

Chính sách bạo hành gia đình.

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

EnergyAustralia.



EnergyAustralia
LIGHT THE WAY

Mục lục.

1. Giới thiệu.	3
1.1 Mục đích.	3
1.2 Định nghĩa về bạo hành gia đình.	3
1.3 Lạm dụng kinh tế trong một tình huống bạo hành gia đình là gì?	3
1.4 Tại sao nó trở thành vấn đề.	3
2. Chính sách bạo hành gia đình của chúng tôi.	4
3. Cam kết của chúng tôi.	4 - 5
3.1 Cam kết của chúng tôi.	4 - 5
Bảo mật tài khoản.	4
Quản lý Nợ.	4
Đào tạo & Nhận thức của Nhân viên.	4
Tiết lộ về Bạo hành Gia đình.	4
Hỗ trợ và Trợ giúp.	4
3.2 Cam kết của chúng tôi với nhân viên.	5
3.3 Cam kết của chúng tôi với cộng đồng của chúng ta.	5
4. Khiếu nại.	5 - 6
5. Bảo mật.	6
6. Liên lạc với Chúng tôi.	6

1. Giới thiệu.

EnergyAustralia thừa nhận rằng khách hàng và nhân viên của chúng tôi có thể tiếp xúc với bạo hành gia đình. Là một nhà cung cấp dịch vụ thiết yếu, EnergyAustralia cam kết hỗ trợ tích cực những khách hàng có thể bị ảnh hưởng bởi bạo hành gia đình.

Chính sách này đề ra cam kết của EnergyAustralia trong việc hỗ trợ hiệu quả những khách hàng và nhân viên bị ảnh hưởng bởi bạo hành gia đình.

Một trong những ưu tiên chính của Chính sách Bạo hành Gia đình của EnergyAustralia là đảm bảo rằng tất cả khách hàng và nhân viên bị ảnh hưởng bởi bạo hành gia đình đều nhận được trợ giúp an toàn, hiệu quả và linh hoạt, và mọi tương tác đều được thực hiện một cách tôn trọng và tế nhị.

EnergyAustralia thúc đẩy các biện pháp nhằm giảm bạo hành gia đình trong cộng đồng.

Trong trường hợp khẩn cấp hoặc nếu quý vị không cảm thấy an toàn, hãy luôn gọi 000.

Để được hỗ trợ ngay lập tức, quý vị có thể liên lạc:

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

1.1 Mục đích.

Mục đích của chính sách này là đề ra cách thức EnergyAustralia tiếp cận với việc giải quyết và hỗ trợ khách hàng và nhân viên có thể bị ảnh hưởng bởi bạo hành gia đình.

1.2 Định nghĩa về bạo hành gia đình.

Bạo hành gia đình, được định nghĩa trong Luật Bảo vệ Chống lại Bạo hành Gia đình 2008 (Vic), là:

- Hành vi của một người đối với một thành viên gia đình của họ nếu hành vi đó mang tính:
 - Lạm dụng về thể chất hoặc tình dục; hoặc
 - Lạm dụng về tình cảm hoặc tâm lý; hoặc
 - Lạm dụng về kinh tế; hoặc
 - Đe dọa; hoặc
 - Ép buộc; hoặc
 - Theo bất kỳ hình thức nào khác kiểm soát hoặc chi phối thành viên gia đình đó và khiến cho thành viên gia đình đó lo sợ cho sự an toàn hoặc phúc lợi của thành viên gia đình đó hoặc của người khác.
- Hành vi của một người khiến cho một trẻ em nghe được hoặc chứng kiến, hoặc theo hình thức nào đó phải tiếp xúc với những ảnh hưởng của, hành vi được đề cập ở trên.
- Bạo hành gia đình còn được gọi là bạo hành trong nhà

1.3 Lạm dụng kinh tế trong một tình huống bạo hành gia đình là gì?

Lạm dụng kinh tế hoặc tài chính là một hình thức bạo hành gia đình nghiêm trọng xảy ra khi người lạm dụng sử dụng tiền làm phương tiện quyền lực, để kiểm soát người phối ngẫu hoặc thành viên gia đình họ. Nó diễn ra dưới nhiều hình thức khác nhau và có thể ảnh hưởng đến bất cứ ai.

