

Telstra ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ
ਨੀਤੀ।



1 ਜਾਣ-ਪਛਾਣ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ Telstra ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ ਆ ਰਹੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਾਇਮ ਰੱਖਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਥੇ ਹਾਂ।

ਜੇਕਰ Telstra ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਬਿੱਲਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕੋਈ ਸਮੱਸਿਆ ਆ ਰਹੀ ਹੈ ਤਾਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਸਾਰਿਆਂ ਨੂੰ ਮਦਦ ਮੰਗਣ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ।

ਇਹ ਨੀਤੀ ਦੱਸਦੀ ਹੈ ਕਿ:

- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ
- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਹਾਲਾਤਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ 'ਤੇ ਕਿਵੇਂ ਵਿਚਾਰ ਕਰਦੇ ਹਾਂ
- ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ ਵਜੋਂ ਤੁਹਾਡੇ ਅਧਿਕਾਰ
- ਤੁਹਾਡੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਕੋਈ ਸਹਿਯੋਗੀ ਵਿਅਕਤੀ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ
- ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਲੈਣ ਲਈ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

1.1 ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੀ ਮਦਦ ਲੈਣ ਦੀ ਕਦੋਂ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ?

ਮੁਸ਼ਕਲ ਸਮਿਆਂ ਵਿੱਚ ਲੋਕ ਅਚਨਚੇਤ ਵਿੱਤੀ ਤਣਾਅ ਹੇਠ ਆ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਅਜਿਹੇ ਹਾਲਾਤ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਆਪਣੀਆਂ Telstra ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ ਵਧੇਰੇ ਮੁਸ਼ਕਲ ਬਣਾ ਦਿੰਦੇ ਹਨ। ਚਾਹੇ ਇਹ ਥੋੜ੍ਹੇ ਸਮੇਂ ਲਈ ਲੱਗਿਆ ਝਟਕਾ ਹੋਵੇ ਜਾਂ ਫਿਰ ਵੱਧ ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਸਮਝਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਵੱਖ-ਵੱਖ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਆ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਇੱਥੇ ਮੌਜੂਦ ਹਾਂ।

ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹਨਾਂ ਕਾਰਨਾਂ ਕਰਕੇ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਪੈ ਸਕਦੀ ਹੈ:

- ਨਿੱਜੀ ਜਾਂ ਘਰੇਲੂ ਸਮੱਸਿਆ
- ਬੇਰੁਜ਼ਗਾਰੀ
- ਘੱਟ ਆਮਦਨ ਜਾਂ ਆਮਦਨ ਦਾ ਘੱਟਣਾ
- ਘਰੇਲੂ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ
- ਪਰਿਵਾਰ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਮੈਂਬਰ ਦੀ ਮੌਤ
- ਹਾਲਾਤ ਵਿੱਚ ਆਈ ਕਿਸੇ ਤਬਦੀਲੀ ਦੇ ਕਾਰਨ; ਜਾਂ
- ਕਿਸੇ ਕੁਦਰਤੀ ਆਫ਼ਤ ਕਾਰਨ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ Telstra ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਆ ਰਹੀਆਂ ਹਨ, ਤਾਂ ਸਾਡੀ ਤਰਜੀਹ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਜੋੜੀ ਰੱਖਣਾ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਪਟੜੀ 'ਤੇ ਵਾਪਸ ਲਿਆਉਣਾ ਅਤੇ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਮਹਿਸੂਸ ਹੋਵੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਅਸੀਂ ਸਿਰਫ਼ ਆਖਰੀ ਹੀਲੇ ਵਜੋਂ ਹੀ ਤੁਹਾਡੀਆਂ Telstra ਸੇਵਾਵਾਂ ਨੂੰ ਬੰਦ (ਡਿਸਕਨੈਕਟ) ਕਰਾਂਗੇ। ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋਗੇ, ਓਨੀ ਹੀ ਜਲਦੀ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

1.2 Telstra ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਕਿਹੜੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ?

