



# إعادة بدء طلب ديون Centrelink واستردادها بعد توقف الديون نتيجة COVID-19

في August 2021، أوقفنا مؤقتاً استرداد الديون وطلب الديون للمساعدة في تخفيف الضغط على الأشخاص المتأثرين بإغلاق COVID-19 في:

• New South Wales

• Victoria

• South East Queensland

• The Australian Capital Territory

الآن وبعد أن خفت قيود COVID-19 في هذه المناطق، سيبدأ طلب الديون واستردادها ل Centrelink مرة أخرى.

سنبدأ في طلب الديون مرة أخرى في January 2022. في July 2022 سنبدأ في استرداد ديون دعم الدخل والمساعدة الأسرية. نريد مساعدتك على سداد أموالك بالطريقة التي تناسب وضعك على أفضل وجه. لا تحتاج إلى سداد ديونك كلها مرة واحدة. يمكنك إعداد ترتيب الدفع وسداده على مر الوقت. معظم الناس يعملون هذا.

## ما الذي سيحدث في January 2022

ستستأنف عملية طلب ديون Centrelink اعتباراً من 10 January 2022. سنكتب إلى الأشخاص الذين عليهم ديون جديدة لإعلامهم بالمبلغ المستحق عليهم، ومتى يبدأون في السداد.

قد يكون لدى بعض الأشخاص الذين يؤجلون سداد ديونهم ديوناً جديدة أيضاً.

لن يضطر أي شخص إلى سداد أي شيء حتى July 2022، إلا إذا اختاروا ذلك.

إذا كنت تريد البدء في السداد مبكراً، فإن أسهل طريقة لإدارة عمليات السداد هي استخدام **Money you owe** في حساب Centrelink online account أو تطبيق المحمول Express Plus Centrelink أو عن طريق الاتصال بنا.

## ما الذي سيحدث في July 2022

سيستأنف استرداد ديون Centrelink من 1 July 2022. سوف نتواصل مع الأشخاص الذين حصلوا على دفعات زائدة اعتباراً من June 2022، لتذكيرهم بتاريخ استحقاق السداد وكيف يمكنهم البدء في سداد الأموال.

لا تحتاج إلى سداد الأموال المستحقة عليك دفعة واحدة. يقوم معظم الأشخاص بإعداد ترتيب للدفع والدفع بمرور الوقت.

## إذا قمت بإيقاف مدفوعاتك

يجب أن تبدأ في سداد الأموال اعتباراً من July 2022. سنرسل لك رسالة تذكير نصية اعتباراً من يونيو، لإعلامك متى يجب البدء في سداد المدفوعات. سنرسل أيضاً تذكيرات إلى حساب Centrelink online account من خلال تطبيق الهاتف المحمول myGov و Express Plus Centrelink.

## إذا ترتب عليك دين جديد

سنقوم بإرسال رسالة تحتوي على معلومات حول أي مدفوعات جديدة، بما في ذلك تاريخ الاستحقاق الذي يجب أن تبدأ فيه بالسداد. سيكون هذا 28 يوماً من تاريخ إرسال الرسالة. ستحتاج إما إلى سداد الأموال بالكامل أو إعداد ترتيب للدفع أو الاتصال بنا إذا لم تتمكن من البدء في سداد الأموال بحلول تاريخ الاستحقاق.

اعتباراً من July، سنرسل لك أيضاً تذكيرات عبر رسالة نصية، وحساب Centrelink online account من خلال myGov وتطبيق الهاتف المحمول Express Plus Centrelink.

## مدفوعات المساعدة الأسرية

خلال فترة توقف الديون، توقفنا عن استرداد الديون المستحقة من مدفوعات المساعدة العائلية. عندما ينتهي الإيقاف، إذا كان عليك دين مستحق معنا، فقد يتم استرداده من:

- متأخرات Family Tax Benefit (FTB)، موازنة المبالغ الإضافية ومدفوعات المطالبة بدفعة واحدة
  - متأخرات Child Care Subsidy (CCS) وموازنة المدفوعات الإضافية. هذا من أجل ديون رعاية الأطفال فقط.
- يمكننا أيضاً استرداد ديون المساعدة العائلية من استرداد الضرائب من خلال عملية الموازنة.

