

مراقبت و حمایت از مشتری

مشتریانی که به حمایت و کمک بیشتری نیاز دارند

الف متوجه هستیم که گاهی مشتریان ما^۲ در مقاطع مختلف زندگیشان به مراقبت و حمایت بیشتری نیاز دارند. ما همچنین میدانیم که موقعیت و نیازهای هرکسی متفاوت است. ما تعهد داریم که با حساسیت، وقار، احترام و شفقت به نیازهای شما رسیدگی کنیم.

آسیب پذیری چیست؟

آسیب پذیری میتواند به شکل های زیادی باشد و شامل مجموعه ای از فاکتورها از جمله موارد زیر شود:

- شرایط سلامتی
- ناتوانی

خشونت خانگی و خانوادگی

- موانع زبانی و سواد
- پیش زمینه های فرهنگی، و
- سایر عواقب مرتبط از جمله **مشکل مالی**

ما متوجه هستیم که آسیب پذیری پیچیده است و هر مشتری متفاوت است. ما مصمم هستیم تا به مشتریان خود مخصوصا در طی دوران سخت کمک کنیم.

چه زمانی میتوانم درخواست کمک کنم؟

کارمندان ما آموزش دیده و مجهز هستند تا از مشتریانی که آسیب پذیری را تجربه میکنند حمایت کنند. ما همیشه تمام تلاش خود را خواهیم کرد تا مشتریانی که به کمک و حمایت ما نیاز دارند را در الویت قرار دهیم.

تقاضای کمک کردن آسان نیست. با این حال، ما شما یا نماینده شما را تشویق میکنیم تا ما را در صورت نیاز به مراقبت بیشتر مطلع سازید. ما تقاضا خواهیم کرد تا اطلاعاتتان را ثبت کنید تا بتوانیم حمایت را ترتیب دهیم. در صورتی که ببینیم بیمه های دیگری با ما دارید، اطلاعات شما به سایر برندهای عمومی بیمه در **Suncorp Network** استرالیایی ارائه خواهد شد.

حفظت از حریم خصوصی شما

حفاظت از اطلاعات شما و حفظ حریم خصوصی برای ما حائز اهمیت است. ما از اطلاعات شما برای پیدا کردن بهترین راه حل برای شما استفاده خواهیم کرد که ممکن است شامل درمیان گذاشتن آن با طرف های مختلف باشد:

- کارمندان و ارائه دهندگان خدمات ما که برای کمک نیاز دارند شرایط شما را بدانند. به عنوان مثال، در صورتی که نیاز باشد شما را ملاقات کنند، نیاز دارند بدانند آیا شما با یک ناتوانی زندگی میکنید.
- شریکی که خدمات ترجمه شفاهی ارائه میکند، در صورتی که به عنوان مثال زبان انگلیسی زبان دوم شماست یا شما از نظر شنوایی مشکل دارید.
- خدمات مشاوره مالی.
- ارائه دهندگان خدمات تخصصی. این مورد ممکن است در صورتی که به طور مثال شما خشونت خانگی و خانوادگی را تجربه میکنید قابل اجرا باشد.

لطفا جهت کسب اطلاعات بیشتر در مورد اینکه ما چطور اطلاعات شما را جمع آوری، ذخیره و استفاده میکنیم به **صفحه حفظ حریم خصوصی ما مراجعه** نمایید. اطلاعات شما را با Suncorp Bank همچنین بخشی از Suncorp Group به اشتراک نخواهیم گذاشت.

چگونه به حمایتان دسترسی داشته باشید

در صورتی که به حمایت بیشتر نیاز دارید، به شما کمک میکند تا بدانید چه حمایتی موجود است. اینها لینک هایی است برای اطلاعات، ابزار و خدمات مفید:

- **بیمه خشونت خانگی و خانوادگی**
- **بیمه مشکل مالی** (از جمله شامل مواردی که شما به ما بدهکارید)

خدمات مترجم

دفتر حامی مشتری Suncorp

شرکای ارجاعی بیرون

لطفا در صورت نیاز به حمایت بیشتر ما را مطلع نمایید. شما میتوانید این کار را از طریق مرکز تلفن، وبسایت یا به طور غیرمستقیم از طریق ارائه کنندگان و اعانه دهندگان ما انجام دهید.

