



นโยบายด้านความรุนแรง  
ภายในครอบครัว

เวอร์ชัน 1

วันที่มีผลบังคับใช้: 1 พฤษภาคม 2023

## สารบัญ

1. วัตถุประสงค์.....	1
2. ขอบเขต .....	1
3. คำจำกัดความของคำว่าความรุนแรงภายในครอบครัว .....	1
4. คำมั่นสัญญาของเรา .....	1
4.1 บริการสำหรับลูกค้า.....	2
4.2 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของบัญชี .....	2
4.3 การบริหารจัดการหนี้สิน .....	2
5. การส่งต่อเพื่อรับบริการและการช่วยเหลือเยียวยาจากภายนอก.....	3
6. การร้องเรียน.....	5
7. ความเป็นส่วนตัว .....	5
8. รายละเอียดการติดต่อ .....	5
8.1 CovaU Pty Ltd.....	5
8.2 บริการล่าม .....	5
8.3 บริการถ่ายทอดแห่งชาติ (National Relay Service).....	6

## 1. วัตถุประสงค์

ความรุนแรงภายในครอบครัวเป็นปัญหาสำคัญที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนของเราเป็นอย่างยิ่ง ในฐานะที่ CovaU เป็นผู้ให้บริการพื้นฐานที่จำเป็น เราจึงมีแนวทางในเชิงรุกเพื่อให้การช่วยเหลือเยียวยาลูกค้าที่ประสบกับปัญหาความรุนแรงภายในครอบครัว วัตถุประสงค์ของนโยบายนี้คือ เพื่อสรุปคำมั่นสัญญาที่เรามีในการให้การช่วยเหลือเยียวยาแก่ลูกค้ากลุ่มเปราะบางที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงภายในครอบครัว และการปฏิบัติตามความรับผิดชอบของเราในการปกป้องความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของลูกค้าเหล่านี้

## 2. ขอบเขต

นโยบายนี้มีผลใช้กับลูกค้าของ CovaU ทุกท่านที่อาจกำลังเผชิญกับความรุนแรงภายในครอบครัว โดยไม่คำนึงถึงภูมิหลัง เพศ ศาสนา วัฒนธรรม หรืออายุของลูกค้า

## 3. คำจำกัดความของคำว่าความรุนแรงภายในครอบครัว

ความรุนแรงภายในครอบครัวสามารถรวมถึง (แต่ไม่จำกัดแค่เพียง) พฤติกรรมดังต่อไปนี้จากบุคคลหนึ่งต่อสมาชิกในครอบครัวของบุคคลนั้น ซึ่งเป็น/อาจเป็น:

- (1) การทารุณทางร่างกายหรือทางเพศ หรือ
- (2) การทารุณทางจิตใจหรือทางอารมณ์ หรือ
- (3) การทารุณทางการเงิน หรือ
- (4) การข่มขู่ หรือ
- (5) การบีบบังคับ หรือ
- (6) การควบคุมหรือครอบงำสมาชิกในครอบครัวในลักษณะอื่นใด ซึ่งทำให้สมาชิกในครอบครัวนั้นรู้สึกกลัวเรื่องความปลอดภัยหรือความเป็นอยู่ที่ดีของตนเองหรือของบุคคลอื่น หรือ
- (7) พฤติกรรมจากบุคคลหนึ่งที่ทำให้เด็กได้ยินหรือพบเห็น หรือต้องเผชิญกับผลของพฤติกรรมที่กล่าวถึงข้างต้น

## 4. คำมั่นสัญญาของเรา

CovaU มุ่งมั่นที่จะเป็นคู่ค้าปลีกพลังงานที่ยอดเยี่ยม ซึ่งให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรกและทำประโยชน์ให้กับชุมชน เราปฏิบัติตามลูกค้าอย่างให้เกียรติและด้วยความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ เมื่อเราพบว่าลูกค้า หรือเมื่อลูกค้าพบว่าตัวเอง หรือเมื่อ CovaU ได้รับแจ้งจากที่ปรึกษาทางการเงินอิสระหรือนักสังคมสงเคราะห์ว่าลูกค้าเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากความรุนแรงภายในครอบครัว เราจะให้การช่วยเหลือเยียวยาที่ปลอดภัยและยืดหยุ่นแก่ลูกค้าที่เผชิญกับความรุนแรงภายในครอบครัวนั้นอย่างแข็งขัน เพื่อจัดการเรื่องความปลอดภัยของลูกค้าและความปลอดภัยด้านการเงินของลูกค้า

