



정책

AGL 가정 폭력 (Family and Domestic Violence) 정책

모든 주

2024년 7월

목차

1. 저희가 도와드리겠습니다.	3
2. 가정 폭력(Family and Domestic Violence)이란?	4
3. 정중한 의사소통 및 전문성 있는 직원	4
4. 저희가 제공하는 보호책	6
5. 계정 보안	7
6. 납부 지원	8
7. 외부 지원	9
8. 본 기관 연락 방법 및 불만 사항 처리	13

1. 저희가 도와드리겠습니다.

여러분의 안전에 즉각적인 위협이 있는 경우, 비상 전화 000에 연락하십시오.

AGL은 고객의 건강, 안전 및 웰빙 지원에 최선을 다하고 있습니다. AGL은 가정 폭력을 용납하지 않습니다.

AGL은 가정 폭력을 겪고 있거나 이에 영향을 받는 모든 고객을 지원하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 저희는 비밀이 보장되는 지원적인 환경에서 여러분이 처한 상황을 저희에게 알리고 필요한 지원을 요청할 수 있게 할 것입니다.

저희는 가정 폭력이 전국 도처, 모든 지역 사회에서 어느 누구에게나 발생할 수 있음을 알고 있습니다. 가정 폭력은 개인의 권리에 대한 심각한 침해, 선택권 제한, 안전, 정신적 및 신체적 건강 훼손, 학습 및 참여 기회 제한, 물질적 기반과 경제적 웰빙에 대한 접근 제한, 인관관계 및 연결 제한 등을 위해 악용될 수 있습니다.

가정 폭력 상황에서는 폭력의 사용으로 인해 여러분의 안전, 복지 및 존엄성이 항상 또는 종종 위협을 받거나 훼손됩니다. 저희는 안전 유지가 단 하나의 간단한 결정이나 과제가 아니라는 것을 알고 있습니다. 저희는 또한 폭력의 책임은 그것을 겪는 사람이 아니라, 폭력을 가하는 사람에게만 있다는 것을 알고 있습니다.

여성과 어린이는 가정 폭력의 희생자가 되는 경우가 더 많으며 폭력을 사용하는 사람들은 남성이 압도적으로 많습니다. 가정 폭력은 파트너 (현재 혹은 과거), 가족 구성원, 보호자, 애보리지널 원주민 및 토레스 해협 섬 주민 친족, 선택 관계의 가족, 하우스 메이트, 남자 친구 또는 여자 친구에 의해 자행될 수 있습니다. 가정 폭력은 다양한 관계와 지역 사회에서 발생할 수 있습니다.

본 정책은 가정 폭력을 경험했거나 경험하고 있는 모든 고객을 위한 것입니다.

따라서 저희는 여러분을 가장 잘 지원할 수 있습니다. 저희는 여러분이 처한 상황에 대해 저희와 소통하시기를 부탁드립니다. 소통은 여러분이 편하신 방법으로 하실 수 있으며 본 기관의 연락처 정보는 이 정책의 하단 및 저희 웹사이트에서 확인하실 수 있습니다. 여러분이 해당 계정의 소유자일 경우, 여러분을 대신하여 저희에게 연락할 사람을 지명하실 수 있습니다. 지명인의 예는 다음과 같습니다.

- 재정 상담사;
- 사회 복지사;
- 가족 또는 친구;
- 여러분의 에너지 요금 관리를 도와주는 사람.

저희가 여러분과 대화할 때 여러분을 대신하여 행동하기로 동의하신 조력인 또는 대리인이 누구인지 저희에게 알려주십시오.

여러분의 승인을 받은 경우, 저희는 여러분의 승인 및 요청사항에 따라 그리고 저희의 개인 정보 보호 의무에 의거하여 마치 여러분을 대하듯이 여러분의 대리인과 소통할 것입니다.

2. 가정 폭력(Family and Domestic Violence)이란?

가정 폭력은 여러 형태를 취할 수 있으며 관계 폭력 (relationship violence) 또는 친밀한 파트너 폭력 (intimate partner violence) 등의 다양한 용어로도 알려져 있습니다¹.

