



Fact Sheet

Βοηθώντας τους πελάτες μας

Σε διαφορετικά στάδια της ζωής μας οι ανάγκες μας αλλάζουν, που μερικές φορές επιφέρουν οικονομικές δυσκολίες. Αναγνωρίζοντας αυτό, η Yarra Valley Water έχει αναπτύξει διάφορα προγράμματα για τη βοήθεια των πελατών μας. Έχουμε μια Ομάδα Βοήθειας Πελατών, που έχει εκπαιδευτεί ειδικά για να ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πελατών μας όταν έχουν οικονομικές δυσκολίες.

Κανονισμός κακουχίας Yarra Valley Water

Η Yarra Valley Water εφαρμόζει έναν Κανονισμό Κακουχίας, που καθορίζει την προσέγγισή μας για τη βοήθεια πελατών που έχουν είτε προσωρινές ή μόνιμες κακουχίες. Ο κανονισμός μας εξασφαλίζει ότι όλοι οι πελάτες μας που χρειάζονται επιπλέον βοήθεια θα λαβαίνουν ιδιαίτερη μεταχείριση με σεβασμό και ευαισθησία. Θα το διασφαλίσουμε αυτό έχοντας ένα αρμόδιο άτομο στην Yarra Valley Water με το οποίο θα επικοινωνούν οι πελάτες. Θα προφυλάσσονται απ' τους περιορισμούς και περαιτέρω ενέργειες ανάκτησης χρωστούμενων χρημάτων και θα τους ενημερώνουμε για όλες τις υπηρεσίες βοήθειας που διατίθενται σ' αυτούς.

Βοήθεια πελατών

Η Ομάδα Βοήθειας Πελατών μας έχει εκτεταμένη κατανόηση και εκπαίδευση στην οποία περιλαμβάνονται:

- Εθισμός στα ναρκωτικά και αλκοόλ
- Οικογενειακή βία
- Εθισμός στο τζόγο
- Προγράμματα κρατικής βοήθειας και συντάξεις/μειώσεις
- Ενημέρωση για τις κακουχίες
- Κατάθλιψη
- Προβλήματα που αντιμετωπίζουν πελάτες με αναπηρίες, και
- Θέματα πολιτισμικής πολυμορφίας.

Κατανοούμε ότι οι πελάτες μας δεν μπορούν πάντοτε να πληρώνουν το κατώτατο ποσό που απαιτείται για να διαχειρίζονται το λογαριασμό τους. Επομένως, θα διαπραγματευόμαστε ρυθμίσεις με βάση αυτών που λογικά μπορούν να πληρώνουν οι πελάτες μας. Με την προσέγγισή μας για ατομική διαχείριση της υπόθεσης, θα διασφαλίσουμε ότι οι ανάγκες κάθε πελάτη θα αντιμετωπίζονται κατάλληλα και ευαίσθητα. Οι πελάτες είναι ελεύθεροι να επικοινωνούν με την ομάδα μας οποιαδήποτε στιγμή για να συζητούν την κατάστασή τους.

Κανονίστε και εξοικονομήστε

Το πρόγραμμα Κανονίστε και Εξοικονομήστε είναι σχεδιασμένο να ανταμείβει τους πελάτες που ανταποκρίνονται με συνέπεια στις υποχρεώσεις τους. Όταν οι πελάτες μας κάνουν έναν ορισμένο αριθμό πληρωμών, μετά θα πιστώσουμε το λογαριασμό του πελάτη με το ποσό ενός λογαριασμού. Αν ο πελάτης συνεχίζει να ανταποκρίνεται στις υποχρεώσεις του για μια χρονική περίοδο, θα επανεξετάσουμε το λογαριασμό και θα προσαρμόσουμε το υπόλοιπο όπου είναι κατάλληλο.

Έξυπνα σπίτια

Τα Έξυπνα Σπίτια είναι μια κοινή πρωτοβουλία της Yarra Valley Water και του Υπουργείου Υγείας και Πρόνοιας, με την οποία δικαιούχοι ιδιοκτήτες σπιτιών λαβαίνουν έναν ΔΩΡΕΑΝ έλεγχο νερού που εκτελείται από υδραυλικό εγκεκριμένο απ' την Yarra Valley Water. Ο υδραυλικός μας θα διενεργήσει έναν έλεγχο αποδοτικότητας νερού του σπιτιού, εκτελώντας

επισκευές όπου χρειάζεται για να βοηθήσει στη γενική μείωση των τρεχόντων λογαριασμών νερού.

Κρατικά προγράμματα βοήθειας

Για τους πελάτες αυτούς που ικανοποιούν τα κριτήρια, έχουμε πληροφορίες για τα διάφορα Κρατικά Προγράμματα Βοήθειας.

Συντάξεις και μειώσεις

Πελάτες μπορεί να έχουν ισχύουσα Κάρτα Συνταξιούχου ή Κάρτα Μειώσεων αλλά δεν έχουν ζητήσει την επιστροφή χρημάτων για το λογαριασμό του νερού τους. Αυτό συχνά παραβλέπεται και βοηθά στον αυξημένο λογαριασμό απ' ότι είναι αναγκαίο. Μόλις ενημερωθούμε θα τους επιστρέψουμε τα χρήματα, γεγονός που θα μειώσει το χρωστούμενο ποσό του λογαριασμού. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με την ομάδα μας για τις παροχές σας λόγω Σύνταξης/Μειώσεων.

Επιτόπιες επισκέψεις

Πελάτες μπορεί να δυσκολεύονται να συμπληρώνουν τις φόρμες και να συνεννοούνται απ' το τηλέφωνο. Ίσως δεν μπορούν να φύγουν απ' το σπίτι τους για πολλούς λόγους και μπορεί να ωφεληθούν από μια επίσκεψη στο σπίτι απ' το φιλικό μας προσωπικό. Αυτό το πρόγραμμα είναι μέρος της προσέγγισής μας για βοήθεια των πελατών μας σ' ένα περιβάλλον που ταιριάζει καλύτερα στις ατομικές τους ανάγκες.

Χρηματοοικονομικές συμβουλές

Η Yarra Valley Water μπορεί να παραπέμψει τάχιστα πελάτες σε υπηρεσίες Χρηματοοικονομικών Συμβουλών χωρίς να επιβαρυνθεί ο πελάτης.

Οι Χρηματοοικονομικοί Σύμβουλοι μπορούν να σας δώσουν λεπτομερείς πληροφορίες για τα δικαιώματα και τις επιλογές σας που διατίθενται για εσάς. Μπορείτε να συζητήσετε μαζί τους οποιαδήποτε χρηματοοικονομικά θέματα που μπορεί να σας προκαλούν δυσκολίες και αγωνία, πλάνα κινήτρων, δωρεάν χρηματοοικονομικές συμβουλές, ελέγχους αποδοτικότητας νερού και επιτόπιες επισκέψεις.

Για περισσότερες πληροφορίες

Δωρεάν Κλήση 1800 637 316

Ηλεκτρονικό

Ταχυδρομείο customersupportteam@yvw.com.au

Διαδίκτυο www.yvw.com.au/otherlanguages

Αριθμός Γλωσσικής Βοήθειας 13 1450