



Centrelink lại bắt đầu thông báo nợ và đòi nợ sau khi tạm ngưng nợ trong thời gian dịch bệnh COVID-19

Vào August 2021, chúng tôi đã tạm ngưng đòi nợ và thông báo nợ để giúp giảm bớt áp lực cho người bị ảnh hưởng bởi lệnh phong tỏa liên quan đến COVID-19 tại:

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

Giờ đây, các lệnh hạn chế liên quan đến COVID-19 đang nới lỏng dần tại những khu vực này, Centrelink sẽ lại bắt đầu thông báo nợ và đòi nợ.

Vào January 2022, chúng tôi sẽ lại bắt đầu thông báo nợ. Vào July 2022, chúng tôi sẽ bắt đầu đòi nợ tiền trợ cấp hỗ trợ thu nhập và 'tiền sữa' (tiền trợ cấp hỗ trợ gia đình). Chúng tôi muốn giúp quý vị trả lại tiền theo cách phù hợp nhất với hoàn cảnh của quý vị. Quý vị không cần phải trả dứt nợ một lần một. Quý vị có thể lập thỏa thuận trả nợ và trả góp. Hầu hết mọi người đều làm điều này.

Điều gì sẽ xảy ra vào January 2022

Kể từ 10 January 2022, Centrelink sẽ lại bắt đầu thông báo nợ. Chúng tôi sẽ viết thư gửi cho những ai có khoản nợ mới để thông báo cho họ biết họ nợ bao nhiêu và khi nào thì bắt đầu trả nợ.

Một số người hoãn trả nợ cũng có thể có khoản nợ mới.

Không ai sẽ phải trả lại đồng nào cho đến July 2022, trừ trường hợp họ muốn trả lại tiền.

Nếu quý vị muốn bắt đầu trả nợ sớm hơn, cách dễ nhất để quản lý việc trả nợ là sử dụng dịch vụ **Money you owe (Số tiền quý vị nợ)** trong Centrelink online account (tài khoản trực tuyến Centrelink) của quý vị hoặc ứng dụng điện thoại di động Express Plus Centrelink hoặc gọi điện cho chúng tôi.

Những gì sẽ xảy ra kể từ July 2022

Kể từ ngày 1 July 2022, Centrelink sẽ lại bắt đầu đòi nợ. Kể từ June 2022, chúng tôi sẽ liên lạc với những người đã lãnh dư tiền trợ cấp để nhắc họ về ngày đến hạn trả nợ và cách họ có thể bắt đầu trả lại tiền đã lãnh dư.

Quý vị không cần phải trả dứt nợ một lần một. Hầu hết mọi người lập thỏa thuận trả nợ và trả góp.

Nếu quý vị đã hoãn trả nợ

Quý vị cần bắt đầu trả nợ từ July 2022. Kể từ tháng June, chúng tôi sẽ gửi tin nhắn nhắc quý vị để quý vị biết khi nào quý vị cần bắt đầu trả nợ. Chúng tôi cũng sẽ gửi thư nhắc đến Centrelink online account (tài khoản trực tuyến Centrelink) của quý vị thông qua myGov và ứng dụng điện thoại di động Express Plus Centrelink.

Nếu quý vị có nợ mới

Chúng tôi sẽ gửi thư cho quý vị biết chi tiết bất kỳ khoản tiền mới nào quý vị đã lãnh dư, bao gồm ngày đến hạn quý vị cần bắt đầu trả nợ. Thời điểm này sẽ là 28 ngày kể từ ngày chúng tôi gửi thư cho quý vị. Quý vị sẽ cần phải hoặc trả dứt nợ, lập thỏa thuận trả nợ hoặc liên lạc với chúng tôi nếu quý vị không thể bắt đầu trả nợ trước ngày đến hạn.

Kể từ July, chúng tôi cũng sẽ gửi lời nhắc quý vị bằng tin nhắn, gửi đến Centrelink online account (tài khoản Centrelink trực tuyến) của quý vị thông qua myGov và ứng dụng di động Express Plus Centrelink.

Tiền trợ cấp gia đình (tiền sữa)

Trong thời gian tạm ngưng nợ, chúng tôi đã ngừng trừ nợ quý vị còn thiếu vào tiền trợ cấp gia đình (tiền sữa). Khi thời gian tạm ngưng kết thúc, nếu quý vị có nợ quý vị còn thiếu chúng tôi, chúng tôi có thể trừ nợ đó vào:

- Family Tax Benefit (FTB) chưa trả cho quý vị, khoản tiền trả bổ sung sau khi so sánh lợi tức/thu nhập và các khoản tiền trả gộp một lần
- Child Care Subsidy (CCS) chưa trả cho quý vị và khoản tiền trả bổ sung sau khi so sánh lợi tức/thu nhập. Điều này chỉ liên quan đến nợ lệ phí gửi trẻ.

Chúng tôi cũng có thể trừ nợ tiền trợ cấp gia đình (tiền sữa) vào các khoản tiền hoàn thuế thông qua tiến trình so sánh lợi tức/thu nhập.

Muốn tìm hiểu thêm bằng tiếng Anh, hãy truy cập servicessaustralia.gov.au/balancing

Những gì quý vị nên biết

Chúng tôi hiểu rằng nhiều người gặp khó khăn về tài chính và hoàn cảnh cá nhân có thể đã thay đổi. Chúng tôi luôn sẵn lòng giúp quý vị.

