



## Chính Sách về Bạo Lực Gia Đình

---

Phiên Bản 1

Ngày Có Hiệu Lực: 01/05/2023

## Mục Lục

1. Mục Đích .....	1
2. Phạm Vi .....	1
3. Định Nghĩa về Bạo Lực Gia Đình .....	1
4. Chúng Tôi Cam Kết .....	1
4.1 Dịch Vụ Chăm Sóc Khách Hàng .....	2
4.2 Bảo Mật và Quyền Riêng Tư Tài Khoản .....	2
4.3 Quản Lý Khoản Nợ .....	2
5. Giới Thiệu và Hỗ Trợ Bên Ngoài .....	3
6. Khiếu Nại .....	5
7. Quyền Riêng Tư .....	5
8. Thông Tin Liên Hệ .....	6
8.1 CovaU Pty Ltd .....	6
8.2 Dịch Vụ Thông Dịch .....	6
8.3 Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia (National Relay Service) .....	6

## 1. Mục Đích

Bạo lực gia đình là một vấn đề nghiêm trọng mang đến rủi ro đáng kể cho sức khỏe thể chất và tinh thần của cộng đồng chúng ta. CovaU, với tư cách là một nhà cung cấp dịch vụ thiết yếu, đang có bước tiếp cận chủ động trong việc hỗ trợ những khách hàng của chúng ta đang phải đối mặt với bạo lực gia đình. Mục đích của chính sách này là đề ra sự cam kết của chúng tôi trong việc cung cấp trợ giúp hỗ trợ cho những vị khách hàng đang phải chịu tổn thương từ nạn bạo lực gia đình và cách mà chúng tôi thực hiện các trách nhiệm của mình để bảo vệ sự an toàn, sức khỏe thể chất cũng như tinh thần của khách hàng.

## 2. Phạm Vi

Chính sách này dành cho tất cả những khách hàng của CovaU đang phải đối mặt với nạn bạo lực gia đình, bất kể xuất thân, giới tính, tôn giáo, văn hóa hay tuổi tác.

## 3. Định Nghĩa về Bạo Lực Gia Đình

Bạo lực gia đình có thể bao gồm (nhưng không bị giới hạn ở) những hành vi sau của một cá nhân hướng đến một thành viên trong gia đình của cá nhân đó, đó là/có thể là:

- (i) xâm hại về thể chất hoặc tình dục; hoặc
- (ii) xâm hại về cảm xúc hoặc tâm lý; hoặc
- (iii) xâm hại về kinh tế; hoặc
- (iv) đe dọa; hoặc
- (v) cưỡng bức; hoặc
- (vi) bất kỳ hành vi thao túng hoặc áp đặt nào khác hướng đến thành viên trong gia đình và khiến cho thành viên trong gia đình đó cảm thấy sợ hãi đối với sự an toàn hoặc sức khỏe thể chất và tinh thần của thành viên đó hoặc một cá nhân khác; hoặc
- (vii) hành vi của một cá nhân khiến cho trẻ em phải nghe hoặc chứng kiến, hoặc phải tiếp xúc với tác động của hành vi được nêu trên.

## 4. Chúng Tôi Cam Kết

CovaU cam kết trở thành một nhà bán lẻ năng lượng vượt trội, đặt khách hàng lên hàng đầu và mang lại lợi ích cho cộng đồng. Chúng tôi đối xử với khách hàng bằng sự tôn trọng và đồng cảm. Sau khi chúng tôi xác định hoặc khách hàng tự xác định hoặc được thông báo đến CovaU qua một cố vấn tài chính độc lập hoặc nhân viên xã hội, với tư cách là một người đang hoặc có thể bị hại bởi nạn bạo lực gia đình, chúng tôi sẽ chủ động mang đến trợ giúp an toàn, hỗ trợ và linh hoạt cho khách hàng đang phải đối mặt với nạn bạo lực gia đình qua việc kiểm soát sự an toàn cá nhân và tài chính của khách hàng.