가정 폭력은 신체적 학대에만 국한되지 않습니다. 다른 형태의 가정 폭력에는 다음이 포함될 수 있지만 이에 국한되지는 않습니다.²

- 경제적 또는 재정적 학대: 개인적 또는 재정적 자립성을 거부하는 방식으로 강압, 조종하거나 불합리하게 개인을 통제하는 행위. 이는 종종 두려움이나 위협을 수반하는 방식으로 행해지며, 예를 들어 개인에게 자산과 소득에 대한 통제권을 넘기도록 강압하거나 청구서가 이들의 이름으로 발행되도록 강요한 뒤 청구서에 대한 재정적 책임을 지지 않음.
- 정서적 또는 심리적 학대: 다른 사람의 감정, 의견, 경험에 대한 존중심을 보이지 않는 행동 - 예를 들어, 다른 사람을 욕하거나 조롱하거나, 시설에 가두겠다고 위협.
- 성적 학대: 동의 없이 실제로 성적 접촉을 하거나 그런 위협을 하는 것.
- 위협적이거나 강압적인 행동 및/또는
- 여러분을 통제하거나 지배하고 여러분 혹은 누군가의 안전이나 웰빙에 대한 두려움을 유발하는 기타 모든 행동. 예를 들어, 어떤 사람을 가족이나 친구로부터 고립시킴.³

3. 정중한 의사소통 및 전문성 있는 직원

저희는 여러분과 소통할 때마다 항상 존중심을 가지고 여러분을 대하겠습니다.

저희 직원들은 교육적이면서도 선불리 판단하지 않는 방식으로 모든 형태의 가정 폭력을 이해하고, 구별하고, 대처하는 데 도움이 되는 전문 교육을 받았습니다. 저희 직원은 여러분의 고유한 상황에 알맞게 조정될 수 있는 특정한 지원 방법을 파악하는 전문성을 갖추고 있습니다. 여러분이 전화를 걸 때 저희가 가장 먼저 해야 할 일은 여러분이 안전한 장소에서 전화를 거는지 확인하는 것입니다. 여러분의 안전은 저희의 최우선 순위입니다.

저희에게 부담 없이 안전하게 가정폭력에 대해 알릴 수 있는 경우, 저희는 여러분이 그렇게 하실 것을 권장드립니다. 그러면 저희가 신속하고 적절하게 여러분의 계정에 최상의 보호 조치를 적용할 수 있게 됩니다. 또는, 여러분이 가정 폭력을 겪고 있을 가능성이 있음을 시사하는 방식으로 저희와 소통하는 경우, 저희 직원은 여러분의 안전을 확인할 의무 및 개인 맞춤형 추가 지원을 제공할 수 있는지 여부를 결정할 의무가 있습니다.

AGL은 직원 입문 교육, 지속적인 전문 에이전트 교육 및 연례 재교육 필수 과정을 포함한 가정 폭력 프로그램 교육을 정기적으로 검토하고 업데이트합니다. 본사의 가정 폭력 정책은 2년마다 정기적으로 평가되고 업데이트되며, 규정 및 모범 관행이 수정되거나 더욱 강력한 보호책이 개발될 경우에는 이보다 더 빨리 업데이트됩니다.

1 Vic.gov.au. (2012). What is family & domestic violence, Better Health, 2019년 11월 13일 조회, [www.betterhealth.vic.gov.au/health/HealthyLiving/What-is-family & domestic-violence](http://www.betterhealth.vic.gov.au/health/HealthyLiving/What-is-family%20&%20domestic-violence).

2 Family & domestic Violence Resource Centre Victoria. (2013). *가정폭력은 무엇인가?(What is family & domestic violence?)* 2019년 11월 13일 조회: <https://www.dvrcv.org.au/about-us/relationship-violence>.

