

Vietnamese

Chính sách Túng thiếu Tài chính

(ACT, NSW, QLD & SA)

EnergyAustralia

EnergyAssist



EnergyAustralia
LIGHT THE WAY

Mục lục

1. Giới thiệu.	3 - 4
1.1 Túng thiếu hay khó khăn về thanh toán là gì?	3
1.2 Chính sách túng thiếu tài chính của chúng tôi.	3
1.3 XÁC ĐỊNH VÀ ĐÁNH GIÁ KHÁCH HÀNG TÚNG THIẾU	4
2. Chương trình EnergyAssist.	4 - 7
2.1 CHÚNG TÔI SẼ LÀM GÌ ĐỂ GIÚP ĐỠ QUÝ VỊ	4 - 5
2.2 Chúng tôi cung cấp những gì.	5
2.3 Các giải pháp thanh toán.	5 - 6
2.4 Chúng tôi có thể kiểm tra xem quý vị có hợp đồng năng lượng phù hợp hay không.	6
2.5 Chúng tôi có thể giúp quý vị tiết kiệm năng lượng.	6 - 7
2.6 Phí và tiền đặt cọc.	7
2.7 Tiếp tục tham gia EnergyAssist.	7
2.8 Rời khỏi EnergyAssist.	7
3. Liên lạc với quý vị.	8
4. CÁC HỖ TRỢ KHÁC ĐỂ GIÚP QUÝ VỊ THANH TOÁN HÓA ĐƠN NĂNG LƯỢNG CỦA QUÝ VỊ	8 - 9
4.1 các chương trình và dịch vụ của chúng tôi.	8 - 9
5. Giao thức bạo hành gia đình.	9
6. Khiếu nại.	9 - 10
7. Quyền riêng tư.	10
8. Liên lạc với chúng tôi.	10

1. Giới thiệu.

1.1 Túng thiếu hay khó khăn về thanh toán là gì?

Bất cứ ai cũng có thể rơi vào những thời điểm bị khó khăn về tài chính.

Có những hoàn cảnh xảy ra khiến quý vị gặp khó khăn hơn trong việc trả các hóa đơn năng lượng của mình. Cho dù đó là khó khăn trước mắt hay lâu dài, chúng tôi hiểu rằng những khó khăn về thanh toán có thể xảy ra theo nhiều cách khác nhau.

Quý vị có thể gặp túng thiếu vì những nguyên nhân như:

- gia đình có người mất
- gia đình có người ốm
- bạo hành gia đình
- thất nghiệp
- thu nhập giảm sút

1.2 Chính sách túng thiếu tài chính của chúng tôi.

Chúng tôi có các hệ thống cho phép chúng tôi đáp ứng các nghĩa vụ liên quan đến các khách hàng gặp túng thiếu tài chính:

- Luật Bán lẻ Điện Quốc gia
- Quy chế Bán lẻ Điện Quốc gia
- Hướng dẫn Chính sách Khách hàng Túng thiếu của Cơ quan Quản lý Năng lượng Úc
- Chính sách túng thiếu tài chính của chúng tôi

Nếu quý vị đang gặp túng thiếu hoặc khó khăn về thanh toán, chính sách này là cam kết của chúng tôi trong việc hợp tác với quý vị để tìm ra các cách quản lý (những) tài khoản năng lượng của quý vị và cung cấp hỗ trợ và sự linh hoạt quý vị có thể cần.

Chính sách này áp dụng với toàn bộ khách hàng là người dân sinh sống tại Lãnh thổ Thủ đô Úc, New South Wales, Queensland và Nam Úc, những người gặp khó khăn trong việc trả tiền hóa đơn năng lượng của mình do túng thiếu.

