

Transurban 困境援助政策

2019 年 1 月

简介

我们致力于协助那些希望，但因为无法控制的情况（“困境”）而无法支付通行费的客户。

我们意识到许多社会或经济因素，例如疾病、残疾、失业、吸毒或酗酒、家庭暴力或相关因素都可能造成困境。特别是，我们意识到，由于情况和个人安全的潜在风险，家庭暴力可能特别复杂。

本政策制定了我们如何辨认和帮助正在经历社会和经济困境的人。我们的目标是提供最高水平的服务，并以个性化、感性和尊重的方式对待他们。

本困境援助政策的适用对象

本政策适用于使用我们道路的澳大利亚境内人士，无论他们是否拥有我们的客户帐户（“客户”）。本政策不适用于商业或企业客户。

辨认困境

第一步是让客户告诉我们他们的情况。我们鼓励客户与我们联系，并告诉我们他们是否难以支付通行费。我们知道有些人不愿意谈论自己的情况，但我们只是单纯地倾听，不会加入判断。

我们能做什么

我们专注的 **Linkt Assist** 专家团队将根据具体案例评估每个客户的情况，并与客户合作，根据他们的具体情况提供帮助。

如果客户是注册财务顾问、社区或法律援助律师或者社区福利从业者的客户，我们将接受他们的专业评估并使用他们提供给我们的任何信息。

我们将与符合条件的客户合作，帮助他们将道路使用与他们能够支付的费用匹配。我们知道移动性是必需的，在遇到困境时对移动性的限制可能只会让事情变得更糟。

我们可以提供的帮助示例包括：

- 给予更多支付时间
- 制定定期付款计划
- 给予免费期限
- 注销欠我们的部分或全部债务
- 主张召回违规收费

- 其他商定的安排。

如何申请帮助

希望获得帮助的客户可以通过电话 **1300 767 865** 联系我们，或者向 linktassist@transurban.com 发送电子邮件。他们也可以在 www.linkt.com.au/assist 上联系我们。客户需要允许我们记录、使用并在必要时共享他们的个人信息以评估他们的情况。我们也可能会要求提供支持文件，例如当前收入、费用、资产和负债的声明。

财务顾问可以提供帮助

财务顾问可以帮助人们更有效地管理他们的财务，如果获得授权，他们可以代表客户与我们讨论。如果可以，我们会将客户转介给经过认证的财务咨询机构，他们会免费为客户提供帮助。

隐私

我们将根据隐私法规以及 Transurban 隐私政策处理作为困境援助申请的一部分提供的任何个人信息。根据具体案例，并视具体情况而定，我们可能需要向外部方提供个人信息。如果需要，我们会征求您的同意。

如果客户对我们如何使用、披露或保护其个人信息有任何疑问，或者想要了解如何获取我们所持有的个人信息，请致电我们或参阅 [Transurban 的隐私政策](#)。

更多信息

如需了解本困境援助政策的更多信息，请发送电子邮件至 linktassist@transurban.com 或访问 www.linkt.com.au/assist。