

Traditional Chinese

財務困難政策

(首都領地、新南威爾斯州、昆士蘭州及南澳)

EnergyAustralia

EnergyAssist



EnergyAustralia
LIGHT THE WAY

目錄

1. 引言	3 - 4
1.1 困難或繳款困難是什麼？	3
1.2 本公司的財務困難政策	3
1.3 識別和評估有困難的顧客	4
2. EnergyAssist計畫	4 - 7
2.1 我們將如何幫助您	4 - 5
2.2 我們提供的服務	5
2.3 付款選項	5 - 6
2.4 我們可以查看您的能源方案是否適合您	6
2.5 我們可以幫助您節省能源	6 - 7
2.6 費用和押金	7
2.7 繼續使用EnergyAssist計畫	7
2.8 結束EnergyAssist計畫	7
3. 與您通訊	8
4. 其他可幫助您支付能源帳單的支持	8 - 9
4.1 我們的方案和服務	8 - 9
5. 家庭暴力相關規定	9
6. 投訴	9 - 10
7. 隱私	10
8. 聯繫我們	10

1. 引言

1.1 困難或繳款困難是什麼？

每個人都可能遇上陷入財務困難的時候。

您可能會遇上難以支付能源帳單的情況。我們明白無論是短期或持續的問題，繳款困難有各種原因。

您可能會因為以下情況遇到困難：

- 家族成員過世
- 家庭面對疾病
- 家庭暴力
- 失業
- 收入減少

1.2 本公司的財務困難政策

我們根據以下來源來制定相關系統和流程，在處理顧客困難的同時履行義務：

- 《國家能源零售法》
- 《國家能源零售法規》
- 《澳洲能源監管機構顧客困難政策指南》
- 《本公司的財務困難政策》

如果您遇到困難或繳款困難，本政策就是我們的承諾，與您合作探討如何管理您的能源帳戶，並提供您可能需要的幫助和額外彈性。

本政策適用於所有居住在澳洲首都領地、新南威爾斯州、昆士蘭州及南澳，因遭遇困難而難以支付能源帳單的顧客。

本政策將解釋以下幾點：

- 我們會怎麼幫助您管理能源帳單
- 我們怎麼對您的情況和需求進行考慮
- 身為顧客，您在本公司紓困計畫中可享的權利

您可以請支援人員與我們聯繫，例如：

- 財務顧問
- 幫助您管理能源帳單的人

我們需要您的許可才能與您的支援人員交談。如果您是帳戶的主要持有人，可以透過電話口頭或書面簽署授權書的方式給予許可。我們將遵循您的許可和您給我們的指示，就像和您互動一樣與您的支援人員互動。

1.3 識別和評估有困難的顧客

若您遭遇財務困難，請聯繫我們。

您可以直接或透過如財務顧問或福利機構的第三方來聯繫我們。

我們將透過審查以下指標，評估您是否符合紓困計畫的條件：

- 透過本公司的信用和收款周期發出的未付款或遲付款通知
- 依賴政府援助撥款
- 您和本公司員工之間的互動
- 您可以表明您正面對著困難

我們明白顧客可能會對討論自身的財務問題感到不舒服，且上述指標並非詳盡無遺並可能不按順序。因此本公司員工接受培訓，懂得使用其他方式來用於識別那些可能有困難且可能受益於紓困計畫的顧客。

若您不符合紓困計畫的條件，我們會透過您選擇的通訊方式告知您原因。

2. EnergyAssist計畫

如果您正面對繳款困難，本公司的紓困計畫EnergyAssist能讓您更輕鬆地按時繳費，掌握您的能源帳單。

透過本計畫，我們將會：

- 以尊重和同理的方式對待您
- 為您提供及時的幫助和資訊
- 為您提供資訊，了解如何提高能源效率，管理能源使用和成本
- 確保繳款方式公平、彈性且在負擔範圍內
- 持續提供並審查本公司員工的培訓，為您提供更好的協助
- 與社區利益相關方和行業保持穩固關係

