

سياسة المساعدة
في السداد
للعملاء الذين
يعانون من
ضائقة مالية

1 الغرض

الغرض من سياسة المساعدة في السداد هذه (السياسة) هو توضيح التزام شركة Optus بتحديد العملاء الذين يعانون من ضائقة مالية وإعلامهم ودعمهم والتفاعل معهم، حسب التعريف ووفقاً لمعيار قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية (الضائقة المالية) لعام 2024 (المعيار) كما تديره Australian Communications and Media Authority (ACMA).

تركز هذه السياسة على تلبية احتياجات وتوقعات العملاء الذين يعانون من ضائقة مالية وتحديد إطار العمل لضمان أن يحصل العملاء المستحقين للمساعدة والذين يطلبونها من Optus بسبب ضائقة مالية على العناية والدعم الملائمين، مع بقائهم على اتصال كأولوية.

2 المجال

2.1 العملاء الذين تشملهم هذه السياسة

- تنطبق هذه السياسة فقط على العملاء "مستهلكي" خدمات Optus حسب الآتي:
- العملاء الأفراد الذين يحصلون (أو قد يحصلوا) على منتج أو خدمة اتصالات سلكية ولاسلكية للاستخدام الشخصي أو المنزلي بشكل رئيسي؛ أو
 - العملاء أصحاب الأعمال والمشاريع التجارية (باستثناء عملاء البيع بالجملة) الذين هم:
 - إما منظمات غير ربحية؛ أو
 - الذين لديهم أو سيصبح لديهم اتفاقية عادية مع شركة Optus يصرفون بموجبها مبلغاً يصل لغاية 40000 دولاراً في السنة مع Optus.
- أنظروا الفقرة 4 للحصول على معلومات إضافية حول أهلية العملاء.

2.2 تحديث هذه السياسة

سوف تراجع شركة Optus هذه السياسة سنوياً ولكنها قد تعدّلها أيضاً من وقت لآخر استجابةً للتغييرات التنظيمية أو التشريعية، أو أحداث هامة، أو لتحديد تحسينات في الخدمة.

3 بيان النية

3.1 الهدف

هدفنا هو تقديم خيار فعلي من خلال مساعدة العملاء وأحد العناصر الرئيسية لتحقيق هذه الرؤية المستقبلية هي إعلام ودعم ومساعدة العملاء الذين يواجهون أو قد يواجهون ضائقة مالية. هدفنا من هذه السياسة هو أن يكون الحفاظ على استمرار توفير الاتصالات للعملاء الذين يعانون من ضائقة مالية من أولوياتنا، وسوف نستخدم قطع الاتصال فقط كخطوة تعتبر آخر الحلول.

3.2 حقوق العملاء

يحق لعملاء Optus الذين يستوفون شروط الأهلية (أنظروا الفقرة 4 أدناه) أن يقدّموا طلباً للحصول على مساعدة في حال مواجهتهم ضائقة مالية و Optus لن تفرض رسماً على هذا الإجراء. يرد إجراء الطلب وتقييمه في الفقرة 6.

4 العملاء المستحقون للمساعدة

4.1 متى تكون مؤهلاً لطلب مساعدة بسبب ضائقة مالية؟

- تكون مؤهلاً لطلب مساعدة بسبب ضائقة مالية إذا كنت من عملاء Optus الذين استفادوا من خدماتها في الماضي أو في الوقت الحالي و:
- كنت غير قادر على الوفاء بالتزاماتك المالية بموجب اتفاق معنا بسبب مواجهتك لضائقة مالية كما يرد في الفقرة 4.2؛ و
 - كنت تعتبر أن خيارات المساعدة التي نعرضها عليك في حال مواجهتك للضائقة المالية بخصوص تزويدك بالمنتج أو الخدمة ستتيح لك الفرصة للوفاء بالتزاماتك المالية.

