



لیست های کسری اعتبارات و جمع آوری بدهی

اطلاعیه برای مشترکین انرژی و آب در ویکتوریا

این برگه مروری کلی است بر لیست های کسری اعتبارات انرژی و آب، روند تهیه لیست های اعتباری و جمع آوری بدهی ها.

بدهکاری های انرژی و آب

حساب های انرژی و آب پرداخت نشده می توانند به مجموعه جمع آوری بدهی ها ارسال گردند - چه این مجموعه در داخل شرکت انرژی و آب باشد و یا در خارج از آن به صورت یک آژانس جمع آوری بدهی از بستانکاران و یا یک شرکت تهیه گزارشات اعتباری باشد (CRB). نکته قابل اهمیت این است که مقررات وجود دارند که شرکت های ارائه دهنده و آژانس های مربوطه، برای جمع آوری بدهی یا تهیه لیست کسری، باید از آنها پیروی کنند، بخصوص در مورد مشترکینی که در شرایط مالی بدی قرار دارند.

لیست کسورات چیست؟

کسری، هر گونه بدهی می باشد که ۶۰ روز یا بیشتر عقب افتاده باشد. زمانی که یکی از مشترکین صورت حساب برق، گاز یا آب خود را تا ۶۰ روز پس از تاریخ مهلت آن پرداخت نکرده باشد، شرکت ارائه دهنده شان میتواند پس از طی مراحل مشخصی، نام و جزئیات حساب های عقب افتاده آنها را به یک شرکت CRB گزارش کند.

سه شرکت اصلی CRB در استرالیا شرکت های Veda, Dun & Bradstreet (DNB) و Experian می باشند.

اگر مشتری درخواست وام یا هر نوع اعتبار دیگری داشته باشد، شرکت تأمین کننده وام یا اعتبار ممکن است پرونده بدهی های آن مشترک را بررسی کند. اگر در فایل مشترک لیست کسری وجود داشته باشد، شرکت تأمین کننده ممکن است درخواست وام شان را رد کند.

انواع لیست کسورات

یک کسری ممکن است به نام شخص یا به نام شرکت/تجارت ثبت بشود. انواع لیست های کسری مختلفی برای اشخاص و تجارت ها وجود دارد. گر چه، بیشترین نوع لیست های کسری که در CRB وجود دارند "کسری پرداخت" (تا سقف پنج سال در پرونده بدهکاری) و یا "تخلفات اعتباری جدی" (تا سقف هفت سال در پرونده بدهکاری) می باشند.

یک شرکت قبل از ثبت کسری چه باید بکند؟

دو اساسنامه وجود دارد که بسته به اینکه لیست کسری چه زمانی وارد شده است، هر کدام می توانند اعمال شود. بطور کلی، اگر لیست کسری قبل از ۱۲ مارچ ۲۰۱۴ وارد شده باشد، کد رفتاری تهیه گزارش اعتبار (CRCC) و بخش (C)(۸) از قانون حریم خصوصی مصوبه سال ۱۹۸۸ (Cth) برای آن اعمال می شود.

اگر کسری در تاریخ ۱۲ مارچ ۲۰۱۴ یا بعد از آن ثبت شده باشد اساسنامه تهیه گزارش اعتباری خصوصی (اساسنامه CR) و قانون حریم خصوصی مصوبه سال ۱۹۸۸ (Cth) برای آن اعمال می شود. حداقل مبلغی که می تواند در تاریخ ۱۲ مارچ ۲۰۱۴ یا بعد از آن در لیست کسری وارد شود ۱۵۰ دلار می باشد.

قبل از اینکه هر گونه کسری در پرونده اعتباری ثبت شود، مراحل باید طی شوند که در اساسنامه های CRCC و CR مشخص شده اند.