## 4.1 บริการสำหรับลูกค้า

เจ้าหน้าที่ที่ดูแลลูกค้าของเราผ่านการฝึกอบรมมาเป็นพิเศษเพื่อให้รับทราบได้เมื่อลูกค้าอาจกำลังเผชิญกับความรุนแรงภายในครอบครัวและจะตอบสนองอย่างให้เกียรติและละเอียดอ่อน เราเข้าใจว่าการเปิดเผย

เรื่องราวความรุนแรงภายในครอบครัวของลูกค้ากับเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าของเราอาจทำให้ลูกค้ารู้สึกสะเทือนใจ เมื่อเราได้รับทราบในครั้งแรกว่าลูกค้ากำลังเผชิญกับความรุนแรงภายในครอบครัว เราจะตั้งค่าตัวเตือนในบัญชีของลูกค้าเพื่อระบุลูกค้าผู้ได้รับผลกระทบ และจะมีการบันทึกการสนทนาไว้เพื่อให้สามารถติดต่อสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลูกค้าจะสามารถรับความช่วยเหลือด้านความรุนแรงภายในครอบครัวของเราได้ตามตัวเลือกที่มีให้โดยไม่ต้องเล่าประสบการณ์ความรุนแรงภายในครอบครัวของตนซ้ำทุกครั้งที่ติดต่อเรา

เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้ามีความปลอดภัยและไม่เพิ่มความเครียดใด ๆ ให้กับสถานการณ์ที่ซับซ้อนของลูกค้า เราจะไม่ขอหลักฐานว่ามีความรุนแรงภายในครอบครัวเกิดขึ้น เราจะถือว่าคำพูดของลูกค้าเป็นความจริงและจะปฏิบัติงานเพื่อให้การช่วยเหลือเยียวยาลูกค้าอย่างทันทีทันใด

## 4.2 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของบัญชี

CovaU ให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของลูกค้าอย่างจริงจัง ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าทุกรายจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และจะได้รับการคุ้มครองตามนโยบายความเป็นส่วนตัวของเรา ลูกค้ามีสิทธิ์ที่จะขอให้มีการจัดเก็บข้อมูลของตนอย่างปลอดภัยและเป็นความลับ และมีสิทธิ์ที่จะกำหนดได้ว่าจะสามารถเข้าถึงข้อมูลนี้ได้ในสถานการณ์ใดบ้าง เราได้ใช้กระบวนการต่าง ๆ เพื่อให้แน่ใจว่า:

- เจ้าหน้าที่ของเราไม่เปิดเผยหรือให้การเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับเกี่ยวกับลูกค้าผู้ได้รับผลกระทบต่อบุคคลอื่นใดโดยไม่ได้รับความยินยอมจากลูกค้ารายนั้น
- เราดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ เพื่อยืนยันว่ามีการใช้วิธีการสื่อสารตามที่ลูกค้าผู้ได้รับผลกระทบต้องการ

ในกรณีของบัญชีร่วม เจ้าหน้าที่ที่ผ่านการฝึกอบรมของเราจะใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษเพื่อปกป้องข้อมูลของลูกค้าผู้ได้รับผลกระทบ ลูกค้าผู้ได้รับผลกระทบสามารถตั้งรหัสผ่านเพื่อการเข้าถึงข้อมูลบัญชีได้หากต้องการเพื่อรักษารายละเอียดส่วนตัวของตนให้ปลอดภัยอยู่เสมอ นอกจากนี้ หากได้รับความยินยอมจากลูกค้าผู้ได้รับผลกระทบ เราสามารถจัดให้มีการสร้างบัญชีแยกในชื่อของลูกค้าเพียงผู้เดียวนับจากวันที่ฝ่ายที่กระทำทารุณออกจากทรัพย์สินได้ หรือสร้างบัญชีใหม่สำหรับทรัพย์สินใหม่โดยทำให้แน่ใจว่ามีการรักษาความปลอดภัยและปกป้องบัญชีนี้

