



# Fact Sheet

## دعم زبائننا

إننا نحتاج الى التغيير في أوقات مختلفة من حياتنا مما قد يؤدي أحياناً إلى صعوبة مالية. وإقراراً بذلك فقد قامت شركة يارا فالي بتطوير عدد من البرامج لمساعدة زبائننا. ويوجد لدينا فريق لدعم الزبائن تدرّب خصيصاً لدعم احتياجات زبائننا في أوقات الصعوبات المالية.

### سياسة الضائقة المالية التي تتبناها شركة يارا فالي

تطبق شركة يارا فالي سياسة الضائقة المالية التي تحدد طريقتنا في دعم زبائننا الذين يواجهون إمّا صعوبة مالية أو ضائقة مالية دائمة. وتؤكد سياستنا على ضرورة معاملة كافة الزبائن الذين يحتاجون الى دعم إضافي باحترام وحساسية. ونؤكد على ذلك من خلال توفير موظف اتصال واحد لهم في يارا فالي. وتتمّ حماية هؤلاء من فرض القيود، وأي إجراءات إضافية للاستيفاء، وإعلامهم بكافة أشكال الدعم المتوافر لهم.

### دعم الزبائن

يتمتع فريق دعم الزبائن في شركتنا بتفهم كبير، وقد خضع لتدريب يتضمّن ما يلي:

- الإدمان على المخدرات والكحول
- العنف المنزلي
- الإدمان على القمار
- مشاريع المساعدة الحكومية والتقاعد أو المعاش
- الدراية بالصعوبات والضائقة المالية
- الاكتئاب
- القضايا التي تواجه الزبائن الذين لديهم إعاقات
- قضايا التعددية الثقافية

إننا نتفهم أن زبائننا لا يستطيعون دائماً تحمّل أقل قدر ممكن من الدفعات ويحتاجون الى إدارة حسابهم. واستناداً لذلك

فإننا نتفاوض على ترتيبات تركز على تمكين زبائننا من الدفع بطريقة معقولة. وباستعمال طريقة إدارة الحالات الفردية لزبائننا، سنؤكد على معالجة احتياجات كل زبون بطريقة مناسبة وحساسة. لذا فإن زبائننا مدعوون الى الاتصال بفريقنا في أي وقت لمناقشة وضعهم.

### رتبوا ووفروا

إن برنامج الترتيب والتوفير مصمّم من أجل مكافأة الزبائن على الاستمرار في استيفاء الترتيبات. وبعد قيام الزبائن بتسديد عدد من الدفعات، سنقدّم الى حساب الزبون ما يعادل دفعة واحدة. وإذا استمر الزبون في استيفاء ترتيباته لفترة من الوقت، فسوف نقوم بمراجعة الحساب وتعديله عند اللزوم.

### مبادرة البيوت الذكية

إن البيوت الذكية هي مبادرة مشتركة بين شركة يارا فالي ودائرة الخدمات البشرية حيث يتلقى مالكو البيوت المؤهلين كشفاً مجانياً لعدّاد الماء يقوم به عامل أدوات صحية (سبّاك) مرخص له من شركة مياه يارا فالي. وسيجري السبّاك كشفاً فعّالاً للبيت، ويقوم بما ينبغي لمساعدتكم في خفض فاتورة مياهكم الإجمالية بشكل مستمر.

### مشاريع المساعدة الحكومية

لدينا معلومات خاصة بالزبائن الذين يستوفون المعايير حول مجموعة من مشاريع المساعدة الحكومية.

## التقاعد أو المعاش والإمتياز

قد يكون الزبائن من حملة بطاقة تقاعد أو إمتياز سارية المفعول، ولا يطالبون بالحصول على تخفيض لفاتورة الماء، مما يؤدي الى فاتورة أكبر من اللزوم. لذا فإننا نقوم بمنحهم حسمًا فور معرفتنا بذلك مما سيؤدي الى خفض حسابهم. ويمكنكم الإتصال بفريقنا لبحث استحقاقات التقاعد/ الامتياز أو التخفيض.

## زيارات البيوت

قد يواجه الزبائن صعوبة في ملء الاستمارات والتحدث هاتفياً. وقد لا يكون باستطاعتهم مغادرة البيت لعدة أسباب. وقد يستفيدون من زيارة بيتية يقوم بها أحد موظفينا الطبيين. إن هذا البرنامج هو جزء من طريقتنا لمساعدة زبائننا في بيئة تتلاءم مع احتياجات الأفراد.

## الإستشارة المالية

تستطيع شركة مياه يارا فالي بسرعة إحالة زبائننا الى مستشار مالي من دون تكلفة. وباستطاعة المستشارين الماليين توفير معلومات مفصلة عن حقوقكم والخيارات المتاحة لكم. ويمكنكم أن تبحثوا معهم أي قضايا مالية تسبب لكم أي صعوبات أو قلق. وتقدم يارا فالي خطاً محقزة، واستشارة مالية مجانية، وكشفاً فعّالاً لمصروف المياه، وزيارات للبيوت.

## المزيد من المعلومات

مكالمة مجانية ..... 1800 637 316  
بريد الكتروني ..... customersupportteam@yvw.com.au  
عنوان الانترنت ..... www.yvw.com.au/otherlanguages  
هاتف المساعدة اللغوية ..... 13 1450