

## គោលនយោបាយជំនួយការទូទាត់ប្រាក់

ប្រសិនបើអ្នកព្រួយបារម្ភអំពីការទូទាត់វិក្កយបត្រ មានវិធីនានាដែលយើងអាចជួយបាន។ បុគ្គលគ្រប់រូបមានការជួបប្រទះនឹងការខ្វះខាត ដែលធ្វើឱ្យវាពិបាកក្នុងការបន្តការបង់ប្រាក់ ហើយយើងមានគោលនយោបាយដែលបានរៀបចំឡើងដើម្បីផ្តល់ជូនការគាំទ្រ ធនធាន និងភាពបត់បែនដែលពួកគេអាចត្រូវការ។

### សេចក្តីផ្តើម

គោលនយោបាយនេះអនុវត្តចំពោះអតិថិជនរស់នៅតាមលំនៅដ្ឋានទាំងអស់ដែលរស់នៅក្នុងរដ្ឋ NSW, SA, SE QLD និងកោះ Bass Strait ដែលមានការលំបាកបង់ថ្លៃប្រើប្រាស់ថាមពលរបស់ពួកគេដោយព្រោះតែការខ្វះខាត។

អ្នកអាចជួបប្រទះការខ្វះខាតដោយសារកត្តានានាដូចជា៖

- មរណៈភាពក្នុងគ្រួសារ
- មានអ្នកជំងឺក្នុងគ្រួសារ
- អំពើហិង្សាក្នុងគ្រួសារ
- ភាពគ្មានការងារធ្វើ
- កាត់ថយចុះប្រាក់

ចំណូល។

គោលនយោបាយនេះ

ពន្យល់អំពី៖

- អ្វីដែលយើងនឹងធ្វើដើម្បីជួយអ្នកក្នុងការគ្រប់គ្រងវិក្កយបត្រថាមពលរបស់អ្នក
- របៀបដែលយើងពិចារណាអំពីស្ថានភាព និងតម្រូវការនានារបស់អ្នក
- សិទ្ធិរបស់អ្នកជាអតិថិជននៅក្នុងកម្មវិធីអ្នកមានការខ្វះខាត

តរបស់យើង។ អ្នកអាចស្នើសុំឱ្យអ្នកគាំទ្រទាក់ទងមកយើង

ដូចជា៖

មានប្រសិទ្ធភាពនៅថ្ងៃទី

- អ្នកប្រឹក្សាផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ
- បុគ្គលដែលជួយអ្នកក្នុងការគ្រប់គ្រងវិក្កយបត្រថាមពលរបស់អ្នក។

ស្រាប់តែ យើងត្រូវការការអនុញ្ញាតពីអ្នក

ដើម្បីជំរកជាមួយអ្នកគាំទ្ររបស់អ្នក។

**ការជំរកជាមួយអ្នកគាំទ្ររបស់អ្នក**

អ្នកអាចមានអារម្មណ៍ងាយស្រួលជាងនេះ ប្រសិនបើមាននរណាម្នាក់ជំរកជាមួយពួកយើងជំនួសអ្នក។

ប្រសិនបើករណីបែបនេះ យើងរីករាយណាស់ក្នុងការជំរកជាមួយអ្នកគាំទ្ររបស់អ្នកអំពីគណនីរបស់អ្នក ដរាបណាយើងបានកត់ត្រាការយល់ព្រមរបស់អ្នក។ ដើម្បីរៀបចំកិច្ចការនេះ សូមទូរសព្ទមកយើងតាមលេខ 1300 662 778។

យើងនឹងធ្វើឱ្យប្រាកដថាព័ត៌មាននេះត្រូវបានរក្សាទុកនៅក្នុងឯកសាររបស់អ្នក ដូច្នេះនរណាម្នាក់ក្នុងក្រុមការងាររបស់យើងអាចមើលឃើញថា យើងមានការអនុញ្ញាតពីអ្នកដើម្បីនិយាយជាមួយតំណាងរបស់អ្នក។ ប្រសិនបើអ្នកលែងចង់ឱ្យបុគ្គលនេះធ្វើសកម្មភាពជំនួសអ្នក សូមទូរសព្ទមកយើងភ្លាមៗ។

**ទំនួលខុសត្រូវទូទៅរបស់យើង**

ការជួបប្រទះការលំបាកក្នុងការទូទាត់វិក្កយបត្រថាមពលប្រើប្រាស់របស់អ្នក អាចកើតមានឡើងចំពោះបុគ្គលគ្រប់រូប។ យើងយល់ថាមនុស្សជាច្រើននៅក្នុងស្ថានភាពនេះមានការភ័យខ្លាចក្នុងការសុំជំនួយ ហើយយើងព្យាយាមឱ្យមានភាពសកម្មជាមុនក្នុងរឿងនេះ។ ដូច្នេះ ប្រសិនបើអ្នកខកខានការបង់ប្រាក់ នឹងមាននរណាម្នាក់ទាក់ទងទៅអ្នកដើម្បីពិនិត្យមើលថាអ្នកត្រូវការជំនួយឬទេ ហើយប្រសិនបើត្រូវការ សូមប្រាប់យើងឱ្យបានឆាប់។