## 4.3 การบริหารจัดการหนี้สิน

CovaU ตระหนักว่าความรุนแรงภายในครอบครัวอาจเป็นสาเหตุหรืออาจเป็นผลจากความเดือดร้อนด้านการชำระเงิน เราจึงมีตัวเลือกความช่วยเหลือด้านการชำระเงินที่หลากหลายเพื่อช่วยให้ลูกค้าชำระเงินที่ค้างอยู่ได้ง่ายขึ้น เราจะทำงานร่วมกับลูกค้าของเราเพื่อหาวิธีแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายที่เหมาะสมที่สุดสำหรับสถานการณ์ของลูกค้า และจะไม่จำกัดการจ่ายพลังงานให้แก่ลูกค้าแต่อย่างใด นโยบายช่วยเหลือกรณีผู้ใช้บริการประสบความยากลำบาก (Hardship Policy) ฉบับเต็มและตัวเลือกความช่วยเหลือเรื่องการชำระเงินสามารถดูได้ทางออนไลน์ที่ <https://www.covau.com.au/terms/hardship>

เราเข้าใจว่าเรื่องหนี้สินในกรณีของบัญชีร่วมอาจมีความซับซ้อนมากกว่า ดังนั้น ก่อนที่เราจะดำเนินการติดตามทวงเงินที่ค้างชำระ เราจะประเมินหนี้และความรับผิดชอบทางการเงินที่มีร่วมกันสำหรับบริการด้านพลังงานเป็นกรณี ๆ ไป เราจะไม่เริ่มต้นหรือดำเนินคดีตามกฎหมายเพื่อทวงหนี้จากลูกค้าประเภทที่พิกัดอาศัยที่ติดต่อเราภายใต้ นโยบายช่วยเหลือกรณีผู้ใช้บริการประสบความยากลำบากและนโยบายฉบับนี้

## 5. การส่งต่อเพื่อรับบริการและการช่วยเหลือเยียวยาจากภายนอก

ขณะนี้เป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางว่าภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคชุมชนต่างมีความรับผิดชอบที่จะต้องทำงานร่วมกันเพื่อต่อสู้กับปัญหาความรุนแรงภายในครอบครัวและให้การช่วยเหลือเยียวยาแก่เหยื่อ CovaU จะให้ข้อมูลและการช่วยเหลือเยียวยาแก่ลูกค้าผู้ได้รับผลกระทบ และส่งต่อลูกค้าให้กับผู้ให้บริการเยียวยาด้านความรุนแรงภายในครอบครัวจากภายนอกเมื่อเหมาะสม ตัวอย่างการช่วยเหลือเยียวยาและทรัพยากรจากภายนอกรวมถึง:

องค์กร	คำแนะนำ	หมายเลขโทรศัพท์/อีเมลสำหรับติดต่อ	เว็บไซต์
<b>รัฐบาล</b>			
<b>ตำรวจ (ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน)</b>	สำหรับกรณีฉุกเฉินและอันตรายที่จะเกิดขึ้นในทันที	000	ไม่เกี่ยวข้อง
<b>กระทรวงบริการมนุษย์ (Department of Human Services)</b>	บริการให้คำปรึกษาจากนักสังคมสงเคราะห์ Medicare, สิทธิลดหย่อน บริการสนับสนุนด้านการเลี้ยงดูเด็ก	บริการงานสังคมสงเคราะห์ (Social Work Services): 132 850 บริการหลายภาษา: 131 202	<a href="http://www.humanservices.gov.au">www.humanservices.gov.au</a>
<b>การให้คำปรึกษา</b>			
<b>1800 เรสเปกต์ (1800 RESPECT) (ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน)</b>	สายด่วนให้คำปรึกษาระดับชาติ, การเยียวยาผู้ได้รับผลกระทบจากการกระทำรุนแรงทางเพศ, ความรุนแรงและการกระทำทารุณภายในครอบครัวหรือในบ้าน	1800 737 732	<a href="https://www.1800respect.org.au">https://www.1800respect.org.au</a>
<b>เซฟสเต็ป (Safe Steps) (ตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน)</b>	ให้พลังแก่ผู้หญิง คนหนุ่มสาว และเด็กที่เผชิญกับความรุนแรงภายในครอบครัว และมอบความปลอดภัยให้บุคคลเหล่านี้	1800 015 188	<a href="https://www.safesteps.org.au">https://www.safesteps.org.au</a>

