

财务困难客户

《付款援助政策》

1 目的

本《付款援助政策》（Payment Assistance Policy，下称“本政策”）旨在阐述 Optus 的承诺，即按照 Australian Communications and Media Authority（ACMA）实施的《电信（财务困难）行业标准（2024）》（Telecommunications (Financial Hardship) Industry Standard (2024)，下称“标准”）之定义与规定，识别、告知与支持有财务困难的客户并与之互动。

本政策旨在满足财务困难客户的需求与期望，并建立一套框架，确保向 Optus 寻求财务援助的合格客户获得相应的关怀和支持，并将保持其通信服务畅通放在首要位置。

2 范围

2.1 本政策适用的客户

本政策仅适用于以下 Optus “消费者”类客户：

- 主要出于个人或家庭用途购买（或可能购买）电信产品或服务的个人客户；或
- 商业和公司客户（不含批发客户），且符合以下任一条件：
 - 非营利组织；或
 - 已与或将与 Optus 签订标准协议，且年度消费额不超过 4 万澳元。

关于客户资格的进一步信息，请见第 4 节。

2.2 本政策的修订

Optus 将每年对本政策进行审核，但也可能因法规或法律变更、重大事件或服务改进措施的确定而不时修订本政策。

3 宗旨声明

3.1 目标

我们的宗旨是通过坚定维护客户利益来提供切实有效的选择，而实现这一愿景的关键在于告知、支持和协助正在经历或可能面临财务困难的客户。

本政策的目标是将保持财务困难客户通信畅通放在优先位置，我们将仅把中断服务作为万不得已的最后手段。

3.2 客户权利

符合资格条件（见下文第 4 节）的 Optus 客户有权申请财务困难援助，且 Optus 不会就此流程向客户收取费用。

申请与评估流程详见第 6 节。

4 符合资格的客户

4.1 您何时会有资格申请财务困难援助？

如果您是 Optus 以往或现有的消费者类客户，且符合以下条件，则您有资格申请财务困难援助：

- 由于第 4.2 条所列的财务困难状况，您无法履行我们之间协议所规定的付款义务；且
- 您认为，我们就您选用的产品或服务所提供的财务困难援助方案，将能帮助您履行自己的付款义务。

4.2 什么是财务困难？

根据《标准》，“财务困难”是指您因以下任一情况，发现自己无法支付我们之间协议项下您欠 Optus 的款项：

- 个人或家人生病
- 失业
- 收入较低或不足，包括收入途径减少
- 是家庭暴力受害者/幸存者
- 家人过世
- 个人或家庭情况变更
- 自然灾害
- 影响客户收入或支出的意外事件或不可预见的变故
- 其他合理的原因

4.3 什么是财务困难援助？

财务困难援助是 Optus 为帮助财务困难客户而提供的一项或多项援助方案，旨在帮助他们继续使用其电信产品或偿还对 Optus 的欠款。下文第 5 节概述了 Optus 在本政策下提供的援助方案。

4.4 弱势群体援助

身处家庭暴力等弱势境况的客户可根据我们的《弱势群体客户政策》（Policy for Customers Experiencing Vulnerability），接受 Optus 专业关怀团队（Specialist Care team）提供的强化支持。专业关怀团队接受过专业培训，能够为那些在获取和管理通信服务方面面临重大困难的客户提供有效帮助。关于如何联系我们以寻求支持，请见第 6.2 条。

4.5 无障碍支持

残障、有特殊需求或来自文化和语言多元化背景的客户有资格获取无障碍支持，帮助提交申请或获取有关本政策的信息。关于如何联系我们以寻求支持，请见第 6.2 条。

5 财务困难援助方案

Optus 提供一系列量身定制的援助方案，以满足您的具体情况。

取决于具体情况，并非所有方案都一定适用或合适。Optus 将与您共同协商，达成一项适合您个人情况且切实可行的援助安排。

Optus 提供以下援助方案：

- 临时延长付款期限
- 为您更换一款更符合您情况的产品
- 提供账单折扣
- 为您的账户内记入抵扣金额，以抵减到期待付或即将要付的费用
- 豁免一笔欠费
- 达成安排，由 Optus 根据您的支付的金额进行等额匹配，或在您已支付款项的基础上提供抵扣金额
- 对您在我们账户中产生费用的方式进行管控，包括消费额度控制
- 通过限制您服务的部分功能以保障通信畅通
- 免费取消非必要的产品功能
- 按照您的付款能力制定的分期付款计划。

