

Tuyên bố Hỗ trợ của Optus về Bạo lực Gia đình

Optus nhận thức được vai trò quan trọng của chúng tôi trong việc hỗ trợ các nhu cầu đặc biệt của khách hàng bị tác động bởi bạo lực gia đình (DFV). Chúng tôi thừa nhận rằng DFV có thể xảy ra với bất kỳ ai và rất khó để nói về điều đó. Chúng tôi cam kết tạo ra một môi trường hỗ trợ và một nền văn hóa không chấp nhận bạo lực gia đình dưới mọi hình thức.

Cam kết của chúng tôi với quý khách

Đảm bảo khách hàng luôn được kết nối và an toàn là ưu tiên hàng đầu của chúng tôi.

Tuyên bố này nêu rõ các nguồn lực và cách chúng tôi có thể hỗ trợ những người đang hoặc có thể đang trải qua bạo lực gia đình. Điều này có thể bao gồm bạo hành thể chất, tình dục, tình cảm và/hoặc tâm lý. Bạo hành gia đình cũng có thể liên quan đến các tình huống bạo hành thông qua công nghệ hoặc bạo hành tài chính, cả hai đều là những hình thức nghiêm trọng của loại bạo hành này, trong đó một người sử dụng tiền hoặc công nghệ để kiểm soát hoặc chi phối đối tác (hoặc người thân) của họ.

Chúng tôi công nhận rằng DFV có thể xảy ra với những người thuộc mọi bản dạng và giới tính, xu hướng tình dục, tôn giáo, văn hóa, độ tuổi và hoàn cảnh kinh tế xã hội.

Optus có sẵn các chính sách và quy trình riêng biệt để bảo vệ an toàn và quyền riêng tư của những người bị ảnh hưởng.

Đội ngũ Chăm sóc Chuyên biệt của chúng tôi được đào tạo để hỗ trợ bạn với sự tôn trọng và tinh tế

Nếu bạn đang trải qua bạo lực gia đình, bạn có thể nhận được hỗ trợ có sẵn thông qua đội ngũ Chăm sóc Chuyên biệt của Optus.

- **Điện thoại:** Gọi **1800 685 059** để nói chuyện với đội ngũ Chăm sóc Chuyên biệt của chúng tôi. Hỗ trợ có sẵn 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần.
- **Trực tiếp:** Ghé thăm bất kỳ cửa hàng bán lẻ Optus nào trong giờ làm việc của họ, và chúng tôi sẽ kết nối bạn trực tiếp với đội ngũ Chăm sóc Chuyên biệt của Optus.

Bạn có thể liên hệ với chúng tôi qua Optus Messaging. Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để đáp ứng các nhu cầu viễn thông trước mắt của bạn và, khi cần hỗ trợ thêm, chúng tôi sẽ chuyển trường hợp của bạn đến đội ngũ Chăm sóc Chuyên biệt của chúng tôi, đơn vị có thể sắp xếp một cuộc gọi lại vào thời điểm phù hợp với bạn.

OPTUS

Cam kết duy trì kết nối cùng quý khách

Khi quý khách thông báo cho Optus rằng mình đang hoặc có thể đang trải qua bạo lực gia đình, chúng tôi sẽ làm việc cùng quý khách để bảo đảm duy trì kết nối và quyền kiểm soát đối với các dịch vụ của mình.

Chúng tôi cam kết giữ quý khách luôn duy trì kết nối với các dịch vụ viễn thông của mình:

- Nếu dịch vụ đã bị hạn chế, tạm ngừng hoặc ngắt kết nối và quý khách cho chúng tôi biết về mối lo ngại liên quan đến sự an toàn của mình, chúng tôi sẽ khẩn trương khôi phục lại dịch vụ.
- Nếu không thể khôi phục, chúng tôi sẽ cung cấp cho quý khách một dịch vụ viễn thông tương đương.

Chúng tôi cũng sẽ:

- Nếu quý khách cần, chúng tôi sẽ giúp quý khách bắt đầu lại bằng cách thiết lập một tài khoản độc lập, không liên kết với bất kỳ ai khác, giúp quý khách an toàn và chủ động hơn.
- Cùng quý khách xem xét và cập nhật thông tin liên hệ và quyền truy cập tài khoản, để chỉ những người do quý khách chọn mới có thể quản lý tài khoản.

Hỗ trợ Tài chính

Optus nhận thấy rằng bạo lực gia đình, cũng như xâm hại tình dục xảy ra ngoài phạm vi gia đình, có thể gây khó khăn trong việc duy trì thanh toán.

