



面向 老年人的财务 咨询支持服务

——
常见问题



什么是财务顾问？

财务顾问是资深专业人士，会与您配合，免费为您提供以下方面的帮助

- 财务评估，包括评估负债是否合法以及金额是否准确；
- 信息、预算制定和资金管理策略；
- 了解并获得优惠和补助金等权益；
- 难以负担的账单、贷款、税款债务、Centrelink债务或罚款；
- 被追债人骚扰；
- 天然气、电力或电话被切断；
- 可用于解决您财务问题的方案，包括债务协商、困难补助申请、付款计划、豁免和破产；以及
- 获得您所在地区的其他支持服务，如免费报税和物质援助。

在咨询开始前，我们会进行全面评估，涵盖收入、支出、资产和负债。

请注意：财务顾问不提供投资建议或代报税服务。顾问享有ASIC执照豁免，执业时无需持有该执照。

本手册中的常见问题涵盖了老人财务虐待的案例以及财务顾问可提供的相关帮助。

东部社区法律中心（ECLC）有一名财务顾问，专为65岁以上（原住民或托雷斯海峡岛民为50岁以上）、正在经历虐待或面临相关风险的年长者服务。ECLC的财务顾问与社区律师和维权代表通力合作，提供全方位支持。



问题

什么是老人财务虐待？



解答

虐老是指老年人认识和信任的人（例如，家庭成员、朋友、邻居或看护）对其造成身心伤害。这种虐待可以是经济、情感/心理、身体或性虐待，也可能涉及故意的社交孤立或忽视。

老人财务虐待是指在未经老人知情许可或通过欺诈、操纵或胁迫获得老人许可的情况下使用其财产、资金和其他资产。这种行为可能是故意，也可能是无意的，可发生一次或多次。

比如：在未作说明的情况下从您的银行账户提款；使用您无法拒绝的理由持续向您索要钱款；在不解释原因或内容的情况下迫使或催促您签署法律文件，如遗嘱、授权书、贷款文件；或者朋友/亲戚搬进您的房子，但不承担水电费等费用。

财务顾问将与您沟通（不加以个人主观评判），了解具体情况，支持您度过困难时期。ECLC只有在得到您的许可后才会采取行动，帮助您在充分知情的前提下做出决定。

ECLC可向您提供以下帮助：

1. 收集您的财务相关信息，如收入、支出、资产和债务，对您的情况进行全面评估。
2. 听您讲述事情的来龙去脉。
3. 代表您向银行和其他贷款机构、公用事业（天然气、水、电和电信等）供应商进行沟通。在经您许可的前提下，ECLC可收集相关账户信息，使用密码等安全措施，为您标记异常财务变动，将重要文件送达不同地址，并与您讨论可以选择的问题解决方案。
4. 通过谈判，达成您可承受的付款计划或申请补助金和其他支持。
5. 协助您准备申请，如困难补助或养老金支取。
6. 如问题没有得到解决，协助您将问题上报内部争议（解决）部门或监察服务部门（ombudsman）。
7. 帮助您与其他社区组织沟通，如Centrelink支持团队。

问题

我认为我儿子未经我允许在网上使用我的借记卡。我可以做些什么呢？

解答

任何人未经您允许从您的账户中取钱的行为都是不妥的，也是违法的。

财务顾问可以与您一起制定策略，通过以下方式保护您和您的资产：

1. 确保您能获取银行对账单等信息，并知道该与谁联系；
2. 提供信息和支持，以了解您的银行对账单内容和财务状况；
3. 与您的银行交涉，解释情况；
4. 探讨可用于保护您资金的方案/策略；以及
5. 在您偿债困难时协助您完成困难补助的申请。



问题

最近，我的女儿在失业后搬回来和我一起住。我知道她生活不容易，但我的水电气费增加了而且已经出现了拖欠。我也和她谈过，但她说自己已经身无分文。我压力很大，催款人员开始每天给我打电话。我担心会被断电。我应该怎么办呢？

解答

澳洲制定有相关的法律和消费者保护条例来保护您免受骚扰，并确保电力、天然气和水的持续供应。

靠养老金或固定收入生活难免会遇到困难，但要求您的女儿在能力范围内定期向您支付住房和生活费用也是合情合理的。

和您的女儿一起制定预算，将她的定期缴款纳入其中，无论金额大小。这能极大改善您的预算状况，降低财务压力，培养您女儿的精打细算能力，提升其财务知识和对基本生活开支的理解，从而帮助你们达成可行的付款计划。

财务顾问将通过以下方式开始协助您解决问题：

1. 解释您在水电供应和欠款征收方面的法律权利和义务；
2. 讨论可供您考虑的方案，并代表您进行谈判；
3. 协助您获得优惠待遇和州政府拨款；
4. 协助您申请困难补助并提供适合您情况的针对性解决方案；以及
5. 提供预算和信息，帮助您以和平方式和您女儿进行交涉。



