Patakaran ng Tulong sa Pagbabayad (Paymet Assistance Policy) para sa mga kustomer na nahihirapan sa pinansyal

Yes OPTUS

1 Layunin

Ang layunin nitong Payment Assistance Policy (Patakaran) ay upang ibalangkas ang pangako ng Optus sa pagtutukoy, pagpapahayag, pagsusuporta at pakikipag-ayusan sa mga kustomer na may nararanasang kahirapang pinansyal ayon sa depinisyon at alinsunod sa Telecommunications (Financial Hardship) Industry Standard (2024) (ang Pamantayan) na pinangangasiwaan ng Australian Communications and Media Authority (ACMA).

Itong Patakaran ay nakatutok para abutin ang mga pangangailangan at inaasahan ng mga kustomer na dumaranas ng kahirapang pinansyal at nagtatakda ng isang disenyo upang matiyak na ang mga karapat-dapat na kustomer na humihingi ng tulong sa Kahirapang Pinansyal mula sa Optus ay makatanggap ng nababagay ng pangangalaga at suporta, pagpaprayoridad na pinapanatili silang nakakonekta.

2 Saklaw

2.1 Mga kustomer na saklaw nitong patakaran

Itong Patakaran ay inilalapat lamang sa mga sumusunod na mga kustomer na "konsyumer" ng Optus:

- mga idibidwal na kustomer na kumuha (o maaaring kumuha) ng isang produktong telepono o serbisyo na primaryang gamit ay pampersonal o sa bahay; o
- mga kustomer na nagnenegosyo o nagtitinda (mapwera ang mga pakyawan) na alinman sa:
  - Hindi-para-kumita na mga samahan; o
  - Mayroon o magkakaroon ng karaniwang kasunduan sa Optus na mayroong taunang gastos na aabot hanggang $40,000 sa Optus.

Tingnan ang seksyon 4 para sa karagdagang impormasyon tungkol sa pagiging karapat-dapat ng kustomer.

2.2 Pagsasapanahon nitong Patakaran

Rerepasuhin ng Optus ang patakarang ito kada taon ngunit maaari ding amiyendahan itong Patakaran sa anumang oras bilang pagresponde sa mga pagbabago sa regulasyon at batas, mahahalagang kagananapan o may natukoy na mga pagpapahusay sa serbisyo.

3 Pahayag ng Intensyon

3.1 Pakay

Ang aming pakay ay upang maghatid ng tunay na pagpili sa pamamagitan ng pagsasakampeon ng kustomer at ang mahalagang bahagi sa pagkamit nitong pinapangarap ay ang pagpapahayag, pagsuporta at pagtulong sa mga kustomer na dumaranas o maaaring dumaranas ng kahirapang pinansyal.

Ang aming pakay sa Patakarang ito ay upang iprayoridad na maipanatili ang mga kustomer na nakakaranas ng kahirapang pinansyal na nakakonekta at gagamitin lamang ang pagdidiskonekta bilang pinakahuling pagkilos.

3.2 Mga karapatan ng kustomer

Ang mga kustomer ng Optus na nakakatugon sa mga inilalapat na pangangailangan (tingnan ang seksyon 4 sa ibaba) ay may karapatan na mag-aplay para sa tulong sa kahirapang pinansyal at hindi maniningil ang Optus sa mga kustomer sa prosesong ito.

Nakatakda sa seksyon 6 ang proseso para sa aplikasyon at pagtatasa.

4 Karapat-dapat na mga Kustomer

4.1 Kailan ka nararapat para mag-aplay ng tulong sa kahirapang pinansyal?

Ikaw ay karapat-dapat mag-aplay ng tulong sa kahirapang pinansyal kung dati ka o kasalukuyang konsyumer na kustomer ng Optus at:

- hindi mo matugunan ang iyong obligasyon sa panalapi batay sa iyong kasunduan sa amin dahil sa mga pangyayaring kahirapang pinansyal ayon sa nakatakda sa seksyon 4.2; at
- isinasaalang-alang mo na ang mga pagpipilian sa tulong sa kahirapang pinansyal na inaalok namin tungkol sa pagbibigay ng produkto o serbisyo ay magbibigay kakayahan sa iyo na masagot ang iyong obligasyong pampinansyal.

