

# Chính sách Hỗ trợ về Bạo hành Gia đình.

## **Chúng tôi sẵn sàng giúp đỡ.**

Momentum cam kết hỗ trợ khách hàng bị bạo hành gia đình hoặc những người có nguy cơ bị bạo hành gia đình (*khách hàng bị ảnh hưởng*). Chính sách này đưa ra cách tiếp cận toàn diện của chúng tôi để cung cấp hỗ trợ cho khách hàng bị ảnh hưởng theo cách tôn trọng, tế nhị và đồng cảm, bao gồm:

- nhận ra hoàn cảnh của họ là riêng tư và bạo hành gia đình có thể bao gồm một loạt các hành vi
- tham gia và tư vấn với khách hàng bị ảnh hưởng để cung cấp các kết quả có lợi
- trao quyền cho họ với sự hỗ trợ để kiểm soát các tác động tài chính và bảo mật thông tin cá nhân của họ, và
- cho biết về các hỗ trợ tài chính hiện có dành cho họ.

## **Chúng tôi chống lại mọi hình thức bạo hành gia đình.**

Nếu một mối quan hệ cá nhân khiến quý vị cảm thấy không an toàn hoặc bất lực, quý vị có thể đang bị bạo hành gia đình. Điều này có thể xảy ra dưới nhiều hình thức – từ lạm dụng thể chất và tinh thần đến kiểm soát tài chính hoặc tâm lý – và nó có thể xảy ra với bất kỳ ai thuộc bất kỳ nguồn gốc nào. Nếu quý vị gặp phải tình huống này, hãy nhớ rằng đó không phải là lỗi của quý vị, và biết rằng chúng tôi sẵn sàng hỗ trợ quý vị.

Nếu quý vị đang bị bạo hành gia đình, vui lòng truy cập [1800respect.org.au](http://1800respect.org.au) hoặc gọi cho họ theo số **1800 737 732**.

Nếu quý vị hiện đang gặp nguy hiểm, hãy gọi 000

## **Cách tiếp cận của chúng tôi**

### **Những bước đầu tiên**

- Nếu quý vị cho biết mình là khách hàng bị ảnh hưởng, quý vị sẽ được tham gia chương trình chuyên trách Keeping Momentum (Giữ vững Sức mạnh) của chúng tôi.
- Chúng tôi sẽ không bao giờ yêu cầu quý vị cung cấp bằng chứng tài liệu về bạo hành gia đình
- Để quý vị đỡ phải giải thích nhiều lần về hoàn cảnh của mình cho chúng tôi, một khi đang tham gia chương trình Keeping Momentum, quý vị sẽ chỉ làm việc với nhóm Keeping Momentum, những người có kiến thức và kinh nghiệm để giúp đỡ.
- Có thể liên lạc trực tiếp với nhóm Keeping Momentum theo số **1300 415 375**, từ Thứ Hai

đến Thứ Sáu, 8 giờ sáng – 6 giờ chiều.

## Quyền riêng tư và bảo mật

- Trong Momentum, thông tin của khách hàng bị ảnh hưởng chỉ có thể được truy cập bởi một số ít nhân viên được ủy quyền, cần biết.
- Với sự đồng ý của quý vị, chúng tôi cung cấp thông tin hạn chế về quý vị (và không bao giờ cung cấp thông tin về việc quý vị là khách hàng bị ảnh hưởng) cho các bên thứ ba cần thiết cho chúng tôi để bán năng lượng cho quý vị – bao gồm các nhà phân phối năng lượng và nhà cung cấp dịch vụ chuyển phát thư từ.
- Chúng tôi sẽ làm việc với quý vị thông qua cách liên lạc ưa thích vào những thời điểm phù hợp với quý vị.
- Quý vị có thể cho thêm một yêu cầu mật khẩu riêng ngoài các biện pháp kiểm soát truy cập tài khoản tiêu chuẩn của chúng tôi.

## Đào tạo và nhận thức của nhân viên

- Tất cả nhân viên của Momentum đều được đào tạo nâng cao nhận thức về bạo hành gia đình.
- Nhân viên làm việc trực tiếp với khách hàng của chúng tôi được đào tạo thêm để đảm bảo các cuộc

trò chuyện của chúng tôi với khách hàng bị ảnh hưởng được thực hiện theo cách tôn trọng và đồng cảm, và các quy trình cũng như chính sách của chúng tôi có thể được triển khai nhanh chóng và hiệu quả để hỗ trợ họ.