问题

我的孙女需要一辆车。她问我是否愿意借钱给她买一辆。我想帮忙，但我担心把钱给家人会影响我的退休金？

解答

您的收入或资产的任何变化都可能改变 Centrelink 对您的退休金的评估方式。无论是何种情况，在做出财务决定前最好能征求专业意见，以确保退休金正常领取，并将潜在的损失降到最低。

Centrelink 提供免费的财务信息服务，电话是 13 23 00。您可以选择面对面或电话交流，沟通过程全程保密。工作人员是 Centrelink 的员工，对社会保障框架和投资及养老金等金融服务有专业的了解。

此外，您也可以拨打 **13 63 57** 参加免费的社区讲座。

如果在与 Centrelink 交谈后，您决定将钱借给您的孙女，您应该与其就借款达成协议，包括借款金额以及偿还期限。这份协议应该由您和您孙女签署。理想情况下，协议应由律师起草，但如果您无法聘请或选择不聘请律师，可以考虑自己起草。

如需了解这方面的信息，请拨打 **1300 32 52 00** 或 **0429 697 960** 与 ECLC 联系。



问题

我的一个朋友最近在我髌关节骨折后搬来和我同住以便照顾我。由于我不再开车，她一直在用我的车而且让我背上了罚款。我很感谢她的帮助，但我负担不起这些罚款，而且我担心如果我向她提出，她会搬走。我应该怎么做？

解答

他人驾驶您的车辆时，会因为违章行为被交通摄像头拍下等事项为您招致罚款。财务顾问会通过以下方式帮助您：

1. 获取罚款明细；
2. 解释您的权利和义务，包括解决这一问题的潜在方案，如指定司机和制定付款计划；
3. 与您讨论保护自己和保持安全的方法；以及
4. 向你们介绍免费/低价的调解服务机构，如澳大利亚关系协会（Relationships Australia），由其帮助你们起草非正式协议，说明您可以向您的朋友提供哪些回报，作为对她照顾您的感谢。

问题

我的儿子要我为他的商业贷款做担保人，我感到不签字不行。但当我细问时，我感到很不自在，而且儿子闭口不谈。我不想失去我的房子，但他表现得越来越不耐烦。

解答

您的担心是合理的。为他人担保是有风险的。

作为担保人，如果借款人无法还款，您要负责偿还全部贷款，所以您感到不舒服是非常正常的。在做出任何财务决定之前，您应该获取客观的法律和财务信息，以便在不承受任何压力的情况下了解自己的权利和义务。财务顾问可以协助您获得有关权利和义务的信息。

如果您在不情愿或受胁迫的情况下成为担保人；如果您在签字时有残疾或精神疾病；如果您在签字前没有得到法律意见而且不了解文件内容或风险，例如，您以为您担保的金额较小，或者您认为贷款方或经纪人欺骗或误导了您，那么财务顾问可以：

1. 与您配合沟通，充分了解您的情况；
2. 与律师配合，了解合同和您当时的处境，以确定您可以采取哪些补救措施；以及
3. 与贷款方谈判，争取困难补助支持。

您或您认识的人如果正在经历财务虐待，可以得到免费和保密的帮助。

东部社区法律中心（ECLC）是一个多学科的法律服务机构，致力于问题的预防和公正解决，旨在为墨尔本东部社区和社区成员谋取长远福利。ECLC在预防和应对虐待老人和其他形式的家庭暴力方面有着丰富的经验。

ECLC设有两个专门的虐老问题响应团队：ROSE和ELSA。



ROSE (Rights of Seniors in the East)为遭受虐待或面临虐待风险的老年人提供法律、社会 and 财务咨询建议、维权协助、支持和信息。ROSE的社区律师、维权代表和财务顾问紧密协作，您无需对各方多次重复解释您的情况。

ROSE为在Boroondara、Manningham、Whitehorse、Knox、Maroondah和Yarra Ranges居住、工作或学习的老年人服务。



ELSA (Engaging & Living Safely & Autonomously)专为接受东部卫生局（Eastern Health）帮助、有被虐待风险或遭遇虐待的老年人提供法律和财务咨询支持。如果您正在接受东部卫生局的服务，您可以要求您的卫生专员向ELSA进行保密转介。虽然ELSA可与东部卫生局的工作人员配合为您提供支持服务，但未经您许可不会分享您的个人信息。

ELSA和ROSE的服务具有低调、保密、尊重当事人和免费的特征，仅在当事人愿意的情况下才会提供帮助，未经您许可不会采取任何措施。无论何时，您都可自主做出决定。

联系我们

电话 1300 32 52 00 或 0429 697 960

电子邮件 eclc@eclc.org.au

网站 www.eclc.org.au/rose 或 www.eclc.org.au/elsa

免费口译服务 131 140*

*咨询相关信息请拨打：1300 32 52 00

本资料的翻译受Whitehorse市社区资助计划的支持。

东部社区法律中心感谢总检察长办公室对ELSA和ROSE项目的支持。



Australian Government
Attorney-General's Department