Chính sách này giải thích:

- những gì chúng tôi sẽ làm để giúp quý vị quản lý các hóa đơn năng lượng của mình
- cách thức chúng tôi cân nhắc hoàn cảnh và nhu cầu của quý vị
- các quyền của quý vị khi là một khách hàng trong chương trình túng thiếu của chúng tôi

Quý vị có thể nhờ một người hỗ trợ để liên lạc với chúng tôi, ví dụ như:

- một cố vấn tài chính
- một người có thể giúp quý vị quản lý các hóa đơn năng lượng của quý vị

Chúng tôi cần quý vị cho phép để nói chuyện với người hỗ trợ của quý vị. Quý vị có thể cho phép bằng lời nói trên điện thoại hoặc bằng một văn bản ủy quyền có chữ ký của quý vị nếu quý vị là người đứng tên chính trên tài khoản. Chúng tôi sẽ làm việc với người hỗ trợ của quý vị như là với quý vị. Nó sẽ phụ thuộc vào chấp thuận và chỉ dẫn của quý vị đối với cho chúng tôi.

1.3 Xác định và đánh giá khách hàng túng thiếu.

Chúng tôi khuyến khích quý vị liên lạc với chúng tôi nếu quý vị đang gặp khó khăn về tài chính.

Quý vị có thể liên lạc trực tiếp với chúng tôi hoặc thông qua một bên thứ ba, ví dụ như một cố vấn tài chính hoặc một tổ chức phúc lợi.

Chúng tôi sẽ đánh giá xem quý vị có đủ điều kiện tham gia chương trình túng thiếu của chúng tôi hay không bằng cách xem xét các yếu tố sau:

- Các khoản thanh toán bị thiếu hoặc chậm trễ, được cảnh báo cho chúng tôi thông qua các chu kỳ tính tiền và thu nợ của chúng tôi
- Sự phụ thuộc vào các khoản tiền trợ cấp của chính phủ
- Trao đổi giữa quý vị và nhân viên của chúng tôi
- Quý vị cho chúng tôi thấy quý vị là một khách hàng túng thiếu

Chúng tôi hiểu rằng một số khách hàng có thể cảm thấy không thoải mái trao đổi về các vấn đề tài chính của họ và những yếu tố trên không phải là tất cả và có thể xuất hiện không theo trật tự. Chính vì vậy nhân viên của chúng tôi được đào tạo để nhận diện những khách hàng gặp khó khăn có thể hưởng lợi từ chương trình túng thiếu của chúng tôi.

Nếu quý vị không đủ điều kiện tham gia chương trình túng thiếu của chúng tôi, chúng tôi sẽ cung cấp lý do cho quý vị qua hình thức liên lạc quý vị muốn.

2. Chương trình EnergyAssist.

Nếu quý vị đang gặp khó khăn về thanh toán, chương trình túng thiếu của chúng tôi, EnergyAssist, được tạo ra để giúp quý vị dễ dàng hơn trong việc đáp ứng các nghĩa vụ thanh toán và kiểm soát các hóa đơn năng lượng của mình.

Thông qua chương trình này, chúng tôi:

- Đối xử tôn trọng và cảm thông với quý vị
- Cung cấp hỗ trợ và thông tin kịp thời cho quý vị
- Cung cấp cho quý vị thông tin về cách nâng cao hiệu quả sử dụng năng lượng để quản lý việc sử dụng năng lượng và chi phí của quý vị
- Đảm bảo có được các giải pháp thanh toán công bằng, linh hoạt và khả thi
- Hỗ trợ và rà soát việc đào tạo liên tục cho nhân viên của chúng tôi để hỗ trợ quý vị tốt hơn
- Duy trì mối quan hệ tốt đẹp với các bên liên quan trong cộng đồng và với ngành

2.1 Chúng tôi sẽ làm gì để giúp đỡ quý vị.

Chúng tôi sẽ cho quý vị biết về EnergyAssist nếu:

- quý vị cho chúng tôi biết quý vị đang gặp khó khăn trong việc thanh toán hóa đơn của mình
- quý vị được một cố vấn tài chính hoặc nhân viên cộng đồng giới thiệu đến chương trình của chúng tôi
- chúng tôi lo ngại rằng quý vị có thể đang gặp túng thiếu tài chính

Chúng tôi sẽ khuyên quý vị nói chuyện với một nhân viên để giúp quý vị tham gia EnergyAssist nếu quý vị:

- có lịch sử chậm thanh toán
- bị vỡ kế hoạch thanh toán
- có yêu cầu gia hạn thanh toán
- nhận được một cảnh báo ngừng cung cấp năng lượng

- bị ngừng cung cấp năng lượng vì không thanh toán

Chúng tôi cũng có thể hỗ trợ quý vị tham gia EnergyAssist nếu quý vị cho chúng tôi biết:

