

Tuyên bố Hỗ trợ khách hàng bị Bạo lực Gia đình và Trong nhà đối với các Dịch vụ Viễn thông

AGL Telecommunications



agl Join the change

Tổng quan

Tập đoàn Năng lượng AGL (**AGL**) và các công ty liên quan của mình, bao gồm Southern Phone Company Limited (**Tập đoàn AGL**), cam kết bảo vệ sức khỏe, an toàn và hạnh phúc của khách hàng mình. Chúng tôi không dung thứ bất kỳ hình thức Bạo lực Gia đình hoặc Bạo lực Trong nhà, hoặc bạo lực tình dục ngoài phạm vi gia đình.

Nếu quý vị bị ảnh hưởng bởi Bạo lực Gia đình hoặc Bạo lực Trong nhà, chúng tôi muốn quý vị biết rằng quý vị không đơn độc một mình. Chúng tôi có các chính sách và quy trình ưu tiên sự an toàn cho quý vị và cung cấp hỗ trợ với sự đồng cảm, bảo mật và quan tâm. Những biện pháp này giúp tạo ra một môi trường an toàn và hỗ trợ, mà ở đó quý vị có thể thông báo cho chúng tôi biết về tình trạng của quý vị và có thể tiếp cận sự hỗ trợ cần thiết.

Chúng tôi hiểu rằng Bạo lực Gia đình hoặc Bạo lực Trong nhà có thể xảy ra trong nhiều loại hình quan hệ và cộng đồng khác nhau, và rằng trách nhiệm luôn thuộc về người sử dụng bạo lực. Chúng tôi cũng biết rằng một số người phải đối mặt với nhiều rủi ro cao hơn và gặp nhiều rào cản hơn trong việc tìm kiếm hỗ trợ, và rằng những trải nghiệm về phân biệt đối xử và bất bình đẳng có thể khiến họ khó tiếp cận hỗ trợ hoặc khó cảm thấy được tin tưởng.

Cam kết của chúng tôi trong việc hỗ trợ quý vị

Các thành viên trong đội ngũ của chúng tôi được đào tạo đặc biệt để đối phó với các dấu hiệu của Bạo lực Gia đình hoặc Bạo lực Trong nhà một cách tôn trọng, không phán xét và dựa trên hiểu biết về sang chấn. Chúng tôi cam kết cung cấp một không gian an toàn và bảo mật, mà ở đó quý vị có thể chia sẻ tình trạng của mình và có thể tiếp cận sự hỗ trợ.

An toàn của quý vị là ưu tiên hàng đầu của chúng tôi, và chúng tôi sẽ làm mọi điều có thể để quý vị luôn được kết nối với dịch vụ viễn thông của mình. Nếu quý vị cảm thấy an toàn và thoải mái khi cho chúng tôi biết rằng quý vị đang bị ảnh hưởng bởi Bạo lực Gia đình hoặc Bạo lực Trong nhà, hoặc bạo lực tình dục không phải trong nhà, chúng tôi có thể nhanh chóng áp dụng các lựa chọn hỗ trợ phù hợp nhất đối với tài khoản của quý vị. Quý vị có thể liên hệ với chúng tôi theo bất kỳ cách nào quý vị cảm thấy an toàn nhất; chi tiết liên hệ của chúng tôi được cung cấp ở cuối Tuyên bố này.

An toàn của quý vị là trên hết

Dù quý vị là chủ tài khoản, người được ủy quyền liên hệ, người sử dụng dịch vụ hay bất kỳ người nào khác bị ảnh hưởng, chúng tôi đều có nhiều cách để hỗ trợ sự an toàn cho quý vị.

Nhân viên chuyên trách

Nếu quý vị cho chúng tôi biết quý vị đang bị ảnh hưởng bởi Bạo lực Gia đình hoặc Bạo lực Trong nhà, chúng tôi sẽ kết nối quý vị với đội ngũ chuyên trách của chúng tôi, họ có thể xác định hình thức hỗ trợ phù hợp với nhu cầu của quý vị.



Quý vị sẽ không bị yêu cầu kể lại câu chuyện của mình, cung cấp bằng chứng hoặc tương tác với người sử dụng bạo lực.

