



## سياسة مواجهة العنف الأسري

الإصدار 1.1

تاريخ بدء السريان: 19 سبتمبر 2024

## جدول المحتويات

|        |  |
|--------|--|
| 1..... | 1. الغرض   |
| 1..... | 2. نطاق الوثيقة                                      |
| 1..... | 3. تعريف العنف الأسري                                |
| 1..... | 4. التزامنا  |
| 1..... | 4.1 خدمات العملاء                                    |
| 2..... | 4.2 أمن الحساب وخصوصيته                              |
| 2..... | 4.3 إدارة الديون                                     |
| 3..... | 5. الإحالات والدعم الخارجي                           |
| 4..... | 6. الشكاوى   |
| 5..... | 7. الخصوصية  |
| 5..... | 8. بيانات الاتصال                                    |
| 5..... | 8.1 CovaU Pty Ltd                                    |
| 5..... | 8.2 خدمة الترجمة الفورية                             |
| 5..... | 8.3 الدائرة الوطنية للإحالة (National Relay Service) |

## 1. الغرض

العنف الأسري مشكلة خطيرة تعرّض صحة مجتمعاتنا ورفاهها إلى مخاطر لا يُستهان بها. وتملك CovaU - باعتبارها مقدمًا للخدمات الأساسية- النهج الاستباقي الذي يمكنها من دعم عملائها الذين يواجهون العنف الأسري. ويكمن الغرض من هذه السياسة في توضيح الإطار العام لالتزامنا بتقديم المساعدة الداعمة للعملاء الضعفاء المتأثرين بحوادث العنف الأسري، وكيفية وفائنا بمسؤولياتنا تجاه حماية سلامتهم ورفاههم.

## 2. نطاق الوثيقة

تنطبق هذه السياسة على جميع عملاء CovaU الذين قد يعانون من العنف الأسري بغض النظر عن خلفياتهم أو جنسهم أو دينهم أو ثقافتهم أو عمرهم.

## 3. تعريف العنف الأسري

يمكن أن يشمل العنف الأسري (على سبيل المثال لا الحصر) السلوكيات التالية التي يمارسها شخص ما تجاه أحد أفراد أسرته، وقد يكون هذا السلوك على وجه الحقيقة أو الاحتمال:

- 1 مؤذيًا بدنيًا أو جنسيًا.
- 2 مؤذيًا عاطفيًا أو نفسيًا.
- 3 مؤذيًا اقتصاديًا.
- 4 تهديديًا.
- 5 إجباريًا.
- 6 يشكّل بأي صورة سيطرة أو تسلطًا على فرد الأسرة ويؤدي إلى شعور فرد الأسرة ذلك بالخوف على سلامة ذلك الشخص أو رفاه هو نفسه أو غيره.
- 7 سلوغيًا يمارسه الشخص يؤدي إلى سماع الطفل لما ينتج عن السلوك المشار إليه أعلاه من آثار أو شهادته عليها أو تعرّضه لها.

## 4. التزامنا

تلتزم CovaU بعمليها كشركة ذات طابع استثنائي لتجارة الطاقة تضع عملاءها ومصالح المجتمع على رأس أولوياتها. نحرص على معاملة عملائنا باحترام وتعاطف. وفي حال تعرّض أحد عملائنا على وجه الحقيقة أو الاحتمال للعنف الأسري، سواءً اكتشفنا نحن ذلك أو أشار هو إلى ذلك بنفسه أو نما ذلك إلى علم CovaU من قبل مستشار مالي أو اختصاصي اجتماعي مستقل، فإننا لن نتوانى عن تقديم المساعدة الآمنة والداعمة والمرنة لذلك العميل الذي يواجه عنفًا أسريًا من أجل ضمان سلامته الشخصية والمالية.