4.2 Ano ang kahirapang pinansyal?

Sa ilalim ng Pamantayan, nangyayari ang "kahirapang pinansyal" kapag natuklasan mo sa iyong sarili na hindi mo kayang bayaran ang halaga ng pagkakautang mo sa Optus batay sa iyong kasunduan sa kanila dahil sa isa sa mga pangyayari:

- Personal na pagkakasakit o pagkakasakit ng sambahayan
- Walang trabaho
- Mababa o kulang ang kita, kabilang ang kakulangan sa pag-access para kumita
- Pagiging biktima/nakaligtas sa isang karahasan sa tahanan o pamilya
- May namatay sa pamilya
- Isang pagbabago sa mga pangyayaring personal o pampamilya
- Isang likas na sakuna
- Hindi inaasahang mga kaganapan o hindi mahulaang mga pagbabago na nakaapekto sa kita o gastos ng kustomer
- Iba pang mga resonableng kadahilanan

4.3 Ano ang tulong sa kahirapang pinansyal?

Ang tulong sa kahirapang pinansyal ay ang isa o mahigit pa na mga pagpipilian na tulong na inaalok ng Optus upang makatulong sa mga kustomer na nasa pinansyal na kahirapan upang makapagpatuloy na maka-access sa kanilang mga produkto sa telecommunication o para magbayad ng utang nila sa Optus. Binabalangkas ng Seksyon 5 sa ibaba ang mga pagpipilian para sa mga pagtulong na inaalok ng Optus sa ilalim ng Patakaran na ito.

4.4 Suporta sa Pagkabulnerable

Ang mga kustomer na nasa katayuang pagkabulnerable tulad ng karahasan sa tahanan o pamilya ay makakatangggap ng mas pinaigting na suporta mula sa Specialist Care team ng Optus, sa ilalim ng aming Patakaran para sa Mga Kustomer na Nakakaranas ng Pagkabulnerable (Policy for Customers Experiencing Vulnerability). Ang Specialist Care team ay may kakayahan para epektibong makatulong doon sa mga taong nakakaranas ng malalaking hamon sa pag-access at pangangasiwa ng kanilang mga serbisyo sa komunikasyon. Tingnan ang seksyon 6.2 kung paano kami kokontakin para sa suporta.

4.5 Suporta sa Pag-access

Ang mga kustomer na may kapansanan, natatanging pangangailangan o mula sa nagkakaiba't-ibang kinagisnang wika at kultura ay may karapatan sa paggamit ng suporta upang makapag-aplay o maka-access sa impormasyon tungkol sa Patakarang ito. Tingnan ang seksyon 6.2 kung paano kami kokontakin para sa suporta.

5 Mga Pagpipilian para sa Tulong sa Kahirapang Pinansyal (Options for Financial Hardship Assistance)

Nag-aalok ang Optus ng hanay ng mga pagpipilian para sa tulong, pinasadya para matugunan ang iyong mga kalagayan.

Depende sa mga kalagayan, ang lahat ng mga pagpipilian ay hindi nababagay o mailalapat at makikipag-ayos ang Optus sa iyo upang magkasundo sa isang kaayusan para sa tulong na realistiko at maiaakma sa iyong personal na kalagayan.

