



Información acerca de reembolsos por verificación de ingresos

Services Australia está reembolsando pagos realizados por deudas de income compliance resultantes de la utilización de información acerca del promedio de ingresos suministrada por la Australian Taxation Office (ATO).

Comenzaremos a reembolsar los pagos efectuados por deudas elegibles de income compliance a partir del 27 de julio de 2020.

¿Quién es elegible para un reembolso?

Puede ser elegible para un reembolso si se cumplen todos los siguientes requisitos:

- recibió una deuda por income compliance a partir de julio de 2015
- aumentamos su deuda utilizando información del promedio de ingresos provista por la ATO
- usted pagó parte o la totalidad de esa deuda.

Si no pagó nada de una deuda elegible, reduciremos esa deuda a cero. Le enviaremos una carta para informarle una vez que lo hayamos hecho.

Si pagó una deuda por income compliance donde no se utilizó información del promedio de ingresos, no recibirá un reembolso.

Si su deuda se debe a la compensación anual de family assistance payments, no recibirá un reembolso. Esto se debe a que compensar el Family Tax Benefit y el Child Care Subsidy no es parte del Income Compliance Program.

La mayoría de las deudas de Centrelink reembolsadas en el pasado no estaban relacionadas con el Income Compliance Program, no se basaban en el promedio de ingresos y, por lo tanto, no serán elegibles para reembolsos.

¿Cuándo se recibirán los reembolsos?

Comenzaremos a reembolsar a quienes sean elegibles a partir del 27 de julio de 2020 y la mayoría se pagará antes de noviembre de 2020.

¿Qué se debe hacer para obtener el reembolso?

Si recibe un pago regular de nuestra parte, no necesita hacer nada para obtener su reembolso. Le enviaremos una carta a partir del 13 de julio de 2020 para informarle cuándo procesaremos su reembolso. Verá el reembolso en su cuenta en línea de Centrelink dentro de los 5 días de que lo hayamos procesado. Luego le enviaremos una carta para informarle cuánto le reembolsamos. Cualquier cantidad pendiente de deudas elegibles también se reducirá a cero.

Si actualmente no recibe un pago regular de nuestra parte, deberá actualizar sus datos con nosotros a partir del 27 de julio de 2020. Para hacer esto:

1. Inicie sesión en myGov y vaya a Centrelink.
2. Seleccione la tarea “**Refund pending**”.
3. Siga las indicaciones para completar y enviar.

Una vez que complete y envíe la tarea, procesaremos su reembolso. Si no actualiza sus datos a través de esta tarea, no podemos procesar su reembolso. Verá el reembolso en su cuenta en línea de Centrelink dentro de los 5 días hábiles de que lo hayamos procesado. Luego le

enviaremos una carta para informarle cuánto le reembolsamos. Cualquier cantidad pendiente de deudas elegibles también se reducirá a cero.

¿Las personas notificadas por la demanda colectiva por verificación de ingresos recibirán reembolsos?

No todas las personas que recibieron un aviso de demanda colectiva serán elegibles para un reembolso. Esto se debe a que la demanda colectiva está relacionada con un grupo más grande de personas que tenían deudas en virtud del Income Compliance Program. Solo estamos reembolsando los pagos efectuados por deudas y reduciendo las deudas a cero, si la deuda se generó utilizando información del promedio de ingresos suministrada por la ATO.

Más información sobre reembolsos

Si tiene otras deudas de Centrelink: no utilizaremos el reembolso para pagar otras deudas que pueda tener de Centrelink.

Todavía debe pagar las deudas que tenga con Centrelink que no utilizaron el promedio de ingresos. Sin embargo, tenemos vigente una pausa de deudas hasta octubre de 2020, por lo que no necesita pagar su deuda de Centrelink inmediatamente. Asegúrese de consultar nuestro sitio web servicessaustralia.gov.au/debts para obtener actualizaciones sobre la pausa de deudas vigente. Si tiene preguntas sobre los pagos de su deuda, puede llamar a nuestra línea de deuda al **1800 076 072**.

Si tiene una deuda de Child Support: si no tiene un acuerdo de pago vigente para una deuda de **Child Support**, llame a la línea directa de pago **Child Support**, en el **1800 241 272**, para establecer un acuerdo de pago. Está disponible de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:45 p. m. y los sábados, de 9:00 a. m. a 1:00 p. m. Si no lo hace, podemos embargar su cuenta bancaria o declaración de impuestos.

Si necesita declarar ingresos: no evaluaremos los reembolsos como ingresos por pagos de prestaciones sociales. Sin embargo, si sus activos cambian debido al reembolso, deberá informarnos dentro de los 14 días. Su pago se puede ver afectado.