4.2 ما هي الضائقة المالية؟

وفقاً للمعيار، تحدث "الضائقة المالية" عندما تجد نفسك غير قادر على دفع مبلغ تدين به لشركة Optus بموجب اتفاقية معنا بسبب أحد الظروف التالية:

- حدوث مرض شخصي أو لأحد أفراد المنزل
- البطالة
- دخل منخفض أو غير كاف، بما في ذلك انخفاض القدرة على الحصول على دخل
- إذا كنت ضحية/أو ناجياً من عنف منزلي أو عائلي
- حدوث وفاة في العائلة
- تغيير في الظروف الشخصية أو العائلية
- وقوع كارثة طبيعية
- وقوع أحداث غير متوقعة أو تغييرات غير مرتقبة أثرت في دخل العميل أو مصاريفه
- أسباب معقولة أخرى

4.3 ما هي المساعدة التي تقدم في حالة حدوث ضائقة مالية؟

المساعدة عند حدوث ضائقة مالية هي أحد خيارات المساعدة التي تقدّمها شركة Optus لمساعدة عملائها في حال مواجهتهم لضائقة مالية حتى يتمكنوا من الاستمرار في الحصول على منتجات وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية أو لتسديد دين يدينون به لـ Optus. تستعرض الفقرة 5 أدناه خيارات المساعدة التي تعرضها Optus بموجب هذه السياسة.

4.4 دعم في الظروف الصعبة

يمكن للعملاء الذين يمرون بظروف صعبة، مثل العنف المنزلي أو العائلي، الحصول على دعم إضافي بموجب سياستنا الخاصة بالعملاء الذين يمرون بظروف صعبة من قبل فريق الرعاية المتخصصة في Optus. "فريق الرعاية المتخصصة" مجهّز لتقديم المساعدة بشكل فعال لأولئك الذين يواجهون تحديات كبيرة في الحصول على خدمات الاتصال وإدارتها. أنظروا الفقرة 6.2 حول كيفية الاتصال بنا لتلقي الدعم.

4.5 الدعم للحصول على الخدمة

يحق للعملاء ذوي الإعاقات والاحتياجات الخاصة أو المتحدرين من خلفيات متنوعة بثقافتها ولغاتها أن يتلقوا دعماً لتقديم طلب المساعدة أو للحصول على معلومات حول هذه السياسة. أنظروا الفقرة 6.2 حول كيفية الاتصال بنا لتلقي الدعم.

5 خيارات حول المساعدة بسبب ضائقة مالية

تعرض Optus مجموعة من خيارات المساعدة، المصممة لكي تناسب ظروفكم. حسب الظروف، لا تكون الخيارات كلها ملائمة أو مناسبة بالضرورة وسوف تعمل شركة Optus معكم للاتفاق على ترتيبات للمساعدة التي تكون واقعية وملائمة تناسب وضعكم الشخصي.

تعرض Optus الخيارات التالية للمساعدة:

- تمديد مهلة الدفع لفترة مؤقتة
 - نقلكم إلى منتج يناسب ظروفكم بشكل أفضل
 - تخفيض رسوم الفاتورة
 - طلب سلفة لحسابكم لتخفيف الرسوم المستحقة أو القادمة
 - إلغاء دين
 - ترتيب تقوم بموجبه Optus بمطابقة المدفوعات التي قمت بها أو منحك رصيّدًا مقابل المدفوعات التي قمت بها.
 - ضوابط على كيفية تكبد رسوم على حسابك لدينا، بما في ذلك ضوابط الإنفاق
 - وضع قيود على استخدامكم لسمات وميزات لخدمتكم من أجل أن تبقوا على اتصال
 - إزالة ميزات المنتج غير الأساسية دون كلفة
 - ترتيب خطط لتسديد المدفوعات مصممة لتلبية قدرتكم على الدفع.
- إضافة إلى الخيارات أعلاه، يمكنكم الاتصال Optus في أي وقت لتلقي مساعدة عامة بشأن تدبير التزاماتكم المالية تجاه الشركة وأي ديون ذات صلة. مثلاً على ذلك، يمكننا مراجعة منتجاتكم وخدماتكم الحالية ويجوز عرض غيرها عليكم تناسب أكثر احتياجاتكم وميزانيتكم.
- كما أننا نقدّم خيارات للعملاء الذين يواجهون ضائقة مالية للحصول على أجهزة يدوية ميسورة وتستطيع الوصول إلى خدمة الاتصال بالطوارئ بواسطة الشبكات الأسترالية للهواتف الجواله.

6 عملية تقديم الطلب وتقييمه

6.1 كيف تقدّمون طلباً للمساعدة بسبب ضائقة مالية

يمكنكم تقديم طلب للحصول على مساعدة بسبب ضائقة مالية من خلال الاتصال بنا بواسطة أحد طرق الاتصال الحالية والمعرضة أدناه. سوف يتم النظر في طلبكم في وقت تواصلكم مع فريقنا المتخصص.

