

## Chính sách Hỗ trợ Khó khăn của Transurban

Tháng 1 năm 2019

### Giới thiệu

Chúng tôi cam kết hỗ trợ những khách hàng mong muốn, nhưng không có khả năng, trả nợ phí cầu đường bởi vì những hoàn cảnh nằm ngoài tầm kiểm soát của họ ("**khó khăn**").

Chúng tôi nhận biết rằng có nhiều nhân tố về xã hội hoặc tài chính ví dụ như bệnh tật, khuyết tật, thất nghiệp, nghiện ma túy hoặc rượu, bạo lực gia đình hoặc các nhân tố có liên quan có thể gây ra khó khăn. Đặc biệt, chúng tôi nhận biết rằng bạo lực gia đình có thể cực kỳ phức tạp bởi vì những hoàn cảnh và rủi ro có thể xảy đến đối với sự an toàn của một con người.

Chính sách này quy định cách thức chúng tôi xác định và hỗ trợ những người đang gặp các khó khăn về tài chính và xã hội. Mục tiêu của chúng tôi là cung cấp dịch vụ ở mức độ tốt nhất và đối xử với mọi người theo cách cá nhân hóa, nhạy cảm và tôn trọng.

### Chính sách hỗ trợ khó khăn này dành cho ai

Chính sách này áp dụng cho những người ở Úc sử dụng đường xá của chúng tôi, cho dù họ có tài khoản khách hàng với chúng tôi hay không ("**khách hàng**"). Chính sách này không áp dụng cho khách hàng thương mại hoặc doanh nghiệp.

### Xác định khó khăn

Bước đầu tiên là khách hàng cho chúng tôi biết tình hình của họ. Chúng tôi khuyến khích khách hàng liên hệ với chúng tôi và báo cho chúng tôi biết nếu họ đang gặp khó khăn trong việc trả phí cầu đường. Chúng tôi hiểu một số người có thể không thoải mái khi nói về tình hình của họ nhưng chúng tôi sẽ lắng nghe mà không phán xét.

### Chúng tôi có thể làm gì

Đội ngũ chuyên viên Linkt Assist đầy nhiệt huyết của chúng tôi sẽ đánh giá tình hình của từng khách hàng trong từng trường hợp cụ thể và làm việc với khách hàng để cung cấp sự hỗ trợ phù hợp với hoàn cảnh của riêng họ.

Nếu quý khách là thân chủ của một nhà cố vấn tài chính có đăng ký, luật sư cộng đồng hoặc luật sư được chính phủ hỗ trợ chi phí, hoặc chuyên viên phúc lợi cộng đồng, chúng tôi sẽ chấp nhận những đánh giá chuyên môn của họ và làm việc theo những thông tin mà họ cung cấp cho chúng tôi.

Chúng tôi sẽ làm việc với các khách hàng đủ điều kiện để giúp kết hợp việc họ sử dụng cầu đường của chúng tôi với những gì họ có khả năng chi trả. Chúng tôi biết rằng việc đi lại là cần thiết và những hạn chế về khả năng di chuyển khi gặp khó khăn chỉ có thể làm cho mọi thứ tồi tệ hơn.

Ví dụ về sự giúp đỡ chúng tôi có thể cung cấp bao gồm:

- cho thêm thời gian để thanh toán
- lập ra một kế hoạch thanh toán định kỳ
- cho một khoảng thời gian miễn thanh toán
- xóa bỏ một số hoặc tất cả các khoản tiền còn nợ chúng tôi
- ủng hộ việc xóa bỏ một khoản phạt tiền phí cầu đường
- các thỏa thuận được đồng ý khác.

## Làm thế nào để xin sự giúp đỡ

Các khách hàng muốn được giúp đỡ có thể liên hệ với chúng tôi qua điện thoại theo số **1300 767 865** hoặc gửi điện tính cho chúng tôi theo địa chỉ [linktassist@transurban.com](mailto:linktassist@transurban.com). Quý khách cũng có thể liên hệ với chúng tôi trực tuyến tại trang web [www.linkt.com.au/assist](http://www.linkt.com.au/assist). Quý khách sẽ phải cho phép chúng tôi ghi lại, sử dụng và nếu cần thiết chia sẻ thông tin cá nhân của quý khách để đánh giá tình hình của quý khách. Chúng tôi cũng có thể yêu cầu bổ sung các tài liệu hỗ trợ như báo cáo thu nhập, chi phí, tài sản và nợ phải trả hiện tại.

## Tư vấn Tài chính có thể giúp ích

Các nhà Tư vấn Tài chính có thể giúp khách hàng của họ quản lý tài chính hiệu quả hơn và, nếu được ủy quyền cho phép, thì có thể đại diện cho quý khách trong các cuộc thảo luận với chúng tôi. Nếu có thể, chúng tôi sẽ giới thiệu quý khách đến các cơ quan tư vấn tài chính được công nhận, họ cung cấp sự giúp đỡ miễn phí dành cho quý khách.

## Quyền Riêng tư

Chúng tôi sẽ xử lý các thông tin cá nhân được cung cấp cùng với đơn xin giải quyết khó khăn theo pháp luật về quyền riêng tư cũng như Chính sách về quyền Riêng tư của Transurban. Trong từng trường hợp cụ thể và tùy thuộc vào hoàn cảnh của quý vị, chúng tôi có thể phải cung cấp thông tin cá nhân của quý vị cho bên thứ ba. Nếu chúng tôi cần phải làm như vậy, chúng tôi sẽ xin phép sự đồng ý của quý vị trước khi làm như vậy.

Nếu quý khách có bất kỳ lo ngại nào về cách thức chúng tôi sẽ sử dụng, tiết lộ hoặc bảo mật thông tin cá nhân của mình hoặc để hiểu cách thức truy cập thông tin cá nhân mà chúng tôi đang nắm giữ, vui lòng gọi điện cho chúng tôi hoặc tham khảo [Chính sách về quyền Riêng tư của Transurban](#).

## Để biết thêm thông tin



Operated by  
 Transurban

Để biết thêm thông tin về Chính sách Hỗ trợ Khó khăn này, vui lòng gửi email đến [linktassist@transurban.com](mailto:linktassist@transurban.com) hoặc truy cập trang web [www.linkt.com.au/assist](http://www.linkt.com.au/assist).