

纾困政策

EnergyAustralia Pty Ltd
EnergyAssist



EnergyAustralia
LIGHT THE WAY

目录

1. 客户援助	3-4
1.1. 及早应对，以免陷入债务	3
1.2. 帮助客户管理债务的援助	3-4
2. 什么是经济困难或付款困难？	4
3. EnergyAssist是什么？	4
4. EnergyAssist如何运作？	4-6
4.1. 识别和回应需要援助的客户	5
4.2. 谁可以使用EnergyAssist？	5
4.3. EnergyAssist的互相承诺	5-6
5. EnergyAssist计划	6-8
5.1. 设计适合客户的付款安排	6
5.2. 协助客户降低能源开支	7
5.3. 响应客户状况的灵活性	7
5.4. 继续参加EnergyAssist	7-8
5.5. 退出EnergyAssist	8
5.6. 费用和押金	8
5.7. Centrepay	8
6. 政府援助和优惠	8
7. 财务咨询服务	9
8. 反家庭暴力程序	9
9. 投诉	9
10. 隐私	9
11. 联系我们	10

《能源零售法》（Energy Retail Code）规定了零售商的义务和客户最低应得权益，在任何情况下该法都优先于本纾困政策。

生效日期：2019年1月1日

1. 客户援助

1.1. 及早应对，以免陷入债务

任何人都可能遇到经济困难的时期。我们知道，客户有时需要能更加灵活地支付他们的能源账单，而我们也十分重视协助他们找到管理能源账户的方法。

无论是为所有居民客户提供最基本形式的援助，以帮助他们避免陷入债务，还是对于有未偿债务的居民客户，EnergyAustralia都可以度身定制适合每个客户需求的付款选择。

我们为客户提供公平、灵活、可负担的付款选择。这些选择包括以下最基本形式的援助，帮助客户避免陷入债务和累积更多债务：

- 在规定阶段内等额付款
- 以不同时间间隔付款
- 提前支付能源使用开支
- 当客户无法按期支付当前账单时，安排延期付款，让客户能在下一张账单出具之前灵活地通过一次性付款或分期付款付清其账户余额。

1.2. 帮助客户管理债务的援助

尽管我们想要让客户能感到自在地联系我们，但我们理解，开始关于财务困难的对话会很艰难。

出于这个原因，我们也可能注意反映客户可能需要支持的早期警示迹象或诱发因素（这可能包括迟付或未付的账单、经常延期付款以及客户获得的任何政府援助）。如果出现这些情况，我们将为客户提供关于以下援助选择的信息：

- 我们的定期付款（Regular Pay）计划，让客户能在商定的阶段内支付能源开支和债务（参见第5.1节“设计适合客户的付款安排”）
- 根据客户的能源使用规律，提供关于未来能源使用的可能开支以及如何降低开支的建议（参见第5.2节“协助客户降低能源开支”）
- 来自政府或非政府组织的任何援助的信息，包括客户可能有资格获取的能源优惠和补助
- 关于客户在降低能源开支方面进展情况的信息
- 确保客户采用合适的计划以尽量降低能源开支的信息
- 对于无法支付长期能源开支的客户，我们将提供额外的支持和援助，帮助他们提高能源使用效率（参见第5.2节“协助客户降低能源开支”）
- 将长期能源使用的付款与任何未偿债务分离的选择（参见第5.2节“搁置债务”）

如果客户在任何时候未能按期支付一笔付款，而且难以保持按期付款，我们会请客户和我们联系，以便讨论他们的选择。我们或许可以通过改变分期付款的数额或频率，重新商定一个定期付款计划。如果客户没有联系我们，我们将联系客户，讨论提出一个经过修改的付款计划。只要客户与我们保持联系，我们将不断为客户提供援助。所以，如果客户在任何时候遇到任何情况变化，请务必和我们联系，这很重要。

生效日期：2019年1月1日

任何未按期支付账单但联系了EnergyAustralia的居民客户都将获得上述援助信息。如果居民客户未按期支付账单，而且有未偿债务，EnergyAustralia将在支付期限以后21个工作日内联系客户，为他们提供关于其应得权益及如何获得这些应得权益的信息。

这些付款选择总体是由我们的信用和EnergyAssist团队管理的。

2. 什么是经济困难或付款困难？

如果客户愿意支付其能源账单，但因某些情况而难以做到，EnergyAustralia就会认为客户处于经济困难或付款困难状态。

这些客户可能正面临或预期会面临短期挫折或持续困难。无论哪一种情况，我们都理解付款困难会有多种形式，我们的目标是与客户合作缓解他们的负担。

当我们与客户联系，设法了解他们的情况时，我们应该采取尊重和不应评判的方式，这对我们很重要。我们会考虑每个客户告诉我们的所有相关情况，无论是经济、文化或个人性质。我们想要让客户感到自在，对我们开诚布公，这样我们就能相互合作，制定适合每个客户情况的援助计划。