كيف نقيّم طلبكم ونتخذ الإجراءات بشأنه:

1. أولاً، سوف نناقش معكم طلبكم ونقيّم أهليّتكم للمساعدة بسبب ضائقة مالية (كما تحددها الفقرة 4 أعلاه) ونطلب منكم أي معلومات حسب المقتضى (أنظروا الفقرة 6.4 أدناه).
 2. إذا كنتم مؤهلين للمساعدة، سوف نعمل معكم للاتفاق على خيارات المساعدة التي تناسب ظروفكم.
 3. سوف نعرض عليكم حلاً للمساعدة استناداً إلى أعلاه.
 4. إذا وافقتم على الحلّ المعروض للمساعدة فسيبدأ تنفيذه على الفور.
 5. إذا لم توافقوا، هناك خيار متاح أمامكم لطلب مراجعة و/أو تقديم شكوى.
 6. إذا كنتم غير راضين عن طريقة تعاملنا مع شكواكم، تستطيعون الاتصال بالمحقق العام في قضايا الاتصالات السلكية واللاسلكية (TIO) لرفع الشكوى إلى جهة عليا (أنظروا الفقرة 8 أدناه لتفاصيل الاتصال).
- في بعض الحالات، قد يلزم تحويل طلبكم إلى فريق متخصص يتصل بكم لتصميم المساعدة المعروضة عليكم.
- أنظروا الفقرة 6.5 للحصول على تفاصيل التوقيت الذي نقوم بموجبه بالردّ عليكم.
- سوف يحصل العملاء ذوو الإعاقات أو الاحتياجات الخاصة، أو المتحدرين من خلفيات متنوعة بثقافتها ولغاتها على المساعدة في تقديم الطلب عند الحاجة.

6.2 الاتصال بنا

إليك هنا الطرق التي يمكنكم من خلالها الاتصال بنا للبدء في إجراء الطلب أو لمناقشة خياراتكم للمساعدة في حال مواجعتكم ضائقة مالية.

اتصلوا بنا على الرقم 1300 308 839 (خط مفتوح على مدار الساعة) وسوف نوصلكم بالفريق المتخصص المناسب.

My Optus app

بإمكانكم أيضاً إرسال رسالة لنا، 42 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، عبر تطبيق My Optus app optus.com.au/customer-extras/mobile-apps/my-optus-app وسيقوم فريقنا بالاتصال بكم وربطكم بالفريق المتخصص المناسب مباشرة خلال الساعات المتاحة.

راسلونا

دردشوا مع فريقنا على مدار الساعة عبر optus.com.au/notices/messaging

العملاء الذين يواجهون مخاطر

إذا كنتم تواجهون، أو كنتم معرضين، لخطر مواجهة إساءة منزلية أو عائلية، يرجى الاتصال بالرقم **1800 685 059** (خط مفتوح على مدار الساعة) وسوف نعمل معكم لضمان بقائكم بأمان وعلى اتصال. زوروا الموقع optus.com.au/about/specialist-care/dfa للحصول على مزيد من المعلومات

للحصول على مساعدة للوصول إلى الخدمة وفي حالة الإعاقة، يمكنكم الاتصال بنا على الرقم **1800 470 291** (خط مفتوح على مدار الساعة).

إذا كنتم قد تعرضتم للأذى نتيجة حدوث كارثة طبيعية، يمكنكم الاتصال بنا على الرقم **1800 507 581** (خط مفتوح على مدار الساعة).

6.3 معلومات يلزم أن تقدّموها للبدء في تقديم الطلب

سنحتاج للتأكد من هويتكم قبل أن نتمكن من تقييم طلبكم، وفقاً لأنظمة الهيئة الأسترالية للاتصالات والإعلام ACMA. ويشمل هذا إجراء مصادقة متعددة العوامل بحيث يمكن أن نكون متأكدين من أننا نتحدث إلى صاحب الحساب مع Optus (أو الشخص المفوض لينوب عنه).

6.4 المعلومات الإضافية التي قد نطلبها لمساعدتنا في تقييم الطلب

لن يحتاج العملاء الضحايا/الناجين من الإساءة المنزلية أو العائلية إلى تقديم أدلة تدعم طلبهم للحصول على مساعدة بسبب ضائقة مالية.

