

Telstra 付款 援助政策。



1. 介绍

如果您发现很难支付 Telstra 的服务费用，我们会帮助您，保持与您的联系。

如果在支付账单时遇到困难，所有 Telstra 客户都有权寻求帮助。

该政策解释了以下问题：

- 我们能为您提供哪些帮助来管理您的付款；
- 我们如何考虑您的情况和需求；
- 您作为接受付款援助的客户所享有的权利；
- 如何让支持人员代表您与我们联系；以及
- 如何联系我们寻求帮助。

1.1 您什么时候可能需要我们的帮助？

困难时期会给人们带来意想不到的经济压力。在某些情况下，您可能难以支付 Telstra 的服务费用。我们理解可能由于短期困难或者长期困难等不同原因导致难以付款，我们将随时为您提供帮助。

您可能出于以下原因需要付款援助：

- 个人或家庭成员患病；
- 失业；
- 收入低或收入减少；
- 家庭或家庭暴力的影响；
- 家人去世；
- 环境变化；或
- 自然灾害。

如果您在支付 Telstra 服务时遇到问题，我们的首要任务是与您保持联系，让您回到正轨，并确保您能够履行您的财务承诺。我们只会在万不得已的情况下中断您的 Telstra 服务。您越早联系我们，我们就能越早为您提供帮助。

1.2 Telstra 提供哪些付款援助？

如果您在支付账单时遇到困难，我们会提供一系列方案来帮助您。

确定一个合适的安排的过程是免费的，这取决于您认为您需要多长时间的支持。

- 需要最多3个月帮助的短期支持。
- 需要超过3个月帮助的长期支持。

无论您的情况如何，我们都会与您一起找到适合您的解决方案。

1.3 获得付款援助的资格

要获得支持资格，您必须：

- 成为 Telstra 的活跃客户；以及
- 在支付 Telstra 服务费用时遇到问题。

如果您正在向 Telstra 进行投诉或其他咨询，或者正在向电信行业申诉专员（TIO）进行投诉，请不要担心，我们仍将为您提供帮助。

如果我们核实您没有有效的 Telstra 账户，您可能不符合获得付款援助的资格条件。

如果您是企业客户或组织，也可能有资格获得付款援助。请联系我们，了解我们能提供哪些帮助。
如果您不符合支持资格条件，我们将与您联系并告知原因。

2. Telstra 的付款援助

2.1 支持选项

我们的支持选项旨在提供灵活的支持，因此我们可以帮助您以适合您的方式管理 Telstra 服务的付款，包括：

- 让您有更多时间支付服务费用；
- 根据您的支付能力量身定制付款计划；
- 查看您的帐户，看看您是否可以从以下方面受益：
 - 改用更实惠的计划或产品，或
 - 取消任何您不需要的服务或功能；
- 如果您从 Centrelink 获得福利或津贴，您可以使用 Centrepay 作为账单支付服务。

在某些情况下，我们也会考虑免除您的部分费用或服务费、对费用进行折扣或在您的帐户上申请贷记。

2.2 如何申请支持？

申请支持无需任何费用。您可以使用以下其中一种最适合您的方法来申请支持。

填写付款协助支持在线申请表：

访问 telstra.com/hardship。

在 [My Telstra](#) 应用程序中 [向我们发送消息](#)（周一至周五，7:30am - 9pm 澳大利亚东部标准时间；周六至周日，9am - 7pm 澳大利亚东部标准时间）。

请致电我们，并说“付款援助”（周一至周五，8am - 6:30pm 澳大利亚东部标准时间）。

- 如果您持有个人账户：拨打 **13 22 00**。
- 如果您持有企业账户：拨打 **13 20 00**。

查找您附近的 Telstra 门店：

- 请访问离您最近的 Telstra 门店，与我们的团队成员联系。
您可以使用 telstra.com/find-us 查找离您最近的门店。
- 如需预约，请使用我们的预约系统：telstra.com/telstra-store/appointments 预约。

