



นโยบายด้านความรุนแรง
ภายในครอบครัว

เวอร์ชัน 1.1

วันที่มีผลบังคับใช้: 19 กันยายน 2024

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. การส่งต่อและการช่วยเหลือจากองค์กรภายนอก	3
6. การร้องเรียน	5
7. ความเป็นส่วนตัว.....	5
8. ข้อมูลการติดต่อ	5
8.1 CovaU Pty Ltd	5
8.2 บริการล่าม.....	5
8.3 National Relay Service.....	6

1. วัตถุประสงค์

ความรุนแรงภายในครอบครัวเป็นปัญหาสำคัญที่ทำให้เกิดความเสียหายอย่างมากต่อสุขภาพและความเป็นอยู่ที่ดีของชุมชนของเรา CovaU ในฐานะผู้ให้บริการพื้นฐานที่จำเป็น เรามีแนวทางเชิงรุกเพื่อช่วยเหลือลูกค้าที่ประสบปัญหาความรุนแรงภายในครอบครัว นโยบายนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อแสดงถึงความมุ่งมั่นของเราในการให้การช่วยเหลือเชิงสนับสนุนแก่ลูกค้าที่เป็นบุคคลเปราะบางที่ได้รับผลกระทบจากความรุนแรงภายในครอบครัว และวิธีที่เราปฏิบัติตามความรับผิดชอบของเราในการปกป้องความปลอดภัยและความเป็นอยู่ที่ดีของลูกค้าเหล่านี้

2. ขอบเขต

นโยบายนี้มีผลบังคับใช้กับลูกค้าของ CovaU ทุกท่านที่อาจจะกำลังเผชิญกับปัญหาความรุนแรงภายในครอบครัว โดยไม่คำนึงถึงภูมิภาค หลัง เพศ ศาสนา วัฒนธรรม หรืออายุ

3. คำจำกัดความของคำว่าความรุนแรงภายในครอบครัว

ความรุนแรงภายในครอบครัวสามารถรวมถึง (แต่ไม่จำกัดแค่เพียง) พฤติกรรมดังต่อไปนี้ที่บุคคลหนึ่งกระทำต่อสมาชิกในครอบครัวของบุคคลนั้น ซึ่งเป็น/อาจเป็น

- (1) การทารุณทางร่างกายหรือทางเพศ หรือ
- (2) การทารุณทางอารมณ์หรือทางจิตใจ หรือ
- (3) การควบคุมทางการเงิน หรือ
- (4) การข่มขู่ หรือ
- (5) การบีบบังคับ หรือ
- (6) การควบคุมหรือครอบงำสมาชิกในครอบครัวในลักษณะอื่นใด ซึ่งทำให้สมาชิกในครอบครัวนั้นรู้สึกกลัวเรื่องความปลอดภัยหรือความเป็นอยู่ที่ดีของตนเองหรือของอีกบุคคลหนึ่ง หรือ
- (7) พฤติกรรมที่บุคคลหนึ่งกระทำที่ทำให้เด็กได้ยินหรือพบเห็น หรือต้องเผชิญกับผลของพฤติกรรมที่กล่าวถึงในข้างต้น

4. ความมุ่งมั่นของเรา

CovaU มุ่งมั่นที่จะเป็นผู้ค้าปลีกพลังงานที่ยอดเยี่ยม ซึ่งให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอันดับแรกและทำประโยชน์ให้กับชุมชน เราปฏิบัติตามลูกค้าอย่างให้เกียรติและด้วยความเห็นอกเห็นใจ เมื่อเราพบว่าลูกค้า หรือเมื่อลูกค้ารู้สึกว่าตัวเองได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากปัญหาความรุนแรงภายในครอบครัว หรือเมื่อ CovaU ได้รับแจ้งจากที่ปรึกษาด้านการเงินอิสระหรือนักสังคมสงเคราะห์ว่าลูกค้าเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบหรืออาจได้รับผลกระทบจากปัญหาความรุนแรงภายในครอบครัว เราจะดำเนินการอย่างกระตือรือร้นในการให้การช่วยเหลือที่ปลอดภัยในเชิงสนับสนุนและมีความยืดหยุ่นแก่ลูกค้าที่เผชิญกับความรุนแรงภายในครอบครัว เพื่อจัดการเรื่องความมั่นคงปลอดภัยส่วนบุคคลและทางการเงินของลูกค้า