2.1 我們將如何幫助您

我們會在以下情況向您介紹EnergyAssist：

- 您告知我們您難以支付帳單
- 財務顧問或其他社工將您轉介至本計畫
- 我們考慮到您可能正遇上財務困難

我們會在以下情況建議您與本公司員工聯繫，幫助您加入EnergyAssist：

- 有多次遲付款的記錄
- 未能遵循付款計畫
- 曾要求延期付款
- 曾收過切斷服務的警告通知

- 因未付款而被切斷服務

如果您告知我們以下狀況，我們也可以協助您加入EnergyAssist：

- 您符合獲得救濟金或其他緊急援助的資格
- 您的個人情況可能用得上紓困協助，例如：家族成員逝世或失業

您可能出於各種原因而難以支付帳單。請聯繫我們來討論您的具體情況。

本公司員工經過專門訓練，可以為您困境中提供幫助。本公司員工將：

- 問您幾個關於您個人情況的問題
- 找出您是否可以加入EnergyAssist

我們將評估您的紓困協助申請，若您透過電話提出申請，我們將在該通話中告知您是否已被納入EnergyAssist，若您透過電子郵件或紙本提出申請，我們則會在收到申請後兩個工作日內通知您。

我們可以免費發送一份本公司的困難政策給您。

2.2 我們提供的服務

若您成功加入EnergyAssist，我們將：

- 告知您的能源方案是否適合您，或者有更好的方案
- 告知您可能可獲得的政府減免、救濟計畫或能源返還金
- 就您可以怎麼降低能源用量提供意見
- 與您討論適合您情況的付款金額
- 審查您的付款計畫，確保您可以按時付款
- 告知您在哪裡可以獲得免費獨立的財務諮詢
- 某些情況下，透過上門訪問或電話諮詢提供能源效能審核，該審核將由本公司的社區合作夥伴提供，您無需付費
- 確保您在與我們持續合作的同時仍有能源供應

2.3 付款選項

面對困難的顧客有這幾種付款選項，包括：

- 每周、每兩周或每個月分期付款計畫
- Centrepay

設計適合您的付款計畫

我們採用了澳洲能源監管機構的可持續付款計畫架構，將與您一起商定在負擔範圍內可持續的付款計畫。

我們會做什麼

當您加入EnergyAssist，我們將為您提供彈性付款選項以滿足您的個人需求。制定您的付款計畫時，我們將考慮以下幾點：

- 您有能力支付的金額
- 您的欠款金額
- 預估您在未來12個月將使用多少能源

這有助於我們找出適合您的付款計畫。

我們會根據您的情況提供適合的付款計畫。該計畫的支付額將包含：

- 您的欠款
- 用於支付您使用能源的金額

當我們同意所制定的付款計畫時，便會向您發送以下資訊，包括：

- 需要進一步幫助時，您可以聯繫的人員
- 付款計畫為期多長
- 您每次支付多少金額
- 您需要付款的次數
- 您什麼時候需要付款（亦稱為付款頻率）
- 我們怎麼制定出您的付款

