



# Chính sách

Chính sách về Bạo hành Gia đình và Trong nhà của AGL

Tất cả các Tiểu bang

---

Tháng 7 năm 2024



## Mục lục

1. Chúng tôi sẵn sàng hỗ trợ quý vị.	3
2. Bạo hành gia đình và bạo hành trong nhà là gì?	4
3. Tôn trọng trong Giao tiếp và Nhân viên Chuyên trách	4
4. Các biện pháp bảo vệ của chúng tôi	5
5. An toàn cho tài khoản	5
6. Trợ giúp Thanh toán	6
7. Hỗ trợ Bên ngoài	7
8. Cách thức Liên hệ với Chúng tôi và Xử lý Khiếu nại	11

## 1. Chúng tôi sẵn sàng hỗ trợ quý vị.

### **Nếu sự an toàn của quý vị bị đe dọa tức thì, hãy gọi số khẩn cấp 000.**

AGL cam kết hỗ trợ sức khỏe, sự an toàn và an sinh của khách hàng. AGL không dung thứ cho bạo hành gia đình và bạo hành trong nhà.

AGL cam kết hỗ trợ tất cả nhân viên và khách hàng đang phải chịu hoặc bị ảnh hưởng bởi bạo hành gia đình và trong nhà. Chúng tôi sẽ cung cấp một môi trường hỗ trợ và bảo mật nơi quý vị có thể báo cho chúng tôi biết hoàn cảnh của quý vị và tìm kiếm sự hỗ trợ cần thiết.

Chúng tôi thừa nhận rằng bạo hành gia đình và trong nhà có thể xảy đến với bất kỳ người nào, tại bất kỳ vùng nào, ở bất kỳ cộng đồng nào. Thủ phạm có thể sử dụng bạo hành để làm suy giảm đáng kể quyền hạn của một người, hạn chế các lựa chọn của người đó, huỷ hoại sự an toàn, sức khỏe tinh thần và thể chất của họ, đồng thời hạn chế các cơ hội học tập và tham gia, khả năng tiếp cận những thứ cơ bản về vật chất và phúc lợi kinh tế, các mối quan hệ và kết nối.

Khi lâm vào tình huống này, sự an toàn, an sinh và phẩm giá của quý vị thường, nếu không phải là luôn luôn, bị đe dọa hoặc huỷ hoại bởi hành vi bạo hành. Chúng tôi hiểu rằng việc đảm bảo an toàn không phải là một quyết định hay nhiệm vụ đơn lẻ hoặc đơn giản. Chúng ta cũng biết rằng bạo hành không phải là trách nhiệm của người bị bạo hành; trách nhiệm này hoàn toàn thuộc về người gây ra bạo hành.

Phụ nữ và trẻ em thường là nạn nhân của bạo hành gia đình và trong nhà hơn, và những người sử dụng bạo hành chủ yếu là nam giới. Bạo hành gia đình và trong nhà có thể gây ra bởi bạn đời (hiện tại hoặc trước đây), người thân, người chăm sóc, họ hàng của người Thổ dân và dân Đảo Torres Strait, mối quan hệ gia đình lựa chọn, bạn cùng nhà, bạn trai hay bạn gái. Bạo hành gia đình có thể xảy ra ở nhiều mối quan hệ và cộng đồng khác nhau.

Chính sách này dành cho tất cả các khách hàng đang, hoặc đã bị bạo hành gia đình và trong nhà.

Để chúng tôi có thể hỗ trợ quý vị được tốt nhất, chúng tôi mời quý vị trao đổi với chúng tôi về hoàn cảnh của quý vị. Có thể làm việc này bằng bất kỳ cách nào khiến quý vị cảm thấy thoải mái và quý vị sẽ tìm thấy chi tiết liên lạc của chúng tôi tại phần cuối của bản chính sách này và trên trang mạng của chúng tôi. Nếu là chủ tài khoản, quý vị có thể muốn đề cử một người để liên hệ chúng tôi thay cho quý vị. Người đó có thể là:

- Cố vấn tài chính;
- Nhân viên xã hội;
- Người thân hay bạn bè;
- Người giúp quý vị quản lý các hoá đơn năng lượng.

Hãy cho chúng tôi biết người hỗ trợ hay đại diện của quý vị là ai khi chúng tôi nói chuyện với quý vị để quý vị có thể đồng ý cho họ đại diện cho mình.

Với sự chấp thuận của quý vị, chúng tôi sẽ làm việc với họ giống như với quý vị, theo đúng sự ưng thuận, chỉ dẫn của quý vị và phù hợp với các nghĩa vụ về quyền riêng tư của chúng tôi.

