



# Pago del Child Support cuando el otro padre reside en Nueva Zelanda

Esta información es para usted si

- reside en Australia y paga el Child Support mediante el Department of Human Services a un padre que reside en Nueva Zelanda.

## Convenios internacionales

Australia y Nueva Zelanda tienen un acuerdo que rige la forma en que se administra el Child Support entre los dos países. Si usted reside en Australia, y el otro padre y los hijos residen en Nueva Zelanda, este acuerdo estipula que el New Zealand Inland Revenue Child Support (NZIRCS) y el Australian Government Department of Human Services (Human Services) trabajarán en conjunto para transferir los pagos.

## Cómo se calculan los pagos

El Child Support en Nueva Zelanda está administrado por el NZIRCS. Su determinación del Child Support se establece en Nueva Zelanda mediante los procesos NZIRCS o una New Zealand court order para el Child Support.

Si tiene una determinación de Nueva Zelanda, visite el sitio web de NZIRCS, [ird.govt.nz](http://ird.govt.nz), para obtener más información sobre cómo se calcula la misma.

Además del monto del Child Support, también se nos solicita que cobremos algunas multas de Nueva Zelanda que no se pueden condonar o negociar. Estos montos se detallan en su estado de cuenta.

## Qué puede hacer si no está de acuerdo

No podemos cambiar nada respecto de su determinación de Nueva Zelanda. Usted debe ponerse en contacto con NZIRCS si cree que la determinación no es correcta. Si existe una orden judicial para el Child Support o la manutención conyugal, y hubo un cambio en la situación, puede solicitar que se cambie la orden judicial en Nueva Zelanda. Debe buscar asesoramiento legal al respecto.

Entre las cosas que pueden afectar su determinación en Nueva Zelanda se incluyen:

- su ingreso;
- sus hijos dependientes y cónyuge;
- otras determinaciones del Child Support (en Australia o en Nueva Zelanda).

## Designación de representante

Puede designar a otra persona u organización para que trabaje con nosotros en su nombre. Su representante podrá hacer consultas y brindar información en su nombre, pero no firmar documentos ni negociar por usted. Para designar a un representante, complete el formulario *Representative Authority* que se encuentra en **humanservices.gov.au** y envíenoslo por fax o de otro modo.

## Cómo realizar pagos

Los pagos que nos haga deben efectuarse en Australia para que podamos enviar su pago al NZIRCS. Si usted está o ha estado realizando pagos directamente al otro padre, póngase en contacto con nosotros de inmediato dado que estos pagos pueden no estar reconocidos por NZIRCS o por nosotros.

Existen varias maneras de pagar el Child Support. Si dispone que nosotros efectuemos el cobro en Australia, no necesitará preocuparse por los costos de conversión cambiaria a dólares neozelandeses.

Si está en relación de dependencia o percibe pagos de Centrelink, o subsidios del Department of Veterans' Affairs, dispondremos que su Child Support se descuente de allí y se nos envíe directamente. Esto no tiene costo alguno. Hace que el pago del Child Support resulte sencillo y cómodo y ayuda a administrar cualquier deuda que usted tenga.

Si no desea que descontemos los pagos de esta manera, **debe** ponerse en contacto con nosotros para que instauremos un método distinto, por ejemplo:

- **BPay:** necesitará el Biller Code 201509 y su número de referencia de 16 dígitos
- **Australia Post BillPay:** realice un pago en cualquier sucursal de Australia Post.
- **Tarjeta de crédito o débito:** visite el sitio web Government EasyPay [optusmartpay.com/governmenteasypay-csa/](http://optusmartpay.com/governmenteasypay-csa/) o llame al **1300 676 420**. Utilizando este servicio incurrirá un cargo por pago con tarjeta.
- **Por correo:** envíe un cheque o giro postal pagadero al Department of Human Services – Child Support, junto con su talón de pago a:

Department of Humans Services – Child Support  
Locked Bag 11  
A'Beckett Street  
Melbourne VIC 8006

Llame a la Payments Information line al **1800 241 272** para obtener más información sobre estas opciones de pago.

# Inscríbese ahora en los Child Support Online Services

Los Child Support Online Services (actualmente llamados CSAonline) constituyen un modo rápido, sencillo y seguro de gestionar su Child Support en el momento y en el lugar que le convenga. Inscríbese ahora para ver y actualizar sus datos personales y enviarnos mensajes seguros (incluyendo archivos adjuntos). Visite [humanservices.gov.au/csaonline](http://humanservices.gov.au/csaonline) para saber más.