³ 가정폭력법률내 정의(Current definitions in family violence legislation) | ALRC 및 What is family violence? | Safe and Equal

4. 저희가 제공하는 보호책

여러분이 필요로 하는 기간 동안 저희가 여러분을 추가로 보호해드릴 수 있는 여러 가지 방법이 있습니다. 저희의 보호책은 여러분의 안전을 염두에 두고 고안되었으며 추가 보안을 통해 오로지 전문팀만 여러분의 계정 정보를 열람할 수 있도록 해줍니다. 이를 통해 여러분의 데이터가 보호되며, 여러분에게 필요한 에너지 또는 통신 관련 필요사항이 계속 제공되도록 돕습니다. 저희는 또한 여러분이 고지서 납부와 관련된 곤란과 부채의 추가적 스트레스 요인을 줄이는 방법을 찾기 위해 여러분과 협력합니다.

AGL 및 제3자는 아래와 같은 계정 보호책을 제공하기 전에 여러분에게 증거자료를 요청하지 않습니다.

- 여러분이 가정 폭력을 겪고 있음을 저희에게 알려주는 경우, 저희는 여러분의 계정을 보호하여 여러분이 저희에게 연락할 때 여러분이 전문팀과 연결될 수 있도록 조치합니다. 저희는 다중 인증 및 코드 단어 보호책을 사용하여 가해자 또는 제3자가 본 기관에 연락할 때 여러분의 계정에 접근할 수 없도록 합니다. 저희에게 다시 연락할 때 여러분은 자신의 상황에 대한 세부 정보를 다시 알려주거나 언급하거나 증거자료를 보내실 필요가 없습니다.
- 계정 소유자의 정보는 여러분의 명시적 지시가 있는 경우 또는 법적으로 정상 참작이 필요한 상황이어서 저희가 여러분의 정보를 공개해야 하는 경우에만 제3자에게 공개될 것입니다.
- 여러분이 AGL 고객 계정의 승인된 연락 담당자라면, 해당 계정의 소유자는 계정에 저장된 귀하의 개인 정보에 접근할 수 있습니다. 승인된 연락 담당자로서 여러분은 계정에서 자신을 삭제해달라고 저희에게 요청할 수 있으며, 그런 경우 여러분은 계정에 접근할 수 없게 되고 계정 기록에서 여러분의 개인 정보도 삭제됩니다.
- 여러분이 본 기관에 문의할 때 저희는 여러분이 선호하는 의사 소통 방법을 확인하고 기록하여 그 방식으로 여러분과 연락을 취할 수 있도록 노력할 것입니다. 여러분이 제안한 의사소통 방법이 합리적으로 실행 가능하지 않은 경우에는 대체 의사소통 방법을 제안해 드릴 것입니다.
- 저희는 가정 폭력으로 인해 고지서 납부 곤란을 겪고 있는 고객을 항상 지원할 것이며 경우에 따라 부채가 가해자의 재정적 학대의 결과일 수 있음을 이해합니다. 저희는 각 개인의 상황을 개별적으로 평가하고 납부 계획, 연장 또는 지불 연기 등 도움을 줄 수 있는 다양한 방법에 대해 여러분과 의논합니다. 여러분이 적격 요건을 갖췄다면, 여러분의 AGL 에너지 계정에 대한 부채를 줄이거나 면제해 드리는 것도 고려할 것입니다.
- 본사의 에이전트들은 여러분의 상황을 잘 인식하도록 훈련 받았으며 여러분의 고유한 상황에 더 잘 대처할 수 있는 다양한 지원 서비스로 연결해 드릴 것입니다.

- 저희는 여러분의 주소에 적용되는 에너지 법률 및 규정에 부합하는 경우가 아니라면, 여러분의 공급 주소에 공급되는 가스나 전기를 차단하도록 조치하지 않을 것입니다. 저희는 각 고객의 경험이 다름을 이해하고 저희가 도울 수 있는 최선의 방법을 결정하기 위해 여러분과 논의합니다. 아래에서 다양한 종류의 보호책에 대해 더 자세히 알아보세요.

5. 계정 보안

저희는 고객의 사생활 및 개인 정보 보호를 중대한 사안으로 다룹니다. 본 기관은 *개인 정보 보호법 1988 (연방)* 및 호주 개인 정보 보호 원칙 (APP)에 따라 고객의 개인정보를 관리합니다.

개인 정보 보호 정책 사본은 저희 웹 사이트 agl.com.au/privacy에서 보실 수 있습니다.