4.1 บริการสำหรับลูกค้า

เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการโดยตรงกับลูกค้าของเราผ่านการฝึกอบรมมาโดยเฉพาะเพื่อให้รับรู้ได้เมื่อพบลูกค้าที่อาจกำลังเผชิญกับปัญหาความรุนแรงภายในครอบครัวและจะให้เกียรติและอ่อนโยนต่อลูกค้า เราเข้าใจว่านี่อาจเป็นเรื่องละเอียดอ่อนใจมากสำหรับลูกค้าในการเปิดเผยเรื่องราวความรุนแรงภายในครอบครัวของคุณกับผู้ที่แทนหน้าบริการลูกค้าของเรา ตั้งแต่แรกเริ่มที่เราทราบว่าลูกค้ากำลังเผชิญกับปัญหาความรุนแรงภายในครอบครัว เราจะตั้งคำถามในบัญชีของคุณเพื่อระบุลูกค้าที่ได้รับผลกระทบและจะมีการบันทึกการสนทนาไว้เพื่อให้สามารถติดตามและสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ลูกค้าสามารถรับความช่วยเหลือได้ตามตัวเลือกที่มีให้โดยไม่ต้องเล่าถึงประสบการณ์ความรุนแรงภายในครอบครัวของคุณซ้ำๆ ทุกครั้งที่ติดต่อกับเรา

เพื่อให้แน่ใจว่าลูกค้าของเราปลอดภัยและไม่เพิ่มความเครียดใดๆ ให้กับสถานการณ์ที่ซับซ้อนของลูกค้า เราจะขอหลักฐานว่ามีความรุนแรงภายในครอบครัวเกิดขึ้นจริง เราจะเชื่อถือคำพูดของลูกค้าและดำเนินการช่วยเหลือลูกค้าอย่างทันทีทันใด

4.2 ความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของบัญชี

CovaU ให้ความสำคัญกับเรื่องความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของลูกค้าอย่างยิ่ง ข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าทุกรายจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และจะได้รับการคุ้มครองตามนโยบายความเป็นส่วนตัวของเรา (Privacy Policy) ลูกค้ามีสิทธิ์ที่จะขอให้มีการจัดเก็บข้อมูลของตนอย่างมั่นคงปลอดภัยและเป็นความลับ และมีสิทธิ์ที่จะกำหนดได้ว่าในสถานการณ์ใดจะสามารถเข้าถึงข้อมูลเหล่านี้ได้ เราได้ใช้กระบวนการต่างๆ เพื่อให้แน่ใจว่า

- เจ้าหน้าที่ของเราจะไม่เปิดเผยหรือให้ข้อมูลที่เป็นความลับเกี่ยวกับลูกค้าผู้ที่ได้รับผลกระทบต่อบุคคลอื่นใดโดยไม่ได้รับความยินยอมจากลูกค้ารายนั้น
- เราใช้ขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้มั่นใจว่าลูกค้าที่ได้รับผลกระทบได้รับการสื่อสารในรูปแบบที่ต้องการ

ในกรณีของบัญชีร่วม เจ้าหน้าที่ที่ผ่านการฝึกอบรมของเราจะใช้ความระมัดระวังเป็นพิเศษเพื่อปกป้องข้อมูลของลูกค้าผู้ที่ได้รับผลกระทบ ลูกค้าผู้ที่ได้รับผลกระทบสามารถตั้งรหัสผ่านเพื่อการเข้าถึงข้อมูลบัญชีได้หากลูกค้าต้องการเพื่อที่จะรักษาข้อมูลส่วนตัวของตนให้มั่นคงปลอดภัยอยู่เสมอ นอกจากนี้ เมื่อได้รับความยินยอมจากลูกค้าผู้ที่ได้รับผลกระทบ เราสามารถสร้างบัญชีแยกในชื่อของลูกค้าเพียงผู้เดียวได้นับจากวันที่ฝ่ายที่กระทำความรุนแรงย้ายออก หรือสร้างบัญชีใหม่สำหรับที่อยู่ใหม่เพื่อให้แน่ใจว่ามีความมั่นคงปลอดภัยและมีการปกป้องบัญชีใหม่นี้

เพื่อความมั่นคงปลอดภัยเพิ่มขึ้น เราอาจสอบถามลูกค้าว่าต้องการตั้งรหัสผ่านสำหรับบัญชีหรือไม่ ลูกค้าสามารถเลือกใช้ตัวอักษร ตัวเลข หรือสัญลักษณ์ที่ลูกค้าจดจำได้ง่ายมาประกอบกันเป็นรหัสผ่าน รหัสผ่านนี้จะบันทึกไว้ในบัญชีของลูกค้า และเฉพาะผู้ที่ใส่รหัสผ่านถูกต้องจึงสามารถเข้าถึงบัญชีได้ซึ่งเป็นการช่วยรักษาความมั่นคงปลอดภัยให้กับบัญชีของลูกค้าอยู่เสมอ

