

بيان Optus بخصوص دعم المتأثرين بالعنف الأسري والمنزلي

تؤمن Optus بأهمية دورها في دعم الاحتياجات الفريدة لعملائها المتأثرين بالعنف الأسري والمنزلي، ونحن ندرك أن العنف الأسري والمنزلي يمكن أن يحدث لأي شخص وأنه قد يكون من الصعب التحدث عنه. نحن ملتزمون بخلق بيئة داعمة وثقافة ترفض العنف الأسري والمنزلي بجميع أشكاله.

التزامنا لك

الحفاظ على اتصال عملائنا وسلامتهم هو أولويتنا القصوى.

يسرد هذا البيان الموارد والطرق التي يمكننا من خلالها دعم الأشخاص المتضررين الذين يعانون أو قد يعانون من العنف الأسري والعائلي. يمكن أن يشمل ذلك الإساءة الجسدية، الجنسية، العاطفية، و/أو النفسية. يمكن أن يتضمن العنف الأسري والعائلي أيضًا حالات إساءة استخدام التكنولوجيا أو الإساءة المالية، وهما شكلان خطيران من العنف الأسري والعائلي حيث يستخدم شخص ما المال أو التكنولوجيا لاكتساب السلطة أو السيطرة على شريك الحياة (أو أحد الأقارب).

نقر بأن العنف الأسري والعائلي يمكن أن يعاني منه الأشخاص من جميع الأجناس، والجنسيات، والتوجهات الجنسية، والأديان، والثقافات، والأعمار، والخلفيات الاجتماعية والاقتصادية.

تطبق شركة Optus سياسات وإجراءات مخصصة لحماية سلامة وخصوصية الأشخاص المتضررين.

فريق الرعاية المتخصص لدينا مدرب لدعمك باحترام وحساسية

إذا كنت تعاني من العنف الأسري والعائلي، فإن الدعم متاح من خلال فريق Optus Specialist Care.

• **الهاتف:** اتصل بالرقم **1800 685 059** للتحدث مع فريق الرعاية المتخصص لدينا. الدعم متاح على مدار 24 ساعة، 7 أيام في الأسبوع.

• **الحضور شخصيًا:** تفضل بزيارة أي متجر تجزئة تابع لشركة Optus خلال ساعات عملهم، وسيصل فريقنا مباشرة بفريق Optus Specialist Care.

يمكنك الاتصال بنا عبر رسائل Optus. سنبدل قصارى جهدنا لتلبية احتياجاتك الفورية في مجال الاتصالات، وعند الحاجة إلى دعم إضافي، سنحيل حالتك إلى فريق الرعاية المتخصص لدينا، لترتيب مكالمة في وقت يناسبك.

التزامنا بالحفاظ على استفادتك من خدمات الاتصالات

عندما تخبر Optus بأنك تعاني (أو ربما تعاني) من العنف الأسري والمنزلي، سنعمل معك لضمان استفادتك من خدمات الاتصالات والتحكم في خدماتك.

نحن ملتزمون بالحفاظ على استفادتك من خدمات الاتصالات الخاصة بك:

- إذا تم تقييد أو تعليق أو فصل خدمتك وأخبرتنا بأن لديك مخاوف بشأن سلامتك، سنقوم بشكل عاجل بإلغاء الإجراء الذي يوقف الخدمة.

- إذا لم يكن الإلغاء خياراً عملياً، فسندعم لك خدمة اتصالات مساوية للخدمة التي تم إيقافها.

سنقوم أيضاً بما يلي:

- ندعمك ببداية جديدة من خلال إعداد حساب جديد ومستقل غير مرتبط بأي شخص آخر (إذا كنت بحاجة إلى ذلك)، مما يمنحك أماناً واستقلالية أكبر.

- مراجعة وتحديث تفاصيل الاتصال والوصول إلى الحساب معك، بحيث يمكن فقط للأشخاص الذين تختارهم إدارة حسابك.

