

# **Chính sách Hỗ trợ về Thanh toán dành cho khách hàng gặp khó khăn về tài chính**

# 1 Mục đích

Mục đích của Chính sách Hỗ trợ về Thanh toán này (Chính sách) là trình bày cam kết của Optus về việc xác định, thông báo, hỗ trợ và tương tác với khách hàng gặp khó khăn về tài chính theo định nghĩa và phù hợp với Tiêu chuẩn Ngành viễn thông (Khó khăn về Tài chính) (2024) (Tiêu chuẩn) do Australian Media and Communications Authority (ACMA) quản lý.

Chính sách này chú trọng đáp ứng nhu cầu và mong đợi của khách hàng gặp khó khăn về tài chính và đặt ra khuôn khổ để bảo đảm khách hàng hội đủ điều kiện nào muốn nhờ Optus hỗ trợ Khó khăn về Tài chính sẽ được chăm sóc và hỗ trợ phù hợp, ưu tiên giữ liên lạc với họ.

## 2 Phạm vi

### 2.1 Những khách hàng được Chính sách này bảo vệ

Chính sách này chỉ áp dụng cho những khách hàng “người tiêu dùng” của Optus sau đây:

- khách hàng cá nhân mua (hoặc có thể mua) sản phẩm hoặc dịch vụ viễn thông chủ yếu để sử dụng cho mục đích cá nhân hoặc trong nước; hoặc
- khách hàng doanh nghiệp và công ty (trừ khách hàng bán sỉ) là:
  - Các tổ chức phi lợi nhuận; hoặc
  - Có hoặc sẽ có thỏa thuận thường của Optus với mức chi tiêu hàng năm lên tới 40.000 đô-la với Optus.

Xem phần 4 để biết thêm thông tin về tiêu chí hội đủ điều kiện của khách hàng.

### 2.2 Cập nhật Chính sách này

Optus sẽ tái duyệt chính sách này hàng năm nhưng cũng thỉnh thoảng có thể sửa đổi Chính sách này để đáp ứng những thay đổi về quy định hoặc pháp luật, các sự kiện quan trọng hoặc xác định những cải tiến về dịch vụ.

## 3 Tuyên bố Ý định

### 3.1 Mục tiêu

Mục đích của chúng tôi là mang đến sự lựa chọn thực sự bằng cách ủng hộ khách hàng và là thành phần quan trọng để đạt được tầm nhìn này là thông báo, hỗ trợ và giúp đỡ những khách hàng đang hoặc có thể gặp khó khăn về tài chính.

Mục đích của Chính sách này là ưu tiên duy trì kết nối cho những khách hàng đang gặp khó khăn về tài chính và chúng tôi sẽ chỉ sử dụng biện pháp cắt kết nối như là biện pháp cuối cùng.

### 3.2 Các quyền của khách hàng

Khách hàng của Optus đáp ứng các yêu cầu về tiêu chí hội đủ điều kiện (xem phần 4 bên dưới) có quyền nộp đơn xin hỗ trợ khó khăn về tài chính và Optus sẽ không tính phí quy trình này với khách hàng.

Tại phần 6 có thông tin về quy trình nộp đơn và xét duyệt.

## 4 Khách hàng hội đủ điều kiện

### 4.1 Khi nào quý khách hội đủ điều kiện để nộp đơn xin hỗ trợ khó khăn tài chính?

Quý khách hội đủ điều kiện để nộp đơn xin hỗ trợ khó khăn tài chính nếu quý khách là khách hàng tiêu dùng trước đây hoặc hiện tại của Optus và:

- quý khách không thể đáp ứng nghĩa vụ tài chính của mình theo thỏa thuận với chúng tôi do hoàn cảnh khó khăn về tài chính như đã trình bày tại phần 4.2; và
- quý khách cho rằng các cách thức hỗ trợ khó khăn về tài chính do chúng tôi cung ứng liên quan đến việc cung cấp sản phẩm hoặc dịch vụ của quý khách sẽ giúp quý khách đáp ứng nghĩa vụ tài chính của mình.