Ang Optus ay nag-aalok ng mga sumusunod na pagpipilian para sa tulong:

- Pansamantalang palugit sa pagbabayad
- Ililipat ka sa isang produktong mas nababagay sa iyong mga kalagayan
- Pagbibigay ng diskwento sa bayarin
- Maglalapat ng kredito sa iyong account upang mabawasan ang mga sinisingil na dapat bayaran o paparating
- Pagpapatawad ng utang
- Isang kasunduan na pagtutugmain ng Optus ang mga bayad na isinagawa mo o magbibigay ng kredito bilang kapalit sa mga bayad na isinagawa mo
- Mga pagkontrol kung paano ka nagkakaroon sa amin ng mga singilin sa iyong account, pati na ang mga pagkontrol sa gastos
- Pagbabawal sa pag-access ng mga tampok sa iyong serbisyo para patuloy na konektado ka
- Pagtatanggal ng di-mahalagang tampok sa produkto ng walang sisingilin
- Mga plano sa pagbabayad na pinasadya upang makatugon sa iyong kakayahan sa pagbabayad.

Bukod pa sa mga pagpipilian na nasa itaas, makakatawag ka sa Optus anumang oras upang makatanggap ng pangkalahatang tulong ayon sa pangangasiwa ng obligasyon sa pagbabayad at anumang bagay na may kinalaman sa mga utang. Halimbawa, mararepaso namin ang iyong kasalukuyang mga produkto at serbisyo at makapag-aalok ng mas naaangkop sa iyong pangangailangan at badyet.

Nagbibigay din kami ng mga pagpipilian sa mga kustomer na nasa kahirapang pinansyal para makakuha ng abot-kayang mga telepono na may kakayahang mag-access ng emerhensyang tawag gamit ang mga Australian mobile network.

6 Proseso ng Aplikasyon at Pagtatasa (Application and Assessment Process)

6.1 Paano ang pag-aaplay ng tulong sa kahirapang pinansyal

Makakapag-aplay ka ng tulong para sa kahirapang pinansyal sa pamamagitan ng pagtawag sa amin gamit ang isa sa mga gumaganang paraan ng pagtawag na nakatakda sa ibaba. Ang iyong aplikasyon ay ipoproseso sa oras ng pakikipag-ugnayan mo sa isa naming sinanay na pangkat.

Paano namin tatasahin at ipoproseso ang iyong aplikasyon:

1. Una, pag-uusapan natin ang iyong aplikasyon at tatasahin ang iyong pagiging karapat-dapat para sa tulong sa kahirapang pinansyal (na itinakda sa seksyon 4 sa itaas) at hihiling kami ng anumang impormasyon na kinakailangan (tingnan ang seksyon 6.4 sa ibaba).
2. Kung ikaw ay nararapat, pagtutulungan natin na magkasundo sa aling mga pagpipilian para sa tulong na umaakma sa iyong mga kalagayan.
3. Mag-aalok kami ng solusyon para sa tulong batay sa nasa itaas.
4. Kung sumang-ayon ka sa inalok na solusyon para sa tulong, magsisimula kaagad ito.
5. Kung hindi ka sang-ayon, makakapili ka para humiling ng repaso at/ o magsampa ng pagrereklamo.
6. Kung hindi ka nasiyahan sa naging paghawak namin ng iyong reklamo, maaari mong kontakin ang TIO upang itaas pa iyong reklamo (tingnan ang seksyon 8 sa ibaba para sa mga detalye ng matatawagan).

Sa ilang mga pagkakataon, ang iyong aplikasyon ay maaaring isangguni sa isang pangkat ng espesyalista na silang makikipag-ugnayan sa iyo upang magpasadya ng alok na tulong sa iyo.

Tingnan ang seksyon 6.5 para sa mga detalye kung kailan kami makikipag-ugnayan muli sa iyo.

Ang mga kustomer na may kapansanan, mga natatanging pangangailangan o nagmula sa nagkakaiba't-ibang kinagisnang kultura at wika ay magkakaroon ng access sa tulong para magawa ang aplikasyon kung saan kinakailangan.

