

# Telstra 付款援助政策



# 1 簡介

如果您發現難以支付 **Telstra** 服務費用，我們將竭誠為您提供援助並讓您保持聯繫。

所有 **Telstra** 客戶在支付賬單方面遇到問題時，均有權尋求幫助。

此政策解釋以下要点：

- 我們可以做什麼來幫助您管理付款
- 我們如何考慮您的情況和需求
- 您作為客戶接受付款援助的權利
- 您如何授權援助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。

您可能會因為以下原因而需要付款援助：

- 個人或家庭疾病
- 失業
- 低收入或減少收入
- 家庭暴力的影響
- 家庭成員去世
- 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，援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援助。

## 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援助方案，方案時效取決於您所需援助的時間長短。

- 當您需要幫助時，可提供長達 **3** 個月的短期援助；和
- 如果您需要超過 **3** 個月的援助，我們會提供長期援助。

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。

如果我們確認您沒有使用 Telstra 的有效服務，您可能沒有資格獲得我們的付款援助。

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援助。

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 援助方案

我們的援助方案旨在提供靈活援助，因此我們可以援助您找到適合的 Telstra 服務付款方案，我們的援助方案包括：

- 讓您有更多時間支付服務費用
- 根據您的支付能力量身定制的付款計劃
- 審視您的帳戶，了解您是否可能受惠於以下方案：
  - 轉向更實惠的計劃或產品，或
  - 刪除任何不需要的服務或功能
- 如果您領取 Centrelink 的福利或津貼，您或許可以使用 Centrepay 作為帳單支付服務
- 為 Telstra 預付費服務提供有限數量的儲值積分

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。

如果您需要一款價格實惠的手機，您可以在我們的網站上探索各種選擇，並且購買時無需任何援助應用程式。

## 2.2 如何申請援助？

申請援助無需任何費用。您可以透過以下方式申請支持，並選擇最適合您的方式：

要填寫付款援助援助的線上申請表，請訪問[telstra.com/hardship](https://telstra.com/hardship)

給我們留言：在**My Telstra**應用程式中（週一至週日，上午 7:30 至凌晨 12 點，澳洲東部標準時間）。

致電我們並說“付款援助”（週一至週五，上午 8 點至下午 6 點 30 分，澳洲東部標準時間）。

- 如果您有個人帳號：撥打 13 22 00
- 如果您有企業帳戶：撥打 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](https://telstra.com/find-us)來尋找最近的商店。
- 如需預約，您可以使用我們的預訂系統：[telstra.com/telstra-store/appointments](https://telstra.com/telstra-store/appointments)。

帳戶管理企業客戶：

- 如果您有客戶經理：請致電 **1800 318 087**（週一至週五，上午 9 點至下午 5 點，澳洲東部標準時間）。

### JB Hi-Fi

- 如果您擁有 Telstra 提供的 **JB Hi-Fi Mobile 套餐**：撥打**13 50 75**並選擇付款援助選項（週一至週五，上午 8 點至下午 6 點 30 分，澳洲東部標準時間）或在 JB Hi-Fi 行動應用程式中給我們留言（週一至週日，上午 7 點 30 分至凌晨 12 點，澳洲東部標準時間）。

### The Good Guys

- 如果您擁有 Telstra 提供的 **The Good Guys Mobile 套餐**：請致電**13 50 88**並選擇付款援助選項（週一至週五，上午 8 點至下午 6 點 30 分，澳大利亞東部標準時間）或在 The Good Guys 應用程式中給我們留言（週一至週日，上午 7 點 30 分至下午 12 點，澳大利亞東部標準時間）。

### Boost Mobile

- 如果您擁有 Telstra 提供的 **Boost Mobile 計劃**：請致電**125 8881**並選擇付款援助選項（週一至週五，上午 8 點至晚上 8 點，澳大利亞東部標準時間）或在 Boost 應用程式中給我們留言（週一至週日，上午 7 點至晚上 11 點，澳大利亞東部標準時間）。

如果您希望透過援助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「授權行動」表格
- 有關向您的帳戶添加權限的更多信息，請訪問 [telstra.com/account-contacts](https://telstra.com/account-contacts)

如果您講英語以外的語言，您可以撥打 Telstra 多語言服務電話 1800 241 600（週一至週五，上午 8 點至下午 6 點，澳大利亞東部標準時間）。您也可以[在telstra.com/hardship](https://telstra.com/hardship)找到其他語言版本的付款援助政策