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੇ ਬਿੱਲਾਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮੁਸ਼ਕਲ ਆ ਰਹੀ ਹੈ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਕਈ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਵਿਕਲਪ ਪੇਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ। ਇੱਕ ਢੁਕਵੇਂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨ ਦੀ ਇਹ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫ਼ਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਅਤੇ ਇਹ ਇਸ ਗੱਲ 'ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰੇਗੀ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਸੋਚਦੇ ਹੋ ਕਿ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਿੰਨੀ ਦੇਰ ਤੱਕ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ।

- ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ 3 ਮਹੀਨਿਆਂ ਤੱਕ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਥੋੜ੍ਹੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ; ਅਤੇ
- ਲੰਬੇ-ਸਮੇਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ, ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ 3 ਮਹੀਨਿਆਂ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮੇਂ ਲਈ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡੇ ਹਾਲਾਤ ਭਾਵੇਂ ਜੋ ਵੀ ਹੋਣ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਵਾਸਤੇ ਸਹੀ ਹੱਲ ਲੱਭਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਮਿਲਕੇ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ।

1.3 ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣ ਲਈ ਯੋਗਤਾ

ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣ ਲਈ, ਇਹ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿ:

- Telstra ਨਾਲ ਗਾਹਕ ਵਜੋਂ ਤੁਹਾਡਾ ਖਾਤਾ ਚਲਦਾ ਹੋਵੇ; ਅਤੇ
- ਆਪਣੀ Telstra ਸੇਵਾ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਆ ਰਹੀਆਂ ਹੋਣ।

ਜੇਕਰ Telstra ਨਾਲ ਕੋਈ ਤੁਹਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਹੋਰ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਦਾ ਮਾਮਲਾ ਚੱਲ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਜਾਂ ਟੈਲੀਕਮਿਊਨਿਕੇਸ਼ਨਜ਼ ਇੰਡਸਟਰੀ ਓਮਬਡਸਮੈਨ (Telecommunications Industry Ombudsman, TIO) ਕੋਲ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਾ ਕੋਈ ਮਾਮਲਾ ਵਿਚਾਰ ਅਧੀਨ ਹੈ ਤਾਂ ਚਿੰਤਾ ਨਾ ਕਰੋ, ਅਸੀਂ ਫੇਰ ਵੀ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇਕਰ ਅਸੀਂ ਇਹ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ Telstra ਨਾਲ ਕੋਈ ਸਰਗਰਮ ਸੇਵਾ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਤਾਂ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਯੋਗ ਨਾ ਹੋਵੋ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਗਾਹਕ ਜਾਂ ਸੰਸਥਾ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਵੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣ ਲਈ ਯੋਗ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇਹ ਜਾਣਨ ਲਈ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਕਿ ਅਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਸਹਿਯੋਗ ਲਈ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਦੱਸਾਂਗੇ।

2 Telstra ਦੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ

2.1 ਸਹਿਯੋਗ ਦੇ ਤਰੀਕੇ

ਸਾਡੇ ਸਹਿਯੋਗ ਦੇਣ ਦੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨੂੰ ਲੋੜ ਮੁਤਾਬਕ ਢਲਣਯੋਗ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤਿਆਰ ਕੀਤਾ ਗਿਆ ਹੈ, ਇਸ ਲਈ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ Telstra ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਭੁਗਤਾਨਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਇਸ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਕਾਰਗਰ ਹੋਵੇ, ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ:

- ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਲਈ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੋਰ ਸਮਾਂ ਦੇਣਾ
- ਤੁਹਾਡੀ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਸ਼ੱਮਲਤਾ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਭੁਗਤਾਨ ਯੋਜਨਾ
- ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤਿਆਂ ਦੀ ਇਹ ਦੇਖਣ ਲਈ ਪੜਚੋਲ ਕਰਨਾ ਕਿ ਕੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਤੋਂ ਕੋਈ ਲਾਭ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ:
 - o ਇੱਕ ਹੋਰ ਕਿਫਾਇਤੀ ਯੋਜਨਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੱਲ ਵਧਣਾ, ਜਾਂ
 - o ਕੋਈ ਵੀ ਅਜਿਹੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਾਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਹਟਾਉਣਾ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ
- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੈਂਟਰਲਿੰਕ ਤੋਂ ਲਾਭ ਜਾਂ ਭੱਤੇ ਮਿਲਦੇ ਹਨ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸੈਂਟਰਪੇਅ ਨੂੰ ਬਿੱਲ-ਭੁਗਤਾਨ ਸੇਵਾ ਵਜੋਂ ਵਰਤਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹੋ।

- Telstra ਪ੍ਰੀ-ਪੇਡ ਸੇਵਾ ਲਈ ਸੀਮਤ ਗਿਣਤੀ ਵਿੱਚ ਰੀਚਾਰਜ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼

ਕੁਝ ਮਾਮਲਿਆਂ ਵਿੱਚ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਕੁਝ ਕੁ ਫ਼ੀਸਾਂ ਜਾਂ ਖਰਚਿਆਂ ਨੂੰ ਮੁਆਫ਼ ਕਰਨ, ਖਰਚੇ ਵਿੱਚ ਛੋਟ ਦੇਣ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਜੋੜਨ ਬਾਰੇ ਵੀ ਵਿਚਾਰ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇੱਕ ਕਿਫਾਇਤੀ ਮੋਬਾਈਲ ਫੋਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੀ ਵੈੱਬਸਾਈਟ 'ਤੇ ਉਪਲਬਧ ਕਈ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਪੜਚੋਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਅਤੇ ਖਰੀਦਣ ਲਈ ਕਿਸੇ ਸਹਾਇਤਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੀ ਲੋੜ ਨਹੀਂ ਹੈ।

2.2 ਤੁਸੀਂ ਸਹਿਯੋਗ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਕਿਵੇਂ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ?

ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਈ ਲਾਗਤ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਹੇਠ ਲਿਖੇ ਤਰੀਕਿਆਂ ਨਾਲ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਜੋ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸਭ ਤੋਂ ਢੁਕਵਾਂ ਹੈ, ਉਸ ਤਰੀਕੇ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ:

ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਆਨਲਾਈਨ ਅਰਜ਼ੀ ਫਾਰਮ ਭਰਨ ਲਈ, telstra.com/hardship 'ਤੇ ਜਾਓ।

ਸਾਨੂੰ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜੋ: **My Telstra** ਐਪ ਵਿੱਚ (ਸੋਮਵਾਰ - ਐਤਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 7:30 ਵਜੇ - ਸਵੇਰੇ 12 ਵਜੇ AEST)।

ਸਾਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੋ ਅਤੇ "ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ" ਕਰੋ (ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 6:30 ਵਜੇ AEST)।

- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡਾ ਨਿੱਜੀ ਖਾਤਾ ਹੈ: 1322 00 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।
- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡਾ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਖਾਤਾ ਹੈ: 13 20 00 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

ਆਪਣੇ ਨਜ਼ਦੀਕੀ Telstra ਸਟੋਰ ਨੂੰ ਲੱਭੋ:

- ਆਪਣੇ ਨਜ਼ਦੀਕੀ Telstra ਸਟੋਰ 'ਤੇ ਜਾਓ ਅਤੇ ਸਾਡੀ ਟੀਮ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰੋ। ਤੁਸੀਂ telstra.com/find-us ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਨੇੜਲੇ ਸਟੋਰ ਦਾ ਪਤਾ ਲਗਾ ਸਕਦੇ ਹੋ।
- ਅਪਾਇੰਟਮੈਂਟ ਲੈਣ ਲਈ, ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਬੁਕਿੰਗ ਸਿਸਟਮ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਇੱਥੇ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ: telstra.com/telstra-store/appointments।

ਖਾਤਾ ਪ੍ਰਬੰਧਿਤ ਐਂਟਰਪ੍ਰਾਈਜ਼ ਗਾਹਕ:

- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਖਾਤਾ ਪ੍ਰਬੰਧਕ ਹੈ: 1800 318 087 (ਸੋਮਵਾਰ-ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ AEST) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

JB Hi-Fi

- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ Telstra ਵੱਲੋਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਈ ਗਈ JB Hi-Fi ਮੋਬਾਈਲ ਯੋਜਨਾ ਹੈ: 13 50 75 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਵਿਕਲਪ (ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 6:30 ਵਜੇ AEST) ਚੁਣੋ ਜਾਂ JB Hi-Fi ਮੋਬਾਈਲ ਐਪ (ਸੋਮਵਾਰ - ਐਤਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 7:30 ਵਜੇ - ਸਵੇਰੇ 12 ਵਜੇ AEST) ਵਿੱਚ ਸਾਨੂੰ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜੋ।

The Good Guys

- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ Telstra ਵੱਲੋਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਈ ਗਈ The Good Guys ਮੋਬਾਈਲ ਯੋਜਨਾ ਹੈ: 13 50 88 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਵਿਕਲਪ (ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 6:30 ਵਜੇ AEST) ਚੁਣੋ ਜਾਂ ਸਾਨੂੰ The Good Guys ਐਪ (ਸੋਮਵਾਰ - ਐਤਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 7:30 ਵਜੇ - ਸਵੇਰੇ 12 ਵਜੇ AEST) ਵਿੱਚ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜੋ।