除上述方案外，您可以随时联系 Optus，就如何管理付款义务与相关欠费获取一般性协助。例如，我们可以重新评估您当前的产品和服务，并可能为您提供更符合您需求和预算的新选择。

我们还为财务困难客户提供相关选择，使其能买到负担得起且能够使用澳大利亚移动网络拨打紧急呼叫服务的手机。

6 申请和评估流程

6.1 如何申请财务困难援助

您可以通过下列任一现有联系方式联系我们，提出财务困难援助申请。您的申请将在您与我们专业团队沟通时同步处理。

我们将通过以下步骤评估并处理您的申请：

1. 首先，我们将与您讨论您的申请，评估您是否符合财务困难援助资格（如上文第 4 节所述），并根据需要索取任何相关信息（见下文第 6.4 条）。
2. 如果您符合资格，我们将与您共同协商，确定适合您具体情况的援助方案。
3. 我们将基于上述协商提供援助解决方案。
4. 如果您同意所提供的援助解决方案，则该方案立即生效。
5. 如果您不同意，您有权要求复核和/或递交投诉。
6. 如果您对我们处理投诉的方式不满意，您可联系 TIO 以升级投诉（联系方式详见下文第 8 节）。

在某些情况下，您的申请可能需要转至专业团队，届时该团队将与您联系，为您量身定制援助方案。

关于我们回复您的时限，详见第 6.5 条。

残障、有特殊需求，或来自文化和语言多样性背景的客户在需要时均可获得协助以提交申请。

6.2 联系我们

您可以通过以下方式联系我们，以启动申请流程或商讨您的财务困难援助方案。

请拨打我们的 24/7 全天候热线 1300 308 839，我们将为您转接至相应的专业团队。

My Optus App

您也可以通过 My Optus app (optus.com.au/customer-extras/mobile-apps/my-optus-app) 随时向我们发送消息，我们的团队将在工作时间内直接将您转至相应的专业团队。

向我们发送消息

随时与我们的团队交流 (optus.com.au/notices/messaging)

弱势群体客户

如果您正在遭遇家庭暴力或面临相关风险，请拨打 24/7 全天候热线 **1800 685 059**，我们将与您共同努力，确保您的安全并保持您通信畅通。欲获取进一步信息，请访问 optus.com.au/about/specialist-care/dfa

欲获得无障碍及残障人士协助，您可拨打全天候热线 **1800 470 291** 联系我们。

如果您受到自然灾害影响，您可拨打全天候热线 **1800 507 581** 联系我们。

6.3 开启申请流程时您需提供的信息

根据 ACMA 相关规定，在评估您的申请前，我们需核实您的身份。此核实环节将包含多因素验证流程，以确保正在与我们沟通的是 Optus 账户持有人（或您的授权代表）。

6.4 为协助评估申请我们可能需要的额外信息

家庭暴力受害者/幸存者客户无需为其财务困难援助申请提供证明。

同样，如果您寻求的是短期援助（即不超过 3 个付费周期），则无需为您的申请提供证明。

当您申请长期援助时，如遇以下情况，我们可能要求您提供信息以支持您的申请：

- 欠款金额超过 1000 澳元；或
- 您成为 Optus 客户的时长未满 2 个月；或
- 我们合理怀疑存在诈骗的可能性。

Optus 只会要求您提供评估您的申请和资格所严格必需且提供起来不会给您造成过多麻烦的信息和证明。例如，医疗证明，或来自心理辅导师、个案工作人员或社工的支持信。

如果（您）未提供我们要求的信息或信息不完整，我们可能无法完成评估。如果您提供虚假、不准确或具有误导性的信息，这可能导致您的申请被取消。

每当我们要求您提供信息时，我们都会附上联系方式，以便您就相关要求与我们沟通，并且我们会告知您如何将信息发送给我们。

6.5 评估流程所适用的时限

如果我们无法通过专业团队完成您的申请，Optus 将告知您完成评估预计所需时长，但承诺在收到完整申请后的 5 个工作日内完成评估。

我们力求尽快通知您评估结果，并承诺在完成评估后的 2 个工作日内告知您。

如果确定您不符合《标准》规定的财务困难援助资格，Optus 将立即告知您。

6.6 援助安排何时开始？

一旦您向 Optus 确认同意我们所提供的援助安排，则该安排便立即生效。您可随时联系我们，或通过 My Optus App（如果您在提交申请时同意选用该功能）跟进您的申请进度。

