



針對老年人的 財務諮詢服務



常見問題

什麼是財務顧問？

財務顧問是具備專業技能的人士，他們會與您合作，在以下方面提供免費協助：

- 財務評估，包括債務是否合法以及金額是否正確；
- 資訊、預算和資金管理策略；
- 協助您了解和獲取您應得的權利，像是各項優惠、補助金等；
- 賬單、貸款、欠稅、Centrelink債務或您難以支付的罰款；
- 被收債人騷擾；
- 瓦斯、電或電話被切斷；
- 協助解決您的財務狀況，例如：債務談判、財務困難申請、付款計劃、免支付協議和破產；和
- 協助您獲得您所在地區的其它服務，例如免費的納稅申報和物質援助

所有諮詢在開始時均需要進行全面的評估，包括收入、支出、資產和負債。

請注意：財務顧問不提供投資建議，也不完成納稅申報，並且持有ASIC許可證豁免以完成他們的工作。

本手冊中的常見問題是對老年人進行「財務虐待」的例子以及財務顧問可以如何提供幫助。

東部社區法律中心（ECLC）有一名財務顧問，專門與65歲以上（或50歲以上的原住民或托雷斯海峽島民）受到財務虐待或有可能遭受虐待的老年人合作。在ECLC，我們的財務顧問與社區律師和代言人合作，提供全面支援。



問題

什麼是「老年人財務虐待」？



回答

老年人虐待是指老年人認識和信任的某個人（例如，家人、朋友、鄰居或照顧者）對該老年人造成的任何傷害或痛苦。這種虐待可以是財務、情感/心理、身體或性方面的。蓄意的社交孤立或忽視也包含在內。

老年人財務虐待是指未經老年人知情同意或透過欺詐、操縱手段或脅迫獲得同意的情況下使用老年人的財產、財務和其它資產。這種情形可能是有意或無意造成的，並且可能發生一次或不只一次。

相關例子包括：無來由地從您的銀行賬戶中提款；在您無法拒絕的情況下不斷要求金錢；在沒有解釋原因或內容的情況下給您壓力或緊迫感，並要求您簽署法律文件（如遺囑、授權書、貸款文件等）；或朋友/親戚搬進您的房子並且不支付水電費。

財務顧問將與您合作，在不評判您的前提下了解您的狀況並支持您度過困難時期。ECLC只會在您的許可下採取行動，並可以幫助您做出知情的決定。

ECLC可以在以下方面提供幫助：

1. 透過收集有關您財務狀況的資訊，例如您的收入、支出、資產和債務，對您的情況進行徹底評估。
2. 聆聽您的經歷。
3. 為您代言或代表您與銀行和其他貸方、水電瓦斯供應商（瓦斯、水、電和電信供應商）等信貸供應商進行交涉。在您許可的情況下，ECLC可以收集有關帳戶的資訊，設置密碼等保護措施，標記您的異常財務活動，將重要文件發送到不同的地址，並和您討論解決問題的方案。
4. 為您進行談判，以便達成一項負擔得起的支付計劃或獲得補助金和其它支援
5. 幫助準備申請表，例如財務困難申請或獲得退休金。
6. 在問題沒有得到解決的情況下，協助您將問題上報給內部調解部門或申訴專員。
7. 協助您和其它社區組織（例如Centrelink人員）聯繫。

問題

我認為我的兒子在未經我允許的情況下在網上使用我的借記卡。
我該怎麼辦？

回答

未經您的許可，任何人從您的賬戶中提款都是不適當且非法的行為。

財務顧問可以與您一同制定策略，透過以下方式保護您自己和您的資金：

1. 確保您可以取得銀行對帳單等資訊並知道該與誰聯繫；
2. 提供相關資訊來協助您了解銀行對帳單和財務狀況；
3. 與您的銀行交涉以讓其了解實際情況；
4. 和您討論保護您資金的方案/策略； 和
5. 如果您有難以償還的債務，協助您完成財務困難申請。



問題

我的女兒失業後，最近搬回來跟我一起住。我知道她有困難，但是我的賬單增加了，我無法準時支付賬單。我曾試圖與她溝通，但她說她沒錢了。我的壓力很大，收債人已經開始每天給我打電話了。我擔心我的電力會被切斷。我該怎麼辦？

回答

相關法律和消費者守則可以保護您免受騷擾並確保電力、瓦斯和水的持續供應。

靠養老金或固定收入生活不是一件容易的事。即使如此，要求您的女兒定期支付部分房租和生活費是很合理的。

你們兩個人可以一起制定一個預算表，即使她只能定期負擔小額資金也可以很大程度改善現況、降低財務壓力、練習控制預算、提高其財務管理能力，並了解生活的成本，進而制定一個可負擔的付款計劃。

首先，財務顧問將透過以下方式與您合作：

1. 解釋您在水電瓦斯等供應和債務催收方面的合法權利及義務；
2. 與您討論您可接受的方案並代表您進行談判；
3. 協助您獲得優惠以及州政府補助金；
4. 協助您進行財務困難申請，並就您的情況量身定制一個合適的解決方案；和
5. 提供預算參考及相關資訊，幫助您以和平的方式和您的女兒進行討論。