الف "ما" AAI Limited، و تحت برند Essentials محصولات بیمه عمومی صادر میکنیم.

ب به منظور این بیمه ها "مشتری" یا "شما" به جای هر به کار برده میشوند تا معنای فرد بیمه شده، ذینفع شخص ثالث، مشتری بالقوه یا فردی را بدهند که ما به عنوان بیمه کننده به دنبال آن هستیم تا او را بهبود دهیم. یک مشتری ممکن است با ما از طرف خودش یا از طریق یک نماینده معتمد ارتباط داشته باشد.

Essentials توسط AAI

در صورتی که نماینده از پس هزینه پوشش بیمه اصلی بریاید، احتمالا راه حل برای نیازهای شما وجود داشته باشد. Essentials توسط AAI پوشش کر هزینه را برای افراد کر درآمد که در ارتباط با Good Shepherd هستند ارائه میدهد.

بیمه ای که فقط برای ماشین و یا اساس منزل ارائه میشود، تنها محدود است به سرمایه تحت پوشش کر و منوط به معیار واجد شرایط میشود.

بیمه صادر شده توسط 807 297 005 AAI Limited ABN 48 005 297 807 بپایه افشای محصول را قبل از گرفتن هر تصمیمی در مورد این بیمه بخوانید. اینجا را کلیک کنید تا یک کی دریافت کنید. این پیشنهاد بدون در نظر گرفتن اهداف خاص شما، موقعیت های مالی یا نیازها تهیه شده است، بنابراین قبل از اقدام در مورد آن باید در نظر بگیرید که آیا برای شما مناسب است یا خیر.

بیمه خسونت خانگی و خانوادگی

در صورتی که در شرایط اورژانس یا غیرارزشی هستید لطفاً با پلیس با شماره 000 تماس حاصل فرمائید.

ایمنی مشتریان ما و اعضا خانواده ی آنها که تحت تاثیر خسونت خانگی بودند در الویت قرار میگیرد.

برای حمایت، لطفاً با **1800 RESPECT** که به صورت ۲۴ ساعته در تمام طول هفته برای خدمات مشاوره و حمایت در دسترس است تماس حاصل فرمائید.

خسونت خانگی و خانوادگی چیست؟

خسونت خانگی و خانوادگی میتواند برای هرکسی میتواند رخ دهد. این امر عموماً شامل خسونت، تهدید یا رفتار توهین آمیزیک عضو کنونی یا سابق خانواده است به منظور اجبار یا کنترل یا ایجاد ترس و صدمه.

خسونت خانگی و خانوادگی میتواند شامل موارد زیر شود ولی محدود به آنها نیست

- خسونت فیزیکی
- تجاوز جنسی
- تجاوز زبانی و احساسی
- تجاوز روانی یا رفتار کنترلگر
- تعقیب کردن
- سو استفاده مالی، و
- سو استفاده از استرالیایی های مسن تر

دوره خسونت خانگی و خانوادگی پیچیده است. نجات یافتگان ممکن است در زمان بحران با مشکلات حد دست و پنجه نرم کنند یا در طولانی مدت مشکلات مداوم داشته باشند.

ما میدانیم که موقعیت و نیازهای هر فرد متفاوت است. ما به حمایت کردن از مشتریان و کارمندان خود زمانی که خسونت خانگی و خانوادگی را تجربه میکنند متعهدیم.

هدف این بیمه

این بیمه رویه های ما را برای کمک جهت تقلیل ریسک آسیب به روابط ما با شما در صورتی که شما خسونت خانگی و خانوادگی را تجربه میکنید توضیح میدهد. این بیمه اطمینان میدهد که کارمندان ما میتوانند کمک به موقع، مداوم و هدفمند ارائه دهند.

کمکی که ما میتوانیم بکنیم

در صورتی که به ما بگوئید یا ما متوجه بشویم که شما تحت تاثیر خسونت خانگی و خانوادگی هستید برای کمک به شما آماده ایم.

