

Chính sách Túng thiếu Tài chính

EnergyAustralia Pty Ltd
EnergyAssist



EnergyAustralia
LIGHT THE WAY

Mục lục

1. Hỗ trợ Khách hàng	3-4
1.1. Hành động sớm để tránh rơi vào nợ nần	3
1.2. Hỗ trợ khách hàng quản lý các khoản nợ	3-4
2. Túng thiếu hay khó khăn về thanh toán là gì?	4
3. EnergyAssist là gì?	4
4. Cách thức hoạt động của EnergyAssist	4-6
4.1. Xác định và đáp ứng những khách hàng cần hỗ trợ	4
4.2. Ai có thể tham gia EnergyAssist?	4
4.3. Cam kết tương hỗ của EnergyAssist	5-6
5. Chương trình EnergyAssist	6-8
5.1. Xây dựng một kế hoạch thanh toán phù hợp với khách hàng của chúng tôi	6
5.2. Hỗ trợ khách hàng của chúng tôi giảm chi phí năng lượng	7
5.3. Linh hoạt đáp ứng các tình huống của khách hàng của chúng tôi	7
5.4. Tiếp tục tham gia EnergyAssist	7-8
5.5. Rời khỏi EnergyAssist	8
5.6. Phí và Tiền Đặt cọc	8
5.7. Centrepay	8
6. Giảm giá và trợ cấp của chính phủ	8
7. Dịch vụ cố vấn tài chính	9
8. Giao thức bạo hành gia đình	9
9. Khiếu nại	9
10. Quyền riêng tư	9
11. Liên lạc với chúng tôi	10

Trong mọi trường hợp Luật Bán lẻ Năng lượng (Energy Retail Code), quy định các nghĩa vụ của nhà bán lẻ và quyền lợi tối thiểu của khách hàng, có hiệu lực hơn chính sách túng thiếu này.

Ngày Hiệu lực: ngày 1 tháng 1 năm 2019

1. Hỗ trợ Khách hàng

1.1. Hành động sớm để tránh rơi vào nợ nần

Bất cứ ai cũng có thể rơi vào những thời điểm bị khó khăn về tài chính. Chúng tôi hiểu rằng đôi khi khách hàng của chúng tôi cần thêm sự linh hoạt trong việc thanh toán hóa đơn năng lượng của họ, và chúng tôi muốn hỗ trợ họ tìm ra những cách quản lý tài khoản năng lượng của họ.

Cho dù đó là việc cung cấp các hình thức hỗ trợ tối thiểu cho tất cả các khách hàng hộ gia đình để giúp họ tránh rơi vào nợ nần hay cho các khách hàng hộ gia đình có nợ chưa trả, EnergyAustralia có thể đưa ra giải pháp thanh toán phù hợp với nhu cầu của từng khách hàng.

Chúng tôi cung cấp cho khách hàng của chúng tôi các giải pháp thanh toán công bằng, linh hoạt và khả thi. Các giải pháp này bao gồm các hình thức hỗ trợ tối thiểu sau đây để giúp tránh rơi vào và gia tăng thêm nợ nần:

- Trả nhiều lần một số tiền cố định trong một khoảng thời gian nhất định
- Trả nhiều lần vào những thời gian khác nhau
- Trả trước tiền sử dụng năng lượng
- Sắp xếp việc gia hạn thanh toán khi khách hàng không thể thanh toán hóa đơn hiện tại của họ đúng hạn. Việc gia hạn thanh toán đem lại sự linh hoạt cho phép khách hàng của chúng tôi trả tiền một lần hoặc trả làm nhiều lần trước khi hóa đơn kỳ tiếp theo được phát hành.

1.2. Hỗ trợ khách hàng quản lý các khoản nợ

Mặc dù chúng tôi muốn khách hàng cảm thấy thoải mái khi tiếp cận với mình, nhưng chúng tôi cũng hiểu rằng có thể sẽ khó để bắt đầu câu chuyện về những rắc rối tiền bạc. Chính vì vậy, chúng tôi cũng có thể quan sát những dấu hiệu cảnh báo sớm hoặc những yếu tố cho thấy khách hàng của chúng tôi có thể cần hỗ trợ (chúng có thể bao gồm chậm hoặc không thanh toán hoá đơn, thường xuyên gia hạn thanh toán và nhận bất kỳ hỗ trợ nào của chính phủ). Trong những trường hợp này, chúng tôi sẽ cung cấp cho khách hàng của mình thông tin về các giải pháp hỗ trợ sau:

- Các kế hoạch Trả tiền Định kỳ của chúng tôi cho phép khách hàng của mình trả chi phí năng lượng và trả nợ trong một khoảng thời gian theo thỏa thuận (xem phần 5.1 Xây dựng một kế hoạch thanh toán phù hợp với khách hàng của chúng tôi)
- Tư vấn về chi phí dự tính sử dụng năng lượng trong tương lai và cách thức có thể giảm chi phí, dựa trên thói quen sử dụng năng lượng của khách hàng của chúng tôi (xem phần 5.2 Hỗ trợ khách hàng của chúng tôi giảm chi phí năng lượng)
- Thông tin về mọi khoản trợ giúp từ các tổ chức chính phủ hoặc phi chính phủ, bao gồm cả giảm giá và trợ cấp năng lượng mà khách hàng của chúng tôi có thể đủ điều kiện được nhận
- Thông tin về kết quả thực hiện giảm chi phí năng lượng của khách hàng của chúng tôi
- Thông tin để đảm bảo khách hàng của chúng tôi có kế hoạch phù hợp để giảm thiểu chi phí năng lượng của họ
- Đối với những khách hàng không thể đáp ứng chi phí sử dụng năng lượng của họ, chúng tôi sẽ cung cấp hỗ trợ và trợ giúp bổ sung để trở nên hiệu quả năng lượng hơn (xem phần 5.2 Hỗ trợ khách hàng của chúng tôi giảm chi phí năng lượng)
- Các giải pháp thanh toán cho việc sử dụng năng lượng thường xuyên được thực hiện tách biệt với khoản nợ chưa trả (xem phần 5.2 Khoản nợ)

Nếu tại bất kỳ thời điểm nào, khách hàng của chúng tôi không thể trả tiền vào ngày phải trả và họ gặp khó khăn trong việc trả tiền đúng hạn, chúng tôi sẽ yêu cầu khách hàng liên lạc với chúng tôi để chúng tôi có thể thảo luận về các lựa chọn của họ. Chúng tôi có thể thương lượng lại kế hoạch Trả tiền Định kỳ bằng cách thay đổi số tiền trả góp hoặc tần suất trả góp. Nếu không nhận được phản hồi từ khách hàng, chúng tôi sẽ liên lạc với họ để thảo luận về việc đưa ra một đề xuất thanh toán sửa đổi. Chúng tôi sẽ tiếp tục cung cấp hỗ trợ cho khách hàng, miễn là họ vẫn tham gia với chúng tôi. Đó là lý do tại sao điều quan trọng là khách hàng phải liên lạc với chúng tôi nếu có bất kỳ thay đổi nào về hoàn cảnh vào bất cứ lúc nào.

Ngày Hiệu lực: ngày 1 tháng 1 năm 2019

Bất kỳ khách hàng hộ gia đình nào chưa trả tiền hóa đơn của mình đúng hạn thanh toán và có liên lạc với EnergyAustralia sẽ được cung cấp thông tin hỗ trợ nêu trên. Nếu đến hạn thanh toán, một khách hàng hộ gia đình chưa trả tiền hóa đơn và có nợ chưa trả, EnergyAustralia sẽ liên lạc với họ trong vòng 21 ngày làm việc sau hạn thanh toán để cung cấp cho họ thông tin về những quyền lợi của họ và cách tiếp cận những quyền lợi này.

Các giải pháp thanh toán này được quản lý chung bởi các nhóm Tín dụng và EnergyAssist của chúng tôi.

2. Túng thiếu hay khó khăn về thanh toán là gì?

EnergyAustralia coi khách hàng rơi vào tình trạng túng thiếu hoặc khó khăn về thanh toán khi họ sẵn sàng trả tiền hóa đơn năng lượng của mình, nhưng hoàn cảnh khiến cho họ khó thực hiện điều đó.

Những khách hàng này có thể đang phải đối mặt hoặc dự đoán một khó khăn trước mắt hoặc kéo dài. Trong cả hai trường hợp, chúng tôi hiểu rằng khó khăn về thanh toán có thể xảy ra theo nhiều cách và mục tiêu của chúng tôi là làm việc với khách hàng để giảm bớt gánh nặng cho họ.

