

Scope 的溝通包容資源中心根據

AGL 提供的資訊，於 2020 年 2 月編寫了此簡易英文版（本文為譯文）。

[www.scopeaust.org.au](http://www.scopeaust.org.au)





# 保持聯絡

「澳大利亞財務困難」計劃

簡易繁體中文版



## 難以理解的詞語

這本手冊中出現了一些難以理解的詞語。



我們第一次使用難以理解的詞語時

- 以藍色字體顯示該詞
- 我們會提供該詞語的解釋。

## 您可以透過這本手冊獲取幫助



您可以找人幫助您

- 閱讀本手冊
- 了解這本手冊的大概內容
- 查找更多資訊。





## 關於本手冊

這本手冊主要關於**保持聯絡**。



「保持聯絡」意味著我們可以選擇幫助客戶

- 支付電費



- 支付天然氣費。



「保持聯絡」可以為**財務困難**的客戶提供幫助。

財務困難說明您難以支付賬單之類的費用。

## 哪些人可以 選擇「保持聯絡」？



「保持聯絡」可以在以下情況下為您提供幫助

- 您開始出現經濟問題
- 您長期存在經濟問題。



您可能因為以下原因而遇到經濟問題

- 收入減少



- 殘疾或疾病



- 家庭問題。例如，家人去世。

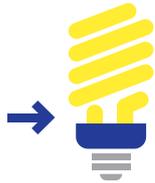
## 加入「保持聯絡」會怎麼樣？



我們的團隊將幫助您制定計劃。



該計劃將幫助您以適合自己的方式支付費用。



確保遵守計劃，以保證電力和天然氣正常供應。



計劃將向您說明

- 每次要支付多少錢



- 何時支付。

## 您必須做些什麼

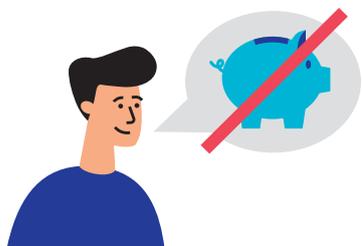


加入「保持聯絡」後，您**必須**

- 按時支付計劃費用



- 賬單到期時，您的銀行賬戶中具有一定金額



- 在**無法**支付費用時，告訴我們。



我們可能會在以下情況下停止您的計劃

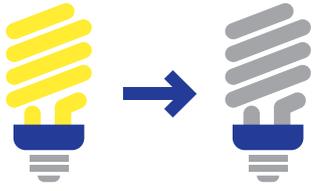
- 如果您**無法**支付費用

和

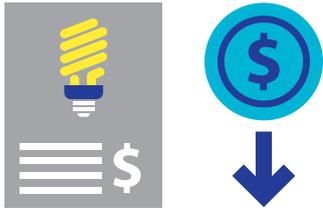


- 如果您**不**告訴我們您遇到了經濟問題。

## 其他獲取幫助的方法



我們可以為您提供有關如何節省能源的技巧。



我們可以告訴您一些**優惠**。  
政府提供的優惠可以幫助您支付費用。

我們可以告訴您一些有關 **Centrepay** 的資訊。



Centrepay 是一項免費服務，可使用您 Centrelink 帳戶中的錢來支付費用

我們可以為您提供**財務諮詢服務**。

財務諮詢指您向專家諮詢獲取有關經濟問題的幫助。

例如，

- 如何預算
- 如何從其他地方獲取幫助，例如送餐服務。



## 隱私



我們關心您的**隱私**。



隱私權意味著

- 我們將確保您的資訊安全



- 我們**不會**向任何人透露您的經濟問題。



## 投訴

**投訴**表示您向我們表明您**不**滿意。

如果您有關於「保持聯絡」的投訴，  
請與我們聯絡。



致電 131 245



寄送信件至

AGL Energy Customer Advocacy

Locked Bag 14120 MCMC

Melbourne VIC 8001



## 更多資訊

我們可以為您提供更多資訊，以便幫助您支付費用



也可致電 131 245



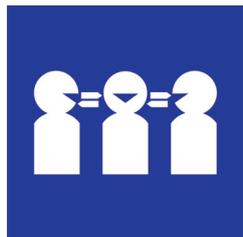
造訪網站 [www.agl.com.au](http://www.agl.com.au)



如果您是聾啞人或聽力模糊或說話困難，可以聯絡國家轉接服務。

<http://bit.ly/NRSContactPage>

致電 1300 555 727



如果您需要英語方面的幫助，可以致電口譯員

1300 307 245

