

# سياستنا المتبعة بشأن العملاء الذين يواجهون الظروف الصعبة.

في حال إذا كنت في خطر وشيك أو احتجت إلى مساعدة فورية، اتصل على 000

## التزام شركة أوبتس Optus تجاه العملاء الذين يواجهون الظروف الصعبة

### نحن موجودون دائماً لمساعدتك

في شركة أوبتس نحن ملتزمون بالتعرف على عملائنا الذين يواجهون ظروفًا صعبة أو المعرضين لخطر مواجهة ظروف صعبة ودعمهم، والتأكد من استفادتهم من خدمات الاتصالات والتعامل معها. لدينا رؤية وهي أن نصبح المؤسسة الأولى على مستوى أستراليا وذلك ببناء علاقات دائمة مع العملاء. وطريقة تحقيق هذه الرؤية تكون عن طريق دعم وحماية العملاء الذين يمكن أن يمروا بظروف صعبة. تقدم الوثيقة نظرة عامة عما يمكنك أن تتوقعه منا وكيفية الحصول على الدعم والرعاية الإضافيين إذا دعت الحاجة إلى ذلك.

### الوعد الذي نقطعه على أنفسنا:

1. نحن موجودون دائماً لتقديم يد العون بما نقدمه من دعم ورعاية حقيقية.
2. سنحرص على الاستماع إلى موقفك وفهمه بروية دون أن نصدر حكماً عليه.
3. يمكنك أن تطلب المساعدة من أي عضو في فريق عمل شركة أوبتس وسوف يتيحون لك التواصل مع الشخص المناسب.
4. تتم المحافظة على خصوصية معلوماتك، ويتم التعامل معها بمسؤولية وعناية.
5. نحن نراعي الظروف الصعبة التي يواجهها العميل عندما نصمم المنتجات والخدمات وذلك لكي تلبي مختلف احتياجات العملاء.
6. نسعى دائماً لتحسين طريق تقديم يد العون والمساعدة للعملاء الذين يواجهون ظروفًا صعبة أو المعرضين لخطر مواجهة ظروف صعبة، ونرحب بأرائك واقتراحاتك ونقدّرها.

### ما المقصود بكلمة "الظروف الصعبة"

من المهم جداً أن نحرص على التواصل معنا باستمرار خاصةً أثناء الأوقات الصعبة. ونحن في شركة أوبتس Optus ندرك أن الظروف الصعبة تختلف من شخص لآخر. وهي رهينة بالموقف وقد تكون مؤقتة أو قد تمتد سنوات عديدة أو ربما تستمر على مدار حياة الشخص.

نحن ندرك أن العديد من العوامل يمكن أن تؤدي إلى الظروف الصعبة. وتشمل هذه العوامل، على سبيل المثال وليس الحصر، التغيرات الحياتية الكبيرة، وفقدان الأحبة والمشكلات الصحية والكوارث الطبيعية. وما يهمنا ألا تنسأه دوماً أننا مستعدون دائماً للمساعدة، أياً كان السبب.

## تقديم الدعم لك في أوقات الاحتياج

في حالة الاحتياج إلى دعم كبير، تُقدم الرعاية المتخصصة في شركة أوبتس في شكل فريق متخصص للعملاء الذين يواجهون الظروف الصعبة.

وهذا الفريق يتميز بالخبرة والمعرفة الفنية والموارد التي تمكنهم من تقديم المساعدة بكفاءة لمن يواجهون تحديات كبيرة في الاستفادة من خدمات التواصل والتعامل معها.

ويمكن الاتصال بفريق "الرعاية المتخصصة" **Specialist Care** من الساعة 8 صباحًا إلى الساعة 8 مساءً من الاثنين إلى الجمعة، ومن الساعة 9 صباحًا إلى الساعة 4 مساءً يوم السبت على الرقم التالي: **1800470291** أو على البريد الإلكتروني: **specialistcare@optus.com.au**.

## العنف الأسري والعنف المنزلي:

في شركة أوبتس نحرص على أن نقف صفاً واحداً لمكافحة جميع أشكال العنف المنزلي والأسري، ونتعهد بدعم الضحايا والناجين والأشخاص الذين يدعمونهم. ونحن نلتزم بالسعي لفهم طرق التحسين المستمر لما نقدمه من مساعدة وأفضل وأمن الطرق التي يمكننا أن نقدمها بها.