- quý vị đủ điều kiện nhận tiền trợ cấp cứu trợ hoặc hỗ trợ khẩn cấp khác
- quý vị có những hoàn cảnh cá nhân cần nhận được hỗ trợ tủng thiếu. Ví dụ, trong gia đình có người qua đời hoặc bị mất việc làm

Quý vị có thể gặp khó khăn trong việc thanh toán hóa đơn vì nhiều lý do khác nhau. Vui lòng liên lạc với chúng tôi để chúng ta có thể thảo luận về hoàn cảnh cá nhân của quý vị.

Nhân viên của chúng tôi được đào tạo đặc biệt để giúp quý vị khi bị tủng thiếu. Nhân viên sẽ:

- hỏi quý vị một vài câu hỏi về hoàn cảnh của quý vị
- xác định liệu quý vị có thể tham gia EnergyAssist

Chúng tôi sẽ đánh giá đơn xin hỗ trợ tủng thiếu của quý vị và cho quý vị biết ngay liệu quý vị có được chấp nhận tham gia EnergyAssist hay không nếu chúng tôi nói chuyện với quý vị qua điện thoại, hoặc trong vòng 2 ngày làm việc kể từ khi nhận được đơn gửi bằng email hoặc qua đường bưu điện.

Chúng tôi có thể gửi miễn phí cho quý vị một bản chính sách tủng thiếu của chúng tôi.

2.2 Chúng tôi cung cấp những gì.

Nếu quý vị được chấp nhận tham gia EnergyAssist, chúng tôi sẽ:

- cho quý vị biết liệu quý vị có loại hợp đồng năng lượng phù hợp hay không hoặc liệu có loại hợp đồng nào tốt hơn cho quý vị hay không
- cho quý vị biết về những giảm giá của chính phủ, các chương trình cứu trợ hoặc các giảm giá năng lượng mà quý vị có thể nhận được
- cung cấp cho quý vị các ý tưởng làm thế nào để giảm sử dụng năng lượng của quý vị
- trao đổi với quý vị về số tiền thanh toán phù hợp với hoàn cảnh của quý vị
- rà soát kế hoạch thanh toán của quý vị để đảm bảo quý vị thực hiện đúng
- trong một số trường hợp, cho quý vị biết có thể nhận tư vấn tài chính độc lập miễn phí ở đâu
- cung cấp miễn phí kiểm toán hiệu quả năng lượng, được thực hiện bởi các đối tác cộng đồng của chúng tôi tại nhà quý vị hoặc trên điện thoại
- đảm bảo quý vị vẫn được cung cấp năng lượng trong khi chúng ta tiếp tục làm việc cùng nhau

2.3 Các giải pháp thanh toán.

Có nhiều giải pháp thanh toán khác nhau dành cho khách hàng tủng thiếu, bao gồm:

- Kế hoạch thanh toán theo tuần, hai tuần hoặc tháng
- Centrepay

Lập một kế hoạch thanh toán phù hợp với quý vị

Chúng tôi đã áp dụng Khuôn khổ Kế hoạch Thanh toán Bền vững của Cơ quan Quản lý Năng lượng Úc và sẽ làm việc với quý vị để thống nhất về một kế hoạch thanh toán khả thi và bền vững.

Những điều chúng tôi sẽ làm

Khi quý vị tham gia EnergyAssist, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị các giải pháp thanh toán linh hoạt phù hợp với hoàn cảnh cá nhân của quý vị. Để xây dựng kế hoạch thanh toán của quý vị, chúng tôi sẽ xem xét:

- quý vị có thể trả được bao nhiêu tiền
- quý vị nợ bao nhiêu tiền
- chúng tôi dự tính quý vị sẽ sử dụng bao nhiêu năng lượng trong 12 tháng tới

Điều này sẽ giúp chúng tôi xây dựng được một kế hoạch thanh toán phù hợp với quý vị.

