



# Reinicio de las actividades de deuda de Centrelink

Desde August (agosto) de 2021, hemos implementado pausas en pagos de deudas para ayudar a aliviar la presión en las personas confrontando órdenes de quedarse en casa por COVID-19 y desastres más recientes.

Estas pausas de pagos de deuda terminarán entre July (julio) y October (octubre) de 2022, según el evento que lo haya afectado. Cuanto más recientemente se vio afectado, más tiempo tendrá antes de que deba comenzar a hacer pagos.

Para obtener información sobre las pausas de pagos de deudas que implementamos, vaya a [servicessaustralia.gov.au/current-debt-pauses](https://servicessaustralia.gov.au/current-debt-pauses)

## Cómo saber si tiene una deuda

Si tiene una deuda, nos comunicaremos con usted con anticipación para informarle qué debe hacer y cuándo. La forma en que nos comuniquemos con usted dependerá de si tiene una deuda existente o nueva.

Una **deuda existente** es una deuda sobre la que les escribimos antes del 10 de January (enero) de 2022. Si tiene una deuda existente, le enviaremos un recordatorio por SMS para informarle que sus pagos comenzarán pronto y lo que debe hacer.

Una **deuda nueva** es una deuda sobre la que le escribimos a partir del 10 de January (enero) de 2022. Si tiene una nueva deuda, le enviaremos una carta de cuenta por pagar. La carta le dirá qué acción debe tomar. Enviamos estas cartas 28 días antes de que deba comenzar a pagar el dinero.

## Cuándo vencen sus pagos

La fecha de vencimiento de sus pagos dependerá de cuándo se vio afectado. También dependerá de si tiene una deuda nueva o existente.

### Eventos de August (agosto) a December (diciembre) de 2021

#### Deudas existentes

Si tiene una deuda existente, deberá comenzar a hacer pagos a partir del 1 de July (julio) 2022.

#### Deudas nuevas

Si tiene una deuda nueva, deberá comenzar a hacer pagos gradualmente a partir del 1 de August (agosto) de 2022.

Desde el 1 de July (julio) de 2022, enviamos cartas de cuentas por pagar a personas con una nueva deuda.

La carta le dirá cuándo vencen sus pagos y qué acción debe tomar.

### Eventos de January (enero) a February (febrero) de 2022

#### Deudas existentes

Si tiene una deuda existente, sus pagos se reiniciarán gradualmente a partir de fines de August (agosto) de 2022.

Nos comunicaremos con usted con anticipación para informarle cuándo vencen sus pagos y qué medidas debe tomar.

## Deudas nuevas

Si tiene una deuda nueva, sus pagos se reiniciarán a partir de September (septiembre) de 2022. Le enviaremos una carta de cuenta por pagar a partir de August (agosto) de 2022. La carta le dirá cuándo vencen sus pagos y qué acción debe tomar.

## Eventos de March (marzo) a July (julio) de 2022

### Deudas existentes

Si tiene una deuda existente, sus pagos se reiniciarán gradualmente a partir de October (octubre) de 2022.

Nos comunicaremos con usted con anticipación para informarle cuándo vencen sus pagos y qué medidas debe tomar.

### Deudas nuevas

Si tiene una deuda nueva, sus pagos se reiniciarán a partir de October (octubre) de 2022. Le enviaremos una carta de cuenta por pagar a partir de September (septiembre) de 2022. Esta carta le informará cuándo vencen sus pagos y qué medidas debe tomar.

## Eventos de August (agosto) de 2022 en adelante

A partir de August (agosto) de 2022, cualquier persona afectada por un nuevo evento de desastre declarado podrá autogestionar el pago de su deuda. Podrá pausar o cambiar sus pagos hasta por 3 meses. Las pausas automatizadas de pagos de deudas ya no se llevarán a cabo.

Para gestionar sus pagos, utilice el servicio **Money you owe (Su deuda)** en su Centrelink online account (cuenta en línea) a través de myGov, la aplicación Express Plus Centrelink app, o el servicio Interactive Voice Response (IVR).