<p><b>โนทิวโวลเอนซ์ (No to Violence) (ในเวลาทำการ)</b></p>	<p>ทำงานร่วมกับผู้ชายเพื่อยุติความรุนแรงภายในครอบครัวด้วยการให้คำปรึกษา ข้อมูล และการส่งต่อทางโทรศัพท์</p>	<p>1300 766 491</p>	<p><a href="https://www.ntv.org.au">https://www.ntv.org.au</a></p>
<p><b>คิวไลฟ์ (QLife)</b></p>	<p>การสนับสนุนจากกลุ่มเพื่อนที่มีความหลากหลายทางเพศ (LGBTIQ+) และการส่งต่อไปรับบริการในเรื่องเกี่ยวกับเพศวิถี อัตลักษณ์ เพศ ร่างกาย ความรู้สึก หรือความสัมพันธ์</p>	<p>1800 184 527</p>	<p><a href="https://qlife.org.au/">https://qlife.org.au/</a></p>
<p><b>คำแนะนำด้านกฎหมาย</b></p>			
<p><b>สมาคมองค์กรกฎหมายเพื่อชุมชนแห่งชาติ (National Association of Community Legal Centres)</b></p>	<p>องค์กรชุมชนที่ไม่แสวงหาผลกำไรที่ให้บริการด้านกฎหมายและบริการที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชน โดยมุ่งเน้นที่ผู้ด้อยโอกาสและผู้ที่มีความต้องการพิเศษ</p>	<p>02 9264 9595</p>	<p><a href="http://www.naclc.org.au">http://www.naclc.org.au</a></p>
<p><b>บริการกฎหมายสำหรับผู้หญิงในออสเตรเลีย (Women's Legal Services Australia)</b></p>	<p>เครือข่ายองค์กรกฎหมายเพื่อชุมชนระดับชาติให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ผู้หญิง โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายครอบครัวและความรุนแรงภายในครอบครัว</p>	<p><a href="mailto:info@wlsa.org.au">info@wlsa.org.au</a></p>	<p><a href="http://www.wlsa.org.au">http://www.wlsa.org.au</a></p>
<p><b>บริการด้านกฎหมายความรุนแรงภายในครอบครัวสำหรับชาวอะบอริจิน (Aboriginal Family Violence Legal Service)</b></p>	<p>การช่วยเหลือเยียวยาผู้ที่กำลังเผชิญกับหรือเคยเผชิญกับความรุนแรงภายในครอบครัว เช่น การให้คำแนะนำด้านกฎหมาย</p>	<p>1800 105 303</p>	<p><a href="https://djirra.org.au">https://djirra.org.au</a></p>
<p><b>การเงิน</b></p>			

สายด่วนช่วยเหลือ เรื่องหนี้สิน แห่งชาติ (National Debt Helpline) (ใน เวลาทำการ)	บริการที่ไม่แสวงหาผลกำไรที่ ช่วยผู้คนจัดการปัญหาหนี้สิน	1800 007 007	<a href="http://ndh.org.au">http://ndh.org.au</a>
--	--	--------------	---

