



COVID-19 کی وجہ سے قرض میں وقفے کے بعد Centrelink کی طرف واجب الادا قرض چڑھنے اور وصولی کا دوبارہ آغاز

اگست 2021 میں ہم نے مندرجہ ذیل میں COVID-19 لاک ڈاؤن سے متاثرہ لوگوں کے لیے دباؤ کم کرنے کی خاطر قرض کی وصولی اور قرض چڑھنے کو عارضی طور پر روک دیا تھا۔

• New South Wales

• Victoria

• South East Queensland

• The Australian Capital Territory

اب چونکہ ان علاقوں میں COVID-19 کی پابندیاں نرم ہو رہی ہیں، Centrelink کی طرف واجب الادا قرض دوبارہ چڑھنے لگے گا اور وصولی شروع کی جائے گی۔

ہم جنوری 2022 سے دوبارہ قرض چڑھنے کا سلسلہ شروع کر دیں گے۔ جولائی 2022 میں ہم آمدن میں مدد (انکم سپورٹ) اور فیملی اسسٹنس کے ضمن میں چڑھنے والے قرض کی وصولی شروع کر دیں گے۔

ہم آپ کو رقم کی واپسی اس طرح کرنے کے لیے مدد دینا چاہتے ہیں جو آپ کی صورتحال کے لیے مناسب ترین ہو۔ آپ کو اپنے ذمے تمام قرض ایک ساتھ واپس کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔ آپ ادائیگی کا انتظام طے کر سکتے ہیں اور آہستہ آہستہ قرض واپس کر سکتے ہیں۔ اکثر لوگ ایسا ہی کرتے ہیں۔

جنوری 2022 میں کیا ہو رہا ہے

Centrelink 10 جنوری 2022 سے دوبارہ قرض چڑھنے کا سلسلہ شروع کر دے گا۔ جن لوگوں پر نیا قرض چڑھ چکا ہے، ہم انہیں خط لکھ کر اطلاع دیں گے کہ ان کے ذمے ہماری کتنی رقم ہے اور وہ کب سے رقم لوٹانا شروع کریں گے۔

قرض کی واپسی کو وقتی طور پر روکنے (ہولڈ پر رکھنے) والے کچھ لوگوں پر نیا قرض بھی چڑھ سکتا ہے۔

کسی کو جولائی 2022 سے پہلے کچھ لوٹانے کی ضرورت نہیں ہے، سوائے اس کے کہ وہ خود رقم لوٹانے کا انتخاب کرے۔

اگر آپ جلد واپس ادائیگیاں شروع کرنا چاہتے ہیں تو واپسی کے انتظام کا آسان ترین طریقہ اپنے Centrelink online account میں **Money you owe** سروس یا Express Plus Centrelink موبائل ایپ استعمال کرنا یا ہمیں فون کرنا ہے۔

جولائی 2022 سے کیا ہو رہا ہے

Centrelink 1 جولائی 2022 سے قرض کی وصولی دوبارہ شروع کرے گا۔ جون 2022 سے ہم ان لوگوں سے رابطہ کرنا شروع کریں گے جنہیں زیادہ رقم ادا کر دی گئی تھی تاکہ ہم انہیں واپسی کی قسطوں کی آخری تاریخ یاد دلائیں اور بتائیں کہ وہ کیسے رقم لوٹانا شروع کر سکتے ہیں۔

آپ کو اپنے ذمے واجب ساری رقم ایک ساتھ لوٹانے کی ضرورت نہیں ہے۔ اکثر لوگ ادائیگی کا انتظام طے کر کے آہستہ آہستہ رقم لوٹاتے ہیں۔

اگر آپ واپسی کی قسطوں کو ہولڈ پر رکھ دیں

آپ کو جولائی 2022 سے رقم کی واپسی دوبارہ شروع کرنی ہوگی۔ ہم جون میں آپ کو ٹیکسٹ میسیج بھیج کر یاد دہانی کرائیں گے تاکہ آپ کو بتائیں کہ آپ کو کب سے دوبارہ رقم لوٹانا شروع کرنی ہوگی۔ ہم myGov کے ذریعے آپ کے Centrelink online account میں اور Express Plus Centrelink موبائل ایپ میں یاد دہانیاں بھی بھیجیں گے۔

اگر آپ پر نیا قرض چڑھ گیا ہے

اگر نئی زیادہ ادائیگیوں کی وجہ سے آپ پر قرض چڑھ گیا ہو تو ہم آپ کو اس اطلاع کے ساتھ خط بھیجیں گے جس میں وہ آخری تاریخ بھی لکھی ہو گی جب سے آپ کو رقم لوٹانا شروع کرنی ہو گی۔ ہم جس تاریخ کو خط بھیجیں، یہ اس کے 28 دن بعد کی تاریخ ہو گی۔ آپ کو یا تو مکمل رقم لوٹانی ہو گی، یا ادائیگی کا انتظام طے کرنا ہو گا یا اگر آپ آخری تاریخ تک رقم لوٹانا شروع نہ کر سکتے ہوں تو ہم سے رابطہ کرنا ہو گا۔

