



تلتسٲرا المالية سياسة الضائقات

نلتزم في تلتسٲرا بمساعدة عملائنا الذين يواجهون ضائقات مالية للبقاء على اتصال. سنعمل معك لمساعدتك على مواجهة الضائقات المالية، سواء كانت مؤقتة أو طويلة الأجل. نحن هنا لمساعدتك وستعتمد أي مساعدة يمكننا تقديمها اعتمادا على ظروفك الفردية.

ما هي الضائقة المالية؟

الضائقة المالية هي عندما يحدث تغيير في الظروف في حياة العميل مما يؤثر على قدرته على الدفع مقابل الخدمات. تأثيرات الضائقة المالية فريدة لكل عميل. بمساعدة مناسبة من تلتسٲرا، قد يتمكن العميل من العودة إلى المسار الصحيح على المدى القصير أو المتوسط أو الطويل.

هل تواجه مشكلة في مواكبة المدفوعات؟

إذا كنت تواجه صعوبات مادية لأنك فقدت وظيفتك، أو كنت مريضاً، أو حدثت وفاة في الأسرة، أو تأثرت بالعنف المنزلي أو الأسري، أو بكارثة طبيعية، فسنعلم معك لإيجاد خيار يلبي احتياجاتك. نتفهم أنه قد تكون هناك أسباب أخرى وراء مواجهتك لصعوبات الدفع، لذلك كلما تواصلت معنا مبكراً، كلما تمكنا من مساعدتك بشكل أسرع.

بعض الأشياء التي يجب التفكير فيها قبل الاتصال بنا

حددنا أدناه بعض الطرق التي قد تتمكن من خلالها من مساعدة عملائنا في الضائقة المالية. قبل الاتصال بنا، فكر في أيهما قد يكون الأفضل لك. إذا كان الأمر متعلقاً بخطة سداد، فقم بتحديد المبلغ الذي يمكنك دفعه، أو هل يمكنك التغيير إلى خطة ميسورة التكلفة قد تساعد في موازنة ميزانيتك. عندها سنكون جميعاً في وضع أفضل للتوصل إلى حل يلبي احتياجاتك.

قد نتصل بك أولاً إذا اعتقدنا أنك بحاجة إلى مساعدة

في بعض الأحيان قد تتمكن من معرفة ماذا إذا كنت تحتاج إلى بعض المساعدة من خلال الاطلاع على المعلومات الموجودة لدينا في حسابك. قد نتصل بك للتحدث عن الخيارات المتاحة لك على أساس كل حالة على حدة.

قد نطلب منك بعض المعلومات

لمساعدتنا في تحديد أفضل السبل لدعمك، قد نطرح عليك بعض الأسئلة حول وضعك، بما في ذلك معلومات حول ظروفك المالية والخدمات التي تحتاجها منا. على سبيل المثال، عندما تكون الضائقة المالية طويلة الأجل، قد نحتاج منك تقديم المستندات الداعمة. إذا كانت هذه هي الحالة، فسنعلمك بذلك.



كيف تتواصل معنا؟

يمكنك الوصول إلينا في أي وقت من خلال:

- مراسلتنا عبر تطبيق My Telstra (من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 7:30 صباحًا حتى 9 مساءً، ويوم السبت والأحد من الساعة 9 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت شرق أستراليا)
- الوصول إلى الأدوات من خلال telstra.com/hardship
- الاتصال بنا على الرقم 1800531951 (من الاثنين إلى الجمعة، من 8 صباحًا حتى 6:30 مساءً بتوقيت شرق أستراليا)
- إذا كنت تتحدث لغة أخرى غير الإنجليزية، فاتصل بخدمة Telstra Multilingual Service على الرقم 1800241600
- (من الإثنين إلى الجمعة، من 8 صباحًا حتى 6 مساءً بتوقيت شرق أستراليا)
- إذا كنت من السكان الأصليين أو من سكان جزر مضيق توريس، فيمكنك الاتصال بالخط الساخن للاتصال المباشر بالأمم الأولى على الرقم 1800444403 من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً

ما هي الخيارات التي قد تكون متاحة لك؟

بالنسبة للخطط المقدمة، نظرًا لأن هذه الخطط شهرية، يمكنك تغيير خطتك أو تخفيضها إلى خطة قد تناسب احتياجاتك بشكل أفضل وتعيدك إلى المسار الصحيح. يمكنك القيام بذلك عبر تطبيق My Telstra وموقع Telstra.

