ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਨੀਤੀ

yes OPTUS

1 ਉਦੇਸ਼

ਇਸ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਨੀਤੀ (ਨੀਤੀ) ਦਾ ਉਦੇਸ਼ Australian Communications and Media Authority (ACMA) ਦੁਆਰਾ ਸੰਚਾਲਿਤ ਦੂਰਸੰਚਾਰ (ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ) ਉਦਯੋਗ ਮਿਆਰ (2024) (ਇਹ ਮਾਪਦੰਡਾਂ) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਪਰਿਭਾਸ਼ਿਤ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ, ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਲਈ Optus ਦੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਨੂੰ ਦਰਸਾਉਣਾ ਹੈ।

ਇਹ ਨੀਤੀ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਤੇ ਉਮੀਦਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ 'ਤੇ ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਇੱਕ ਢਾਂਚਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ Optus ਤੋਂ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਯੋਗ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਢੁੱਕਵੀਂ ਦੇਖਭਾਲ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਮਿਲੇ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਨੈੱਟਵਰਕ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਰੱਖਣਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਡੀ ਤਰਜੀਹ ਹੈ।

2 ਨੀਤੀ ਦਾ ਦਾਇਰਾ

2.1 ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਅਧੀਨ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ

ਇਹ ਨੀਤੀ ਸਿਰਫ਼ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ Optus ਦੇ "ਖ਼ਪਤਕਾਰ" ਗਾਹਕਾਂ 'ਤੇ ਹੀ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ:

- ਉਹ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਗਾਹਕ ਜੋ ਮੁੱਖ ਤੌਰ 'ਤੇ ਨਿੱਜੀ ਜਾਂ ਘਰੇਲੂ ਵਰਤੋਂ ਲਈ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਖ਼ਰੀਦਦੇ ਹਨ (ਜਾਂ ਖ਼ਰੀਦ ਸਕਦੇ ਹਨ); ਜਾਂ
- ਕਾਰੋਬਾਰ ਅਤੇ ਉੱਦਮ ਵਾਲੇ ਕੰਮ ਦੇ ਗਾਹਕ (ਥੋਕ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ) ਜੋ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਸ਼੍ਰੇਣੀ ਵਿੱਚ ਆਉਂਦੇ ਹਨ:
  - ਗ਼ੈਰ-ਮੁਨਾਫ਼ਾ ਸੰਗਠਨ; ਜਾਂ
  - ਉਹ ਗਾਹਕ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦਾ Optus ਨਾਲ ਇੱਕ ਮਿਆਰੀ ਸਮਝੌਤਾ ਹੈ ਜਾਂ ਹੋਵੇਗਾ, ਜਿਸ ਤਹਿਤ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦਾ Optus ਨਾਲ ਸਾਲਾਨਾ ਖ਼ਰਚਾ $40,000 ਤੱਕ ਹੋਵੇਗਾ।

ਗਾਹਕ ਯੋਗਤਾ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ ਭਾਗ 4 ਵੇਖੋ।

2.2 ਇਸ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਨਾ

Optus ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੀ ਸਾਲਾਨਾ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰੇਗਾ, ਪਰ ਨਿਯਮ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤਬਦੀਲੀਆਂ, ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਘਟਨਾਵਾਂ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਸੁਧਾਰਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਦੇ ਜਵਾਬ ਵਿੱਚ, Optus ਇਸ ਨੀਤੀ ਵਿੱਚ ਸਮੇਂ-ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਵੀ ਸੋਧ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

3 ਇਰਾਦੇ ਦਾ ਬਿਆਨ

3.1 ਟੀਚਾ

ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸਮਰਥਨ ਦੇ ਕੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਅਸਲੀ ਚੋਣ ਕਰਨ ਦਾ ਹੱਕ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਸ ਸੁਪਨੇ ਨੂੰ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਦਾ ਇੱਕ ਮੁੱਖ ਹਿੱਸਾ ਉਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣਾ, ਸਹਾਇਤਾ ਦੇਣਾ ਅਤੇ ਮਦਦ ਕਰਨਾ ਹੈ ਜੋ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ ਜਾਂ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ।