1.4 Tại sao nó trở thành vấn đề.

Lạm dụng tài chính là một trong những cách tác động mạnh nhất mà người lạm dụng có thể khiến cho người phối ngẫu hoặc thành viên gia đình họ bị mắc kẹt trong một mối quan hệ lạm dụng; và cũng có thể ảnh hưởng đến khả năng người đó giữ an toàn khi họ rời khỏi mối quan hệ đó. Thủ phạm bạo hành gia đình có thể dùng các dịch vụ thiết yếu để ép buộc và gây hại như một hình thức lạm dụng kinh tế, do tính năng quan trọng của các dịch vụ thiết yếu trong cuộc sống hàng ngày.

2. Chính sách bạo hành gia đình của chúng tôi.

Chính sách này áp dụng cho những nhân viên và khách hàng được xác định là người bị, hoặc có thể bị, ảnh hưởng bởi bạo hành gia đình bởi chính họ, EnergyAustralia hoặc được thông báo cho EnergyAustralia bởi một cố vấn tài chính độc lập hoặc một nhân viên phụ sách hồ sơ.

3. Cam kết của chúng tôi.

3.1 Cam kết của chúng tôi với Khách hàng.

Bảo mật Tài khoản.

EnergyAustralia tôn trọng sự an toàn và riêng tư của quý vị. Trừ khi quý vị chỉ dẫn cho chúng tôi khác đi, chúng tôi sẽ không tiết lộ thông tin của quý vị cho bất cứ ai khác, ngay cả khi tên của họ có trên tài khoản. Mọi trao đổi đều được bảo mật và việc truy cập vào thông tin bảo mật sẽ chỉ được thực hiện với sự chấp thuận của khách hàng. Chỉ những nhân viên có liên quan trực tiếp mới có quyền truy cập vào thông tin mà quý vị cung cấp.

EnergyAustralia sẽ làm việc với quý vị để xác định cách thức an toàn và thực tế cho việc liên lạc hoặc cung cấp thông tin cho quý vị.

Quản lý Nợ.

EnergyAustralia ghi nhận rằng bạo hành gia đình là nguyên nhân tiềm ẩn của những khó khăn về thanh toán.

EnergyAustralia cung cấp hỗ trợ và trợ giúp cho các khách hàng bị vướng nợ. Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị để tìm ra một giải pháp cho hoàn cảnh cá nhân của quý vị và sẽ không hạn chế việc cung cấp năng lượng cho quý vị.

Nằm trong cam kết của chúng tôi về việc hỗ trợ tất cả khách hàng, kể cả những người bị ảnh hưởng bởi bạo hành gia đình, EnergyAustralia nhằm đến cung cấp trợ giúp nhanh nhất có thể cho những người bị túng quẫn. Điều này có thể bao gồm việc giảm thiểu yêu cầu bổ sung tài liệu hoặc cung cấp hỗ trợ dài hạn hơn trong việc hoàn trả nợ.

Quý vị có thể truy cập Chính sách Túng quẫn của EnergyAustralia trên trang mạng của chúng tôi tại <https://www.energyaustralia.com.au/home/bills-and-accounts/hardship-policy>

Đào tạo & Nhận thức của Nhân viên.

EnergyAustralia sẽ đối xử với quý vị với sự hiểu biết và tôn trọng, giải thích cách thức chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị trong hoàn cảnh khó khăn này, và cho quý vị thời gian quý vị cần để xem xét các lựa chọn của mình.

