



Chính sách Hỗ trợ

Khó khăn Tài chính của Telstra.

Tại Telstra, chúng tôi cam kết giúp khách hàng đang gặp khó khăn tài chính có thể duy trì liên lạc. Chúng tôi sẽ phối hợp cùng quý vị để hỗ trợ quý vị đối phó với khó khăn tài chính, dù là tạm thời hay lâu dài. Chúng tôi sẵn sàng hỗ trợ quý vị và bất kỳ sự hỗ trợ nào của chúng tôi sẽ phụ thuộc vào hoàn cảnh cá nhân của quý vị.

Khó khăn Tài chính là gì?

Khó Khăn Tài Chính là khi một thay đổi hoàn cảnh xảy ra trong cuộc sống của khách hàng ảnh hưởng đến khả năng chi trả cho các dịch vụ của họ. Ảnh hưởng của Khó khăn Tài chính đối với mỗi khách hàng đều không giống nhau. Khi được Telstra hỗ trợ thích đáng, khách hàng có thể trở lại bình thường trong ngắn hạn, trung hạn hoặc dài hạn.

Quý vị có gặp khó khăn trong việc chi trả đúng hạn các khoản thanh toán?

Nếu quý vị đang gặp khó khăn tài chính vì mất việc, không được khỏe, gia đình có người qua đời, đang chịu ảnh hưởng của bạo lực gia đình hoặc thiên tai, chúng tôi sẽ phối hợp cùng quý vị để tìm ra phương án đáp ứng nhu cầu của quý vị. Chúng tôi hiểu rằng có thể có những lý do khác khiến quý vị gặp khó khăn trong việc thanh toán, vì vậy quý vị liên hệ với chúng tôi càng sớm thì chúng tôi có thể giúp quý vị càng kịp thời.

Một số điều cần nhắc trước khi quý vị liên hệ với chúng tôi

Dưới đây, chúng tôi đã vạch ra một số cách thức mà chúng tôi có thể giúp khách hàng đang gặp Khó khăn Tài chính. Trước khi liên hệ với chúng tôi, hãy nghĩ xem phương án có thể phù hợp nhất với quý vị. Nếu có liên quan đến gói thanh toán, hãy tính xem quý vị có thể chi trả bao nhiêu hoặc liệu quý vị có thể thay đổi sang một gói hợp lý hơn có thể giúp cân bằng ngân sách không. Theo đó, tất cả chúng ta sẽ thuận lợi hơn trong việc tìm ra một giải pháp đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Có thể chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị trước nếu chúng tôi nghĩ rằng quý vị cần trợ giúp

Đôi khi, chúng tôi có thể nhận thấy rằng có thể quý vị cần được trợ giúp đôi chút bằng cách xem qua thông tin chúng tôi có được trên tài khoản của quý vị. Có thể chúng tôi sẽ liên hệ với quý vị để trao đổi về những phương án khả dụng cho quý vị trong từng trường hợp cụ thể.

Chúng tôi có thể yêu cầu quý vị cung cấp một số thông tin

Để giúp chúng tôi tìm ra cách hỗ trợ quý vị tốt nhất, chúng tôi có thể hỏi quý vị một số câu hỏi về hoàn cảnh của quý vị, bao gồm thông tin về tình hình tài chính của quý vị và những dịch vụ quý vị



cần từ chúng tôi. Ví dụ, khi khó khăn tài chính kéo dài, chúng tôi có thể cần quý vị cung cấp các giấy tờ chứng minh. Nếu đúng như vậy, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết.

Làm thế nào để liên lạc với chúng tôi?

Quý vị có thể liên hệ với chúng tôi bất cứ lúc nào bằng cách:

- Nhắn tin cho chúng tôi qua Ứng dụng My Telstra (Thứ Hai đến Thứ Sáu, 7:30 sáng - 9 giờ tối cũng như Thứ Bảy và Chủ Nhật, 9 giờ sáng đến 7 giờ tối, theo giờ AEST)
- Truy cập các công cụ thông qua telstra.com/hardship
- Gọi cho chúng tôi theo số 1800 531 951 (Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng - 6:30 giờ tối, theo giờ AEST)
- Nếu ngôn ngữ của quý vị nói không phải tiếng Anh, hãy gọi cho Dịch vụ Đa ngôn ngữ của Telstra theo số 1800 241 600
- (Thứ Hai đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng - 6 giờ chiều, theo giờ AEST)
- Nếu quý vị xác định mình là Thổ dân hoặc Người dân đảo Torres Strait, quý vị có thể gọi trực tiếp cho đường dây nóng First Nations Connect theo số 1800 444 403, Thứ Hai đến Thứ Sáu, 9 giờ sáng - 5 giờ chiều

Có thể có những tùy chọn nào khả dụng cho quý vị?

