

Telstra 付款 援助政策。



1. 簡介

如果您難以支付 Telstra 服務費用，我們將竭誠為您提供援助，並保障您的通訊服務不被中斷。

所有 Telstra 客戶在支付賬單方面遇到問題時，均有權尋求幫助。

此政策解釋以下要點：

- 我們在付款管理方面能夠為您提供哪些幫助；
- 我們在考慮您的情況和需求時所採取的準則；
- 您作為接受付款援助的客戶所享有的權利；
- 您如何授權支援人員代表您聯絡我們；以及
- 您如何親自聯絡我們尋求幫助。

1.1 您可能在何種情況下需要我們提供幫助？

人在遭遇困境時可能會陷入突如其來的財務壓力。某些境況可能令您感到難以支付 Telstra 服務費用。不論是短期挫折還是更長期的問題，我們都充分理解付款困難的成因各異，並樂意提供幫助。

您可能由於以下原因而需要付款援助：

- 個人或家庭成員患病；
- 失業；
- 低收入或收入減少；
- 遭受家庭暴力影響；
- 家庭成員離世；
- 境況變遷；或
- 遭受自然災害。

如果您難以支付 Telstra 服務費用，我們的首要任務是保障您的通訊服務不被中斷，協助您在費用支付方面重回正軌，並確保您有信心履行財務承諾。中斷您的 Telstra 服務僅會是我們的最後方案。您越早聯絡我們，我們就能越早為您提供協助。

1.2 Telstra 提供哪些付款援助？

如果您難以支付賬單，我們有一系列方案可為您提供幫助。

我們會免費為您制定適合的支援方案，方案時效取決於您所需援助的時間長短。

- 如果您需要最多 3 個月的援助，我們會提供短期支援。
- 如果您需要超過 3 個月的援助，我們會提供長期支援。

無論您的情況如何，我們都會與您一起尋找適合您的解決方案。

1.3 付款援助資格

如要獲得付款援助資格，您需要符合以下條件：

- 是 Telstra 的活躍客戶；且
- 難以支付您的 Telstra 服務費用。

如果您在 Telstra 有未解決的投訴或其他質詢事宜，或在電信業監察員 (TIO) 處有未解決的投訴，請不要擔心，我們仍然會為您提供幫助。

如果我們核實您並非 Telstra 的活躍客戶，則您可能不符合我們的付款援助資格。

如果您是企業客戶或組織，亦可能符合付款援助資格。請聯絡我們以了解相關協助。

如果您不符合申請援助的資格，我們會聯絡您並告知原因。

2. Telstra 的付款援助

2.1 支援方案

我們的支援方案旨在提供靈活支援，因此我們可以協助您找到適合的 Telstra 服務付款方案，我們的支援方案包括：

- 給予您寬限期，讓您有更多時間支付服務費用；
- 根據您的支付能力量身定製付款計劃；
- 審視您的帳戶，了解您是否可能受惠於以下方案：
 - 轉用更實惠的套餐或產品，或者
 - 移除您不需要的服務或功能；

如果您有領取 Centrelink 的福利或津貼，則可能可以使用 Centrepay 作為帳單支付服務。

在某些情況下，我們也會考慮為您減免部分費用或收費、套用費用折扣，或為您的帳戶授予信用額度。

2.2 如何申請援助？

申請支援完全免費。您可以使用以下最合適您的方式申請援助。

如需填寫并提交付款援助網上申請表格：

請瀏覽telstra.com/hardship。

透過 [My Telstra](#) 應用程式給我們發訊息（星期一至星期五，澳洲東部標準時間上午 7:30 - 晚上 9:00

；
星期六至星期日，澳洲東部標準時間上午 9:00 - 晚上 7:00）。

請致電我們並說「payment assistance」（付款援助），（星期一至星期五，澳洲東部標準時間上午 8:00 - 下午 6:30）。

- 如果您有個人帳戶：請致電**13 22 00**。
- 如果您有企業帳戶：請致電**13 20 00**。

查找您附近的 Telstra 門店：

- 請前往離您最近的 Telstra 門店並與我們的團隊溝通。
您可以使用 telstra.com/find-us 找到離您最近的門店。
- 您可以使用我們的預約系統進行預約：telstra.com/telstra-store/appointments。