ما اطمینان میدهیم که کارمندان، عوامل، شرکا، اعانه کنندگان و ارائه دهندگان همگی به درستی تربیت شده اند بنابراین ما میتوانیم:

- تعداد دفعاتی را که شما میبایست اطلاعاتی در مورد موقعیتتان افشا کنید را به حداقل میرسانیم
- به پروسه ادعای شما با مراقبت زیاد رسیدگی میکنیم
- ایمنی شما را با حفاظت از اطلاعات محرمانه، حساس و خصوصی الویت قرار دهیم
- شما را به خدمات متخصص ارجاع دهیم و
- شما را با حساسیت، وقار و احترام رو به رو کنیم

ما موظفیم به حریم شخصی شما احترام بگذاریم

حفظ حریم خصوصی در شرایط خسونت خانگی و خانوادگی میتواند برای ایمنی شما حیاتی باشد.

بسته به شرایط شخصی شما، ما میتوانیم:

- کمک کنیم تا اطلاعات شما در سیستم ما محرمانه و ایمن بماند
- به شما کمک کنیم که چگونه اطلاعات شخصیتان را که با طرفین دیگر به اشتراک گذاشته شده مدیریت کنید، و

در مورد راه های ایمن برای برقراری ارتباط با شما بحث کنیم

احتیاط های ما در زمان برقراری ارتباط با شما ممکن است شامل این موارد شود:

- پیدا کردن زمان مناسب برای هر دو طرف برای تماس تلفنی
- بررسی اینکه آیا فرستادن اس ام اس یا پیام صوتی از طریق تلفن ایمن هست، و
- فرستادن اطلاعات به طور جداگانه - در صورتی که شما یک دارنده بیمه مشترک هستید، ممکن است ما نیاز داشته باشیم اطلاعات را به دو ادرس یا ادرس ایمیل متفاوت ارسال کنیم.

در صورتی که یک بیمه گذار مشترک هستید

در صورتی که یک دارنده بیمه مشترک هستید - بدین معناست که شخص دیگری در بیمه شما به همراه شما نام برده شده است، ما:

- خطراتی که ممکن است ایمنی شخصی شما را تهدید کند در نظر خواهیم گرفت و قوانین مان را در رابطه با دارندگان بیمه مشترک بیشتر خواهیم کرد
- در صورتی که بخواهید به شما کمک میکنیم تا بیمه خود را داشته باشید تا از ایمنی شما حفاظت کنیم و
- اطمینان حاصل خواهیم کرد که ما تحت بیمه ای که به شرایط و ادعای خاص مربوط است به ذینفع مناسب پرداخت میکنیم.

چگونه به ادعاها رسیدگی میکنیم

ما تلاش میکنیم تا ادعا های مربوط به بیمه را با حساسیت، انعطاف پذیری و مراقبت بررسی کنیم. در صورتی که ادعایی بکنید و ما مطلع شویم که که شما تحت تاثیر خسونت خانگی و خانوادگی هستید، به کارمندان خود آموزش میدهیم تا:

- بازگو کردن شرایط شما را به حداقل رسانند
- از شما نخواهند تا تماس مستقیم با فردی که منتسب به ارتکاب است انجام دهید یا پلیس را در مورد یک به اصلاح مرتکب مطلع سازید
- اطمینان حاصل کنند که هر فردی که خانه یا محل شما را از طرف ما ملاقات میکند آموزش دیده است و از اینکه شما ممکن است در خطر باشید مطلع است
- مراقب باشند که شرایطی که منجر به طلب کردن بیمه میشود میتواند باعث تحریک خسونت شود، و
- در رویه های ما برای پاسخ به نیازهای شما انعطاف پذیر باشند

مراقبت از کارمندان ما

درحالی که ارائه خدمات به مشتریان الویت ماست، همچنین میدانیم که کارمندان خودمان ممکن است دچار خسونت خانگی و خانوادگی شوند. برخی معیارها برای حفاظت از مردم ما شامل موارد زیر میشود:

- تشویق کارمندان جهت درک اهمیت شناسایی زود هنگام مشکلات خسونت خانگی و خانوادگی مشتریان
- آموزش کارمندان برای کنار آمدن با افراد آسیب پذیر، از جمله نجات یافتگان خسونت خانگی و خانوادگی، و
- ارائه دادن مرخصی خسونت خانگی و خدمات حمایتی به تمام کارمندان ما همچنین از اطلاعات کارمندانمان و یا نماینده های خود حفاظت میکنیم و آموزش های بیشتر ارائه میدهیم در صورتی که کارمندان ما:
- با فردی که منتسب است به ارتکاب خسونت خانوادگی است ارتباط دارند
- میدانند فردی که منتسب است به ارتکاب خسونت خانوادگی است به جزئیات تماس شخصی آنها دسترسی دارد و
- نیاز دارند تا با مشتری که ممکن است دچار خسونت خانگی و خانوادگی شده است مصاحبه کنند یا تحقیقات به عمل آورند.

دسترسی به سایر اطلاعات و حمایت

برای یک لیست از موسسات که میتواند به شما برای دسترسی به حمایت و خدمات کمک کند لطفاً به صفحه منابع رجوع کنید که شامل موارد زیر میشود:

- 1800 RESPECT** برای خسونت خانگی و خانوادگی
- Beyond Blue** برای حمایت سلامت روانی
- Lifeline** برای حمایت بحران، و
- Wesley Lifeforce service finder** جهت ارتباط با مجموعه ای از خدمات محل

Essentials توسط AAI

در صورتی که نمیتوانید از پس هزینه پوشش بیمه اصلی بریاید، احتمالاً راه حل برای نیازهای شما وجود داشته باشد. Essentials توسط AAI پوشش کر هزینه را برای افراد کر درآمد که در ارتباط با Good Shepherd هستند ارائه میدهد.

بیمه ای که فقط برای ماشین و یا اساس منزل ارائه میشود، تنها محدود است به سرمایه تحت پوشش کر و منوط به معیار واجد شرایط میشود.

بیمه صادر شده توسط **AAI Limited ABN 48 005 297 807** پایانه افشای محصول را قبل از گرفتن هر تصمیمی در مورد این بیمه بخوانید. اینجا با کلیک کنید تا یک کپی دریافت کنید. این پیشنهاد بدون در نظر گرفتن اهداف خاص شما، موقعیت های مالی یا نیازها تهیه شده است. بنابراین قبل از اقدام در مورد آن باید در نظر بگیرید که آیا برای شما مناسب است یا خیر.

بیمه مشکل مالی

در صورتی که با هر کدام از محصولات بیمه خود یا خدمات مشکل دارید، ما اینجا هستیم تا به شما کمک کنیم.

مشکل مالی

ما متعهدیم تا از مشتریانی که مشکل مالی دارند حمایت کنیم. بیمه مشکل مالی به شما در زمانی که بیشتر از همیشه به حمایت و خدمات نیاز دارید کمک میکند

چطور ما به شما کمک میکنیم

در صورتی که شما استرس مالی دارید و قادر نیستید قرض خود را به ما پرداخت کنید، ما تحت شرایط خاص، توافق میکنیم تا

- پرداخت قسطی را ارائه کنیم
- شرایط پرداخت را به تاخیر بیاوریم یا طولانی کنیم
- برگشت پول را به حالت تعلیق دریاوریم
- قرض خود را پرداخت کنید (در زمان مناسب)
- با شما برای پرداخت مبلغ ثابت کم شده توافق کنیم
- مازاد را از مبلغ ادعا کم کنیم (تسویه نقدی) و یا
- به شما دسترسی به تیم حمایت مشکل مالی را بدهیم.

مدیریت وصول کننده های طلب

کارگزاران ما تعلیم دیده اند تا پریشانی مالی را مدیریت کنند. با این حال، ممکن است شما با ما تماس حاصل فرمائید. در صورتی که به کارگزار وصول یا مشاور حقوقی خود بگوئید که شما دچار پریشانی مالی شده اید، آنها میبایست ما را مطلع سازند و به شما به طور کتبی اطلاعاتی در مورد پروسه مشکل مالی ارائه دهند.