4.3 การบริหารจัดการหนี้สิน

CovaU ตระหนักว่าปัญหาความรุนแรงภายในครอบครัวอาจเป็นสาเหตุ หรือเป็นผลจากความเดือดร้อนด้านการเงิน เราจึงมีตัวเลือกความช่วยเหลือด้านการชำระเงินที่หลากหลายเพื่อช่วยลูกค้าชำระเงินที่ค้างอยู่ได้ง่ายขึ้น เราจะร่วมกับลูกค้าหาวิธีแก้ไขปัญหามากที่สุดสำหรับสถานการณ์ของลูกค้าแต่ละราย และจะไม่จำกัดการเข้าถึงพลังงาน นโยบายช่วยเหลือกรณีผู้ให้บริการประสบปัญหาทางการเงิน (Hardship Policy) ฉบับสมบูรณ์ และตัวเลือกความช่วยเหลือเรื่องการชำระเงินสามารถดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่ <https://www.covau.com.au/terms/hardship>

เราเข้าใจว่าเรื่องหนี้สินในกรณีของบัญชีร่วมอาจมีความซับซ้อนมากกว่า ดังนั้นเราจะประเมินหนี้และความรับผิดชอบทางการเงินที่มีร่วมกันสำหรับบริการต่างๆ ด้านพลังงานเป็นกรณีๆ ไปก่อนที่เราจะดำเนินการติดตามทางการเงินที่ค้างชำระ เราจะไม่เริ่มต้นหรือดำเนินการต่อเพื่อการติดตามหนี้จากลูกค้าประเภทที่พิกัดภัยที่ติดต่อกับเราภายใต้นโยบายช่วยเหลือกรณีผู้ให้บริการประสบปัญหาทางการเงินและนโยบายฉบับนี้

5. การส่งต่อและการช่วยเหลือจากองค์กรภายนอก

ขณะนี้เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางว่าภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคชุมชนล้วนมีความรับผิดชอบที่จะต้องทำงานร่วมกันเพื่อต่อสู้กับปัญหาความรุนแรงภายในครอบครัวและให้การช่วยเหลือแก่เหยื่อ CovaU จะให้ข้อมูลและการช่วยเหลือแก่ลูกค้าผู้ที่ได้รับผลกระทบ และส่งต่อลูกค้าให้กับองค์กรภายนอกที่ให้ความช่วยเหลือด้านความรุนแรงภายในครอบครัวตามความเหมาะสม ตัวอย่างความช่วยเหลือจากองค์กรภายนอกและทรัพยากรบางส่วน รวมถึง

องค์กร	ข้อมูลเบื้องต้น	หมายเลขโทรศัพท์/อีเมลสำหรับติดต่อ	เว็บไซต์
รัฐบาล			
ตำรวจ (24 ชั่วโมง ทุกวัน)	กรณีฉุกเฉินและอันตรายซึ่งหน้า	000	ไม่เกี่ยวข้อง
กระทรวงด้านบริการมนุษย์ (Department of Human Services)	บริการให้คำปรึกษาจากนักสังคมสงเคราะห์ Medicare สิทธิลดหย่อนต่างๆ และบริการการจัดการค่าเลี้ยงดูบุตร เป็นต้น	งานสังคมสงเคราะห์ (Social Work Services): 132 850 บริการในภาษาต่างๆ (Multilingual): 131 202	www.humanservices.gov.au
การให้คำปรึกษา			
1800 เรสเปกต์ (1800 RESPECT) (24 ชั่วโมง ทุกวัน)	สายช่วยเหลือให้คำปรึกษาแห่งชาติ ซึ่งช่วยเหลือผู้ได้รับผลกระทบจากการกระทำรุนแรงทางเพศ ความรุนแรงและการกระทำทารุณจากคู่ครองและภายในครอบครัว	1800 737 732	https://www.1800respect.org.au
เซฟสเตป (Safe Steps) (24 ชั่วโมงทุกวัน)	เสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับผู้หญิง วัยรุ่น และเด็กที่เผชิญกับความรุนแรงภายในครอบครัวและช่วยจัดการความปลอดภัยให้แก่บุคคลเหล่านี้	1800 015 188	https://www.safesteps.org.au