6.2 Pagtawag sa amin

Narito ang mga paraan na makokontak mo kami upang maumpisahan ang proseso ng aplikasyon o mapag-usapan ang iyong mga pagpipilian para sa tulong sa kahirapang pinansyal.

Tawagan kami sa 1300 308 839 (nakabukas 24oras/7araw) at ikokonekta ka namin sa naaangkop na pangkat ng espesyalista.

Ang My Optus app

Maaari mo din kaming padalhan ng mensahe 24oras/7araw sa pamamagitan ng My Optus app optus.com.au/customer-extras/mobile-apps/my-optus-app at ang aming pangkat ay magkokonekta sa iyo ng direkta sa naaangkop na pangkat ng espesyalista sa mga oras na may opisina.

Magpadala sa amin ng mensahe

Makipag-chat sa aming pangkat 24oras/7araw sa **optus.com.au/notices/messaging**

Mga Kustomer na Nakakaranas ng Pagkabulnerable (Customers Experiencing Vulnerability)

Kung ikaw ay nakakaranas ng, o nasa panganib na makaranas ng isang sitwasyon ng pang-aabuso sa tahanan o pamilya, mangyaring tawagan ang **1800 685 059** (nakabukas 24oras/7araw) at makikipagtulungan kami sa iyo upang matiyak na ikaw ay manatiling ligtas at nakakonekta. Para sa karagdagang impormasyon, mangyaring bisitahin ang **optus.com.au/about/specialist-care/dfa**

Para sa tulong sa pag-access at sa may kapansanan, matatawagan mo kami sa **1800 470 291** (nakabukas 24oras/7araw).

Kung naapektuhan ka ng sakuna ng kalikasan, matatawgan mo kami sa **1800 507 581** (nakabukas 24oras/7araw).

6.3 Ang impormasyon na dapat mong ibigay upang maumpishan ang proseso ng aplikasyon

Bago pa namin matasa ang iyong aplikasyon, kailangan ka muna naming kilalanin sang-ayon sa mga regulasyon ng ACMA. Makakabilang dito ang proseso ng multi-factor na pagpapatunay upang makatiyak kami na ang kausap namin ay ang may-ari ng Optus account (o ang iyong awtorisadong kinatawan).

6.4 Karagdagang impormasyon na maaaring hilingin namin upang matulungan kami sa pagtatasa ng aplikasyon

Mga kustomer na naging biktima/nakaligtas sa abuso sa tahanan o pamilya ay hindi na kailangang magbigay ng ebidensya upang suportahan ang kanilang aplikasyon para sa tulong sa kahirapang pinansyal.

At ganoon din, kung ikaw ay naghahanap ng maikling panahon na tulong (hal. hindi lalampas ng 3 siklo ng pagbabayad) hindi ka kailangang magbigay ng ebidensya upang suportahan ang iyong aplikasyon.

Kapag mag-aaplay ka para sa mahabang panahon na tulong, maaari kaming humiling ng impormasyon sa iyo para suportahan ang iyong aplikasyon kung:

- ang halaga ng babayaran ay mahigit na $1000; o
- ikaw ay naging kustomer ng Optus nang wala pang 2 buwan; o
- may resonableng paniniwala kami na may posibilidad na maganap ang panloloko.

Ang Optus ay hihingi lamang ng impormasyon o ebidensya na mahigpit na kailangan upang tasahin ang iyong aplikasyon at pagiging nararapat at hindi maging malaking abala sa iyo para makapagbigay. O halimbawa, isang medical certificate o isang sulat ng suporta mula sa abogado, may hawak sa kaso (case officer) o tagapanlipunang manggagawa (social worker).

Maaaring hindi namin makumpleto ang aming pagtatasa kung ang impormasyon na hinihiling namin ay hindi naibigay o hindi makumpleto. Kung nagbigay ka ng impormasyon na mali, hindi tama o nakakalinlang, maaaring magresulta ito ng pagkakansela ng iyong aplikasyon.