- Nhóm Keeping Momentum của chúng tôi được đào tạo chuyên sâu hơn nữa để hỗ trợ trong việc xử lý các tình huống bạo hành gia đình cụ thể hơn và hỗ trợ các khách hàng bị ảnh hưởng của chúng tôi.

## Hỗ trợ tài chính

Tất cả các khách hàng bị ảnh hưởng đều có thể tiếp cận [các lựa chọn hỗ trợ thanh toán](#) của chúng tôi, bao gồm:

- sắp xếp tài chính phù hợp với từng cá nhân
- thông tin về sự hỗ trợ hiện có của chính phủ
- hỗ trợ về nợ (bao gồm cả việc tạm dừng hoạt động thu nợ)
- giới thiệu đến các cố vấn tài chính, và
- xem xét các chương trình năng lượng và biểu giá, có tính đến bất kỳ thay đổi nào đối với mô hình sử dụng năng lượng của khách hàng.

## Mạng lưới hỗ trợ

Chúng tôi cũng có thể giới thiệu quý vị đến các dịch vụ hỗ trợ phù hợp, mạng lưới hỗ trợ bên ngoài và các nguồn lực khác, khi có yêu cầu, bao gồm cả những tổ chức bên dưới.

Loại hỗ trợ	Tổ chức	Giờ	Liên lạc
Nguy hiểm tức thì	Cảnh sát, Cứu hỏa hoặc Xe cứu thương	24 giờ	000
Điếc hoặc suy giảm khả năng nghe/nói	Dịch vụ Chuyển âm Toàn quốc	24 giờ	<a href="#">Dịch vụ Chuyển âm Toàn quốc</a> (Các cuộc gọi được thực hiện từ trang mạng)
Dịch vụ Biên dịch và Thông dịch	Dịch vụ Thông dịch	8 giờ sáng – 7 giờ tối (chỉ các ngày trong tuần)	1800 497 170
Tư vấn và hỗ trợ bạo hành gia đình	1800RESPECT	24 giờ	1800 737 732 <a href="http://1800respect.org.au">1800respect.org.au</a>
Tư vấn và hỗ trợ bạo hành gia đình	Full Stop Australia	24 giờ	<a href="http://fullstop.org.au">fullstop.org.au</a> (Xem trang mạng để biết số điện thoại liên lạc)
Hỗ trợ về bạo hành gia đình	Safe Steps	24 giờ	1800 015 188 <a href="http://safesteps.org.au">safesteps.org.au</a>
Vấn đề tài chính/nợ	Đường dây Trợ giúp Nợ Toàn quốc	9 giờ 30 sáng - 4 giờ 30 chiều	1800 007 007 <a href="http://ndh.org.au">ndh.org.au</a>
Vấn đề tài chính/nợ	Moneysmart	Chỉ có trên trang mạng	<a href="http://moneysmart.gov.au">moneysmart.gov.au</a>
Tư vấn pháp lý	Victoria Legal Aid	8 giờ sáng – 6 giờ chiều (chỉ các ngày trong tuần)	1300 792 387 <a href="http://legalaids.vic.gov.au">legalaids.vic.gov.au</a>
Nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần	Mind Australia		1300 286 463 1300 554 660 (đường dây trợ giúp cho người chăm sóc) <a href="http://mindaustralia.org.au/about-mind">mindaustralia.org.au/about-mind</a>
Danh bạ dịch vụ hỗ trợ (hỗ trợ về bạo hành gia đình, hỗ trợ pháp lý, dịch vụ hỗ trợ về nghiện rượu và ma túy và chỗ ở trong lúc khủng hoảng)	Ask Izzy	Chỉ có trên trang mạng	<a href="http://askizzy.org.au">askizzy.org.au</a>

## Tài liệu tham khảo

Cũng có thể hữu ích khi đọc [chính sách hỗ trợ thanh toán](#) và [chính sách khiếu nại và giải quyết tranh chấp của chúng tôi](#).

Chính sách về bạo hành gia đình của chúng tôi được xem xét lần cuối vào tháng 4 năm 2023 và được cập nhật lần cuối vào ngày 17 tháng 5 năm 2023.