

# Aile İçi Şiddet Politikası.

(NSW, VIC, SA, QLD ve ACT).

EnergyAustralia.



**EnergyAustralia**  
LIGHT THE WAY

# İçindekiler.

---

1. Giriş.	3
1.1 Amaç.	3
1.2 Aile içi şiddetin tanımları.	3
1.3 Aile içi şiddet durumunda ekonomik istismar nedir?	3
1.4 Neden önemlidir.	3
2. Aile içi şiddet politikamız.	4
3. Taahhüdümüz.	4 - 5
3.1 Taahhüdümüz.	4 - 5
Hesap Güvenliği.	4
Borç Yönetimi.	4
Çalışan Eğitimi ve Farkındalığı.	4
Aile İçi Şiddet Bildirimi.	4
Destek ve Yardım.	4
3.2 Çalışanlara taahhüdümüz.	5
3.3 Toplumlarımıza taahhüdümüz.	5
4. Şikâyetler.	5 - 6
5. Gizlilik.	6
6. Bizimle İletişime Geçin.	6

# 1. Giriş.

EnergyAustralia, müşterilerimizin ve çalışanlarımızın aile içi şiddete maruz kalabileceğini kabul etmektedir. Temel bir hizmet sağlayıcısı olarak, EnergyAustralia, aile içi şiddetten etkilenen müşterileri aktif olarak destekleme sorumluluğunu üstlenmiştir.

Bu politika, EnergyAustralia'nın aile içi şiddetten etkilenen müşterileri ve çalışanları etkin bir şekilde destekleme sorumluluğunu ortaya koymaktadır.

EnergyAustralia'nın Aile İçi Şiddet Politikasının ana önceliklerinden biri aile içi şiddetten etkilenen tüm müşterilere ve çalışanlara güvenli, destekleyici ve esnek yardım sağlanması ve tüm etkileşimlerin saygılı ve hassas bir şekilde yapılmasını sağlamaktır.

EnergyAustralia, toplum içindeki aile içi şiddeti azaltacak önlemleri teşvik etmektedir.

**Acil bir durumda ya da kendinizi güvende hissetmiyorsanız, her zaman 000'ı arayın.**

Anında destek için şu numarayı arayabilirsiniz:

**1800 RESPECT** (1800 737 732) <https://www.1800respect.org.au/>

## 1.1 Amaç.

Bu politikanın amacı, Energy Australia'nın aile içi şiddetten etkilenen müşteri ve çalışanlarla ilişkilerini ve onlara destek olma konusundaki yaklaşımını ortaya koymaktır.

## 1.2 Aile içi şiddetin tanımları.

Aile İçi Şiddet, 2008 Aile İçi Şiddetten Koruma Yasasında (Vic) şu şekilde tanımlanmıştır:

- Bir kimsenin kendi ailesinden bir üyeye karşı davranışı:
  - fiziksel ya da cinsel taciz içeriyorsa; ya da
  - duygusal ya da psikolojik taciz içeriyorsa; ya da
  - ekonomik taciz içeriyorsa; ya da
  - tehdit ediciyse; ya da
  - zorlama içeriyorsa; ya da
  - O aile üyesini başka bir şekilde kontrol ediyor ya da ona baskı kuruyorsa ve o aile üyesinin, bu aile üyesinin ya da başka bir kişinin güvenliği veya iyiliği için endişe duymasına neden oluyorsa.
- Bir çocuğun, yukarıda belirtilen davranışları iştiraki ya da tanık olması ya da etkilerine maruz kalması.
- Aile içi şiddete ev içi şiddet de denir.

## 1.3 Aile içi şiddet durumunda ekonomik istismar nedir?

Ekonomik ya da finansal istismar, bir suçlunun, eşini veya aile üyesini kontrol etmek için güç aracı olarak para kullandığında meydana gelen ciddi bir aile içi şiddet türüdür. Birçok farklı biçimde oluşur ve herkesi etkileyebilir.

## 1.4 Neden önemlidir.

Finansal istismar, bir suçlunun eşi ya da aile üyesine karşı kötü niyetli bir ilişki içinde sıkışık kalması için kullanabileceği en etkin yöntemlerden biridir. Bu aynı zamanda o kişinin ilişkiyi terk ettikten sonra güvende kalma becerisini etkileyebilir. Temel hizmetler, aile içi şiddet uygulayanlar tarafından temel hizmetlerin günlük hayatta oynadığı kritik işlev nedeniyle ekonomik bir istismar biçimi olarak zorlamak ve zarar vermek için kullanılabilir.

## 2. Aile içi şiddet politikamız.

Bu Politika, kendileri veya EnergyAustralia tarafından tanımlanan ya da EnergyAustralia'ya bağımsız bir finansal danışman veya vaka çalışanı tarafından aile içi şiddetten etkilenen ya da etkileniyor olabilir olarak bildirilen çalışanlar ve müşteriler için geçerlidir.