## **4.2 Khó khăn về tài chính là gì?**

Theo Tiêu chuẩn này, “khó khăn về tài chính” xảy ra khi quý khách thấy mình không có khả năng thanh toán số tiền quý khách nợ Optus theo thỏa thuận với chúng tôi do một trong những trường hợp sau:

- Bệnh tật cá nhân hoặc gia đình
- Bị thất nghiệp
- Thu nhập thấp hoặc không đủ, kể cả thu nhập bị giảm sút
- Là nạn nhân/người sống sót tệ nạn bạo hành trong nhà hoặc trong gia đình
- Trong gia đình có người qua đời
- Hoàn cảnh cá nhân hoặc gia đình có thay đổi
- Thiên tai
- Các sự kiện bất ngờ hoặc thay đổi xảy ra không lường trước được đã tác động đến thu nhập hoặc chi tiêu của khách hàng
- Những nguyên nhân hợp lý khác

## **4.3 Hỗ trợ khó khăn tài chính là gì?**

Hỗ trợ khó khăn về tài chính là một hoặc nhiều cách thức hỗ trợ mà Optus cung ứng để giúp khách hàng gặp khó khăn về tài chính tiếp tục sử dụng các sản phẩm viễn thông hoặc trả khoản nợ họ nợ Optus. Phần 5 dưới đây trình bày các cách thức hỗ trợ mà Optus cung ứng theo Chính sách này.

## **4.4 Hỗ trợ Tình huống Yếu thế**

Khách hàng trong hoàn cảnh yếu thế như bị bạo hành trong nhà hoặc trong gia đình có thể được hỗ trợ cao hơn theo Chính sách dành cho Khách hàng gặp tình huống yếu thế do nhóm Chăm sóc Chuyên biệt tại Optus phụ trách. Nhóm Chăm sóc Chuyên biệt được trang bị để hỗ trợ hiệu quả cho những người đang gặp khó khăn đáng kể về việc tiếp cận và quản lý các dịch vụ truyền thông của họ. Xem phần 6.2 về cách liên lạc với chúng tôi để được hỗ trợ.

## **4.5 Hỗ trợ Khả năng Tiếp cận**

Khách hàng khuyết tật, có nhu cầu đặc biệt hoặc có nguồn gốc văn hóa và ngôn ngữ đa dạng có quyền được hỗ trợ về khả năng tiếp cận để nộp đơn hoặc truy cập thông tin về Chính sách này. Xem phần 6.2 về cách liên lạc với chúng tôi để được hỗ trợ.

## 5 Các Cách thức Hỗ trợ Khó khăn về Tài chính

Optus cung ứng nhiều cách thức hỗ trợ phù hợp với hoàn cảnh của quý khách.

Tùy thuộc hoàn cảnh, không phải tất cả các cách thức đều phù hợp và Optus sẽ hợp tác với quý khách để đồng thuận về một thỏa thuận hỗ trợ thiết thực và phù hợp với hoàn cảnh cá nhân của quý khách.

Optus cung ứng các cách thức hỗ trợ sau:

- Gia hạn thời gian thanh toán tạm thời
- Chuyển quý khách sang sản phẩm phù hợp hơn với hoàn cảnh của quý khách
- Giảm giá hóa đơn
- Áp dụng khoản tín dụng vào tài khoản của quý khách để giảm các khoản phí đến hạn hoặc sắp tới hạn
- Xóa nợ
- Một thỏa thuận trong đó Optus sẽ khớp các khoản thanh toán do quý khách thực hiện hoặc cấp tín dụng để đổi lấy các khoản thanh toán do quý khách thực hiện
- Kiểm soát cách quý khách có thể phát sinh phí trên tài khoản của mình với chúng tôi, bao gồm kiểm soát chi tiêu
- Hạn chế quyền truy cập các tính năng của dịch vụ để giữ cho quý khách luôn kết nối
- Xóa bỏ các tính năng không cần thiết của sản phẩm mà không mất phí
- Các kế hoạch thanh toán được thiết kế phù hợp với khả năng chi trả của quý khách.