Boost ਮੋਬਾਈਲ

- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ Telstra ਵੱਲੋਂ ਮੁਹੱਈਆ ਕਰਵਾਈ ਗਈ Boost ਮੋਬਾਈਲ ਯੋਜਨਾ ਹੈ : 125 8881 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਅਤੇ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਵਿਕਲਪ (ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 8 ਵਜੇ AEST) ਚੁਣੋ ਜਾਂ ਸਾਨੂੰ Boost ਐਪ (ਸੋਮਵਾਰ - ਐਤਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 7 ਵਜੇ - ਰਾਤ 11 ਵਜੇ AEST) ਵਿੱਚ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜੋ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ ਕਿ ਕੋਈ ਸਹਿਯੋਗੀ ਵਿਅਕਤੀ ਤੁਹਾਡੀ ਤਰਫੋਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੇ ਤਾਂ:

- ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਨਾਮਜ਼ਦ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਕੋਈ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ, ਭਲਾਈ ਸੰਸਥਾ, ਦੇਸ਼ਤ ਜਾਂ ਪਰਿਵਾਰਕ ਮੈਂਬਰ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦੇ ਹੋ।
- ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰਾਂ ਨੂੰ ਸਾਨੂੰ 'ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ' ਫਾਰਮ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਲੋੜ ਹੋਵੇਗੀ।
- ਆਪਣੇ ਖਾਤੇ ਵਿੱਚ ਅਥਾਰਟੀ ਜੋੜਨ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ,
<https://www.telstra.com.au/support/account-payment/give-another-person-access-to-account>
[telstra.com/account-contacts](https://www.telstra.com.au/support/account-payment/give-another-person-access-to-account) 'ਤੇ ਜਾਓ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ Telstra Multilingual Service (ਬਹੁਭਾਸ਼ੀ ਸੇਵਾ) ਨੂੰ 1800 241 600 (ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 6 ਵਜੇ ਤੱਕ AEST) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਨੀਤੀ ਨੂੰ ਹੋਰ ਭਾਸ਼ਾਵਾਂ ਵਿੱਚ [telstra.com/hardship](https://www.telstra.com.au/support/account-payment/give-another-person-access-to-account) 'ਤੇ ਵੀ ਲੱਭ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਘਰੇਲੂ ਅਤੇ ਪਰਿਵਾਰਕ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ Telstra SAFE ਟੀਮ ਨਾਲ 1800 452 566 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ: ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 8 ਵਜੇ ਤੱਕ AEST, ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਅਤੇ ਐਤਵਾਰ: ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਤੱਕ AEST)। Telstra SAFE ਟੀਮ ਨੂੰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀਆਂ Telstra ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਢੰਗ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਰਹਿਣ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਿਖਲਾਈ ਦਿੱਤੀ ਗਈ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਪਰ ਤੁਸੀਂ ਇਸ ਵੇਲੇ ਕਾਲ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ, ਤਾਂ SAFE ਟੀਮ ਨੂੰ 'ਤੇ [telstra.com/forms/callback-request](https://www.telstra.com.au/forms/callback-request) ਬੇਨਤੀ ਕਰੋ ਕਿ ਉਹ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਢੁਕਵੇਂ ਸਮੇਂ 'ਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰੇ।

Telstra ਦੀ ਫਸਟ ਨੋਸ਼ਨਜ਼ ਕਨੈਕਟ ਫੋਨ ਲਾਈਨ ਆਦਿਵਾਸੀ ਅਤੇ ਟੋਰੇਸ ਸਟ੍ਰੇਟ ਆਈਲੈਂਡਰ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਸਮਰਪਿਤ ਹੈ, ਸੱਭਿਆਚਾਰ ਅਤੇ ਭਾਈਚਾਰੇ ਦਾ ਸਤਿਕਾਰ ਕਰਦੀ ਹੈ। 1800 444 403 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ (ਸੋਮਵਾਰ ਤੋਂ ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਵੀ ਸਵੇਰੇ 9 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 5 ਵਜੇ ਤੱਕ)

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਬੋਲੇ, ਸੁਣਨ ਜਾਂ ਬੋਲਣ ਤੋਂ ਅਸਮਰੱਥ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਨੈਸ਼ਨਲ ਰੀਲੇਅ ਸਰਵਿਸ (NRS) ਰਾਹੀਂ 1800 555 660 'ਤੇ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਸਪੀਚ-ਟੂ-ਸਪੀਚ ਰੀਲੇਅ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ 1300 555 727 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸਹਿਯੋਗ ਬਾਰੇ ਵਧੇਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲੈਣ ਲਈ, [telstra.com/hardship](https://www.telstra.com.au/support/account-payment/give-another-person-access-to-account) 'ਤੇ ਜਾਓ।

