Linkt

Operated by
Transurban

Transurban ਦੀ ਤੰਗੀ ਬਾਰੇ ਨੀਤੀ

ਜਨਵਰੀ 2019

ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ ਜੋ ਆਪਣੇ ਟੋਲ ਕਰਜ਼ੇ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਨ, ਪਰ ਆਪਣੇ ਕੰਟਰੋਲ ਤੋਂ ਬਾਹਰੀ ਹਾਲਾਤਾਂ ("**ਤੰਗੀ**") ਕਰਕੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੇ ਅਯੋਗ ਹਨ।

ਅਸੀਂ ਸਮਝਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਬੀਮਾਰੀ, ਅਪੰਗਤਾ, ਬੇਰੁਜ਼ਗਾਰੀ, ਨਸ਼ੀਲੀ ਦਵਾਈ ਜਾਂ ਸ਼ਰਾਬ ਉੱਤੇ ਨਿਰਭਰਤਾ, ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਵਰਗੇ ਬਹੁਤ ਸਾਰੇ ਸਮਾਜਕ ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਕਾਰਕ, ਜਾਂ ਇਹਨਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧਿਤ ਕਾਰਕ ਤੰਗੀ ਦਾ ਕਾਰਨ ਬਣ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਖ਼ਾਸ ਕਰਕੇ, ਅਸੀਂ ਸਮਝਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਹਾਲਾਤਾਂ ਕਰਕੇ ਅਤੇ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਖਤਰਿਆਂ ਦੇ ਕਰਕੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ ’ਤੇ ਗੁੰਝਲਦਾਰ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਇਹ ਨੀਤੀ ਇਹ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦੀ ਹੈ ਕਿ ਅਸੀਂ ਸਮਾਜਕ ਅਤੇ ਵਿੱਤੀ ਤੰਗੀ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰ ਰਹੇ ਲੋਕਾਂ ਦੀ ਕਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਪਛਾਣ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼ ਹੈ ਸਭ ਤੋਂ ਉੱਚੇ ਪੱਧਰ ਦੀ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਲੋਕਾਂ ਨਾਲ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਤੌਰ ’ਤੇ, ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਉਣਾ।

ਇਹ ਤੰਗੀ ਨੀਤੀ ਕਿਸ ਵਾਸਤੇ ਹੈ

ਇਹ ਨੀਤੀ ਆਸਟਰੇਲੀਆ ਵਿਚਲੇ ਉਹਨਾਂ ਲੋਕਾਂ ’ਤੇ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜੋ ਸਾਡੀਆਂ ਸੜਕਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦੇ ਹਨ, ਚਾਹੇ ਉਹਨਾਂ ਨੇ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਖਾਤਾ ਖੋਲ੍ਹਿਆ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਨਾ ("**ਗਾਹਕ**")। ਇਹ ਨੀਤੀ ਵਪਾਰਕ ਜਾਂ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਗਾਹਕਾਂ ’ਤੇ ਲਾਗੂ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਤੰਗੀ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨਾ

ਪਹਿਲਾ ਕਦਮ ਹੈ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਪ੍ਰਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਾ। ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਾਨੂੰ ਇਹ ਦੱਸਣ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹਤ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਕੀ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰਆਪਣੀਆਂ ਟੋਲ ਫੀਸਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਿਲ ਪੇਸ਼ ਆ ਰਹੀ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਸਮਝਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਕੁਝ ਲੋਕ ਆਪਣੀ ਪ੍ਰਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨਾ ਅਸਹਿਜ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਪਰ ਅਸੀਂ ਬਿਨਾਂ ਕੋਈ ਕਿਆਫੇ ਲਾਉਣ ਦੇ ਤੁਹਾਡੀ ਗੱਲ ਸੁਣਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਕੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ

Linkt Assist ਮਾਹਰਾਂ ਦੀ ਸਾਡੀ ਸਮਰਪਿਤ ਟੀਮ ਕੇਸ-ਦਰ-ਕੇਸ ਦੇ ਅਧਾਰ ’ਤੇ ਹਰੇਕ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪ੍ਰਸਥਿਤੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰੇਗੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਤੌਰ ’ਤੇ ਬਣਾਈ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰੇਗੀ।

ਜੇ ਕੋਈ ਗਾਹਕ ਕਿਸੇ ਰਜਿਸਟਰਡ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ, ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਜਾਂ ਲੀਗਲ ਏਡ ਦੇ ਵਕੀਲ, ਜਾਂ ਕਮਿਊਨਿਟੀ ਵੈਲਫੇਅਰ ਪ੍ਰੈਕਟੀਸ਼ਨਰ ਦਾ ਮੁਵੱਕਲ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰਾਨਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਵੱਲੋਂ ਸਾਨੂੰ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਕਿਸੇ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਯੋਗ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਮਿਲਕੇ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ ਤਾਂ ਜੋ ਸਾਡੀਆਂ ਸੜਕਾਂ ਦੀ ਉਹਨਾਂ ਵੱਲੋਂ ਵਰਤੋਂ ਦਾ ਮੇਲ ਉਸ ਰਕਮ ਨਾਲ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕੇ ਜਿਸਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਪੁੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਅਸੀਂ ਜਾਣਦੇ ਕਿ ਹਾਂ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ (mobility) ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਤੰਗੀ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਗਤੀਸ਼ੀਲਤਾ ਉੱਤੇ ਪਾਬੰਦੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਹੋਰ ਵੀ ਬਦਤਰ ਬਣਾ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ।