## 2. Bạo hành gia đình và bạo hành trong nhà là gì?

Bạo hành gia đình và trong nhà có thể có nhiều hình thức khác nhau và có thể được biết tới dưới những dạng khác nhau như bạo hành trong quan hệ hay bạo hành với bạn đời<sup>1</sup>.

Bạo hành gia đình và trong nhà không giới hạn ở sự hành hạ về thể chất. Các hình thức khác của bạo hành gia đình và trong nhà có thể bao gồm nhưng không giới hạn ở<sup>2</sup>:

- Lạm dụng kinh tế hoặc tài chính: hành vi cưỡng ép, thao túng hoặc kiểm soát một người một cách vô lý theo cách phủ nhận sự độc lập về mặt cá nhân hoặc tài chính của họ - thường theo cách gây sự sợ hãi hoặc đe dọa, ví dụ như ép buộc một người phải trao quyền quản lý tài sản và thu nhập hoặc buộc một người phải ghi tên mình vào hóa đơn rồi không chịu trách nhiệm tài chính đối với các hóa đơn đó.
- Lạm dụng tình cảm hoặc tâm lý: hành vi không thể hiện sự tôn trọng đối với cảm xúc, ý kiến và trải nghiệm của người khác – ví dụ, chửi bới hoặc chế giễu ai đó, hoặc đe dọa sẽ đưa một người vào bệnh viện hay nhà dưỡng lão.
- Lạm dụng tình dục: bất kỳ hành vi quan hệ tình dục thực tế hoặc bị đe dọa nào mà không có sự đồng ý.
- Có hành vi hăm dọa hoặc ép buộc, và/hoặc
- Có bất kỳ hành vi nào khác để kiểm soát hoặc khống chế quý vị và khiến cho quý vị sợ hãi cho sự an toàn hay an sinh của mình, hoặc của người khác. Ví dụ, cô lập một người khỏi gia đình hoặc bạn bè của họ.<sup>3</sup>

## 3. Tôn trọng trong Giao tiếp và Nhân viên Chuyên trách

Quý vị sẽ luôn được đối xử tôn trọng và tử tế bất kể khi nào quý vị liên hệ với chúng tôi.

Nhân viên của chúng tôi đã qua đào tạo chuyên môn để giúp họ hiểu cách xác định và ứng phó với bạo hành gia đình và trong nhà dưới bất kỳ hình thức nào một cách có học và không phán xét. Nhân viên của chúng tôi được trang bị để xác định các phương pháp hỗ trợ cụ thể có thể được điều chỉnh cho phù hợp với hoàn cảnh đặc thù của quý vị. Ưu tiên hàng đầu của chúng tôi khi quý vị gọi đến là kiểm tra xem quý vị có gọi từ nơi an toàn hay không. Sự an toàn của quý vị là mối ưu tiên hàng đầu của chúng tôi.

Nếu quý vị cảm thấy thoải mái và an toàn khi làm việc này, chúng tôi khuyến khích quý vị giải bày với chúng tôi về việc quý vị đang bị bạo hành gia đình và trong nhà để chúng tôi có thể áp dụng nhanh chóng và phù hợp các biện pháp bảo vệ tốt nhất đối với tài khoản của quý vị. Nếu không, trong trường hợp cách quý vị trao đổi cho thấy quý vị có thể đang bị bạo hành gia đình và trong nhà, đại diện của chúng tôi có nghĩa vụ thẩm tra sự an toàn của quý vị và quyết định liệu chúng tôi có thể cung cấp thêm hỗ trợ phù hợp cá nhân quý vị hay không.

AGL thường xuyên xem xét lại và cập nhật khóa đào tạo Chương trình Bạo hành Gia đình và Trong nhà, trong đó có đào tạo giới thiệu nhân viên, giáo dục thường xuyên cho đại diện chuyên trách, và các khóa bồi dưỡng bắt buộc hàng năm. Chính sách Bạo hành Gia đình và Trong nhà của chúng tôi thường xuyên được đánh giá và cập nhật không dưới hai năm một lần, và sớm hơn tùy thuộc vào việc sửa đổi quy định, thông lệ tối ưu nhất hay khi chúng tôi có các biện pháp bảo vệ mạnh hơn.

<sup>1</sup> Vic.gov.au. (2012). Bạo hành gia đình & trong nhà là gì, Better Health (Sức khỏe Tốt hơn), xem ngày 13 tháng 11 năm 2019, [www.betterhealth.vic.gov.au/health/HealthyLiving/What-is-family & domestic-violence](http://www.betterhealth.vic.gov.au/health/HealthyLiving/What-is-family-&domestic-violence).