Điều quan trọng đối với chúng tôi là khi làm việc với khách hàng để hiểu về tình hình của họ, chúng tôi hành động với sự tôn trọng và không phán xét. Chúng tôi xem xét mọi hoàn cảnh liên quan mà khách hàng chia sẻ với chúng tôi, cho dù đó là tài chính, văn hóa hay cá nhân. Chúng tôi muốn khách hàng cảm thấy thoải mái và cởi mở với chúng tôi để chúng tôi có thể hợp tác nhằm xây dựng một chương trình hỗ trợ phù hợp với hoàn cảnh của từng khách hàng của chúng tôi.

3. EnergyAssist là gì?

EnergyAustralia đã xây dựng chương trình EnergyAssist, được thiết kế để giúp khách hàng của chúng tôi dễ dàng theo dõi và kiểm soát hóa đơn năng lượng của họ.

Thông qua chương trình này, chúng tôi:

- Đối xử tôn trọng và đồng cảm với khách hàng của chúng tôi
- Cung cấp hỗ trợ và thông tin kịp thời cho khách hàng của chúng tôi
- Cung cấp cho khách hàng của chúng tôi thông tin về cách tăng hiệu quả sử dụng năng lượng để quản lý việc sử dụng năng lượng và chi phí
- Hỗ trợ việc đào tạo liên tục cho nhân viên của chúng tôi
- Duy trì mối quan hệ tốt đẹp với các bên liên quan trong cộng đồng

4. Cách thức hoạt động của EnergyAssist

Kế hoạch của chúng tôi là làm việc với khách hàng để lập một kế hoạch phù hợp với hoàn cảnh của họ và hỗ trợ họ:

- Trả tiền sử dụng năng lượng thường xuyên làm nhiều lần và kiểm soát được
- Hiểu cách trở nên hiệu quả hơn về năng lượng
- Giảm và trả hết tiền nợ năng lượng của họ

Ngày Hiệu lực: ngày 1 tháng 1 năm 2019

Trong thời gian khách hàng của chúng tôi tham gia chương trình, chúng tôi cũng sẽ:

- Đảm bảo rằng việc cung cấp năng lượng cho họ vẫn được duy trì
- Hỗ trợ họ nộp đơn xin mọi hỗ trợ hoặc tiền trợ cấp liên quan của chính phủ hoặc phi chính phủ
- Cung cấp cho họ kế hoạch năng lượng phù hợp nhất với nhu cầu của họ
- Cung cấp hỗ trợ nhằm giảm thiểu chi phí năng lượng

4.1. Xác định và đáp ứng những khách hàng cần hỗ trợ

Giao tiếp có ý nghĩa và kịp thời là điều quan trọng nhất đối với EnergyAssist. Nếu khách hàng của chúng tôi đang hoặc sẽ phải đối mặt với túng thiếu hay khó khăn về thanh toán, chúng tôi khuyến khích họ liên lạc trực tiếp với chúng tôi hoặc thông qua một bên thứ ba như một cố vấn tài chính hoặc nhóm phúc lợi cộng đồng.

Chúng tôi rất mong muốn cung cấp cho khách hàng thông tin về chương trình EnergyAssist và hỗ trợ để giúp họ trả hết nợ sớm nhất có thể. Chúng tôi hiểu rằng đây là một vấn đề nhạy cảm, vì vậy chúng tôi sẽ cố gắng liên lạc vào những thời điểm phù hợp với khách hàng của chúng tôi và thông qua phương thức liên lạc ưa thích của họ (nếu khách hàng cho chúng tôi biết họ muốn được liên lạc như thế nào).

Nguồn gốc Văn hóa và Ngôn ngữ Đa dạng (CALD)

EnergyAustralia cam kết cung cấp dịch vụ cho những người có nguồn gốc văn hóa đa dạng, và chúng tôi sẽ lưu ý đến những trường hợp này khi xây dựng một chương trình hỗ trợ phù hợp.

Nếu khách hàng của chúng tôi gặp khó khăn về tiếng Anh, họ sẽ được cung cấp dịch vụ thông dịch miễn phí, theo số 1300 622 718.

4.2. Ai có thể tham gia EnergyAssist?

EnergyAssist dành cho mọi khách hàng hộ gia đình sử dụng điện và/hoặc khí ga của chúng tôi mà đang bị túng thiếu hoặc khó khăn về thanh toán và có một tài khoản với EnergyAustralia vẫn đang hoạt động.