저희가 여러분의 정보를 처리하는 방법

저희는 여러분의 정보를 안전하게 유지하는 데 중점을 두고 있으며 여러분의 정보 보호에 적합한 옵션에 대해 여러분과 논의할 것입니다. 다음은 여러분의 정보를 보호하기 위해 저희가 하는 일의 몇 가지 예입니다.

- 시스템 보안
 - > 여러분의 개인 정보에 대한 접근권은 액세스 및 ID 관리 시스템에 의해 통제됩니다.
 - > 여러분의 정보는 보호된 데이터 센터 내의 보안 시스템에 저장됩니다.
 - > 저희는 악성 소프트웨어 또는 바이러스 및 권한이 없는 사람이 본사 시스템에 접근하는 행위 등을 차단하는 기술을 보유하고 있습니다.
- 건물 보안
 - > 저희는 사무실과 건물을 보호하기 위해 ID 카드, 전자잠금장치가 장착된 출입문, 알람, 카메라, 경비 및 기타 제어 장치를 혼합하여 사용합니다.
- 계정 보안
 - > 여러분이 가정 폭력을 겪고 있음을 저희에 알리는 경우, 여러분의 계정에 대한 일반 직원의 접근권이 제한되며 필요에 따라 승인된 특정 팀원만 접근할 수 있게 됩니다.
 - > 저희는 일반적으로 다중 인증을 사용하며 가해자 또는 제3자의 무단 접근을 방지하기 위해 여러분의 계정에 코드 단어를 배정할 수 있습니다.

프로그램 및 서비스

여러분은 에너지 사용량 및 AGL 계정을 관리하는 데 도움이 되는 다양한 서비스를 이용할 수 있습니다. 각 개인마다 상황이 다르므로 아래 항목들을 설정하는 데 도움이 필요하면 알려주시기 바랍니다.

- AGL 앱
- AGL My Account (AGL 계정을 온라인으로 관리할 수 있는 접근 권한)
- 선호하는 납부 옵션 (자동 이체, 청구 납부)
- 선호하는 의사 소통 방법.

6. 납부 지원

가정 폭력으로 인해 일시적인 재정적 어려움을 겪고 있는 경우 다음을 포함하여 다양한 납부 옵션을 사용할 수 있습니다.

- 납부 플랜
- 자동 이체
- BPAY
- 온라인 결제
- 페이팔(PayPal)
- SMS Pay
- 센터페이(Centrepay).

또한 다음과 같이 단기적으로 여러분에게 도움이 되는 지불 조치를 제공받을 수도 있습니다.

- 납부기간 연장/연기;
- 할부 계획;
- 지불 지원 조치.

에너지 요금을 납부하기 어렵게 만드는 장기적인 재정적 어려움과 관련하여 도움이 필요하시면 agl.com.au/help-support를 참조하십시오. '재정 지원 및 고객 지원(Financial support and customer assistance)" 단락에서 비밀 보장 및 개인화된 지원으로 도움을 드리는 재정 곤란 프로그램 이용방법에 대한 정보를 확인하실 수 있습니다. 여러분이 NSW, QLD, SA 또는 WA주에 거주하는 경우, 저희가 제공하는 [Staying Connected](#) 프로그램에 대한 정보를 확인하실 수 있고, 빅토리아 주 고객들은 [Payment Support Victoria](#)에 대한 정보를 얻으실 수 있습니다. 제공되는 지원에 대해 더 자세히 알아보시려면 해당 주의 프로그램 정책을 읽어 보십시오. 저희는 여러분을 지원할 준비가 되어 있으며 여러분의 재정 상황이 추가 지원을 필요로 할 경우 다양한 납부 방식을 제공해 드릴 것입니다.

그 중 하나의 납부 플랜에 합의하시면 다음과 같은 정보를 보내드립니다.

- 도움을 받을 수 있는 연락처
- 매번 납부할 금액 그리고
납부 시기 (또는 납부 빈도)

저희는 여러분의 계정에 연체료를 적용하지 않을 것이며, 권장 사항을 제시하기 전에 일단 여러분의 개별적인 재정 상황과 여러분이 지불 가능한 금액을 고려할 것입니다. 이를 통해 해당 프로그램은 여러분의 상황에 맞게 조정됩니다.