Ngoài các cách thức trên, quý khách có thể liên lạc với Optus bất cứ lúc nào để được hỗ trợ thông thường liên quan đến quản lý nghĩa vụ thanh toán và bất kỳ khoản nợ liên quan nào. Ví dụ, chúng tôi có thể xem xét các sản phẩm và dịch vụ hiện tại của quý khách và có thể sẽ cung cấp những sản phẩm phù hợp hơn với nhu cầu và khả năng chi trả của quý khách.

Chúng tôi cũng cung cấp cho khách hàng gặp khó khăn về tài chính các loại điện thoại giá cả phải chăng có khả năng sử dụng dịch vụ gọi khẩn cấp bằng mạng di động Úc.

## 6 Quy trình Nộp đơn và Xét duyệt

### 6.1 Cách thức nộp đơn xin hỗ trợ khó khăn tài chính

Quý khách có thể nộp đơn xin hỗ trợ khó khăn tài chính bằng cách liên lạc với chúng tôi thông qua một trong những cách thức liên lạc hiện có như nêu dưới đây. Đơn xin của quý khách sẽ được xét duyệt ngay khi quý khách tương tác với nhóm chuyên môn của chúng tôi.

Chúng tôi sẽ đánh giá và xét duyệt đơn xin của quý khách như thế nào:

1. Trước tiên, chúng tôi sẽ thảo luận với quý khách về đơn xin của quý khách và đánh giá xem quý khách có hội đủ điều kiện để được hỗ trợ khó khăn về tài chính hay không (như đã nêu tại phần 4 ở trên) và yêu cầu bất kỳ thông tin nào khi cần thiết (xem phần 6.4 bên dưới).
2. Nếu quý khách hội đủ điều kiện, chúng tôi sẽ hợp tác với quý khách để đồng thuận về các cách thức hỗ trợ phù hợp với hoàn cảnh của quý khách.
3. Chúng tôi sẽ đề nghị giải pháp hỗ trợ dựa trên những điều trên.
4. Nếu quý khách đồng ý với giải pháp hỗ trợ đã được đề nghị, giải pháp đó sẽ bắt đầu ngay lập tức.
5. Nếu không đồng ý, quý khách có quyền yêu cầu xét lại và/hoặc khiếu nại.
6. Nếu quý khách không hài lòng với cách chúng tôi xét duyệt khiếu nại của quý khách, quý khách có thể liên lạc với TIO để giải quyết vụ khiếu nại (xem phần 8 bên dưới để biết thông tin liên lạc).

Trong một số trường hợp, đơn xin của quý khách có thể cần được chuyển đến nhóm chuyên môn, họ sẽ liên lạc với quý khách để hỗ trợ phù hợp cho quý khách.

Xem phần 6.5 để biết thông tin chi tiết về thời gian chúng tôi có thể hồi đáp quý khách.

Khách hàng khuyết tật, có nhu cầu đặc biệt hoặc có nguồn gốc văn hóa và ngôn ngữ khác nhau sẽ được hỗ trợ để nộp đơn khi cần thiết.

### 6.2 Liên lạc với chúng tôi

Sau đây là những cách quý khách có thể liên lạc với chúng tôi để bắt đầu quy trình nộp đơn hoặc thảo luận về các cách thức hỗ trợ khó khăn về tài chính.

**Hãy gọi điện cho chúng tôi qua số 1300 308 839 (làm việc 24/7) và chúng tôi sẽ kết nối quý khách với nhóm chuyên viên phù hợp.**

#### **My Optus app**

Quý khách cũng có thể nhắn tin cho chúng tôi 24/7 qua My Optus app [optus.com.au/customer-extras/mobile-apps/my-optus-app](https://optus.com.au/customer-extras/mobile-apps/my-optus-app) và nhóm của chúng tôi sẽ kết nối quý khách trực tiếp với nhóm chuyên viên phù hợp trong giờ làm việc.