Tuy nhiên, nếu khách hàng nào đó không gặp khó khăn về thanh toán hoặc không sẵn sàng làm việc với chúng tôi và thực hiện các cam kết của họ, họ có thể bị đưa ra khỏi chương trình EnergyAssist của chúng tôi.

4.3. Cam kết tương hỗ của EnergyAssist

Các kết quả tốt nhất đạt được khi chúng tôi làm việc với khách hàng của mình. Chính vì vậy nhóm EnergyAssist làm việc để xây dựng một kế hoạch phù hợp nhất với khách hàng của chúng tôi. Dưới đây là một số ví dụ về cách thức có thể triển khai kế hoạch, miễn là khách hàng tiếp tục tham gia với chúng tôi:

Chúng tôi sẽ

- Giải quyết từng tình huống với sự tôn trọng và đồng cảm
- Hành động công bằng và hợp lý, có cân nhắc đến hoàn cảnh của khách hàng của chúng tôi
- Cung cấp cho khách hàng của chúng tôi kế hoạch năng lượng phù hợp nhất
- Đảm bảo khách hàng của chúng tôi không mất bất kỳ khoản chiết khấu thanh toán đúng hạn nào đối với các khoản chậm trả
- Làm việc với khách hàng của chúng tôi để xây dựng một kế hoạch thanh toán bền vững
- rà soát lại các kế hoạch thanh toán để đảm bảo khách hàng của chúng tôi đang đúng tiến độ
- Đảm bảo khách hàng của chúng tôi có thông tin về các khoản giảm giá, các hỗ trợ/trợ cấp của chính phủ và phi chính phủ có liên quan
- Cho khách hàng của chúng tôi biết nơi họ có thể nhận tư vấn tài chính độc lập miễn phí trong khu vực của họ
- Cung cấp cho khách hàng của chúng tôi các mẹo về hiệu quả năng lượng và các cách giảm chi phí năng lượng
- Đảm bảo duy trì cung cấp năng lượng trong thời gian chúng tôi tiếp tục hợp tác cùng nhau
- Làm việc với khách hàng của chúng tôi để tạo ra một kế hoạch thanh toán phù hợp

Ngày Hiệu lực: ngày 1 tháng 1 năm 2019

- Thông báo cho khách hàng của chúng tôi về những ngày thanh toán đã thỏa thuận để đảm bảo họ thanh toán đúng hạn và đầy đủ

Nếu khách hàng của chúng tôi gặp khó khăn với việc thanh toán, chúng tôi yêu cầu họ cho chúng tôi biết để có thể hợp tác để đưa họ trở lại đúng hướng. Do đó, điều quan trọng là khách hàng của chúng tôi giữ liên lạc và cho chúng tôi biết nếu hoàn cảnh hoặc chi tiết liên lạc của họ thay đổi.

Chúng tôi hiểu rằng các nguyên nhân gây ra túng thiếu hoặc khó khăn về thanh toán trong mỗi tình huống là khác nhau và không có

5. Chương trình EnergyAssist

một giải pháp nào phù hợp với mọi hoàn cảnh. Chính vì vậy EnergyAssist được thiết kế để phù hợp với các nhu cầu và hoàn cảnh cá nhân của khách hàng của chúng tôi.

5.1. Xây dựng một kế hoạch thanh toán phù hợp với khách hàng của chúng tôi

Đối với những khách hàng có thể trả tiền cho việc sử dụng năng lượng nhưng vẫn cần hỗ trợ để trả hết khoản nợ của họ, chúng tôi có thể cùng làm việc với họ để xây dựng một kế hoạch thanh toán (được mô tả trong phần 1.2 Hỗ trợ để giúp khách hàng quản lý nợ của họ).

Để bắt đầu, chúng tôi có thể cung cấp cho khách hàng thông tin về thói quen sử dụng năng lượng của họ, chi phí có thể là bao nhiêu sau này, và làm thế nào để giảm chi phí này. Chúng tôi sẽ tư vấn về những hỗ trợ có sẵn của chính phủ hoặc phi chính phủ (xem phần 6 Giảm giá và trợ cấp của chính phủ) và sẽ đề xuất các giải pháp trả nợ phù hợp dựa trên tình hình của khách hàng để họ xem xét.