- Nếu nợ chúng tôi tiền, quý vị không cần phải trả toàn bộ một lần một. Quý vị có thể lập thỏa thuận trả nợ và trả góp. Đây là điều hầu hết mọi người đều làm như vậy
- Cách dễ nhất để quản lý việc trả nợ là sử dụng dịch vụ **Money you owe (Số tiền quý vị nợ)** trong Centrelink online account (tài khoản trực tuyến Centrelink) của quý vị hoặc ứng dụng điện thoại di động Express Plus Centrelink
- Nếu quý vị không thể bắt đầu trả nợ trước ngày đến hạn, vui lòng gọi cho chúng tôi theo số điện thoại tiền trợ cấp thường lệ của quý vị hoặc đường dây truy đòi nợ Centrelink qua số **1800 076 072**. Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần thông dịch viên, và chúng tôi sẽ sắp xếp thông dịch viên miễn phí.

Cách trả nợ Centrelink kể từ July 2022

Nếu quý vị đang được lãnh tiền trợ cấp chúng tôi trả cho quý vị thì chúng tôi sẽ trừ một số tiền trợ cấp đều đặn của quý vị. Quý vị không cần phải làm bất cứ điều gì hết. Nếu muốn thay đổi thỏa thuận trả nợ hoặc trả nợ thêm, quý vị có thể thực hiện việc này trực tuyến bằng cách sử dụng dịch vụ **Money you owe (Số tiền quý vị nợ)** hoặc gọi số điện thoại tiền trợ cấp thường lệ của quý vị.

Nếu quý vị không còn lãnh tiền trợ cấp nữa, quý vị cần bảo đảm rằng quý vị đã trả dứt nợ trước ngày đến hạn hoặc lập thỏa thuận trả nợ. Nếu đến hạn mà quý vị không thể bắt đầu trả nợ, quý vị nên gọi cho đường dây tiền trợ cấp Centrelink quý vị đang lãnh hoặc đường dây truy đòi nợ Centrelink qua số **1800 076 072**. Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần thông dịch viên, và chúng tôi sẽ sắp xếp thông dịch viên miễn phí.

Muốn biết thêm thông tin bằng tiếng Anh và các ngôn ngữ khác về cách trả nợ, hãy truy cập servicesaustralia.gov.au/debts

Có những hỗ trợ nào khác

Nếu không hiểu tại sao quý vị đã lãnh dư tiền trợ cấp, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi giải thích hoặc nếu quý vị không đồng ý với quyết định này, quý vị có thể yêu cầu tái xét lại bằng cách gọi cho:

- đường dây tiền trợ cấp Centrelink quý vị đang lãnh
- đường dây truy đòi nợ Centrelink qua số **1800 076 072**.

Nếu quý vị cần hỗ trợ thêm, chúng tôi có nhân viên chuyên môn có thể giúp quý vị.

Financial Information Service Officers có thể giúp quý vị có quyết định sáng suốt về tài chính của mình. Muốn tìm hiểu thêm về Financial Information Service, hãy truy cập servicesaustralia.gov.au/fis

Nhân viên xã hội có thể tư vấn, cung cấp thông tin và giới thiệu ngắn hạn đến các dịch vụ hỗ trợ. Muốn tìm hiểu thêm về các nhân viên xã hội:

- truy cập servicesaustralia.gov.au/socialwork
- gọi số **132 850** và yêu cầu được nói chuyện với nhân viên xã hội. Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần thông dịch viên, và chúng tôi sẽ sắp xếp thông dịch viên miễn phí.

Các số điện thoại 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, để nói chuyện với chúng tôi bằng các ngôn ngữ khác English **131 202**

Farmer Assistance Hotline **132 316**

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

Mọi thắc mắc TTY* **Freecall™ 1800 810 586**

Đường dây quan hệ khách hàng TTY* **Freecall™ 1800 000 567**

*TTY chỉ dành cho người khiếm thính hoặc bị suy giảm thính lực hay nói khó khăn. Muốn sử dụng dịch vụ này thì phải có điện thoại TTY.

Muốn biết thêm thông tin

- truy cập servicesaustralia.gov.au/debts để biết thêm thông tin
- truy cập servicesaustralia.gov.au/yourlanguage, tại quý vị có thể đọc, nghe hoặc xem video có thông tin bằng ngôn ngữ của mình
- gọi số **131 202** để nói chuyện với chúng tôi bằng ngôn ngữ của quý vị về các khoản trợ cấp và dịch vụ của Centrelink
- gọi số **132 011** để nói chuyện với Medicare và **131 272** để nói chuyện với Child Support. Hãy cho chúng tôi biết nếu quý vị cần thông dịch viên, và chúng tôi sẽ sắp xếp thông dịch viên miễn phí
- Tới trung tâm dịch vụ.

Lưu ý: gọi đến số điện thoại bắt đầu bằng số **'13'** bằng điện thoại nhà từ bất kỳ nơi nào trên nước Úc sẽ bị tính chi phí theo cước gọi cố định. Cước gọi này có thể khác với cước gọi địa phương và cũng có thể khác nhau tùy theo công ty điện thoại. Gọi đến số điện thoại bắt đầu bằng số **'1800'** bằng điện thoại nhà thì không tốn tiền. Gọi bằng điện thoại công cộng và điện thoại di động có thể bị tính theo thời gian và cước gọi cao hơn.



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.