<sup>2</sup> Trung tâm Nguồn hỗ trợ về Bạo hành Gia đình và Trong nhà của Victoria. (2013). *Bạo hành gia đình và bạo hành trong nhà là gì?* Đã xem ngày 13 tháng 11 năm 2019: <https://www.dvrcv.org.au/about-us/relationship-violence>.

<sup>3</sup> Định nghĩa hiện tại trong luật bạo hành gia đình | ALRC và Bạo hành gia đình là gì? | An toàn và Bình đẳng

## 4. Các biện pháp bảo vệ của chúng tôi

Chúng tôi có nhiều cách thức trong đó chúng tôi sẽ cung cấp thêm biện pháp bảo vệ cho quý vị, trong toàn bộ quãng thời gian quý vị cần. Các biện pháp của chúng tôi được thiết kế có cân nhắc đến sự an toàn của quý vị và đảm bảo rằng các thông tin về tài khoản của quý vị chỉ có thể được truy cập bởi một nhóm chuyên trách nhờ biện pháp an ninh bổ sung. Điều này giúp đảm bảo dữ liệu của quý vị được bảo vệ và các yêu cầu về năng lượng hay viễn thông của quý vị tiếp tục được đáp ứng. Chúng tôi cũng sẽ phối hợp với quý vị để tìm những cách giảm bớt các tác nhân gây thêm căng thẳng do khó khăn thanh toán và nợ nần.

AGL, và các bên thứ ba của chúng tôi, sẽ không yêu cầu quý vị cung cấp bằng chứng trước khi đưa ra các biện pháp bảo vệ tài khoản này cho quý vị.

- Nếu quý vị cho chúng tôi biết quý vị đang bị bạo hành gia đình và trong nhà, chúng tôi sẽ bảo vệ tài khoản của quý vị để khi liên lạc với chúng tôi, quý vị sẽ được chuyển sang cho một nhóm chuyên trách. Chúng tôi sẽ sử dụng phương pháp xác thực đa yếu tố và bảo vệ bằng mật khẩu để đảm bảo thủ phạm hay bên thứ ba không thể tiếp cận khi liên lạc với chúng tôi. Chúng tôi sẽ không cần quý vị phải nhắc lại hay đề cập chi tiết hoàn cảnh của mình khi liên lạc lại với chúng tôi, hoặc phải gửi bằng chứng cho chúng tôi.
- Thông tin của chủ tài khoản sẽ chỉ được tiết lộ cho bên thứ ba theo chỉ thị rõ ràng của quý vị, hoặc nếu chúng tôi phải tiết lộ thông tin của quý vị do những hoàn cảnh ngoại lệ theo quy định của luật pháp.
- Nếu quý vị là người liên hệ được ủy quyền trong tài khoản khách hàng AGL, thì chủ tài khoản có thể truy cập thông tin cá nhân của quý vị được lưu trữ trong tài khoản đó. Với tư cách là người liên hệ được ủy quyền, quý vị có thể yêu cầu chúng tôi bỏ quý vị ra khỏi tài khoản, điều này sẽ khiến quý vị không thể tiếp cận tài khoản và cũng bỏ thông tin cá nhân của quý vị ra khỏi hồ sơ tài khoản.
- Khi quý vị nói chuyện với chúng tôi, chúng tôi sẽ xác nhận và lưu lại phương thức liên lạc quý vị lựa chọn để chúng tôi có thể cố gắng liên lạc với quý vị theo cách này. Nếu phương thức liên lạc quý vị đề xuất không khả thi, chúng tôi sẽ đề xuất cho quý vị phương thức liên lạc thay thế.
- Chúng tôi sẽ luôn giúp khách hàng gặp khó khăn thanh toán do bị bạo hành gia đình và trong nhà và hiểu rằng đôi lúc, nợ có thể là do bị thủ phạm lạm dụng về tài chính. Chúng tôi đánh giá mỗi tình huống riêng biệt và thảo luận những cách khác nhau với quý vị để chúng tôi có thể giúp đỡ, như kế hoạch trả tiền, gia hạn hay trì hoãn. Nếu quý vị hội đủ điều kiện, chúng tôi cũng sẽ cân nhắc việc giảm hoặc miễn khoản nợ mà quý vị phải trả trong tài khoản năng lượng AGL của mình.
- Các đại diện của chúng tôi được đào tạo để nhận biết hoàn cảnh của quý vị và sẽ giới thiệu quý vị tới nhiều dịch vụ hỗ trợ được trang bị tốt hơn để đáp ứng hoàn cảnh đặc thù của quý vị.
- Chúng tôi sẽ không thu xếp để ngắt ga hoặc điện tại địa chỉ cung cấp của quý vị, ngoại trừ theo luật và quy định về năng lượng áp dụng tại địa chỉ của quý vị. Chúng tôi hiểu rằng trải nghiệm của mỗi khách hàng là khác nhau và nói chuyện với quý vị để quyết định cách tốt nhất để chúng tôi có thể giúp đỡ. Tìm hiểu thêm về các loại biện pháp bảo vệ khác nhau của chúng tôi dưới đây.