لمعرفة المزيد باللغة الإنجليزية، انتقل إلى [servicessaustralia.gov.au/balancing](https://servicessaustralia.gov.au/balancing)

## ما يجب أن تعرفه

- نحن نتفهم أن العديد من الأشخاص يواجهون تحديات مالية وأن الظروف الفردية ربما تكون قد تغيرت. فنحن هنا للمساعدة.
- إذا كنت مديناً لنا بمال، فليست بحاجة إلى سدادها جميعها مرة واحدة. يمكنك إعداد ترتيب الدفع وسداده على مر الوقت. هذا ما يفعله معظم الناس
- أسهل طريقة لإدارة سداد الأموال هي استخدام خدمة **Money you owe** في Centrelink online account أو تطبيق المحمول Express Plus Centrelink
- إذا لم تتمكن من البدء في سداد الأموال بحلول تاريخ الاستحقاق، فيرجى الاتصال بنا على خط الدفع العادي الخاص بك أو خط الاسترداد ل Centrelink على **1800 076 072**. أخبرنا إذا كنت بحاجة إلى مترجم، وسنرتب ذلك مجاناً.

## كيفية سداد الأموال المستحقة عليك Centrelink اعتباراً من July 2022

- إذا كنت تتلقى دفعة منا، فسيتم خصم مبلغ من دفعتك المنتظمة. لا داعي لعمل أي شيء. إذا كنت ترغب في تغيير ترتيب الدفع أو إجراء دفعات إضافية لديونك، فيمكنك القيام بذلك عبر الإنترنت باستخدام **Money you owe** أو عن طريق الاتصال بخط الدفع العادي.
- إذا لم تعد تحصل على دفعة منا، فعليك التأكد من قيامك بسداد الأموال المستحقة عليك بحلول تاريخ الاستحقاق، أو إعداد ترتيبات للدفع. إذا لم تتمكن من البدء في سداد ديونك بحلول تاريخ الاستحقاق، يجب عليك الاتصال بخط دفع Centrelink أو خط استرداد الدين Centrelink على الرقم **1800 076 072**. أخبرنا إذا كنت بحاجة إلى مترجم، وسنقوم بترتيب ذلك مجاناً.

لمزيد من المعلومات باللغة الإنجليزية واللغات الأخرى حول كيفية سداد الأموال المستحقة عليك، اذهب إلى [servicessaustralia.gov.au/debts](https://servicessaustralia.gov.au/debts)

## ما هو الدعم الآخر المتاح

إذا كنت لا تفهم سبب حصولك على دفعة زائدة، فيمكنك أن تطلب منا توضيحاً، إذا كنت لا توافق على القرار، يمكنك طلب المراجعة عن طريق الاتصال بـ:

- خط دفعة Centrelink

- خط Centrelink لاسترداد الديون **1800 076 072**.

إذا كنت بحاجة إلى دعم إضافي، فلدينا موظفون متخصصون يمكنهم المساعدة.

يمكن Financial Information Service Officers لدينا مساعدتك في اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن أموالك. لمعرفة المزيد حول Financial Information Service لدينا، اذهب إلى [servicessaustralia.gov.au/fis](https://servicessaustralia.gov.au/fis)

يمكن للأخصائيين الاجتماعيين لدينا تقديم الاستشارات والمعلومات والإحالات إلى خدمات الدعم على المدى القصير. لمعرفة المزيد عن الأخصائيين الاجتماعيين لدينا:

- اذهب إلى [servicesaustralia.gov.au/socialwork](https://servicesaustralia.gov.au/socialwork)
- اتصل برقم **132 850** واطلب التحدث مع أخصائي اجتماعي. أخبرنا إذا كنت بحاجة إلى مترجم، وسنقوم بترتيب ذلك مجاناً.