Chúng tôi sẽ đề xuất một kế hoạch thanh toán phù hợp với hoàn cảnh của quý vị. Nó sẽ bao gồm các khoản thanh toán cho:

- những gì quý vị nợ
- một khoản tiền để trả cho việc sử dụng năng lượng của quý vị

Sau khi đồng ý với một kế hoạch thanh toán, chúng tôi sẽ gửi cho quý vị thông tin bao gồm:

- quý vị có thể liên lạc với ai để được trợ giúp thêm
- kế hoạch thanh toán sẽ kéo dài bao lâu
- số tiền quý vị sẽ trả mỗi lần
- quý vị cần thực hiện bao nhiêu lần thanh toán
- khi nào quý cần thực hiện thanh toán (điều này còn được gọi là tần suất thanh toán)
- cách chúng tôi tính các khoản thanh toán của quý vị

Centrepay

Quý vị có thể chọn sử dụng Centrepay nếu quý vị đủ điều kiện.

Centrepay là một dịch vụ miễn phí quý vị có thể dùng để giúp quý vị thanh toán hóa đơn của mình. Centrepay có thể tự động trích một khoản tiền từ tiền Centrelink của quý vị để trả cho các hóa đơn năng lượng và chi phí.

Ngoài ra, nếu quý vị không đủ điều kiện tham gia Centrepay, chúng tôi sẽ vui lòng cung cấp cho quý vị thêm thông tin về các giải pháp thanh toán khác của chúng tôi.

2.4 Chúng tôi có thể kiểm tra xem quý vị có hợp đồng năng lượng phù hợp hay không.

Chúng tôi sẽ xem liệu có hợp đồng năng lượng nào có thể tốt hơn cho quý vị hay không. Nếu quý vị đồng ý, chúng tôi có thể chuyển miễn phí quý vị sang một hợp đồng năng lượng tốt hơn.

Những điều chúng tôi sẽ làm

Khi quý vị tham gia EnergyAssist, chúng tôi sẽ cho quý vị biết về việc sử dụng năng lượng của quý vị và liệu quý vị có loại hợp đồng năng lượng phù hợp hay không. Nếu thấy có một hợp đồng năng lượng tốt hơn cho quý vị, chúng tôi sẽ:

- giải thích tại sao loại hợp đồng đó tốt hơn
- hỏi xem quý vị có muốn chuyển miễn phí sang hợp đồng mới đó không

Chúng tôi sẽ chỉ trao đổi với quý vị về các loại hợp đồng năng lượng chúng tôi có thể cung cấp.

2.5 Chúng tôi có thể giúp quý vị tiết kiệm năng lượng.

Sử dụng ít năng lượng có thể giúp quý vị tiết kiệm tiền.

Những điều chúng tôi sẽ làm

Khi quý vị tham gia EnergyAssist, chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị những mẹo sử dụng ít năng lượng hơn. Tùy thuộc vào tiểu bang hoặc lãnh thổ nơi quý vị sinh sống mà những mẹo này có thể khác nhau.

Chúng tôi cũng sẽ tư vấn về việc các thiết bị trong nhà quý vị có thể ảnh hưởng ra sao đến việc sử dụng năng lượng và hóa đơn của quý vị. Trong một số trường hợp, việc này sẽ được thực hiện trên điện thoại hoặc trong đợt kiểm tra hiệu quả năng lượng tại nhà quý vị, được thực hiện miễn phí bởi các đối tác cộng đồng của chúng tôi.

2.6 Phí và tiền đặt cọc.

Chúng tôi sẽ hợp tác với quý vị

Tùy thuộc vào các quy tắc trong chính sách tủng thiếu của chúng tôi, chúng tôi có thể xóa một số khoản nợ, phí hoặc lệ phí mà quý vị nợ. Nếu quý vị đã tham gia EnergyAssist, chúng tôi sẽ không:

- tính phí chậm thanh toán
- yêu cầu nộp tiền đặt cọc
- thay đổi loại hợp đồng của quý vị khi chưa được quý vị đồng ý. Ví dụ: chúng tôi sẽ không đưa quý vị vào chu kỳ thu tiền rút ngắn, trừ khi quý vị chấp thuận trước.

2.7 Tiếp tục tham gia EnergyAssist.

Nếu quý vị bị lỡ một lần thanh toán, chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị để xem quý vị có cần giúp đỡ không. Chúng tôi sẽ liên lạc với quý vị bằng văn bản để nhắc quý vị thực hiện thanh toán.