## 4.1 Dịch Vụ Chăm Sóc Khách Hàng

Đội ngũ nhân viên làm việc trực tiếp với khách hàng của chúng tôi đều được đào tạo chuyên môn trong việc xác định những vị khách hàng có thể đang phải đối mặt với nạn bạo lực gia đình và phản hồi khách hàng bằng sự tôn trọng và nhạy bén. Chúng tôi hiểu rằng khách hàng có thể cảm thấy bị tổn thương khi chia sẻ về câu chuyện bạo lực gia đình của mình cho những người đại diện chăm sóc khách hàng của chúng tôi. Khi chúng tôi lần đầu xác định một vị khách hàng đang phải đối mặt với nạn bạo lực gia đình, chúng tôi sẽ gắn cờ cho tài khoản đó bằng một lời cảnh báo để xác định vị khách hàng bị hại và hồ sơ về cuộc trò chuyện sẽ được lưu lại, tạo điều kiện tương tác hiệu quả với khách hàng. Khách hàng sẽ có thể được tiếp cận với các lựa chọn hỗ trợ về nạn bạo lực gia đình mà không cần phải nhắc lại trải nghiệm bạo lực gia đình mỗi lần họ liên hệ với chúng tôi.

Để đảm bảo được sự an toàn cho khách hàng và không gây căng thẳng thêm cho những trường hợp phức tạp của họ, chúng tôi sẽ không yêu cầu khách cung cấp bằng chứng về nạn bạo lực gia đình. Chúng tôi sẽ tiếp nhận lời nói của khách hàng và cố gắng hỗ trợ khách hàng kịp thời.

## 4.2 Bảo Mật và Quyền Riêng Tư Tài Khoản

CovaU nghiêm túc coi trọng sự an toàn và quyền riêng tư của khách hàng. Tất cả thông tin cá nhân của khách hàng đều được giữ bảo mật và sẽ được bảo vệ theo Chính Sách về Quyền Riêng Tư của chúng tôi. Khách hàng có quyền lưu trữ thông tin của mình một cách an toàn và bảo mật và xác định xem dữ liệu này có thể được truy cập trong những trường hợp nào. Chúng tôi đã thông qua các quy trình để đảm bảo rằng:

- đội ngũ nhân viên của chúng tôi sẽ không tiết lộ hoặc cung cấp quyền truy cập vào thông tin bảo mật về khách hàng bị hại cho bất kỳ người nào khác khi không có sự chấp thuận của khách hàng bị hại;
- chúng tôi sẽ thực hiện các bước để xác nhận rằng chúng tôi đang sử dụng phương pháp giao tiếp ưu tiên của vị khách hàng bị hại.

Đối với tài khoản chung, đội ngũ nhân viên được đào tạo của chúng tôi sẽ cẩn thận hơn trong việc bảo vệ thông tin của khách hàng bị hại. Khách hàng bị hại có thể đặt mật khẩu khi truy cập vào thông tin tài khoản nếu muốn, mục đích là để giữ an toàn cho thông tin cá nhân của họ. Với sự chấp thuận của khách hàng bị hại, chúng tôi có thể thiết lập một tài khoản riêng dưới tên duy nhất của họ kể từ ngày người bạn đời xâm phạm của họ rời khỏi tài sản hoặc thiết lập một tài khoản mới cho một tài sản mới để đảm bảo tính bảo mật và sự an toàn cho tài khoản này.

## 4.3 Quản Lý Khoản Nợ

CovaU nhận thức được rằng nạn bạo lực gia đình có thể xảy ra do hoặc là kết quả của khó khăn khi thanh toán các khoản tiền. Có nhiều lựa chọn hỗ trợ thanh toán để giúp khách hàng trả nợ dễ dàng hơn. Chúng tôi sẽ cùng khách hàng tìm ra giải pháp phù hợp nhất cho tình huống cá nhân của họ và sẽ không hạn chế cung cấp nguồn năng lượng cho họ. Phiên bản đầy đủ của Chính Sách Hỗ Trợ Khó Khăn (Hardship Policy) và các lựa chọn hỗ trợ thanh toán có sẵn trực tuyến tại <https://www.covau.com.au/terms/hardship>

Chúng tôi hiểu rằng khoản nợ của tài khoản chung có thể phức tạp hơn. Chúng tôi sẽ đánh giá từng trường hợp khoản nợ chung và trách nhiệm tài chính đối với các dịch vụ năng lượng trước khi thực hiện các biện pháp để thu hồi nợ. Chúng tôi sẽ không bắt đầu hoặc tiếp tục các thủ tục để thu hồi nợ từ khách hàng đang có trong Chính Sách Hỗ Trợ Khó Khăn (Hardship Policy) và chính sách này.