## أرقام هواتف Centrelink

<b>132 717</b>	Disability, Sickness and Carers
<b>136 150</b>	Families
<b>132 850</b>	Employment Services
<b>132 490</b>	Youth and Students
<b>132 300</b>	Older Australians
<b>Freecall™ 1800 132 317</b>	ABSTUDY مكالمات مجانية
<b>Freecall™ 1800 076 072</b>	Centrelink Debt Recovery مكالمات مجانية
<b>Freecall™ 1800 138 193</b>	Centrelink Indigenous Debt Recovery مكالمات مجانية
<b>131 202</b>	خدمة Multilingual Phone Service، للتحدث إلينا بلغات غير (الإنجليزية) English
<b>132 316</b>	Farmer Assistance Hotline
<b>Freecall™ 1800 132 468</b>	Services Australia Feedback and Complaints مكالمات مجانية
<b>Freecall™ 1800 810 586</b>	استفسارات * TTY مكالمات مجانية
<b>Freecall™ 1800 000 567</b>	خط علاقات عملاء * TTY مكالمات مجانية
	* TTY مخصص فقط للأشخاص الصم أو الذين يعانون من ضعف في السمع أو النطق. مطلوب هاتف TTY لاستخدام هذه الخدمة

## للمزيد من المعلومات

- اذهب إلى [servicesaustralia.gov.au/debts](https://servicesaustralia.gov.au/debts) للحصول على مزيد من المعلومات
- اذهب إلى [servicesaustralia.gov.au/yourlanguage](https://servicesaustralia.gov.au/yourlanguage) حيث يمكنك قراءة أو الاستماع أو مشاهدة مقاطع فيديو تحتوي على معلومات بلغتك
- اتصل برقم **131 202** للتحدث معنا بلغتك عن مدفوعات وخدمات Centrelink
- اتصل برقم **132 011** Medicare و **131 272** Child Support. أخبرنا إذا كنت بحاجة إلى مترجم، وسنرتب ذلك مجاناً.
- قم بزيارة مركز خدمة سنترلنك.
- ملاحظة: يتم تحصيل رسوم المكالمات من هاتف منزلك إلى رقم "13" من أي مكان في فيكتوريا بسعر ثابت. قد يختلف هذا السعر عن سعر المكالمات المحلية وقد يختلف أيضاً بين مزودي خدمة الهاتف. المكالمات إلى رقم "1800" من هاتف منزلك مجانية. قد يتم تحديد توقيت المكالمات من الهواتف العامة والهواتف المحمولة وتحصيلها بسعر أعلى.



# Restarting Centrelink debt raising and recovery after the COVID-19 debt pause

In August 2021, we temporarily paused debt recovery and debt raising to help ease pressure for people impacted by the COVID-19 lockdowns in:

- New South Wales
- Victoria
- South East Queensland
- The Australian Capital Territory.

Now that COVID-19 restrictions are easing in these areas, debt raising and recovery for Centrelink will start again.

We will start debt raising again in January 2022. In July 2022 we will start recovering income support and family assistance debts.

We want to help you to repay money in a way that best suits your situation. You do not need to repay your debt all at once. You can set up a payment arrangement and repay it over time. Most people do this.

## What is happening in January 2022

Centrelink debt raising will restart from 10 January 2022. We will write to people who have a new debt to let them know how much they owe, and when to start repaying.

Some people who put their debt repayments on hold may also have a new debt.

No one will have to pay anything back until July 2022, unless they choose to.

If you want to start repaying sooner, the easiest way to manage repayments is using the **Money you owe** service in your Centrelink online account or Express Plus Centrelink mobile app or by calling us.

## What is happening from July 2022

Centrelink debt recovery will restart from 1 July 2022. We will contact people who were overpaid from June 2022, to remind them of the due date for their repayments and how they can start repaying money.

You do not need to repay the money you owe all at once. Most people set up a payment arrangement and pay over time.

## If you put your repayments on hold

You need to start repaying money from July 2022. We will send you a text message reminder from June, to let you know when you need to start making repayments. We will also send reminders to your Centrelink online account through myGov and Express Plus Centrelink mobile app.