جولائی سے ہم آپ کو ٹیکسٹ میسیج پر، myGov کے ذریعے آپ کے Centrelink online account میں Express Plus Centrelink موبائل ایپ میں یاد دہانیاں بھی بھیجیں گے۔

فیملی اسسٹنس کی ادائیگیاں

قرض کے وقفے میں ہم نے فیملی اسسٹنس کی ادائیگیوں کی وجہ سے واجب الادا قرض کی وصولی روک دی تھی۔ جب وقفہ ختم ہو جائے گا اور آپ کے ذمے ہماری رقم واجب الادا ہو گی تو ہم اسے:

- Family Tax Benefit (FTB) کے بقایا جات، بیلینسنگ ٹاپ اپس (حساب بیلینس کرنے کے لیے زائد ادائیگیوں) اور یکمشت کلیم کی ادائیگیوں میں سے وصول کر سکتے ہیں
- Child Care Subsidy (CCS) کے بقایا جات اور بیلینسنگ ٹاپ اپ ادائیگیوں میں سے وصول کر سکتے ہیں۔ یہ صرف چائلڈ کیئر کی وجہ سے قرض کے بارے میں کہا جا رہا ہے۔

ہم بیلینسنگ کے ذریعے زائد ادا شدہ ٹیکس کی واپس ملنے والی رقم میں سے بھی فیملی اسسٹنس کے قرض وصول کر سکتے ہیں۔

انگلش میں مزید معلومات کے لیے servicessaustralia.gov.au/balancing دیکھیں

آپ کو کیا معلوم ہونا چاہیے

ہم سمجھتے ہیں کہ بہت سے لوگوں کو مالی مشکلات ہیں اور شاید لوگوں کے انفرادی حالات میں تبدیلی آ چکی ہو۔ ہم آپ کی مدد کے لیے حاضر ہیں۔

- اگر آپ کے ذمے ہماری رقم واجب الادا ہو تو آپ کو ساری رقم ایک ساتھ لوٹانے کی ضرورت نہیں ہے۔ آپ ادائیگی کا انتظام طے کر سکتے ہیں اور آہستہ آہستہ قرض واپس کر سکتے ہیں۔ زیادہ تر لوگ ایسا ہی کرتے ہیں
- واپسی کے انتظام کا آسان ترین طریقہ اپنے Centrelink online account میں **Money you owe** سروس یا Express Plus Centrelink موبائل ایپ استعمال کرنا ہے
- اگر آپ آخری تاریخ تک رقم لوٹانا شروع نہ کر سکتے ہوں تو براہ مہربانی اپنی معمول کی پیمنٹ لائن یا **1800 076 072** پر Centrelink ریکوری لائن کو فون کریں۔ اگر آپ کو انٹریپرٹ (زبانی مترجم) کی ضرورت ہے تو ہم آپ کے لیے مفت انٹریپرٹ کا انتظام کریں گے۔

آپ جولائی 2022 سے اپنے ذمے واجب الادا Centrelink کی رقم کیسے لوٹائیں گے

اگر آپ کو ہم سے کوئی ادائیگی مل رہی ہو تو ہم آپ کی معمول کی ادائیگی میں سے ایک رقم کاٹ لیں گے۔ آپ کو کچھ کرنے کی ضرورت نہیں ہے۔ اگر آپ اپنا ادائیگی کا انتظام بدلنا چاہتے ہیں یا اپنا قرض اتارنے کے لیے اضافی ادائیگیاں کرنا چاہتے ہیں تو آپ **Money you owe** سروس استعمال کر کے یا اپنی معمول کی پیمنٹ لائن پر فون کر کے ایسا کر سکتے ہیں۔

اگر آپ کو ہم سے اب کوئی ادائیگی نہیں مل رہی ہے تو آپ کو یہ یقینی بنانا ہو گا کہ آپ نے آخری تاریخ تک ہمیں رقم لوٹا دی ہے یا ادائیگی کا انتظام طے کر لیا ہے۔ اگر آپ آخری تاریخ تک رقم لوٹانا شروع نہ کر سکتے ہوں تو براہ مہربانی اپنی معمول کی Centrelink پیمنٹ لائن یا **1800 076 072** پر Centrelink ریکوری لائن کو فون کریں۔ اگر آپ کو انٹریپرٹ (زبانی مترجم) کی ضرورت ہے تو ہم آپ کے لیے مفت انٹریپرٹ کا انتظام کریں گے۔

servicessaustralia.gov.au/debts پر انگلش اور دوسری زبانوں میں یہ معلومات پڑھیں کہ آپ اپنے ذمے واجب الادا رقم کیسے لوٹائیں گے۔