## 5. An toàn cho tài khoản

Chúng tôi coi trọng quyền riêng tư của khách hàng và việc bảo vệ thông tin cá nhân của họ. Chúng tôi quản lý thông tin này theo đúng *Đạo luật Quyền riêng tư 1988 (Chính phủ liên bang)* và Các Nguyên tắc Quyền riêng tư của Úc (APPs).

Quý vị có thể xem một bản Chính sách Quyền riêng tư trên trang mạng của chúng tôi tại [agl.com.au/privacy](http://agl.com.au/privacy).

## Cách chúng tôi xử lý thông tin của quý vị

Chúng tôi tập trung vào việc giữ an toàn thông tin của quý vị và sẽ nói chuyện với quý vị về các lựa chọn phù hợp để bảo vệ thông tin của quý vị. Đây là một số ví dụ về những việc chúng tôi làm để bảo vệ thông tin của quý vị.

- An toàn cho hệ thống
  - > Việc truy cập thông tin cá nhân của quý vị được kiểm soát bởi hệ thống quản lý truy cập và nhận dạng.
  - > Thông tin của quý vị được cất giữ trong các hệ thống bảo mật, tại các trung tâm dữ liệu được bảo vệ.
  - > Chúng tôi có công nghệ để ngăn chặn phần mềm độc hại hay vi-rút và những người không có phận sự tiếp cận hệ thống của chúng tôi.
- An toàn cho toà nhà
  - > Chúng tôi sử dụng hỗn hợp thẻ căn cước, cửa khoá điện tử, thiết bị báo động, camera, nhân viên bảo vệ và các biện pháp kiểm soát khác để bảo vệ văn phòng và toà nhà của mình.
- An toàn cho tài khoản
  - > Nếu quý vị cho chúng tôi biết quý vị đang bị bạo hành gia đình và trong nhà, tài khoản của quý vị sẽ được giới hạn từ chỗ toàn bộ nhân viên có thể truy cập đến chỗ chỉ những thành viên trong nhóm cụ thể, được phép, mới được truy cập khi cần thiết.
  - > Nhìn chung, chúng tôi sử dụng phương pháp xác thực đa yếu tố và chúng tôi có thể phân bổ mật khẩu cho tài khoản của quý vị nhằm ngăn chặn thủ phạm hay bên thứ ba có thể truy cập trái phép.

## Các chương trình và dịch vụ của chúng tôi

Quý vị có thể tiếp cận nhiều dịch vụ để giúp quý vị kiểm soát việc sử dụng năng lượng và tài khoản AGL của mình. Hoàn cảnh của mỗi người là khác nhau, do đó vui lòng cho chúng tôi biết nếu quý vị cần giúp đỡ đôi chút để cài đặt những thứ sau:

- Ứng dụng AGL;
- Tài khoản AGL của Tôi (tiếp cận để kiểm soát tài khoản AGL của quý vị trực tuyến)
- Các lựa chọn thanh toán (trừ thẳng từ tài khoản ngân hàng, thanh toán tại quầy);
- Cách thức giao tiếp thuận tiện.

## 6. Trợ giúp Thanh toán

Nếu quý vị đang gặp khó khăn tạm thời về tài chính do bạo hành gia đình và trong nhà, chúng tôi có những lựa chọn thanh toán khác nhau dành cho quý vị, bao gồm:

- Kế hoạch trả tiền;
- Trừ tiền Thẳng từ Tài khoản Ngân hàng;
- BPAY;
- Thanh toán Trực tuyến;
- PayPal;
- SMS Pay;
- Centrepay.

Quý vị cũng có thể tiếp cận các sắp đặt thanh toán để giúp quý vị trong thời gian ngắn, như:

- Gia hạn/trì hoãn thanh toán;
- Kế hoạch trả góp;
- Sắp đặt thanh toán có hỗ trợ.