តាមដែលអាចធ្វើទៅបាន។ នៅពេលហេតុការណ៍នេះកើតឡើង  
វាជារឿងសំខាន់ដែលត្រូវប្រាប់ជាមុនអំពីអ្វីដែលអ្នកអាចមានលទ្ធភាពនឹងបង់  
និងរបៀបដែលអ្នកចង់ឱ្យយើងជួយអ្នក។

នៅពេលធ្វើការជាមួយនរណាម្នាក់ដែលមានការលំបាកក្នុងការទូទាត់ប្រាក់ ដោយសារតែការខ្វះខាត៖

- យើងនឹងធ្វើសកម្មភាពដោយយុត្តិធម៌ និងសមហេតុផល ដោយពិចារណាលើគ្រប់ស្ថានភាពដែលយើងបានដឹង
- យើងនឹងផ្តល់ព័ត៌មានច្បាស់លាស់អំពីជំនួយដែលមាន
- យើងនឹងផ្តល់ជំនួយភ្លាមៗតាមដែលអាចធ្វើទៅបាន  
ដល់នរណាម្នាក់ដែលមានសិទ្ធិទទួលបាននៅក្រោមគោលនយោបាយនេះ។

ក្នុងនាមជាអតិថិជនរបស់យើង អ្នកអាចមានអារម្មណ៍ងាយស្រួលក្នុងការដឹងថាយើងមានឧបករណ៍ នីតិវិធី  
និងប្រព័ន្ធទាំងអស់ដែលបានដាក់ដំណើរការ ដើម្បីអាចឱ្យយើងបំពេញកាតព្វកិច្ចបទប្បញ្ញត្តិនានារបស់យើង  
ទាក់ទងនឹងការជួយអតិថិជនដែលមានការខ្វះខាតដែលស្ថិតក្រោម៖

- ច្បាប់លក់រាយថាមពល
- វិធានលក់រាយថាមពល
- គោលនយោបាយណែនាំអ្នកមានការខ្វះខាតរបស់ AER និង
- គោលនយោបាយនេះ។

**បុគ្គលិករបស់យើងត្រូវបានបណ្តុះបណ្តាលដើម្បីជួយ**

សូមកុំមានការបារម្ភអំពីការសុំជំនួយពីយើង។  
ក្រុមរបស់យើងនិយាយទៅកាន់បុគ្គលស្ថិតក្នុងគ្រប់ស្ថានភាពទាំងអស់ជារៀងរាល់ថ្ងៃ  
ហើយពួកគេត្រូវបានបណ្តុះបណ្តាលដើម្បីធ្វើការសន្ទនាទាំងនេះដោយការគោរព និងការប្រុងប្រយ័ត្ន។  
យើងព្យាយាមឱ្យអស់ពីសមត្ថភាពដើម្បីកំណត់អត្តសញ្ញាណ  
និងទាក់ទងទៅអតិថិជននានាដែលអាចជួបប្រទះការខ្វះខាតផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ  
មុនពេលពួកគេទាក់ទងមកយើង ប៉ុន្តែសូមទាក់ទងមកយើងឱ្យបានឆាប់  
ពេលណាអ្នកមានកង្វល់អំពីការទូទាត់ប្រាក់ណាមួយ។ យើងនឹងពន្យល់អ្នកអំពីគោលនយោបាយនេះ  
និងជម្រើសនានាដែលយើងអាចផ្តល់ជូន ហើយយើងនឹងឆ្លើយសំណួរណាមួយដែលអ្នកអាចមាន។  
សូមចងចាំថា យើងនៅទីនេះដើម្បីជួយអ្នកក្នុងដំណើរការនេះ  
រហូតទាល់តែអ្នកអាចមានលទ្ធភាពដូចដើមវិញ។

យើងផ្តល់ការបណ្តុះបណ្តាលជាបន្ត និងការបង្កើតដល់បុគ្គលិករបស់យើង  
ដើម្បីធានាថាពួកគេអាចជួយអ្នកបាន ហើយយើងពិនិត្យមើលការបណ្តុះបណ្តាលដែលយើងផ្តល់ជូន  
ស្របតាមការផ្លាស់ប្តូរតាមតម្រូវការបទប្បញ្ញត្តិនានា។

### អ្វីដែលយើងនឹងធ្វើដើម្បីជួយអ្នក

យើងនឹងប្រាប់អ្នកអំពីកម្មវិធីអ្នកមានការខ្វះខាតរបស់យើង ប្រសិនបើ៖

- អ្នកប្រាប់យើងថាអ្នកកំពុងមានបញ្ហាក្នុងការទូទាត់វិក្កយបត្ររបស់អ្នក
- អ្នកត្រូវបានបញ្ជូនទៅកម្មវិធីរបស់យើងដោយអ្នកប្រឹក្សាផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ ឬបុគ្គលិកសហគមន៍ផ្សេងទៀត
- យើងមានការព្រួយបារម្ភថា អ្នកអាចជួបប្រទះនឹងការខ្វះខាតផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ។