الدعم المالي

تتفهم Optus أن العنف الأسري والعائلي، وكذلك العنف الجنسي غير الأسري، يمكن أن يجعل من الصعب متابعة المدفوعات.

قد يكون العملاء المتأثرون بهذه الظروف مؤهلين للحصول على مساعدة في الصعوبات المالية وفقاً لمعايير مجال الاتصالات (الصعوبات المالية) لعام 2024. يرجى الاطلاع على سياسة الصعوبات المالية الخاصة بنا لمعرفة كيف يمكننا المساعدة.

منظمات أخرى قد تكون قادرة على تقديم مساعدة خارجية لك

1800 737 732 1800 Respect

1800 Respect يوفر الدعم لجميع الأستراليين المتأثرين مباشرة أو غير مباشرة بالاعتداء الجنسي أو الإساءة العائلية أو المنزلية أو المعرضين لخطر التعرض لهم. اتصل بالرقم **1800 737 732** (دعم على مدار الساعة) زوروا **1800respect.org.au**

1800 353 374 1800 ElderHelp

1800 ElderHelp هو رقم هاتف مجاني يُحوّل مكالمات الباحثين عن معلومات واستشارات بخصوص إساءة معاملة المسنين إلى خدمة الهاتف في ولايتهم أو إقليمهم تلقائياً. تم إعداد خط الهاتف بالتعاون مع حكومات الولايات والأقاليم.

1800 385 578 Full Stop

يقدم مركز Full Stop خدمات استشارة ودعم للتعافي من الصدمات للمتأثرين بالعنف الجنسي أو العائلي أو المنزلي في أستراليا.

- كما يقدمون الدعم من خلال الخدمة الوطنية للدعم والانتصاف للمتأثرين بالاعتداء الجنسي، لا سيما للفئتين التاليتين:
 - البالغين الذين تعرضوا للاعتداء الجنسي في الطفولة ويشاركون في برنامج الإنصاف الوطني، الذي تم إنشاؤه بعد اللجنة الملكية للاستجابات المؤسسية للاعتداء الجنسي على الأطفال.
 - داعموا الناجين، بما في ذلك الآباء ومقدمو الرعاية والمهنيون، المتأثرين بالاعتداء الجنسي المؤسسي على الأطفال.
- زوروا fullstop.org.au/get-help/our-services/redresssupport

الخط الوطني للمساعدة في الديون 1800 007 007

يقدم الخط الوطني للمساعدة في الديون دعمًا مجانيًا وسريًا ومستقلًا من خلال توصيلكم بمستشارين ماليين محترفين. اتصل بالرقم **1800 007 007** (من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9:30 صباحًا حتى 4:30 مساءً) ndh.org.au زوروا

الخط الساخن الوطني لدعم ضحايا إساءة معاملة وإهمال ذوي الإعاقة 1800 880 052

الخط الساخن الوطني لدعم الحالات المتأثرة بإساءة معاملة ذوي الإعاقة وإهمالهم هو خدمة مجانية ومستقلة وسرية. يمكنك الاتصال بالخط الساخن للإبلاغ عن إساءة معاملة وإهمال ذوي الإعاقة في الخدمات الممولة من الكومنولث والولايات والأقاليم. الخط الساخن مفتوح من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا حتى 7 مساءً بتوقيت شرق أستراليا القياسي/بتوقيت شرق أستراليا الصيفي. باستثناء العطلات الرسمية الوطنية الأسترالية. dss.gov.au/help-and-support-disability/national-disability-abuse-and-neglect-hotline زوروا

خط المساعدة للمتأثرين بالعنف الجنسي والأسري والعائلي 1800 497 212

خط المساعدة لمجتمع الميم المتأثرين بالعنف الجنسي والأسري والمنزلي مخصص لـ: أي شخص في أستراليا من مجتمع الميم تعرض مؤخرًا أو في الماضي للعنف الجنسي أو الأسري أو المنزلي. fullstop.org.au/get-help/our-services/rainbowviolenceandabusesupport زوروا