Si su reembolso es un monto elevado: si su reembolso es un monto elevado, lo pagaremos en cuotas durante días hábiles consecutivos. Esto se debe a que nuestro sistema tiene un límite para los montos de pagos diarios. Solo a un pequeño número de clientes se les pagarán los reembolsos de esta manera.

Si tiene una BasicsCard o una Cashless Debit Card: los reembolsos para los clientes que usan una BasicsCard o que tienen una Income Managed account se ingresarán en su cuenta bancaria habitual. No necesitará usar su Cashless Debit Card o BasicsCard para acceder a este dinero. Nos pondremos en contacto con personas que recibirán reembolsos de montos más elevados para ofrecerles apoyo y servicios para ayudarles a administrar su dinero, incluidos información financiera y apoyo de trabajadores sociales. Se puede obtener más información acerca de los servicios de apoyo que ofrecemos en nuestro sitio web servicessaustralia.gov.au.

Si no recibe una carta de reembolso, pero cree que es elegible para un reembolso: si no recibe una carta de reembolso en su buzón de myGov o por correo postal antes de fines de julio, revise su cuenta en línea de Centrelink a través de myGov, para ver si tiene una tarea **“Refund pending”**. Si no tiene esta tarea pero cree que es elegible para un reembolso, seleccione **“Payments and Claims”** en el menú y luego **“Income Compliance refund query”**.

Si no está de acuerdo con una decisión sobre su reembolso: si no está de acuerdo con la decisión tomada sobre su reembolso, acceda al elemento del menú **“Income Compliance refund query”**, en **“Manage payments”** de su cuenta en línea. Esto puede suceder si usted:

- no está de acuerdo con el monto de su reembolso

- cree que debería obtener un reembolso pero le hemos dicho que no tiene un reembolso de deuda elegible
- no está de acuerdo con cualquier otra decisión que hayamos tomado acerca de su deuda de verificación de ingresos.

Cómo se tratarán los reembolsos a efectos fiscales: el reembolso que reciba no estará sujeto a impuestos y no es necesario que lo incluya en su declaración de impuestos.

Para obtener más información

- Llame a la línea de su pago habitual y avísenos que necesita un intérprete. Organizaremos este servicio de manera gratuita. Para obtener una lista de nuestros números telefónicos, visite servicessaustralia.gov.au/individuals/contact-us/phone-us
- Llame al **131 202** para hablar con nosotros en su idioma acerca de los pagos y servicios de Centrelink.
- Llame al Translating and Interpreting Service (TIS National), en el **131 450**, para hablar con nosotros en su idioma acerca de los pagos y servicios de Medicare y de Child Support.
- Visite servicessaustralia.gov.au/yourlanguage, donde puede leer, escuchar o mirar información en su idioma.
- Visite servicessaustralia.gov.au/refunds para obtener más información en inglés.
- Visite un centro de servicios

Nota: las llamadas desde el teléfono de su domicilio a los números que comienzan con “13” en cualquier lugar de Australia, se cobran a una tarifa fija. Dicha tarifa puede ser distinta del costo de una llamada local y también puede variar según los diferentes proveedores de servicios telefónicos. Las llamadas desde el teléfono de su domicilio a los números que comienzan con “1800” son gratuitas. Las llamadas desde teléfonos públicos y celulares pueden tener un costo más elevado que depende de la duración de las mismas.

Descargo de responsabilidad

La información que contiene esta publicación solo pretende ser una guía de pagos y servicios. Usted tiene la responsabilidad de decidir si desea solicitar un pago y presentar una solicitud de acuerdo a su situación personal.



Information on income compliance refunds

Services Australia is refunding repayments made on income compliance debts where the debt was raised using averaging of Australian Taxation Office (ATO) income information.

We will start refunding repayments made on eligible income compliance debts from 27 July 2020.

Who is eligible for a refund?

You may be eligible for a refund if all of the following apply:

- you received an income compliance debt on or after July 2015
- we raised your debt using averaged ATO income information
- you repaid some or all of that debt.

If you have not paid any money towards an eligible debt, we will reduce that debt to zero. We will send you a letter letting you know once this is done.

If you paid an income compliance debt that did not use averaged income information, you will not get a refund.

If your debt is due to the annual balancing of family assistance payments, you will not get a refund. This is because balancing Family Tax Benefit and Child Care Subsidy is not part of the Income Compliance Program.