3. EnergyAssist是什么？

EnergyAustralia制定了EnergyAssist计划，旨在让客户更容易正常按时交费，并控制他们的能源账单。

通过该计划，我们：

- 以尊重和同理心对待客户
- 为客户提供及时的援助和信息
- 为客户提供如何提高能源使用效率的信息，从而管理能源使用和开支
- 促进我们员工的长期培训
- 与社区利益相关方保持密切的关系

4. EnergyAssist如何运作？

我们的计划是与客户合作，作出适合其情况的安排，以协助他们：

- 以可控的分期付款支付长期能源使用开支
- 理解如何提高能源使用效率
- 降低和付清能源债务

生效日期：2019年1月1日

客户参加计划期间，我们还将：

- 确保他们的能源供应持续不断
- 协助他们申请任何相关的政府和非政府援助或补助
- 向他们提供最合适其需求的能源计划
- 提供旨在尽量降低能源开支的支持

4.1. 识别和回应需要援助的客户

EnergyAssist计划的核心是有意义和及时的沟通。如果客户面临或预期会面临经济困难或付款困难，我们鼓励他们亲自联系我们，或通过财务顾问或社区福利团体等第三方联系我们。

我们热切希望向客户提供关于EnergyAssist计划的信息，并提供援助使他们尽快重回正规。我们理解，这是一个敏感的问题，所以我们将设法在适合客户的时间以他们首选的联系方式（如果客户告诉我们他们首选的联系方式）和客户联系。

多元文化和语言背景（CALD）

EnergyAustralia致力于向多元文化背景的客户提供服务，而且我们在制定合适的援助计划时将考虑这些因素。

如果客户有英语方面的困难，可以致电1300 622 718免费获得口译服务。

4.2. 谁可以使用EnergyAssist?

EnergyAssist面向正面临经济困难或付款困难而且有EnergyAustralia出具账单的有效账户的所有电力和/或燃气住宅客户。

但是，如果客户没有付款困难或不愿意与我们合作并履行其承诺，就会被取消参加EnergyAssist计划的资格。

4.3. EnergyAssist的互相承诺

当我们与客户携手合作时，能够实现最佳结果。因此，EnergyAssist团队努力制定最适合客户的安排。以下例子说明，只要客户与我们保持联系，该计划将如何发挥作用：

我们将

- 以尊重和同理心处理每一种情况
- 考虑客户的情况，采取公平合理的行动
- 为客户提供最合适的能源计划
- 确保客户不会因延迟付款而损失任何按时付款折扣
- 与客户合作制定合适的付款计划
- 重新审核付款计划，确保客户能正常按时交费
- 确保客户有相关优惠、政府和非政府援助/补助的信息
- 告诉客户在其所在地区何处能获得免费独立的财务咨询
- 为客户提供关于能源使用效率和如何降低能源开支的建议
- 确保在我们持续合作的同时，能源供应维持不断
- 与客户合作制定合适的付款计划

生效日期：2019年1月1日

- 通知客户商定的付款日期，以确保他们按时全额付款

如果客户难以付款，我们要求客户告诉我们，以便与我们合作设法重回正规。因此，客户需要与我们保持联系，并在其情况或联系资料发生变化时告诉我们，这很重要。

我们理解，每一种情况下的经济困难或付款困难都有其独特的原因，所以没有一成不变的解决方案。因此，EnergyAssist计划会量身定制，以适合客户的个人需求和情况。

5. EnergyAssist计划

5.1. 设计适合客户的付款安排

对于那些能够支付长期能源使用开支，但或许需要帮助付清债务的客户，我们可以合作设计一个付款安排（如第1.2节“帮助客户管理债务的援助”中所述）。

首先，我们可以向客户提供其能源使用规律、未来可能的开支及如何降低开支的信息。我们将提供客户有可能获得的政府或非政府援助的建议（参见第6节“政府援助和优惠”），并根据客户的情况提供合适的还款选择供他们考虑。

客户一旦有了这些信息，就能合理地提出合适的付款安排，让他们能在最多两年内在支付能源账单方面走上正轨。请记住，我们可以在需要时提供如何实现这个目标的建议。

客户可以根据自己的情况提出付款数额和计划。如有可能，我们鼓励客户提出至少能支付其长期能源使用开支的安排。但是，如果他们无法负担其长期能源使用开支，我们有各种选择，可以商定支付较低数额。