យើងនឹងណែនាំអ្នកឱ្យដំណើរការជាមួយសមាជិកបុគ្គលិកម្នាក់ដើម្បីជួយអ្នកក្នុងការចូលរួមកម្មវិធីអ្នកមានការខ្វះខាតរបស់យើង ប្រសិនបើអ្នកមាន៖

- ប្រវត្តិនៃការទូទាត់ប្រាក់យឺត
- ខកខានចំពោះផែនការទូទាត់ប្រាក់នានា
- បានស្នើសុំការពន្យារពេលទូទាត់ប្រាក់បន្ថែម
- បានទទួលការជូនដំណឹងព្រមានអំពីការកាត់ផ្តាច់សេវាកម្ម
- ត្រូវបានកាត់ផ្តាច់សេវាកម្មចំពោះសម្រាប់ការមិនបានទូទាត់ប្រាក់។

យើងក៏អាចជួយអ្នកក្នុងការចូលរួមកម្មវិធីអ្នកមានការខ្វះខាតរបស់យើងផងដែរ ប្រសិនបើអ្នកប្រាប់យើងថា៖

- អ្នកមានសិទ្ធិទទួលបានប្រាក់ឧបត្ថម្ភសង្គ្រោះ ឬជំនួយសង្គ្រោះបន្ទាន់ផ្សេងទៀត
- អ្នកមានជួបប្រទះបញ្ហាផ្ទាល់ខ្លួន ដែលការគាំទ្រការខ្វះខាតអាចជួយបាន។ ឧទាហរណ៍ មរណៈភាពក្នុងគ្រួសារ ឬការបាត់បង់ការងារ។

អ្នកអាចមានបញ្ហាក្នុងការទូទាត់វិក្កយបត្ររបស់អ្នកសម្រាប់ហេតុផលផ្សេងៗ។ សូមទាក់ទងមកយើង ដើម្បីឱ្យយើងអាចពិភាក្សាអំពីស្ថានភាពផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អ្នក។

បុគ្គលិករបស់យើងបានទទួលការបណ្តុះបណ្តាលយ៉ាងពិសេស

សដើម្បីជួយអ្នកក្នុងការខ្វះខាត។ បុគ្គលិកនឹង៖

- សួរអ្នកនូវសំណួរមួយចំនួនអំពីស្ថានភាពនានារបស់អ្នក
- ពិចារណាថាតើអ្នកអាចចូលរួមក្នុងកម្មវិធីអ្នកមានការខ្វះខាតដែរឬទេ។

យើងនឹងពិនិត្យវាយតម្លៃពាក្យស្នើសុំរបស់អ្នកសម្រាប់ជំនួយក្នុងការខ្វះខាតក្នុងរយៈពេល 2 ថ្ងៃធ្វើការ នៃការដាក់ពាក្យស្នើសុំរបស់អ្នក។

យើងនឹងជូនដំណឹងដល់អ្នក

ប្រសិនបើអ្នកត្រូវបានទទួលទៅក្នុងកម្មវិធីអ្នកមានការខ្វះខាតរបស់យើងក្នុងរយៈពេល 2 ថ្ងៃធ្វើការ បន្ទាប់ពីទទួលបានពាក្យស្នើសុំ។

ប្រសិនបើអ្នកត្រូវបានទទួលយកទៅក្នុងកម្មវិធីអ្នកមានការខ្វះខាតរបស់យើង យើងនឹង៖

- ប្រាប់អ្នកថាអ្នកស្ថិតនៅលើផែនការថាមពលត្រឹមត្រូវឬអត់ ឬប្រសិនបើមានផែនការមួយដែលប្រសើរជាងសម្រាប់អ្នក
- ប្រាប់អ្នកអំពីសម្បទានរបស់រដ្ឋាភិបាល គម្រោងជំនួយ ឬការបញ្ចុះតម្លៃថាមពលដែលអ្នកប្រហែលជាអាចទទួលបាន
- ផ្តល់ជូនអ្នកនូវគំនិតនានាអំពីរបៀបកាត់បន្ថយការប្រើប្រាស់ថាមពលរបស់អ្នក
- ជជែកជាមួយអ្នកអំពីចំនួនទឹកប្រាក់ទូទាត់ដែលសមស្របនឹងស្ថានភាពរបស់អ្នក
- កំណត់ការត្រួតពិនិត្យរយៈពេល 3 ខែ ដើម្បីតាមដានវឌ្ឍនភាព