## Qué debe hacer

Si está recibiendo un pago de nuestra parte, comenzaremos a deducir sus cuotas de la deuda de su pago actual, a partir de su fecha de vencimiento. No necesita hacer nada para configurar esto.

Si ya no está recibiendo un pago de nosotros, no necesita pagar toda su deuda de una vez. Puede hacer un acuerdo con nosotros y pagar el dinero a lo largo del tiempo; esto es lo que hace la mayoría de la gente.

No tendrá que pagar ningún dinero hasta la fecha de vencimiento de su pago, a menos que elija hacerlo.

La forma más fácil de administrar el pago de su deuda es usar el servicio **Money you owe (Su deuda)** en su Centrelink online account a través de myGov o la aplicación Express Plus Centrelink app.

El servicio **Money you owe (Su deuda)** le permite configurar y ajustar su forma de pago rápida y sencillamente.

## Pagos de ayuda familiar

También estamos reanudando gradualmente la recuperación de deudas de Centrelink para las personas recibiendo Family Tax Benefit (FTB) o Child Care Subsidy (CCS) que residen en áreas

afectadas por los confinamientos por COVID-19 y desastres naturales entre August (agosto) de 2021 y December (diciembre) de 2021.

A partir de July (julio) de 2022, si tiene una deuda de Centrelink pendiente con nosotros, podemos recuperarla de sus pagos atrasados de FTB, recalculando topes a sus pagos, y pagos únicos a su favor.

Si tiene una deuda pendiente por cuidado infantil con nosotros, es posible que la recuperemos de sus pagos atrasados de CCS y de topes a sus pagos.

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

Si se vio afectado por un evento de desastre natural declarado en 2022, no recuperaremos su deuda de Centrelink de sus pagos de FTB y CCS hasta que finalice su pausa de pagos de deuda.

Para más información, vea:

- [servicessaustralia.gov.au/ccsbalancing](https://servicessaustralia.gov.au/ccsbalancing)
- [servicessaustralia.gov.au/ftbbalancing](https://servicessaustralia.gov.au/ftbbalancing)

## Qué debería saber

Entendemos que algunas personas aún experimentan dificultades y hay 3 cosas que queremos que sepa:

- Estamos aquí para ayudarlo y lo apoyaremos para que pague su deuda de la manera que mejor se adapte a su situación.
- Si nos debe dinero, no tiene la obligación de devolverlo todo al mismo tiempo. Puede organizar un acuerdo y pagar su deuda a lo largo del tiempo; esto es lo que hace la mayoría de la gente.
- Si no entiende su deuda o le preocupa devolver el dinero, puede hablar con nosotros. Puede hacerlo llamando a su línea de pago habitual de Centrelink o a la línea de recuperación de deuda de Centrelink al **1800 076 072** para hablar sobre la asistencia y las opciones de pago flexibles disponibles.

## Cómo puede pagar el dinero que debe a Centrelink

Si actualmente está recibiendo un pago de nosotros, se le deducirá un monto de su pago regular a partir de la fecha de vencimiento de sus pagos. Usted no necesita hacer nada. Sin embargo, si desea cambiar su acuerdo de pago o realizar pagos adicionales para su deuda, podrá hacerlo en línea mediante el servicio **Money you owe (Su deuda)** o llamando a su línea de pago habitual.

Si ya no recibe un pago de nuestra parte, deberá tomar medidas para asegurarse de haber establecido un acuerdo de pago o haber pagado el dinero que debe antes de la fecha de vencimiento. Si tiene dificultades o le preocupa pagar el dinero antes de la fecha de vencimiento, debe llamar a la línea de pago de Centrelink o a la línea de recuperación de deudas de Centrelink al **Freecall™ (Llamada Gratuita™) 1800 076 072**.

Háganos saber si necesita un intérprete, y organizaremos este servicio de manera gratuita.