如果您受到家庭暴力的影響，您可以撥打 1800 452 566 聯繫 Telstra SAFE 團隊（週一至週五：澳洲東部標準時間上午 8 點至晚上 8 點，週六和週日：澳洲東部標準時間上午 8 點至下午 5 點）。Telstra 的 SAFE 團隊經過專門培訓，能夠援助您安全使用 Telstra 服務。如果您需要援助，但現在無法撥打電話，請要求 SAFE 團隊在您方便的時候回電給您[telstra.com/forms/callback-request](https://telstra.com/forms/callback-request)

**Telstra 的 First Nations Connect 電話熱線**致力於幫助原住民和托雷斯海峽島民客戶，尊重文化和社區。請撥 1800 444 403（週一至週五，上午 9 點至下午 5 點，澳洲境內任何地點）

如果您耳聾、聽力或言語障礙，您可以透過國家中繼服務（NRS）1800 555 660 與我們聯絡。

如需語音到語音中繼，請撥打1300 555 727。

如需更多有關付款援助和援助的資訊，請瀏覽[telstra.com/hardship](https://telstra.com/hardship)。

## 2.3 我們如何為您提供協助

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。

在評估您的援助請求時，我們可能會詢問有關您的情況的問題，以便我們能夠為您提供量身定制的援助。如果您需要短期援助，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。

對於長期支持，我們可能會要求您提供更多資訊來評估您的資格，在這種情況下，我們會告知您原因，並給您合理的時間來收集並向我們提供這些資訊。

無論您的情況如何，我們都會：

- 向您提供關於我們如何根據本政策為您提供援助的清晰資訊。
- 在討論中以同理心和尊重的態度對待您，並幫助您滿足您的特定需求。
- 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援助方案。

評估您的申請後，我們會聯絡您討論一系列援助方案，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援助方案。

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

您在任何時候只能提出一個付款援助請求，因此請不要同時使用多種方法提出請求。若要追蹤您的請求進度，您可以聯絡我們，也可以按照以下步驟在 **My Telstra** 應用程式中查看您的請求進度。

1. 登入“**我的 Telstra**”
2. 在右上角，前往“**個人資料**”
3. 選擇「**新帳戶活動**」，然後選擇「**進行中**」標籤。

## 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，並有信心管理持續的 **Telstra** 成本並保持連線。

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援助，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，您可能會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，例如未能按時支付約定的款項；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 如果您的情況有變，請告知我們

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援助，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。您可以透過 **My Telstra** 應用程式聯絡我們或更新您的聯絡方式

1. 登入“**我的 Telstra**”
2. 在右上角，前往“**個人資料**”，然後選擇“**帳戶設定**”
3. 選擇**個人資訊**
4. 更新您的個人資訊
5. 檢查您的詳細資料是否正確，然後**提交**。

## 3 其他援助

### 3.1 免費且獨立的財務諮詢服務

您可以訪問**國家債務幫助熱線**[ndh.org.au](https://ndh.org.au) 或撥打 1800 007 007（週一至週五，上午 9:30 至下午 4:30，澳大利亞東部標準時間）與澳大利亞任何地方的財務顧問交談。這個電話號碼會把您連接到所在州份或地區的相關援助服務。

如果您是企業客戶，您可以造訪**[sbdh.org.au](https://sbdh.org.au)**上的小型企業債務求助專線，或撥打 1800 413 828 與澳洲任何地方的財務顧問交談。

## 4 投訴和隱私

### 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「取得援助」標籤中向我們發送訊息。
- 請致電 13 22 00 並說「投訴」。
- 如果您是商業客戶，請撥打 13 20 00 並說「投訴」。
- 使用我們的線上表格[telstra.com/complaints](https://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（網址：[telstra.com/complaints](https://telstra.com/complaints)）。

### 4.2 電信業申訴專員 (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。

您可以在 TIO 網站[tio.com.au/complaints](https://tio.com.au/complaints)上提出 TIO 投訴或了解更多信息，也可以撥打 1800 062 058（週一至週五，上午 8:00 至晚上 8:00，澳大利亞東部標準時間）。

### 4.3 私隱

Telstra 會尊重您的請求，並根據我們的隱私權政策處理所有個人資訊。

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。

有關我們如何收集、使用、儲存和披露個人資訊的更多信息，請訪問[telstra.com/privacy](https://telstra.com/privacy)