재정 상담 서비스

AGL은 여러분을 무료 재정 상담 서비스에 연결해 드릴 수 있습니다. 재정 상담에 대한 더 자세한 내용은 **131 245** 번으로 문의하시거나 본 정책에 언급된 외부 지원을 참조하십시오.

7. 외부 지원

다음 외부 지원 서비스는 여러분의 필요 사항 및 안전 요건에 적합한 지원을 제공할 수 있습니다. 이 목록에 모든 서비스가 열거된 것은 아니며 유사한 서비스를 제공할 수 있는 다른 기관들도 있습니다.

가정 폭력과 직접 관련된 서비스 기관들	
기관	연락처
전국	
경찰	전화: 000
비상 대응 (24시간)	전화: 000
National 1800 RESPECT Line: 가정 폭력, 성폭력 및 학대의 피해를 받는 사람들을 위한 전국 상담 및 지원 서비스.	전화: 1800 737 732 웹사이트: www.1800respect.org.au/ 24/7
남성 상담 및 정보 서비스: 가정 폭력 문제에 연루된 남성을 돕기 위한 비밀 보장 익명 전화 상담, 정보 및 소개 서비스	전화: 1300 766 491 웹사이트: www.ntv.org.au/mrs/

<p>아동 상담전화 5-25세 사이의 어린이 및 청소년을 위한 비밀 보장 무료 상담</p>	<p>전화: 1800 55 1800. 24/7</p>
주립	
<p>빅토리아주:</p> <p>세이프 스텝: 가정폭력으로 어려움을 겪는 여성과 아동을 위한 위기 지원.</p> <p>성폭력 위기 상담전화</p> <p>가정에서 안전하신가요? 웹사이트: 가정폭력을 겪고 있거나 가정에서 안전하지 못하다고 느끼는 사람들이 정보와 도움을 구할 수 있는 곳을 알려주는 주 기반 서비스 기관들을 제공합니다. 이 사이트는 또한 위험에 처한 누군가를 알고 있는 사람들을 위한 자료도 제공하며, 대화 시작 방법 및 정보를 이해하고 활용하여 잠재적으로 생명을 구할 수 있는 대화를 할 수 있도록 돕는 것을 목표로 합니다.</p> <p>가정 폭력 방지 다문화 센터 (InTouch Multicultural Centre Against Family Violence) 가정 폭력을 경험하는 이주 및 난민 여성을 위한 맞춤형 지원 (다국어로 제공)</p> <p>엘리자베스 모건 하우스 원주민 여성 가정폭력 방지 서비스 (Elizabeth Morgan House Aboriginal Women's Family & Domestic Violence Services): 원주민 여성, 자녀, 원주민 자녀의 부모, 원주민 파트너 및 전 파트너를 위한 응급 숙박시설 및 지원.</p> <p>Djirra 원주민 및 토레스 해협 섬주민을 위한 문화적으로 안전한 가정 폭력 방지 및 법률적 지원</p> <p>레인보우 도어 (Rainbow Door) LGBTIQA+ 사람들, 그들의 친구 및 가족을 위한 정보 조언 및 의뢰 서비스</p>	<p>전화: 1800 737 732 24시간 주 7일</p> <p>전화: 1800 806 292</p> <p>웹사이트: www.areyousafeathome.org.au/find-a-service/</p> <p>전화: 1800 755 988 웹사이트: www.intouch.org.au/ 월-금, 오전 9시-오후 5시</p> <p>전화: 1800 364 297 웹사이트: www.emhaws.org.au 24/7</p> <p>전화: 1800 105 303 오전 9시 - 오후 10시, 월-금 웹사이트: www.Djirra.org.au</p> <p>전화: 1800 729 367 오전 10시 - 오후 5시, 매일</p>