دسترسی به پرونده اعتباری

شما می توانید در صورت وجود شرایط زیر، یک کپی رایگان از گزارش اعتباری تان از CRB بگیرید:

- اگر در طی ۹۰ روز گذشته، تقاضای اعتبار کرده باشید و تقاضای تان رد شده باشد.
- زمانی که تقاضای تان برای دسترسی به این گزارش مربوط به تصمیم گیری CRB یا تأمین کننده اعتبار برای تصحیح اطلاعاتی باشد که در گزارش اعتباری تان وجود دارد.
- سالی یکبار (جدای از هر کدام از شرایط بالا)

اگر فکر می کنید اشکالی وجود دارد چه کار بکنید

اگر فکر می کنید که شرکت ارائه دهنده انرژی یا آب تان، و یا CRB، در ثبت کسری در پرونده تان اشتباهی مرتکب شده اند، در اولین فرصت برای مطرح کردن نگرانی تان با آنها تماس بگیرید. اگر به این ترتیب مشکل تان حل نشد، برای کمک با EWOV تماس بگیرید.

واگذاری بدهی/فروش بدهی چیست؟

گاهی اوقات بدهی های انرژی و آب به شرکت های ثالث (خریداران بدهی) فروخته شده یا واگذار می شود تا از آن طریق مطالبه شوند. برای این نوع بدهی ها، این اتفاق معمولاً برای حساب های تسویه شده می افتد (مثلاً زمانی که شما از آنجا رفته باشید). این بدان معناست که اگر مشتری در رابطه با بدهی اش با شرکت ارائه دهنده انرژی و آب تماس بگیرید، امکان دارد که شماره تماس آژانس جمع آوری بدهی از بستانکاران، که بدهی اش را خریداری کرده است را به او بدهند.



ASIC و MoneyHelp (کمک هزینه)

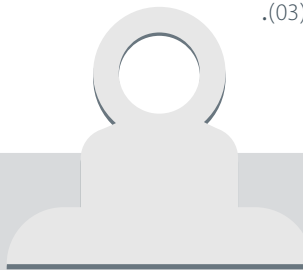
وب سایت MoneyHelp (کمک هزینه) متعلق به ASIC اطلاعات در مورد طرز برخورد با مأمورین جمع آوری بدهی دارد: <http://ow.ly/ZPqQL>

مرکز اقدامات حقوقی مشترکین (CALC)

CALC یک سری اطلاعات در مورد بدهی و یک "جعبه ابزار" مرجع برای مشترکین انرژی و آب دارد: <http://ow.ly/ZPrzU>

شرکت های تهیه گزارشات اعتباری

- Equifax — وب سایت: www.equifax.com/personal/ یا تلفن تماس: 1300 921 621.
- Dun & Bradstreet — وب سایت: dnb.com.au یا تلفن تماس: 13 23 33.
- Experian — وب سایت: experian.com.au یا تلفن تماس: 03) 8622 1600.



فهرست موارد قابل انجام:

نمی دانید از کجا باید شروع کنید؟ این فهرست ممکن است به شما کمک کند.

- ابتدا با شرکت ارائه دهنده انرژی و آب در مورد جمع آوری بدهی و کسری بودجه صحبت کنید.
- EWOV یک سرویس رایگان است:** لازم نیست برای حل و فصل کسری ثبت شده برای انرژی یا آب به کسی هزینه ای پرداخت کنید.
- برای دریافت نکات و اطلاعات بیشتر راجع به اینکه چگونه بدهی های انرژی و آب خود را مدیریت کنید و اینکه اگر مشمول جمع آوری بدهی واقع شدید و یا کسری برای تان ثبت شده باشد چه کار کنید، به منابع و لینک های سمت راست مراجعه کنید.
- اگر دلیل مشکلات مالی موقت یا طولانی مدت قادر به پرداخت صورت حساب انرژی و آب تان نیستید، به شرکت ارائه دهنده انرژی یا آب تان اطلاع دهید و از آنها بخواهید تا یک برنامه براساس توان پرداخت برای تان تنظیم کنند و یا شما را در لیست پرداخت قسط بندی قرار دهند. در ویکتوریا، شرکت های ارائه دهنده باید برنامه پرداخت قسط بندی شده در اختیار مشترکین قرار بدهند.
- اگر نمی توانید مشکل تان را مستقیماً با شرکت ارائه دهنده تان حل و فصل کنید، برای کمک با شماره تلفن رایگان **1800 500 509** با EWOV تماس بگیرید.