Para obtener más información sobre cómo puede pagar el dinero que debe, vaya a [servicessaustralia.gov.au/debts](https://servicessaustralia.gov.au/debts)

## Qué otro apoyo está disponible

Si no entiende por qué le han pagado de más, puede llamarnos y pedir una explicación. Un miembro experimentado del personal se comunicará con usted para explicarle la decisión y responder cualquier pregunta que tenga.

También puede solicitar una revisión formal de la decisión. Es posible que desee solicitar una revisión formal si comprende nuestra decisión pero no está de acuerdo con ella.

Para solicitar una explicación o revisión formal, debe llamar a su línea de pago de Centrelink o línea de recuperación de deudas de Centrelink al **Freecall™ (Llamada Gratuita™) 1800 076 072**. Háganos saber si necesita un intérprete, y organizaremos este servicio de manera gratuita.

Si necesita apoyo adicional, contamos con personal especializado que puede ofrecerle una variedad de apoyo y derivaciones.

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 **[servicessaustralia.gov.au/fis](https://servicessaustralia.gov.au/fis)**

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

- visite **[servicessaustralia.gov.au/socialwork](https://servicessaustralia.gov.au/socialwork)**
- llame al **132 850** y pida hablar con un asistente social.

## 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 inglés **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.

## Más información

- visite **[servicessaustralia.gov.au/owingmoney](https://servicessaustralia.gov.au/owingmoney)** para obtener más información en inglés
- visite **[servicessaustralia.gov.au/yourlanguage](https://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. Háganos saber si necesita un intérprete, y organizaremos este servicio de manera gratuita
- Visite un centro de servicio.
- 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. Esa tarifa puede variar del costo de una llamada local y también puede variar entre los 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.

### **Descargo de responsabilidad:**

La información contenida en este medio está destinada únicamente como una guía para pagos y servicios. Es su responsabilidad decidir si desea solicitar un pago y presentar una solicitud con respecto a sus circunstancias particulares.



## Restarting Centrelink debt activities

Since August 2021, we have put debt pauses in place to help ease the pressure on people dealing with COVID-19 lockdowns and more recent disaster events.

These debt pauses will be ending between July and October 2022, depending on which event affected you. The more recently you were affected, the longer you will have until you need to make repayments.

To find out about the debt pauses we put in place, go to [servicessaustralia.gov.au/current-debt-pauses](https://servicessaustralia.gov.au/current-debt-pauses)

### How to know if you have a debt

If you owe money, we will contact you ahead of time to let you know what you need to do, and when. How we contact you will depend on whether you have an existing debt or a new debt.

An **existing debt** is a debt that we wrote to you about before 10 January 2022. If you have an existing debt, we will send you an SMS reminder letting you know your repayments are starting soon, and what you need to do.

A **new debt** is a debt we wrote to you about on or after 10 January 2022. If you have a new debt, we will send you an account payable letter. The letter will tell you what action you need to take. We send these letters 28 days before you need to start repaying money.

### When your repayments are due

The date your repayments are due will depend on when you were impacted. It will also depend on whether you have a new or existing debt.

#### Events from August to December 2021

##### Existing debts

If you have an existing debt, you will need to start repaying money from 1 July 2022.

##### New debts

If you have a new debt, you will need to start repaying money gradually from 1 August 2022.

Since 1 July 2022, we have been sending out account payable letters to people with a new debt.

The letter will tell you when your repayments are due and what action you need to take.

#### Events from January to February 2022

##### Existing debts

If you have an existing debt, your repayments will gradually restart from late August 2022.

We will contact you ahead of time to tell you when your repayments are due and what action you need to take.

##### New debts

If you have a new debt, your repayments will restart from September 2022.

We will send you an account payable letter from August 2022.

The letter will tell you when your repayments are due and what action you need to take.

## Events from March to July 2022

### Existing debts

If you have an existing debt, your repayments will gradually restart from October 2022.