## 3. Taahhüdümüz.

### 3.1 Müşterilerimize taahhüdümüz.

#### Hesap Güvenliği.

EnergyAustralia güvenliğinize ve gizliliğinize saygı duyar. Bize başka türlü talimat vermediğiniz sürece, adları hesapta olsa bile bilgileriniz kimseye verilmeyecektir. Tüm görüşmeler gizlidir ve gizli bilgilere erişim yalnızca müşterinin onayıyla sağlanacaktır. Yalnızca doğrudan ilgili olan görevliler sağladığınız bilgilere erişebilir.

EnergyAustralia sizinle iletişim kurmak ya da size bilgi sağlamak için güvenli ve uygun bir yöntem belirlemek için sizinle birlikte çalışacaktır.

#### Borç Yönetimi.

EnergyAustralia, aile içi şiddetin ödeme gücünü neden olabileceğini kabul etmektedir.

EnergyAustralia borcu olan müşterilere destek ve yardım sağlar. Kişisel durumunuza yönelik bir çözüm bulmak için sizinle birlikte çalışacağız ve enerji tedarikinizi kısıtlamayacağız.

Aile içi şiddetten etkilenenler de dahil olmak üzere tüm müşterileri destekleme taahhüdümüzün bir parçası olarak, EnergyAustralia mümkün olan en kısa sürede sıkıntı yardımı yapmayı amaçlamaktadır. Bu, ek dokümantasyon ihtiyacını en aza indirmeyi veya ödemelerle ilgili uzun vadeli yardım sağlamayı da içerebilir.

EnergyAustralia'nın maddi zorluklarla ilgili politikasına web sitemizden erişebilirsiniz <https://www.energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy>

#### Çalışan Eğitimi ve Farkındalığı.

EnergyAustralia size anlayışlı ve saygılı davranacak, bu zor durumda size nasıl yardımcı olabileceğimizi açıklayacak ve seçeneklerinizi göz önünde bulundurmak için ihtiyacınız olduğu kadar zaman verecektir.

Müşterilerle ve yöneticileriyle etkileşim içinde olan tüm çalışanlara ve müşterilerle etkileşimlerimizi yönlendiren ya da tanımlayan sistem ve süreçlerden sorumlu çalışanlara farkındalık eğitimi verilmiştir. Bu farkındalık eğitimi onları şu konularda destekleyecektir:

- Aile içi şiddetin doğasını ve sonuçlarını anlama,
- Aile içi şiddetten etkilenmiş olan müşterileri belirleme ve onlarla uygun şekilde ilgilenme ve
- Bu politikanın nasıl uygulandığının farkında olmalarını sağlama,

böylece etkilenen müşterilerle saygılı ve hassas bir şekilde iletişim kurabilirler ve güvenli, destekleyici ve esnek yardım sağlayabilirler.

#### Aile İçi Şiddet Bildirimi.

EnergyAustralia, durumunuzu yalnızca bir kez açıklamanız gereken güvenli bir sürece sahiptir. Sağladığınız bilgiler bize rehberlik edecektir.

#### Destek ve Yardım.

EnergyAustralia, aile içi şiddetten etkilenen müşterilere yardım sağlayabilecek dış destek hizmetlerini belirlemiştir. Durumunuzun aciliyetine göre daha fazla yardım için sizi dış destek hizmetlerine yönlendirebiliriz.

**Acil bir durumda veya kendinizi güvende hissetmiyorsanız, her zaman 000'ı arayın.**

Anında destek için şu numarayı arayabilirsiniz:

**1800 RESPECT** (1800 737 732) <https://www.1800respect.org.au/>

### 3.2 Çalışanlarımıza taahhüdümüz.

EnergyAustralia, aile içi şiddetle ilgili endişeler için yardım isteme konusunda kendini rahat hisseden çalışanlara destekleyici bir çalışma ortamı yaratmıştır. Bu ortamın yaratılmasında ve korunmasında hepimizin rolü vardır.