ਇਸ ਨੀਤੀ ਲਈ ਸਾਡਾ ਟੀਚਾ ਵਿੱਤੀ ਮੁਸ਼ਕਲ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਨੈੱਟਵਰਕ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਰੱਖਣ ਨੂੰ ਤਰਜੀਹ ਦੇਣਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਸਿਰਫ਼ ਆਖ਼ਰੀ ਉਪਾਅ ਦੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਡਿਸਕਨੈਕਸ਼ਨ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਾਂਗੇ।

3.2 ਗਾਹਕ ਅਧਿਕਾਰ

Optus ਦੇ ਉਹ ਗਾਹਕ ਜੋ ਯੋਗਤਾ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦੇ ਹਨ (ਹੇਠਾਂ ਭਾਗ 4 ਵੇਖੋ), ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ ਅਤੇ Optus ਇਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਕੋਈ ਖ਼ਰਚਾ ਨਹੀਂ ਲਵੇਗਾ।

ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਦੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਭਾਗ 6 ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ।

4 ਯੋਗ ਗਾਹਕ

4.1 ਤੁਸੀਂ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣ ਲਈ ਕਦੋਂ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੁੰਦੇ ਹੋ?

ਤੁਸੀਂ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋ, ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ Optus ਦੇ ਪੁਰਾਣੇ ਜਾਂ ਮੌਜੂਦਾ ਖ਼ਪਤਕਾਰ ਗਾਹਕ ਹੋ ਅਤੇ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ ਪੂਰੀਆਂ ਕਰਦੇ ਹੋ:

- ਤੁਸੀਂ ਧਾਰਾ 4.2 ਵਿੱਚ ਦੱਸੇ ਗਏ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਹਾਲਾਤਾਂ ਕਾਰਨ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ ਆਪਣੀ ਵਿੱਤੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋ; ਅਤੇ
- ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਸਮਝਦੇ ਹੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਉਤਪਾਦ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਦੀ ਸਪਲਾਈ ਸੰਬੰਧੀ, ਜੋ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਸਹਾਇਤਾ ਵਿਕਲਪ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਵਿੱਤੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਪੂਰੀ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਬਣਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।

4.2 ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਕੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ?

ਇਸ ਮਾਪਦੰਡ ਦੇ ਤਹਿਤ, "ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ" ਉਦੋਂ ਹੋਈ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਆਪਣੇ ਸਮਝੌਤੇ ਦੇ ਤਹਿਤ Optus ਨੂੰ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਰਕਮ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਰਹਿੰਦੇ ਹੋ:

- ਨਿੱਜੀ ਜਾਂ ਘਰੇਲੂ ਬਿਮਾਰੀ
- ਬੇਰੁਜ਼ਗਾਰੀ
- ਘੱਟ ਜਾਂ ਨਾਕਾਫ਼ੀ ਆਮਦਨ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਆਮਦਨ ਤੱਕ ਘੱਟ ਪਹੁੰਚ ਹੋਣਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ
- ਘਰੇਲੂ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਪੀੜਤ/ਬਚਕੇ ਨਿੱਕਲਿਆ ਹੋਇਆ ਵਿਅਕਤੀ ਹੋਣਾ
- ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਮੌਤ
- ਨਿੱਜੀ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਾਲਾਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ
- ਕੁਦਰਤੀ ਆਫ਼ਤ
- ਅਣਕਿਆਸੀ ਘਟਨਾਵਾਂ ਜਾਂ ਅਣਕਿਆਸੇ ਬਦਲਾਅ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਆਮਦਨ ਜਾਂ ਖ਼ਰਚ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕੀਤਾ ਹੈ
- ਹੋਰ ਵਾਜਬ ਕਾਰਨ

4.3 ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ?

ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਸਹਾਇਤਾ Optus ਵੱਲੋਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਇੱਕ ਜਾਂ ਵੱਧ ਸਹਾਇਤਾ ਵਿਕਲਪਾਂ ਨੂੰ ਕਿਹਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਲਈ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹ ਆਪਣੇ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਉਤਪਾਦਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਜਾਰੀ ਰੱਖ ਸਕਣ ਜਾਂ Optus ਨੂੰ ਦੇਣ ਵਾਲਾ ਕਰਜ਼ਾ ਮੋੜ ਸਕਣ। ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤਾ ਭਾਗ 5 ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਤਹਿਤ Optus ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੇ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਸਹਾਇਤਾ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