និងធ្វើការកែតម្រូវតាមការទាមទារ។

យើងអាចធ្វើច្បាប់ចម្លងជូនអ្នកដោយឥតគិតថ្លៃអំពីគោលនយោបាយអ្នកមានការខ្វះ

ខាតរបស់យើង។

យើងនឹងធ្វើតាមវិធីដែលអ្នកពេញចិត្តនៃការទទួលបានការទំនាក់ទំនងជាលាយលក្ខណ៍អក្សរ។

ប្រសិនបើអ្នកមិនបានប្រាប់យើងពីវិធីដែលអ្នកពេញចិត្តនោះទេ

យើងនឹងធ្វើគោលនយោបាយនេះជូនអ្នកតាមប្រៃសណីយ៍។

**វិធីនានាដែលយើងអាចជួយបាន**

មានប្រសិទ្ធភាពនៅថ្ងៃទី



ពិនិត្យផែនការ  
ថាមពល



ស្វែងរកជំនួយ  
រដ្ឋាភិបាល



គំនិតនានាដើម្បី  
កាត់បន្ថយ  
ការប្រើ  
ប្រាស់



ផែនការទូទាត់ប្រាក់



ការពិនិត្យ  
ឡើងវិញរយៈពេល  
៣ខែ

### របៀបដែលយើងពិនិត្យវាយតម្លៃសិទ្ធិទទួលបាន

កម្មវិធីជំនួយការទូទាត់ប្រាក់របស់យើងមិនមែនសម្រាប់មនុស្សគ្រប់គ្នានោះទេ។ វាត្រូវបានបង្កើតឡើងដើម្បីឱ្យអ្នកដែលពិតជាត្រូវការការគាំទ្រសម្រាប់បុគ្គលផ្ទាល់ អាចទទួលបានជំនួយនេះពីក្រុមការងារជំនាញ។

ប្រសិនបើអ្នកមានការព្រួយបារម្ភអំពីវិក្កយបត្ររបស់អ្នក សូមជំរុញជាមួយពួកយើងទោះបីជាអ្នកមិនប្រាកដថាអ្នកមានសិទ្ធិទទួលបានកម្មវិធីនោះក៏ដោយ។ អ្វីៗដែលអ្នកប្រាប់យើងនឹងត្រូវបានរក្សាទុកជាសម្ងាត់ ហើយទោះបីជាអ្នកមិនមានសិទ្ធិទទួលបានក៏ដោយ យើងប្រហែលជាអាចជួយក្នុងវិធីណាមួយផ្សេងទៀត។

នេះជារបៀបដែលក្រុមការងារសេវាកម្មរបស់យើងពិនិត្យមើលសិទ្ធិទទួលបាន៖

1. យើងនឹងសួរអ្នកនូវសំណួរមួយចំនួនដើម្បីជួយយើងឱ្យយល់ដឹងពីស្ថានភាពរបស់អ្នក។ ឧទាហរណ៍៖
  - តើអ្វីបាននាំអ្នកឱ្យហៅទូរសព្ទមកយើងនៅថ្ងៃនេះ?
  - តើមានរឿងអ្វីកើតឡើងថ្មីៗនេះដែរឬទេ ដែលបង្កភាពតានតឹងផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុបន្ថែម?
2. យើងនឹងពិនិត្យមើលប្រវត្តិទូទាត់ប្រាក់របស់អ្នក

3. យើងនឹងសួរអ្នកនូវសំណួរមួយចំនួនអំពីការទូទាត់ប្រាក់ ហើយពិភាក្សាអំពីជម្រើសគម្រោងទូទាត់ប្រាក់នានា។
4. ប្រសិនបើក្រុមការងារសេវាកម្មរបស់យើងគិតថា អ្នកមានសិទ្ធិទទួលបានកម្មវិធីជំនួយការទូទាត់ប្រាក់របស់យើង ពួកគេនឹងបញ្ជូនអ្នកទៅកាន់ក្រុមការងារជំនួយអ្នកមានការខ្វះខាតរបស់យើងសម្រាប់ការគាំទ្របន្ថែម។ (សូមកុំបារម្ភ ពួកគេនឹងផ្តល់កំណត់ត្រាសមរម្យ ដូច្នេះអ្នកមិនចាំបាច់និយាយឡើងវិញនូវអ្វីដែលអ្នកបានពិភាក្សារួចមកហើយនោះទេ។)

### ប្រសិនបើអ្នកមិនមានសិទ្ធិទទួល

ប្រសិនបើអ្នកមិនសាកសមនឹងលក្ខណៈវិនិច្ឆ័យនៃសិទ្ធិទទួលបានកម្មវិធីអ្នកមានការខ្វះខាតរបស់យើងទេ យើងនឹងពន្យល់ពីមូលហេតុ ហើយជជែកជាមួយអ្នកពីដើមដល់ចប់ពីជំហានបន្ទាប់ដែលយើងអាចអនុវត្តបាន។

### ជម្រើសទូទាត់ប្រាក់

ក

### អ្វីដែលយើងនឹងធ្វើ

មានជម្រើសទូទាត់ផ្សេងៗគ្នាសម្រាប់អតិថិជនដែលមានការខ្វះខាត រួមមាន៖

- ផែនការទូទាត់ប្រាក់
- Centrepay។

នៅពេលដែលអ្នកស្ថិតនៅក្នុងកម្មវិធីអ្នកមានការខ្វះខាតរបស់យើង យើងនឹងផ្តល់ជូនអ្នកនូវជម្រើសការទូទាត់ប្រាក់ដែលអាចបត់បែនបាន ដើម្បីឱ្យសមនឹងស្ថានភាពបុគ្គលរបស់អ្នក។