Kapag humingi kami ng impormasyon, ibibigay namin sa iyo ang aming detalye ng matatawagan upang makausap mo kami tungkol sa hinihiling at sasabihin namin sa iyo kung paano mo ipapadala sa amin ang impormasyon.

6.5 Mga sukatan ng oras na inilalapat sa proseso ng pagtatasa

Kung hindi namin makukumpleto ang iyong aplikasyon na nasa espesyalistang pangkat, magbibigay sa iyo ang Optus ng pagtantiya kung gaano katagal aabutin para makumpleto ang aming pagtatasa, ngunit tatapusin namin ang pagtatasa sa loob ng 5 araw ng may opisina mula sa pagkakatanggap ng nakumpletong aplikasyon.

Pakay namin na mapayuhan ka tungkol sa kinalabasan ng aming pagtatasa sa lalong madaling panahon ngunit sasabihin namin sa iyo sa loob ng 2 araw ng may opisina mula sa pagkakumpleto ng pagtatasa.

Kaagad na papayuhan ka ng Optus kung malinaw na lalabas na hindi ka karapat-dapat sa tulong sa kahirapang pinansyal sa ilalim ng **Pamantayan (Standard)**.

6.6 Kailan nagsisimula ang isang kasunduan?

Ang kasunduan para sa tulong ay magsisimula kaagad kapag ipinahiwatig mo sa Optus na pumapayag ka sa kasunduang aming inaalok. Masusundan mo ang progreso ng iyong aplikasyon sa pamamagitan ng pagtawag sa amin anumang oras o sa pamamagitan ng My Optus App (kung pinili ito noong kinukompleto ang iyong aplikasyon).

7 Mga Serbisyo sa Panlabas na Pakikipagsosyo at Suporta (External Partnerships & Support Services)

Ang Optus ay nakikipagtulungang mabuti sa mga tagalabas na samahan kabilang ang mga organisasyon sa pinansyal na pagpapayo, mga kawanggawa at serbisyong panlipunan upang palakasin ang pagkakaintindihan at mga pagbibigay ng tulong sa kahirapang pinansyal sa mga kustomer at para kumonekta sa aming mga kustomer na may mas malawak na suportang pagpipilian na makukuha nila.

Tinitiyak namin na nakuha ang naaangkop na pagpayag bago ibahagi ang anumang impormasyon ng kustomer sa mga tagalabas na mga samahan maliban kung sa resonable naming pag-aakala na may kagyat na peligro sa iyong kaligtasan.

Makaka-access ka sa:

1. Independiyenteng pinansyal na payo, pagpapayo at suporta mula sa tagalabas na mga samahan kabilang ang:

   National Debt Helpline
   Tawagan: **1800 007 007**
   Bisitahin: **ndh.org.au**

   Small Business Debt Hotline
   Tawagan: **1800 413 828**
   Bisitahin: **sbdh.org.au**

2. Impormasyon tungkol sa pagkontak sa Centrelink, Medicare o Child Support, at ang Department of Human Services:

   Department of Human Services
   Bisitahin: **servicesaustralia.gov.au**

3. Ang Moneysmart ay nag-aalok ng libre, independiyenteng paggabay upang sagad mong pakinabanggan ang iyong pera:

   Moneysmart
   Bisitahin: **moneysmart.gov.au**

4. Ang 1800 Respect ay nagbibigay ng direkta at hindi direktang suporta para sa lahat ng mga Australyano na nakakaranas o nasa panganib na makaranas ng sekswal na pang-aatake, pang-aabuso sa tahanan at pamilya:

   1800 Respect
   Tawagan: **1800 732 732**
   Bisitahin: **1800respect.org.au**

5. Karagdagang suporta mula sa panlabas na mga samahan kabilang ang:

   BeyondBlue
   Ang BeyondBlue ay nagbibigay ng impormasyon at suporta upang matulungan ang lahat sa Australya na makamit ang kanilang pinakamahusay sa kalusugan sa pag-iisip, anuman ang kanilang edad at saan man sila nakatira.