وفي شركة أوبتس نتعرف على الدور المحوري الذي يسهم فيه التواصل باعتباره طوق نجاة في مواقف العنف الأسري. كما أننا ندرك إلى أي مدى يمكن استخدام خدمات التواصل للسيطرة على العنف ومواجهته. وتفتاني شركة أوبتس في ضمان حصولك على الدعم الضروري عندما تشتد حاجتك إليه.

وتلتزم أوبتس بمساعدة عملائنا الذين يمكن أن يتأثروا بالعنف المنزلي والأسري. وقد يكون عنفاً جسدياً أو جنسياً أو عاطفياً أو مالياً أو تقنياً أو نفسياً. وإن أولويتنا هي المحافظة على سلامة العميل والحفاظ على تواصله مع شبكة الدعم.

وإذا واجهت موقف عنف منزلي أو أسري أو كنت معرضاً لخطر مواجهته، يُرجى الاتصال على رقم: **1800685059**، وسوف نعمل معك لنضمن الحفاظ على سلامتك وتواصلك.

ولمزيد من المعلومات، يُرجى زيارة الموقع الإلكتروني: **optus.com.au/about/specialist-care/dfa**

## الحفاظ على التواصل معك في الأوقات المالية الصعبة

نحن نفهم أن ظروف الناس يمكن أن تتغير، وقد تقع أحداث غير متوقعة وتظهر نفقات غير متوقعة تجعل من الصعب على الشخص الالتزام بالسداد المنتظم للدفعات المستحقة. وإذا كنت تواجه أزمات مالية ويصعب عليك دفع مقابل الخدمات التي تحصل عليها من شركة أوبتس، نرجو منك أن تبلغنا لمساعدتك في العودة إلى المسار الصحيح لك والبقاء على تواصل مستمر.

ونهدف إلى التوصل إلى حلول تساعدك على أن تصبح من جديد قادرًا على السيطرة على دفعاتك المستحقة إلى شركة أوبتس. وتتوافر مجموعة من الخيارات لك على حسب الظروف التي تواجهها.

فإذا كنت تواجه مشكلة في سداد الدفعات، يمكنك الاتصال بفريق "الأزمات المالية" **Financial Hardship** لدينا على رقم: **1300308839**. ويمكننا مناقشة الخيارات المتاحة لك للمساعدة في مواجهة الأزمات المالية، وكيفية تقديم طلب للحصول على المساعدة إذا دعت الحاجة إلى ذلك.

ولأن ظروف كل عميل فريدة من نوعها، فسوف نسألك عن المعلومات التي لها صلة بطلبك ونتعامل معها في سرية تامة. ولن نطلب منك تقديم أدلة تثبت ظروف العنف المنزلي والأسري فيما يخص طلبك للحصول على مساعدة في الأزمات المالية.

## شركة أوبتس والجهات الأخرى

نحن نتعامل عن قرب مع العديد من المؤسسات الخارجية مثل المؤسسات الخيرية ومؤسسات الخدمة الاجتماعية لتحسين فهم الظروف الصعبة التي يواجهها العميل ولكي نكون قادرين على دعمه. ولن نتحدث مع أي مؤسسة أو نبلغها بظروفك دون أن نحصل على موافقة صريحة منك.

## نحن نسعى دائماً لتحسين الأداء

في شركة أوبتس، نجعل العميل أهم أولوياتنا، ولهذا السبب يهملنا للغاية أن نعرف رأيك. وإذا كنت تواجه مشكلة في الخدمة أو كنت غير راضٍ عنها بأي شكل من الأشكال، فإننا نحثك على أن تتواصل معنا لكي نضع الأمور في نصابها الصحيح. وإذا كانت لديك شكوى أو رأي حول كيفية تحسين الأداء لدعم العميل في الظروف الصعبة، نرجو التواصل والتحدث مع فريق الرعاية المتخصصة المتاح الوصول إليه باستمرار خلال الرقم التالي: **1800470291** أو يمكنك أن تعبر عن رأيك أو تقدم شكوى عامة خلال: تقديم شكوى | شركة أوبتس **Optus**.