



Reinicio de la determinación y recuperación de deudas de Centrelink después de la pausa de deudas por COVID-19

En August 2021, temporariamente interrumpimos la recuperación de deudas y determinación de deudas para ayudar a disminuir la presión en las personas afectadas por los confinamientos por COVID-19 en:

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

Ahora que las restricciones por COVID-19 están disminuyendo en dichas áreas, comenzará nuevamente la determinación y recuperación de deudas por parte de Centrelink.

Comenzaremos nuevamente con la determinación de deudas en January de 2022. En July de 2022, comenzaremos a recuperar deudas de ayuda a los ingresos y de asistencia familiar. Queremos ayudarlos a que devuelva el dinero de la manera que mejor se ajuste a su situación. No necesita pagar toda su deuda de inmediato. Puede organizar un acuerdo de pagos y devolver dinero a medida que pasa el tiempo. La mayoría de la gente hace eso.

Qué ocurrirá en January de 2022

Centrelink volverá a determinar deudas a partir del 10 January 2022. Les escribiremos a las personas que tengan nuevas deudas para avisarles cuánto deben, y cuándo pueden empezar a pagar.

Puede que algunas personas que suspendieron sus devoluciones de deuda tengan una nueva deuda.

Nadie tendrá que devolver nada hasta July 2022, a menos que prefieran hacerlo.

Si desea comenzar a pagar antes, la forma más fácil de organizar la devolución de dinero es utilizando el servicio **Money you owe** en su Centrelink online account (cuenta en línea de Centrelink) o de la aplicación móvil Express Plus de Centrelink, o llamándonos.

Qué ocurrirá en July 2022

La recuperación de la deuda de Centrelink comenzará el 1 July 2022. A partir de June 2022, nos comunicaremos con las personas que recibieron dinero en exceso para recordarles la fecha de vencimiento de sus devoluciones y cómo pueden empezar a devolver el dinero.

No tiene obligación de devolver todo el dinero que debe al mismo tiempo. La mayoría de las personas organiza un acuerdo de pagos para pagar con el paso del tiempo.

Si suspendió sus devoluciones

Deberá comenzar a devolver dinero a partir de July 2022. A partir de junio, le enviaremos un mensaje de texto recordatorio para avisarle cuándo debe comenzar a devolver el dinero. También

enviaremos recordatorios a su Centrelink online account (cuenta en línea de Centrelink) por medio de myGov y de la aplicación móvil Express Plus de Centrelink.

Si tiene una nueva deuda

Le enviaremos una carta con información acerca de pagos en exceso nuevos e incluiremos la fecha en la que debe comenzar a devolver el dinero. Será a los 28 días de la fecha en la que enviemos la carta. Deberá devolver todo el dinero, organizar un acuerdo de pagos o ponerse en contacto con nosotros si no puede comenzar a devolver el dinero antes la fecha de vencimiento.

A partir de July, también le enviaremos recordatorios por mensaje de texto a su Centrelink online account (cuenta en línea de Centrelink), por medio de myGov y de la aplicación móvil Express Plus de Centrelink.

Pagos de ayuda familiar

Durante la pausa de deudas dejamos de recuperar deudas pendientes por medio de los pagos de ayuda familiar. Cuando termine la pausa, si tiene una deuda pendiente con nosotros, es posible que la recuperemos de:

- El monto acumulado de su Family Tax Benefit (FTB), ajustes adicionales y pagos por reclamos de suma global
- El monto acumulado de su Child Care Subsidy (CCS) y pagos de ajustes adicionales. Eso es solo para deudas de cuidado infantil.

También podemos recuperar deudas de ayuda familiar a partir de reembolsos de impuestos por medio del proceso de ajuste.

Para obtener más información en inglés, visite servicesaustralia.gov.au/balancing

Qué debería saber

Entendemos que muchas personas tienen dificultades financieras y que las circunstancias individuales pueden haber cambiado. Estamos disponibles para ayudarlo.