We will contact you ahead of time to tell you when your repayments are due and what action you need to take.

### New debts

If you have a new debt, your repayments will restart from October 2022.

We will send you an account payable letter from September 2022.

This letter will tell you when your repayments are due and what action you need to take.

## Events from August 2022 onwards

From August 2022, anyone affected by a new declared disaster event will be able to self-manage their debt repayments. You will be able to pause or change your repayments for up to 3 months. Automated debt pauses will no longer apply.

To manage your repayments, use the **Money you owe** service in your Centrelink online account through myGov, the Express Plus Centrelink app or the Interactive Voice Response (IVR) service.

## What you need to do

If you get a payment from us, we will start deducting your repayments from your current payment from your due date. You do not need to do anything to set this up.

If you no longer get a payment from us, you do not need to repay your debt all at once. You can set up a payment arrangement with us and repay the money over time – this is what most people do.

You will not need to pay any money until your repayment due date, unless you choose to.

The easiest way to manage repaying money is using the **Money you owe** service in your Centrelink online account through myGov or the Express Plus Centrelink app.

The **Money you owe** service allows you to set up and adjust your payment arrangement quickly and easily.

## Family assistance payments

We are also gradually resuming Centrelink debt recovery for people who receive Family Tax Benefit (FTB) or Child Care Subsidy (CCS) who reside in areas affected by the COVID-19 lockdowns and natural disasters between August 2021 and December 2021.

From July 2022, if you have an outstanding Centrelink debt with us we may recover it from your FTB arrears, balancing top ups and lump sum claim payments.

If you have an outstanding child care debt with us, we may recover it from your CCS arrears and balancing top ups payments.

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

If you were impacted by a declared natural disaster event in 2022, we will not recover your Centrelink debt from your FTB and CCS payments until your pause ends.

To find out more go to:

- [servicessaustralia.gov.au/ccsbalancing](https://servicessaustralia.gov.au/ccsbalancing)
- [servicessaustralia.gov.au/ftbbalancing](https://servicessaustralia.gov.au/ftbbalancing)

## What you should know

We understand some people are still experiencing difficulty and there are 3 things we want you to know:

- We are here to help and will support you to repay money in a way that best suits your situation.
- 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.
- If you do not understand your debt or you are worried about repaying money, you can talk to us. You can do this by calling your regular Centrelink payment line or by calling the Centrelink debt recovery line on **1800 076 072** to discuss support and flexible repayment options available.

## How you can repay money you owe to Centrelink

If you currently get a payment from us you will have an amount deducted from your regular payment from the date your repayments are due. You do not need to do anything. However, if you would like to change your payment arrangement or make extra payments towards your debt, you will be able to 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 will need to take action to make sure you have set up a payment arrangement or repaid the money you owe by the due date. If you are experiencing difficulty or are worried about repaying money by the due date, you should call your Centrelink payment line or the Centrelink debt recovery line on **Freecall™ 1800 076 072**.

Let us know if you need an interpreter, and we will arrange one for free.

For more information about how you can 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 call us and ask us to explain. An experienced staff member will contact you to explain the decision and answer any questions you have.

You can also apply for a formal review of the decision. You may want to apply for a formal review if you understand our decision but disagree with it.

To ask for an explanation or formal review, you should call your Centrelink payment line or the Centrelink debt recovery line on **Freecall™ 1800 076 072**. Let us know if you need an interpreter, and we will arrange one for free.

If you need extra support, we have specialist staff who can offer a range of support and referrals.

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 [servicessaustralia.gov.au/fis](https://servicessaustralia.gov.au/fis)

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

- go to [servicessaustralia.gov.au/socialwork](https://servicessaustralia.gov.au/socialwork)



- call **132 850** and ask to speak with a social worker.

## 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 [servicessaustralia.gov.au/owingmoney](https://servicessaustralia.gov.au/owingmoney) for more information in English
- go to [servicessaustralia.gov.au/yourlanguage](https://servicessaustralia.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.

## 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.