4.4 ਜ਼ੋਖਮ-ਗ੍ਰਸਤ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ

ਉਹ ਗਾਹਕ ਜੋ ਘਰੇਲੂ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਵਰਗੀਆਂ ਜ਼ੋਖਮ-ਗ੍ਰਸਤ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ, ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ Optus ਦੀ ਸਪੈਸ਼ਲਿਸਟ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਦੁਆਰਾ 'ਸਾਡੀ ਜ਼ੋਖਮ-ਗ੍ਰਸਤ ਸਥਿਤੀਆਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਨੀਤੀ' (Policy for Customers Experiencing Vulnerability) ਅਧੀਨ ਵਧੇਰੇ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ। ਸਪੈਸ਼ਲਿਸਟ ਕੇਅਰ ਟੀਮ ਉਹਨਾਂ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਭਾਵਸ਼ਾਲੀ ਢੰਗ ਨਾਲ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਹੈ ਜੋ ਆਪਣੀਆਂ ਸੰਚਾਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਵਿੱਚ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਚੁਣੌਤੀਆਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ। ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ ਇਸ ਬਾਰੇ ਭਾਗ 6.2 ਵੇਖੋ।

4.5 ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਸਹਾਇਤਾ

ਅਪੰਗਤਾ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਲੋੜਾਂ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ, ਜਾਂ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵੱਖਰੇ ਪਿਛੋਕੜਾਂ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਇਸ ਨੀਤੀ ਬਾਰੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਜਾਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਲਈ ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹਨ। ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ ਹੈ ਇਸ ਬਾਰੇ ਭਾਗ 6.2 ਵੇਖੋ।

5 ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਵਿਕਲਪ

Optus ਸਹਾਇਤਾ ਦੇਣ ਲਈ ਕਈ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਮੁਤਾਬਕ ਤਿਆਰ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

ਹਾਲਾਤਾਂ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦੇ ਹੋਏ, ਸਾਰੇ ਵਿਕਲਪ ਹਰ ਸਥਿਤੀ ਲਈ ਢੁੱਕਵੇਂ ਜਾਂ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੋਣਗੇ, ਅਤੇ Optus ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਮਿਲਕੇ ਇੱਕ ਅਜਿਹਾ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਤੈਅ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਮ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਅਸਲੀਅਤ ਦੇ ਨੇੜੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜੀ ਸਥਿਤੀ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇਗਾ।

Optus ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਵਿਕਲਪ ਪੇਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ:

- ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਅਸਥਾਈ ਮਿਆਦ ਵਿੱਚ ਵਾਧਾ
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਉਤਪਾਦ ਵਿੱਚ ਟ੍ਰਾਂਸਫਰ ਕਰਨਾ, ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਲਈ ਵੱਧ ਅਨੁਕੂਲ ਹੋਵੇ
- ਬਿੱਲ ਵਿੱਚ ਛੋਟ ਦੇਣਾ
- ਬਕਾਇਆ ਜਾਂ ਆਉਣ ਵਾਲੇ ਖ਼ਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ‘ਤੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਲਾਗੂ ਕਰਨਾ
- ਕਰਜ਼ਾ ਮਾਫ਼ ਕਰਨਾ
- ਇੱਕ ਅਜਿਹਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਜਿਸ ਵਿੱਚ Optus ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਜਿੰਨ੍ਹਾ ਉਸ ਵਿੱਚ ਹੋਰ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੇ ਗਏ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦੇ ਬਦਲੇ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦਿੰਦਾ ਹੈ
- ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ‘ਤੇ ਖ਼ਰਚਿਆ ਨੂੰ ਨਿਯੰਤਰਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੰਟਰੋਲ ਲਗਾਉਣਾ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਖ਼ਰਚ-ਹੱਦਾਂ
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੇਵਾ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਰੱਖਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਨੂੰ ਸੀਮਤ ਕਰਨਾ
- ਗ਼ੈਰ-ਜ਼ਰੂਰੀ ਉਤਪਾਦ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬਿਨਾਂ ਕਿਸੇ ਕੀਮਤ ਦੇ ਹਟਾਉਣਾ
- ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਜਨਾਵਾਂ ਦੇਣਾ, ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ।

ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਕਲਪਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ Optus ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਭੁਗਤਾਨ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਅਤੇ ਸੰਬੰਧਿਤ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਲਈ ਆਮ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਉਦਾਹਰਣ ਵਜੋਂ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਮੌਜੂਦਾ ਉਤਪਾਦਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਅਤੇ ਬਜਟ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਉਤਪਾਦਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਿਫਾਇਤੀ ਹੈਂਡਸੈੱਟਾਂ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਜੋ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਮੋਬਾਈਲ ਨੈੱਟਵਰਕਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਕਾਲ ਸੇਵਾ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮਰੱਥ ਹੁੰਦੇ ਹਨ।

6 ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

6.1 ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਕਿਵੇਂ ਦੇਣੀ ਹੈ

ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਸਾਡੇ ਮੌਜੂਦਾ ਸੰਪਰਕ ਤਰੀਕਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਰਾਹੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਹਾਡੀ ਅਰਜ਼ੀ 'ਤੇ ਸਾਡੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਟੀਮ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਅਤੇ ਉਸ 'ਤੇ ਅਗਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਕਿਵੇਂ ਕਰਾਂਗੇ:

1. ਸਭ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਅਰਜ਼ੀ ਬਾਰੇ ਗੱਲਬਾਤ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਾਂਗੇ (ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਉੱਪਰ ਭਾਗ 4 ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਗਿਆ ਹੈ) ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰਤ ਪੈਣ ‘ਤੇ ਕੋਈ ਵੀ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੰਗਾਂਗੇ (ਹੇਠਾਂ ਭਾਗ 6.4 ਦੇਖੋ)।
2. ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਯੋਗ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਮਿਲਕੇ ਇਹ ਤੈਅ ਕਰਾਂਗੇ ਕਿ ਕਿਹੜੇ ਸਹਾਇਤਾ ਵਿਕਲਪ ਤੁਹਾਡੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਮੁਤਾਬਿਕ ਢੁੱਕਵੇਂ ਹਨ।
3. ਇਸਦੇ ਆਧਾਰ ‘ਤੇ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਇੱਕ ਹੱਲ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।
4. ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਹੱਲ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹੋ, ਤਾਂ ਇਹ ਤੁਰੰਤ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ।
5. ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਹਿਮਤ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਸਮੀਖਿਆ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰਨ ਦਾ ਵਿਕਲਪ ਹੈ।
6. ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਵਧਾਉਣ ਲਈ TIO ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ (ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਭਾਗ 8 ਵੇਖੋ)।

ਕੁੱਝ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਤੁਹਾਡੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਇੱਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਟੀਮ ਕੋਲ ਭੇਜਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜਿੱਥੇ ਉਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਮੁਤਾਬਕ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਗੇ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਕਿੰਨੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਵੇਰਵੇ ਭਾਗ 6.5 ਵਿੱਚ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ।

ਅਪੰਗਤਾ, ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਵਾਲੇ ਜਾਂ ਸੱਭਿਆਚਾਰਕ ਅਤੇ ਭਾਸ਼ਾਈ ਤੌਰ 'ਤੇ ਵਿਭਿੰਨ ਪਿਛੋਕੜ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਲੋੜ ਪੈਣ 'ਤੇ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਹੱਕਦਾਰ ਹਨ।

6.2 ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨਾ

ਇੱਥੇ ਉਹ ਤਰੀਕੇ ਦਿੱਤੇ ਗਏ ਹਨ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਲਈ ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਵਿਕਲਪਾਂ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸਾਨੂੰ 1300 308 839 (24/7 ਖੁੱਲ੍ਹਾ) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਢੁੱਕਵੀਂ ਸਪੈਸ਼ਲਿਸਟ ਟੀਮ ਨਾਲ ਜੋੜਾਂਗੇ।

My Optus app

ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਮਾਈ My Optus app optus.com.au/customer-extras/mobile-apps/my-optus-app ਰਾਹੀਂ 24/7 ਮੈਸੇਜ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਟੀਮ ਉਪਲਬਧ ਸਮਿਆਂ ਦੌਰਾਨ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਿੱਧੇ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਢੁੱਕਵੀਂ ਸਪੈਸ਼ਲਿਸਟ ਟੀਮ ਨਾਲ ਜੋੜੇਗੀ।