Most Centrelink debts repaid in the past were not related to the Income Compliance Program, were not based on income averaging and therefore will not be eligible for refunds.

When will people get a refund?

We will start refunding eligible people from 27 July 2020 and most will be repaid by November 2020.

What do people need to do to get their refund?

If you get a regular payment from us, you do not need to do anything to get your refund. We will send you a letter from 13 July 2020 letting you know when we will process your refund. You will see your refund in your Centrelink online account within 5 days of us processing it. We will then send you a letter letting you know how much we refunded you. Any outstanding amount on eligible debts will also be reduced to zero.

If you are not currently getting a regular payment from us, you will need to update your details with us from 27 July 2020. To do this:

4. Sign in to myGov and go to Centrelink.
5. Select the '**Refund pending**' task.
6. Follow the prompts to complete and submit.

Once you complete and submit the task, we will process your refund. If you do not update your details through this task, we cannot process your refund. You will see your refund in your Centrelink online account within 5 business days of us processing it. We will then send you a letter letting you know how much we refunded you. Any outstanding amount on eligible debts will also be reduced to zero.

Will people in the income compliance class action get refunds?

Not everyone who got a class action notice will be eligible for a refund. This is because the class action relates to a larger group of people who had debts under the Income Compliance Program. We are only refunding repayments made on debts and reducing debts to zero where the debt was raised using averaged ATO income information.

Other information about refunds

If you have other Centrelink debts—We will not use the refund to repay other Centrelink debts you may have.

You still need to repay Centrelink debts you have that did not use income averaging. However, we have a debt pause in place until October 2020 so you do not need to repay your Centrelink debt right now. Please make sure you check our website servicessaustralia.gov.au/debts for updates on the current debt pause. If you have questions about your debt repayments you can call our debt line on **1800 076 072**.

If you have a Child Support debt—If you do not have a current payment arrangement on a Child Support debt, call the Child Support payment hotline on **1800 241 272** to set up a payment arrangement. It is open Monday to Friday 8:30 am to 4:45 pm and Saturday 9 am to 1 pm. If you do not, we may garnish your bank account or tax return.

If you need to declare income—We will not assess refunds as income for welfare payments. However, if your assets change because of your refund, you will need to let us know within 14 days. It can affect your payment.

If your refund is a large amount—If your refund is a large amount, we will pay it in instalments over consecutive business days. This is because our system has a limit on daily payment amounts. Only a small number of customers will have their refunds paid this way.

If you have a BasicsCard or a Cashless Debit Card—Refunds for customers who use a BasicsCard or have an Income Managed account will be paid into their regular bank account. You will not need to use your Cashless Debit Card or BasicsCard to access this money. We will be contacting people to who will be getting a larger refund to offer support and services to help them manage their money, including financial information and social worker support. People can find more information about the support services we offer on our website servicessaustralia.gov.au.

If you do not get a refund letter but think you are eligible for a refund—If you do not get a refund letter in your myGov Inbox or the post by the end of July, check your Centrelink online account through myGov to see if you have a **'Refund pending'** task. If you do not have this task but think you are eligible for a refund, select **'Payments and Claims'** from the menu then **'Income Compliance refund query'**.

If you do not agree with a decision about your refund—If you disagree with the decision made about your refund, access the **'Income Compliance refund query'** menu item, under **'Manage payments'** in your online account. This may be if you:

- do not agree with the amount of your refund
- think you should get a refund but we have said you do not have an eligible debt repayment
- disagree with any other decision we have made about your income compliance debt.

How refunds will be treated for tax purposes—The refund you receive will not be taxed and you do not need to include it in your tax return.

For more information

- Call your regular payment line and let us know you need an interpreter. We will arrange one for free. For a list of our phone numbers, go to servicesaustralia.gov.au/individuals/contact-us/phone-us
- Call **131 202** to speak with us in your language about Centrelink payments and services.
- Call the Translating and Interpreting Service (TIS National) on **131 450** to speak with us in your language about Medicare and Child Support payments and services
- Go to servicesaustralia.gov.au/yourlanguage where you can read, listen to or watch information in your language.
- Go to servicesaustralia.gov.au/refunds for more information in English.
- Visit a service centre.

Note: calls from your home phone to '13' numbers from anywhere in Australia are charged at a fixed rate. That rate may vary from the price of a local call and may also vary between telephone service providers. Calls to '1800' numbers from your home phone are free. Calls from public and mobile phones may be timed and charged at a higher rate.

Disclaimer

The information contained in this publication is intended only as a guide to payments and services. It is your responsibility to decide if you wish to apply for a payment and to make an application with regard to your particular circumstances.