Giao tiếp an toàn

Chúng tôi kiểm tra xem liệu có an toàn để trò chuyện ngay từ đầu mỗi lần liên lạc. Nếu chúng tôi cần thảo luận các vấn đề liên quan đến bạo lực gia đình, quý vị có thể cho chúng tôi biết thời điểm an toàn và phương thức liên lạc an toàn mà quý vị mong muốn, chúng tôi cũng sẽ xác nhận phương thức quý vị muốn nhận hóa đơn.

Chúng tôi sẽ ghi nhận những mong muốn này và chỉ sử dụng trong các buổi trao đổi liên quan đến bạo lực gia đình, trừ khi quý vị có yêu cầu khác.

Quyền riêng tư và bảo vệ tài khoản

Khi quý vị cho chúng tôi biết quý vị đang bị ảnh hưởng bởi Bạo lực Gia đình hoặc Bạo lực Trong nhà, thì chỉ những nhân viên được ủy quyền đặc biệt mới có thể được truy cập vào thông tin của quý vị.

Chúng tôi sẽ thảo luận về bất kỳ mối lo ngại nào của quý vị liên quan đến an toàn, quyền riêng tư và bảo mật đối với dịch vụ viễn thông của quý vị và đồng thời cung cấp các biện pháp bảo mật bổ sung cho tài khoản của quý vị, bao gồm các lựa chọn nhằm hạn chế quyền truy cập của các bên khác vào dịch vụ của quý vị.

Thông tin cá nhân của những khách hàng bị ảnh hưởng bởi Bạo lực Gia đình hoặc Bạo lực Trong nhà sẽ được bảo vệ khỏi việc sử dụng sai mục đích, can thiệp, mất mát hoặc tiết lộ. Thông tin của quý vị sẽ chỉ được tiết lộ khi có sự đồng thuận rõ ràng của quý vị hoặc khi có Ủy quyền Hành động hợp pháp đã được ký kết. Chúng tôi sẽ báo cho quý vị khi chúng tôi có thể được yêu cầu theo pháp luật chia sẻ thông tin với bên thứ ba như các nhà phân phối địa phương, các nhà tư vấn tài chính hoặc các cơ quan chính phủ, hoặc khi cần thiết để hỗ trợ việc quản lý tài khoản. Khi làm điều này, chúng tôi thực hiện các bước để giữ thông tin của quý vị được an toàn. Quý vị có thể xem bản **chính sách quyền riêng tư** trên trang mạng của chúng tôi tại.

Nếu quý vị là người được ủy quyền liên hệ, quý vị có thể yêu cầu xóa tên khỏi tài khoản cùng với thông tin cá nhân của mình. Quý vị có thể yêu cầu điều tra các cuộc gọi hoặc tin nhắn đe dọa đến tính mạng hoặc không mong muốn, yêu cầu chúng tôi thực hiện truy vết cuộc gọi, hoặc xin tư vấn về việc chặn các số điện thoại cụ thể.

Duy trì kết nối

Nếu việc tạm ngừng, hạn chế hoặc ngắt kết nối dịch vụ của quý vị đã làm ảnh hưởng đến sự an toàn của quý vị, vui lòng liên hệ với chúng tôi và chúng tôi sẽ khẩn trương hủy bỏ hành động đó. Nếu các dịch vụ của quý vị không thể được khôi phục lại, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý vị một dịch vụ tương đương trong thời gian sớm nhất có thể.

Nếu cần, chúng tôi có thể sắp xếp để chuyển số điện thoại di động của quý vị sang một tài khoản mới đứng tên quý vị.

Gặp khó khăn trong việc thanh toán các hóa đơn?

Chúng tôi hiểu rằng Bạo lực Gia đình hoặc Bạo lực Trong nhà có thể dẫn đến khó khăn về tài chính. Nếu quý vị có khó khăn trong việc thanh toán các hóa đơn, chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ. Chúng tôi cung cấp nhiều dịch vụ hỗ trợ nhằm giúp quý vị quản lý mức sử dụng và tài khoản viễn thông của quý vị. Mỗi người có một hoàn cảnh khác nhau, vì vậy xin vui lòng cho chúng tôi biết nếu quý vị cần thêm thông tin.

AGL cung cấp các lựa chọn thanh toán và hỗ trợ phù hợp theo *Tiêu chuẩn Khó khăn về Tài chính trong Viễn thông năm 2024*, và quý vị có thể tìm hiểu thêm tại [đây](#). Nếu khoản nợ chưa trả có liên quan đến Bạo lực Gia đình hoặc Bạo lực Trong nhà, chúng tôi sẽ xem xét hoàn cảnh của quý vị để đưa ra hình thức hỗ trợ phù hợp nhất.