## If you have a new debt

We will send you a letter with information about any new overpayments, including the due date you need to start making repayments. This will be 28 days from the date we send the letter. You will need to either repay the money in full, set up a payment arrangement or contact us if you can not start repaying the money by the due date.

From July, we will also send you reminders via text message, your Centrelink online account through myGov and Express Plus Centrelink mobile app.

## Family assistance payments

During the debt pause we stopped recovering outstanding debts from family assistance payments. When the pause ends, if you have an outstanding debt with us we may recover it from your:

- Family Tax Benefit (FTB) arrears, balancing top ups and lump sum claim payments
- Child Care Subsidy (CCS) arrears and balancing top up payments. This is for child care debts only.

We can also recover family assistance debts from tax refunds through the balancing process.

To find out more in English go to [servicessaustralia.gov.au/balancing](https://servicessaustralia.gov.au/balancing)

## What you should know

We understand many people have financial challenges and that individual circumstances may have changed. We are here to help you.

- If you owe us money, you do not need to repay it all at once. You can set up a payment arrangement and repay it over time. This is what most people do
- The easiest way to manage repaying money is by using the **Money you owe** service in your Centrelink online account or Express Plus Centrelink mobile app
- If you cannot start repaying money by the due date, please call us on your regular payment line or the Centrelink recovery line on **1800 076 072**. Let us you know if you need an interpreter, and we will arrange one for free.

## How to repay money that you owe to Centrelink from July 2022

If you are getting a payment from us, you will have an amount deducted from your regular payment. You don't need to do anything. If you would like to change your payment arrangement or make extra payments to your debt, you can do this online using the **Money you owe** service or by calling your regular payment line.

If you no longer get a payment from us, you need to make sure you have repaid the money you owe by the due date, or set up a payment arrangement. If you cannot start repaying your debt by the due date, you should call your Centrelink payment line or the Centrelink recovery line on **1800 076 072**. Let us know if you need an interpreter, and we will arrange one for free.

For more information in English and other languages about how to repay money you owe, go to [servicessaustralia.gov.au/debts](https://servicessaustralia.gov.au/debts)

## What other support is available

If you do not understand why you have been overpaid you can ask us for an explanation, or if you disagree with the decision, you can ask for a review by calling:

- your Centrelink payment line
- the Centrelink debt recovery line on **1800 076 072**.

If you need extra support, we have specialist staff who can help.

Our Financial Information Service Officers can help you make informed decisions about your finances. To find out more about our Financial Information Service go to **servicesaustralia.gov.au/fis**

Our social workers can provide short-term counselling, information and referrals to support services. To find out more about our social workers:

- go to **servicesaustralia.gov.au/socialwork**
- call **132 850** and ask to speak with a social worker. Let us know if you need an interpreter, and we will arrange one for free.

## Centrelink phone numbers

Disability, Sickness and Carers **132 717**

Families **136 150**

Employment Services **132 850**

Youth and Students **132 490**

Older Australians **132 300**

ABSTUDY **Freecall™ 1800 132 317**

Centrelink Debt Recovery **Freecall™ 1800 076 072**

Centrelink Indigenous

Debt Recovery **Freecall™ 1800 138 193**

Multilingual Phone Service, to speak to us in languages other than English **131 202**

Farmer Assistance Hotline **132 316**

Services Australia Feedback

and Complaints **Freecall™ 1800 132 468**

TTY\* enquiries **Freecall™ 1800 810 586**

TTY\* customer relations line **Freecall™ 1800 000 567**

\*TTY is only for people who are deaf or who have a hearing or speech impairment. A TTY phone is required to use this service.

## For more information

- go to **servicesaustralia.gov.au/debts** for more information
- go to **servicesaustralia.gov.au/yourlanguage** where you can read, listen to or watch videos with information in your language

## ENGLISH

- call **131 202** to speak with us in your language about Centrelink payments and services
- call **132 011** for Medicare and **131 272** for Child Support. Let us know if you need an interpreter, and we will arrange one for free
- 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.