<p>โนทิวโวลเन्ซ์ (No to Violence) (ในเวลาทำการ)</p>	<p>ทำงานร่วมกับผู้ชายเพื่อยุติปัญหาความรุนแรงภายในครอบครัวด้วยการให้คำปรึกษา การให้ข้อมูล และการส่งต่อ ทางโทรศัพท์</p>	<p>1300 766 491</p>	<p>https://www.ntv.org.au</p>
<p>คิวไลฟ์ (QLife)</p>	<p>การสนับสนุนจากกลุ่มเพื่อนที่มีความหลากหลายทางเพศ (LGBTIQ+) และการส่งต่อไปรับบริการในเรื่องเกี่ยวกับเพศวิถี อัตลักษณ์ เพศ ร่างกาย ความรู้สึก หรือความสัมพันธ์</p>	<p>1800 184 527</p>	<p>https://qlife.org.au/</p>
<p>คำแนะนำด้านกฎหมาย</p>			
<p>สมาคมศูนย์กฎหมายชุมชนแห่งชาติ (National Association of Community Legal Centres)</p>	<p>องค์กรชุมชนที่ไม่แสวงหาผลกำไรที่ให้บริการด้านกฎหมายและบริการที่เกี่ยวข้องแก่ประชาชน โดยมุ่งเน้นที่ผู้ด้อยโอกาส และผู้ที่มีความต้องการพิเศษ (people with special needs)</p>	<p>02 9264 9595</p>	<p>http://www.naclc.org.au</p>
<p>บริการกฎหมายสำหรับผู้หญิงในออสเตรเลีย (Women's Legal Services Australia)</p>	<p>เครือข่ายศูนย์กฎหมายชุมชนแห่งชาติให้คำแนะนำและข้อมูลแก่ผู้หญิง โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับกฎหมายครอบครัวและความรุนแรงภายในครอบครัว</p>	<p>info@wlsa.org.au</p>	<p>http://www.wlsa.org.au</p>
<p>บริการด้านกฎหมายความรุนแรงภายในครอบครัวสำหรับชาวอะบอริจิน (Aboriginal Family Violence Legal Service)</p>	<p>การช่วยเหลือชาวอะบอริจินที่กำลังเผชิญกับหรือเคยเผชิญกับความรุนแรงภายในครอบครัว เช่น การให้คำแนะนำด้านกฎหมาย</p>	<p>1800 105 303</p>	<p>https://djirra.org.au</p>
<p>การเงิน</p>			

สายช่วยเหลือด้านหนี้สิน (National Debt Helpline) (ในเวลาทำการ)	บริการที่ไม่แสวงหาผลกำไรที่ช่วยผู้คนจัดการปัญหาหนี้สิน	1800 007 007	http://ndh.org.au
--	--	--------------	---

6. การร้องเรียน

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

- **ผู้ตรวจการแผ่นดินด้านพลังงานและน้ำแห่งรัฐวิกตอเรีย (Energy and Water Ombudsman Victoria) :** โทรศัพท์ - 1800 500 509 ; เว็บไซต์ - www.ewov.com.au
- **ผู้ตรวจการแผ่นดินด้านพลังงานและน้ำแห่งรัฐนิวเซาท์เวลส์ Energy and Water Ombudsman NSW) :** โทรศัพท์ - 1800 246 545 ; เว็บไซต์ - www.ewon.com.au
- **ผู้ตรวจการแผ่นดินด้านพลังงานและน้ำแห่งรัฐควีนส์แลนด์ (Energy and Water Ombudsman QLD) :** โทรศัพท์ - 1800 662 837 ; เว็บไซต์ - www.ewoq.com.au
- **ผู้ตรวจการแผ่นดินด้านพลังงานและน้ำแห่งรัฐเซาท์ออสเตรเลีย (Energy and Water Ombudsman SA) :** โทรศัพท์ - 1800 665 565 ; เว็บไซต์ - <https://ewosa.com.au/>
- **ผู้ตรวจการแผ่นดินด้านพลังงานและน้ำแห่งรัฐแทสเมเนีย (Energy and Water Ombudsman TAS):** โทรศัพท์ - 1800 001 170; เว็บไซต์ - www.ombudsman.tas.gov.au
- **คณะกรรมการวินิจฉัยอุทธรณ์ทางแพ่งและทางปกครองแห่งรัฐออสเตรเลียแควินท์แลนด์ (ACT Civil & Administrative Tribunal ACAT):** โทรศัพท์ - (02) 6207 1740; เว็บไซต์ - www.acat.act.gov.au

7. ความเป็นส่วนตัว

CovaU ยึดมั่นเคารพความเป็นส่วนตัวและปกป้องข้อมูลส่วนตัวของลูกค้าของเราตามพระราชบัญญัติว่าด้วยความเป็นส่วนตัว ค.ศ. 1988 (เครือรัฐ) (Privacy Act 1988 (Cth)) และหลักการว่าด้วยความเป็นส่วนตัวแห่งชาติ (National Privacy Principles) รายละเอียดนโยบายความเป็นส่วนตัวของ CovaU ฉบับสมบูรณ์ สามารถเข้าดูได้ที่ 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
- ทางไลฟ์แชท: www.covau.com.au
- ทางไปรษณีย์: PO Box R241, Royal Exchange, NSW 1225

8.2 บริการล่าม

หากคุณต้องการบริการล่ามทางโทรศัพท์ โปรดโทรศัพท์มาที่ 131 450 หรือเข้าลิงก์ด้านล่าง

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

8.3 National Relay Service

- โทร (TTY): 133 677
- พูดและฟัง: 1300 555 727
- ส่งข้อความ: 0423 677 767