## ¿Se atrasó con los pagos?

Si se atrasó o cree que puede tener inconvenientes para hacer el próximo pago, póngase en contacto con nosotros de inmediato llamando al **131 272\***.

Podemos ayudarlo de distintas maneras:

- desarrollando un plan de pagos teniendo en cuenta su situación;
- conversando sobre las opciones para administrar la deuda ya existente y reducir los montos adeudados;
- brindándole datos de contacto de NZIRCS;
- proporcionándole copias de las órdenes judiciales si es necesario;
- ofreciéndole derivaciones a proveedores locales de servicios legales, financieros y de otro tipo.

No podemos actuar como defensor suyo ante NZIRCS ni brindar asesoramiento legal.

## Qué podemos hacer si usted no paga

Si usted no paga el Child Support, colaboraremos con usted para alcanzar el mejor resultado para ambos padres y sus hijos. Nos comunicaremos con usted para conversar sobre su situación y elaborar un plan de pagos apropiado.

Si no podemos llegar a un acuerdo con usted, podremos intentar recuperar de manera activa el monto adeudado de Child Support para beneficio de sus hijos. Las opciones de cumplimiento incluyen practicar deducciones obligatorias de su sueldo, impedirle salir del país o iniciarle una demanda.

En el caso de que adeude pagos de Child Support, interceptaremos cualquier Australian tax refund que usted deba percibir a fin de reducir el monto que adeuda.

## Multas por mora

Las multas por mora se aplican a montos adeudados de Child Support. Estas multas se pagan al Australian Government, no al otro padre ni a nosotros. Las multas pueden quedar sin efecto si el monto de Child Support vencido se paga en su totalidad.

Si se le imponen multas en su determinación de NZIRCS antes de que se nos transfiera el caso, deberá ponerse en contacto con NZIRCS llamando al **1800 504 042** para conversarlo en detalle.

Puede encontrar más datos sobre nuestro método para ejercer el cumplimiento en **[humanservices.gov.au](http://humanservices.gov.au)**.

## ¿Cambió algo?

Mantenga actualizados sus datos avisándonos tan pronto como sea posible si cambia su situación. Recuerde informar a Nueva Zelanda sobre cualquier cambio importante en su situación dado que algunos cambios solo se pueden tomar a partir de la fecha en que usted los notifique a NZIRCS.

## Si el padre receptor se muda a Australia

Hay reglamentos en nuestro acuerdo con Nueva Zelanda que estipulan que usted paga el Child Support ya sea mediante Nueva Zelanda o Australia, y no por medio de ambos países. Si el padre receptor se muda a Australia, notifíquenos de inmediato para que podamos conversar con NZIRCS sobre la manera de proceder con su caso.

## Recursos de apoyo

Contamos con una variedad de publicaciones y de productos para ayudarle a comprender el Child Support Scheme y para asistirlos a usted y a sus hijos tras la separación familiar. Pueden obtenerse sin cargo en **[humanservices.gov.au/order](http://humanservices.gov.au/order)** o llamando al **1800 040 972\***.

## Servicios de apoyo

Existen servicios de apoyo para ayudar a las familias afectadas por temas de relación o de separación, como la Family Relationship Advice Line.

La Advice Line proporciona información y asesoramiento sobre temas de relaciones familiares y puede darle información sobre otros servicios útiles en su zona. Llame al **1800 050 321** de lunes a viernes de 8 a 20 y los sábados de 10 a 16 (hora local, excepto feriados) o visite **[familyrelationships.gov.au](http://familyrelationships.gov.au)**.

## La Australian Government Services Fraud tip-off line

La Australian Government Services Fraud tip-off line brinda un lugar para denunciar sospechas de fraude contra el Department of Human Services. Si tiene información sobre alguien que hace un uso indebido de los servicios del Gobierno, llame al **131 524**.

## Su privacidad

Recopilamos información sobre usted y su familia para los fines de Child Support. Entendemos que cierta información es sensible y atribuimos suma importancia a la protección de su privacidad. Para obtener más información, visite [humanservices.gov.au/privacy](https://humanservices.gov.au/privacy).