## Nhắn tin cho chúng tôi

Trò chuyện với nhóm của chúng tôi 24/7 [optus.com.au/notices/messaging](https://optus.com.au/notices/messaging)

## Khách hàng Trải qua Tình huống Yếu thế

Nếu quý khách đang gặp phải hoặc có nguy cơ gặp phải tình trạng bạo hành trong nhà hoặc trong gia đình, vui lòng gọi số **1800 685 059** (làm việc 24/7) và chúng tôi sẽ hợp tác với quý khách để bảo đảm quý khách được an toàn và kết nối. Để biết thêm thông tin, vui lòng truy cập [optus.com.au/about/specialist-care/dfa](https://optus.com.au/about/specialist-care/dfa)

Để được hỗ trợ về khả năng tiếp cận và khuyết tật, quý khách có thể liên lạc với chúng tôi qua số **1800 470 291** (làm việc 24/7).

Nếu quý khách bị ảnh hưởng vì thiên tai, quý khách có thể liên lạc với chúng tôi qua số **1800 507 581** (làm việc 24/7).

### 6.3 Thông tin quý khách cần cung cấp để bắt đầu quy trình nộp đơn

Trước khi chúng tôi có thể xét duyệt đơn xin của quý khách, chúng tôi sẽ cần xác định danh tính của quý khách theo quy định của ACMA. Điều này sẽ bao gồm quy trình xác thực đa yếu tố để chúng tôi có thể chắc chắn rằng chúng tôi đang nói chuyện với chủ tài khoản Optus (hoặc đại diện đã được quý khách ủy quyền).

### 6.4 Thông tin bổ sung mà chúng tôi có thể yêu cầu để giúp chúng tôi xét duyệt đơn xin

Khách hàng là nạn nhân/người sống sót tệ nạn bạo hành trong nhà hoặc trong gia đình sẽ không cần cung cấp bằng chứng để hỗ trợ đơn xin hỗ trợ khó khăn về tài chính.

Tương tự, nếu quý khách muốn chúng tôi hỗ trợ ngắn hạn (tức là không quá 3 chu kỳ thanh toán), quý khách không cần phải cung cấp bằng chứng để hỗ trợ đơn xin của mình.

Khi quý khách nộp đơn xin hỗ trợ dài hạn, chúng tôi có thể yêu cầu quý khách cung cấp thông tin để hỗ trợ đơn xin của quý khách nếu:

- số tiền phải trả nhiều hơn 1000 đô-la; hoặc
- quý khách là khách hàng của Optus chưa đầy 2 tháng; hoặc
- chúng tôi có lý do để tin rằng có khả năng gian lận.

Optus sẽ chỉ yêu cầu thông tin hoặc bằng chứng thực sự cần thiết để xét duyệt đơn xin và tiêu chí hội đủ điều kiện của quý khách và không quá khó khăn để quý khách cung cấp. Ví dụ, giấy bác sĩ hoặc thư hỗ trợ của nhân viên tư vấn, nhân viên phụ trách riêng hoặc nhân viên xã hội.

Chúng tôi không thể xét duyệt đơn xin được nếu chúng tôi không nhận được thông tin mà chúng tôi đã yêu cầu hoặc thông tin không đầy đủ. Nếu quý khách cung cấp thông tin bịa đặt, không chính xác hoặc gây hiểu lầm, đơn xin của quý khách có thể bị hủy.

Bất cứ khi nào chúng tôi yêu cầu thông tin, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý khách chi tiết liên lạc để quý khách có thể thảo luận với chúng tôi về yêu cầu đó và chúng tôi sẽ cho quý khách biết cách quý khách có thể gửi thông tin cho chúng tôi.

### 6.5 Thời hạn áp dụng cho quy trình xét duyệt

Nếu chúng tôi không thể hoàn tất đơn xin của quý khách với đội ngũ chuyên môn của mình, Optus sẽ cho quý khách biết ước tính về thời gian chúng tôi sẽ hoàn tất công việc xét duyệt nhưng sẽ hoàn tất công việc xét duyệt trong vòng 5 ngày làm việc kể từ khi nhận được đơn xin hoàn chỉnh.