EnergyAustralia'nın aile içi şiddetten etkilenen çalışanlara sunduğu destek, çalışanın ihtiyaçlarına ve koşullarına göre uyarlanacak ve şunları da içerebilecektir:

- İlgili destek hizmetlerine erişimde yardım
- İzin Politikasında belirtilen izin düzenlemelerine erişim
- Esnek çalışma düzenlemelerine erişim
- İşyerinde güvenlik ve gizlilik önlemlerinin uygulanması için destek
- EnergyAustralia'nın Güvenlik Birimiyle birlikte tasarlanan bir güvenlik planı
- EnergyAustralia'nın Aile İçi Şiddet Programının Kullanımı
- EnergyAustralia'nın kişisel kayıtların gizli yönetimi için oluşturulmuş protokollerinde eğitilmiş personelden destek

Anında destek için çalışanlar şu numarayı arayabilir:

**1800 RESPECT** (1800 737 732) <https://www.1800respect.org.au/>

**ÇALIŞANLAR İÇİN YARDIM PROGRAMI (EAP) 1800 687 327**

### 3.3 Toplumlarımıza taahhüdümüz.

EnergyAustralia, toplumda aile içi şiddeti azaltan önlemleri teşvik eder. Bu önlemler şunları içerebilir:

- Aile içi şiddet konusunda farkındalık yaratan iç veya dış etkinliklere katılım
- Aile içi şiddetten etkilenen insanlara doğrudan veya dolaylı olarak yardım eden kuruluşları desteklemek (örneğin, EnergyAustralia'nın Workplace Giving programı ya da toplum ortaklıkları yoluyla)

## 4. Şikâyetler

Aile içi Şiddet Politikamızın müşterilerimiz ve çalışanlarımız için etkili olmasını sağlamak istiyoruz ve endişelerinizi gidermek için elimizden geleni yapacağız.

Aile içi Şiddet Politikamız hakkında bir şikâyetiniz varsa erken bir çözüm için elimizden gelenin en iyisini yapacağız. Müşteri Çözümleri ekibimiz endişelerinizi [energyaustralia.com.au/livechat](https://www.energyaustralia.com.au/livechat) adresinde çevrimiçi sohbet yoluyla görüşmeye hazırdır. (Pazartesi - Cuma, sabah 8 ile akşam 9 arası ve Cumartesi, sabah 9 ile akşam 6 arası - Avustralya doğu standart zamanına göre) ya da **133 466** numaralı telefondan (Pazartesi - Cuma, sabah 8 ile akşam 8 arası - Avustralya doğu standart zamanına göre) bizi arayın.

Şikâyetinize ilişkin araştırmamızın sonucundan memnun değilseniz, ücretsiz ve bağımsız bir inceleme istemek için eyaletinizdeki Enerji Ombudsmanı ile iletişime geçebilirsiniz.

**Avustralya Başkent Bölgesi Sivil ve İdari Mahkemesi**

[acat.act.gov.au](http://acat.act.gov.au)

**Telefon:** (02) 6207 1740

### Enerji ve Su Ombudsmanı NSW

ewon.com.au

Ücretsiz arama: 1800 246 545

### Enerji ve Su Ombudsmanı Queensland

ewoq.com.au

Ücretsiz arama: 1800 662 837

### Enerji ve Su Ombudsmanı SA

ewosa.com.au

Ücretsiz arama: 1800 665 565

### Victoria Enerji ve Su Ombudsmanı

ewov.com.au

Ücretsiz arama: 1800 500 509

Şirketimizde çalışıyorsanız ve Aile İçi Şiddet Politikamız hakkında bir şikayetiniz varsa liderinizle ya da ilgili bölümün bir üyesiyle konuşun.

## 5. Gizlilik.

EnergyAustralia, müşterilerimizin gizliliğine saygı göstermeyi taahhüt eder. Müşterilerimizin kişisel bilgilerini 1988 Gizlilik Kanunu (Commonwealth) ve Avustralya Gizlilik İlkeleri uyarınca koruruz.

Kişisel bilgileri nasıl topladığımız, kullandığımız, sakladığımız ve ifşa ettiğimiz hakkında daha fazla bilgi Gizlilik Politikamızda bulunabilir - [energyaustralia.com.au/privacy](https://energyaustralia.com.au/privacy) adresini ziyaret edin, bizimle [energyaustralia.com.au/livechat](https://energyaustralia.com.au/livechat) adresinde çevrimiçi sohbet edin (Pazartesi - Cuma, sabah 8 akşam 9 arası ve Cumartesi, sabah 9 akşam 6 arası - Avustralya doğu standart zamanına göre) ya da basılı bir kopya istemek için bizi **133 466** (Pazartesi - Cuma, sabah 8 akşam 8 arası - Avustralya doğu standart zamanına göre) numaralı telefondan arayın.

## 6. Bizimle iletişime geçin.

Aile içi şiddet politikamız hakkında herhangi bir sorunuz varsa bizi **133 466** numaralı telefondan arayın (Pazartesi - Cuma, sabah 8 akşam 8 arası - Avustralya doğu standart zamanına göre) ya da bizimle [energyaustralia.com.au/livechat](https://energyaustralia.com.au/livechat) adresinde çevrimiçi sohbet edin (Pazartesi - Cuma, sabah 8 akşam 8 arası ve Cumartesi, sabah 9 akşam 6 arası - Avustralya doğu standart zamanına göre).