Đối với các gói Trả trước, vì đây là các gói hằng tháng, quý vị có thể thay đổi hoặc hạ cấp gói của mình xuống một gói phù hợp hơn với nhu cầu của quý vị và giúp quý vị trở lại bình thường. Quý vị có thể thực hiện việc này qua ứng dụng My Telstra và trang mạng Telstra.

Đối với tất cả các gói khác, thông qua ứng dụng My Telstra và trang mạng Telstra, quý vị có thể:

- Yêu cầu gia hạn thanh toán.
- Yêu cầu thay đổi/hạ cấp xuống các gói đủ điều kiện.
- Yêu cầu tạm ngưng các dịch vụ đủ điều kiện của quý vị trong tối đa 90 ngày mà không phải trả lệ phí gói.

Ngoài các tùy chọn tự phục vụ của chúng tôi, khi quý vị gọi điện hoặc liên hệ với chúng tôi trong ứng dụng My Telstra, chúng ta cũng có thể trao đổi về:

- Việc hủy bỏ dịch vụ của quý vị.
- Các thỏa thuận thanh toán linh hoạt có thể cung cấp cho quý vị một số khoản hỗ trợ thanh toán hoặc thanh toán trả góp theo kỳ hạn cố định thay vì trả một lần.
- Chuyển quý vị sang một gói có thể phù hợp hơn với nhu cầu của quý vị.
- Liệu dịch vụ trả trước có phải là lựa chọn tốt hơn cho quý vị không.



- Liệu chúng tôi có thể miễn bất kỳ khoản phí nào không.
- Liệu đội ngũ Trợ Giúp và Hỗ trợ Tài chính của chúng tôi có thể hỗ trợ dài hạn hay không dựa trên hoàn cảnh tài chính cá nhân của quý vị.

Chúng tôi sẵn sàng lắng nghe

Chúng tôi sẽ xem xét yêu cầu trợ giúp của quý vị với tinh thần cởi mở và cam kết sẽ đưa ra các tùy chọn khả dụng trong vòng năm ngày làm việc. Nếu không thể đồng ý với yêu cầu của quý vị, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết lý do và cung cấp cho quý vị thông tin chi tiết về một thỏa thuận mà chúng tôi nghĩ là phù hợp hơn với nhu cầu của quý vị. Nếu cần thêm thông tin, chúng tôi sẽ thông báo cho quý vị biết chúng tôi cần thông tin gì và tại sao.

Nếu quý vị không hài lòng với kết quả đề xuất của chúng tôi, quý vị có thể khiếu nại

Nếu chúng tôi không thể đưa ra kết quả mà quý vị cho là hợp lý, quý vị có thể gửi khiếu nại thông qua ứng dụng My Telstra hoặc telstra.com/complaints hoặc gọi cho chúng tôi theo số 13 22 00 và nói "complaint" (khiếu nại).

Tôi có thể nhận thêm trợ giúp từ đâu?

Nếu quý vị cần trợ giúp tài chính chuyên nghiệp, có một số tổ chức sẽ

tư vấn tài chính miễn phí. Quý vị có thể trao đổi với một Cố vấn Tài chính từ bất cứ nơi nào trên nước Úc bằng cách gọi số 1800 007 007 (Thứ Hai đến Thứ Sáu, 9:30 sáng - 4:30 chiều). Số điện thoại này sẽ kết nối quý vị với các dịch vụ hỗ trợ có liên quan tại Tiểu bang hoặc Lãnh thổ của quý vị. Quý vị cũng có thể truy cập Đường dây Quốc gia về Hỗ trợ Nợ www.ndh.org.au

Các tổ chức cộng đồng cũng sẵn sàng hỗ trợ quý vị, bao gồm The Salvation Army, St Vincent de Paul Society, Anglicare và những tổ chức khác có tham gia vào một hoặc nhiều Chương trình Access to Everyone (Tiếp cận cho Mọi người) của chúng tôi. Các đối tác này có thể cung cấp cho quý vị khoản hỗ trợ thanh toán hoặc tín dụng trả trước, các cuộc gọi từ điện thoại công cộng cũng miễn phí nếu quý vị không có cách nào khác để liên lạc với người khác.