

財務困難客戶 付款援助政策

1 目的

本《付款援助政策》（以下簡稱「本政策」）旨在闡明 Optus 對於依據 Australian Communications and Media Authority (ACMA) 管理的《電信業財務困難產業標準（2024）》（以下簡稱「標準」）定義的財務困難客戶所承諾的識別、告知、支援及互動措施。

本政策的重點在於滿足財務困難客戶的需求和期望，並建立一套協助架構，確保符合資格的客戶在向 Optus 申請財務困難援助時，能夠獲得適當的照顧與支援，並以維持服務不中斷為優先。

2 範圍

2.1 本政策適用範圍

本政策僅適用於以下 Optus「消費者」客戶：

- 主要為個人或家庭用途而購買（或可能購買）電信產品或服務的個人客戶；或
- 符合下列條件之一的商業及企業客戶（不包括批發商客戶）：
 - 非營利組織；或
 - 與 Optus 簽訂或將簽訂的標準協議每年消費額不超過 40,000 澳元

有關客戶資格的更多資訊，請參閱第 4 節。

2.2 政策更新

Optus 將每年檢視本政策，並可因應法規或立法變更、重大事件，或服務改進的需要修訂本政策。

3 意向聲明

3.1 目標

我們的目的是堅持以客戶為核心，為客戶提供真正的選擇。要實現這一願景，其中一項關鍵工作就是向正面臨或可能面臨財務困難的客戶提供資訊、支援與協助。

本政策的目標是優先確保面臨財務困難客戶的服務連線，並僅在萬不得已時才採取切斷服務措施。

3.2 客戶權利

符合資格條件（參見下文第 4 節）的 Optus 客戶有權申請財務困難援助，Optus 不會就此程序向客戶收取任何費用。

申請及評估程序載於第 6 節。

4 符合資格之客戶

4.1 在何種情況下您可以申請財務困難援助？

如您為 Optus 過去或現有消費者客戶，並符合下列條件，即可申請財務困難援助：

- 由於第 4.2 節所述財務困難情況而無法履行與我們協議下的財務義務；且
- 您認為我們就產品或服務所提供的財務困難援助方案，將有助於您履行相關財務義務。

4.2 何謂財務困難？

根據「標準」，若您因下列任一情況而導致無法向 Optus 支付協議規定的欠款時，即屬「財務困難」：

- 個人或家庭成員患病
- 失業
- 收入偏低或不足，包括收入減少
- 遭受家庭暴力
- 家庭成員離世
- 個人或家庭情況變更
- 自然災害
- 影響客戶收入或支出的突發事件或不可預見之變化
- 其他合理原因

4.3 何謂財務困難援助？

財務困難援助指 Optus 為協助面臨財務困難之客戶持續使用其電信產品或償還欠付 Optus 之款項，而提供的一項或多項援助措施。請參見下文第 5 節，了解 Optus 根據本政策所提供的援助选项。

4.4 弱勢客戶支援

面臨弱勢處境（例如遭受家庭暴力）的客戶，可依據《弱勢客戶政策》由 Optus 專責關懷團隊提供更高層級的支援。專責關懷團隊具備協助面臨重大挑戰之客戶的能力，可有效支援其取得與管理通訊服務。請參閱第 6.2 節了解如何聯絡我們以獲取支援。

4.5 無障礙支援

具有殘障、特殊需求，或來自多元文化及語言背景的客戶，有權獲得無障礙協助，以提出申請或取得本政策相關資訊。請參閱第 6.2 節了解如何聯絡我們以獲取支援。

5 財務困難援助選項

Optus 提供多个援助選項，以配合您的具體情況。

具體援助視情況而定，並非所有選項皆適用或適合，Optus 將與您協商，達成符合您個人情況、合理且適當的援助安排。

Optus 提供的援助選項包括：

- 臨時延長付款期限
- 協助轉換為更適合您情況的產品
- 減免帳單費用
- 為您的帳戶提供折抵，以降低已到期或即將到期的費用
- 豁免債務
- Optus 根據您的付款金額進行配對付款或給予信用額度
- 對您的帳戶費用產生方式進行管控，包括設定消費上限
- 限制部分服務功能，以確保您保持連線
- 免費移除非必要的產品功能
- 依您的付款能力訂製付款計畫。

