

Trung tâm Tài nguyên Truyền thông và Hòa đồng của Scope đã viết phiên bản

tiếng Anh Dễ hiểu, dựa trên thông tin do AGL cung cấp vào tháng 2 năm 2020.

www.scopeaust.org.au





Duy trì Kết nối

**Chương trình Hỗ trợ Khách hàng Khó khăn về Tài
chính của Úc**

Phiên bản tiếng Anh Dễ hiểu



Những từ khó nhớ

Cuốn sách này có một số từ khó nhớ.



Lần đầu tiên chúng tôi viết ra một từ khó nhớ

- từ này có màu **xanh lam**
- chúng tôi viết ra ý nghĩa của từ khó nhớ này.

Bạn có thể thấy cuốn sách này hữu ích



Bạn có thể nhờ một người nào đó giúp bạn

- đọc cuốn sách này
- hiểu nội dung của cuốn sách này
- tìm hiểu thêm thông tin





VỀ CUỐN SÁCH NÀY

Cuốn sách này nói về **Duy trì Kết nối**.



Duy trì Kết nối có nghĩa là chúng tôi có các tùy chọn để giúp khách hàng

- thanh toán hóa đơn điện



- thanh toán hóa đơn tiền gas.



Duy trì Kết nối giúp các khách hàng **khó khăn về tài chính** của chúng tôi.

Khó khăn về tài chính nghĩa là bạn gặp khó khăn trong việc thanh toán các khoản tiền như hóa đơn.

Ai có thể Duy trì Kết nối?



Duy trì Kết nối có thể giúp ích

- nếu bạn đang gặp phải các vấn đề về tiền bạc



- bạn đã gặp phải các vấn đề về tiền bạc trong thời gian dài



Bạn có thể gặp phải vấn đề về tiền bạc do

- bị mất thu nhập



- bị tàn tật hoặc đau ốm



- có vấn đề liên quan đến gia đình. Chẳng hạn trong gia đình có người qua đời.

Điều gì sẽ xảy ra khi bạn tham gia Duy trì Kết nối?



Nhóm của chúng tôi sẽ giúp bạn xây dựng một kế hoạch.



Kế hoạch này sẽ giúp bạn thanh toán hóa đơn theo cách phù hợp với bạn.

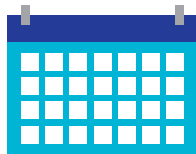


Đảm bảo bạn tuân thủ kế hoạch này để duy trì nguồn cấp điện và gas.



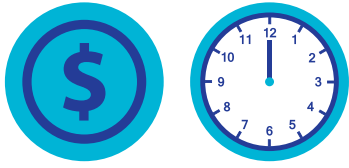
Kế hoạch này thông tin cho bạn biết

- số tiền phải thanh toán mỗi lần



- thời điểm phải thanh toán.

Việc bạn phải làm

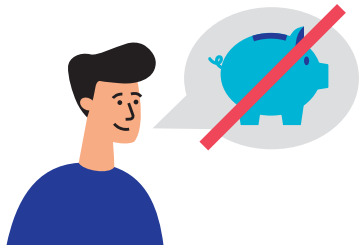


Khi tham gia Duy trì Kết nối, bạn **phải**

- thanh toán đúng hạn theo kế hoạch của bạn



- có sẵn tiền trong tài khoản ngân hàng khi đến hạn thanh toán hóa đơn



- cho chúng tôi biết nếu bạn **không thể** thanh toán hóa đơn.



Chúng tôi có thể dừng kế hoạch của bạn

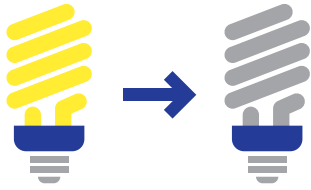
- nếu bạn **không thể** thanh toán hóa đơn

và

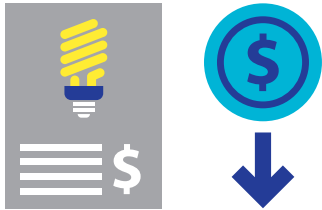


- nếu bạn **không** cho chúng tôi biết là bạn đang gặp phải các vấn đề về tiền bạc.

Các cách khác để xin hỗ trợ



Chúng tôi có thể cung cấp cho bạn các mẹo để tiết kiệm năng lượng.



Chúng tôi có thể thông tin cho bạn về các **chính sách giảm giá**.

Chính sách giảm giá là chính sách của chính phủ nhằm hỗ trợ bạn thanh toán hóa đơn.

Chúng tôi có thể thông báo các thông tin về Centrepay cho bạn.



Centrepay là một dịch vụ miễn phí sử dụng tiền từ tài khoản Centrelink của bạn để thanh toán hóa đơn.

Chúng tôi có thể kết nối bạn với dịch vụ **tư vấn tài chính**.



Tư vấn tài chính có nghĩa là bạn trao đổi với một chuyên gia để được hỗ trợ xử lý các vấn đề về tiền bạc.

Chẳng hạn,

- cách để dự toán
- cách để nhận sự hỗ trợ từ các nơi khác, chẳng hạn như việc cung cấp thức ăn tại nhà.



Quyền riêng tư

Chúng tôi quan tâm đến **quyền riêng tư** của bạn.



Quyền riêng tư nghĩa là

- chúng tôi đảm bảo an toàn cho thông tin của bạn



- chúng tôi **không** cho bất kỳ người nào khác biết về các vấn đề tiền bạc của bạn.



Khiếu nại

Khiếu nại có nghĩa là bạn nói với chúng tôi rằng bạn **không** hài lòng.

Nếu bạn có khiếu nại về Duy trì Kết nối, hãy liên hệ với chúng tôi.



Hãy gọi cho chúng tôi theo số 131 245



Gửi thư

AGL Energy Customer Advocacy (Tư vấn Khách hàng Năng lượng của AGL)

Locked Bag 14120 MCMC

Melbourne VIC 8001



Thêm thông tin

Chúng tôi có thể cung cấp cho bạn thêm thông tin để hỗ trợ bạn thanh toán hóa đơn



Hãy gọi đến số 131 245



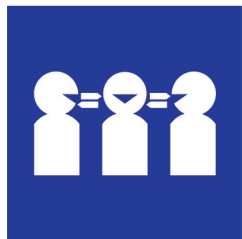
Trang web www.agl.com.au



Nếu bạn bị khiếm thính, hoặc gặp khó khăn trong việc lắng nghe hay nói chuyện bạn có thể liên hệ với Dịch vụ Chuyển tiếp Quốc gia.

<http://bit.ly/NRSContactPage>

Hãy gọi đến số 1300 555 727



Nếu cần hỗ trợ về tiếng Anh, bạn có thể gọi điện cho một phiên dịch viên

1300 307 245