Sau khi có được những thông tin này, khách hàng của chúng tôi sẽ có thể đề xuất một kế hoạch thanh toán phù hợp, cho phép họ kiểm soát lại được các hóa đơn năng lượng của mình lâu nhất là hai năm. Và hãy nhớ rằng, chúng tôi luôn sẵn sàng để tư vấn về cách có thể đạt được điều này, nếu cần.

Khách hàng của chúng tôi có thể đề xuất số tiền và lịch thanh toán dựa trên hoàn cảnh của họ. Nếu có thể, chúng tôi khuyến khích khách hàng đề xuất một kế hoạch mà ít nhất sẽ trả được tiền sử dụng năng lượng thường xuyên của họ. Tuy nhiên, nếu họ không đủ khả năng chi trả cho việc sử dụng thường xuyên, chúng tôi có những lựa chọn để thỏa thuận một số tiền thấp hơn.

Kế hoạch Trả tiền Định kỳ

Các kế hoạch Trả tiền Định kỳ của chúng tôi được xây dựng để hỗ trợ khách hàng quản lý việc trả tiền của họ theo từng đợt. Chúng tôi sẽ chấp nhận bất cứ kế hoạch Trả tiền Định kỳ nào cho phép khách hàng của chúng tôi trả tiền sử dụng năng lượng thường xuyên của họ (dựa trên dự báo hợp lý cho 12 tháng) và mọi khoản còn tồn đọng trong thời gian thống nhất (tối đa là hai năm). Việc thanh toán định kỳ có thể được thực hiện hàng tuần, hai tuần một lần hoặc hàng tháng.

Khách hàng của chúng tôi có 6 ngày làm việc để xem xét thông tin chúng tôi đã cung cấp cho họ liên quan đến các giải pháp thanh toán, để yêu cầu thêm thông tin từ chúng tôi, và đưa ra một đề xuất thanh toán phù hợp với nhu cầu của họ. Nếu có điều gì đó xảy ra và cần phải thay đổi số tiền hoặc ngày thanh toán theo lịch, chúng tôi cũng có thể giúp họ điều này.

Khi chấp nhận kế hoạch Trả tiền Định kỳ phù hợp với hoàn cảnh của khách hàng, EnergyAustralia sẽ gửi cho họ lịch thanh toán bằng văn bản bao gồm:

- Tổng số lần thanh toán sẽ được thực hiện để trả hết mọi khoản nợ còn tồn đọng
- Khoảng thời gian thực hiện việc thanh toán
- Ngày đến hạn trả của mỗi lần thanh toán
- Số tiền của mỗi lần thanh toán

Để ghi nhận những khách hàng thực hiện đầy đủ và đúng hạn những thỏa thuận về kế hoạch Trả tiền Định kỳ của họ, chúng tôi có thể tặng tiền vào tài khoản của họ ứng với mỗi lần trả tiền (chỉ cho một số khách hàng của EnergyAssist).

Ngày Hiệu lực: ngày 1 tháng 1 năm 2019

5.2. Hỗ trợ khách hàng của chúng tôi giảm chi phí năng lượng

Đôi khi khách hàng có thể không đủ khả năng thực hiện một kế hoạch thanh toán trong đó có bao gồm trả tiền hóa đơn năng lượng thường xuyên của họ. Nếu phù hợp, chúng tôi cũng sẽ cung cấp cho khách hàng hỗ trợ thiết thực về cách họ có thể trở lên hiệu quả năng lượng hơn và để hiểu cách họ theo dõi việc giảm những chi phí đó. Nếu một khách hàng có thể giảm thành công chi phí hóa đơn năng lượng tới mức có thể trả tiền chi phí thường xuyên, thì họ có thể bắt đầu trả nợ của họ. Tại thời điểm này, họ có thể chuyển sang kế hoạch Trả tiền Định kỳ nếu chưa có (xem phần 5.1 Xây dựng một kế hoạch thanh toán phù hợp với khách hàng của chúng tôi).

