

سياسة المشقة الخاصة بشركة Transurban

يناير/كانون الثاني 2019

المقدمة

نحن ملتزمون بمساعدة العملاء الذين يريدون، ولكنهم غير قادرين، على تسديد ديونهم الخاصة بالرسوم المرورية بسبب ظروف خارجة عن إرادتهم ("مشقة").

نحن ندرك أن العديد من العوامل الاجتماعية أو المالية مثل المرض أو الإعاقة أو البطالة أو الاعتماد على المخدرات أو الكحول أو العنف الأسري أو العوامل ذات الصلة يمكن أن تسبب المشقة. على وجه الخصوص، نحن ندرك أن العنف الأسري يمكن أن يكون معقدًا بشكل خاص بسبب الظروف المحيطة والمخاطر المحتملة المتعلقة بسلامة الفرد.

تحدد هذه السياسة كيفية تحديدنا ومساعدتنا للأشخاص الذين يعانون من مشقات اجتماعية ومالية. إن هدفنا يتمحور حول توفير أعلى مستوى من الخدمة ومعالجة الأفراد بشكل فردي وحساس وبأسلوب محترم.

وتعني سياسة المشقة القائمة بالحالات التالية

تنطبق هذه السياسة على الأشخاص المتواجدين في أستراليا والذين يستخدمون طرقنا، سواء قاموا بتسجيل حساب عميل معنا أم لا ("العملاء"). لا تنطبق هذه السياسة على العملاء التجاريين أو أولئك التابعين لشركات.

تحديد المشقة

إن الخطوة الأولى هي أن يخبرنا العميل عن حالته. ونحن نشجع العملاء على الاتصال بنا وإبلاغنا في حالة مواجهتهم لصعوبات تتعلق بتسديدهم للرسوم المرورية الخاصة بهم. نحن ندرك أن بعض الأشخاص قد لا يشعرون بالراحة عند تحدثهم عن حالتهم ولكننا سنستمع إليهم دون إصدار أية أحكام.

ما نستطيع القيام به

سيقوم فريقنا المكرس والمكون من المتخصصين في Linkt Assist بتقييم حالة كل عميل على حدة والتعاون مع العملاء لتقديم المساعدة وفقًا لظروفهم.

إذا كان الزبون عميلًا لمستشار مالي مسجل أو لمحام مجتمعي أو محام يقدم خدمات المساعدة القانونية أو لممارس مجتمعي يقدم خدمات الرعاية الاجتماعية، فسنقبل تقييمهم المهني وسنتعامل مع الموقف بناءً على أية معلومات يقدمونها إلينا.

كما أننا سنتعاون مع العملاء المؤهلين للمساعدة في مطابقة استخدامهم للطرق المرورية مع النفقات التي يمكنهم تحملها. نحن نعلم أن التنقل أمر ضروري وندرك أن القيود المفروضة على التنقل عند مواجهة المشقة قد تزيد الأمور سوءًا.

فيما يلي بعض الأمثلة المتعلقة بالمساعدات التي يمكننا تقديمها:

- إهمال العميل المزيد من الوقت للدفع
- وضع خطة دفع منتظمة
- منح فترة سماح لا تتطلب دفع رسوم
- شطب بعض أو كل الديون المستحقة لنا
- الدعوة إلى إلغاء انتهاك يخص المرور
- الترتيبات الأخرى التي قد يتم الاتفاق عليها

كيفية التقدم بطلب للحصول على مساعدة

يمكن للعملاء الراغبين في الحصول على المساعدة الاتصال بنا عن طريق رقم الهاتف التالي: 1300 767 865 أو عن طريق مراسلتنا عبر: linktassist@transurban.com ، كما يمكنهم أيضاً الاتصال بنا عبر الموقع الإلكتروني التالي: www.linkt.com.au/assist. سيحتاج العملاء إلى السماح لنا بتسجيل واستخدام ومشاركة معلوماتهم الشخصية، إذا لزم الأمر، لتقييم وضعهم. قد نطلب أيضاً منهم توفير مستندات داعمة مثل بيانات الدخل والمصروفات والأصول والالتزامات الحالية.

إن المشورة المالية يمكنها المساعدة

يمكن للمستشارين الماليين أن يساعدوا الأشخاص على إدارة شؤونهم المالية بشكل أكثر فعالية، وإذا ما أذن لهم بذلك، يمكنهم تمثيل العميل في المناقشات المنعقدة معنا. كما أن بإمكاننا، حيثما استطعنا، إحالة العملاء إلى وكالات الاستشارة المالية المعتمدة التي تقدم مساعدتها دون أي تكلفة على العميل.

الخصوصية

جدير بالذكر أننا سنتعامل مع أية معلومات شخصية يتم تقديمها كجزء من طلب المساعدة بناءً على المشقة وفقاً لتشريعات الخصوصية بالإضافة إلى سياسة الخصوصية التي تتبعها شركة Transurban على أساس كل حالة على حدة ووفقاً لظروفك الخاصة، قد نحتاج إلى تقديم معلوماتك الشخصية لطرف خارجي. إذا تطلب الأمر، فسنتطلب موافقتك للقيام بذلك.

إذا كان لدى العميل أية مخاوف بشأن كيفية استخدامنا أو كشفنا أو حفظنا للمعلومات الشخصية الخاصة به، أو لفهم كيفية الولوج إلى المعلومات الشخصية الخاصة بذات العميل التي قد تكون بحوزتنا، يرجى الاتصال بنا أو الرجوع إلى [سياسة الخصوصية التي تتبعها شركة Transurban](#).

مزيد من المعلومات

لمزيد من المعلومات حول سياسة المشقة القائمة، يرجى مراسلتنا عبر: linktassist@transurban.com أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني التالي: www.linkt.com.au/assist.