2.3 ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀ ਕਰਾਂਗੇ

ਅਸੀਂ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਤੁਹਾਡੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਣ ਲਈ 7 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ। ਜੇਕਰ ਇਸ ਵਿੱਚ ਉਮੀਦ ਤੋਂ ਵੱਧ ਸਮਾਂ ਲੱਗੇਗਾ ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਾਂਗੇ।

ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਥਿਤੀ ਬਾਰੇ ਸਵਾਲ ਪੁੱਛ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਜੋ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਅਨੁਕੂਲ ਬਣਾ ਸਕੀਏ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਥੋੜ੍ਹੇ ਸਮੇਂ ਲਈ ਸਹਿਯੋਗ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ ਘਰੇਲੂ ਹਿੰਸਾ ਤੋਂ ਪੀੜਤ-ਸਰਵਾਈਵਰ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਅਰਜ਼ੀ ਵਿੱਚ ਸਹਿਯੋਗ ਦੇਣ ਲਈ ਕੋਈ ਸਬੂਤ ਨਹੀਂ ਮੰਗਾਂਗੇ।

ਲੰਬੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਯੋਗਤਾ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਤੋਂ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮੰਗ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਉਸ ਮਾਮਲੇ ਵਿੱਚ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਾਂਗੇ ਕਿ ਕਿਉਂ ਅਤੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਹ ਜਾਣਕਾਰੀ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਸਾਨੂੰ ਦੇਣ ਲਈ ਵਾਜਬ ਸਮਾਂ ਦੇਵਾਂਗੇ।

ਤੁਹਾਡੇ ਹਾਲਾਤ ਜੋ ਵੀ ਹੋਣ, ਅਸੀਂ:

- ਇਸ ਨੀਤੀ ਦੇ ਤਹਿਤ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਕਿਵੇਂ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸੱਪਸ਼ਟ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੇਵਾਂਗੇ

- ਚਰਚਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਹਮਦਰਦੀ ਅਤੇ ਸਤਿਕਾਰ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਵਾਂਗੇ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀਆਂ ਖਾਸ ਜ਼ਰੂਰਤਾਂ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਾਂਗੇ।
- ਤੁਹਾਨੂੰ ਲੋੜ ਮੁਤਾਬਕ ਢਲਣਯੋਗ ਅਤੇ ਕਿਫ਼ਾਇਤੀ ਸਹਾਇਤਾ ਵਿਕਲਪਾਂ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਨ ਸਮੇਤ, ਤੁਹਾਡੇ ਵਿਅਕਤੀਗਤ ਹਾਲਾਤ 'ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰਾਂਗੇ, ਅਤੇ ਨਿਰਪੱਖ ਅਤੇ ਵਾਜਬ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਾਂਗੇ।

ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ ਦਾ ਮੁਲਾਂਕਣ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਕਈ ਕਿਸਮ ਦੇ ਸਹਾਇਤਾ ਵਿਕਲਪਾਂ 'ਤੇ ਚਰਚਾ ਕਰਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਇਸਦਾ ਸਹੀ ਹੱਲ ਲੱਭਣ ਬਾਰੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ। ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਅਸੀਂ ਜਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਸਹਿਯੋਗ ਦੇਣ ਦੇ ਵਿਕਲਪਾਂ ਨੂੰ ਲਾਗੂ ਕਰਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਵੇਰਵਿਆਂ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਉਸ ਯੋਜਨਾ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਸਹਿਮਤੀ ਹੋਣ ਦੇ 2 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨਾਂ ਦੇ ਅੰਦਰ-ਅੰਦਰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਵੀ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਸਹਿਯੋਗ ਲਈ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਦਾ ਕਾਰਨ ਦੱਸਾਂਗੇ।

ਅਸੀਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਰਹਿਣ ਦੀ ਅਹਿਮੀਅਤ ਨੂੰ ਸਮਝਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਸਿਰਫ਼ ਉਹੀ ਕਦਮ ਚੁੱਕਾਂਗੇ ਜੋ ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਭਾਵਿਤ ਕਰਦੇ ਹੋਣ ਜਿੱਥੇ ਇਸਤੋਂ ਇਲਾਵਾ ਕੋਈ ਹੋਰ ਵਾਜਬ ਰਸਤਾ ਨਾ ਹੋਵੇ। ਜਿਸ ਵੇਲੇ ਅਸੀਂ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ 'ਤੇ ਕੰਮ ਕਰ ਰਹੇ ਹੁੰਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਤਕ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਯੋਜਨਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਉਦੋਂ ਤੱਕ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਮੁਅੱਤਲ ਜਾਂ ਬੰਦ ਨਹੀਂ ਕਰਾਂਗੇ।