Thông tin và kiểm toán về hiệu quả năng lượng

Một bước quan trọng trong việc kiểm soát tài khoản năng lượng là hiểu về việc sử dụng năng lượng, chi phí năng lượng và cách sử dụng năng lượng hiệu quả hơn. Để giúp về vấn đề này, chúng tôi giám sát thói quen sử dụng năng lượng của khách hàng EnergyAssist để đảm bảo họ có kế hoạch năng lượng mà hầu như sẽ giảm thiểu chi phí năng lượng của họ, và cung cấp cho họ hỗ trợ và thông tin để giúp giảm những chi phí đó. Khách hàng của EnergyAssist có thể nhận được tư vấn về việc sử dụng năng lượng và thiết bị gia dụng của họ ảnh hưởng ra sao đến hóa đơn năng lượng của họ. Trong một số trường hợp, điều này sẽ được thực hiện thông qua tư vấn trên điện thoại hoặc các chuyến đến thăm nhà về hiệu quả năng lượng, được thực hiện miễn phí bởi các đối tác cộng đồng của chúng tôi.

Chúng tôi muốn ghi nhận những nỗ lực của những khách hàng tích cực tham gia chương trình EnergyAssist của chúng tôi. Vì vậy, trong một số trường hợp nếu khách hàng tích cực tham gia chương trình, chúng tôi có thể thay thế miễn phí thiết bị gia dụng không hiệu quả (và sử dụng nhiều năng lượng) cho khách hàng.

Khoanh nợ

Có thể cần thời gian để đưa vào thực hiện các cách giảm sử dụng năng lượng của khách hàng. Để quản lý điều này, những khách hàng của EnergyAssist mà không thể trả tiền sử dụng năng lượng thường xuyên có thể được khoanh nợ trong thời gian đầu là sáu tháng. Điều này cho chúng tôi thời gian để làm việc với khách hàng của mình để giảm chi phí năng lượng của họ và cho phép họ thực hiện các biện pháp đề xuất trong khi vẫn trả tiền cho việc sử dụng năng lượng thường xuyên. Khi số tiền sử dụng chưa được thanh toán được gộp vào số nợ chưa trả của khách hàng, chúng tôi sẽ làm việc với khách hàng để tìm cách giảm chi phí sử dụng của họ.

5.3. Linh hoạt đáp ứng các tình huống của khách hàng của chúng tôi

Chúng tôi biết rằng không phải lúc nào khách hàng cũng có thể giảm đáng kể chi phí năng lượng của họ và hoàn cảnh của họ không phải lúc nào cũng như nhau. Chính vì vậy mọi kế hoạch EnergyAssist của chúng tôi đều linh hoạt.

Khi khách hàng đang phải đối mặt với những thay đổi trong hoàn cảnh của họ, hoặc không thể đề xuất một kế hoạch thanh toán phù hợp, chúng tôi sẽ làm việc với họ để xác định cách tốt nhất điều chỉnh kế hoạch thanh toán sao cho khả thi. Điều này có thể bao gồm việc chấp nhận việc thanh toán với số tiền khác nhau và vào các thời điểm khác nhau, kéo dài thời gian trả nợ, hoặc tăng thời gian khách hàng phải giảm mức sử dụng năng lượng nếu phù hợp.

Theo dõi và rà soát lại kế hoạch năng lượng và kế hoạch Trả tiền Định kỳ của khách hàng

Nhóm EnergyAssist sẽ kiểm tra xem liệu kế hoạch năng lượng của khách hàng có phù hợp nhất với nhu cầu của họ hay không và sẽ cho họ biết nếu có một kế hoạch năng lượng phù hợp hơn.

Chúng tôi cũng ghi nhận rằng không phải tất cả khách hàng sẽ liên lạc với chúng tôi nếu họ gặp khó khăn về tài chính, vì vậy chúng tôi sẽ định kỳ xem xét các kế hoạch Trả tiền Định kỳ để đảm bảo khách hàng đang thực hiện đúng các khoản thanh toán của mình và nếu có gì thay đổi, chúng tôi sẽ liên lạc với họ.

5.4. Tiếp tục tham gia EnergyAssist

Bất kỳ quyết định nào được đưa ra để dừng hỗ trợ tủng thiếu đều là một quyết định khó khăn, và chúng tôi không xem nhẹ những quyết định như vậy. Một phần trong các cam kết tương hỗ của chúng tôi (xem phần 4.3 Cam kết tương hỗ của EnergyAssist) là chúng tôi phải tích cực hợp tác cùng nhau để đảm bảo rằng khách hàng của chúng tôi nhận được sự hỗ trợ tốt nhất có thể. Điều này có nghĩa là chúng tôi sẽ duy trì các cam kết của mình, nhưng đôi lại chúng tôi yêu cầu khách hàng của mình cũng làm như vậy, bằng các hành động hợp lý nhằm thực hiện các khoản thanh toán họ đã đồng ý.

