



CÁC DANH SÁCH TÍN DỤNG KHÔNG THANH TOÁN VÀ THU NỢ

thông tin dành cho khách hàng năng lượng và nước dân Victoria

Tờ dữ kiện này cung cấp một sự bao quát về các danh sách tín dụng không thanh toán năng lượng và nước, thủ tục cho vào danh sách không thanh toán và công việc thu nợ.

Các tiền nợ cho năng lượng và nước

Các tài khoản năng lượng và nước không được thanh toán có thể được gửi qua cho các cơ quan thu nợ – một là trong nội bộ của công ty năng lượng hoặc nước hai là một đại lý thu nợ bên ngoài hoặc một tổ chức báo cáo tín dụng (credit reporting body – CRB). Điều quan trọng là có các luật lệ mà các công ty năng lượng và nước, và các đại lý của họ, phải tuân thủ cho mọi công việc thu nợ hoặc cho vào sách không thanh toán, đặc biệt là đối với khách hàng đang trong hoàn cảnh khó khăn về tài chính.

Cho vào sách không thanh toán là như thế nào?

Không thanh toán là bất cứ một khoản nợ nào đã thiếu **quá 60 ngày hoặc hơn**. Một khách hàng không thanh toán hóa đơn điện, ga hay nước và đã quá hạn 60 ngày, thì công ty có thể báo cáo tên và chi tiết tài khoản quá hạn của họ cho một tổ chức báo cáo tín dụng (CRB) một khi các bước ấn định đã được thực hiện.

Ba CRB chính ở Úc là Veda, Dun & Bradstreet (DNB) và Experian.

Khi khách hàng làm một đơn vay tiền hay bất cứ loại tín dụng nào với một doanh nghiệp, nhà cung cấp tín dụng có thể kiểm tra hồ sơ tín dụng tiêu dùng của họ. Nhà cung cấp tín dụng có thể bắt đơn nếu hồ sơ của họ có cho vào sách không thanh toán.

Các loại cho vào danh sách không thanh toán

Một sự không thanh toán có thể bị cho vào danh sách với một CRB dưới tên của cá nhân hoặc tên công ty/doanh nghiệp. Có các loại cho vào danh sách không thanh toán khác nhau cho cá nhân và doanh nghiệp. Tuy nhiên, các loại cho vào danh sách không thanh toán phổ biến nhất với các CRB là “Không Thanh Toán Tiền Trả” (lên đến 5 năm trong hồ sơ tín dụng) hoặc “Các Vi Phạm Tín Dụng Nghiêm Trọng” (lên đến 7 năm trong hồ sơ tín dụng).

Công ty cần phải làm điều gì trước cho vào danh sách một vụ không thanh toán?

Có hai quy tắc có thể áp dụng tùy thuộc vào việc đăng ký cho vào danh sách không thanh toán là khi nào. Nói chung, nếu việc đăng ký cho vào danh sách không thanh toán là **trước 12 Tháng 3, 2014**, [Quy Tắc Xử Lý Báo Cáo Tín Dụng \(Credit Reporting Code of Conduct – CRCC\)](#) và mục 18(8)(c) của [Đạo Luật Quyền Riêng Tư 1988 \(Lbg\)](#) được áp dụng.

Nếu việc đăng ký cho vào danh sách không thanh toán là **vào ngày 12 Tháng 3, 2014 hoặc sau đó** [Quy Tắc Báo Cáo Tín Dụng Riêng Tư \(Privacy Credit Reporting Code – CR Code\)](#) và [Đạo Luật Quyền Riêng Tư 1988 \(Lbg\)](#) được áp dụng. Số tiền tối thiểu có thể được cho vào danh sách không thanh toán vào ngày 12 Tháng 3, 2014 hoặc sau đó là \$150.

Trước khi một sự không thanh toán được cho vào danh sách của một hồ sơ tín dụng, một số bước được nêu rõ trong [Quy Tắc CRCC](#) và [CR](#) phải được tuân theo. Nếu không làm đúng thủ tục, thì có khả năng là sự không thanh toán đã vào danh sách một cách không đúng.

Xem được hồ sơ tín dụng

Quý vị có thể lấy một bản báo cáo tín dụng của mình từ một CRB **miễn phí** trong tất cả hoàn cảnh sau đây:

- nếu quý vị đã nộp đơn xin tín dụng, và đã bị từ chối, trong 90 ngày vừa qua
- trong trường hợp yêu cầu xem được hồ sơ tín dụng có liên quan đến một quyết định của một CRB hoặc một nhà cung cấp tín dụng để chỉnh sửa đúng thông tin trong hồ sơ tín dụng của quý vị.
- một năm một lần (không kể các trường hợp nêu trên).

Nên làm gì nếu nghĩ là có một sự nhầm lẫn xảy ra

Nếu quý vị tin rằng công ty năng lượng hoặc nước, hoặc một CRB, đã có sự nhầm lẫn trong việc cho vào danh sách không thanh toán của hồ sơ quý vị, hãy tức thì liên lạc họ để nêu vấn đề quan tâm của quý vị. Nếu liên lạc họ và không giải quyết được vấn đề, hãy liên lạc EWOV để được giúp đỡ.

Chuyển nhượng nợ/bán nợ là gì

Đôi lúc các khoản nợ năng lượng và nước được các công ty năng lượng và nước bán hoặc chuyển nhượng cho một bên ba (bên mua nợ) để thu nợ. Đối với các nợ này, điều này thường xảy ra cho các tài khoản thanh toán sau cùng (ví dụ trong trường hợp quý vị dọn nhà). Điều này có thể có nghĩa là nếu một khách hàng liên lạc công ty năng lượng hay nước của họ về nợ, có thể họ sẽ được cho biết cần liên lạc đại lý thu nợ công ty đã mua nợ đó.