## Póngase en contacto con nosotros

- Si usted tiene una cuenta con Child Support Online Services, puede enviarnos un mensaje seguro. Visite [humanservices.gov.au/csaonline](https://humanservices.gov.au/csaonline).
- Visite nuestro sitio web [humanservices.gov.au/contact](https://humanservices.gov.au/contact).
- Llámenos al **131 272\*** durante el horario comercial (de lunes a viernes de 8.30 a 16.45).

También puede encontrar más datos útiles sobre ingresos imponibles en el sitio web de la Australian Tax Office, [ato.gov.au](https://ato.gov.au).

## Información de NZIRCS sobre su determinación

- Visite el sitio web de NZIRCS: [ird.govt.nz/childsupport](https://ird.govt.nz/childsupport).
- Llame al **1800 504 042**. Sírvase tener consigo su número de New Zealand IRD para ayudarlo al NZIRCS a encontrar sus datos rápidamente.

\*La llamada puede estar sujeta a cargos.

† Tenga en cuenta que la llamada puede ser grabada.

## ¿Necesita la ayuda de un intérprete?

Si no habla inglés y necesita ayuda, llame al Telephone Interpreting Service al **131 450**.



# Paying Child Support when the other parent lives in New Zealand

This information is for you if :

- you live in Australia and pay Child Support via the Department of Human Services to a parent who lives in New Zealand.

## International arrangements

Australia and New Zealand have an agreement that governs how Child Support is administered between the two countries. If you live in Australia, and the other parent and children live in New Zealand, this agreement means that New Zealand Inland Revenue Child Support (NZIRCS) and the Australian Government Department of Human Services (Human Services) work together to transfer payments.

## How payments are worked out

Child Support in New Zealand is managed by the NZIRCS. Your Child Support assessment is established in New Zealand through NZIRCS processes or a New Zealand court order for Child Support.

If you have a New Zealand assessment, visit the NZIRCS website [ird.govt.nz](http://ird.govt.nz) for more information about how it's calculated.

In addition to the Child Support amount, we're also required to collect some New Zealand penalties which can't be remitted or negotiated. These amounts are detailed on your statement.

## What you can do if you don't agree

We can't change anything about your New Zealand assessment. You should contact NZIRCS if you think the assessment isn't correct. If there is a court order for Child Support or spousal support, and there has been a change of circumstances, you may be able to apply for the court order to be changed in New Zealand. You should seek legal advice about this.

Things that may affect your assessment in New Zealand include:

- your income
- your dependent children and spouse
- other Child Support assessments (in Australia or in New Zealand).

## Nominating a representative

You can nominate another person or organisation to work with us on your behalf. Your representative will be able to make enquiries and provide information on your behalf, but they won't be able to sign documents and negotiate for you. To nominate a representative, fill out the *Representative Authority* form available at [humanservices.gov.au](http://humanservices.gov.au) and send or fax it to us.

## How you can make payments

Payments should be made to us in Australia so we can send your payment to NZIRCS. If you are or have been making payments directly to the other parent, contact us immediately as these payments may not be recognised by NZIRCS or us.

There are a number of ways to pay Child Support. Having your payment collected by us in Australia means you don't need to worry about the costs of converting your payments to New Zealand dollars.

If you're employed or receive Centrelink payments, or payments from the Department of Veterans' Affairs, we will arrange for your Child Support to be deducted and sent to us directly. There's no cost involved. It makes paying Child Support easy and convenient and may help to manage any debt you may have.

If you don't want us to deduct payments in this way, you **must** contact us so we can arrange an alternative method such as:

- **BPay**—you'll need Biller Code 201509 and your 16 digit reference number
- **Australia Post BillPay**—make a payment at any branch of Australia Post.
- **Credit or debit card**—visit the Government EasyPay website [optusmartpay.com/governmenteasypay-csa/](http://optusmartpay.com/governmenteasypay-csa/) or call **1300 676 420**. Using this service will incur a card payment fee.
- **mail**—post a cheque or money order payable to the Department of Human Services – Child Support, with your payment slip to:

Department of Humans Services – Child Support  
Locked Bag 11  
A'Beckett Street  
Melbourne VIC 8006

Call the Payments Information line on **1800 241 272** for more information about these payment options.