### 4.1 خدمات العملاء

يتمتع فريقنا المتعامل مباشرة مع العملاء بتدريب متخصص على اكتشاف العملاء الذين ربما يعانون عنفًا أسريًا والتعامل مع تلك الحالات باحترام وحساسية. ونذكر أن إفصاح العميل عن قصة تخص عائلته لممثلي خدمة العملاء لدينا قد يكون أمرًا صادمًا للعميل. عندما نكتشف أن أحد عملائنا يواجه عنفًا أسريًا، سنمیز حسابه بعلامة تحذيرية لتحديد العميل المتضرر، وسيتم الاحتفاظ بتسجيلات للمحادثة معه بما يسمح بالمشاركة الفعالة مع العميل. وستتوفر للعميل إمكانية الوصول إلى خيارات المساعدة المتعلقة بالعنف الأسري دون الحاجة إلى تكرار عرض تجربته مع العنف الأسري في كل مرة يتواصل فيها معنا.

لضمان سلامة عملائنا وعدم إضافة أي عبء إلى ما يمرون به من ظروف معقدة، فلن نطلب دليلاً على العنف الأسري، بل سنعتبر العميل صادقاً في حديثه، وسنعمل على تقديم الدعم إليه فوراً.

## 4.2 أمن الحساب وخصوصيته

تأخذ CovaU سلامة العملاء وخصوصيتهم على محمل الجد. وتتمتع جميع معلومات العملاء الشخصية بالسرية، وستتوفر لها الحماية طبقاً لسياسة خصوصيتنا. ويحق للعميل طلب تخزين بياناته بأمان وسرية وتحديد الظروف التي يمكن فيها الوصول إلى تلك البيانات. وقد طبقنا مجموعة من الإجراءات لضمان:

- أن موظفينا لا يفصحون عن المعلومات السرية المتعلقة بعميل متضرر لأي شخص آخر ولا يمكنونه من الوصول إليها إلا بموافقة العميل المتضرر.
- اتخاذنا الخطوات اللازمة لتأكيد استخدام وسيلة التواصل المفضلة للعميل.

في حالة الحسابات المشتركة، سيتوخى فريقنا مزيداً من الحذر لحماية معلومات العملاء المتضررين. ويمكن للعملاء المتضررين إنشاء كلمة مرور للوصول إلى معلومات الحساب إذا رغبوا في ذلك من أجل الحفاظ على أمن تفاصيلهم الشخصية. ويمكننا -بموافقة العميل المتضرر- طلب إنشاء حساب منفصل باسمه وحده بدءاً من تاريخ مغادرة الشريك المتعدي لمكان الإقامة أو إنشاء حساب جديد لمكان إقامة جديد بما يضمن أمن هذا الحساب وسلامته.

لتحقيق مستوى أعلى من الأمان لك، قد نسألك عما إذا كنت ترغب في إعداد كلمة مرور لحسابك. ويمكنك اختيار أي مجموعة من الحروف والأرقام أو الرموز التي يسهل عليك تذكرها. وسيتم تسجيل كلمة المرور هذه في حسابك، وسيتمكن الشخص الذي يدخل كلمة المرور هذه من الوصول إلى الحساب، ما يساعد في الحفاظ على أمان حسابك.

## 4.3 إدارة الديون

تنظر CovaU إلى العنف الأسري على أنه سبب محتمل لصعوبات سداد المدفوعات أو نتيجة لها. وتتوفر مجموعة من خيارات المساعدة على السداد التي من شأنها المساعدة في تسهيل دفع العملاء للمدفوعات المتأخرة. وسنتعاون مع عميلنا للوصول إلى الحل الأنسب لحالته على حدة وعدم إعاقة إمداده بالطاقة. يمكن الاطلاع على النسخة الكاملة من سياسة مواجهة الصعوبات (Hardship Policy) على الإنترنت عبر الرابط

<https://www.covau.com.au/terms/hardship>

ندرك أن الديون المستحقة على حساب مشترك قد تكون أكثر تعقيداً. ولهذا سنقيم الدين المشترك والمسؤولية المالية عن خدمات الطاقة في كل حالة على حدة قبل أن نتخذ إجراءات لاسترداد المتأخرات. ولن نباشر أو نستمر في إجراءات استرداد الديون من عميل سكتي مشارك معنا في سياسة مواجهة الصعوبات (Hardship Policy) وهذه السياسة.