Để được giúp đỡ về khó khăn tài chính lâu dài hơn khiến quý vị khó thanh toán các hoá đơn năng lượng, hãy truy cập [agl.com.au/help-support](http://agl.com.au/help-support). Trong phần 'Hỗ trợ về tài chính và trợ giúp khách hàng' quý vị sẽ tìm thấy thông tin về cách thức tiếp cận các chương trình giúp đỡ hoàn cảnh khó khăn để có thể giúp quý vị bằng hình thức hỗ trợ bảo mật và phù hợp hoàn cảnh cá nhân. Nếu ở NSW, QLD, SA hay WA, quý vị sẽ biết về chương trình Staying Connected (Giữ Kết nối) của chúng tôi, và các khách hàng ở Victoria của chúng tôi sẽ thấy thông tin về Hỗ trợ Thanh toán ở Victoria. Hãy đọc chính sách về chương trình của tiểu bang quý vị để biết thêm về sự hỗ trợ hiện có. Chúng tôi sẵn sàng hỗ trợ quý vị và sẽ đưa ra nhiều thỏa thuận thanh toán nếu hoàn cảnh tài chính của quý vị cần được hỗ trợ thêm.

Sau khi đồng ý với kế hoạch trả tiền, chúng tôi sẽ gửi thông tin cho quý vị, bao gồm:

- liên lạc với ai để được giúp đỡ;
- số tiền quý vị sẽ trả mỗi lần; và  
khi nào quý vị cần thanh toán (hay tần suất thanh toán)

Chúng tôi sẽ không áp dụng lệ phí thanh toán chậm cho tài khoản của quý vị, và chúng tôi sẽ cân nhắc hoàn cảnh tài chính riêng của quý vị và số tiền quý vị có thể thanh toán trước khi đưa ra bất kỳ đề xuất nào – như vậy, kế hoạch được điều chỉnh phù hợp với hoàn cảnh của quý vị.

## Dịch vụ Cố vấn Tài chính

AGL có thể giúp kết nối quý vị với một dịch vụ Cố vấn Tài chính miễn phí. Hãy liên hệ chúng tôi theo số **131 245** để biết thêm thông tin về cố vấn tài chính, hoặc biết sự hỗ trợ bên ngoài của chúng tôi được đề cập trong chính sách này.

## 7. Hỗ trợ Bên ngoài

Các dịch vụ hỗ trợ bên ngoài dưới đây có thể giúp hỗ trợ phù hợp nhu cầu và yêu cầu về an toàn của quý vị. Danh sách này chưa đầy đủ, và có những cơ quan khác có thể cung cấp những dịch vụ tương tự.

CÁC DỊCH VỤ LIÊN QUAN TRỰC TIẾP TỚI BẠO HÀNH GIA ĐÌNH VÀ TRONG NHÀ	
CƠ QUAN	CHI TIẾT LIÊN LẠC
<b>Toàn quốc</b>	
<b>Cảnh sát</b>	Điện thoại: 000
<b>Ứng phó Khẩn cấp (24 giờ)</b>	Điện thoại: 000
<b>Đường dây Toàn quốc 1800 RESPECT:</b> Dịch vụ cố vấn và hỗ trợ toàn quốc cho những người bị ảnh hưởng bởi bạo hành gia đình và trong nhà, bị tấn công và lạm dụng tình dục.	Điện thoại: 1800 737 732 Trang mạng: <a href="http://www.1800respect.org.au/">www.1800respect.org.au/</a> 24/7
<b>Dịch vụ Giới thiệu dành cho Nam giới:</b> Một dịch vụ ẩn danh và bảo mật về cố vấn, thông tin và giới thiệu qua điện thoại để giúp nam giới có dính líu vào những vấn đề về bạo hành gia đình và trong nhà	Điện thoại: 1300 766 491 Trang mạng: <a href="http://www.ntv.org.au/mrs/">www.ntv.org.au/mrs/</a>

