



Fact Sheet

Müşterilerimize destek

Yaşamımız boyunca gereksinimlerimizde görülen farklar nedeniyle bazen mali zorluklarla karşılaşabiliriz. Yarra Valley Water bunu gözönünde bulundurarak müşterilerine bir dizi yardımcı programlar hazırlamıştır. Mali zorluk içinde olanlara yardım amacıyla oluşturulan bir Müşteri Destek Grubumuz bulunmaktadır.

Yarra Valley Water'ın mali Güçlük Politikası

Yarra Valley Water, geçici ya da sürekli mali güçlük çeken müşterilerini destekleme konusuna yaklaşımını tanımlayan bir Güçlük Politikası bulunmaktadır. Bu politikamızla, ek desteğe gereksinimi olan tüm müşterilerimize ayrı ayrı saygı ve duyarlılıkla davranılması sağlanmaktadır. Bu amaçla, müşterilerimizin Yarra Valley Water'da yalnızca bir kişiyle ilişkileri olacak, kısıtlamalardan ve diğer para tahsil eylemlerinden korunarak kendilerine mevcut tüm destek yolları açıklanacaktır.

Müşterilere destek

Müşteri destek Grubumuz aşağıda belirtilen konularda kapsamlı anlayış ve eğitime sahip bulunmaktadır:

- Uyuşturucu ve alkol bağımlılığı
- Aile içi şiddet
- Kumar bağımlılığı
- Hükümet yardım düzenlemeleri ve emeklilik/indirimler
- Güç durumları konusunda bilgi sahibi olma
- Depresyon
- Özürlü müşterilerimizi ilgilendiren konular ve
- Kültürel farklılık konuları.

Müşterilerimizin, hesap yönetimi için gerekli olan en düşük meblağdaki ödemeyi yapabilecek malî güce her zaman sahip olamayabileceklerini anlıyoruz.

Buna bağlı olarak, müşterilerimizce ödenebilecek en makul meblağ üzerinden düzenleme yapacağız. Bireysel olarak durum değerlendirmesi yaklaşımımız kapsamında her müşterinin ihtiyacı uygun ve duyarlı bir biçimde ele alınacaktır. Müşterilerimiz durumlarını görüşmek için grubumuzu her zaman arayabilirler.

Düzenleme ve tasarruf

Düzenleme ve tasarruf programı, uyarlanan ödeme planına sadık kalan müşterileri ödüllendirmek için tasarlanmıştır. Su hesaplarına bir dizi ödemelerde bulunan müşterilerimizin hesabı, bir ödeme tutarı ile kredilendirilecektir. Müşterinin uzun bir süre içinde ödeme planını aksatmadan sürdürmesi durumunda, hesabını gözden geçirerek bakiyesini uygun bir şekilde düzenleyeceğiz.

Smart homes (Akıllı evler)

Smart Homes, Yarra Valley Water ile Toplum İşleri Bakanlığının ortak bir girişimidir. Bu girişim kapsamında uygun görülecek ev sahipleri, yetkili bir Yarra Valley Water su tesisatçısının ücretsiz olarak denetiminden yararlanacaklardır. Su tesisatçımız konut içinde su verimliliği ile ilgili denetimde bulunacak ve konutla ilgili olarak ödenmekte olan su faturalarından tasarruf etmeye yardımcı olacak gerekli işlemlerde bulunacaktır.

Devlet yardım düzenlemeleri

Kıstaslara uyan müşterilerimiz için, çeşitli Devlet Yardım Düzenlemeleri konusunda bilgi sağlamaktayız.

Emeklilik ve indirimler

Müşteriler, geçerli bir emeklilik ya da indirim kartı sahibi bulunmalarına karşın, su faturalarında indirim istememiş olabilirler. Bu durum çoğunlukla gözden kaçır ve gereğinden fazla bir hesaba neden olur. Bu konuda bilgi sahibi olur olmaz, ödenmemiş hesaplarının meblağını düşürecek olan indirimlerini uygulamaya koyacağız. Emekliliğiniz ve İndirimleriniz konusunda görüşmek üzere ekibimizle ilişkiye geçebilirsiniz.

Yerinde ziyaretler

Müşteriler, formların doldurulmasında ve telefonla görüşmede zorluk çekebilirler. Birçok nedenle evden ayrılmıyor olabilir ve bir görevlimizin dostça yapacağı ev ziyaretinden yararlanabilirler. Bu program, müşterilerimizin bireysel gereksinimlerine en uygun ortamda yardımcı olmak üzere uyguladığımız yaklaşımın bir bölümünü oluşturmaktadır.

Mali Danışmanlık

Yarra Valley Water, müşteriye herhangi bir mali yükümlülük doğurmadan kısa süre içinde Mali Danışmanlık sağlar. Mali Danışmanlar, hak ve seçenekleriniz konusunda ayrıntılı bilgi sağlayabilirler. Size zor gelen ya da endişe yaratan her tür mali sorunları, özendirici planlar, ücretsiz malî danışmanlık, su verimlilik denetimi ve yerinde ziyaretler gibi konuları anılan kişilerle görüşebilirsiniz.

Daha fazla bilgi için

Ücretsiz arama 1800 637 316
E-posta customersupportteam@yvw.com.au
Web www.yvw.com.au/otherlanguages
Dil Yardımı Telefonu 13 1450