چطور برای حمایت درخواست دهید

در صورتی دچار مشکل مالی شده اید لطفاً امروز **با ما تماس حاصل فرمائید**. ما به شما فرمی برای درخواست دادن برای حمایت مالی ارائه میکنیم و به شما در طی مسیر درخواست کمک میکنیم. لطفاً ما را مطلع سازید که آیا ما میتوانیم شما را به خدمات خارجی مانند حمایت اجتماع و خدمات مشاوره مالی ارجاع دهیم.

بلائی طبیعی و ردیابی سریع ادعاهای فوری

ما با پاسخ بجا، حرفه ای و از روی دلسوزی به مصیبت ها و بلائی طبیعی همه مشتریانمان و جامعه آنها را حمایت میکنیم.

در صورتی که یک بلائی طبیعی برای شما پیش آمده و شما مجبورید ادعای از طریق بیمه خود بکنید و این بلا مشکل مالی برای شما ایجاد کرده است، احتمالاً ما:

- بسرعت ارزیابی ادعای شما و پروسه ای که ما برای تصمیم گیری در مورد ادعای شما دنبال میکنیم را انجام میدهیم و یا
- در طی پنج روز پس از توافق برای شما یک پیش پرداخت انجام میدهیم تا مشکل مالی اورژانسی شما را حل کنیم
- در صورتی که در این موقعیت هستید ما را مطلع سازید- ما اینجا هستیم تا از شما حمایت کنیم.

دسترسی به سایر اطلاعات و حمایت

اینها منابع مشاوره مالی محرمانه و رایگان است که در هر ایالت و منطقه ای میتواند به استرالیایی ها مشورت بدهد.

- با **National Debt Helpline** از طریق **1800 007 007** تماس حاصل فرمائید
- از **ASIC MoneySmart website** دیدن فرمائید.
- از **Good Shepherd website** برای برنامه های قابل تهیه برای افرادی که از نظر مالی محروم هستند دیدن فرمائید.

Essentials توسط AAI

در صورتی که نمیتوانید از پس هزینه پوشش بیمه اصلی بریابید، احتمالاً راه حل برای نیازهای شما وجود داشته باشد. **Essentials** توسط AAI پوشش کم هزینه را برای افراد کم درآمد که در ارتباط با **Good Shepherd** هستند ارائه میدهد.

بیمه ای که فقط برای ماشین و یا اساس منزل ارائه میشود، تنها محدود است به سرمایه تحت پوشش کم و منوط به معیار واجد شرایط میشود.

بیمه صادر شده توسط **AAI Limited ABN 48 005 297 807** بیابانه افشای محصول را قبل از گرفتن هر تصمیمی در مورد این بیمه بخوانید. **اینجا را کلیک کنید** تا یک کپی دریافت کنید. این پیشنهاد بدون در نظر گرفتن اهداف خاص شما، موقعیت های مالی یا نیازها تهیه شده است، بنابراین قبل از اقدام در مورد آن باید در نظر بگیرید که آیا برای شما مناسب است یا خیر.

ارائه حمایت درست به شما

در صورتی که به منابع بیشتری نیاز دارید، اینها لیستی از موسساتی است که میتوانند به شما کمک کنند به خدمات و حمایت درست دسترسی داشته باشید.

برای اطلاعات، ابزار و خدمات مفید

National Debt Helpline مشاوره مالی رایگان ارائه میدهد که در استرالیا به مردم کمک میکند تا به مشکلات بدهی خود رسیدگی کنند.

- **با 1800 007 007 تماس حاصل فرمائید** (دوشنبه تا جمعه، ۹:۳۰ صبح تا ۴:۳۰ عصر)



Good Shepherd Microfinance به افرادی که از نظر مالی محروم هستند برنامه های مالی ارائه میدهد که قابل پرداخت هستند.

- **از Good Shepherd Australia**
- **New Zealand دیدن فرمائید**



IDCare از استرالیایی هایی را که نگران مشکلات مربوط به سواستفاده از هویت خود یا امنیت سایبری هستند حمایت میکند.