定期付款计划

我们的定期付款计划旨在协助客户定期用分期付款方式来管理其能源开支。我们将接受让客户能够支付其长期能源使用开支（根据合理的12个月预测）和在商定阶段（最多两年）内支付任何未偿数额的任何定期付款计划。分期付款可以是每周、每两周或每月付款。

客户有6个工作日的时间考虑我们提供的付款选择信息，向我们索取更多信息，以及提出适合其需求的付款计划。如果情况发生变化，需要改变计划付款数额或计划付款日期，我们也可以提供相关帮助。

EnergyAustralia接受了适合客户情况的定期付款计划后，将发出书面付款时间表，内容包括：

- 支付未偿债务的全部付款次数
- 总的付款阶段
- 每次分期付款的期限
- 每次分期付款的数额

为了对履行定期付款计划协议按时全额付款的客户表示认可，我们可能会在其账户内提供与其付款相应的奖励额（在某些情况下，为EnergyAssist客户提供）。

生效日期：2019年1月1日

5.2. 协助客户降低能源开支

有时候，客户可能无法负担支付其长期能源账单的付款安排。在合适的情况下，我们也会向客户提供如何提高能源使用效率的实用协助，并帮助他们理解其在降低开支方面的情况。如果客户能够成功地将其能源账单开支降低到他们能够长期负担的水平，他们接下来或许就能开始偿还债务。此时，他们或许能开始采用定期付款计划（参见第5.1节“设计适合客户的付款安排”）。

能效信息和审计

控制能源账户的一个关键步骤是理解能源使用、能源开支和如何更高效地使用能源。为帮助客户，我们监督EnergyAssist客户的能源使用规律，确保他们采用最可能尽量降低其能源开支的能源计划，并提供援助和信息帮助他们降低这些开支。EnergyAssist可以获得其能源使用和家电设备对能源账单的影响的相关建议。有些情况下，我们的社区合作伙伴可以为客户免费开展电话咨询或家中能效审计，从而提供这些建议。

我们对积极参与EnergyAssist计划的客户所做的努力表示认可。所以，在有些情况下，如果客户积极参与计划，我们可能会为客户免费更换特定低能效（高能耗）的家电设备。

搁置债务

采取行动减少客户的能源使用需要时间。为此，无法支付长期能源使用开支的EnergyAssist客户可以暂缓偿还债务，最初为期六个月。这让我们有时间与客户合作降低其能源开支，让他们在支付长期能源使用开支的同时实施所建议的措施。尽管未付数额会加到客户的未偿债务中，但我们会与客户合作，设法帮助他们降低能源使用开支。

5.3. 响应客户状况的灵活性

我们知道，客户能源开支并非总是有很大的下降空间，而且客户的情况并非总是一成不变。所以，所有EnergyAssist计划都具有灵活性。

如果客户情况发生变化或无法提出合适的付款安排，我们将合作确定如何对安排作出最佳调整，使之能够实现。这可能包括改变付款阶段和付款数额，延长还款阶段，或在适当情况下给客户更多时间减少其能源使用。

监督和重新审核客户的能源计划和定期付款计划

EnergyAssist团队将查看客户的能源计划是否最适合其需求，如果有可能更合适的能源计划，就会告诉客户。我们还认识到，并非所有客户在遇到进一步经济困难时会和我们联系，所以我们会定期重新审核定期付款计划，确保客户能正常按时付费，如果有任何变化，我们就会联系客户。

5.4. 继续参加EnergyAssist

任何停止纾困援助的决定都是艰难的决定，我们不会轻易做这样的决定。作为我们的互相承诺（参见第4.3节“EnergyAssist的互相承诺”），我们必须积极合作，确保客户获得可能的最佳援助。这意味着我们将信守我们的承诺，但相应地，我们也要求客户采取合理的行动支付商定的付款，以此信守他们的承诺。

我们将尽最大努力联系未履行定期付款计划的客户。这将让我们有机会讨论目前的付款计划是否公平和可负担，或我们能否商定一个不同的更加合适的定期付款计划。

生效日期：2019年1月1日

如果客户未按计划付款，而且对我们的沟通尝试不作答复，他们会因不参与而被取消参加EnergyAssist计划的资格。客户如果和我们重新取得联系，就可能继续参加该计划。如果他们再次不信守承诺，我们可能别无选择，不得不拒绝其再次参加EnergyAssist计划。