دوسری کونسی مدد دستیاب ہے

اگر آپ کو یہ سمجھ نہ آئے کہ آپ کو زیادہ رقم کیوں ادا کی گئی تھی تو آپ ہم سے وضاحت مانگ سکتے ہیں یا اگر آپ ہمارے فیصلے سے متفق نہ ہوں تو آپ یہاں فون کر کے نظرثانی کی درخواست کر سکتے ہیں:

• آپ کی Centrelink پیمٹ لائن

• **1800 076 072** پر Centrelink ڈیبت ریکوری لائن۔

اگر آپ کو اضافی مدد کی ضرورت ہے تو ہمارا سپیشلسٹ عملہ آپ کی مدد کر سکتا ہے۔

ہمارے Financial Information Service Officers آپ کو مالی معاملات میں آگہی کی بنیاد پر فیصلے کرنے میں مدد دیتے ہیں۔ ہماری Financial Information Service کے بارے میں مزید جاننے کے لیے servicesaustralia.gov.au/fis دیکھیں

ہمارے سوشل ورکر آپ کو مختصر مدت کی کاؤنسلنگ (ماہرانہ مشورہ)، معلومات اور امدادی اداروں سے رابطے فراہم کر سکتے ہیں۔ ہمارے سوشل ورکرز کے بارے میں مزید جاننے کے لیے:

• servicesaustralia.gov.au/socialwork دیکھیں

• **132 850** پر فون کر کے سوشل ورکر سے بات کرنے کے لیے پوچھیں۔ اگر آپ کو انٹریپرٹ (زبان مترجم) کی ضرورت ہے تو ہم آپ کے لیے مفت انٹریپرٹ کا انتظام کریں گے۔

Centrelink کے فون نمبر

132 717 Disability, Sickness and Carers

136 150 Families

132 850 Employment Services

132 490 Youth and Students

132 300 Older Australians

Freecall™ 1800 132 317 ABSTUDY

Freecall™ 1800 076 072 Centrelink Debt Recovery

Centrelink Indigenous

Freecall™ 1800 138 193 Debt Recovery

131 202 Multilingual Phone Service، ہمارے ساتھ English کے علاوہ کسی اور زبان میں بات کرنے کے لیے

132 316 Farmer Assistance Hotline

Services Australia Feedback

Freecall™ 1800 132 468 and Complaints

Freecall™ 1800 810 586 *TTY کے ذریعے سوالات

Freecall™ 1800 000 567 *TTY کسٹمر ریلیشنز لائن

*TTY صرف ان لوگوں کے لیے ہے جو بہرے ہیں یا جن کی سماعت یا گویائی ناقص ہے۔ یہ سروس استعمال کرنے کے لیے TTY فون کی ضرورت ہے

مزید معلومات کے لیے

• مزید معلومات کے لیے servicesaustralia.gov.au/debts دیکھیں

• servicesaustralia.gov.au/yourlanguage پر جائیں جہاں آپ اپنی زبان میں معلومات پڑھ اور سن سکتے ہیں یا معلوماتی وڈیوز دیکھ سکتے ہیں

- Centrelink کی ادائیگیوں اور خدمات کے بارے میں ہم سے اپنی زبان میں بات کرنے کے لیے **131 202** پر فون کریں
- Medicare کے لیے **132 011** اور Child Support کے لیے **131 272** پر فون کریں۔ اگر آپ کو انٹریپرٹ (زبانی مترجم) کی ضرورت ہے تو ہم آپ کے لیے مفت انٹریپرٹ کا انتظام کریں گے
- سروس سنٹر میں آئیں۔

نوٹ: آسٹریلیا میں کسی بھی جگہ سے گھر کے فون سے '13' سے شروع ہونے والے نمبروں کو کال کرنے کی ایک مقررہ قیمت ہے۔ یہ شرح لوکل کال کی قیمت سے مختلف ہو سکتی ہے اور مختلف فون سروس پرووائیڈرز کے درمیان شرح میں بھی فرق ہو سکتا ہے۔ گھر کے فون سے '1800' سے شروع ہونے والے نمبروں کو کال کرنا مفت ہے۔ پبلک فون اور موبائل فون سے کی جانے والی کالوں کا وقت نوٹ کیا جا سکتا ہے اور ان کی قیمت زیادہ ہو سکتی ہے۔



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.