AFCA 財務狀況聲明：

afca.org.au/financialposition

ASIC 明智理財：

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

諮詢財務諮詢師

財務諮詢師可免費提供諮詢服務，為您解釋有哪些可能的解決方案。欲諮詢財務諮詢師，請撥打全國債務幫助熱線 (National Debt Helpline)：1800 007 007。全國債務協助熱線網站 (ndh.org.au) 上也有具體步驟，解釋如何應對財務困難。

持續努力償還欠款

盡力償還欠款能夠降低貸款累計產生的利息，也能為您爭取更多協助。

向AFCA投訴

如果您跟金融公司之間未能圓滿解決問題，您可向AFCA投訴。

如何向 AFCA 投訴？

投訴很容易。您可使用 AFCA 線上表格，或透過本傳單「聯繫我們」項下列舉的方式與 AFCA 取得聯繫。

我們可以怎樣幫助您？

如果 AFCA 收到經濟困難相關的投訴，我們會：

- 要求金融公司再次考慮您的要求
- 邀請您與相關金融公司透過商量或電話調解來討論您的要求
- 對金融公司的回應是否合宜做出判定

如果 AFCA 認為您的貸款應該修改，我們可能會要求相關金融公司更改您貸款的還款安排。在作出此類修改貸款決定時，我們會考慮您的財務狀況、您的償債能力，以及債務是否能在合理時限內償還等因素。

對投訴提起方有什麼要求？

如果您希望 AFCA 協助您解決經濟困難相關的投訴，您應當：

- 繼續與相關金融機構溝通，解釋您的情況
- 準備好提供個人收入及開支等信息及其他情況
- 告知 AFCA 您希望當事金融公司如何幫助您
- 保持開放心態，尋找其他解決辦法
- 在 AFCA 受理您的投訴期間，盡力而為，繼續償還債務

如果是小企業，我應該怎麼辦？

金融公司應當考慮小企業的求助。您可能需要向當事金融公司提供自己的商業企劃書、盈虧報表、預計財務狀況等更多信息。

在某些情況下，如果相關金融公司未完整考慮所有合理措施來幫助企業，AFCA 可以因費用或違約利息而勒令支付賠償金。AFCA 還會考慮有沒有其他辦法可以幫助該企業渡過難關，重新步入正軌。

如果 AFCA 在受理我的投訴，我的債務怎麼辦？

利息及還款

通常來講，在受理您的投訴後，利息仍然會繼續產生。在能夠償還的情況下，您應當努力儘量償還。

討債行為

在 AFCA 受理您的投訴期間，相關金融公司應當停止討債或追償行為。

如果已進入法律程序

某些情況下，AFCA 在調查您的投訴期間，可以要求相關金融公司暫停法律程序。法律程序是否能暫停取決於法律程序已經進行到哪一步。

如果相關金融公司已在法院獲得針對您的缺席判決，您的選擇就會比較有限。你可嘗試要相關金融公司暫緩執行判決書，獲得時間寬限來對債務進行重新貸款，或自行變賣抵押資產，處理其他相關事務，或就判決書向法院提出上訴請求。

如果相關金融公司無法為您提供協助，則 AFCA 可能可以幫助您跟該公司交涉。缺席判決或法院法令 AFCA 無權推翻或施以影響。但某些情況下，AFCA 可以讓相關金融公司短時間暫緩執行判決書。

如果您能證明自己為了完成某些事項已作出相應行動，AFCA 可能幫助您跟另一方交涉。例如：您正在出售抵押房產。

如何獲得更多信息？

本宣傳單簡要介紹了經濟困難的相關信息。想要瞭解在經歷經濟困難時還能怎樣應對，請瀏覽 AFCA 網站，或透過本傳單「聯繫我們」項下列舉的方式與 AFCA 取得聯繫。



案例分析

調解會議幫助經歷信用卡債務危機的人走出困境

喬治亞女士因經濟困難，信用卡還不上款，於是向 AFCA 提出投訴。

喬治亞女士一直以來都在生病，看病吃藥花了不少錢。除了要養活三個學齡階段的孩子，還得照顧她老公。她老公身體也一直有毛病，而且好幾年都處於失業狀態。喬治亞女士現在要還信用卡的債已經十分困難，好幾晚都急的睡不著覺，於是她打電話諮詢銀行的經濟困難團隊。

喬治亞女士跟銀行聊過有沒有什麼辦法可以還信用卡的債，但覺得銀行的回覆並不能解決問題，因此她向 AFCA 提出了投訴。

喬治亞女士投訴之後，填寫了一份經濟狀況聲明。這份文檔幫助 AFCA 和銀行瞭解了她的財務狀況。而且根據該信息，雖然喬治亞女士有全職工作，她的收入也滿足不了全家人的開銷。

AFCA 安排了調解會議，為喬治亞女士和銀行提供了一個能讓雙方都理解問題所在的機會。調解會還為喬治亞女士提供了可控環境，能夠向銀行解釋為什麼需要先償還其他債務，準備如何削減家庭開支，以及丈夫的就業前景。

投訴問題在調解會議當場解決，銀行也同意給喬治亞女士五個月的免還期，之後在透過減額分期付款來還清債務。而且還同意不再對欠款計息。



聯繫我們

澳大利亞
金融投訴局

1800 931 678 (免費電話)
(週一至週五早 9:00 至下午 5:00)

(03) 9613 6399 (傳真)

info@afca.org.au (電子郵件)

afca.org.au/complaints (投訴表格)

GPO Box 3 Melbourne VIC 3001

www.afca.org.au