مطمئن باشید که جزئیات اسناد سوابق مربوط به آنچه اتفاق افتاده است را نگه دارید - نام شخصی را که با او صحبت می کنید، تاریخ و زمان، شرح مختصر از آنچه اتفاق افتاده است و اگر شاهدهی وجود دارد اسامی شاهدان را نیز یادداشت کنید. تمامی اسناد ارتباطی تان را نگه دارید که این اسناد شامل نامه ها و پیام های متنی هم می شوند.

مراومه جمع آوری بدهی

مأمورین جمع آوری بدهی در زمان جمع آوری بدهی باید پایبند قوانین و مقررات مربوطه باشند، که شامل **قانون مصرف کنندگان استرالیایی** نیز می شود. علاوه بر آن، باید مطابق با خط مشی های کمیسیون مصرف کننده گان و رقابت در استرالیای (ACCC) و همچنین کمیسیون اوراق بهادار و سرمایه گذاری در استرالیای (ASIC) نیز باشند. <http://ow.ly/ZSuEd>

بر طبق قوانین استرالیای، مأمور جمع آوری بدهی نباید:

- از نیروی فیزیکی یا اجبار استفاده کند (اجبار و یا تحت فشار قرار دادن فرد بدهکار و یا شخص ثالثی، مانند یکی از اعضای خانواده، برای انجام کاری)
- آزار و اذیت غیر منطقی فرد بدهکار
- گمراه کردن یا فریب فرد بدهکار (و یا سعی برای انجام این کار) بدون در نظر گرفتن هدف از اینکار
- استفاده ناعادلانه از هر گونه آسیب پذیری، ناتوانی یا شرایط مشابه دیگر که بر بدهکار تأثیر می گذارد (این لینک <http://ow.ly/ZSuHd> نمونه ای از رفتار خلاف وجدان می باشد).

قوانین مربوط به تماس مأمور جمع آوری بدهی

مأمورین جمع آوری بدهی فقط اجازه دارند که در زمان های مشخص شده و روز های خاصی با بدهکاران تماس بگیرند. جزئیات بیشتر در وب سایت ASIC به آدرس <http://ow.ly/ZSuJr> آورده شده است.

صلاحیت قانونی EWOV

اگر یک شرکت ارائه دهنده انرژی یا آب، بدهی مشترک را به آژانس جمع آوری بدهی شخص ثالث ارجاع داده یا فروخته باشد، EWOV صلاحیت قانونی پیگیری این پرونده ها را دارد چرا که انتظار می رود عملکرد آژانس به نمایندگی از طرف شرکت ارائه دهنده انرژی یا آب باشد.

به اطلاعات بیشتری نیاز دارید؟

دفتر کمیساریای اطلاعات استرالیای (OAIC)

OAIC در وب سایت خود اطلاعات، برگه های اطلاعات و لینک های مربوط به قوانین، اساسنامه ها و دستورالعمل ها را دارد: oaic.gov.au

ACCC

ACCC اطلاعاتی دارد در مورد طرز برخورد با مأمورین جمع آوری بدهی. <http://ow.ly/ZSuXY> و <http://ow.ly/ZSuRn> قوانین مربوط به جمع آوری بدهی <http://ow.ly/ZSuEd>) و لینک هایی برای دستیابی به منابع بیشتر شامل فرم تنظیم شکایت آنلاین (<http://ow.ly/ZSu0t>).