Ngày Hiệu lực: ngày 1 tháng 1 năm 2019

Chúng tôi sẽ nỗ lực tối đa để liên lạc với những khách hàng không thực hiện kế hoạch Trả tiền Định kỳ của họ. Điều này sẽ cho chúng tôi cơ hội thảo luận về việc liệu kế hoạch hiện tại có công bằng và khả thi không, hay liệu chúng tôi có thể thoả thuận một kế hoạch Trả tiền Định kỳ khác phù hợp hơn không.

Khi khách hàng không thực hiện thanh toán theo lịch và không phản hồi các nỗ lực liên lạc của chúng tôi, họ có thể bị đưa ra khỏi chương trình EnergyAssist vì không tham gia. Khách hàng có thể tham gia lại chương trình nếu họ hợp tác lại. Nếu họ không thực hiện các cam kết của mình một lần nữa, chúng tôi có thể không có lựa chọn nào khác ngoài việc từ chối cho họ tham gia lại chương trình EnergyAssist.

Khi một khách hàng bị đưa ra khỏi chương trình EnergyAssist vì không tham gia, họ sẽ được đưa trở lại quy trình thu nợ tiêu chuẩn và có thể, như là phương sách cuối cùng, đối mặt với việc bị ngắt cung cấp năng lượng. Đây là một tình huống chúng tôi hy vọng sẽ tránh được.

5.5. Rời khỏi EnergyAssist

Mục tiêu cuối cùng của chương trình EnergyAssist của chúng tôi là giúp đỡ để khách hàng của chúng tôi có thể quản lý độc lập và hiệu quả chi phí năng lượng của mình và đưa mọi thứ trở lại bình thường. Khi một khách hàng không còn trong hoàn cảnh túng thiếu hoặc khó khăn tài chính nữa, họ sẽ rời khỏi chương trình này và quay lại với các điều khoản tính hoá đơn và thu nợ tiêu chuẩn của chúng tôi.

5.6. Phí và Tiền Đặt cọc

Chúng tôi muốn khách hàng trong chương trình EnergyAssist của chúng tôi cảm thấy được hỗ trợ. Chính vì vậy họ sẽ không bị tính phí in hóa đơn giấy, phí thương mại hoặc phải có tiền đặt cọc.

Ngoài ra, khách hàng trong chương trình EnergyAssist cũng sẽ không bị mất bất cứ khoản giảm giá do thanh toán đúng hạn nào nếu họ không thanh toán vào ngày đến hạn của hóa đơn hoặc không thanh toán theo kế hoạch Trả tiền Định kỳ.

5.7. Centrepay

Nếu khách hàng của chúng tôi nhận được bất kỳ lợi ích hay trợ cấp nào của Centrelink, họ có thể tận dụng Centrepay để tự động khấu trừ các khoản tiền họ nhận được để đưa vào tài khoản năng lượng của họ.

Ngoài ra, nếu khách hàng của chúng tôi không đủ điều kiện tham gia Centrepay, chúng tôi sẽ vui lòng cung cấp cho họ thêm thông

6. Giảm giá và trợ cấp của chính phủ

tin về các hình thức thanh toán khác của chúng tôi.

Chính phủ Victoria cung cấp hỗ trợ cho các khách hàng năng lượng đủ điều kiện bằng hình thức hoàn tiền và giảm giá. Nhóm EnergyAssist của chúng tôi sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin và tư vấn kịp thời về mọi hỗ trợ mà họ có thể đủ điều kiện để nhận và hỗ trợ họ trong quá trình nộp đơn xin bao gồm cả mọi công việc giấy tờ.

Utility Relief Grant Scheme (URGS) (Chương trình Trợ cấp Tiền Tiễn ích)

Các khoản tiền trợ cấp dùng để trả các hóa đơn năng lượng hoặc hoá đơn nước bị quá hạn dành cho người dân Victoria có thu nhập thấp đang bị túng thiếu bất ngờ. Chủ tài khoản có một trong những thẻ giảm giá dưới đây có thể đủ điều kiện:

- Thẻ Giảm giá Huu trí (Pensioner Concession Card)
- Thẻ Chăm sóc Sức khỏe (Health Care Card)
- Thẻ Vàng Cựu chiến binh (Veterans' Affairs Gold Card)

Nếu khách hàng không có một trong những thẻ này nhưng hiện đang tham gia chương trình EnergyAssist của chúng tôi và thuộc gia đình có thu nhập thấp, họ cũng có thể nộp đơn xin. Tiền tài trợ dành cho cả người thuê nhà và chủ nhà.