ដើម្បីធ្វើផែនការទូទាត់ប្រាក់របស់អ្នក យើងនឹងពិចារណា៖

- ចំនួនទឹកប្រាក់អ្នកដែលអាចបង់
- ចំនួនទឹកប្រាក់ដែលអ្នកជំពាក់
- បរិមាណថាមពលដែលយើងរំពឹងថាអ្នកនឹងប្រើប្រាស់ក្នុងរយៈពេល

12ខែបន្ទាប់។

មានប្រសិទ្ធភាពនៅថ្ងៃទី

ទាំងនេះនឹងជួយយើងក្នុងការរៀបចំផែនការទូទាត់ប្រាក់ដែលត្រឹមត្រូវស្រប

ម្រាប់អ្នក។

យើងនឹងផ្តល់ជូនអ្នកនូវគម្រោងការទូទាត់ប្រាក់មួយដែលសាកសមនឹងស្ថានភាពរបស់អ្នក។  
នេះនឹងរួមបញ្ចូលការទូទាត់ប្រាក់ដើម្បីចំណាយលើ៖

- អ្វីដែលអ្នកជំពាក់
- ចំនួនទឹកប្រាក់ដែលត្រូវចំណាយលើការប្រើប្រាស់ថាមពលរបស់អ្នក។

នៅពេលយើងយល់ព្រមនឹងគម្រោងទូទាត់ប្រាក់មួយហើយនោះ យើងនឹងធ្វើព័ត៌មានទៅអ្នក រួមទាំង៖

- បុគ្គលដែលអាចទាក់ទងសម្រាប់ជំនួយបន្ថែម
- រយៈពេលដែលផែនការទូទាត់ប្រាក់នឹងដំណើរការ
- ចំនួនការទូទាត់ប្រាក់ដែលអ្នកត្រូវធ្វើ
- ពេលណាដែលអ្នកត្រូវធ្វើការទូទាត់ប្រាក់របស់អ្នក (នេះត្រូវបានហៅផងដែរថា ភាពញឹកញាប់នៃការទូទាត់ប្រាក់)
- របៀបដែលយើងដោះស្រាយការទូទាត់ប្រាក់របស់អ្នក។

Centrepay គឺជាសេវាកម្មឥតគិតថ្លៃដែលអ្នកអាចប្រើ ដើម្បីជួយទូទាត់វិក្កយបត្ររបស់អ្នក។ Centrepay អាចដកប្រាក់ដោយស្វ័យប្រវត្តិពីប្រាក់ Centrelink របស់អ្នក ដើម្បីបង់វិក្កយបត្រថាមពល និងការចំណាយនានា។

យើងនឹងពិនិត្យមើលថា តើមានផែនការថាមពលណាមួយផ្សេងទៀតដែលប្រសើរសម្រាប់អ្នកឬអត់។ ប្រសិនបើអ្នកយល់ព្រម យើងអាចផ្ទេរអ្នកទៅគម្រោងថាមពលប្រសើរជាងមុនដោយឥតគិតថ្លៃ។

អាស្រ័យលើវិធាននានាមាននៅក្នុងគោលនយោបាយអ្នកមានការខ្វះខាតរបស់យើង យើងអាចដកចេញបំណុល ថ្លៃឈ្នួល ឬថ្លៃសេវាមួយចំនួនដែលអ្នកជំពាក់។



ប្រសិនបើអ្នកខកខានការទូទាត់ប្រាក់  
យើងនឹងទាក់ទងទៅអ្នកដើម្បីមើលថាតើអ្នកត្រូវការជំនួយដែរឬទេ។  
យើងនឹងទាក់ទងទៅអ្នកដោយការចាប់ផ្តើមតាមការហៅទូរសព្ទទៅអ្នក បន្ទាប់មកតាមរយៈសារ SMS  
(ប្រសិនបើយើងមានលេខទូរសព្ទដែលរបស់អ្នក) និងផ្ញើសំបុត្រដើម្បីផ្តល់ការម៉ឺកដល់អ្នក។

**អ្វីដែលអ្នកត្រូវធ្វើ**

សូមប្រាប់យើងប្រសិនបើស្ថានភាពរបស់អ្នកផ្លាស់ប្តូរ  
ហើយអ្នកមិនអាចធ្វើការទូទាត់ប្រាក់តាមគម្រោងរបស់អ្នកបានទៀតទេ។ បន្ទាប់មក  
យើងអាចពិនិត្យមើលការរៀបចំការទូទាត់ប្រាក់របស់អ្នក។

សូមជូនដំណឹងដល់យើងប្រសិនបើព័ត៌

មានទំនាក់ទំនងរបស់អ្នកផ្លាស់ប្តូរ។

យើងអាចឈប់ជួយអ្នក ប្រសិនបើអ្នក៖

- បញ្ឈប់ការទូទាត់ប្រាក់ក្រោមគម្រោងរបស់អ្នក
- មិនជូនដំណឹងដល់យើងនៅពេលដែលព័ត៌មាននាក់ទំនងរបស់អ្នកផ្លាស់ប្តូរ។