Làm như vậy sẽ cho chúng tôi cơ hội thảo luận xem liệu kế hoạch thanh toán hiện tại của quý vị có công bằng và khả thi không, hoặc liệu chúng ta có thể thống nhất một kế hoạch thanh toán khác phù hợp hơn để cho phép quý vị tiếp tục tham gia EnergyAssist.

Những điều quý vị phải làm

Hãy cho chúng tôi biết nếu hoàn cảnh của quý vị thay đổi và quý vị không còn có thể thực hiện thanh toán theo kế hoạch của mình. Khi đó, chúng tôi có thể rà soát lại lịch thanh toán của quý vị.

Hãy cho chúng tôi biết nếu chi tiết liên lạc của quý vị thay đổi.

Chúng tôi có thể ngừng giúp quý vị nếu quý vị:

- ngừng thanh toán theo kế hoạch của quý vị,
- không cho chúng tôi biết khi chi tiết liên lạc của quý vị thay đổi

Nếu trong 12 tháng qua quý vị bị hủy hai kế hoạch thanh toán vì không tuân theo kế hoạch của mình:

- chúng tôi không phải cung cấp cho quý vị một kế hoạch khác
- chúng tôi có thể ngừng cung cấp năng lượng cho quý vị

2.8 Rời khỏi EnergyAssist.

Mục tiêu của chương trình là đảm bảo quý vị có thể quản lý độc lập và hiệu quả chi phí năng lượng và kiểm soát các hóa đơn năng lượng của mình.

Khi đạt được điều này, quý vị sẽ rời khỏi chương trình EnergyAssist của chúng tôi và quay trở lại các quy định tiêu chuẩn của chúng tôi về lập hoá đơn và thu tiền.

3. Liên lạc với quý vị.

Chúng tôi có thể cung cấp cho quý vị thông tin về EnergyAssist, bao gồm các quyền và nghĩa vụ của quý vị theo hình thức nhận văn bản thông báo quý vị muốn từ chúng tôi.

Thông tin được gửi tới khách hàng tham gia EnergyAssist bao gồm:

- Khi một khách hàng tham gia chương trình
- Khi có sự thay đổi về kế hoạch thanh toán đã thống nhất
- Khi có khoản thanh toán bị chậm hoặc không thanh toán

Tất cả khách hàng của chúng tôi đều được tiếp cận chính sách tủng thiếu tài chính của chúng tôi.

- Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị thông tin về cách tiếp cận chương trình tủng thiếu của chúng tôi đối với hóa đơn năng lượng của quý vị.
- Chúng tôi sẽ cung cấp chính sách tủng thiếu của chúng tôi cho các cố vấn tài chính và các dịch vụ hỗ trợ cộng đồng.
- Chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị dịch vụ thông dịch miễn phí nếu quý vị gặp khó khăn với tiếng Anh. Quý vị chỉ cần gọi số **1300 622 718**.
- Chính sách tủng thiếu tài chính của chúng tôi được dịch ra tiếng Ả Rập, Trung Quốc, Ý, Quảng Đông và Việt Nam, và có thể tìm thấy tại energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy. Chúng tôi cũng có thể gửi miễn phí cho quý vị một bản in nếu quý vị có yêu cầu.
- Khách hàng bị điếc, khiếm thính hoặc khiếm âm có thể liên lạc với chúng tôi qua Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia (NRS) số **133 677**. Để được tiếp âm giọng nói, vui lòng gọi số **1300 555 727** và yêu cầu số **1800 558 643**.
- Một phiên bản tiếng Anh đơn giản về chính sách tủng thiếu tài chính của chúng tôi có sẵn tại energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy. Chúng tôi cũng có thể gửi miễn phí cho quý vị một bản in nếu quý vị có yêu cầu.

4. Các hỗ trợ khác để giúp quý vị thanh toán hóa đơn năng lượng của quý vị.

Tùy thuộc vào tiểu bang hoặc lãnh thổ nơi quý vị sinh sống, có những hỗ trợ khác để giúp quý vị thanh toán hóa đơn năng lượng của mình.