ينطبق نفس الشيء على من يطلب مساعدة قصيرة المدى (مثلاً لا تمتد أكثر من ثلاث دورات دفع)، لن يُطلب منكم تقديم أدلة لدعم طلبكم.

عندما تقدّمون طلباً لمساعدة طويلة الأمد، قد نطلب منكم معلومات تدعم طلبكم إذا:

- كان المبلغ المتوجّب لإعادة دفعه أكثر من 1000 دولار؛ أو
- كنتم عملاء Optus لمدة تقلّ عن شهرين؛ أو
- كنا نعتقد بصورة معقولة باحتمال وجود احتيال.

سوف نطلب Optus معلومات أو أدلة فقط عندما تكون ضرورية وأساسية لتقييم طلبكم وأهليتكم وحيث لا يكون تقديمها صعباً جداً عليكم. مثلاً على ذلك، شهادة طبية أو رسالة دعم من مرشد اجتماعي، أو موظف حالة أو عامل اجتماعي.

قد لا نتمكن من إكمال تقييمنا إذا لم يتم تزويدنا بالمعلومات التي نطلبها أو إذا كانت ناقصة. إذا قدّمتم معلومات خاطئة أو غير دقيقة أو مضلّة، فقد يؤدي ذلك إلى إلغاء طلبكم.

حيثما نطلب معلومات، سوف نعطيكم تفاصيل الاتصال بنا كي تتمكنوا من التحدث معنا حول الطلب، وسوف نخبركم بالطريقة التي تستطيعون من خلالها إرسال المعلومات إلينا.

6.5 الأطر الزمنية التي تنطبق على عملية تقييم الطلبات

إذا كنتم غير قادرين على إكمال طلبكم مع فريقنا المتخصص، فسوف تزودكم Optus بزمان تقديري عن المدة التي يستغرقها إكمال تقييمنا للطلب ولكننا سوف نكمل تقييمنا في غضون خمسة (5) أيام عمل من وقت استلامنا للطلب الكامل.

نهدف إلى إعلامكم بنتيجة تقييمنا بأقرب وقت ممكن ولكننا سنحيطكم علماً بذلك خلال يومي (2) عمل من إكمال التقييم.

سوف تعلمكم Optus فوراً إذا ما تبين بوضوح بأنكم لستم مؤهلين لتلقي مساعدة بسبب ضائقة مالية بموجب المعيار المعمول به.

6.6 متى تبدأ الترتيبات؟

ستبدأ الترتيبات للمساعدة بأقرب وقت عندما تُعلمون Optus بأنكم موافقون على الترتيبات التي نعرضها عليكم. يمكنكم تتبُّع سير تقدُّم طلبكم عن طريق الاتصال بنا في أي وقت أو عبر My Optus App (إذا اعتمدتم هذه الطريقة وقت إكمال طلبكم).

7 الشراكات وخدمات الدعم الخارجية

تعمل شركة Optus عن كثب مع منظمات خارجية بما في ذلك منظمات الإرشاد المالي والجمعيات الخيرية والخدمات الاجتماعية للمساعدة في تعزيز فهمنا وأحكامنا للعملاء الذين يواجهون ضائقة مالية ومن أجل وصل عملائنا بخيارات الدعم الأوسع المتاحة أمامهم.

نحرص على الحصول على موافقتكم الملائمة قبل مشاركة معلومات عن أي عميل مع المنظمات الخارجية إلا إذا اعتبرنا بشكل معقول أن هناك خطر محقق على سلامتكم. يمكنكم الحصول على:

1. استشارة مالية محايدة، وإرشاد ودعم من المنظمات الخارجية والتي تشمل:

National Debt Helpline

اتصلوا بـ: 1800 007 007

زوروا الموقع: ndh.org.au

Small Business Debt Hotline

اتصلوا بـ: 1800 413 828

زوروا الموقع: sbdh.org.au

2. معلومات حول الاتصال Child Support، Medicare، Centrelink أو Child Support، و
Department of Human Services

Department of Human Services

زوروا الموقع: servicesaustralia.gov.au

3. تقدِّم خدمة Moneysmart توجيهاً مجانياً ومحايداً بحيث يمكنكم الاستفادة من أموالكم لأقصى درجة ممكنة:

Moneysmart

زوروا الموقع: moneysmart.gov.au

4. 1800 Respect تقدّم الدعم إلى جميع الأستراليين الذين يواجهون أو هم في خطر مواجهة الاعتداء الجنسي أو الإساءة المنزلية أو العائلية، بشكل مباشر أو غير مباشر:

1800 Respect

اتصلوا بـ: 1800 732 732

زوروا: 1800respect.org.au

5. دعم إضافي من منظمات خارجية بما فيها:

BeyondBlue

BeyondBlue تقدّم معلومات ودعم لمساعدة الجميع في أستراليا في تحقيق أفضل حالة ممكنة لصحتهم النفسية والعقلية، بغض النظر عن عمرهم ومكان سكنهم.