Khách hàng bị ảnh hưởng hoặc đang ở trong hoàn cảnh này có thể đủ điều kiện nhận hỗ trợ tài chính trong trường hợp khó khăn, phù hợp với Tiêu chuẩn Viễn thông (Khó khăn Tài chính) 2024. Vui lòng xem chính sách hỗ trợ khó khăn tài chính của chúng tôi để biết cách chúng tôi có thể giúp đỡ.

Các tổ chức khác có thể cung cấp cho bạn sự hỗ trợ từ bên ngoài

1800 Respect 1800 737 732

1800 Respect cung cấp hỗ trợ cho người dân Úc bị ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp, hoặc có nguy cơ bị ảnh hưởng bởi xâm hại tình dục, tấn công tình dục, bạo lực gia đình hoặc bạo lực trong mối quan hệ thân mật. Gọi **1800 737 732** (hỗ trợ 24/7)

Truy cập **1800respect.org.au**

1800 ElderHelp 1800 353 374

1800 ElderHelp là số điện thoại miễn phí, tự động chuyển hướng những người gọi tìm kiếm thông tin và lời khuyên về bạo hành người cao tuổi đến dịch vụ tại tiểu bang hoặc vùng lãnh thổ tương ứng. Đường dây điện thoại này được thiết lập với sự hợp tác của chính quyền các tiểu bang và vùng lãnh thổ.

Full Stop 1800 385 578

Full Stop cung cấp dịch vụ tư vấn chấn thương tâm lý và phục hồi cho những người ở Úc bị ảnh hưởng bởi bạo lực tình dục, bạo lực gia đình hoặc bạo lực trong mối quan hệ thân mật.

Họ cũng cung cấp hỗ trợ thông qua Dịch vụ Hỗ trợ Lạm dụng Tình dục và Bồi thường Quốc gia (National Sexual Abuse and Redress Support Service), đặc biệt dành cho:

- Người trưởng thành từng bị lạm dụng tình dục khi còn nhỏ và đang tham gia hoặc bị ảnh hưởng bởi Chương trình Bồi thường Quốc gia, được thành lập sau khi có Ủy ban Hoàng gia về Phản ứng của các Tổ chức đối với Lạm dụng Tình dục Trẻ em.
- Những người hỗ trợ nạn nhân, bao gồm cha mẹ, người chăm sóc và các chuyên gia, bị ảnh hưởng bởi các vụ lạm dụng tình dục trẻ em trong tổ chức.

Truy cập fullstop.org.au/get-help/our-services/redresssupport

Đường dây Trợ giúp Quốc gia về Nợ 1800 007 007

Đường dây Trợ giúp Quốc gia về Nợ cung cấp hỗ trợ miễn phí, bảo mật và độc lập thông qua việc tiếp cận các cố vấn tài chính chuyên nghiệp. Gọi **1800 007 007** (Thứ Hai đến Thứ Sáu 9:30 sáng đến 4:30 chiều)

Truy cập ndh.org.au

Đường dây nóng Quốc gia về Lạm dụng và Bỏ bê Người khuyết tật 1800 880 052

Đường dây nóng Quốc gia về Lạm dụng và Bỏ bê Người khuyết tật là một dịch vụ miễn phí, độc lập và bảo mật. Bạn có thể gọi đường dây nóng để báo cáo lạm dụng và bỏ bê đối với người khuyết tật trong các dịch vụ dành cho người khuyết tật do Liên bang, Tiểu bang và Lãnh thổ tài trợ.

Đường dây nóng hoạt động từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, từ 9 giờ sáng đến 7 giờ tối theo giờ AEST/AEDST. Không bao gồm các ngày lễ quốc gia của Úc.

Truy cập dss.gov.au/help-and-support-disability/national-disability-abuse-and-neglect-hotline

Đường dây nóng Hỗ trợ Bạo lực Tình dục, Gia đình và Bạo lực Gia đình Rainbow 1800 497 212

Đường dây nóng Hỗ trợ Bạo lực Tình dục, Gia đình và Bạo lực trong Mối quan hệ Thân mật Rainbow dành cho:

Bất kỳ ai ở Úc thuộc cộng đồng LGBTQ+ đã từng trải qua bạo lực tình dục hoặc bạo lực gia đình gần đây hoặc trong quá khứ.

Truy cập fullstop.org.au/get-help/our-services/rainbowviolenceandabusesupport