ប្រសិនបើអ្នកមានគម្រោងទូទាត់ប្រាក់ចំនួនពីរត្រូវបានលុបចោលក្នុងរយៈពេល12ខែចុងក្រោយនេះ  
ដោយសារតែអ្នកមិនបានធ្វើតាមគម្រោងរបស់អ្នក៖

- យើងមិនចាំបាច់ត្រូវផ្តល់ជូនអ្នកនូវគម្រោងមួយផ្សេងទៀតទេ
- យើងអាចកាត់ផ្តាច់ថាមពលរបស់អ្នក។

**ជំនួយផ្សេងទៀតដើម្បីជួយអ្នកបង់វិក្កយបត្រថាមពលរបស់អ្នក**

អាស្រ័យលើរដ្ឋ ឬដែនដីដែលអ្នករស់នៅ  
មានការគាំទ្រផ្សេងទៀតដើម្បីជួយអ្នកក្នុងការទូទាត់វិក្កយបត្រថាមពលរបស់អ្នក។

**អ្វីដែលយើងនឹងធ្វើ**

យើងនឹងប្រាប់អ្នកអំពីវិធីផ្សេងទៀតដែលអ្នកអាចទទួលបានជំនួយក្នុងការទូទាត់វិក្កយបត្រថាមពលរបស់អ្នក ដូចជា៖

- គម្រោងជំនួយរបស់រដ្ឋាភិបាល
- ប្រាក់បង្វិលសងថ្លៃថាមពល (ការចុះថ្លៃថាមពល)

- កម្មវិធីសម្បទាននានា
- សេវាប្រឹក្សាផ្នែកហិរញ្ញវត្ថុ។

### **អ្វីដែលយើងត្រូវការឱ្យអ្នកធ្វើ**

ប្រសិនបើអ្នកដឹងថាអ្នកមានសិទ្ធិទទួលបានកម្មវិធីទាំងនេះ សូមប្រាប់យើងឱ្យបានឆាប់តាមដែលអាចធ្វើទៅបាន ដើម្បីឱ្យយើងអាចជួយអ្នកបាន។

### **កម្មវិធី និងសេវាកម្មនានារបស់យើង**

ក្នុងនាមជាអតិថិជនដែលមានការខ្វះខាត អ្នកអាចចូលប្រើកម្មវិធី និងសេវាកម្មជាច្រើនដើម្បីជួយអ្នក។

យើងនឹងពិចារណាស្ថានភាពផ្ទាល់ខ្លួនរបស់អ្នក ដើម្បីស្វែងរកកម្មវិធីត្រឹមត្រូវនានា (ឧទាហរណ៍ កម្មវិធីសម្បទាន) ឬសេវាកម្មដែលបំពេញតម្រូវការរបស់អ្នក។

### **យើងចង់ពិនិត្យមើលថាអ្នកមានផែនការថាមពលត្រឹមត្រូវ**

នៅពេលអ្នកចូលរួមក្នុងកម្មវិធីអ្នកមានការខ្វះខាតរបស់យើង យើងនឹងនិយាយជាមួយអ្នកអំពីការប្រើប្រាស់ថាមពលរបស់អ្នក និងថាតើអ្នកស្ថិតនៅក្នុងផែនការត្រឹមត្រូវសម្រាប់អ្នកដែរឬទេ។

ប្រសិនបើយើងពិចារណាថាមានគម្រោងថាមពលប្រសើរជាងសម្រាប់អ្នក យើងនឹង៖

- ពន្យល់ពីមូលហេតុដែលគម្រោងនេះប្រសើរជាង
- សាកសួរថាតើអ្នកចង់ផ្ទេរទៅគម្រោងថ្មីដោយឥតគិតថ្លៃដែរឬទេ។

យើងនឹងនិយាយជាមួយអ្នកអំពីគម្រោងថាមពលដែលយើងអាចផ្តល់ជូនបានតែប៉ុណ្ណោះ។

### យើងអាចជួយអ្នកសន្សំថាមពល

ការប្រើប្រាស់ថាមពលតិចជាងមុន អាចជួយអ្នកសន្សំប្រាក់។

### អ្វីដែលយើងនឹងធ្វើ

នៅពេលអ្នកចូលរួមក្នុងកម្មវិធីអ្នកមានការខ្វះខាតរបស់យើង យើងអាចផ្តល់ឱ្យអ្នកនូវគន្លឹះដ៏មានប្រយោជន៍សម្រាប់ការប្រើប្រាស់ថាមពលតិចជាងមុន។ នេះអាចខុសគ្នាអាស្រ័យលើរដ្ឋ ឬដែនដីដែលអ្នករស់នៅ។