問題

我的孫女需要一輛車，她問我是否願意借錢給她買一輛。我想提供幫助，但我不知道給家人錢是否會影響我的養老金？

回答

您的收入或資產若發生任何變化都可能改變 CENTRELINK 評估您獲得養老金的方式。無論您的情況如何，在做出財務決定之前了解相關資訊將確保您的收入並最大程度地減少潛在損失。

Centrelink提供免費的財務資訊服務，請撥打**13 23 00**。他們提供保密的面對面或電話諮詢。這些工作人員是Centrelink的員工，他們在社會保障和財務服務（如投資和退休金）方面有專業的知識。

您還可以參加免費的社區研討會，請撥打**13 63 57**。

如果在與 Centrelink 交談後，您決定將錢借給您的孫女，您應該與您的孫女就這筆貸款達成協議，明定您將借給您的孫女多少錢以及她必須償還這筆錢的時間。本協議應由您和您的孫女簽署。理想情況下，協議應由律師撰寫，但如果您無法或選擇不交由律師處理，您也可以考慮自己撰寫這份協議。

有關這方面的資訊，請撥打**1300 32 52 00** 或 **0429 697 960** 聯繫ECLC。



問題

在我摔斷髖關節之後，一位朋友最近搬來和我一起住，以便照顧我。這段期間我不開車，都是她一直在開我的車，還以我的名義接到了罰款。我很感激她的幫助，但是我負擔不起罰款。我擔心如果我向她提出這件事，她會搬出去。我該怎麼辦？

回答

每當他人駕駛您的車時，您就有可能因此遭到罰款，例如交通違規被拍照。財務顧問將透過以下方式為您提供幫助：

1. 協助您取得罰款明細；
2. 向您解釋您的權利和義務，包括提供解決問題的方案，例如指定駕駛和製定付款計劃；
3. 與您討論保護自身安全的方法；和
4. 向你們介紹免費/低價的調解服務，例如 Relationships Australia，他們可能會幫助您起草一份非正式的協議，說明您可以向您的朋友提供什麼以換取她對您的照顧。

問題

我被要求為我兒子的商業貸款做擔保人。在要我簽字時，我感到有壓力並且不舒服，而且在我提出疑問時感到被忽視。我不想失去我的家，但他越來越不耐煩了。

回答

您的擔心是合理的。做擔保人是有風險的。

作為擔保人，如果借款人無法償還債務，您有責任償還全部貸款。您覺得不舒服是很合理的。在做出任何財務決定之前，您應當在沒有壓力的情況下獲得公正的法律和財務資訊來解釋您的權利和義務。財務顧問可以協助您提供有關您的權利和義務的資訊。

如果您因壓力或恐懼而成為了擔保人；在簽署時您有殘障或精神疾病；您在簽署前沒有獲得法律建議，並且沒有理解文件或風險——舉例來說，您以為自己擔保的金額比實際金額小，或者您認為貸方或經紀人欺騙或誤導了您——那麼財務顧問可以：

1. 與您合作，以便充分了解您的情況；
2. 與律師一起研究合約，了解您當時的情況，以便確定有哪些補救措施；和
3. 與貸款人協商獲得困難支持。

如果您或您認識的某個人正受到財務虐待，我們可以提供免費且保密的幫助。

東部社區法律中心（ECLC）提供多領域的法律服務，致力於防止糾紛、促進公平結果，並支持墨爾本東部社區和各社區成員的福祉及其韌性。ECLC在預防和應對老年人虐待和其它形式的家庭暴力方面擁有豐富的經驗。

ECLC 有兩個專門應對老年人虐待的團隊，ROSE 和 ELSA。



ROSE（東部老年人權利）為正在遭受虐待或面臨虐待風險的老年人提供法律、社會和財務諮詢建議；為老年人發聲、支援即相關資訊。ROSE社區律師、代言人和財務顧問通力合作，以便一次性為您解決問題。

ROSE 適用於在 Boroondara、Manningham、Whitehorse、Knox、Maroondah 和 Yarra Ranges 生活、工作或學習的老年人。



ELSA（安全自主生活）針對接受 Eastern Health 幫助，並且有可能遭受或正在遭受虐待的老年人提供法律和財務諮詢。如果您正在接受 Eastern Health 的幫助，您可以要求工作人員向ELSA提供保密的轉介。雖然 ELSA 可以與 Eastern Health 的員工合作為您提供協助，但只有在您同意的情況下才會共享您的資料。

ELSA 和 ROSE 是謹慎、保密、基於尊重和免費的服務。他們只會在您需要時為您提供幫助。未經您的同意，他們不會採取任何行動。一切盡在您的掌握中。

聯繫我們

電話 1300 32 52 00 或 0429 697 960
電子郵箱 eclc@eclc.org.au
網站 www.eclc.org.au/rose 或 www.eclc.org.au/elsa

免費口譯服務 131 140*

*要求轉接：1300 32 52 00

本資源的翻譯由「白馬市社區資助計劃」(City of Whitehorse Community Grants Program) 資助。

「東部社區法律中心」感謝「律政部」對ELSA和ROSE計劃的支持。



Australian Government
Attorney-General's Department