此外，您可隨時聯絡 Optus，就管理付款義務及相關債務獲取基本協助。例如，我們可以檢視您目前的產品與服務，並可能為您提供更符合需求及預算的選項。

我們亦為面臨財務困難的客戶提供協助，讓他們能以較低價格取得可在澳洲行動網路撥打緊急電話的手機。

6 申請及評估流程

6.1 如何申請財務困難援助

您可透過下列任一方式與我們聯絡，提出財務困難援助申請。您的申請將在您與我們專責團隊互動時予以處理。

我們評估及處理申請的流程如下：

1. 首先，我們將與您討論申請內容，評估您是否符合財務困難援助資格（如上述第 4 節所載），並在需要時索取相關資訊（請參閱下文第 6.4 節）。
2. 若您符合資格，我們將與您協商，確認適合您情況的援助選項。
3. 我們將根據上述商定結果提供援助方案。
4. 如您同意所提出的援助方案，該方案將立即生效。
5. 若您不同意，您可要求審查，及／或提出申訴。
6. 若您對我們處理申訴的方式不滿意，您可聯絡 TIO 升級處理（聯絡方式見下文第 8 節）。

在某些情況下，您的申請可能需轉交專責團隊，由其直接與您聯絡，以量身訂製援助方案。

有關我們的回覆時限，請參閱第 6.5 節。

具有殘障、特殊需求，或來自多元文化及語言背景的客户，如有需要，可獲得協助以完成申請程序。

6.2 聯絡我們

以下為我們的聯絡方式，用以啟動申請程序或瞭解財務困難援助選項。

電話：1300 308 839（全天候 24/7），我們將為您連接至合適的專責團隊。

My Optus app

您亦可透過 My Optus app 全天候 24/7 發送訊息聯絡我們（詳情請參見 optus.com.au/customer-extras/mobile-apps/my-optus-app），我們的團隊將在服務時間內直接為您連接至合適的專責團隊。

訊息聯絡

可透過線上聊天全天候 24/7 聯絡我們 optus.com.au/notices/messaging

弱勢客戶

如您正面臨或有可能面臨家庭暴力，請撥打 **1800 685 059**（全天候 24/7），我們將協助確保您的安全並保持服務連線。更多資訊請參閱 optus.com.au/about/specialist-care/dfa