## 5. الإحالات والدعم الخارجي

من المتعارف عليه على نطاق واسع حاليًا أن القطاع الحكومي وقطاع الشركات والقطاع المجتمعي تحمل معًا مسؤولية التعاون في مواجهة العنف الأسري وتوفير الدعم للضحايا. وستقدم CoVAU المعلومات والدعم للعملاء المتضررين، وتحيلهم حيثما أمكن إلى جهات خارجية لتقديم خدمات الدعم في حالات العنف الأسري. من وجهات الدعم والموارد الخارجية:

| الموقع الإلكتروني   | هاتف التواصل/البريد الإلكتروني   | تعريف   | المنظمة   |
|---|--|---|---|
| <b>الجهات الحكومية</b>  |  |   |   |
| لا يوجد   | 000  | للتوارئ والخطر المباشر  | الشرطة<br>(24 ساعة في اليوم/7 أيام في الأسبوع)                  |
| <a href="http://www.humanservices.gov.au">www.humanservices.gov.au</a>      | خدمات الاختصاصيين الاجتماعيين ( Social Work Services ):<br>132 850<br>الخدمة الناطقة بعدة لغات:<br>131 202 | خدمات استشارات من اختصاصيين اجتماعيين، وبرنامج Medicare، وامتيازات، وخدمات دعم للأطفال وما إلى ذلك. | وزارة الخدمات الإنسانية<br>(Department of Human Services)       |
| <b>التوجيه النفسي</b>   |  |   |   |
| <a href="https://www.1800respect.org.au">https://www.1800respect.org.au</a> | 1800 737 732   | خط المساعدة الوطني للاستشارات، ودعم المتأثرين بالاعتداء الجنسي أو العنف والإيذاء المنزلي أو الأسري  | 1800 ريسبيكت (RESPECT)<br>(24 ساعة في اليوم/7 أيام في الأسبوع)  |
| <a href="https://www.safesteps.org.au">https://www.safesteps.org.au</a>     | 1800 015 188   | تمكين المرأة والشباب والأطفال الذين يواجهون عنفًا أسريًا وضمان سلامتهم                              | سيف ستبس ( Safe Steps )<br>(24 ساعة في اليوم/7 أيام في الأسبوع) |
| <a href="https://www.ntv.org.au">https://www.ntv.org.au</a>                 | 1300 766 491   | يتعاونون مع الرجال لإنهاء العنف المنزلي عن طريق تقديم استشارات ومعلومات وإحالات عبر الهاتف          | نو تو فيولنس ( No to Violence )<br>(ساعات العمل الرسمية)        |

|   |  |   |   |
|---|--|---|---|
| <a href="https://qlife.org.au/">https://qlife.org.au/</a>     | 1800 184 527   | تقديم دعم الأقران لمجتمع الميم (+LGBTIQ) والإحالات بخصوص الأمور الجنسية أو الهوية أو النوع الاجتماعي أو الجسم أو المشاعر أو العلاقات. | كيو لايف (QLife)  |
| <b>الاستشارات القانونية</b>                                   |  |   |   |
| <a href="http://www.naclc.org.au">http://www.naclc.org.au</a> | 02 9264 9595   | منظمة مجتمعية غير ربحية تقدم الخدمات القانونية والخدمات ذات الصلة بها للجمهور مع التركيز على المهمشين وذوي الاحتياجات الخاصة.         | الجمعية الوطنية للمراكز القانونية المجتمعية (National Association of Community Legal Centres)             |
| <a href="http://www.wlsa.org.au">http://www.wlsa.org.au</a>   | <a href="mailto:info@wlsa.org.au">info@wlsa.org.au</a> | شبكة وطنية للمراكز القانونية المجتمعية تقدم المشورة والمعلومات للسيدات فيما يخص قانون الأسرة ومساائل العنف الأسري.                    | دائرة الخدمات القانونية للسيدات بأستراليا (Women's Legal Services Australia)                              |
| <a href="https://dijira.org.au">https://dijira.org.au</a>     | 1800 105 303   | تقدم الدعم -مثل الاستشارات القانونية- للسكان الأصليين الذين يتعرضون أو تعرضوا للعنف الأسري  | دائرة الخدمات القانونية لضحايا العنف الأسري من السكان الأصليين (Aboriginal Family Violence Legal Service) |
| <b>الشؤون المالية</b>   |  |   |   |
| <a href="http://ndh.org.au">http://ndh.org.au</a>             | 1800 007 007   | خدمة غير ربحية تهدف إلى مساعدة الأشخاص في التعامل مع مشكلات الديون  | خط المساعدة الوطني لحالات الديون (National Debt Helpline) (ساعات العمل الرسمية)                           |