<p><b>Kids Helpline (Đường dây Hỗ trợ Trẻ em)</b> Tư vấn miễn phí và bảo mật cho trẻ em và thanh thiếu niên từ 5 đến 25 tuổi.</p>	<p><b>Điện thoại:</b> 1800 55 1800. 24/7</p>
<b>Theo tiểu bang</b>	
<p><b>Victoria:</b></p> <p><b>Safe Steps:</b> Hỗ trợ khủng hoảng cho phụ nữ và trẻ em bị ảnh hưởng bởi bạo hành gia đình.</p> <p><b>Đường dây Hỗ trợ Khủng hoảng do Tấn công Tinh dục</b></p> <p><b>Trang mạng Quý vị có An toàn Ở nhà Không?</b> Cung cấp cho các danh bạ dịch vụ trong tiểu bang thông tin và những nơi nên đến để được giúp đỡ cho những người bị bạo hành gia đình hoặc không cảm thấy an toàn ở nhà. Trang này cũng cung cấp nguồn hỗ trợ cho những ai có thể biết một người nào đó không an toàn, nhằm mục đích hiểu và đáp lại với những lời mở đầu của cuộc trò chuyện và thông tin để có được những cuộc nói chuyện có khả năng cứu mạng.</p> <p><b>Trung tâm Đa Văn hoá Chống Bạo hành Gia đình InTouch</b> Hỗ trợ phù hợp cho phụ nữ có nguồn gốc di cư và tị nạn đang phải chịu bạo hành gia đình bằng nhiều ngôn ngữ</p> <p><b>Dịch vụ Hỗ trợ về Bạo hành Gia đình &amp; Trong nhà dành cho Phụ nữ Thổ dân của Trung tâm Elizabeth Morgan:</b> Nhà ở lúc khủng hoảng và hỗ trợ dành cho phụ nữ Thổ dân, con, cha mẹ có con là người Thổ dân, cũng như bạn đời và bạn đời cũ của người Thổ dân.</p> <p><b>Djirra</b> Hỗ trợ an toàn về mặt văn hóa về bạo hành gia đình và pháp lý dành cho người dân Thổ dân Úc và người dân Đảo Torres Strait.</p> <p><b>Rainbow Door (Cánh cửa Cầu vồng)</b> Tư vấn thông tin và giới thiệu cho những người LGBTIQA+, bạn bè và gia đình của họ</p>	<p><b>Điện thoại:</b> 1800 737 732 24/7</p> <p><b>Điện thoại:</b> 1800 806 292</p> <p><b>Trang mạng:</b> <a href="http://www.areasafeathome.org.au/find-a-service/">www.areasafeathome.org.au/find-a-service/</a></p> <p><b>Điện thoại:</b> 1800 755 988 <b>Trang mạng:</b> <a href="http://www.intouch.org.au/">www.intouch.org.au/</a> Thứ Hai- Thứ Sáu 9 giờ sáng-5 giờ chiều</p> <p><b>Điện thoại:</b> 1800 364 297 <b>Trang mạng:</b> <a href="http://www.emhaws.org.au">www.emhaws.org.au</a> 24/7</p> <p><b>Điện thoại:</b> 1800 105 303 9 giờ sáng-10 giờ tối Thứ Hai-Thứ Sáu <b>Trang mạng:</b> <a href="http://www.Djirra.org.au">www.Djirra.org.au</a></p> <p><b>Điện thoại:</b> 1800 729 367 10 giờ sáng-5 giờ chiều hàng ngày</p>



<p><b><u>New South Wales:</u></b></p> <p><b><i>Đường dây Hỗ trợ Người bị Bạo hành Gia đình &amp; Trong nhà ở NSW:</i></b> Cung cấp dịch vụ cố vấn trên điện thoại, thông tin và giới thiệu dành cho phụ nữ và những người bạn đời đồng giới đang bị hoặc đã từng bị bạo hành gia đình và trong nhà.</p> <p><b><i>Đường dây Giúp đỡ Người bị Bạo hành về Tình dục ở NSW:</i></b> Cung cấp dịch vụ cố vấn trên điện thoại và trực tuyến cho bất kỳ người nào đang hoặc đã bị bạo hành về tình dục và những người hỗ trợ họ.</p> <p>Hiệp hội <b>Tiếng nói của Phụ nữ Di dân NSW</b> Dành cho những phụ nữ nhập cư và tị nạn là nạn nhân bị bạo hành. Nhân viên tư vấn và song ngữ.</p> <p><b>ACON</b> Tổ chức y tế LGBTI cung cấp thông tin, giới thiệu, tư vấn và hỗ trợ cho những người LGBTI ở NSW đang phải chịu bạo hành gia đình và trong nhà</p>	<p><b>Điện thoại:</b> 1800 656 463 24/7</p> <p><b>Điện thoại:</b> 1800 424 017 24/7</p> <p><b>Điện thoại:</b> 02 9635 8022 Thứ Hai-Thứ Sáu 9.30 sáng-5 giờ chiều.</p> <p><b>Điện thoại:</b> 02 9206 2000 9 giờ sáng-10 giờ tối Thứ Hai-Thứ Sáu</p>
<p><b><u>Queensland:</u></b></p> <p><b><i>Đường dây Trợ giúp về Xâm hại Tình dục của Queensland (QSAN):</i></b> Đường dây trợ giúp QSAN cung cấp hỗ trợ qua điện thoại và tư vấn lúc khủng hoảng cho bất kỳ ai – người lớn và thanh thiếu niên thuộc bất kỳ bản dạng giới nào – những người bị xâm hại hoặc lạm dụng tình dục.</p> <p><b><i>DVConnect WomensLine (Đường dây Kết nối Phụ nữ bị Bạo hành):</i></b> Tư vấn và hỗ trợ lúc khủng hoảng dành cho phụ nữ bị ảnh hưởng bởi bạo hành gia đình hoặc bạo hành trong nhà</p> <p><b><i>DVConnect Mensline (Đường dây Kết nối Nam giới bị Bạo hành):</i></b> Hỗ trợ tư vấn và cung cấp thông tin cho nam giới từng bị bạo hành trong mối quan hệ tình cảm.</p> <p><b>Dịch vụ Hỗ trợ về Bạo hành Gia đình ở Brisbane</b> Hỗ trợ và giúp đỡ lúc khủng hoảng dành cho các gia đình, phụ nữ, nam giới, thanh thiếu niên và trẻ em.</p>	<p><b>Điện thoại:</b> 1800 010 120 <b>Trang mạng:</b> <a href="http://www.dvconnect.org/sexual-assault-helpline/">www.dvconnect.org/sexual-assault-helpline/</a> 7 ngày một tuần 7.30 sáng-11.30 tối</p> <p><b>Điện thoại:</b> 1800 811 811 <b>Trang mạng:</b> <a href="http://www.dvconnect.org/womensline">www.dvconnect.org/womensline</a> 24/7</p> <p><b>Điện thoại:</b> 1800 600 636 <b>Trang mạng:</b> <a href="http://www.dvconnect.org/mensline">www.dvconnect.org/mensline</a> 9 giờ sáng đến nửa đêm 7 ngày một tuần</p> <p><b>Điện thoại:</b> 07 3217 2544 24/7</p>