- **با 1800 655 556 تماس حاصل فرمائید** (دوشنبه تا جمعه، ۸ صبح تا ۵ عصر AEST) یا **یک درخواست وبسایتی ثبت کنید**



یابنده ی **Wesley LifeForce service** برای افرادی که بیشتر در معرض خطر هستند ابزاری برای خدمات جلوگیری از خودکشی و حمایت از بحران ارائه میکند. به محدوده ای از خدمات محلی در منطقه ی خود متصل شوید.

- **از Visit Wesley LifeForce service finder دیدن فرمائید**



برای حمایت از سوی اجتماع و خدمات مشاوره

Lifeline حامی محرمانه و رایگان و بیست و چهارساعته بحران و خدمات جلوگیری از خودکشی است.

- **با 13 11 14 تماس حاصل فرمائید** (دسترسی بیست و چهارساعته در هفت روز هفته)



1800 RESPECT خدمات رایگان و محرمانه برای ارائه حمایت در برابر خشونت خانگی و خانوادگی است.

- **با 1800 737 732 تماس حاصل فرمائید** (دسترسی هرروزه)



Advocare محدوده ای از حمایت و خدمات اطلاعاتی را که به طور ویژه برای افراد مسن، خانواده و مراقبان آنها طراحی شده ارائه میدهد.

- **با 1800 655 566 تماس حاصل فرمائید**



Beyond Blue جایست که در آنجا میتوانید در مورد افسردگی، اضطراب و افکار خودکشی اطلاعات کسب کنید و برای آن حمایت شوید.

- **با 1300 22 4636 جهت دریافت حمایت بلافاصله تماس حاصل فرمائید** (دسترسی ۲۴ ساعته در هفت روز هفته)



برای خدمات حمایتی دولت

Services Australia خدمات و پرداخت های دولتی ارائه میکند. در صورت واجد شرایط بودن، خدمات مددکاری اجتماعی، حمایت، مشاوره و اطلاعات در زمانهای سخت ارائه میکند.

- جهت کسب اطلاعات تماس به **Services Australia** مراجعه کنید.



خدمات ترجمه کتبی و شفاهی (TIS National) خدمات ترجمه شفاهی را به صورت بیست و چهار ساعته در هفت روز هفته برای افرادی که به زبان انگلیسی صحبت نمیکنند و آژانس ها و بیزینس هایی که نیاز دارند با مشتریان غیر انگلیسی زبان خود ارتباط برقرار کنند، ارائه میکند.

- **با 131 450 تماس حاصل فرمائید**



خدمات ارتباط ملی (NRS) یک سرویس تلفنی است که در تمام استرالیا برای مشتریانی که ناشنوا هستند یا مشکل شنیداری یا گفتاری دارند قابل دسترسی است.

- **Voice: 1300 555 727**

- **TTY: 133 677**

- **SMS: 0432 677 767**



ما اینجا هستیم تا کمک کنیم

ما میدانیم بسیاری از مشتریان ما در زمان های متفاوت در زندگی شان به حمایت نیاز خواهند داشت. در صورتی که به حمایت بیشتر نیاز دارید، ما اینجا هستیم تا کمک کنیم **با 13 11 55** تماس بگیرید یا از **customer help and support page** جهت کسب اطلاعات بیشتر دیدن فرمائید.

Essentials توسط AAI

در صورتی که نمیتوانید از پس هزینه پوشش بیمه اصلی بریابید، احتمالاً راه حل برای نیازهای شما وجود داشته باشد. Essentials توسط AAI پوشش گر هزینه را برای افراد گر درآمد که در ارتباط با Good Shepherd هستند ارائه میدهد. بیمه ای که فقط برای ماشین و یا اساس منزل ارائه میشود، تنها محدود است به سرمایه تحت پوشش گر و منوط به معیار واجد شرایط میشود.

بیمه صادر شده توسط AAI Limited ABN 48 005 297 807 بیانیه افشای محصول را قبل از گرفتن هر تصمیمی در مورد این بیمه بخوانید. اینجا را کلیک کنید تا یک کی دریافت کنید. این پیشنهاد بدون در نظر گرفتن اهداف خاص شما، موقعیت های مالی یا نیازها تهیه شده است، بنابراین قبل از اقدام در مورد آن باید در نظر بگیرید که آیا برای شما مناسب است یا خیر.

00/00/00000000 - انگلیسی