



# 澳大利亚电信 (Telstra) 财务 困境政策

在澳大利亚电信 (Telstra)，我们竭诚帮助面临财务困境的客户保持通通讯。我们将与您并肩合作，帮助您应对暂时或长期的财务困境。我们随时为您提供帮助，所提供的任何帮助将取决于您的个人情况。

## 什么是财务困境？

财务困境是指客户生活中的情况发生变化，影响他们支付服务费用的能力。财务困境对每个客户的影响都有所不同。在澳大利亚电信 (Telstra) 的适当帮助下，客户可以在短期、中期或长期内重回正轨。

## 您是否无法按时付款？

如果您因为失业、身体不适、家人去世、受到家庭暴力或自然灾害的影响而陷入财务困境，我们将与您合作，找到满足您需求的选择。我们理解，也许还有其他原因使您在付款方面遇到的困难，因此您越早联系我们，我们就能越早为您提供帮助。

## 在您联系我们之前需要考虑的一些事情

下面，我们概述了我们可能能够帮助处于财务困境的客户的一些方法。在您与我们联系之前，请考虑哪一种方法可能最适合您。如果涉及付款计划，请计算出您有能力支付的金额，或者您是否能够将其更改为更实惠的计划，以帮助您平衡预算。这样我们就能更好地制定出符合您需求的解决方案。

## 如果我们认为您需要帮助，我们可能会主动与您联系

有时，我们可能会通过查看您的帐户信息了解到您可能需要一些帮助。我们可能会与您联系，根据具体情况讨论您可用的选项。

## 我们可能会向您询问一些信息

为帮助我们确定如何最好地为您提供支持，我们可能会询问您一些有关您的情况的问题，包括有关您财务状况的信息，以及您需要我们提供的服务。例如，如果是长期存在财务困境，我们可能需要您提供证明文件。如果是这种情况，我们会通知您。



## 如何与我们取得联系？

您可以随时通过以下方式与我们联系：

- 通过 My Telstra 应用向我们发送消息（周一至周五的上午 7:30 至晚上 9 点，以及周六和周日的上午 9 点至晚上 7 点，澳大利亚东部标准时间）
- 通过 [telstra.com/hardship](https://telstra.com/hardship) 访问工具
- 致电 1800 531 951（周一至周五，上午 8 点至晚上 6:30 点，澳大利亚东部标准时间）
- 非英语使用者请致电 1800 241 600 联系 Telstra 多语言服务
- （周一至周五，上午 8 点至下午 6 点，澳大利亚东部标准时间）
- 如果您是本地居民或托雷斯海峡岛民，您可以在周一至周五，上午 9 点至下午 5 点之间直接拨打 First Nations Connect 热线 1800 444 403

## 您有哪些选择？

对于预付计划，由于这些计划是按月进行的，您可以将计划更改或降级，以便更适合您的需求，并让您重回正轨。您可以通过 My Telstra 应用和 Telstra 网站执行此操作。

对于所有其他计划，您可以通过 My Telstra 应用和 Telstra 网站：

- 请求延期付款。
- 请求变更/降级到符合条件的计划。
- 请求暂停您符合条件的服务长达 90 天，且不收取任何计划费用。

除了我们的自助服务选项外，当您在 My Telstra 应用中致电或联系我们时，我们还可能进行以下对话：

- 取消您的服务。
- 灵活的付款方式，可以为您提供一些付款减免，或固定分期付款，而不是一次性付款。
- 让您选择更适合您需求的计划。
- 预付费服务是否更适合您。
- 我们能否免除任何费用。
- 我们的财务援助和支持团队是否可以根据您的个人财务状况提供长期支持。



## 我们倾听您的诉求

我们将以开放的心态考虑您的帮助请求，并承诺在五个工作日内提供可用选项。如果我们无法同意您的请求，我们会告知您原因，并为您提供一个我们认为更匹配您需求的具体方案。如有必要，我们会向您说明我们需要什么资讯及其原因。

## 如果您对我们建议的结果不满意，您可以提出投诉

如果我们不能给出您认为合理的结果，您可以通过 My Telstra 应用或 [telstra.com/complaints](https://telstra.com/complaints) 提出投诉，或致电 13 22 00并说“投诉”。

## 我如何获得更多帮助？

如果您确实需要专业的财务帮助，有几家机构可以免费提供

财务咨询建议。您可以在澳大利亚任何地方拨打 1800 007 007（周一至周五，上午 9 点半至下午 4 点半）与财务顾问交谈。此号码会为您接通所在州或地区的相关支持服务。您也可以访问国家债务求助热线 [www.ndh.org.au](http://www.ndh.org.au)

社区组织，包括美国救世军（The Salvation Army）、圣文森特德保罗协会（St Vincent de Paul Society）、Anglicare 及其他参与我们的一项或多项 Access to Everyone Programs 的组织也可以为您提供支持。这些合作伙伴可能会为您提供付款减免或预付信贷，如果您没有其他方式与他人通信，可使用免费的公用电话。