## 6. الشكاوى

في حال تعرض أحد العملاء لحادث عنف أسري وكانت لديه شكوى متعلقة بحسابه، فسنحل هذه الأمور في أول نقطة تواصل معه طبقاً لإجراءات حل الشكاوى وفض النزاعات (Complaints and Dispute Resolution Procedure) التي يمكن الاطلاع عليها على موقع CovaU الإلكتروني على الرابط <https://www.covau.com.au/support/contactus>

لتقديم شكوى، يمكن للعملاء الاتصال بالرقم 1300 689 866. ويمكن للعملاء غير الراضين عن نتيجة شكاوهم التواصل مع أمين تظلمات الطاقة (Energy Ombudsman) في الولاية، وهي خدمة مستقلة مجانية.

- أمين تظلمات الطاقة والمياه في ولاية فيكتوريا: الهاتف- 1800 500 509، الموقع الإلكتروني- [www.ewov.com.au](http://www.ewov.com.au)
- أمين تظلمات الطاقة والمياه في ولاية نيوساوث ويلز: الهاتف- 1800 246 545، الموقع الإلكتروني- [www.ewon.com.au](http://www.ewon.com.au)
- أمين تظلمات الطاقة والمياه في ولاية كوينزلاند: الهاتف- 1800 662 837، الموقع الإلكتروني- [www.ewoq.com.au](http://www.ewoq.com.au)
- أمين تظلمات الطاقة والمياه في ولاية جنوب أستراليا: الهاتف- 1800 665 565، الموقع الإلكتروني- <https://ewosa.com.au/>
- أمين تظلمات الطاقة والمياه في ولاية تاسمانيا: الهاتف - 1800 001 170، الموقع الإلكتروني- [www.ombudsman.tas.gov.au](http://www.ombudsman.tas.gov.au)
- المحكمة المدنية والإدارية في إقليم العاصمة الأسترالية (ACT Civil & Administrative Tribunal (ACAT)): الهاتف- (02) 6207 1740، الموقع الإلكتروني- [www.acat.act.gov.au](http://www.acat.act.gov.au)

## 7. الخصوصية

تلتزم CovaU باحترام خصوصية المعلومات الشخصية لعملائنا وحمايتهم وفقًا لقانون الخصوصية لعام 1988 (Privacy Act 1988 (Cth)) والمبادئ الوطنية للخصوصية (National Privacy Principles). ويمكن الاطلاع على تفاصيل سياسة خصوصية CovaU كاملة عبر الرابط [www.covau.com.au](http://www.covau.com.au)

## 8. بيانات الاتصال

### 8.1 CovaU Pty Ltd

تسرنا دائمًا مساعدتك. فإذا كان لديك أي أسئلة عن هذه السياسة، أو إذا كنت متأثرًا بالعنف الأسري، يُرجى التواصل معنا:

- هاتفياً عبر الرقم: 1300 689 866
- عبر البريد الإلكتروني: [support@covau.com.au](mailto:support@covau.com.au)
- عبر الدردشة المباشرة: [www.covau.com.au](http://www.covau.com.au)
- عبر البريد: PO Box R241, Royal Exchange, NSW 1225

### 8.2 خدمة الترجمة الفورية

إذا كنت تحتاج إلى خدمة الترجمة الفورية الهاتفية، يُرجى الاتصال بالرقم 131 450 أو زيارة <https://www.tisnational.gov.au/Agencies/Help-using-TIS-National-services/Telephone-interpreting>

### 8.3 الدائرة الوطنية للإحالة (National Relay Service)

- برقيًا: 133 677
- خط سببك آند ليسن (Speak & Listen): 1300 555 727
- الرسائل النصية القصيرة: 0423 677 767