- Si nos debe dinero, no tiene la obligación de devolver todo al mismo tiempo. Puede organizar un acuerdo de pagos y devolver dinero a medida que pasa el tiempo. Esto es lo que hace la mayoría de la gente
- La forma más fácil de organizar la devolución de dinero es utilizando el servicio **Money you owe** en su Centrelink online account (cuenta en línea de Centrelink) o de la aplicación móvil Express Plus de Centrelink
- Si no puede comenzar a devolver el dinero antes de la fecha de vencimiento, llámenos a la línea de pagos que usa habitualmente o la línea de recuperación de Centrelink, en el **1800 076 072**. Háganos saber si necesita un intérprete, y organizaremos este servicio de manera gratuita.

Cómo devolver el dinero que debe a Centrelink a partir de July 2022

Si recibe un pago de parte nuestra, se deducirá un monto de su pago regular. Usted no necesita hacer nada. Si desea cambiar su acuerdo de pagos o quiere hacer pagos extras de su deuda, puede hacerlo en línea usando el servicio **Money you owe** o llamándonos a la línea de pagos que usa habitualmente.

Si ya no recibe un pago de parte nuestra, deberá asegurarse de que devolvió el dinero que debe antes de la fecha de vencimiento u organizar un acuerdo de pagos. Si no puede comenzar a pagar su deuda antes de la fecha de vencimiento, debería llamar a su línea de pagos de Centrelink o a la línea de recuperación de Centrelink, en el **1800 076 072**. Avísenos si necesita un intérprete, y organizaremos este servicio de manera gratuita.

Para obtener más información en inglés y en otros idiomas acerca de cómo devolver el dinero que debe, visite serviciosaustralia.gov.au/debts

Qué otro apoyo está disponible

Si no comprende por qué se le pagó en exceso puede pedirnos una explicación, o si no está de acuerdo con la decisión, puede solicitar una revisión, llamando a:

- su línea de pagos de Centrelink
- la línea de recuperación de deuda de Centrelink en el **1800 076 072**.

Si necesita apoyo adicional, disponemos de personal especializado que puede ayudarlo.

Nuestros Financial Information Service Officers pueden ayudarlo a tomar decisiones informadas acerca de sus finanzas. Para obtener más información acerca de nuestro Financial Information Service, visite serviciosaustralia.gov.au/fis

Nuestros asistentes sociales pueden brindar asesoramiento psicológico a corto plazo, información y derivaciones a servicios de apoyo. Obtenga más información acerca de nuestros asistentes sociales:

- visite serviciosaustralia.gov.au/socialwork
- llame al **132 850** y pida hablar con un asistente social. Avísenos si necesita un intérprete, y organizaremos este servicio de manera gratuita.

Números de teléfono de Centrelink

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, para hablar con nosotros en idiomas que no sean el English **131 202**

Farmer Assistance Hotline **132 316**

Services Australia Feedback
and Complaints **Freecall™ 1800 132 468**

Consultas TTY* **Freecall™ 1800 810 586**

Línea de relaciones con el cliente TTY* **Freecall™ 1800 000 567**

* TTY es solo para personas sordas o que tienen impedimentos auditivos o del habla. Se requiere un teléfono TTY para usar este servicio.

Para obtener más información

- visite servicessaustralia.gov.au/debts para obtener más información
- visite servicessaustralia.gov.au/yourlanguage donde puede leer, escuchar o mirar videos con información en su idioma
- llame al **131 202** para hablar con nosotros en su idioma acerca de los pagos y servicios de Centrelink
- llame al **132 011** para comunicarse con Medicare y al **131 272** para Child Support. Avísenos si necesita un intérprete, y organizaremos ese servicio de manera gratuita
- visite un centro de servicios.

Nota: las llamadas desde el teléfono de su domicilio a números que comienzan con “**13**” desde cualquier parte de Australia se cobran a una tarifa fija. Dicha tarifa puede ser diferente del costo de una llamada local y también puede variar entre los diferentes proveedores de servicios telefónicos. Las llamadas desde el teléfono de su domicilio a números que comienzan con “**1800**” son gratuitas. La duración de las llamadas desde teléfonos públicos o celulares se puede medir y cobrar a una tarifa más elevada.



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

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

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
- 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.