如果客户因不参与而被取消参加EnergyAssist计划的资格，他们将被重新纳入标准债务追讨程序，在最终情况下可能面临能源供应被切断的结果。这是我们希望避免的情况。

5.5. 退出EnergyAssist

EnergyAssist计划的最终目标是帮助客户做好准备，让他们能够独立和有效地管理其能源开支，使一切重回正轨。客户一旦不再面临经济困难，就会退出计划，重新采用我们的标准计费 and 债务追讨条款。

5.6. 费用和押金

我们想要让参加EnergyAssist计划的客户感觉受到支持。所以我们不向他们收纸质账单费、商家交易费或押金。此外，参加EnergyAssist计划的客户如果错过了账单到期日或定期付款计划的付款，也不会损失任何按时付款折扣。

5.7. Centrepay

如果客户领取任何Centrelink福利金或津贴，就能使用Centrepay。Centrepay将从他们的福利金或津贴中自动扣除一笔数额支付能源账单。

如果客户没有资格使用Centrepay，我们很乐意为其提供关于我们的其它付款选择的详细信息。

6. 政府援助和优惠

维多利亚州政府以返款和优惠的形式为符合条件的能源客户提供援助。我们的EnergyAssist团队将为客户及时提供他们可能有资格获得的任何援助的信息和建议，并支持他们完成申请程序，包括任何文书事务。

公用事业费救济补助计划 (URGS)

遇到意外经济困难的低收入维州居民可以获得救济补助支付逾期能源或水费账单。持有以下任何符合条件的优惠卡的账户持有者可能有资格：

- 福利金领取者优惠卡 (Pensioner Concession Card)
- 保健卡 (Health Care Card)
- 退伍军人事务部金卡 (Veterans' Affairs Gold Card)

如果客户没有这些卡，但目前正在参加我们的EnergyAssist计划，而且属于低收入家庭，他们也可以申请。补助同时面向租房者和住房业主。

如需关于URGS和维州政府所提供援助的更多信息，请访问以下网站：www.services.dhhs.vic.gov.au

生效日期：2019年1月1日

优惠卡持有者可能还有资格获得进一步援助。详细信息可在以下网站查阅：www.humanservices.gov.au。

7. 财务咨询服务

财务顾问可以支持客户更好地管理自己的财务，并可以代表客户与EnergyAustralia协商。我们可以介绍客户去获认证的财务咨询机构，他们可以免费为客户提供服务。

财务顾问可以代表其客户直接联系EnergyAssist团队，电话：1800 558 643（周一到周五上午8:00到下午5:30，澳大利亚东部标准时间），电话接通后选择选项2。

8. 反家庭暴力程序

EnergyAustralia员工一旦怀疑客户可能受到家庭暴力的影响，就会把他们介绍给EnergyAssist团队，根据需要提供本文件中所述的支持。我们理解，这些情况敏感而复杂，所以我们的EnergyAssist团队接受这方面的长期培训，根据相关隐私要求处理信息（参见第10节“隐私”）。

9. 投诉

我们希望尽一切可能使这个计划对客户有帮助，我们会尽量解决他们的担忧。

如果客户对EnergyAssist计划提出投诉，我们将努力设法尽早解决。如果这无法做到，客户可以致电133 466联系我们的客户解决方案团队，或通过网上聊天和我们交流，网址：energyaustralia.com.au/livechat（周一到周五上午8:00到下午6:30，澳大利亚东部标准时间）。

如果客户对我们的投诉处理结果不满，可以联系维多利亚州能源和水务调查专员署（Energy & Water Ombudsman of Victoria）要求免费独立的复审。

10. 隐私

EnergyAustralia完全承诺尊重客户隐私。我们根据《1988年隐私法（联邦）》【Privacy Act 1988 (Commonwealth)】和《全国隐私原则》（National Privacy Principles）保护客户的个人信息。

我们的《隐私政策》中有更多信息——请访问energyaustralia.com.au/privacy，通过网上聊天和我们交流，网址：energyaustralia.com.au/livechat，或致电133 466联系我们（周一到周五上午8:00到下午6:30，澳大利亚东部标准时间）。

生效日期：2019年1月1日

11. 联系我们

如果客户对我们的EnergyAssist计划有任何疑问，请致电1800 558 643（周一到周五上午8:00到下午5:30，澳大利亚东部标准时间）联系我们，我们很乐意提供帮助。如要查阅我们的《纾困政策》，请访问 energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy。

生效日期：2019年1月1日

生效日期：2019年1月1日

