

財務困難政策

EnergyAustralia Pty Ltd
EnergyAssist



EnergyAustralia
LIGHT THE WAY

目錄

1. 顧客協助	3-4
1.1. 早期回應以避免欠債	3
1.2. 協助顧客管理他們的債務	3-4
2. 困難或繳款困難是什麼？	4
3. 什麼是「EnergyAssist計劃」？	4
4. 「EnergyAssist計劃」如何運作	4-6
4.1. 識別和回應需要協助的顧客	4
4.2. 誰可以使用「EnergyAssist計劃」？	4
4.3. 「EnergyAssist計劃」雙方的承諾	5-6
5. 「EnergyAssist計劃」	6-8
5.1. 為我們的顧客制定一個有效的付款安排	6
5.2. 協助顧客減少能源費用	7
5.3. 彈性的回應顧客情況	7
5.4. 繼續使用「EnergyAssist計劃」	7-8
5.5. 結束「EnergyAssist計劃」	8
5.6. 費用和押金	8
5.7. 「Centrepay計劃」	8
6. 政府援助和減免	8
7. 財務諮詢服務	9
8. 家庭暴力規定	9
9. 投訴	9
10. 隱私	9
11. 聯繫我們	10

規定零售商的義務和顧客最低權利的《能源零售法規》，在所有情況下均優先於本困難政策。

生效日期：2019年1月1日

1. 顧客協助

1.1. 早期回應以避免欠債

任何人都可能遇上陷入財務困難的時候。我們理解有時顧客需要更多彈性來支付他們的能源賬單。我們很樂意協助他們尋找管理他們的能源賬戶的方法。

無論是對所有住家顧客提供最低限度的援助以幫助他們避免欠債，還是為欠款的住家顧客，EnergyAustralia都可以依照每一位顧客的需求制定合適的付款選項。

我們為顧客提供公平、彈性和負擔得起的付款選項。這些選項包括以下最基本的協助形式，幫助顧客避免陷入及積累更多的債務：

- 在指定期間內支付相等金額的款項
- 分期付款
- 提前支付其能源費
- 為無法在到期日之前支付其當前賬單的顧客安排延期付款。延期付款幫助顧客在收到下一張賬單前，有彈性地全額或分期付款。

1.2. 協助顧客管理他們的債務

儘管我們希望顧客與我們聯繫時沒有壓力，我們也了解開始討論金錢問題可能很困難。因此，我們會關注可能需要顧客支持的早期預警訊號或觸發因素（這可能包括逾期或未付賬單、定期付款延期以及收到的任何政府援助）。在上述情況，我們會為顧客提供以下協助選項的相關資訊：

- 我們的「定期付款計劃」(Regular Pay) 使顧客能夠在約定的期間內支付能源費用和債務 (請參閱第5.1節；為顧客制定一個有效的付款安排)
- 根據顧客的能源使用習慣來提供有關未來能源使用的可能費用，以及如何降低費用的建議 (請參閱第5.2節；協助顧客減少能源費用)
- 有關政府或非政府組織提供的任何協助資訊，包括顧客可能有資格獲得的能源減免和補助金
- 有關顧客如何減少能源費用的進展資訊
- 確保顧客使用的是正確，且能為其減少能源費用的計劃
- 我們會為那些無法繼續負擔能源費用的顧客，提供額外的支持和協助，以提高其能源效率 (請參閱第5.2節；協助顧客減少能源費用)
- 將所有未付餘額分開後，繼續支付能源費用的付款選項 (請參閱第5.2節；保留債務)

無論在任何時候，顧客未能在到期日付款，並且陷入付款困難處境，請與我們聯繫，並和我們討論他們的選項。透過更改分期付款金額或分期付款頻率，我們或許可以重新協商制定「定期付款計劃」(Regular Pay)。如果顧客沒有聯繫我們，我們也會主動與他們聯繫，以討論及提供修訂的付款建議。我們會繼續為顧客提供幫助，前提是他們仍必須和我們保持聯繫。所以無論在情況有所改變時，隨時跟我們保持聯繫是很重要的。

生效日期：2019年1月1日

所有無法在付款到期前付款並與EnergyAustralia聯繫的住家顧客都會獲得上述協助資訊。無法在付款到期前付款並欠款的住家顧客，EnergyAustralia會在付款到期日後21個工作日與顧客聯繫，並向顧客提供有關其應有的權利以及取得這些資訊的管道。