<p>뉴 사우스 웨일즈 주:</p> <p>NSW 가정 폭력 상담 전화 (NSW Family & Domestic Violence Line): 가정 폭력을 겪었거나 겪고 있는 여성 및 동성 파트너를 위한 전화 상담, 정보 및 의뢰 서비스를 제공합니다.</p> <p>NSW 성폭력 상담전화 (NSW Sexual Violence Helpline): 성폭력을 겪었거나 겪고 있는 사람들과 그들의 조력자들을 위한 전화 및 온라인 상담을 제공합니다.</p> <p>NSW 이민 여성 대변인 협회 폭력의 피해자인 이민 여성과 난민 여성을 위한 서비스. 상담 및 이중 언어 사용 직원 제공.</p> <p>ACON 가정 폭력을 겪고 있는 NSW의 LGBTI 사람들에게 정보, 의뢰, 상담 및 지원을 제공하는 LGBTI 보건 기관</p>	<p>전화: 1800 656 463 24/7</p> <p>전화: 1800 424 017 24/7</p> <p>전화: 02 9635 8022 월-금, 오전 9.30 - 오후 5시.</p> <p>전화: 02 9206 2000 오전 9시 - 오후 6시, 월-금</p>
<p>퀸즐랜드주:</p> <p>퀸즐랜드 성폭행 헬프라인 (QSAN): QSAN 헬프라인은 성폭행이나 학대를 당한 사람이라면 누구에게나 (성별에 관계없이 모든 성인과 청소년) 전화 지원과 위기 상담을 제공합니다.</p> <p>Dvconnect Mensline: 가정 폭력으로 피해를 입은 여성을 위한 위기 상담 및 지원 서비스</p> <p>Dvconnect WomensLine: 관계에서 폭행을 당한 남성을 위한 상담, 지원 및 정보 제공.</p> <p>브리스번 가정폭력 방지 서비스 가족, 여성, 남성, 청소년, 어린이를 위한 위기 지원 및 도움.</p>	<p>전화: 1800 010 120</p> <p>웹사이트: www.dvconnect.org/sexual-assault-helpline/ 주 7일, 오전 7.30 - 오후 11.30</p> <p>전화: 1800 811 811</p> <p>웹사이트: www.dvconnect.org/womensline 24/7</p> <p>전화: 1800 600 636</p> <p>웹사이트: www.dvconnect.org/mensline 주 7일, 오전 9시 - 자정</p> <p>전화: 07 3217 2544. 24/7</p>

<p>남호주:</p> <p>가정폭력 위기 상담 전화 (Domestic Violence Crisis Line) 위기 상담, 지원 및 안전한 숙소로 의뢰</p> <p>가정 폭력, 원주민 가정 폭력 게이트웨이 서비스: 가정 폭력을 겪고 있는 원주민 여성을 위한 상담 및 지원.</p> <p>Yarrow Place 강간 및 성폭행 방지 서비스: 남호주에서 16세 이상의 성인 강간 및 성폭행에 대처하는 공중 보건 기관.</p>	<p>전화: 1800 800 098</p> <p>웹사이트: www.womenssafetyervices.com.au 24/7</p> <p>전화: 1300 782 200 24/7</p> <p>전화: 1800 817 421</p> <p>웹사이트: www.wchn.sa.gov.au/yarrow-place 24/7</p>
<p>서호주:</p> <p>성폭행 관련 자료 센터 과거 또는 최근에 성폭행을 당한 사람들을 대상으로 응급 서비스와 상담을 제공하는 주 전역 서비스.</p> <p>여성 가정폭력 헬프라인 (Women's Domestic Violence Helpline): 가정 폭력을 겪는 여성을 위한 지원 및 상담을 제공하는 주 전역 서비스.</p> <p>남성 가정폭력 헬프라인 (Men's Domestic Violence Helpline) 폭력 행위에 대한 도움을 구하는 남성, 혹은 가정 폭력의 피해자인 남성을 위한 정보, 의뢰 및 전화 상담 제공.</p>	<p>전화: 1800 199 888 24/7</p> <p>전화: 1800 007 339</p> <p>웹사이트: www.wa.gov.au/service/community-services/community-support/womens-domestic-violence-helpline 24/7</p> <p>전화: 1800 000 599 24/7</p>

8. 본 기관 연락 방법 및 불만 사항 처리

AGL이 가정 폭력 정책 하에 지원을 제공할 수 있는 방법에 대한 더 자세한 정보를 원하시면 다음 연락처로 문의하십시오.



agl.com.au/familyviolence을 방문하십시오.