Centrepay

如果您符合資格要求，即可使用Centrepay。

Centrepay是一項免費服務，可以幫助您支付帳單。Centrepay可以自動從您的Centrelink撥款中拿出一筆款項，用於支付能源帳單和其他費用。

如果您不符合使用Centrepay的資格，我們很樂意為您提供關於其他付款選項的更多資訊。

2.4 我們可以查看您的能源方案是否適合您

我們會比較其他方案，看看是否有更適合您的能源方案。如果您同意，我們可以免費讓您改用更好的能源方案。

我們會做什麼

當您加入EnergyAssist，我們會和您討論您的能源使用情況及您的方案是否適合。如果我們認為其他的能源方案更適合您，我們會：

- 解釋該方案為什麼更好
- 詢問您是否希望免費改用新方案

我們只會和您討論本公司提供的能源方案。

2.5 我們可以幫助您節省能源

減少能源使用可以為您省錢。

我們會做什麼

當您加入EnergyAssist，我們會告知您節省能源的貼士。這些貼士可能會因您居住的州或領地而有所不同。

我們還會針對家電用品如何影響您的能源使用和帳單給予建議。某些情況下，這可以透過電話諮詢或上門做能源效能訪查完成，將由我們的社區合作夥伴提供，您無需付費。

2.6 費用和押金

我們將與您合作

依據本公司的紓困政策規定，我們或許可以取消您尚未償還的一些債務、費用或收費。當您加入EnergyAssist後，我們將不會：

- 收取逾期繳費金
- 要求支付押金
- 未經您同意即更改您的方案。例如：除非您事先同意，我們不會縮短您的繳費週期。

2.7 繼續使用EnergyAssist計畫

如果您錯過了一次付款，我們會與您聯繫，看看您是否需要幫助。我們將以書面形式與您聯繫，提醒您付款。

我們會利用這次機會，和您討論您目前的付款計畫是否公平、在負擔範圍內，或者探討是否可以和您達成共識，改用另一個更適合您的付款計畫，讓您繼續使用EnergyAssist。

您必須做到的事

若您的情況改變且您不能再按照計畫付款，您必須告知我們。我們便會審核您的付款安排。

若您的聯繫資料更改，您必須告知我們。

我們可能會在以下情況停止幫助您：

- 您停止按照您的計畫付款
- 您的聯繫資料更改時不告知我們

如果您在過去12個月內，曾因未按照計畫付款而導致付款計畫取消達兩次：

- 我們便無須再給您提供其他計畫
- 我們可能會切斷您的能源供應

2.8 結束EnergyAssist計畫

本計畫的目標是確保您能夠獨立、有效地管理能源費用並掌握能源帳單。

當您達到了這個目標，本公司的EnergyAssist計畫便將會結束，並返回使用標準的計費和收款條款。

3. 與您通訊

我們可以透過您選擇收取書面通訊的方式，為您提供關於EnergyAssist的更多資訊，其中包括您的權利和義務。

我們將在以下階段發送資訊給EnergyAssist顧客

- 當顧客加入計畫時
- 當已同意的付款計畫有更改時
- 當有逾期付款或未付帳款時

本公司的財務困難政策適用於所有顧客。

- 我們將在您的能源帳單上提供如何加入本公司紓困計畫的資訊
- 我們會向財務顧問和社區支持服務提供本公司的紓困政策
- 如果您不會說英語，我們會提供免費的口譯服務，請致電**1300 622 718**
- 本公司的財務困難政策已翻譯為阿拉伯文、簡體中文、義大利文、繁體中文和越南文。這些翻譯可從此處取得：energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy。如提出要求，我們也可以免費寄送紙本給您
- 有聽力或語言障礙的顧客可以通過撥打**133 677**，使用全國轉接服務 (NRS) 聯繫我們。若需語音轉接，請致電**1300 555 727**並給予號碼**1800 558 643**
- 本公司的財務困難政策簡易英文版可從此處取得：energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy。如有要求，我們也可以免費寄送紙本給您