Chúng tôi sẽ cố gắng thông báo cho quý khách về kết quả xét duyệt càng sớm càng tốt và sẽ thông báo cho quý khách trong vòng 2 ngày làm việc kể từ khi hoàn tất công việc xét duyệt.

Optus sẽ thông báo cho quý khách ngay lập tức nếu thấy rõ ràng quý khách không hội đủ điều kiện nhận hỗ trợ khó khăn về tài chính theo **Tiêu chuẩn**.

## 6.6 Khi nào thì thỏa thuận bắt đầu?

Thỏa thuận hỗ trợ sẽ bắt đầu ngay khi quý khách thông báo với Optus rằng quý khách đồng ý với thỏa thuận do chúng tôi đề nghị. Quý khách có thể theo dõi tiến độ xét duyệt đơn xin của mình bằng cách liên lạc với chúng tôi bất cứ lúc nào hoặc thông qua My Optus App (nếu đã chọn tham gia vào thời điểm hoàn thành đơn xin).

## 7 Các Mối quan hệ Đối tác bên ngoài & Dịch vụ Hỗ trợ

Optus hợp tác chặt chẽ với các tổ chức bên ngoài bao gồm các tổ chức tư vấn tài chính, tổ chức từ thiện và dịch vụ xã hội để giúp tăng cường tầm hiểu biết và các biện pháp hỗ trợ dành cho khách hàng gặp khó khăn về tài chính, đồng thời kết nối khách hàng với các cách thức hỗ trợ rộng hơn dành cho họ.

Chúng tôi bảo đảm nhận được sự đồng ý phù hợp trước khi chia sẻ bất kỳ thông tin khách hàng nào với các tổ chức bên ngoài, trừ phi chúng tôi có lý do chính đáng để tin rằng có nguy cơ trực tiếp đến sự an toàn của quý khách.

Quý khách có thể sử dụng:

1. Dịch vụ tư vấn, hỗ trợ và tư vấn tài chính độc lập từ các tổ chức bên ngoài bao gồm:

**National Debt Helpline (Đường dây Trợ giúp Nợ Toàn quốc)**

Gọi số: **1800 007 007**

Truy cập: [ndh.org.au](http://ndh.org.au)

**Small Business Debt Hotline (Đường dây Thường trực về Nợ Doanh nghiệp Nhỏ)**

Gọi số: **1800 413 828**

Truy cập: [sbdh.org.au](http://sbdh.org.au)

2. Thông tin về cách liên lạc với Centrelink, Medicare hoặc Child Support và Department of Human Services:

**Department of Human Services**

Truy cập: [servicesaustralia.gov.au](http://servicesaustralia.gov.au)

3. Moneysmart hướng dẫn miễn phí, độc lập để quý khách có thể tận dụng tối đa số tiền của mình:

**Moneysmart**

Truy cập: [moneysmart.gov.au](http://moneysmart.gov.au)

4. 1800 Respect hỗ trợ tất cả người dân Úc trực tiếp và gián tiếp gặp phải hoặc có nguy cơ gặp phải vấn đề tấn công tình dục, ngược đãi trong nhà hoặc trong gia đình:

**1800 Respect**

Gọi số: **1800 732 732**

Truy cập: [1800respect.org.au](http://1800respect.org.au)

5. Hỗ trợ bổ sung từ các tổ chức bên ngoài bao gồm:

**BeyondBlue**

BeyondBlue cung cấp thông tin và hỗ trợ để giúp mọi người ở Úc đạt được sức khỏe tinh thần tốt nhất có thể, bất kể độ tuổi và nơi họ sống.