**PAYING CHILD SUPPORT WHEN THE OTHER PARENT LIVES IN NEW ZEALAND**

# Enrol now for Child Support Online Services

Child Support Online Services (currently known as CSAonline) is a quick, easy and secure way to do your Child Support business where and when it suits you. Enrol now to view and update your personal details and send us secure messages (including attachments). Visit [humanservices.gov.au/csaonline](http://humanservices.gov.au/csaonline) to learn more.

## Are you getting behind with payments?

If you're getting behind, or think you might have trouble making the next payment, get in touch with us immediately on **131 272\***.

We can help you by:

- developing a payment plan considering your circumstances
- discussing options to manage the debt already incurred and reduce any outstanding amounts
- providing contact details for NZIRCS
- providing copies of court orders if needed
- offering referrals to legal, financial and other local service providers.

We can't act as an advocate for you with NZIRCS or provide legal advice.

## What we can do if you don't pay

If you don't pay your Child Support, we will work with you to achieve the best outcome for both parents and your children. We'll contact you to discuss your circumstances and work out a suitable payment plan.

If we can't come to an arrangement with you, we may actively try to recover the overdue Child Support for the benefit of your children. Enforcement options include compulsory salary deductions, preventing you from leaving the country or taking legal action.

When you have overdue Child Support payments, we will intercept any Australian tax refund due to you to help reduce the amount owing.

## Late payment penalties

Late payment penalties are applied to outstanding Child Support amounts. These penalties are paid to the Australian Government—not to the other parent or us. Penalties may be waived if the overdue Child Support is paid in full.

If any penalties are imposed on your NZIRCS assessment before the case is transferred to us, you need to contact NZIRCS on **1800 504 042** to discuss this further.

You can find more detail about our enforcement approach on [humanservices.gov.au](http://humanservices.gov.au).

### PAYING CHILD SUPPORT WHEN THE OTHER PARENT LIVES IN NEW ZEALAND



## Has something changed?

Keep your details up-to-date by telling us as soon as possible if your circumstances change. Remember to notify New Zealand of any important changes to your circumstances as some changes can only be taken from the date you tell NZIRCS about them.

## If the receiving parent moves to Australia

There are rules in our agreement with New Zealand that mean you pay Child Support through either New Zealand or Australia, not both countries. If the receiving parent moves to Australia, let us know immediately so we can discuss with NZIRCS how to proceed with your case.

## Support tools

We have has a range of publications and products to help you understand the Child Support Scheme and to assist you and your children after family separation. They're available free of charge from [humanservices.gov.au/order](https://humanservices.gov.au/order) or call **1800 040 972\***.

## Support Services

There's a range of support services available to help families affected by relationship or separation issues, like the Family Relationship Advice Line.

The Advice Line provides information and advice on family relationship issues and can refer you to other helpful services in your area. Call **1800 050 321** from 8 am—8 pm Monday to Friday, and 10 am—4 pm Saturday (local time, public holidays excluded), or visit [familyrelationships.gov.au](https://familyrelationships.gov.au).

## The Australian Government Services Fraud tip-off line

The Australian Government Services Fraud tip-off line provides people with a place to report suspected fraud against the Department of Human Services. If you have information about someone who is misusing government services, call **131 524**.

## Your privacy

We collect information about you and your family for Child Support purposes. We understand that some information is sensitive, and we place great importance on protecting your privacy. For more information visit [humanservices.gov.au/privacy](https://humanservices.gov.au/privacy).

## Contact us

- If you have a Child Support Online Services account you can send us a secure message. Visit [humanservices.gov.au/csaonline](https://humanservices.gov.au/csaonline)
- Visit our website [humanservices.gov.au/contact](https://humanservices.gov.au/contact)
- Call us on **131 272**\*† during business hours (8.30 am—4.45 pm Monday to Friday).

You may also find the Australian Tax Office website [ato.gov.au](https://ato.gov.au) useful for more details about taxable income.

## NZIRCS—information about your assessment

- Visit the NZIRCS website [ird.govt.nz/childsupport](https://ird.govt.nz/childsupport)
- Call **1800 504 042**. Please have your New Zealand IRD number with you to help NZIRCS to find your details quickly.

\*Call charges may apply.

† Please note your call may be recorded.

## Do you need interpreting help?

If you don't speak English and need help, ring the Telephone Interpreting Service on **131 450**.