بالنسبة لجميع الخطط الأخرى، عبر تطبيق My Telstra وموقع Telstra على الويب، يمكنك:

- طلب تمديد الدفع.
- طلب تغيير / الرجوع إلى الخطط المؤهلة.
- طلب تعليق خدماتك المؤهلة لمدة تصل إلى 90 يومًا بدون رسوم الخطة.



بالإضافة إلى خيارات الخدمة الذاتية الخاصة بنا، عند الاتصال بنا أو الاتصال بنا في تطبيق My Telstra، يمكننا أيضًا إجراء محادثة حول:

- إلغاء خدمتك.
- ترتيبات السداد المرنة التي قد توفر لك بعض الإعفاء من السداد أو الدفع على أقساط ثابتة بدلاً من دفعة واحدة.
- نقلك إلى خطة قد تناسب احتياجاتك بشكل أفضل.
- ما إذا كانت الخدمة المدفوعة مسبقاً قد تكون خياراً أفضل لك.
- ما إذا كان بإمكاننا التنازل عن أي رسوم.
- ما إذا كان فريق المساعدة والدعم المالي لدينا يمكنه المساعدة في الحصول على دعم طويل الأجل بناءً على ظروفك المالية الشخصية.

نحن هنا للاستماع إليك

سننظر في طلبك للحصول على المساعدة بعقل متفتح ولننزم بتوفير الخيارات المتاحة في غضون خمسة أيام عمل. إذا لم تتمكن من الموافقة على طلبك، فسنخبرك بالسبب ونزودك بتفاصيل الترتيب الذي نعتقد أنه أكثر ملاءمة لاحتياجاتك. إذا احتجنا إلى مزيد من المعلومات، فسنخبرك بالمعلومات التي نحتاجها وسبب حاجتنا لها.

إذا كنت غير راضٍ عن النتيجة المقترحة، يمكنك تقديم شكوى

إذا لم تتمكن من التوصل إلى نتيجة تعتقد أنها معقولة، فيمكنك تقديم شكوى إما من خلال تطبيق My Telstra أو [telstra.com/complaints](https://www.telstra.com/complaints) أو الاتصال بنا على الرقم 132200 وقل "شكوى".

أين يمكنني الحصول على مزيد من المساعدة؟

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة مالية مهنية، فهناك العديد من المنظمات التي تقدم استشارات مالية مجانية. يمكنك التحدث إلى مستشار مالي من أي مكان في أستراليا عن طريق الاتصال بالرقم 1800007006 (من الاثنين إلى الجمعة 9.30 صباحاً - 4.30 مساءً). سيربطك هذا الرقم بخدمات الدعم ذات الصلة في ولايتك أو إقليمك. يمكنك أيضًا زيارة خط المساعدة الوطني للديون www.ndh.org.au

تتوفر المنظمات المجتمعية أيضًا لتزويدك بالدعم، بما في ذلك The Salvation Army و St Vincent de Paul Society و Anglicare وغيرهم ممن يشاركون في واحد أو أكثر من برامج الوصول إلى الجميع. قد يكون هؤلاء الشركاء قادرين على تزويدك بإعفاء من الدفع، أو انتماء مسبق الدفع، كما أن المكالمات من الهواتف العمومية مجانية أيضًا إذا لم يكن لديك طريقة أخرى للتواصل مع الآخرين.