Gọi số: **1300 224 636** (Hỗ trợ 24/7)

Truy cập: [beyondblue.org.au](http://beyondblue.org.au)

**Kids Helpline (Đường dây Trợ giúp Trẻ em)**

Kids Helpline là dịch vụ tư vấn trực tuyến và qua điện thoại miễn phí 24/7 dành cho thanh thiếu niên từ 5 đến 25 tuổi.

Gọi số: **1800 55 1800** (24/7 Support)

Truy cập: [kidshelpline.com.au](http://kidshelpline.com.au)

**Lifeline (Đường dây cứu sinh)**

Lifeline là tổ chức từ thiện toàn quốc, cung cấp mọi dịch vụ hỗ trợ tình huống khủng hoảng và phòng chống tự tử.

Gọi số: **13 11 14**

Truy cập: [lifeline.org.au](http://lifeline.org.au)

Gọi miễn phí bằng điện thoại công cộng và dịch vụ di động Optus. Tính cước gọi địa phương đối với các cuộc gọi bằng điện thoại cố định của Optus (hãy xem gói dịch vụ điện thoại của quý khách có sẵn những gì).

Lifeline cũng cung ứng tùy chọn gửi tin nhắn SMS và Chat (Trò chuyện), hãy truy cập trang mạng Lifeline để biết thêm chi tiết.

**Chiến dịch về Ma túy Toàn quốc**

Chiến dịch về Ma túy Toàn quốc của Chính phủ Úc nhằm mục đích giúp thanh thiếu niên và phụ huynh hiểu những tác hại và hậu quả khi sử dụng ma túy.

Truy cập: [health.gov.au/topics/drugs](http://health.gov.au/topics/drugs)

### **Gambling Help**

Hỗ trợ bất kỳ ai bị cờ bạc ảnh hưởng.

Truy cập: [gamblinghelponline.org.au](http://gamblinghelponline.org.au)

### **WIRE (chỉ ở VIC)**

WIRE là từ viết tắt Women's Information and Referral Exchange Inc. và là tổ chức (duy nhất) tại Victoria phổ biến thông tin, hỗ trợ và giới thiệu miễn phí cho phụ nữ, do phụ nữ thực hiện.

Gọi số: **1300 134 130**

Thứ Hai đến thứ Sáu: **9:00 sáng đến 5:00 chiều trừ ngày lễ.**

Truy cập: [wire.org.au](http://wire.org.au)

Có thể tính cước gọi địa phương (hãy xem gói dịch vụ điện thoại của quý khách có sẵn những gì). WIRE cũng cung cấp dịch vụ trò chuyện, hãy truy cập trang mạng WIRE để biết thêm chi tiết.

## **8 Khiếu nại và Tái xét**

Để khiếu nại (và đọc chính sách xét duyệt khiếu nại của chúng tôi), quý khách có thể liên lạc với chúng tôi tại [optus.com.au/for-you/support/feedback-and-complaints](http://optus.com.au/for-you/support/feedback-and-complaints)

Hoặc quý khách có thể nhắn tin cho chúng tôi tại [optus.com.au/notices/messaging](http://optus.com.au/notices/messaging) hoặc bằng **My Optus app**.

Quý khách có thể liên lạc với chúng tôi để được hỗ trợ và trợ giúp theo các hình thức khác tại [optus.com.au/support/contact-us](http://optus.com.au/support/contact-us)

Nếu quý khách không hài lòng với cách chúng tôi giải quyết khiếu nại của quý khách, quý khách có quyền khiếu nại lên Văn phòng Thanh tra viên Ngành Viễn thông (TIO), đây là dịch vụ miễn phí và độc lập.

Quý khách có thể liên lạc với TIO qua số **1800 062 058** hoặc tại [tio.com.au](http://tio.com.au)

Khách hàng khiếu nại với Optus hoặc TIO liên quan đến đơn xin hỗ trợ khó khăn tài chính hoặc yêu cầu tái xét quyết định liên quan đến đơn xin sẽ không bị ngăn cản đồng ý với thỏa thuận hỗ trợ khó khăn tài chính trong khi vụ khiếu nại của họ đang được giải quyết.