2.4 ਤੁਸੀਂ ਸਹਿਯੋਗ ਲਈ ਆਪਣੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਤਰੱਕੀ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਟ੍ਰੈਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ

ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਸਿਰਫ਼ ਇੱਕ ਹੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਬੇਨਤੀ ਜਾਰੀ ਰੱਖ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਇਸ ਲਈ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਇੱਕੋ ਸਮੇਂ ਕਈ ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਬੇਨਤੀ ਨਾ ਕਰੋ। ਆਪਣੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਨੂੰ ਟਰੈਕ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਸੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਤੁਸੀਂ My Telstra ਐਪ ਵਿੱਚ ਆਪਣੀ ਬੇਨਤੀ ਦੀ ਪ੍ਰਗਤੀ ਨੂੰ ਦੇਖਣ ਲਈ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਦਮਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਵੀ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

1. **My Telstra** ਵਿੱਚ ਸਾਈਨ ਇਨ ਕਰੋ
2. ਉੱਪਰ ਸੱਜੇ ਕੋਨੇ 'ਤੇ, **ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ** 'ਤੇ ਜਾਓ
3. **ਨਵੀਂ ਖਾਤਾ ਗਤੀਵਿਧੀ** ਚੁਣੋ ਅਤੇ ਫਿਰ **ਪ੍ਰਗਤੀ ਅਧੀਨ** ਟੈਬ ਚੁਣੋ।

2.5 ਤੁਹਾਡੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਯੋਜਨਾ

ਸਾਡਾ ਉਦੇਸ਼ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀਆਂ ਵਿੱਤੀ ਵਚਨਬੱਧਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰ ਸਕੋ ਅਤੇ ਆਪਣੀਆਂ ਚੱਲ ਰਹੀਆਂ Telstra ਲਾਗਤਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰਨ ਦੇ ਨਾਲ-ਨਾਲ ਤੁਸੀਂ ਸੰਪਰਕ ਕਾਇਮ ਰੱਖਣ ਵਿੱਚ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰ ਸਕੋ।

ਤੁਹਾਡੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਸਮਾਪਤੀ 'ਤੇ, ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਸੂਚਨਾ ਦਿੰਦੇ ਹੋਏ ਪੁਸ਼ਟੀਕਰਨ ਭੇਜਾਂਗੇ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਭੁਗਤਾਨ ਦੀਆਂ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀਆਂ ਸਮੇਤ ਆਪਣੀ ਆਮ ਸੇਵਾ ਅਤੇ ਪਲਾਨ ਦੀਆਂ ਸ਼ਰਤਾਂ 'ਤੇ ਵਾਪਸ ਆ ਜਾਓਗੇ। ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਹਾਲਾਤ ਬਦਲ ਗਏ ਹਨ ਜਾਂ ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਸ ਸਮੇਂ ਵੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸਹਿਯੋਗ ਨੂੰ ਹੋਰ ਵਧਾਉਣ ਬਾਰੇ ਚਰਚਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਪਹਿਲਾਂ ਕਦੇ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸਮੇਂ ਦੁਬਾਰਾ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਹੁਣ ਤੁਸੀਂ ਕਿਸੇ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਯੋਜਨਾ ਦੇ ਤਹਿਤ ਮਦਦ ਲੈਣ ਲਈ ਯੋਗ ਨਾ ਹੋਵੋ, ਜੇਕਰ:

- ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਯੋਜਨਾ ਵਿੱਚ ਕਿਸੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਰਹਿੰਦੇ ਹੋ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਭੁਗਤਾਨ ਨਾ ਕਰਨਾ ਜਦੋਂ ਇਹ ਬਕਾਇਆ ਹੁੰਦਾ ਹੈ; ਅਤੇ/ਜਾਂ

- ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਯੋਜਨਾ ਲਈ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ ਦੇ ਮੁਅੱਤਲ ਜਾਂ ਬੰਦ ਹੋਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਬਾਰੇ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਾਂ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਨਹੀਂ ਕਰਦੇ ਹੋ;
- ਸਾਨੂੰ ਸੱਚਮੁੱਚ ਇਹ ਲੱਗਦਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੇ ਕਰਜ਼ਿਆਂ ਦਾ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਮਰੱਥ ਜਾਂ ਅਣਇਛੁਕ ਹੋ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸਾਡੇ ਵੱਲ ਬਕਾਇਆ ਤੁਹਾਡੇ ਕਰਜ਼ੇ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣਾ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹਾਂ; ਜਾਂ
- ਤੁਸੀਂ ਸਹਿਮਤ ਹੁੰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕੋਗੇ।

ਅਸੀਂ ਸਿਰਫ਼ ਆਖਰੀ ਉਪਾਅ ਵਜੋਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸੇਵਾ ਨੂੰ ਮੁਅੱਤਲ ਜਾਂ ਬੰਦ ਕਰਨ ਵਰਗੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਅਸੀਂ ਇਹ ਕਾਰਵਾਈ ਕਰਨ ਤੋਂ ਘੱਟੋ-ਘੱਟ 10 ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਦਿਨ ਪਹਿਲਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਿਖਤੀ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਦੱਸਾਂਗੇ।

2.6 ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਹਾਲਾਤ ਬਦਲ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਨੂੰ ਦੱਸੋ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਹਾਲਾਤ ਬਦਲ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਹੁਣ ਆਪਣੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਯੋਜਨਾ ਦੀਆਂ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਹੋਰ ਵਧੇਰੇ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਿਰਪਾ ਕਰਕੇ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ। ਫਿਰ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੀ ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਪੜਚੋਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਅਤੇ ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਾਉਣ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਮਿਲਕੇ ਕੰਮ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹਾਂ ਕਿ ਅਸੀਂ ਇਸ ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਤੁਹਾਡੀ ਨਵੀਂ ਸਥਿਤੀ ਮੁਤਾਬਕ ਕਿਵੇਂ ਮਾਫ਼ਕ ਬਣਾ ਸਕਦੇ ਹਾਂ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਸਹਿਮਤੀ ਵਾਲੀ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਯੋਜਨਾ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫ਼ਲ ਰਹਿੰਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਸੀਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਾਂਗੇ ਅਤੇ ਉਸ ਯੋਜਨਾ ਦੀ ਪੜਚੋਲ ਕਰਨ ਦੀ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ ਕਰਾਂਗੇ।

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਡੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵੇ ਬਦਲ ਜਾਂਦੇ ਹਨ ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਾ ਵੀ ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ My Telstra ਐਪ ਰਾਹੀਂ ਸਾਡੇ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਸੰਪਰਕ ਵੇਰਵਿਆਂ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

1. **My Telstra** ਵਿੱਚ ਸਾਈਨ ਇਨ ਕਰੋ
2. ਉੱਪਰ ਸੱਜੇ ਕੋਨੇ 'ਤੇ, **ਪ੍ਰੋਫਾਈਲ** 'ਤੇ ਜਾਓ, ਫਿਰ **ਖਾਤਾ ਸੈਟਿੰਗ** ਚੁਣੋ।
3. **ਨਿੱਜੀ ਵੇਰਵੇ** ਚੁਣੋ
4. ਆਪਣੇ ਨਿੱਜੀ ਵੇਰਵੇ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰੋ
5. ਜਾਂਚ ਕਰੋ ਕਿ ਤੁਹਾਡੇ ਵੇਰਵੇ ਸਹੀ ਹਨ ਅਤੇ ਫਿਰ **ਸਬਮਿਟ** ਕਰੋ।

3 ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨ ਲਈ ਹੋਰ ਸਹਿਯੋਗ

3.1 ਮੁਫ਼ਤ ਅਤੇ ਸੁਤੰਤਰ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹ ਸੇਵਾਵਾਂ

ਤੁਸੀਂ ndh.org.au 'ਤੇ **ਨੈਸ਼ਨਲ ਡੈਬਟ ਹੈਲਪਲਾਈਨ** 'ਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਵੀ 1800 007 007 (ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 9.30 ਵਜੇ - ਸ਼ਾਮ 4.30 ਵਜੇ AEST) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਕੇ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਇਹ ਨੰਬਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਤੁਹਾਡੇ ਰਾਜ ਜਾਂ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਸਬੰਧਤ ਉਪਲਬਧ ਸਹਿਯੋਗ ਸੇਵਾਵਾਂ ਨਾਲ ਜੋੜੇਗਾ।