### យើងនឹងធ្វើការជាមួយអ្នក

ប្រសិនបើអ្នកបានចូលរួមកម្មវិធីអ្នកមានការខ្វះខាតរបស់យើង យើងនឹងមិន៖

- គិតថ្លៃការទូទាត់ប្រាក់យឺត
- ទាមទារប្រាក់កក់ធានា
- ធ្វើការផ្លាស់ប្តូរផែនការរបស់អ្នកដោយមិនមានកិច្ចព្រមព្រៀងរបស់អ្នក។ ឧទាហរណ៍ យើងនឹងមិនដាក់ឱ្យអ្នកក្នុងវដ្តនៃការប្រមូលប្រាក់រយៈពេលខ្លីជាងនេះទេ លុះត្រាតែមានការព្រមព្រៀងជាមុនពីអ្នក។

### ការបំពេញកម្មវិធីអ្នកមានការខ្វះខាតរបស់យើង

យើងនៅទីនេះដើម្បីជួយអ្នកឱ្យមានលទ្ធភាពដូចដើមវិញ។ មុនពេលអ្នកចាកចេញពីកម្មវិធីជំនួយការទូទាត់ប្រាក់របស់យើង យើងនឹង៖

- ត្រូវប្រាកដថាអ្នកមានតម្លៃពន្ធថាមពលល្អបំផុតសម្រាប់តម្រូវការរបស់អ្នក
- ពិនិត្យមើលថាអ្នកកំពុងទទួលបានសម្បទាន ឬជំនួយណាមួយដែលអ្នកមានសិទ្ធិទទួលបាន
- ធ្វើការជាមួយអ្នកដើម្បីបង្កើតផែនការទូទាត់ប្រាក់ដែលអ្នកអាចមានលទ្ធភាព
- ផ្តល់ជូនអ្នកនូវព័ត៌មានអំពីរបៀបដែលអ្នកកំពុងធ្វើដំណើរជាមួយនឹងការបញ្ចុះថ្លៃថាមពលរបស់អ្នក។

យើងក៏អាចរៀបចំការពិនិត្យបញ្ជាក់ថាមពលតាមទូរសព្ទ ឬនៅក្នុងផ្ទះរបស់អ្នកផងដែរ។

ប្រសិនបើការពិនិត្យបញ្ជាក់នេះបង្ហាញថា

អ្នកអាចកាត់បន្ថយវិក្កយបត្ររបស់អ្នកបានយ៉ាងច្រើនដោយការផ្លាស់ប្តូរឧបករណ៍ដែលមិនមានប្រសិទ្ធភាព

មានប្រសិទ្ធភាពនៅថ្ងៃទី

នានា យើងនឹងពិភាក្សាអំពីវិធីនានាដើម្បីជួយអ្នកក្នុងរឿងនេះ។

ប្រសិនបើអ្នកគិតថាចង់ផ្លាស់ប្តូរផែនការរបស់អ្នក ឬចង់និយាយអំពីជម្រើសនានារបស់អ្នក សូមទាក់ទងមកយើង ឱ្យបានឆាប់តាមដែលអ្នកអាចធ្វើទៅបាន។ យើងនៅទីនេះដើម្បីជួយ ហើយកាលណាយើងចូលរួមបានកាន់តែឆាប់ហើស នោះយើងនឹងអាចធ្វើបានកាន់តែច្រើន។

**ការចូលរួមឡើងវិញទៅក្នុងកម្មវិធីអ្នកមានការខ្វះខាតរបស់យើង**

អ្នកប្រហែលជាត្រូវការជំនួយរបស់យើងច្រើនជាងម្តង ហើយនោះមិនមែនជាបញ្ហាអ្វីទេ។

មុនពេលដែលយើងអាចដាក់ឱ្យអ្នកចូលទៅក្នុងកម្មវិធីឡើងវិញ យើងត្រូវការពិនិត្យវាយតម្លៃអ្នកឡើងវិញសម្រាប់សិទ្ធិទទួលបាន។ ប៉ុន្តែ នៅពេលធ្វើបែបនេះ

យើងនឹងធ្វើឱ្យប្រាកដថាមិនមានសំណើដែលមិនសមហេតុផលណាមួយត្រូវបានធ្វើឡើងនោះទេ (ឧទាហរណ៍ ការស្នើសុំពិនិត្យបញ្ជាក់ថាមពល)។

**ការចែករំលែកគោលនយោបាយនេះ**

យើងនឹងផ្តល់ជូនអ្នកនូវគោលនយោបាយនេះ (ដោយមិនគិតថ្លៃសម្រាប់អ្នក)៖

- ប្រសិនបើអ្នកស្នើសុំវា ឬ
  - ប្រសិនបើយើងជឿជាក់ថាអ្នកប្រហែលជាបានខកខានការទូទាត់វិក្កយបត្រណាមួយ ដោយសារតែមានការលំបាកក្នុងការទូទាត់ ដោយសារការខ្វះខាត។
- យើងមានដំណើរការនានាដើម្បីធ្វើឱ្យប្រាកដថាអតិថិជនគ្រប់រូបអាចទទួល និងអានគោលនយោបាយអ្នកមានការខ្វះខាតនេះ រួមទាំងអតិថិជន៖