這些付款選項是由我們的Credit和EnergyAssist團隊管理。

2. 困難或繳款困難是什麼？

當顧客願意支付能源賬單但是因種種因素遭遇困難時，EnergyAustralia會認定顧客陷入困難或繳款困難的處境。

這些顧客可能正面臨或遭遇短期的周轉問題，或持續有事故發生。無論是哪種情況，我們都理解可能有很多方面的繳款困難，我們的目標是與顧客合作以減輕他們負擔。

對我們而言，與顧客互動以了解他們的處境是十分重要的。我們會以尊重而沒有批判的態度進行。我們會考慮顧客提供給我們所有相關情況，包括財務、文化還是個人方面。我們希望顧客感到舒適並對我們坦誠，以便我們合作共同制定一個適合每位顧客情況的協助計劃。

3. 什麼是「EnergyAssist計劃」？

EnergyAustralia已建立起「EnergyAssist計劃」，該計劃旨在使顧客能更輕鬆地跟上和控制他們的能源賬單。

透過這個計劃，我們：

- 以尊重和同理的方式對待顧客
- 為顧客提供及時的幫助和資訊
- 為顧客提供有關如何提高能源效率以控制能源使用和費用的資訊
- 持續提供員工培訓
- 與社區利益相關方和行業保持穩固關係

4. 「EnergyAssist計劃」如何運作

我們的計劃是與顧客一起制定適合他們情況的安排，並協助他們：

- 以可管理的分期付款方式支付其持續的能源賬單
- 了解如何更加節能
- 減少並償還他們的能源債務

生效日期：2019年1月1日

當顧客參與計劃時，我們還會：

- 確保其能源供應不中斷
- 協助他們申請任何相關的政府和非政府援助或補助金。
- 為他們提供最適合他們需求的能源計劃
- 提供旨在減少能源費用的支持

4.1. 識別和回應需要幫助的顧客

及時有效的溝通是EnergyAssist的服務核心。如果顧客面臨或預期會遭遇困難或繳款困難，我們鼓勵他們親自或透過如財務顧問或社區福利組織的第三方與我們聯繫。

我們很樂意提供顧客有關「EnergyAssist計劃」的資訊，並幫助他們盡快重回正軌。我們了解這是一件敏感的事情，因此我們會嘗試在顧客合適的時間與他們聯絡，並以他們希望的聯絡方式（如果顧客告訴我們更合適的聯絡方式）。

多元文化和語言背景(CALD)

EnergyAustralia致力於為來自不同文化背景的人們提供服務。我們在制定合適的援助計劃時，我們會牢記這些情況。

如果顧客無法以英語流暢溝通，可以撥打1300 622 718要求免費口譯員服務。

4.2. 誰可以使用「EnergyAssist計劃」？

所有在EnergyAustralia擁有有效帳戶的住家電力及/或天然氣顧客，遭遇困難或繳款困難時都可以使用「EnergyAssist計劃」。

然而，如果顧客沒有遭遇付款困難或不願意與我們合作並履行其承諾，我們則可能會將他們從我們的「EnergyAssist計劃」中退除。

4.3. 「EnergyAssist計劃」雙方的承諾

當我們與顧客互相合作時，往往會獲得最好的結果。因此EnergyAssist團隊致力於制定最適合顧客的安排。只要顧客繼續與我們保持聯繫，以下是本計劃運作的一些案例：

我們會

- 以尊重和同理的方式對待顧客
- 以公平及合理的方式考慮顧客的情況
- 為顧客提供最適合他們的能源計劃
- 確保顧客不會因延遲付款而損失按時付款折扣
- 與顧客一起制定可持續的付款計劃
- 複查付款計劃，以確保顧客沒有落後於人
- 確保顧客了解有關減免、政府和非政府援助/補助金的資訊
- 讓顧客知道他們可以在他們所在地取得免費的獨立財務諮詢
- 為顧客提供有關節能和降低能源費用的秘訣
- 在我們繼續合作的同時，確保能源供應不中斷
- 與顧客一起制定合適的付款計劃

生效日期：2019年1月1日

- 通知顧客約定的付款日期，以確保他們按時全額付款

如果顧客在付款方面遭遇困難，我們請顧客告知我們，以便我們共同努力幫助他們回到正軌。因此，與顧客保持聯繫並讓我們知道他們的情況或聯繫方式是否更改是非常重要的。

我們了解每個人造成困難或繳款困難的原因都是不一樣的，沒有一種解決方案能適合所有個案。因此EnergyAssist可以根據顧客的個別需求和情況進行量身定制。

5. 「EnergyAssist計劃」

5.1. 為我們的顧客制定一個有效的付款安排

對於那些可以繼續支付能源費用，但可能需要協助來清償債務的顧客，我們可以共同制定付款安排（如第1.2節；協助顧客管理他們的債務中所述）。

首先，我們可以為顧客提供有關其能源使用習慣、未來可能產生的費用以及如何降低費用的資訊。我們也會針對有關政府或非政府援助提供建議（請參閱第6節；政府援助和減免），並將根據顧客的情況提出適當的還款選項以供考慮。