Chúng tôi đã thực hiện đào tạo nâng cao nhận thức cho tất cả nhân viên giao tiếp với khách hàng, và người quản lý của họ, và những nhân viên chịu trách nhiệm về các hệ thống và quy trình dùng để hướng dẫn hoặc xác định các tương tác của chúng tôi với khách hàng. Việc đào tạo nâng cao nhận thức này sẽ hỗ trợ họ trong việc:

- Hiểu biết về bản chất và hậu quả của bạo hành gia đình,
- Xác định và tham gia hợp lý với khách hàng, những người có thể bị ảnh hưởng bởi bạo hành gia đình, và
- Đảm bảo rằng họ nhận thức được cách thức áp dụng chính sách này,

vì vậy, họ có thể tham gia với các khách hàng bị ảnh hưởng một cách tôn trọng và tế nhị, và cung cấp hỗ trợ an toàn, hiệu quả và linh hoạt.

Tiết lộ về Bạo hành Gia đình.

EnergyAustralia có một quy trình an toàn được thiết kế để đảm bảo rằng quý vị chỉ phải giải thích một lần về hoàn cảnh của mình. Chúng tôi sẽ giải quyết dựa trên thông tin quý vị cung cấp cho chúng tôi.

Hỗ trợ và Trợ giúp.

EnergyAustralia đã xác định các dịch vụ hỗ trợ bên ngoài có thể cung cấp hỗ trợ cho khách hàng bị ảnh hưởng bởi bạo hành gia đình. Chúng tôi có thể giới thiệu quý vị đến các dịch vụ hỗ trợ bên ngoài để được hỗ trợ thêm vào thời điểm và theo cách thức có tính đến hoàn cảnh trước mắt của quý vị.

NGÀY HIỆU LỰC: NGÀY 1 THÁNG 1 NĂM 2020

Trong trường hợp khẩn cấp hoặc nếu quý vị không cảm thấy an toàn, hãy luôn gọi 000.

Để được hỗ trợ ngay lập tức, quý vị có thể liên lạc:

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

3.2 Cam kết của chúng tôi với nhân viên.

EnergyAustralia duy trì một môi trường làm việc hỗ trợ cho nhân viên để họ cảm thấy thoải mái khi yêu cầu hỗ trợ cho các lo lắng liên quan đến bạo hành gia đình. Tất cả chúng ta đều có vai trò trong việc tạo ra và duy trì môi trường này.

Hỗ trợ mà EnergyAustralia cung cấp cho những nhân viên bị ảnh hưởng bởi bạo hành gia đình sẽ được điều chỉnh theo nhu cầu và hoàn cảnh của nhân viên, nhưng có thể bao gồm:

- Hỗ trợ trong việc truy cập các dịch vụ hỗ trợ liên quan
- Bố trí nghỉ phép theo quy định trong Chính sách Nghỉ phép
- Bố trí làm việc linh hoạt
- Hỗ trợ thực hiện các biện pháp an ninh và bảo mật tại nơi làm việc
- Một kế hoạch an toàn được thiết kế cùng với Trưởng nhóm An ninh của EnergyAustralia
- Sử dụng Bộ công cụ Bạo hành Gia đình của EnergyAustralia
- Hỗ trợ từ các nhân viên được đào tạo về các giao thức lâu đời của EnergyAustralia trong việc quản lý bảo mật hồ sơ cá nhân

Để được hỗ trợ ngay lập tức, nhân viên có thể liên lạc:

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

CHƯƠNG TRÌNH HỖ TRỢ NHÂN VIÊN (EAP) 1800 687 327

3.3 Cam kết của chúng tôi đối với cộng đồng của chúng ta.

EnergyAustralia thúc đẩy các biện pháp nhằm giảm bạo hành gia đình trong cộng đồng. Điều này có thể bao gồm:

- Tham gia các sự kiện bên trong hoặc bên ngoài nhằm nâng cao nhận thức về bạo hành gia đình
- Các tổ chức hỗ trợ mà trực tiếp hoặc gián tiếp trợ giúp cho những người bị ảnh hưởng bởi bạo hành gia đình (ví dụ: thông qua chương trình Tặng quà tại Nơi làm việc của EnergyAustralia, hoặc thông qua các quan hệ đối tác với cộng đồng)

4. Khiếu Nại.

Chúng tôi muốn Chính sách Bạo hành Gia đình của chúng tôi có tác dụng đối với khách hàng và nhân viên của chúng tôi, và chúng tôi sẽ làm những gì có thể để giải quyết những lo lắng của quý vị.