ਸਾਨੂੰ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜੋ

ਸਾਡੀ ਟੀਮ ਨਾਲ 24/7 ਚੈਟ ਕਰੋ optus.com.au/notices/messaging

ਜ਼ੋਖਮ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਗਾਹਕ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਘਰੇਲੂ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਦਾ ਅਨੁਭਵ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਜਾਂ ਅਨੁਭਵ ਕਰਨ ਦੇ ਖ਼ਤਰੇ ਵਿੱਚ ਹੋ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ **1800 685 059** (24/7 ਖੁੱਲ੍ਹੇ) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਮਿਲਕੇ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਵਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਨੈੱਟਵਰਕ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਰਹੋ। ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਵੇਖੋ: optus.com.au/about/specialist-care/dfa

ਪਹੁੰਚਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਅਪੰਗਤਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ, ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ **1800 470 291** (24/7 ਖੁੱਲ੍ਹੇ) 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਕੁਦਰਤੀ ਆਫ਼ਤ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋਏ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ **1800 507 581** (24/7 ਖੁੱਲ੍ਹੇ) 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

6.3 ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿਹੜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ

ਤੁਹਾਡੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ, ਸਾਨੂੰ ACMA ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤੁਹਾਡੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਮਲਟੀ-ਫੈਕਟਰ ਆਥੈਂਟੀਕੇਸ਼ਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ (multi-factor authentication process) ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਵੇਗੀ, ਤਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾ ਸਕੀਏ ਕਿ ਅਸੀਂ Optus ਦੇ ਖਾਤਾ ਧਾਰਕ (ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ) ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਰਹੇ ਹਾਂ।

6.4 ਉਹ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਜੋ ਅਸੀਂ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਮੰਗ ਸਕਦੇ ਹਾਂ

ਘਰੇਲੂ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਦੇ ਪੀੜਤ/ਬਚਕੇ ਨਿੱਕਲੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਆਪਣੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਮਰਥਨ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸਬੂਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੋਵੇਗੀ।

ਇਸੇ ਤਰ੍ਹਾਂ, ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਥੋੜ੍ਹੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ (ਭਾਵ, 3 ਤੋਂ ਵੱਧ ਭੁਗਤਾਨ ਚੱਕਰਾਂ ਲਈ ਨਹੀਂ) ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸਬੂਤ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ।

ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦਿੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਸਮਰਥਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੰਗ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਜੇਕਰ:

- ਵਾਪਸ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਰਕਮ $1000 ਤੋਂ ਵੱਧ ਹੈ; ਜਾਂ
- ਤੁਸੀਂ Optus ਦੇ ਗਾਹਕ ਵਜੋਂ 2 ਮਹੀਨਿਆਂ ਤੋਂ ਘੱਟ ਸਮੇਂ ਤੋਂ ਹੋ; ਜਾਂ
- ਅਸੀਂ ਵਾਜਬ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਹ ਮੰਨਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਧੋਖਾਧੜੀ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

Optus ਸਿਰਫ਼ ਉਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਜਾਂ ਸਬੂਤ ਮੰਗੇਗਾ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਅਰਜ਼ੀ ਅਤੇ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਬਿਲਕੁਲ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਜਿਸਨੂੰ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਨਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਬਹੁਤਾ ਮੁਸ਼ਕਲ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਇੱਕ ਮੈਡੀਕਲ ਸਰਟੀਫਿਕੇਟ ਜਾਂ ਕਾਊਂਸਲਰ, ਕੇਸ ਵਰਕਰ ਜਾਂ ਸੋਸ਼ਲ ਵਰਕਰ ਵੱਲੋਂ ਸਹਾਇਤਾ ਪੱਤਰ।

ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਜੋ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੰਗਦੇ ਹਾਂ, ਉਹ ਨਾ ਦਿੱਤੀ ਜਾਵੇ ਜਾਂ ਅਧੂਰੀ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਆਪਣਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਅਜਿਹੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹੋ ਜੋ ਗ਼ਲਤ, ਨੁਕਸ ਵਾਲੀ ਜਾਂ ਗੁੰਮਰਾਹਕੁੰਨ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਸਦੇ ਨਤੀਜੇ ਵਜੋਂ ਤੁਹਾਡੀ ਅਰਜ਼ੀ ਰੱਦ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਜਦੋਂ ਵੀ ਅਸੀਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੰਗਾਂਗੇ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਦਿਆਂਗੇ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਬੇਨਤੀ ਬਾਰੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕੋ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਵੀ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ।

6.5 ਮੁਲਾਂਕਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ 'ਤੇ ਲਾਗੂ ਸਮਾਂ-ਸੀਮਾਵਾਂ

ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਆਪਣੀ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਟੀਮ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਅਰਜ਼ੀ ਪੂਰੀ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਹਾਂ, ਤਾਂ Optus ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਗੱਲ ਦਾ ਅੰਦਾਜ਼ਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰੇਗਾ ਕਿ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਿੰਨਾ ਸਮਾਂ ਲੱਗੇਗਾ, ਪਰ ਪੂਰੀ ਅਰਜ਼ੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਹੋਣ ਦੇ 5 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪੂਰਾ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਨਤੀਜਾ ਜਿੰਨਾ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਦੱਸਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਪਰ ਮੁਲਾਂਕਣ ਪੂਰਾ ਹੋਣ ਤੋਂ 2 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੂਚਿਤ ਕਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

ਜੇਕਰ ਇਹ ਸਪੱਸ਼ਟ ਹੋ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ **ਮਿਆਰੀ ਮਾਪਦੰਡ** ਦੇ ਤਹਿਤ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣ ਲਈ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋ ਤਾਂ Optus ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਸੂਚਿਤ ਕਰੇਗਾ।

6.6 ਕੋਈ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਦੋਂ ਸ਼ੁਰੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ?

ਜਿਵੇਂ ਹੀ ਤੁਸੀਂ Optus ਨੂੰ ਇਹ ਸੰਕੇਤ ਦਿੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਗਏ ਪ੍ਰਬੰਧ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹੋ, ਤਾਂ ਉਹ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਬੰਧ ਤੁਰੰਤ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋ ਜਾਵੇਗਾ। ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ਮਾਈ My Optus App (ਜੇਕਰ ਆਪਣੀ ਅਰਜ਼ੀ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਇਸ ਲਈ ਚੁਣਿਆ ਹੋਵੇ) ਰਾਹੀਂ ਆਪਣੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਦਾ ਧਿਆਨ ਰੱਖ ਸਕਦੇ ਹੋ।

7 ਬਾਹਰੀ ਭਾਈਵਾਲੀਆਂ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾਵਾਂ

Optus ਵਿੱਤੀ ਕਾਊਂਸਲਿੰਗ ਸੰਸਥਾਵਾਂ, ਚੈਰਿਟੀਆਂ ਅਤੇ ਸਮਾਜਿਕ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇਣ ਸਮੇਤ ਬਾਹਰੀ ਸੰਗਠਨਾਂ ਨਾਲ ਨੇੜਿਓਂ ਕੰਮ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਵਿੱਤੀ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਗਾਹਕਾਂ ਲਈ ਸਾਡੀ ਸਮਝ ਅਤੇ ਪ੍ਰਬੰਧਾਂ ਨੂੰ ਮਜ਼ਬੂਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਅਤੇ ਸਾਡੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਉਪਲਬਧ ਵਿਆਪਕ ਸਹਾਇਤਾ ਵਿਕਲਪਾਂ ਨਾਲ ਜੋੜਿਆ ਜਾ ਸਕੇ।

ਅਸੀਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਂਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਬਾਹਰੀ ਸੰਗਠਨਾਂ ਨਾਲ ਕੋਈ ਵੀ ਗਾਹਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਢੁੱਕਵੀਂ ਸਹਿਮਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇ, ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਅਸੀਂ ਵਾਜਬ ਤੌਰ 'ਤੇ ਇਹ ਨਾ ਸੋਚੀਏ ਕਿ ਤੁਹਾਡੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਕੋਈ ਤੁਰੰਤ ਜ਼ੋਖਮ ਮੌਜੂਦ ਹੈ।

ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀ ਸਹਾਇਤਾ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ:

1. ਸੁਤੰਤਰ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹ, ਕਾਊਂਸਲਿੰਗ ਅਤੇ ਬਾਹਰੀ ਸੰਗਠਨਾਂ ਤੋਂ ਸਹਾਇਤਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

   ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਕਰਜ਼ਾ ਹੈਲਪਲਾਈਨ (National Debt Helpline)
   ਫ਼ੋਨ: **1800 007 007**
   ਵੈੱਬਸਾਈਟ: **ndh.org.au**

   ਛੋਟੇ ਕਾਰੋਬਾਰਾਂ ਲਈ ਕਰਜ਼ਾ ਹੌਟਲਾਈਨ (Small Business Debt Hotline)
   ਫ਼ੋਨ: **1800 413 828**
   ਵੈੱਬਸਾਈਟ: **sbdh.org.au**

2. Centrelink, Medicare ਜਾਂ Child Support, ਅਤੇ Department of Human Services ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ:

   ਮਨੁੱਖੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵਿਭਾਗ (Department of Human Services)
   ਵੈੱਬਸਾਈਟ: **servicesaustralia.gov.au**

3. MoneySmart ਮੁਫ਼ਤ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਮਾਰਗਦਰਸ਼ਨ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਪੈਸੇ ਦਾ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਲਾਭ ਉਠਾ ਸਕੋ:

   Moneysmart
   ਵੈੱਬਸਾਈਟ: **moneysmart.gov.au**

4. 1800 Respect ਯੌਨ ਹਿੰਸਾ, ਘਰੇਲੂ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਸ਼ੋਸ਼ਣ ਦਾ ਸਿੱਧੇ ਅਤੇ ਅਸਿੱਧੇ ਤੌਰ 'ਤੇ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ, ਜਾਂ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨ ਦੇ ਜ਼ੋਖਮ ਵਿਚਲੇ ਸਾਰੇ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ:

    1800 Respect)
    ਫ਼ੋਨ: **1800 732 732**
    ਵੈੱਬਸਾਈਟ: **1800respect.org.au**

5. ਬਾਹਰੀ ਸੰਗਠਨਾਂ ਤੋਂ ਵਾਧੂ ਸਹਾਇਤਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

BeyondBlue
BeyondBlue ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਿੱਚ ਹਰ ਉਮਰ ਅਤੇ ਹਰ ਸਥਾਨ ਦੇ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਈ ਸੰਭਵ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਮਾਨਸਿਕ ਤੰਦਰੁਸਤੀ ਹਾਸਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਫ਼ੋਨ: **1300 224 636** (24/7 ਸਹਾਇਤਾ)
ਵੈੱਬਸਾਈਟ: **beyondblue.org.au**

(Kids Helpline
Kids Helpline 5 ਤੋਂ 25 ਸਾਲ ਦੀ ਉਮਰ ਦੇ ਨੌਜਵਾਨਾਂ ਲਈ ਇੱਕ ਮੁਫ਼ਤ, 24/7 ਫ਼ੋਨ ਅਤੇ ਔਨਲਾਈਨ ਕਾਉਂਸਲਿੰਗ ਸੇਵਾ ਹੈ।

ਫ਼ੋਨ: **1800 55 1800** (24/7 ਸਹਾਇਤਾ)
ਵੈੱਬਸਾਈਟ: **kidshelpline.com.au**

Lifeline
Lifeline ਇੱਕ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਚੈਰੀਟੀ ਸੰਸਥਾ ਹੈ ਜੋ ਸੰਕਟ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਆਤਮ-ਹੱਤਿਆ ਰੋਕਥਾਮ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਫ਼ੋਨ: **13 11 14**
ਵੈੱਬਸਾਈਟ: **lifeline.org.au**

ਪੇਫ਼ੋਨ ਅਤੇ Optus ਮੋਬਾਇਲ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੋਂ ਮੁਫ਼ਤ ਕਾਲ। Optus ਲੈਂਡਲਾਈਨਾਂ ਤੋਂ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਕਾਲਾਂ ਲਈ ਸਥਾਨਕ ਕਾਲ ਖ਼ਰਚੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੇ ਹਨ (ਆਪਣੇ ਰੇਟ ਪਲਾਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਕਰੋ)।

Lifeline SMS ਅਤੇ ਚੈਟ ਕਰਨ ਦੇ ਤਰੀਕੇ ਵੀ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੀ ਹੈ, ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ Lifeline ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਓ।

ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਡਰੱਗਜ਼ ਮੁਹਿੰਮ
ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਸਰਕਾਰ ਦੀ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਡਰੱਗਜ਼ ਮੁਹਿੰਮ (National Drugs Campaign) ਦਾ ਉਦੇਸ਼ ਨੌਜਵਾਨਾਂ ਅਤੇ ਮਾਪਿਆਂ ਨੂੰ ਨਸ਼ੀਲੇ ਪਦਾਰਥਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨਦੇਹ ਪ੍ਰਭਾਵਾਂ ਅਤੇ ਨਤੀਜਿਆਂ ਨੂੰ ਸਮਝਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਵੈੱਬਸਾਈਟ: **health.gov.au/topics/drugs**

ਗੈਂਬਲਿੰਗ ਹੈਲਪ (Gambling Help)
ਜੂਏ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹਰੇਕ ਵਿਅਕਤੀ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ।
ਵੈੱਬਸਾਈਟ: gamblinghelponline.org.au

WIRE (ਸਿਰਫ਼ ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਵਿੱਚ)
WIRE ਦਾ ਅਰਥ ਹੈ 'ਵਿਮੈਨਜ਼ ਇਨਫਾਰਮੇਸ਼ਨ ਐਂਡ ਰੈਫ਼ਰਲ ਐਕਸਚੇਂਜ ਇੰਕ' (Women's Information and Referral Exchange Inc.), ਜੋ (ਸਿਰਫ਼) ਵਿਕਟੋਰੀਆ ਵਿੱਚ ਸਥਿਤ ਇੱਕ ਸੰਸਥਾ ਹੈ ਜੋ ਔਰਤਾਂ ਲਈ, ਔਰਤਾਂ ਦੁਆਰਾ ਮੁਫ਼ਤ ਜਾਣਕਾਰੀ, ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਰੈਫ਼ਰਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।

ਫ਼ੋਨ: **1300 134 130**
ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ: **ਸਰਕਾਰੀ ਛੁੱਟੀਆਂ ਨੂੰ ਛੱਡ ਕੇ ਸਵੇਰੇ 9.00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5.00 ਵਜੇ ਤੱਕ**
ਵੈੱਬਸਾਈਟ: wire.org.au

ਸਥਾਨਕ ਕਾਲ ਖ਼ਰਚੇ ਲਾਗੂ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ (ਆਪਣੇ ਰੇਟ ਪਲਾਨ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਿਲ ਸੁਵਿਧਾਵਾਂ ਨੂੰ ਚੈੱਕ ਕਰੋ)। WIRE ਚੈਟ ਕਰਨ ਦੀ ਸੁਵਿਧਾ ਵੀ ਦਿੰਦੀ ਹੈ, ਹੋਰ ਵੇਰਵਿਆਂ ਲਈ WIRE ਦੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਜਾਓ।

8 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਸਮੀਖਿਆ

ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਲਈ (ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨਾਲ ਨਜਿੱਠਣ ਦੀ ਨੀਤੀ ਪੜ੍ਹਨ ਲਈ) ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ optus.com.au/for-you/support/feedback-and-complaints 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ optus.com.au/notices/messaging 'ਤੇ ਜਾਂ **My Optus app** ਵਿੱਚ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਤੁਸੀਂ ਹੋਰ ਕਿਸਮਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸਮਰਥਨ ਲਈ ਸਾਡੇ ਨਾਲ optus.com.au/support/contact-us 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਗੱਲ ਤੋਂ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਨਹੀਂ ਹੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸੰਭਾਲਿਆ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ Telecommunications Industry Ombudsman (TIO) ਕੋਲ ਲਿਜਾਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ, ਜੋ ਕਿ ਇੱਕ ਮੁਫ਼ਤ ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਸੇਵਾ ਹੈ।

TIO ਨਾਲ **1800 062 058** ਜਾਂ tio.com.au 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਉਹ ਗਾਹਕ ਜੋ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ Optus ਜਾਂ TIO ਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸੰਬੰਧ ਵਿੱਚ ਲਏ ਗਏ ਕਿਸੇ ਫ਼ੈਸਲੇ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਨਿਪਟਾਰੇ ਦੌਰਾਨ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਕਿਸੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੋਣ ਤੋਂ ਨਹੀਂ ਰੋਕਿਆ ਜਾਵੇਗਾ।