7 外部合作以及支持服务

Optus 与包括财务咨询机构、慈善机构和社会服务机构在内的外部机构密切合作，以加深我们对财务困难客户的理解，完善相关措施，并为我们的客户对接更广泛的支持选项。

除非我们合理认为您的安全面临急迫风险，否则在与外部机构分享任何客户信息前，我们均会确保已获得有效同意。

您可以获取：

1. 外部机构提供的独立财务建议、心理辅导与支持，包括：

国家债务协助热线（National Debt Helpline）

电话：1800 007 007

请访问：ndh.org.au

小企业债务求助热线（Small Business Debt Hotline）

电话：1800 413 828

请访问：sbdh.org.au

2. 关于如何联系福利署（Centrelink）、国民医保（Medicare）或儿童抚养（Child Support）以及民政服务部（Department of Human Services）的信息：

民政服务部（Department of Human Services）

请访问：servicesaustralia.gov.au

3. Moneysmart 提供免费、独立的指导，帮助您最有效地规划和使用您的资金：

Moneysmart

请访问：moneysmart.gov.au

4. 1800 Respect 为澳大利亚所有直接或间接经历性侵和家庭暴力或有类似风险的人群提供支持：

1800 Respect

电话：1800 732 732

请访问：1800respect.org.au

5. 外部机构提供的其他支持，包括：

BeyondBlue

BeyondBlue 为澳大利亚各地所有年龄段的民众提供信息和支持，帮助他们实现最佳心理健康状态。

电话：1300 224 636（24/7 全天候支持服务）

请访问：beyondblue.org.au

儿童帮助热线（Kids Helpline）

儿童帮助热线（Kids Helpline）是一项为 5 至 25 岁青少年提供的免费 24/7 全天候电话及在线咨询服务。

电话：1800 55 1800（24/7 全天候支持服务）

请访问：kidshelpline.com.au

生命热线（Lifeline）

生命热线（Lifeline）是一家全国性慈善机构，为所有人提供危机支持与自杀预防服务。

电话：13 11 14

请访问：lifeline.org.au

用公用电话和 Optus 移动服务均可免费拨打。使用 Optus 固话拨打将按本地通话费率计费（请核实您的套餐包含内容）。

生命热线（Lifeline）也提供短信（SMS）与在线聊天（Chat）选项，详情请访问其官方网站。

全国禁毒宣传运动（National Drugs Campaign）

澳大利亚政府的“全国禁毒宣传运动”旨在帮助青少年与家长了解吸毒的危害和后果。

请访问：health.gov.au/topics/drugs

戒赌援助 (Gambling Help)

为所有受赌博影响的人士提供援助。

访问：gamblinghelponline.org.au

WIRE (仅维州)

WIRE 是 Women's Information and Referral Exchange Inc. 的缩写，是一家仅限于维多利亚州的机构，由女性运营，为女性提供免费的信息、支持与转介服务。

电话：**1300 134 130**

周一至周五上午 9 点至下午 5 点，公共假期除外。

请访问：wire.org.au

可能按本地通话费率计费（请核实您的套餐包含内容）。WIRE 也提供在线聊天服务，详情请访问其官方网站。

8 投诉与复核

若要提出投诉（并阅读我们的投诉处理政策），您可以访问 optus.com.au/for-you/support/feedback-and-complaints 联系我们。

您也可以访问 optus.com.au/notices/messaging 或通过 My Optus app 向我们发送消息。

如需其他类型的帮助与支持，您可以访问 optus.com.au/support/contact-us 联系我们。

如果您对我们的投诉处理方式不满意，您有权将投诉提交至 Telecommunications Industry Ombudsman (TIO)，这是一项免费且独立的服务。

请拨打 **1800 062 058** 或访问 tio.com.au 联系 TIO

就财务困难援助申请向 Optus 或 TIO 提出投诉或要求对相关决定进行复核的客户，在其投诉处理期间，不妨碍其同意并达成财务困难援助安排。