Chúng tôi cũng có thể kết nối quý vị với dịch vụ Tư vấn Tài chính miễn phí. Liên hệ chúng tôi theo số **13 14 64** hoặc xem danh sách các dịch vụ hỗ trợ bên ngoài có ở trang sau.

Chỉ định một người hỗ trợ

Nếu quý vị là chủ tài khoản, quý vị có thể chỉ định một người để thay mặt quý vị trao đổi với chúng tôi về vấn đề tài khoản viễn thông. Người này có thể là:

- Nhân viên tư vấn tài chính
- Nhân viên hỗ trợ xã hội
- Thành viên trong gia đình hoặc bạn bè
- Một người nào đó giúp quý vị quản lý các hóa đơn điện thoại hoặc internet

Cho chúng tôi biết ai là người được quý vị chỉ định để chúng tôi có thể ghi nhận sự đồng ý của quý vị. Khi được sự cho phép của quý vị, chúng tôi sẽ làm việc với họ theo đúng hướng dẫn của quý vị và [chính sách quyền riêng tư](#) của chúng tôi.

Tiếp cận các hỗ trợ của chúng tôi

Chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị - một cách bảo mật, tôn trọng và không phán xét.

Nếu quý vị bị ảnh hưởng bởi Bạo lực Gia đình hoặc Bạo lực Trong nhà, hoặc bạo lực tình dục ngoài phạm vi gia đình, vui lòng liên hệ với chúng tôi nếu an toàn để làm điều đó.

Phương thức liên hệ với chúng tôi

Gọi -131 245 8 giờ sáng – 6 giờ chiều (Giờ chuẩn Miền Đông Úc - AEST) Thứ Hai đến Thứ Sáu để được hỗ trợ hoặc yêu cầu gọi lại vào thời điểm phù hợp với quý vị

Trò chuyện trực tiếp trực tuyến – 8 giờ sáng – 6 giờ chiều (Giờ chuẩn Miền Đông Úc - AEST) Thứ Hai đến Thứ Sáu

Dịch vụ Tiếp âm Quốc gia - **Gọi 1800 452 566** Nhắn tin: **0423 677 767** (Muốn biết thêm thông tin, hãy truy cập accesshub.gov.au)

Dịch vụ Thông dịch - **1300 307 245**

Trợ giúp thêm

Nếu quý vị bị ảnh hưởng bởi Bạo lực Gia đình hoặc Bạo lực Trong nhà, hoặc bạo lực tình dục ngoài phạm vi gia đình, vui lòng liên hệ với chúng tôi nếu an toàn để làm điều đó.

Nếu quý vị cần thêm hỗ trợ, quý vị có thể liên hệ với một số dịch vụ quốc gia dưới đây:

- 1800RESPECT (dịch vụ tư vấn và hỗ trợ bảo mật 24/7), Số điện thoại: **1800 737 732** | Trang mạng: www.1800respect.org.au
- 1800 Elder Help - **1800 353 374**
- Full Stop **1800 385 578**
- Đường dây hỗ trợ Nợ nần Quốc gia (National Debt Helpline) **1800 007 007**
- Đường dây hỗ trợ Quốc gia về Lạm dụng và Bỏ bê Người khuyết tật (National Disability Abuse and Neglect Hotline) **1800 880 052**
- Đường dây hỗ trợ Bạo lực Gia đình, Trong nhà và Tình dục Rainbow (Rainbow Sexual, Domestic and Family Violence Helpline) **1800 497 212**
- Hỗ trợ khủng hoảng dành cho người Thổ dân và người Dân đảo Torres Strait - **13YARN (13 9276)**
- Đường dây cứu sinh (Lifeline) (Hỗ trợ khủng hoảng và ngăn ngừa tự tử - Crisis support and suicide prevention)
Điện thoại: **13 11 14** | Trang mạng: www.lifeline.org.au
- Beyond Blue **1300 22 4636** (Hỗ trợ tư vấn miễn phí và ngăn ngừa tự tử)
- Đường dây hỗ trợ Nam giới Úc (MensLine Australia)
Điện thoại: **1300 789 978** | Trang mạng: www.mensline.org.au