托管帐户企业客户：

- **如果您有客户经理** - 请拨打 **1800 318 087**
（周一至周五，9am - 5pm 澳大利亚东部标准时间）

JB Hi-Fi

- **如果您使用与 Telstra 合作的 JB Hi-Fi 移动套餐**，请拨打 **13 50 75** 并选择“付款援助”选项（周一至周五，8am - 6:30pm 澳大利亚东部标准时间）。

Good Guys

- **如果您使用与 Telstra 合作的 Good Guys 移动套餐**：请拨打 **13 50 88** 并选择“付款援助”选项（周一至周五，8am - 6:30pm 澳大利亚东部标准时间）。

如果您需要技术支持人员代表您与我们联系：

- 您可以指定某人代表您与我们联系。可以是财务顾问、福利机构、朋友或家人。在他们联系我们之前，您需要确保您已经授权我们与他们进行沟通。
- 财务顾问需要向我们提供“Authority to Act（行动授权）”表格。
- 有关向帐户添加权限的更多信息，请访问telstra.com/account-contacts。

如果您使用英语以外的语言，您可以拨打 Telstra 多语言服务电话 1800 241 600（周一至周五，8am - 6pm 澳大利亚东部标准时间）。您也可以[在 telstra.com/hardship](https://telstra.com/hardship)上找到其他语言版本的付款援助政策。

如果您受到家庭和家庭暴力的影响，您可以致电1800 4552 566（周一至周五，8am - 8pm 澳大利亚东部标准时间，周六和周日：8am - 5pm 澳大利亚东部标准时间）与 Telstra 电信安全团队联系。Telstra 安全团队经过专门培训，可帮助您安全连接 Telstra 服务。如果您需要帮助，但现在不能立即致电，请要求安全团队在适合您的时间致电给您 telstra.com/forms/callback-request。

Telstra 的 First Nations Connect 电话线致力于帮助土著和托雷斯海峡岛民客户，尊重文化和社区。

致电 1800 444 403（周一至周五，9am - 5pm 澳大利亚任何地区）。

如果您有耳聋、听力或语言障碍，可以通过全国转接服务（NRS）1800 555 660 与我们联系。

如需语音转接，请致电 1300 555 727。

有关付款援助和支持的更多信息，请访问telstra.com/hardship。

2.3 我们将为您提供哪些帮助

收到您的支持请求后，我们将向您发送一份包含唯一参考编号的书面确认函。

我们将尽快评估您的申请，并在 7 个工作日内与您联系，告知您的申请结果。如果需要的时间比预期的长，我们会及时通知您。

在评估您的支持请求时，我们可能会询问您的情况，以便为您提供量身定制的帮助。如果您需要短期支持，或者您是家庭暴力的受害者或幸存者，我们不会要求您提供任何证据来支持您的申请。

为了获得长期支持，在某些情况下，我们可能会要求您提供更多信息，在这种情况下，我们会让您知道原因，并给您足够的时间来收集和提供这些信息。

无论您的情况如何，我们都会：

- 向您提供有关我们如何根据本政策为您提供支持的明确信息；
- 在讨论和帮助您的特殊需求时，以同情和尊重的态度对待您；以及
- 考虑您的个人情况，公平合理地行事，包括为您提供灵活和负担得起的支持选项。

在评估您的请求后，我们将与您联系，讨论一系列支持选项，并努力找到适合您的解决方案。一旦取得您的同意，我们将尽快实施任何支持选项。

我们还将您在您同意付款援助计划后 2 个工作日内以书面形式确认该计划的细节。

如果您不符合支持资格条件，我们将告知您原因。

我们理解保持联系的重要性，只有在没有其他合理途径的情况下，我们才会采取影响您的服务的措施。在我们处理您的付款援助请求以及您已同意付款援助计划期间，我们不会暂停或中断您的服务。