- ដែលមានចំណេះដឹងភាសាអង់គ្លេសទាប រួមទាំងអតិថិជនមកពីសាវតារវប្បធម៌ និងភាសាចម្រុះ
- ដែលគ្មានអ៊ីនធឺណិត
- មានពិការភាព ហើយ
- កំពុងរស់នៅក្នុងតំបន់ដាច់ស្រយាល។

យើងអាចផ្តល់ជូនអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ ចែករំលែកតាមរយៈ សេវាកម្មបញ្ជូនបន្តថ្នាក់ជាតិ ឬផ្តល់ជូនអ្នកនូវ កំណែអត្ថបទអក្សរធំនៃគោលនយោបាយនេះ។

យើងក៏រីករាយក្នុងការចែករំលែកតាមរយៈអ្នកតំណាងដែលទទួលបានការអនុញ្ញាតផងដែរ ប្រសិនបើមានភាពងាយស្រួលជាងសម្រាប់អ្នក។

**ប្រសិនបើអ្នកមានវិវាទ**

ខាងក្រោមនេះគឺជាជំហានដែលអ្នកត្រូវធ្វើ ប្រសិនបើអ្នកមានបញ្ហា ឬការប្តឹងតវ៉ា៖

1. ជាដំបូង ទូរសព្ទមកយើង។ យើងចង់ព្យាយាម និងដោះស្រាយបញ្ហាសម្រាប់អ្នក។ អ្នកនឹងស្វែងរកច្បាប់ចម្លងនៃដំណើរការវិវាទរបស់យើងនៅតាមគេហទំព័រ <https://www.momentumenergy.com.au/residential/support>, ឬយើងអាចផ្ញើច្បាប់ចម្លងទៅអ្នក ប្រសិនបើអ្នកចង់។
2. ប្រសិនបើអ្នកមិនពេញចិត្តនឹងការឆ្លើយតបរបស់យើងទេ អ្នកអាចយកពាក្យបណ្តឹងរបស់អ្នកទៅកាន់អាជ្ញាធរដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាក្នុងរឿងថាមពល និងទឹក (Energy and Water Ombudsman) ក្នុងរដ្ឋរបស់អ្នក ដែលមានរាយបញ្ជីខាងក្រោម។

អាជ្ញាធរដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាថ្នាក់រដ្ឋ (State Ombudsman)	ព័ត៌មានទំនាក់ទំនង
អាជ្ញាធរដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាក្នុងរឿងថាមពល និងទឹក រដ្ឋ NSW (Energy and Water Ombudsman NSW)	133 Castlereagh St, Sydney 1800 246 545 <a href="http://www.ewon.com.au">www.ewon.com.au</a>
អាជ្ញាធរដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាក្នុងរឿងថាមពល និងទឹក រដ្ឋ SA (Energy and Water Ombudsman SA)	Level 11/50 Pirie St, Adelaide 1800 665 565 <a href="http://www.ewosa.com.au">www.ewosa.com.au</a>
អាជ្ញាធរដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាក្នុងរឿងថាមពល និងទឹក រដ្ឋ QLD (Energy and Water Ombudsman QLD)	Level 16/53 Albert St, Brisbane 1800 662 837 <a href="http://www.ewoq.com.au">www.ewoq.com.au</a>

<p>អាជ្ញាធរដោះស្រាយបណ្តឹងតវ៉ាក្នុងរឿងថាមពល និងទឹក រដ្ឋ TAS (Energy and Water Ombudsman TAS)</p>	<p>86 Collins St, Hobart TAS 7000 1800 001 170 <a href="http://www.energyombudsman.tas.gov.au">www.energyombudsman.tas.gov.au</a></p>
---	---

### របៀបទាក់ទង Momentum

យើងមានបុគ្គលិកដែលបានបណ្តុះបណ្តាលយ៉ាងពិសេសដើម្បីដោះស្រាយការសាកសួរអំពីការខ្វះខាត។  
ដើម្បីទាក់ទងពួកគេដោយផ្ទាល់ សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1300 662 778 ឬអ៊ីមែល [info@momentum.com.au](mailto:info@momentum.com.au)

អ្នកក៏អាចរកបានព័ត៌មានបន្ថែមនៅតាមគេហទំព័រ  
<https://www.momentumenergy.com.au/residential/support/payment-assistance-policy>

អ្នកអាចចូលប្រើបានយ៉ាងងាយស្រួល  
ឬបោះពុម្ពច្បាប់ចម្លងនៃគោលនយោបាយនេះនៅលើគេហទំព័ររបស់យើង  
[https://www.momentumenergy.com.au/docs/default-source/default-document-library/momentum-energy-hardship-policy-act-bsi-nsw-qld-sa.pdf?sfvrsn=53eaba83\\_12](https://www.momentumenergy.com.au/docs/default-source/default-document-library/momentum-energy-hardship-policy-act-bsi-nsw-qld-sa.pdf?sfvrsn=53eaba83_12)