   Tawagan: **1300 224 636** (24oras/7araw na Suporta)
   Bisitahin: **beyondblue.org.au**

   Kids Helpline
   Ang Kids Helpline ay isang libre, 24oras/7araw na serbisyo sa telepono at online na pagpapayo para sa mga kabataang edad mula 5 taon hanggang 25 taon.

   Tawagan: **1800 55 1800** (24oras/7 araw na Suporta)
   Bisitahin: **kidshelpline.com.au**

   Lifeline
   Ang Lifeline ay isang pambansang kawanggawa na nagbibigay ng lahat ng access sa suporta kung may krisis at mga serbisyo sa paghadlang sa pagpapakamatay.

   Tawagan: **13 11 14**
   Bisitahin: **lifeline.org.au**

   Libre ang tawag mula sa payphone at mga serbisyo sa mobile ng Optus. Ang mga bayarin bilang lokal na tawag ay inilalapat sa mga teleponong landline ng Optus (i-tsek ang mga kasali sa iyong plano ng telepono).

   Ang Lifeline ay nag-aalok din ng SMS at Chat na mga pagpipilian, bisitahin ang website ng Lifeline para sa dagdag na mga detalye.

   Pambansang Kampanya Laban sa Droga (National Drugs Campaign)
   Ang National Drug Campaign ng Pamahalaang Australya ay nagpapakay na tumulong sa mga kabataang edad na tao at mga magulang na maintindihan ang mga masasamang epekto at kalalabasan ng paggamit ng bawal na gamot.

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

Tulong sa Pagkagumon sa Sugal (Gambling Help)
Suporta para sa sinumang apektado ng pagsusugal.
Bisitahin: gamblinghelponline.org.au

WIRE (VIC only)
Ang WIRE ay nangangahulugang Women's Information and Referral Exchange Inc. at ito ay nasa Victoria (lamang) na organisasyon na nag-aalok ng libreng impormasyon, suporta at mga pagsasangguni para sa kababaihan ng mga kapwa babae.

Tawagan: **1300 134 130**
Lunes hanggang Biyernes: **alas 9.00ng umaga hanggang alas 5.00 ng hapon maliban ang mga araw ng pista opisyal.**
Bisitahin: wire.org.au

Ang mga bayarin sa lokal na mga tawag ay inilalapat (i-tsek ang mga kasali sa iyong plano ng telepono). Ang WIRE ay nag-aalok din ng pagkikipag-chat, bisitahin ang website ng WIRE para sa karagdagang mga detalye.

8 Mga Pagrereklamo at Pagrepaso

Para gumawa ng pagrereklamo (at basahin ang aming patakaran sa paghawak ng mga reklamo) matatawagan mo kami sa optus.com.au/for-you/support/feedback-and-complaints

O maaari kang magpadala ng mensahe sa amin sa optus.com.au/notices/messaging o kaya sa **My Optus app.**

Makakatawag ka sa amin para sa iba pang mga klase ng tulong at suporta sa optus.com.au/support/contact-us

Kung hindi ka nasiyahan sa paraan ng paghawak namin ng iyong reklamo, may karapatan kang iparating ang iyong reklamo sa Telecommunications Industry Ombudsman (TIO), na isang libre at independiyenteng serbisyo.

Makokontak ang TIO sa **1800 062 058** o sa tio.com.au

Ang mga kustomer na gumawa ng reklamo sa Optus o sa TIO tungkol sa aplikasyon sa tulong sa kahirapang pinansyal o naghihintay ng repaso para sa desisyong ginawa tungkol sa isang aplikasyon ay hindi mahahadlangan na pumayag sa isang kasunduan para sa tulong sa kahirapang pinansyal habang ang kanilang reklamo ay pinanghahawakan.