اتصلوا بـ: 1300 224 636 (دعم على مدار الساعة 7/24)

زوروا: beyondblue.org.au

Kids Helpline الأطفال

Kids Helpline خدمة إرشاد وتوجيه هاتفية وعبر الإنترنت متاحة على مدار الساعة 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، للصغار والشباب الذين تتراوح أعمارهم من 5 إلى 25 سنة.

اتصلوا بـ: 1800 55 1800 (دعم على مدار الساعة 7/24)

زوروا الموقع: kidshelpline.com.au

Lifeline

Lifeline جمعية خيرية تقدّم دعماً للجميع في حالة الأزمات، وخدمات للوقاية من الانتحار.

اتصلوا على الرقم: 13 11 14

زوروا: lifeline.org.au

مكالمة مجانية من الهواتف المدفوعة الأجر وخدمات Optus للهواتف الجواله تنطبق رسوم على المكالمات المحلية الصادرة من خطوط Optus الأرضية (راجعوا الأشياء التي تتضمنها خطة أسعار خدمتكم)

كذلك، تعرض Lifeline خيارات للدردشة عبر الرسائل النصية القصيرة "إس إم إس" و"تشات"، زوروا موقع Lifeline الإلكتروني لمزيد من التفاصيل.

الحملة الإعلامية الوطنية لمكافحة المخدرات

تهدف الحملة الإعلامية الوطنية لمكافحة المخدرات التي تنظمها الحكومة الأسترالية إلى مساعدة الشباب وأهاليهم في فهم الآثار الضارة للمخدرات والعواقب التي تنجم عن تعاطيها.

زوروا: health.gov.au/topics/drugs

مساعدة المقامرین Gambling Help
مساعدة لأي شخص متأثر من لعب القمار.
زوروا: gamblinghelponline.org.au

WIRE (فقط في فيكتوريا)

WIRE اختصار لإسم منظمة Women's Information and Referral Exchange Inc. أي الخدمة النسائية لمشاركة المعلومات والإحالات وهي منظمة موجودة فقط في ولاية فيكتوريا، مؤلفة من نساء لمساعدة النساء من خلال تقديم المعلومات والدعم والإحالات مجاناً.

اتصلوا بـ: **1300 134 130**
من الاثنين إلى الجمعة: من 9 صباحاً حتى 5 مساءً ما عدا أيام العطل الرسمية.
زوروا: wire.org.au

قد تنطبق رسوم على المكالمات المحلية (تأكدوا مما تتضمنه أسعار خطكم).
تقدم منظمة WIRE أيضاً الدردشة، زوروا موقع WIRE الإلكتروني لمزيد من التفاصيل.

8 الشكاوى والمراجعات

لتقديم شكوى (وقراءة سياستنا الخاصة بالتعامل مع الشكاوى) يمكنكم الاتصال بنا عبر الموقع
optus.com.au/for-you/support/feedback-and-complaints

أو بإمكانكم إرسال رسالة لنا عبر optus.com.au/notices/messaging أو من خلال
My Optus app.

يمكنكم الاتصال بنا بشأن أنواع أخرى من المساعدة والدعم عن طريق الموقع
optus.com.au/support/contact-us

إذا كنتم غير راضين عن كيفية تعاملنا مع شكاوكم، يحق لكم رفع شكاوكم إلى
Telecommunications Industry Ombudsman (TIO)، وخدمتهم مجانية ومحايدة.

يمكن الاتصال بالمحقق العام في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية على الرقم
أو عبر الموقع tio.com.au

لن يتم منع العملاء الذين يقدمون شكوى إلى شركة Optus أو إلى TIO بخصوص طلب
مساعدة بسبب ضائقة مالية أو الذين يطلبون مراجعة قرار اتخذ بشأن الطلب من الموافقة على
ترتيبات للمساعدة بسبب ضائقة مالية أثناء النظر في شكاوهم.