<p><b><u>Nam Úc:</u></b></p> <p><b>Đường dây Hỗ trợ lúc Khủng hoảng do Bạo hành Gia đình</b> Tư vấn lúc khủng hoảng, hỗ trợ và giới thiệu đến nơi ở an toàn</p> <p><b>Các Dịch vụ Cửa ngõ về Bạo hành Gia đình và Trong nhà, và Bạo hành Gia đình và Trong nhà dành cho người Thổ dân:</b> Tư vấn và hỗ trợ cho phụ nữ Thổ dân đang bị bạo hành gia đình và trong nhà.</p> <p><b>Dịch vụ Hỗ trợ Nạn nhân bị Tấn công Tinh dục và Cường hiếp của Yarrow Place:</b> Cơ quan y tế công cộng hàng đầu ứng phó với vấn đề cưỡng hiếp và tấn công tình dục người lớn ở Nam Úc dành cho những người từ 16 tuổi trở lên.</p>	<p><b>Điện thoại:</b> 1800 800 098 Trang mạng: <a href="http://www.womenssafety.com.au">www.womenssafety.com.au</a> 24/7</p> <p><b>Điện thoại:</b> 1300 782 200 24/7</p> <p><b>Điện thoại:</b> 1800 817 421 Trang mạng: <a href="http://www.wchn.sa.gov.au/yarrow-place">www.wchn.sa.gov.au/yarrow-place</a> 24/7</p>
<p><b><u>Tây Úc:</u></b></p> <p><b>Trung tâm Nguồn Hỗ trợ về Tấn công Tinh dục:</b> Một dịch vụ trên toàn tiểu bang cung cấp các dịch vụ khẩn cấp và tư vấn cho những người đã và đang bị tấn công tình dục.</p> <p><b>Đường dây Giúp đỡ Phụ nữ bị Bạo hành Gia đình &amp; Trong nhà:</b> Dịch vụ toàn tiểu bang cung cấp hỗ trợ và tư vấn cho những phụ nữ bị bạo hành gia đình và trong nhà.</p> <p><b>Đường dây Giúp đỡ Nam giới bị Bạo hành Gia đình &amp; Trong nhà:</b> Thông tin, giới thiệu và tư vấn qua điện thoại dành cho nam giới tìm kiếm sự giúp đỡ về hành vi bạo hành của họ hoặc cho nam giới là nạn nhân bị bạo hành gia đình và trong nhà.</p>	<p><b>Điện thoại:</b> 1800 199 888 24/7</p> <p><b>Điện thoại:</b> 1800 007 339 <b>Trang mạng:</b> <a href="http://www.wa.gov.au/service/community-services/community-support/womens-domestic-violence-helpline">www.wa.gov.au/service/community-services/community-support/womens-domestic-violence-helpline</a> 24/7</p> <p><b>Điện thoại:</b> 1800 000 599 24/7</p>

## 8. Cách thức Liên hệ với Chúng tôi và Xử lý Khiếu nại

Để biết thêm thông tin về cách AGL có thể hỗ trợ theo Chính sách về Bạo hành Gia đình và Trong nhà, vui lòng liên hệ chúng tôi:



Truy cập [agl.com.au/familyviolence](https://agl.com.au/familyviolence)



Gọi cho chúng tôi theo số **131 245** – Giải pháp cho Khách hàng



AGL hiểu vai trò quan trọng của các Cơ quan Cộng đồng trong việc hỗ trợ khách hàng ở những khu vực hẻo lánh, các cộng đồng CALD và Thổ dân, khách hàng ít hoặc không được truy cập internet, không giỏi tiếng Anh, hoặc có khuyết tật. Chúng tôi cung cấp thông tin cho các Cơ quan Cộng đồng khác nhau về Chính sách Bạo hành Gia đình và Trong nhà của chúng tôi.