Nếu quý vị có khiếu nại về Chính sách Bạo hành Gia đình của chúng tôi, chúng tôi sẽ cố gắng làm việc hết sức để sớm tìm ra một giải pháp. Nhóm Giải quyết Khách hàng của chúng tôi sẵn sàng thảo luận về các lo lắng của quý vị thông qua trò chuyện trực tuyến tại energyaustralia.com.au/livechat (thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 sáng đến 9:00 tối & thứ Bảy, từ 9:00 sáng đến 6:00 chiều, giờ AEST) hoặc gọi cho chúng tôi số **133 466** (thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 sáng đến 8:00 tối, giờ AEST)

Nếu không hài lòng với kết quả chúng tôi giải quyết khiếu nại của quý vị, quý vị có thể liên lạc với Thanh tra Năng lượng tại tiểu bang của quý vị để yêu cầu một đánh giá độc lập và miễn phí.

Tòa Dân sự và Hành chính, Lãnh thổ Thủ đô Úc

acat.act.gov.au

Điện Thoại: (02) 6207 1740

Thanh tra Năng lượng & Nước, tiểu bang NSW

ewon.com.au

Điện thoại miễn phí: 1800 246 545

Thanh tra Năng lượng & Nước, tiểu bang Queensland

ewoq.com.au

Điện thoại miễn phí: 1800 662 837

Thanh tra Năng lượng & Nước, tiểu bang SA

ewosa.com.au

Điện thoại miễn phí: 1800 665 565

Thanh tra Năng lượng & Nước, tiểu bang Victoria

ewov.com.au

Điện thoại miễn phí: 1800 500 509

Nếu quý vị là một nhân viên và có khiếu nại về Chính sách Bạo hành Gia đình của chúng tôi, hãy nói chuyện với Lãnh đạo của quý vị hoặc một thành viên của nhóm Người dân.

5. Bảo mật.

EnergyAustralia cam kết tôn trọng quyền riêng tư của khách hàng của chúng tôi. Chúng tôi bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng theo Luật Quyền riêng tư 1988 (Liên bang) và các Nguyên tắc Quyền riêng tư Úc.

Thông tin thêm về cách chúng tôi thu thập, sử dụng, lưu trữ và tiết lộ thông tin cá nhân có thể tìm thấy trong Chính sách Bảo mật của chúng tôi - truy cập trang mạng energyaustralia.com.au/privacy, trò chuyện với chúng tôi trên trực tuyến tại energyaustralia.com.au/livechat (thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 sáng đến 9:00 tối & thứ Bảy, từ 9:00 sáng đến 6:00 chiều, giờ AEST) hoặc gọi cho chúng tôi số **133 466** (thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 sáng đến 8:00 tối, giờ AEST) để yêu cầu một bản in.

6. Liên lạc với chúng tôi.

Nếu quý vị có bất cứ câu hỏi nào về Chính sách Bạo hành Gia đình của chúng tôi, hãy gọi cho chúng tôi số **133 466** (thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 sáng đến 8:00 tối, giờ AEST), hoặc trò chuyện với chúng tôi trên trực tuyến tại energyaustralia.com.au/livechat (thứ Hai đến thứ Sáu, từ 8:00 sáng đến 9:00 tối & thứ Bảy, từ 9:00 sáng đến 6:00 chiều, giờ AEST).

EnergyAustralia Pty Ltd
ABN 99 086 014 968
Locked Bag 14060, Melbourne, Vic. 8001
energyaustralia.com.au