

إذا كنت في خطر مباشر أو تحتاج إلى مساعدة عاجلة، اتصل على الرقم 000



## بيان العنف المنزلي والأسري

### سلامتك هي أولويتنا

لدينا سياسات وإجراءات معمول بها لحماية سلامة العملاء الذين قد يتأثرون بالعنف المنزلي أو العائلي.

This statement provides information on how we can support, if you or someone you know is affected by domestic or family violence

### التزامنا

سلامة عملائنا وإيقانكم على اتصال بخدمات الاتصالات الخاصة بكم هي أولويتنا.

إذا تم تقييد خدمتك أو تعليقها أو فصلها، ولديك مخاوف بشأن سلامتك، فلدينا خيارات لمساعدتك في البقاء على اتصال. بناءً على احتياجاتك وظروفك، يمكننا التراجع عن هذا الإجراء أو تقديم خدمة اتصالات مماثلة لك بشكل عاجل.

### كيف ندعمك

تم تدريب فريق الدعم المتخصص لدينا بشكل خاص لمساعدتك على البقاء على اتصال بالخيارات التي قد تشمل، اعتماداً على ظروفك، ما يلي:

- مراجعة وتحديث معلومات الاتصال ومن لديه حق الوصول إلى حسابك
- نقل أو الاستحواذ على الخدمة
- إزالة الخدمات التي لم تعد بحاجة إليها
- نقل الخدمات إلى موقع جديد
- إنشاء حساب أو خدمة جديدة لبداية جديدة

نفهم أن العنف المنزلي والأسري والعنف الجنسي خارج المنزل، قد يصعب عليك دفع تكاليف خدماتك. نقدم خياراتٍ للمساعدة في حالات الضائق المالية بموجب معيار الاتصالات (الضائق المالية) لعام ٢٠٢٤. نحن هنا لدعمك ومساعدتك في البقاء على اتصال.

### طرق التواصل مع فريق الدعم المخصص لدينا

#### طلب معاودة الاتصال

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، ولكن لا يمكنك الاتصال الآن، فاطلب من فريق الدعم المتخصص لدينا الاتصال بك في الوقت الذي يناسبك. نفضل بزيارة <telstra.com.au/forms/callback-request>

تواصل معنا على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع

في تطبيق **My Telstra**، انقل إلى "الحصول على المساعدة"، ثم انقل للأسفل إلى "اتصل بنا" واختر "الدردشة الآن".

اتصل بنا على **1800 452 566**

من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحاً حتى 8 مساءً بتوقيت شرق أستراليا، السبت والأحد من الساعة 8 صباحاً حتى 5 مساءً بتوقيت شرق أستراليا.



إذا كنت في خطر مباشر أو تحتاج إلى مساعدة عاجلة، اتصل على الرقم 000

إذا كنت تعاني من الصمم أو ضعف السمع أو تعاني من صعوبات في الكلام أو التواصل.  
اتصل بنا عبر خدمة الترحيل الوطنية على الرقم (1800 452 566) أرسل رسالة نصية إلى: 0423 677 767  
اختر خيار اجراء خدمة الترحيل الوطنية المناسبة لك. أبلغ مسؤول الترحيل برقم فريق الدعم المتخصص لدينا: 1800 452 566.  
لمزيد من المعلومات تفضل بزيارة [accesshub.gov.au](http://accesshub.gov.au)

إذا كنت تتحدث لغة غير الإنجليزية.

اتصل بخدمة Telstra متعددة اللغات على الرقم (1800 241 600) من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحاً حتى 6 مساءً بتوقيت شرق أستراليا.  
Servicios de interpretación | દર્દું અનીએ સેવાઓ | Dịch vụ phiên dịch | 口譯服務 | 口译服务

## نساعدك على البقاء متصلة بأمان

### مكالمات مجانية لخطوط الأزمات

الاتصال بخطوط الطوارئ المختارة مجاني من جميع هواتف Telstra ميسقة الدفع حتى بدون إعادة شحن نشطة.  
كل ما تحتاجه هو شريحة SIM نشطة. أما بالنسبة لجميع الهواتف الأخرى، فهذه المكالمات مشتمولة في باقتك بدون أي رسوم إضافية.

### مكالمات مجانية وخدمة واي فاي في الهواتف العمومية

جميع المكالمات المحلية والوطنية إلى أرقام الخطوط الثابتة القياسية والمكالمات إلى الهاتف المحمول الأسترالية القياسية على هواتف Telstra العمومية المجانية.  
نوفر أيضاً خدمة واي فاي مجانية عبر هواتف عمومية مختارة، ما يتيح لك التواصل مع خدمات الدعم في حالات الطوارئ، مثل "اسأل إيزзи" Ask Izzy. لمزيد من المعلومات [www.telstra.com.au/aboutus/access-for-everyone](http://www.telstra.com.au/aboutus/access-for-everyone)

### المنظمات الأخرى التي قد تكون قادرة على مساعدتك

إذا كنت بحاجة إلى مزيد من الدعم، فقد قمنا بتحديد بعض خدمات الدعم الخارجية المتوفرة في جميع أنحاء أستراليا أدناه.

### 1800 RESPECT (1800 737 732)

تقدم خدمة الاستشارة الوطنية للعنف المنزلي والاعتداء الجنسي خدمات استشارات ومعلومات وإحالة سرية عبر الإنترنت والهاتف.

[askizzy.org.au](http://askizzy.org.au)

Ask Izzy هو موقع إلكتروني يربط المحتاجين بخدمات السكن ووجبات الطعام والمساعدة المالية ودعم ضحايا العنف الأسري والاستشارات وغيرها الكثير.  
الموقع مجاني ومحظوظ الهوية، ويمكنك الوصول إليه عبر هاتفك حتى لو لم يكن لديك رقمي أو اتصال واي فاي.

### 13YARN (13 92 76)

خط دعم للأزمات لشعوب الأمم الأولى متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. خدمة مجانية وسرية متوفرة في جميع ولايات أستراليا وجزر مضيق توريس.

### مساعدة المستشار المالي

إذا كنت تعاني من الإساءة الاقتصادية.

[moneysmart.gov.au](http://moneysmart.gov.au)

للعثور على أقرب مستشار مالي إليك، تفضل بزيارة [moneysmart.gov.au/managing-debt/financial-counselling](http://moneysmart.gov.au/managing-debt/financial-counselling)

تلزم شركة Telstra بمراجعة وتحديث هذا البيان بانتظام للتأكد من أنه يعكس أفضل الممارسات والمعايير الحالية لمساعدة المستهلكين المتضررين من العنف المنزلي والأسري.