4. 其他可幫助您支付能源帳單的支持

根據您所居住的州或領地而定，還有其他可幫助您支付能源帳單的支持。

我們會做什麼

我們將告知您可以獲得哪些其他幫助，以支付能源帳單，包括：

- 政府救濟計畫
- 能源返還金
- 減免方案
- 財務諮詢服務

您需要做什麼

如果您發現您符合上述方案的資格要求，請儘快告知我們，讓我們協助您。

4.1 我們的方案和服務

面對困難的顧客可使用以下方案和服務來獲取協助。這些可能包括：

政府減免和撥款

各州政府所提供協助的資訊可在其網站上取得：

澳洲首都領地：act.gov.au

新南威爾斯州：resourcesandenergy.nsw.gov.au

昆士蘭州：dews.qld.gov.au

南澳：sa.gov.au

澳洲減免卡持有者或有資格獲得更多協助。請參閱humanservices.gov.au獲得進一步資訊。

財務諮詢服務

財務顧問可以協助您加強管理您財務的能力，並可以代表您和我們商討。我們可以將您轉介至經認可的財務諮詢機構，為您提供免費服務。

財務顧問可以代表您直接致電**1800 558 643**聯繫我們的EnergyAssist團隊（澳洲東部標準時間週一至週五上午8點至下午5:30）。

我們會做什麼

我們會在考慮您的具體情況後，找出符合您需求的合適方案（例如減免方案）或服務。

5. 家庭暴力相關規定

當EnergyAustralia員工懷疑顧客可能受到家庭暴力影響時，即會將其轉介到EnergyAssist團隊，以便在需要時提供本文中列出的支持。我們明白這些情況敏感且複雜，所以我們的EnergyAssist團隊不斷接受這方面的培訓，並依照有關的隱私要求（請見第7章《隱私》）處理資訊。

6. 投訴

我們竭力透過EnergyAssist計畫來協助顧客，且會盡力解決您的問題。

如果您對EnergyAssist計畫有所不滿，我們會盡力快速找出解決方案。如果無法做到，您可撥打**133 466**（澳洲東部標準時間週一至週五上午8點至晚間6:30及週六上午9點至晚間6點）聯繫本公司客訴處理團隊，或在energyaustralia.com.au/livechat使用線上聊天和我們聯繫（澳洲東部標準時間週一至週五上午8點至晚間6:30）。

如果您對您的投訴調查結果不滿意，可以聯繫您所在州的能源監察專員，要求免費獨立的審查。

澳洲首都領地民事和行政裁判庭

acat.act.gov.au

電話：(02) 6207 1740

新南威爾斯州能源及水資源監察專員

ewon.com.au

免費電話:1800 246 545

昆士蘭州能源及水資源監察專員

ewoq.com.au

免費電話:1800 662 837

南澳能源及水資源監察專員

ewosa.com.au

免費電話:1800 665 565

7. 隱私

EnergyAustralia致力於尊重顧客的隱私。我們根據《1988年隱私法 (聯邦)》和《澳洲隱私原則》保護顧客的個人資訊。

更多有關我們如何收集、使用、儲存及披露個人信息的資訊，請參閱我們的《隱私政策》——若需要紙本，請前往 energyaustralia.com.au/privacy、在energyaustralia.com.au/livechat和我們線上聊天 (澳洲東部標準時間週一至週五上午8點至晚間9點及週六上午9點至晚間6點) 或致電**133 466**聯繫我們 (澳洲東部標準時間週一至週五上午8點至晚間6:30)。

8. 聯繫我們

如果您對EnergyAssist計畫有任何問題，請致電**1800 558 643** (澳洲東部標準時間週一至週五上午8點至下午5:30) 或發送電子郵件至energyassist@energyaustralia.com.au聯繫我們，我們很樂意幫忙。

本公司的《財務困難政策》可從以下連結下載：energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy。或者如有要求，我們也可以免費寄送紙本給您。

EnergyAustralia致力於尊重顧客的隱私。我們根據《1988年隱私法 (聯邦)》和《澳洲隱私原則》保護顧客的個人資訊。

更多有關我們如何收集、使用、儲存及披露個人信息的資訊，請參閱我們的《隱私政策》——若需要紙本，請前往 energyaustralia.com.au/privacy、在energyaustralia.com.au/livechat和我們線上聊天 (澳洲東部標準時間週一至週五上午8點至晚間9點及週六上午9點至晚間6點) 或致電**133 466**聯繫我們 (澳洲東部標準時間週一至週五上午8點至晚間6:30)。