## 5. Giới Thiệu và Hỗ Trợ Bên Ngoài

Hiện nay, Chính Phủ, các doanh nghiệp và cộng đồng được công nhận rộng rãi là đều có trách nhiệm hợp tác chống lại nạn bạo lực gia đình và cung cấp sự hỗ trợ cho các nạn nhân. CovaU sẽ cung cấp thông tin và sự hỗ trợ cho khách hàng bị hại và giới thiệu họ đến các nhà cung cấp dịch vụ hỗ trợ về bạo lực gia đình bên ngoài nếu phù hợp.

Một số hỗ trợ và nguồn lực bên ngoài bao gồm:

Tổ chức	Giới thiệu	Số điện thoại liên hệ/Email	Trang web
<b>Chính Phủ</b>			
<b>Cảnh sát (24/7)</b>	Dành cho trường hợp khẩn cấp và nguy hiểm trước mắt	000	Không có
<b>Sở Dịch Vụ Nhân Sinh (Department of Human Services)</b>	Dịch vụ tư vấn của nhân viên xã hội, Medicare, giảm giá, dịch vụ hỗ trợ trẻ em, v.v.	Dịch Vụ Công Tác Xã Hội (Social Work Services): 132 850 Đa ngôn ngữ: 131 202	<a href="http://www.humanservices.gov.au">www.humanservices.gov.au</a>
<b>Counselling</b>			
<b>1800 RESPECT (24/7)</b>	Tổng đài tư vấn quốc gia, hỗ trợ những người bị ảnh hưởng bởi tấn công tình dục, bạo lực gia đình và xâm hại	1800 737 732	<a href="https://www.1800respect.org.au">https://www.1800respect.org.au</a>
<b>Những Bước Đi An Toàn (Safe Steps) (24/7)</b>	Trao quyền cho phụ nữ, thanh thiếu niên và trẻ em đang đối mặt với nạn bạo lực gia đình và đảm bảo an toàn cho họ	1800 015 188	<a href="https://www.safesteps.org.au">https://www.safesteps.org.au</a>

<b>Nói Không với Bạo Lực (No to Violence) (giờ hành chính)</b>	Làm việc với đàn ông để chấm dứt bạo lực gia đình bằng cách cung cấp tư vấn qua điện thoại, thông tin và các đề xuất	1300 766 491	<a href="https://www.ntv.org.au">https://www.ntv.org.au</a>
<b>QLife</b>	Hỗ trợ đồng đẳng và giới thiệu dành cho cộng đồng LGBTIQ+ về các vấn đề liên quan đến tính dục, bản dạng, giới, giới tính, thân thể, cảm xúc hoặc mối quan hệ.	1800 184 527	<a href="https://qlife.org.au/">https://qlife.org.au/</a>
<b>Tư Vấn Pháp Lý</b>			
<b>Liên Hiệp Các Trung Tâm Pháp Lý Cộng Đồng Quốc Gia (National Association of Community Legal Centres)</b>	Một tổ chức cộng đồng phi lợi nhuận cung cấp các dịch vụ pháp lý và liên quan đến công chúng, tập trung vào những người chịu thiệt thòi và người có nhu cầu đặc biệt.	02 9264 9595	<a href="http://www.naclc.org.au">http://www.naclc.org.au</a>
<b>Dịch Vụ Pháp Lý dành cho Phụ Nữ tại Úc (Women's Legal Services Australia)</b>	Một mạng lưới quốc gia của các trung tâm pháp lý cộng đồng cung cấp lời khuyên và thông tin dành cho phụ nữ về các vấn đề đặc biệt liên quan đến luật gia đình và bạo lực gia đình.	<a href="mailto:info@wlsa.org.au">info@wlsa.org.au</a>	<a href="http://www.wlsa.org.au">http://www.wlsa.org.au</a>
<b>Dịch Vụ Pháp Lý về Bạo Lực Gia Đình của Người Bản Địa (Aboriginal Family Violence Legal Service)</b>	Hỗ trợ cho người dân Bản Địa đang hoặc đã đối mặt với nạn bạo lực gia đình, ví dụ như cung cấp các tư vấn pháp lý	1800 105 303	<a href="https://djirra.org.au">https://djirra.org.au</a>