Đảm bảo là quý vị lưu đầy đủ chi tiết về những gì xảy ra – ghi lại tên của bất cứ người nào mà quý vị đã nói chuyện với họ, ngày và giờ cuộc nói chuyện, và tóm tắt sự việc xảy ra và tên của các nhân chứng. Lưu tất cả các sự liên lạc kể cả thư từ và tin nhắn.

Ứng xử của người thu nợ

Người thu nợ cần tuân thủ với các luật liên quan và quy tắc khi thu các tiền nợ năng lượng và nước, bao gồm [Luật Tiêu Thu Úc \(Australian Consumer Law\)](#). Ngoài ra, họ cũng cần tuân thủ với hướng dẫn của Ủy Ban Cạnh Tranh và Tiêu Dùng (Australian Competition and Consumer Commission – ACCC) và Ủy Ban Chứng Khoán và Đầu Tư Úc (Australian Securities and Investments Commission – ASIC): <http://ow.ly/ZSuEd>

Dưới luật Úc, người thu nợ không được phép:

- dùng lực hoặc ép buộc (bắt buộc hoặc thúc ép người thiếu nợ hoặc một bên ba, như một người trong gia đình, làm điều gì)
- quấy rầy hoặc gây phiền hà cho người thiếu nợ ở một mức độ quá đáng
- lừa dối hay đánh lừa người thiếu nợ (hoặc tìm cách làm điều này) bất kể mục đích.
- lợi dụng một cách không đúng bất cứ hoàn cảnh dễ tổn thương, khuyết tật hoặc các hoàn cảnh khác ảnh hưởng người thiếu nợ (đây là một ví dụ hành vi quá mức unconscionable conduct <http://ow.ly/ZSuHd>).

Quy tắc về sự liên lạc người thiếu nợ

Người thu nợ chỉ được phép liên lạc người thiếu nợ ở những thời gian và ngày nào đó. Trang mạng của ASIC có chi tiết <http://ow.ly/ZSuJr>.

Pháp quyền của EWOV

Nếu một công ty năng lượng hoặc nước đã đưa hoặc bán một hồ sơ nợ của một ai cho một bên ba đại lý thu nợ, EWOV có pháp quyền điều tra các vụ này vì đại lý được xem như là họ đại diện cho công ty năng lượng hoặc nước.

Cần thêm thông tin?

Văn phòng Ủy Ban Thông tin Úc (Office of the Australian Information Commissioner (OAIC))

OAIC có thông tin, các tờ dữ kiện và kết nối cho các luật lệ, quy tắc và hướng dẫn trên trang mạng tại: oaic.gov.au

ACCC

ACCC có thông tin về đối phó với người thu nợ [dealing with debt collectors](#) (<http://ow.ly/ZSuRn> và <http://ow.ly/ZSuXY>), quy tắc thu nợ rules about debt collection (<http://ow.ly/ZSuEd>) và các kết nối đến các tài nguyên khác kể cả đơn khiếu nại trực tuyến online complaint form (<http://ow.ly/ZSv0t>).

ASIC và MoneyHelp

Trang mạng MoneyHelp của ASIC có thông tin cho việc đối phó với người thu nợ: <http://ow.ly/ZPqQL>

Trung Tâm Hoạt Động Luật Pháp cho Người Tiêu Dùng (Consumer Action Law Centre – CALC)

CALC có thông tin về nợ và một tài nguyên 'hộp dụng cụ' cho các khách hàng năng lượng và nước: <http://ow.ly/ZPrzU>

Các Cơ Quan Báo Cáo Tín Dụng

- **Equifax** — trang mạng: www.equifax.com/personal/ hoặc điện thoại: 1300 921 621.
- **Dun & Bradstreet** — trang mạng: dnb.com.au hoặc điện thoại: 13 23 33.
- **Experian** — trang mạng: experian.com.au hoặc điện thoại: (03) 8622 1600.

Danh sách kiểm tra

Không biết phải bắt đầu từ đâu? Danh sách kiểm tra này có thể giúp quý vị.

- Nói chuyện với công ty năng lượng hoặc nước tức thì về việc thu nợ hoặc không thanh toán.
- EWOV là một dịch vụ miễn phí**; quý vị không cần phải trả tiền cho ai để tranh cãi sự cho vào danh sách không thanh toán tiền năng lượng hay nước.
- Hãy xem các nguồn tài nguyên và kết nối bên phải để có được những lời mách hay lời khuyên về cách quản lý các khoản nợ năng lượng và nước và điều cần làm nếu nhận thông báo thu nợ hoặc bị cho vào danh sách không thanh toán
- Nếu không thể thanh toán tài khoản năng lượng hoặc nước do khó khăn về tài chính trong thời gian ngắn hay dài, hãy cho công ty năng lượng hoặc nước của quý vị biết và yêu cầu có một kế hoạch thanh toán vừa phải và tìm cách sử dụng chương trình hoàn cảnh khó khăn của công ty. Ở Victoria, tất cả các công ty năng lượng và nước phải cung cấp chương trình hoàn cảnh khó khăn.
- Nếu không thể giải quyết sự khiếu nại của mình một cách trực tiếp, hãy liên lạc EWOV qua Số điện thoại miễn phí **1800 500 509** để được giúp đỡ.