一旦顧客獲得了這些資訊，他們會在有利的情況下提出合適的付款安排，這使他們能夠在最多兩年內重新控制其能源賬單。請記住，如有需要，我們可以提供有關如何實現此目標的建議。

顧客可以根據自己的情況提出付款金額和時間表。在可能的情況下，我們鼓勵顧客提出一項至少足夠繼續支付目前使用的能源費用的安排。但是，如果他們負擔不起其目前使用的能源費用，我們可能會接受較低的付款金額。

「定期付款計劃」(Regular Pay)

我們的「定期付款計劃」旨在幫助我們的客戶定期分期付款。我們通常會接受任何「定期付款計劃」，只要是該計劃能讓顧客繼續支付其目前的能源費用（基於合理的12個月預測）和於約定期間內所有未償還的金額（最多2年）。這些分期付款可以是每週、雙週或每月支付。

顧客有6個工作日來考慮我們所提供有關付款選項的資訊、要求我們提供更多資訊，及提出適合他們需求的付款建議。如果發生事故並需要更改預定的付款金額或預定的付款日期，我們也可以提供幫助。

在顧客接受合適的其情況的「定期付款計劃」後，EnergyAustralia會發送書面付款時間表，其中包括：

- 支付所有欠款的付款總期數
- 付款期限
- 每個分期付款的付款到期日
- 每期分期付款金額

為了認可那些按時且完全遵循「定期付款計劃」的顧客，我們會將付款與他們帳戶上的信用額相匹配（在某些情況下為EnergyAssist客戶）。

5.2. 協助顧客減少能源費用

有時顧客可能無法按照付款安排支付其目前的能源費用。在必要時我們也會為顧客提供務實的幫助，以幫助他們提高能源效率，並了解他們降低費用進展。如果顧客能夠成功地將其能源賬單的費用降低到他們有能力支付目前能源賬單的水平，那麼他們就可以開始償還債務了。如果他們還沒有加入「定期付款計劃」，則可以在這時候加入。(請參閱第5.1節；為顧客制定一個有效的付款安排)。

能源效率資訊和審核

了解能源使用、能源費用以及如何更有效地利用能源是控制能源賬戶的關鍵步驟。為了幫助您，我們會監控EnergyAssist顧客的能源使用習慣，以確保他們的能源計劃能夠幫助他們降低其能源費用，並提供降低這些費用的相關幫助和資訊。EnergyAssist顧客會收到有關其能源使用狀況和家用電器如何影響其能源賬單的建議。在某些情況下，我們會透過電話諮詢或由我們的社區合作夥伴做家庭效能訪問來完成。這完全是免費的。

我們認可積極參與「EnergyAssist計劃」的顧客所做的努力。這就是為什麼在顧客一直積極參與的情況下，我們可能會免費為顧客更換效率特別低(且耗能高)的家用電器。

保留債務

有時採取行動減少顧客的能源使用可能需要一些時間。為了解決此問題，那些無法繼續支付目前能源費用的EnergyAssist顧客，可以將其債務償還擱置六個月。這使我們有時間與顧客合作，來降低他們的能源費用，並讓他們在支付目前能源賬單的同時，實施建議的措施。在這些未支付的費用被加到顧客的未償餘額中同時，我們會與顧客合作，嘗試降低其使用費用。

5.3. 彈性的回應顧客情況

我們了解顧客往往沒有很大的空間來大幅降低其能源費用，並且顧客的情況時不時有所變動。因此我們的「EnergyAssist計劃」都是有彈性的。

當顧客情況變化或無法提出合適的付款安排時，我們會共同努力，找出一個最好且能實現的方式來調整付款安排。這可能包括在不同的期間接受不同金額的付款、延長還款期限或在適當的情況下增加客戶的節能時間。

監控和審查顧客的能源計劃和定期付款計劃

EnergyAssist團隊會檢查顧客的能源計劃是否最適合他們的需求，並在有更合適的能源計劃時告知他們。

我們也了解當顧客遭遇財務困難時，並非所有顧客都會與我們聯繫。因此，我們會定期審核「定期付款」計劃，以確保顧客的付款如期進行，在有變化時，我們會聯繫他們。

5.4. 繼續使用「EnergyAssist計劃」

所有終止困難援助的決定都是艱難的，也是我們不輕易執行的。作為我們雙方承諾的一方(請參閱第4.3節；EnergyAssist計劃雙方的承諾)我們必須積極合作以確保我們的顧客獲得最好的幫助。這意味著我們將恪守我們的承諾，但反過來，我們對顧客也有對等的要求，他們應該採取合理的措施支付他們同意的款項。(請參閱第3.4節：EnergyAssist計劃雙方的承諾)