2.4 如何跟踪支持请求的进展情况

如需了解您的申请进度，请联系我们。您也可以按照以下步骤在 My Telstra 应用程序中查看请求的进度。

1. 登录至 [My Telstra](#)。
2. 在右上角，转到**配置文件**。
3. 选择**新账户活动**，然后选择**正在进行**选项卡。

2.5 您的付款援助计划

我们的目标是确保您能够履行您的财务承诺，并有信心管理您的 Telstra 持续费用，以及保持您的连接。

在您的付款援助计划结束时，我们将向您发送确认通知，告知您将恢复正常的服务和计划条件，包括付款截止日期。如果您的情况发生了变化，或者届时您仍然需要帮助，您可以联系我们讨论延长支持期限的问题。如果您以前接受过付款援助，您可以随时再次申请。

如果出现以下情况，您可能不再有资格获得约定付款援助计划的帮助：

- 您未能履行付款援助计划中的义务，例如未在到期时支付约定的付款；和/或
 - 如果我们试图就您的付款援助计划以及您的服务可能被暂停或中断的问题与您联系，您未作出合理的回应；
 - 我们确实认为您没有能力或不愿意偿还债务，我们希望避免您增加所欠我们的债务；或
 - 您同意自己将无法完成您的付款援助计划。

只有在万不得已的情况下，我们才会采取暂停或中断您的服务等措施，并且我们会在采取该措施前至少 10 个工作日以书面形式通知您。

2.6 如果您的情况发生变化，请告知我们

如果您的情况发生变化，您不能再履行付款援助计划的义务或需要更多帮助，请与我们联系。然后，我们可以审查您的计划，并与您一起研究如何根据您的新情况进行调整。

如果您未能满足约定的付款援助计划，我们将与您联系并提出审查该计划。

如果您的联系方式发生变化，也请务必告知我们。您可以通过 My Telstra 应用程序与我们联系或更新您的联系方式。

1. 登录至 [My Telstra](#)。
2. 在右上角，转到配置文件，然后选择**帐户设置**。
3. 选择**个人详细信息**。
4. 更新您的个人详细信息。
5. 检查您的详细信息是否正确，然后**提交**。

3. 为您提供的其他支持

3.1 财务咨询

您可以访问**国家债务帮助热线**ndh.org.au 或致电 1800 007 007 与澳大利亚任何地方的财务顾问交谈（周一至周五，9.30am - 4.30pm 澳大利亚东部标准时间）。该号码将为您联系您所在州或地区的相关支持服务。

如果您是企业客户，可以访问 sbdh.org.au 的**小企业债务帮助热线**，或者拨打 1800 413 828 与澳大利亚任何地方的财务顾问交谈。

4. 投诉和隐私

4.1 投诉

如果您对本政策，包括我们提供的付款援助或您认为不合理的结果有任何不满，您有权提出申诉。

您可以通过以下方法之一实现此操作。

- 在 [My Telstra](#) 应用程序的“**获取帮助**”选项卡上给我们留言。
- 请致电 13 22 200 并说出“**投诉**”。
- 如果您是**企业客户**，请拨打 132000 并说出“**投诉**”。
- 请使用我们的在线表格 telstra.com/complaints 进行投诉。

我们承诺受理投诉并将尽快解决问题。

有关我们如何处理投诉的更多信息，请参阅我们的投诉和争议解决政策，网址为 telstra.com/complaints。

4.2 电信业申诉专员 (TIO) 投诉

如果您对付款援助申请的结果或您向 Telstra 提出的投诉的拟议解决方案不满意，您可以联系 TIO。

您可以在 TIO 网站 tio.com.au/complaint 上提出投诉，或获取更多信息，或致电 1800 062 058（周一至周五，8.00am - 8.00pm 澳大利亚东部标准时间）。

4.3 隐私

Telstra 将尊重您的请求，并根据我们的隐私政策处理所有个人信息。

我们致力于保护您的隐私，保留您的信息，并根据 1988 年《隐私法》和《澳大利亚隐私原则》确保您的数据安全。

有关我们如何收集、使用、存储和披露个人信息的更多信息，请访问 telstra.com/privacy。