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਗਾਹਕ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ sbdh.org.au 'ਤੇ **ਸਮਾਲ ਬਿਜ਼ਨਸ ਡੈਬਟ ਹੈਲਪਲਾਈਨ** 'ਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆ ਵਿੱਚ ਕਿਤੇ ਵੀ 1800 413 828 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਕੇ ਕਿਸੇ ਵਿੱਤੀ ਸਲਾਹਕਾਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

4 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਗੋਪਨੀਯਤਾ

4.1 ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸ ਨੀਤੀ ਬਾਰੇ ਕੋਈ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਹੈ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਜਾਂ ਅਜਿਹਾ ਨਤੀਜਾ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ ਜਿਸਨੂੰ ਤੁਸੀਂ ਅਣਉਚਿਤ ਸਮਝਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਦਾ ਅਧਿਕਾਰ ਹੈ। ਤੁਸੀਂ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੀਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਸੇ ਇੱਕ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਅਜਿਹਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

- 'ਮਦਦ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ' ਟੈਬ 'ਤੇ **My Telstra** ਐਪ ਵਿੱਚ ਸਾਨੂੰ ਸੁਨੇਹਾ ਭੇਜੋ।
- ਸਾਨੂੰ 13 22 00 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਅਤੇ "ਸ਼ਿਕਾਇਤ" ਕਰੋ।
- ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਗਾਹਕ ਹੋ, ਤਾਂ ਸਾਨੂੰ 13 20 00 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ ਅਤੇ "ਸ਼ਿਕਾਇਤ" ਕਰੋ।
- ਸਾਡੇ ਆਨਲਾਈਨ ਫਾਰਮ telstra.com/complaints ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ।

ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਜਲਦੀ ਤੋਂ ਜਲਦੀ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਸੰਭਾਲਦੇ ਹਾਂ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਸਾਡੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਅਤੇ ਵਿਵਾਦ ਨਿਪਟਾਰਾ ਨੀਤੀ telstra.com/complaints 'ਤੇ ਮਿਲ ਸਕਦੀ ਹੈ।

4.2 ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਉਦਯੋਗ ਲੋਕਪਾਲ (TIO) ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ

ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ Telstra ਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਦਿੱਤੀ ਆਪਣੀ ਅਰਜ਼ੀ ਦੇ ਨਤੀਜੇ ਜਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦੇ ਸੁਝਾਏ ਗਏ ਹੱਲ ਤੋਂ ਖੁਸ਼ ਨਹੀਂ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ TIO ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

ਤੁਸੀਂ TIO ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਦਰਜ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ TIO ਵੈੱਬਸਾਈਟ tio.com.au/complaints 'ਤੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ ਜਾਂ 1800 062 058 (ਸੋਮਵਾਰ - ਸ਼ੁੱਕਰਵਾਰ, ਸਵੇਰੇ 8.00 ਵਜੇ ਤੋਂ ਸ਼ਾਮ 8.00 ਵਜੇ AEST) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ।

4.3 ਨਿੱਜਤਾ

Telstra ਤੁਹਾਡੀ ਬੇਨਤੀ ਨਾਲ ਆਦਰਪੂਰਵਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਪੇਸ਼ ਆਵੇਗਾ ਅਤੇ ਸਾਰੀ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਸਾਡੀ ਨਿੱਜਤਾ ਨੀਤੀ ਅਨੁਸਾਰ ਸੰਭਾਲੇਗਾ।

ਅਸੀਂ ਨਿੱਜਤਾ ਕਾਨੂੰਨ 1988 (Privacy Act 1988) ਅਤੇ ਆਸਟ੍ਰੇਲੀਆਈ ਨਿੱਜਤਾ ਸਿਧਾਂਤਾਂ (Australian Privacy Principles) ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ ਤੁਹਾਡੀ ਨਿੱਜਤਾ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕਰਨ, ਤੁਹਾਡੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨੂੰ ਰੱਖਣ, ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਡੇਟਾ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਹਾਂ।

ਅਸੀਂ ਨਿੱਜੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਵੇਂ ਇੱਕਤਰ, ਵਰਤੋਂ, ਸਟੋਰ ਅਤੇ ਖੁਲਾਸਾ ਕਰਦੇ ਹਾਂ, ਇਸ ਬਾਰੇ ਹੋਰ ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਈ, telstra.com/privacy 'ਤੇ ਜਾਓ।