由客戶經理管理的企業客戶：

- 如果您有專屬客戶經理 – 請致電 **1800 318 087**
（星期一至星期五，澳洲東部標準時間上午 9:00 - 下午 5:00）。

JB Hi-Fi

- 如果您擁有由 Telstra 合作提供的 **JB Hi-Fi 移動套餐**：請致電**13 50 75** 並選擇「payment assistance」（付款援助）選項（星期一至星期五，澳洲東部標準時間上午 8:00 - 下午 6:30）。

The Good Guys

- 如果您擁有由 Telstra 合作提供的 **The Good Guys 移動套餐**：請致電**13 50 88** 並選擇「payment assistance」（付款援助）選項（星期一至星期五，澳洲東部標準時間上午 8:00 - 下午 6:30）。

如果您希望透過支援人員代表您聯絡我們：

- 您可以指定某人代表您與我們聯絡。代表人可以是財務顧問、福利機構、朋友或家人。在代表人聯繫我們前，您需要確保您允許我們與代表人交談。
- 財務顧問需要向我們提供授權書。
- 如需有關添加帳戶授權人的更多資訊，請瀏覽 telstra.com/account-contacts。

如果您說英語以外的語言，可致電**1800 241 600** 聯絡 Telstra 的多語言服務（星期一至星期五，澳洲東部標準時間上午 8:00 - 下午 6:00）。您還可以在telstra.com/hardship找到「付款援助政策」的其他語言版本。

如果您遭受家庭暴力影響，可致電**1800 452 566** 聯絡 Telstra 的 SAFE（安全）團隊（星期一至星期五，澳洲東部標準時間上午 8:00 - 晚上 8:00；星期六至星期日，澳洲東部標準時間上午 8:00 - 下午 5:00）。Telstra 的 SAFE 團隊經過專門培訓，能夠協助您安全使用 Telstra 服務。如果您需要幫助，但目前無法通話，請要求 SAFE 團隊在適合您的時間致電通話telstra.com/forms/callback-request。

Telstra 的 First Nations Connect（澳洲原住民專線） 尊重當地文化和社區，致力於為原住民和托雷斯海峽島民客戶提供協助。

請致電**1800 444 403**（星期一至星期五，澳洲任何地方上午 9:00 - 下午 5:00）。

如果失聰，或有聽力或語言障礙，您可以透過 National Relay Service (NRS) 的電話 1800 555 660 聯絡我們。

如需語音轉語音中繼服務，請致電1300 555 727。

如需更多有關付款援助和支援的資訊，請瀏覽telstra.com/hardship。

2.3 我們如何為您提供協助

我們收到您的支援申請後，會向您發送包含唯一參考號碼的書面確認函。

我們會盡快評估您的申請，並在 7 個工作日內與您聯繫，告知您申請結果。如果處理申請的時間超出預期，我們將及時向您通報進展。

我們在評估您的援助申請時，可能會詢問有關您情況的問題，以便我們為您量身定制協助方案。如果您需要短期支援，或者您是家庭暴力的受害者，我們在處理您的申請時不會索要任何文件證明。

如果您需要長期支援，我們在部分情況下會向您索要額外資訊，屆時我們會向您解釋原因，並給予您充足的時間來收集並向我們提供相關資訊。

無論您的情況如何，我們都會：

- 向您提供明確資訊，解釋我們根據本政策能為您提供哪些援助；
- 在討論和協助您滿足您的具體需求時，以同理心和尊重的態度對待您；以及
- 考慮您的個人情況並公平合理地行事，包括為您提供靈活且能負擔的支援方案。

評估您的申請後，我們會聯絡您討論一系列支援方案，並努力找到適合您的解決方案。經您同意，我們會盡快實施一切支援方案。

我們也會在您同意付款援助計劃後 2 個工作天內，以書面形式確認該計劃的詳細資訊。

如果您不符合申請援助的資格，我們會告知您原因。

我們理解通訊服務對您的重要性，並且只會在沒有其他合理方法的情況下採取影響您的服務的措施。在我們處理您的付款援助申請期間，或在您已經接受付款援助計劃後，我們不會暫停或中斷您的服務。

2.4 如何了解援助申請處理進度

如需了解援助申請處理進度，請聯絡我們。您亦可按照下列步驟，在 **My Telstra** 應用程式查看您的援助申請處理進度。

1. 登入 [My Telstra](#)。
2. 您可以從右上角查看 **Profile**（個人檔案）。
3. 選擇 **New account activity**（帳戶最新活動），然後選擇 **In progress**（處理中）欄。