Để biết thêm thông tin về URGS và hỗ trợ do chính phủ Victoria cung cấp, truy cập trang mạng sau: www.service.dhhs.vic.gov.au.

Ngày Hiệu lực: ngày 1 tháng 1 năm 2019

Chủ thẻ giảm giá cũng có thể đủ điều kiện được hỗ trợ thêm. Thông tin có thể tìm thấy tại www.humanservice.gov.au.

7. Dịch vụ cố vấn tài chính

Các cố vấn tài chính có thể hỗ trợ khách hàng quản lý tốt hơn tài chính của họ và có thể thay mặt khách hàng trao đổi với EnergyAustralia. Chúng tôi có thể giới thiệu khách hàng đến các tổ chức cố vấn tài chính có chứng chỉ và họ sẽ cung cấp dịch vụ miễn phí cho khách hàng.

Các cố vấn tài chính có thể thay mặt khách hàng liên lạc trực tiếp với nhóm EnergyAssist theo số 1800 558 643 và chọn số 2 (từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8:00 sáng đến 5:30 chiều AEST).

8. Giao thức bạo hành gia đình

Bất cứ khi nào nhân viên EnergyAustralia nghi ngờ rằng khách hàng có thể bị ảnh hưởng bởi bạo hành gia đình, họ sẽ giới thiệu khách hàng đó đến nhóm EnergyAssist để cung cấp những hỗ trợ được nêu trong tài liệu này nếu cần thiết. Chúng tôi hiểu rằng những trường hợp này nhạy cảm và phức tạp, chính vì vậy nhóm EnergyAssist của chúng tôi thực hiện đào tạo liên tục trong lĩnh vực này và xử lý thông tin theo đúng các yêu cầu bảo mật liên quan (xem phần 10 Quyền riêng tư).

9. Khiếu nại

Chúng tôi muốn làm mọi thứ có thể để chương trình này có tác dụng với khách hàng của chúng tôi và chúng tôi sẽ làm những gì có thể để giải quyết những lo ngại của họ.

Nếu quý vị có khiếu nại về chương trình EnergyAssist, chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để giải quyết sớm. Nếu không thể làm điều này, nhóm Giải đáp Khách hàng của chúng tôi luôn túc trực trên số 133 466 hoặc quý vị có thể trò chuyện trực tuyến với chúng tôi tại energyaustralia.com.au/livechat (từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8:00 sáng đến 6:30 tối AEST).

Những khách hàng không hài lòng với kết quả giải quyết khiếu nại của chúng tôi có thể liên lạc với Thanh tra Năng lượng & Nước của tiểu bang Victoria để yêu cầu tái xét độc lập và miễn phí.

10. Quyền riêng tư

EnergyAustralia cam kết hoàn toàn tôn trọng quyền riêng tư của khách hàng của chúng tôi. Chúng tôi bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng theo Luật Quyền riêng tư 1988 (Liên bang) và các Nguyên tắc Quyền riêng tư Quốc gia.

Thông tin thêm có thể tìm thấy trong Chính sách Quyền riêng tư của chúng tôi - truy cập energyaustralia.com.au/privacy, trò chuyện trực tuyến với chúng tôi tại energyaustralia.com.au/privacy hoặc gọi cho chúng tôi theo số 133 466 (từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8:00 sáng đến 6:30 tối AEST)

Ngày Hiệu lực: ngày 1 tháng 1 năm 2019

11. Liên lạc với chúng tôi

Nếu khách hàng có bất cứ câu hỏi nào về chương trình EnergyAssist của chúng tôi, hãy gọi cho chúng tôi theo số 1800 558 643 (từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8:00 sáng đến 5:30 chiều AEST) và chúng tôi sẽ vui lòng giúp đỡ. Để truy cập Chính sách Túng thiếu Tài chính của chúng tôi, truy cập energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy.

Ngày Hiệu lực: ngày 1 tháng 1 năm 2019

Ngày Hiệu lực: ngày 1 tháng 1 năm 2019