如需無障礙及殘障支援，請撥打 **1800 470 291**（全天候 24/7）。

如受自然災害影響，請撥打 **1800 507 581**（全天候 24/7）。

6.3 開展申請程序所需提供的資訊

在評估您的申請前，我們需要依據 ACMA 規定確認您的身份。這將包括多重驗證程序，以確保與我們交談的為 Optus 帳戶持有人（或其授權代表）。

6.4 評估申請時可能需額外提供的資訊

遭受家庭暴力的客戶，無需提供證明即可申請財務困難援助。

如您申請短期援助（即不超過 3 個付款週期），同樣無需提供證明。

若您申請長期援助，且出現以下情況，我們可能要求提供額外資訊以支援您的申請：

- 欠款金額超過 1000 澳元；或
- 您成為 Optus 客戶不足 2 個月；或
- 我們有合理理由認為存在欺詐可能。

Optus 僅會要求提供對評估您的申請及資格絕對必要的資訊或證明，並確保不會對您造成過度負擔。例如醫療證明或由諮商師、個案工作者或社工提供的支援信。

若未提供所需資訊或資訊不完整，我們可能無法完成評估。若提供虛假、不準確或誤導性資訊，可能導致您的申請被取消。

每次需要您提供資訊時，我們將提供聯絡方式，方便您就資料提供進行諮詢，並告知提交方式。

6.5 評估流程適用時限

如我們的專責團隊無法即時完成您的申請，Optus 會告知您完成評估所需的時間預估，且會在收到完整申請後的 5 個工作日內完成評估。

我們會盡快告知您評估結果，且最遲會於完成評估後 2 個工作日內通知您。

若根據「標準」判定您不符合財務困難援助資格，Optus 將立即通知您。

6.6 援助安排何時開始？

援助安排自您表示同意我們所提供的安排時立即開始。您可隨時聯絡我們或透過 My Optus app（若您於提交申請時已選擇啟用）查看申請進度。

7 外部合作與支援服務

Optus 與外部機構密切合作，包括財務諮商機構、慈善團體及社會服務機構，以加強我們對財務困難客戶的理解與支援安排，並協助客戶取得更全面的支援資源。

在與外部機構分享任何客戶資訊前，我們將確保取得適當同意，除非我們有合理理由認為您的安全可能面臨迫切風險。

您可獲取以下支援：

1. 外部機構提供的獨立財務建議、諮詢及支援：

National Debt Helpline（全國債務求助熱線）

電話：1800 007 007

網站：ndh.org.au

Small Business Debt Hotline（中小企業債務熱線）

電話：1800 413 828

網站：sbdh.org.au

2. 有關聯絡 Centrelink（澳洲社會福利聯絡中心）、Medicare（國民保健）或 Child Support（兒童支援服務）及 Department of Human Services（社會服務部）的相關資訊：

Department of Human Services（社會服務部）

網站：servicesaustralia.gov.au

3. Moneysmart 提供免費、獨立的理財指導，幫助您充分運用資金：

Moneysmart

網站：moneysmart.gov.au

4. 1800 Respect 為所有直接或間接受性侵或家庭暴力影響的人士，或有此

風險的人士提供支援：

1800 Respect

電話：1800 732 732

網站：1800respect.org.au

5. 外部組織提供的額外支援服務：

BeyondBlue

BeyondBlue 提供資訊與支援，協助所有澳洲人不論年齡或居住地，都能實現最佳心理健康。

電話：1300 224 636 (24/7 全天候提供支援)

網站：beyondblue.org.au

Kids Helpline

Kids Helpline 是一項免費、全天候（24/7）的電話及線上輔導服務，針對 5 至 25 歲的年輕人。

電話：1800 55 1800 (24/7 全天候提供支援)

網站：kidshelpline.com.au

Lifeline（生命熱線）

Lifeline 是一家全國性慈善機構，提供全面的危機支援及自殺預防服務。

電話：13 11 14

網站：lifeline.org.au

可免費使用公用電話及 Optus 手機服務撥打。使用 Optus 固定電話撥打需支付本地通話費（請查閱您的費率方案）。

Lifeline 亦提供簡訊與線上聊天支援，詳情請參閱官方網站。

National Drugs Campaign

澳洲政府的全國毒品宣導計畫旨在協助青少年及家長了解毒品使用的危害及後果。

網站：health.gov.au/topics/drugs

Gambling Help

為受賭博影響的人士提供支援服務。

網站：gamblinghelponline.org.au

WIRE (僅限維多利亞州)

WIRE (Women's Information and Referral Exchange Inc.) 是維多利亞州的非營利組織，由女性為女性提供免費資訊、支援及轉介服務。

電話：**1300 134 130**

週一至週五：早上 9:00 至 下午 5:00 (公眾假期除外)

網站：wire.org.au

使用固定電話撥打可能需支付本地通話費 (請查閱費率方案)。WIRE 亦提供線上聊天服務，詳情請參閱官方網站。

8 投訴與審查

如欲提出投訴 (及查閱我們的投訴處理政策)，您可透過以下方式聯絡我們：網站 optus.com.au/for-you/support/feedback-and-complaints

發送訊息：optus.com.au/notices/messaging 或使用 **My Optus app**。

如需其他協助或支援，請訪問：optus.com.au/support/contact-us

若對我們的投訴處理結果不滿意，您有權向Telecommunications Industry Ombudsman (TIO) 提出申訴，這是一項獨立且免費的服務。

TIO 聯絡方式：電話 **1800 062 058** 或網站 tio.com.au

針對財務困難援助申請提出投訴或申請審查的客戶，在投訴處理期間，仍可同意並接受財務困難援助安排，不會因此受到限制。