



## Telstra 經濟 困難政策。

在 Telstra，我們致力於幫助面臨經濟困難的客戶保持聯繫。我們將與您並肩合作，幫助您應對暫時或長期的經濟困難。我們隨時為您提供幫助，所提供的任何幫助將取決於您的個人情況。

### 什麼是經濟困難？

經濟困難是指客戶生活中的情況發生變化，影響他們支付服務費用的能力。經濟困難對每個客戶的影響都是獨一無二的。在 Telstra 的適當幫助下，客戶可以在短期、中期或長期內重回正軌。

### 您是否無法按時付款？

如果您因為失業、身體不適、家人去世、受到家庭暴力或自然災害的影響而陷入財務困境，我們將與您一起找出可滿足您需求的選擇。我們理解，也許還有其他原因使您在付款方面遇到的困難，因此您越早聯繫我們，我們就能越早為您提供幫助。

### 在您聯繫我們之前需要考慮的一些事情

我們在下方概述了一些我們可以幫助處於經濟困難中的客戶的方法。在您與我們聯繫之前，請考慮哪一種方法可能最適合您。如果涉及付款計劃，請計算出您有能力支付的金額，或者您是否能夠將其更改為更實惠的計劃，以幫助您平衡預算。這樣我們就能更好地制定出符合您需求的解決方案。

### 如果我們認為您需要幫助，我們可能會主動與您聯繫

有時候，我們可能可以通過查看您的帳戶信息了解到您可能需要一些幫助。我們可能會與您聯繫，根據具體情況討論您可用的選項。

### 我們可能會向您詢問一些信息

為幫助我們確定如何最好地為您提供支持，我們可能會詢問您一些有關您的情況的問題，包括有關您財務狀況的信息以及您需要我們提供的服務。例如，如果是長期存在經濟困難，我們可能需要您提供證明文件。如果是這種情況，我們會通知您。



## 如何與我們取得聯繫？

您可以隨時通過以下方式與我們聯繫：

- 通過 My Telstra 應用向我們發送消息（週一至週五的上午 7:30 至晚上 9 點，以及週六和周日的上午 9 點至晚上 7 點，澳大利亞東部標準時間）
- 通過 [telstra.com/hardship](https://telstra.com/hardship) 訪問工具
- 致電 1800 531 951（週一至週五，上午 8 點至晚上 6:30 點，澳大利亞東部標準時間）
- 非英語使用者請撥 1800 241 600 聯繫 Telstra 多語言服務
- （週一至週五，上午 8 點到下午 6 點，澳大利亞東部標準時間）
- 如果您**是**原住民或託雷斯海峽島民，您可以在週一至週五，上午 9 點至下午 5 點之間直接撥打 First Nations Connect 熱線 1800 444 403

## 您有哪些選擇？

對於預付計劃，由於這些計劃是逐月進行的，您可以更改計劃或降級，以便更適合您的需求和讓您重回正軌。您可以通過 My Telstra 應用和 Telstra 網站執行此操作。

對於所有其他計劃，您可以通過 My Telstra 應用和 Telstra 網站：

- 請求延期付款。
- 請求變更/降級到符合條件的計劃。
- 請求暫停您符合條件的服務長達 90 天，且不收取任何計劃費用。

除了我們的自助服務選項外，當您在 My Telstra 應用中致電或聯繫我們時，我們還可以進行以下對話：

- 取消您的服務。
- 靈活的付款方式，可以為您提供一些付款減免或以固定分期付款而不是一次性付款。
- 讓您選擇更適合您需求的計劃。
- 預付費服務是否更適合您。
- 我們能否免除任何費用。
- 我們的財務援助和支持團隊是否可以根據您的個人財務狀況提供長期的支持。



## 我們傾聽您的請求

我們會慎重考慮您的幫助請求，並承諾在五個工作日內提供可用的選項。如果我們無法同意您的請求，我們會告知您原因，並為您提供一個我們認為更匹配您需求的具體方案。如有必要，我們會向您說明我們需要什麼資訊及其原因。

## 如果您對我們建議的結果不滿意，您可以提出投訴

如果我們不能給出您認為合理的結果，您可以通過 My Telstra 應用或 [telstra.com/complaints](https://telstra.com/complaints) 提出投訴，或致電 13 22 00，並說“投訴”。

## 我如何獲得更多幫助？

如果您確實需要專業的財務幫助，有幾家組織可以免費提供

財務諮詢建議。您可以在澳大利亞任何地方撥打 1800 007 007（週一至週五，上午 9 點半至下午 4 點半）與財務顧問交談。此號碼會為您接通所在州或地區的相關支持服務。您也可以訪問國家債務求助熱線 [www.ndh.org.au](http://www.ndh.org.au)

社區組織，包括美國救世軍 (The Salvation Army)、聖文森特德保羅協會 (St Vincent de Paul Society)、Anglicare 及其他參與我們的一項或多項 Access to Everyone Programs 的組織也可以為您提供支持。這些合作夥伴可能會為您提供付款減免或預付信貸，如果您沒有其他方式與他人通信，可使用免費的公用電話。