Mỗi hoá đơn chúng tôi gửi cho quý vị đều có một phần về các lựa chọn Trợ giúp Thanh toán dành cho các khách hàng hội đủ điều kiện, trong đó có giảm giá và trợ giá năng lượng, kế hoạch thanh toán AGL và dịch vụ Centrepay. Chúng tôi cũng có thể gửi cho quý vị một bản Chính sách về Bạo hành Gia đình và Trong nhà của chúng tôi qua bưu điện, miễn phí.



Chúng tôi có dịch vụ thông dịch dành cho các khách hàng mà ngôn ngữ thứ nhất không phải là tiếng Anh. Để sử dụng dịch vụ này, vui lòng liên hệ số 1300 307 245.

Chính sách Bạo hành Gia đình và Trong nhà của AGL sẽ được dịch ra những ngôn ngữ khác để cải thiện khả năng tiếp cận cho các cộng đồng đa văn hoá và ngôn ngữ. Các bản dịch này có trên trang mạng của chúng tôi.



Có dịch vụ TTY dành cho các khách hàng bị khiếm thính và khiếm ngôn. Để tiếp cận dịch vụ này, vui lòng liên hệ chúng tôi theo số **133 677** yêu cầu kết nối đến số 1300 664 358.

Đôi khi có thể có những sai sót nhưng nếu điều này xảy ra, chúng tôi cam kết sẽ sửa lại cho đúng.

Chúng tôi đưa ra một phương pháp đơn giản để giải quyết khiếu nại về các sản phẩm hay dịch vụ của mình. Đại diện dịch vụ khách hàng của chúng tôi sẽ phối hợp với quý vị để giải quyết bất kỳ vấn đề nào một cách nhanh chóng, công bằng và hợp tác. Quyền riêng tư của quý vị rất quan trọng đối với chúng tôi, và tất cả các khiếu nại đều được xử lý một cách bảo mật. Hầu hết các khiếu nại đều được giải quyết trong



vòng vài ngày, còn những vấn đề phức tạp hơn có thể lâu hơn. Chúng tôi sẽ cập nhật cho quý vị về tiến triển giải quyết khiếu nại của quý vị.

Nếu quý vị gặp vấn đề hay muốn đóng góp một số ý kiến, nhóm nhân viên Giải pháp cho Khách hàng là đầu mối liên lạc đầu tiên và sẽ điều tra quan ngại của quý vị, rồi phối hợp với quý vị để giải quyết. Chúng tôi sẽ chia sẻ ý kiến phản hồi của quý vị về sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi với các bộ phận liên quan để làm tốt hơn.

Nếu quý vị không hài lòng với giải pháp nhận được, vấn đề của quý vị có thể được xem xét lại bởi các chuyên viên về Khiếu nại, họ sẽ phối hợp chặt chẽ với quý vị để giải quyết quan ngại của quý vị.

Phần lớn các vấn đề đều có thể giải quyết thông qua quy trình khiếu nại nội bộ của chúng tôi và chúng tôi đề nghị quý vị cho chúng tôi cơ hội để tìm hiểu tất cả các hướng để giải quyết khiếu nại. Nếu không hài lòng với cách giải quyết khiếu nại cho quý vị, quý vị có thể liên hệ Cơ quan Thanh tra Năng lượng & Nước ở tiểu bang của mình để được tư vấn và cung cấp thông tin miễn phí, độc lập.

Cơ quan Thanh tra Năng lượng và Nước New South Wales	1800 246 545	<a href="http://www.ewon.com.au">www.ewon.com.au</a>
Cơ quan Thanh tra Năng lượng và Nước Nam Úc	1800 665 565	<a href="http://www.ewosa.com.au">www.ewosa.com.au</a>
Cơ quan Thanh tra Năng lượng và Nước Queensland	1800 662 837	<a href="http://www.ewoq.com.au">www.ewoq.com.au</a>
Cơ quan Thanh tra Năng lượng và Nước Victoria:	1800 500 509	<a href="http://www.ewov.com.au">www.ewov.com.au</a>
Cơ quan Thanh tra Năng lượng và Nước Tây Úc	1800 754 004	<a href="http://www.energyandwater.ombudsman.wa.gov.au">www.energyandwater.ombudsman.wa.gov.au</a>