## Tài Chính

<b>Đường Dây Quốc Gia Hỗ Trợ Các Vấn Đề về Khoản Nợ (National Debt Helpline) (giờ hành chính)</b>	Một dịch vụ phi lợi nhuận giúp đỡ mọi người giải quyết vấn đề nợ nần của họ	1800 007 007	<a href="http://ndh.org.au">http://ndh.org.au</a>
---	---	--------------	---

## 6. Khiếu Nại

Nếu một khách hàng bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình và có khiếu nại liên quan đến tài khoản của họ, chúng tôi sẽ giải quyết các vấn đề đó vào lần liên hệ đầu tiên của họ theo Thủ Tục Giải Quyết Khiếu Nại và Tranh Chấp (Complaints and Dispute Resolution Procedure) của chúng tôi, có sẵn trên trang web của CovaU tại <https://www.covau.com.au/support/contactus>.

Để khiếu nại, khách hàng có thể gọi điện thoại đến số 1300 689 866. Khách hàng không hài lòng với kết quả của khiếu nại của họ có thể liên hệ với Thanh Tra Viên về Năng Lượng (Energy Ombudsman) có liên quan của tiểu bang, đó là một dịch vụ độc lập và miễn phí.

- **Thanh Tra Viên về Năng Lượng và Nước Victoria:** Điện thoại- 1800 500 509 ; trang web- [www.ewov.com.au](http://www.ewov.com.au)
- **Thanh Tra Viên về Năng Lượng và Nước NSW:** Điện thoại- 1800 246 545 ; trang web- [www.ewon.com.au](http://www.ewon.com.au)
- **Thanh Tra Viên về Năng Lượng và Nước QLD:** Điện thoại- 1800 662 837 ; trang web- [www.ewoq.com.au](http://www.ewoq.com.au)
- **Thanh Tra Viên về Năng Lượng và Nước SA:** Điện thoại- 1800 665 565 ; trang web- <https://ewosa.com.au/>
- **Thanh Tra Viên về Năng Lượng và Nước TAS:** Điện thoại- 1800 001 170; trang web- [www.ombudsman.tas.gov.au](http://www.ombudsman.tas.gov.au)
- **Hội Đồng Dân Sự và Hành Chính ACT (ACT Civil & Administrative Tribunal, ACAT):** Điện thoại- (02) 6207 1740; trang web- [www.acat.act.gov.au](http://www.acat.act.gov.au)

## 7. Quyền Riêng Tư

CovaU cam kết tôn trọng quyền riêng tư và bảo vệ thông tin cá nhân của khách hàng theo Đạo Luật về Quyền Riêng Tư 1988 (Cth) (Privacy Act 1988 (Cth)) và các Nguyên Tắc về Quyền Riêng Tư Quốc Gia (National Privacy Principles).

Chi tiết đầy đủ cho Chính Sách về Quyền Riêng Tư của CovaU có thể truy cập tại [www.covau.com.au](http://www.covau.com.au)

## 8. Thông Tin Liên Hệ

### 8.1 CovaU Pty Ltd

Chúng tôi luôn sẵn sàng trợ giúp. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào về chính sách này hoặc có thể bị ảnh hưởng bởi bạo lực gia đình, vui lòng liên hệ với chúng tôi:

- Qua điện thoại: 1300 689 866
- Qua email: [support@covau.com.au](mailto:support@covau.com.au)
- Qua trò chuyện trực tiếp: [www.covau.com.au](http://www.covau.com.au)
- Qua thư tín: PO Box R241, Royal Exchange, NSW 1225

### 8.2 Dịch Vụ Thông Dịch

Nếu quý khách cần dịch vụ thông dịch qua điện thoại, vui lòng gọi 131 450 hoặc truy cập <https://www.tisnational.gov.au/Agencies/Help-using-TIS-National-services/Telephone-interpreting>

### 8.3 Dịch Vụ Tiếp Âm Quốc Gia (National Relay Service)

- TTY: 133 677
- Trò Chuyện và Lắng Nghe (Speak & Listen): 1300 555 727
- Tin nhắn SMS: 0423 677 767