

Transurban Sıkıntı Politikası

Ocak 2019

Giriş

Ellerinde olmayan nedenlerden ("**sıkıntı**") ötürü geçiş ücreti borçlarını ödemek isteyen, ancak ödeyemeyen müşterilere yardım etmeye kararlıyız.

Hastalık, sakatlık, işsizlik, uyuşturucu veya alkol bağımlılığı, aile içi şiddet veya buna benzer faktörler gibi birçok sosyal veya mali faktörün sıkıntıya neden olabileceğini biliyoruz. Özellikle, kişinin güvenliği açısından olası riskler ve koşullar nedeniyle aile içi şiddetin özellikle karmaşık olabileceğini biliyoruz.

Bu politika, sosyal ve mali sıkıntı yaşayan insanları nasıl tespit ettiğimize ve onlara nasıl yardımcı olduğumuzu ortaya koymaktadır. Amacımız en üst düzeyde hizmet sunmak ve insanlara şahsen, duyarlı ve saygılı davranmaktır.

Bu sıkıntı politikası kimler içindir

Bu politika, tarafımızla bir müşteri hesabı olup olmadığına bakılmaksızın, Avustralya'da yollarımızı kullanan kişiler için geçerlidir ("**müşteriler**"). Bu politika ticari veya kurumsal müşteriler için geçerli değildir.

Sıkıntının belirlenmesi

Müşteri için ilk adım, durumunu bize anlatmasıdır. Müşterileri, geçiş ücretlerini ödemekte zorluk çekiyorlarsa bizimle iletişime geçerek bizi haberdar etmelerini teşvik ediyoruz. Bazı insanların durumları hakkında konuşmaktan rahatsız olabileceğini biliyoruz, ancak yargılamadan dinleyeceğimizi bilmenizi isteriz.

Ne yapabiliriz

Özel Linkt Assist uzmanlarından oluşan ekibimiz, her bir müşterinin durumunu duruma göre değerlendirir ve kendi koşullarına uygun destek sağlamak için müşterilerle çalışır.

Müşteri, kayıtlı bir mali müşavir, toplum veya yasal yardım avukatı veya toplum refahı danışmanının müşterisiyse, onların mesleki değerlendirmelerini kabul eder ve bize verdikleri her türlü bilgiyle çalışırız.

Yollarımızı kullanmalarını, karşılayabilecekleri ücretlerle eşleştirmeye yardımcı olmak için uygun müşterilerle birlikte çalışırız. Mobilitenin şart olduğunu ve sıkıntı yaşarken mobilite üzerindeki kısıtlamaların sadece işleri daha da kötüleştirebileceğini biliyoruz.

Yapabileceğimiz yardımlara örnekler şunlardır:

- ödeme için daha fazla zaman vermek
- düzenli bir ödeme planı oluşturmak

- ücretsiz bir süre vermek
- bize olan borçların bir kısmını veya tamamını silmek
- geçiş ücreti ihlalin iptal edilmesi için savunma
- kabul edilen diğer düzenlemeler.

Yardım başvurusu yapma

Yardım isteyen müşteriler, **1300 767 865** numaralı telefonda bize ulaşabilirler veya linktassist@transurban.com e-posta adresinden bize yazabilirler. Çevrimiçi olarak da bizimle iletişime geçebilirler: www.linkt.com.au/assist. Müşterilerin, durumlarını değerlendirmek için kişisel bilgilerini kaydetmemize, kullanmamıza ve gerekirse paylaşmamıza izin vermeleri gerekecektir. Ayrıca mevcut gelir, gider, varlık ve borç beyanları gibi destekleyici belgeler de isteyebiliriz.

Mali Danışmanlık yardımcı olabilir

Mali müşavirler, insanların mali kaynaklarını daha etkin bir şekilde yönetmelerine yardımcı olabilir ve eğer izin verilirse, bizimle görüşmelerde müşteriye temsil edebilir. Mümkün olan durumlarda müşterileri, ücretsiz yardım sunan akredite mali danışmanlık kuruluşlarına yönlendiririz.

Gizlilik

Sıkıntı başvurusunun bir parçası olarak sağlanan kişisel bilgilere, gizlilik mevzuatına ve Transurban Gizlilik Politikasına uygun olarak işlem yaparız. Durum bazında ve koşullarınıza bağlı olarak kişisel bilgileri harici bir tarafa vermemiz gerekebilir. Gerekirse, bunu yapmak için onayınızı isteriz.

Müşterinin kişisel bilgilerini nasıl kullanacağımız, ifşa edeceğimiz veya güvence altına alacağımız veya tarafımızdan tutulan kişisel bilgilerine erişim konusunda endişeleri varsa, lütfen bizi arayın veya [Transurban'ın Gizlilik Politikasına](#) bakın.

Daha fazla bilgi

Bu Sıkıntı Politikası hakkında daha fazla bilgi için lütfen linktassist@transurban.com e-posta adresinden bize ulaşın veya www.linkt.com.au/assist adresini ziyaret edin.