전화: **131 245** – 고객 솔루션 (Customer Solutions)



AGL은 외딴 지역의 고객, CALD 및 원주민 커뮤니티, 인터넷 접근이 제한적이거나 전혀 없는 고객, 영어 문해력이 낮거나 장애가 있는 고객을 지원하는 데 있어 지역사회 기관들이 맡고 있는 중요한 역할을 이해합니다. 저희는 가정 폭력 정책에 대한 정보를 다양한 지역 사회 기관에 제공합니다.



저희가 보내드리는 각 청구서에는 에너지 할인 및 리베이트, AGL 납부 플랜 및 Centrepay 제도를 포함하여 적격 고객이 이용할 수 있는 납부 지원 옵션을 설명하는 단락이 포함되어 있습니다. 또한 우편으로 가정 폭력 정책 사본을 무료로 보내드릴 수 있습니다.



저희는 모국어가 영어가 아닌 고객을 위한 통역 서비스를 제공합니다. 이 서비스를 이용하시려면 1300 307 245번으로 전화하세요.

AGL 가정 폭력 정책은 문화적, 언어적으로 다양한 커뮤니티들이 더 쉽게 이용할 수 있도록 다른 언어들로 번역됩니다. 번역본은 저희 웹사이트에서 확인하실 수 있습니다.



청각 및 언어 장애가 있는 고객들에게는 TTY 서비스가 제공됩니다. 이 서비스를 이용하시려면 **133 677** 번으로 전화하여 1300 664 358를 인용하십시오.



간혹 일이 잘못될 수도 있지만, 그런 일이 발생한다 해도 저희는 그것을 바로잡기 위해 최선을 다합니다.

저희는 제품이나 서비스에 대한 불만 사항을 다루는 간단한 접근 방식을 제공합니다. 본사 고객 서비스 담당자는 모든 문제를 신속하고 공정하게 해결하기 위해 여러분과 협력합니다. 여러분의 개인 정보 보호는 저희에게 중요한 사안이며 모든 불만 제기는 기밀로 취급됩니다. 대부분의 불만 제기는 며칠 이내에 해결되지만 더 복잡한 문제는 조금 더 오래 걸릴 수도 있습니다. 저희는 불만 처리 진행 상황을 여러분에게 계속 업데이트해 드릴 것입니다.

여러분이 문제를 겪고 있거나 저희에게 피드백을 제공하시려면, 본사 고객 솔루션 팀이 여러분의 첫 번째 연락 창구입니다. 이 팀은 여러분의 우려 사항을 조사한 후 해당 문제를 해결하기 위해 여러분과 협력할 것입니다. 제품 및 서비스에 대한 여러분의 피드백은 관련 부서와 공유하여 개선하도록 하겠습니다.

여러분께 제시된 해결 방법이 만족스럽지 않으신 경우, 해당 사안은 본사 불만 처리 전담원들이 검토하게 되며 이들은 해당 사안이 잘 해결될 수 있도록 여러분과 긴밀히 협력할 것입니다.

대부분의 사안들은 본사 내 불만 처리 절차를 통해 해결될 수 있습니다. 저희가 여러분의 불만 사항을 해결할 수 있는 모든 방법들을 모색할 수 있는 기회를 주시기를 요청 드립니다. 본사의 불만 처리 방식이 만족스럽지 않으신 경우, 해당 주의 에너지 및 수자원 ombudsman에게 연락하시면 독립적인 무료 조언과 정보를 얻으실 수 있습니다.

에너지 및 수자원 ombudsman 뉴 사우스 웨일즈 주	1800 246 545	www.ewon.com.au
에너지 및 수자원 ombudsman 남호주주	1800 665 565	www.ewosa.com.au
에너지 및 수자원 ombudsman 퀸즈랜드주	1800 662 837	www.ewoq.com.au
에너지 및 수자원 ombudsman 빅토리아주	1800 500 509	www.ewov.com.au
에너지 및 수자원 ombudsman 서호주주	1800 754 004	www.energyandwater.ombudsman.wa.gov.au