## 6. การร้องเรียน

หากลูกค้าได้รับผลกระทบจากความรุนแรงภายในครอบครัวและมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับบัญชีของตน เราจะแก้ไขปัญหาในเรื่องดังกล่าวตั้งแต่ที่จุดติดต่อแรกของลูกค้าตามขั้นตอนการแก้ไขข้อร้องเรียนและข้อพิพาท (Complaints and Dispute Resolution Procedure) ของเรา ซึ่งสามารถดูได้ที่เว็บไซต์ของ CovaU ที่ <https://www.covau.com.au/support/contactus> หากต้องการยื่นเรื่องร้องเรียน ลูกค้าสามารถโทรศัพท์มาที่ 1300 689 866 ลูกค้าที่ไม่พึงพอใจกับผลการร้องเรียนของตนสามารถติดต่อผู้ตรวจการแผ่นดินด้านพลังงาน (Energy Ombudsman) ในรัฐที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นบริการอิสระที่ไม่คิดค่าใช้จ่าย

- ผู้ตรวจการแผ่นดินด้านพลังงานและน้ำในรัฐวิกตอเรีย: โทรศัพท์ - 1800 500 509 ; เว็บไซต์ - [www.ewov.com.au](http://www.ewov.com.au)
- ผู้ตรวจการแผ่นดินด้านพลังงานและน้ำในรัฐนิวเซาท์เวลส์: โทรศัพท์ - 1800 246 545 ; เว็บไซต์ - [www.ewon.com.au](http://www.ewon.com.au)
- ผู้ตรวจการแผ่นดินด้านพลังงานและน้ำในรัฐควีนส์แลนด์: โทรศัพท์ - 1800 662 837 ; เว็บไซต์ - [www.ewoq.com.au](http://www.ewoq.com.au)
- ผู้ตรวจการแผ่นดินด้านพลังงานและน้ำในรัฐเซาท์ออสเตรเลีย: โทรศัพท์ - 1800 665 565 ; เว็บไซต์ - <https://ewosa.com.au/>
- ผู้ตรวจการแผ่นดินด้านพลังงานและน้ำในรัฐแทสมเนีย: โทรศัพท์ - 1800 001 170; เว็บไซต์ - [www.ombudsman.tas.gov.au](http://www.ombudsman.tas.gov.au)
- ศาลแพ่งและปกครองแห่งมณฑลนครหลวงของออสเตรเลีย (ACT Civil & Administrative Tribunal, ACAT): โทรศัพท์ - (02) 6207 1740; เว็บไซต์ - [www.acat.act.gov.au](http://www.acat.act.gov.au)

## 7. ความเป็นส่วนตัว

CovaU มุ่งมั่นที่จะเคารพความเป็นส่วนตัวและปกป้องข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าของเราตามพระราชบัญญัติว่าด้วยความเป็นส่วนตัว ค.ศ. 1988 (Privacy Act 1988 (Cth)) และหลักการว่าด้วยความเป็นส่วนตัวของชาติ (National Privacy Principles) รายละเอียดนโยบายความเป็นส่วนตัวของ CovaU ฉบับเต็มสามารถเข้าดูได้ที่ [www.covau.com.au](http://www.covau.com.au)

## 8. รายละเอียดการติดต่อ

### 8.1 CovaU Pty Ltd

เราพร้อมให้ความช่วยเหลือคุณเสมอ หากคุณมีคำถามใด ๆ เกี่ยวกับนโยบายนี้หรืออาจได้รับผลกระทบจากความรุนแรงภายในครอบครัว โปรดติดต่อเราที่:

- ทางโทรศัพท์: 1300 689 866
- ทางอีเมล: [support@covau.com.au](mailto:support@covau.com.au)
- ทางไลฟ์แชท: [www.covau.com.au](http://www.covau.com.au)
- ทางไปรษณีย์: PO Box R241, Royal Exchange, NSW 1225

### 8.2 บริการล่าม

หากคุณต้องการบริการล่ามทางโทรศัพท์ โปรดโทรศัพท์มาที่ 131 450 หรือเยี่ยมชม

<https://www.tisnational.gov.au/Agencies/Help-using-TIS-National-services/Telephone-interpreting>

### 8.3 บริการถ่ายทอดแห่งชาติ (National Relay Service)

- โทรศัพท์: 133 677
- Speak & Listen: 1300 555 727
- SMS: 0423 677 767