2.5 您的付款援助計劃

我們的目標是確保您能夠履行財務承諾，同時有信心負擔 **Telstra** 服務持續產生的費用，並且繼續享用通訊服務。

在您的付款援助計劃結束時，我們會向您發送確認訊息，告知您服務將恢復正常，並說明計劃條款，其中包括付款到期日。如果您的情況發生變化或屆時仍需協助，您可以聯絡我們討論延長援助事宜。如果您之前曾獲得付款援助，您可以隨時再次申請。

如果發生下列情況，您可能失去既有付款援助計劃資格：

- 您未能履行付款援助計劃中的義務，例如付款到期時未依約定支付款項；和/或
 - 當我們嘗試與您聯絡，以同您商討付款援助計劃、暫停或中斷服務等可能性時，您並未作出合理嘗試予以回應；
 - 我們確信您無法或不願償還債務，而我們希望避免增加您拖欠我方的債務；或者
 - 您認同自己將無法完成既定付款援助計劃。

我們僅會將暫停或中斷服務等行動作為最後手段，並且會在採取該行動之前至少 10 個工作天以書面形式通知您。

2.6 如果您的情況發生變化，請及時通知我們

如果您的情況發生變化，無法再履行付款援助計劃的義務或需要更多協助，請與我們聯絡。我們可以重新審視您的計劃，並根據您的新情況與您商討如何進行計劃調整。

如果您未能履行商定付款援助計劃的義務，我們會與您聯絡並提出計劃審查。

如您的聯絡資料有更改，請務必通知我們。您可以聯繫我們或，透過 [My Telstra](#) 應用程式更新您的聯絡資料。

1. 登入 [My Telstra](#)。
2. 您可以從右上角前往 **Profile**（個人檔案），然後選擇 **Account Settings**（帳戶設定）。
3. 選擇 **Personal Details**（個人資料詳情）。
4. 更新您的個人資料詳情。
5. 檢查您的詳細資料是否正確，然後 **Submit**（提交）。

3. 其他支援

3.1 財務諮詢

您可以在 ndh.org.au 瀏覽 **National Debt Helpline**（全澳債務幫助熱線）或在澳洲任何地方致電 1800 007 007 諮詢財務顧問（星期一至星期五，澳洲東部標準時間上午 9:30 - 下午 4:30）。這個電話號碼會把您連接到所在州份或地區的相關支援服務。

如果您是企業客戶，您可以瀏覽 sbdh.org.au 的 **Small Business Debt Helpline**（小型企業債務求助專線），或在澳洲任何地方致電 1800 413 828 諮詢財務顧問。

4. 投訴及私隱

4.1 投訴

如果您想就此政策發出投訴，或者認為我們提供的付款援助計劃或其結果不合理，您有權發出投訴。

您可以透過以下任何一種方式發出投訴。

- 在 [My Telstra](#) 應用程式的「**Get help**」（尋求幫助）欄向我們發送訊息。
- 透過 **13 22 00** 致電我們並說「**complaint**」（投訴）。
- 如果您是企業用戶，請透過 **13 20 00** 致電我們並說「**complaint**」（投訴）。
- 使用我們的網上表格 telstra.com/complaints。

我們會盡早回復和解決投訴。

有關我們如何處理投訴的更多信息，請參閱我們的投訴和爭議解決政策 telstra.com/complaints。

4.2 電信業監察員 (TIO) 投訴

如果您對付款援助申請結果感到不滿，或對您向 **Telstra** 提出的投訴的建議解決方案感到不滿，您可以聯繫 TIO。

您可以向 TIO 投訴或在 TIO 網站找到更多資料 tio.com.au/complaints 或致電 1800 062 058（星期一至星期五，澳洲東部標準時間上午 8:00 - 晚上 8:00）。

4.3 私隱

Telstra 會尊重您的請求，並根據我們的隱私政策處理所有個人資料。

我們會根據 **Privacy Act 1988**（《1988年隱護法》）和 **Australian Privacy Principles**（《澳大利亞隱私原則》），致力保護您的隱私、保存您的資訊並確保您的資料安全。

如需了解更多有關我們收集、使用、儲存和披露個人資料的信息，請瀏覽 telstra.com/privacy。