Những điều chúng tôi sẽ làm

Chúng tôi sẽ cho quý vị biết về những cách khác để quý vị có thể được hỗ trợ để thanh toán hóa đơn năng lượng của mình, ví dụ:

- các chương trình cứu trợ của chính phủ
- giảm giá năng lượng
- các chương trình giảm giá
- dịch vụ cố vấn tài chính

Chúng tôi cần quý vị làm gì

Nếu quý vị thấy quý vị đủ điều kiện tham gia các chương trình này, hãy cho chúng tôi biết càng sớm càng tốt để chúng tôi có thể giúp đỡ quý vị.

4.1 Các chương trình và dịch vụ của chúng tôi.

Là một khách hàng tủng thiếu, quý vị có thể sử dụng một loạt các chương trình và dịch vụ để giúp quý vị. Chúng có thể bao gồm:

Giảm giá và trợ cấp của chính phủ

Thông tin về hỗ trợ được cung cấp bởi từng chính phủ tiểu bang có thể tìm thấy trên trang mạng của họ:

Lãnh thổ Thủ đô Úc: act.gov.au

New South Wales: resourcesandenergy.nsw.gov.au

Queensland: dews.qld.gov.au

Nam Úc: sa.gov.au

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

Dịch vụ cố vấn tài chính

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

Các cố vấn tài chính có thể thay mặt quý vị liên lạc trực tiếp với nhóm EnergyAssist của chúng tôi theo số **1800 558 643** (từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8:00 sáng đến 5:30 chiều AEST).

Những điều chúng tôi sẽ làm

Chúng tôi sẽ xem xét hoàn cảnh cá nhân của quý vị để tìm ra các chương trình (ví dụ: chương trình giảm giá) hoặc dịch vụ phù hợp để đáp ứng các nhu cầu của quý vị.

5. 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 7 Quyền riêng tư).

6. Khiếu nại.

Chúng tôi muốn làm mọi thứ có thể để chương trình EnergyAssist của chúng tôi 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 quý vị.

Nếu quý vị có khiếu nại về chương trình EnergyAssist của chúng tôi, 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 theo số **133 466** (từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8:00 sáng đến 6:30 tối & thứ Bảy từ 9:00 sáng đến 6:00 tối AEST) 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).

Nếu không hài lòng với kết quả giải quyết khiếu nại của mình, quý vị có thể liên lạc với Thanh tra Năng lượng tại tiểu bang của quý vị để yêu cầu tái xét độc lập và miễn phí.

Australian Capital Territory Civil & Administrative Tribunal

acat.act.gov.au

Điện thoại: (02) 6207 1740

Energy & Water Ombudsman NSW

ewon.com.au

Điện thoại miễn phí: 1800 246 545

Energy & Water Ombudsman Queensland

ewoq.com.au

Điện thoại miễn phí: 1800 662 837

Energy & Water Ombudsman SA

ewosa.com.au

Điện thoại miễn phí: 1800 665 565

7. 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 Úc.

Thông tin thêm về cách chúng tôi thu thập, sử dụng, lưu trữ và tiết lộ thông tin cá nhân 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/livechat (từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8:00 sáng đến 9:00 tối & thứ Bảy từ 9:00 sáng đến 6:00 tối AEST) hoặc gọi cho chúng tôi theo số **133 466** (từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8:00 sáng đến 6:30 tối AEST) để yêu cầu một bản in.

8. Liên lạc với chúng tôi.

Nếu quý vị 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) hoặc gửi email cho chúng tôi theo địa chỉ energyassist@energyaustralia.com.au và chúng tôi sẽ vui lòng giúp đỡ.

Quý vị có thể tải Chính sách Túng thiếu Tài chính của chúng tôi từ energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy. Ngoài ra, chúng tôi có thể gửi miễn phí cho quý vị một bản in nếu quý vị có yêu cầu.

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 Úc.

Thông tin thêm về cách chúng tôi thu thập, sử dụng, lưu trữ và tiết lộ thông tin cá nhân 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 (từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8:00 sáng đến 9:00 tối & thứ Bảy từ 9:00 sáng đến 6:00 tối AEST) hoặc gọi cho chúng tôi theo số **133 466** (từ thứ Hai đến thứ Sáu, 8:00 sáng đến 6:30 tối AEST) để yêu cầu một bản in.