生效日期：2019年1月1日

我們將盡最大努力與未能履行「定期付款計劃」的顧客聯繫。這樣我們藉此機會討論當前的安排是否公平及能夠負擔，或者我們是否應該同意另一個更合適的「定期付款計劃」。

如果顧客未能按計劃付款，並且不回應我們聯繫時，他們可能會因不參與而退出「EnergyAssist計劃」。如果客戶重新參與，則可以恢復該計劃。如果他們再次不履行承諾，我們可能別無選擇，只能拒絕其重新再加入「EnergyAssist計劃」。

當顧客因不參與而退出「EnergyAssist計劃」後，他們會進入標準催收流程中，他們最終可能面臨能源供應中斷的情況。這是我們希望避免發生的情況。

5.5. 結束「EnergyAssist計劃」

我們「EnergyAssist計劃」的最終目標是幫助顧客制定方案，以便他們能夠獨立，且有效地管理其能源費用並使事情回到正軌。一旦顧客脫離困難或財務困難後，他們將結束該計劃並返回我們的標準賬單和支付條款。

5.6. 費用和押金

我們希望我們的「EnergyAssist計劃」的顧客受到支持。這就是為什麼不向他們收取紙本費、商戶費或要求提供押金的原因。

此外，「EnergyAssist計劃」的顧客不會因為他們逾期付款或錯過「定期付款計劃」的分期付款而，而損失按時付款的折扣。

5.7. Centrepay計劃

如果顧客領取Centrelink福利金或津貼，他們可以利用Centrepay，自動從其付款中轉存入他們的能源帳戶。

此外，如果顧客不符合Centrepay的資格，我們很樂意為他們提供有關其他付款選項的更多資訊。

6. 政府援助和減免

維多利亞州政府以折扣和優減免的方式為符合條件的能源顧客提供幫助。我們的EnergyAssist團隊為顧客提供有關他們可能有資格獲得的任何協助的及時資訊和建議，並在整個申請過程中為他們提供包括文書工作的支持。

公用事業救濟金計劃(URGS)

低收入的維多利亞州居民因意外的困難而獲得逾期能源或水費賬單救濟金。符合以下任一條件的優惠卡帳戶持有人可能有資格：

- 退休者優惠卡
- 健康保健卡
- 退伍軍人金卡

如果顧客沒有任上述一卡，但是目前在我們的「EnergyAssist計劃」中，並且屬於低收入家庭，則也可以申請。補助金也適用於租客和房主。

有關URGS和維多利亞州政府提供的幫助的更多資訊，請瀏覽以下網站：www.services.dhhs.vic.gov.au

生效日期：2019年1月1日

優惠卡持有人也可能有資格獲得進一步的協助。請到以下網站查詢相關資訊
www.humanservices.gov.au。

7. 財務諮詢服務

財務顧問可以為顧客提供支持來更好的管理其財務，並可以代表顧客與EnergyAustralia的討論。我們可以會將顧客轉薦給認證的財務諮詢機構，這些機構為顧客提供免費服務。

財務顧問可以於澳洲東部標準時間，星期一至星期五，上午8:00至下午5:30，撥打1800 558 643，然後選擇選項2，代表他們的顧客直接與EnergyAssist團隊聯繫。

8. 家庭暴力規定

當EnergyAustralia工作人員懷疑顧客可能遭受家庭暴力時，有必要時，他們會把他們轉薦給EnergyAssist團隊以提供本文檔中概述的支持。我們了解到這些情況是敏感且複雜的，這就是我們的EnergyAssist團隊持續在此領域進行培訓並根據相關隱私要求處理資訊的原因（請參閱第10節；隱私）。

9. 投訴

我們希望盡一切努力使該計劃為顧客服務，我們將盡力解決他們的疑慮。

如果顧客對「EnergyAssist計劃」有任何投訴，我們將竭盡所能並儘早解決。如果無法做到，請撥打133 466與我們的顧客解決方案團隊聯繫，或透過以下網址在線與我們談談：
energyaustralia.com.au/livechat（週一至週五，澳洲東部標準時間上午8:00至下午6:30）。

如果顧客對我們的投訴結果不滿意，可以聯繫維多利亞州的能源與水調查專員（Energy & Water Ombudsman of Victoria），要求進行免費和獨立的審查。

10. 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》來保護客戶的個人資訊。

在我們的《隱私政策》中可以找到更多資訊-瀏覽energyaustralia.com.au/privacy，在energyaustralia.com.au/livechat上與我們在線聊天，或撥打133466（澳洲東部標準時間週一至週五上午8點至晚間6:30）與我們聯繫。

生效日期：2019年1月1日

11. 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) 我們很樂意幫忙。本公司的《財務困難政策》請瀏覽：
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