ਸਾਡੇ ਵੱਲੋਂ ਦਿੱਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਮਦਦ ਦੀਆਂ ਉਦਾਹਰਨਾਂ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਵਧੇਰੇ ਸਮਾਂ ਦੇਣਾ
- ਇੱਕ ਬਕਾਇਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨਾ
- ਇੱਕ ਭੁਗਤਾਨ-ਮੁਕਤ ਸਮਾਂ-ਮਿਆਦ ਦੇਣਾ
- ਸਾਨੂੰ ਚੁਕਾਏ ਜਾਣ ਵਾਲੇ ਕੁਝ ਕੁ ਜਾਂ ਸਾਰੇ ਕਰਜ਼ੇ ਉੱਤੇ ਲੀਕ ਫੇਰਨਾ
- ਕਿਸੇ ਟੋਲ ਉਲੰਘਣਾ ਨੂੰ ਵਾਪਸ ਲੈਣ ਲਈ ਵਕਾਲਤ ਕਰਨਾ
- ਸਹਿਮਤੀ ਹੋਏ ਹੋਰ ਬੰਦੋਬਸਤ।

ਮਦਦ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਕਿਵੇਂ ਦੇਣੀ ਹੈ

ਮਦਦ ਲੋੜਦੇ ਗਾਹਕ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਟੈਲੀਫ਼ੋਨ ਦੁਆਰਾ **1300 767 865** 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜਾਂ ਫਿਰ linktassist@transurban.com'ਤੇ ਸਾਨੂੰ ਲਿਖ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਉਹ ਸਾਡੇ ਨਾਲ www.linkt.com.au/assist'ਤੇ ਔਨਲਾਈਨ ਸੰਪਰਕ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪ੍ਰਸਥਿਤੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਨ, ਵਰਤਣ ਅਤੇ ਜੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਵਾਸਤੇ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ। ਅਸੀਂ ਵਰਤਮਾਨ ਆਮਦਨ ਸਟੇਟਮੈਂਟਾਂ, ਖ਼ਰਚਿਆਂ, ਪੂੰਜੀਆਂ ਅਤੇ ਦੇਣਦਾਰੀਆਂ ਵਰਗੇ ਸਮਰਥਨਕਾਰੀ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ਾਂ ਬਾਰੇ ਵੀ ਪੁੱਛ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਵਿੱਤੀ ਮਾਰਗ-ਦਰਸ਼ਨ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਵਿੱਤਾਂ ਦਾ ਵਧੇਰੇ ਅਸਰਦਾਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ ਅਤੇ, ਜੇ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦਾ ਅਖਤਿਆਰ ਦਿੱਤਾ ਜਾਵੇ, ਤਾਂ ਉਹ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰਿਆਂ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਜਿੱਥੇ ਅਸੀਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋਈਏ, ਓਥੇ ਅਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮਾਨਤਾ-ਪ੍ਰਾਪਤ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹ-ਮਸ਼ਵਰਾ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਅਦਾਰਿਆਂ ਕੋਲ ਭੇਜਾਂਗੇ ਜੋ ਗਾਹਕ ਕੋਲੋਂ ਬਿਨਾਂ ਕੋਈ ਖ਼ਰਚਾ ਲੈਣ ਦੇ ਆਪਣੀ ਮਦਦ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਪਰਦੇਦਾਰੀ

ਤੰਗੀ ਬਾਬਤ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਭਾਗ ਵਜੋਂ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਾਲ ਅਸੀਂ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਬਾਰੇ ਵਿਧਾਨ ਅਤੇ ਨਾਲ ਹੀ Transurban ਦੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਵਿਵਹਾਰ ਕਰਾਂਗੇ। ਕੇਸ-ਦਰ-ਕੇਸ ਦੇ ਆਧਾਰ ’ਤੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ’ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਨ ਅਨੁਸਾਰ, ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਸਾਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਬਾਹਰੀ ਧਿਰ ਨੂੰ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈ ਜਾਵੇ। ਜੇ ਸਾਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈਂਦੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਿਮਤੀ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇ ਕਿਸੇ ਗਾਹਕ ਦੇ ਇਸ ਬਾਬਤ ਸ਼ੰਕੇ ਹਨ ਕਿ ਅਸੀਂ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਵਰਤਾਂਗੇ, ਕਿਵੇਂ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਾਂਗੇ ਜਾਂ ਕਿਵੇਂ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਾਂਗੇ, ਜਾਂ ਇਹ ਸਮਝਣ ਲਈ ਕਿ ਸਾਡੇ ਕੋਲ ਰੱਖੀ ਆਪਣੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੋ ਜਾਂ Transurban ਦੀ ਪਰਦੇਦਾਰੀ ਨੀਤੀਦੇਖੋ।

ਅਗਲੇਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ

ਇਸ ਤੰਗੀ ਨੀਤੀ (Hardship Policy) ਬਾਰੇ ਅਗਲੇਰੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਵਾਸਤੇ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ linktassist@transurban.com ’ਤੇ ਈਮੇਲ ਕਰੋ ਜਾਂ ਦੇਖੋ www.linkt.com.au/assist.