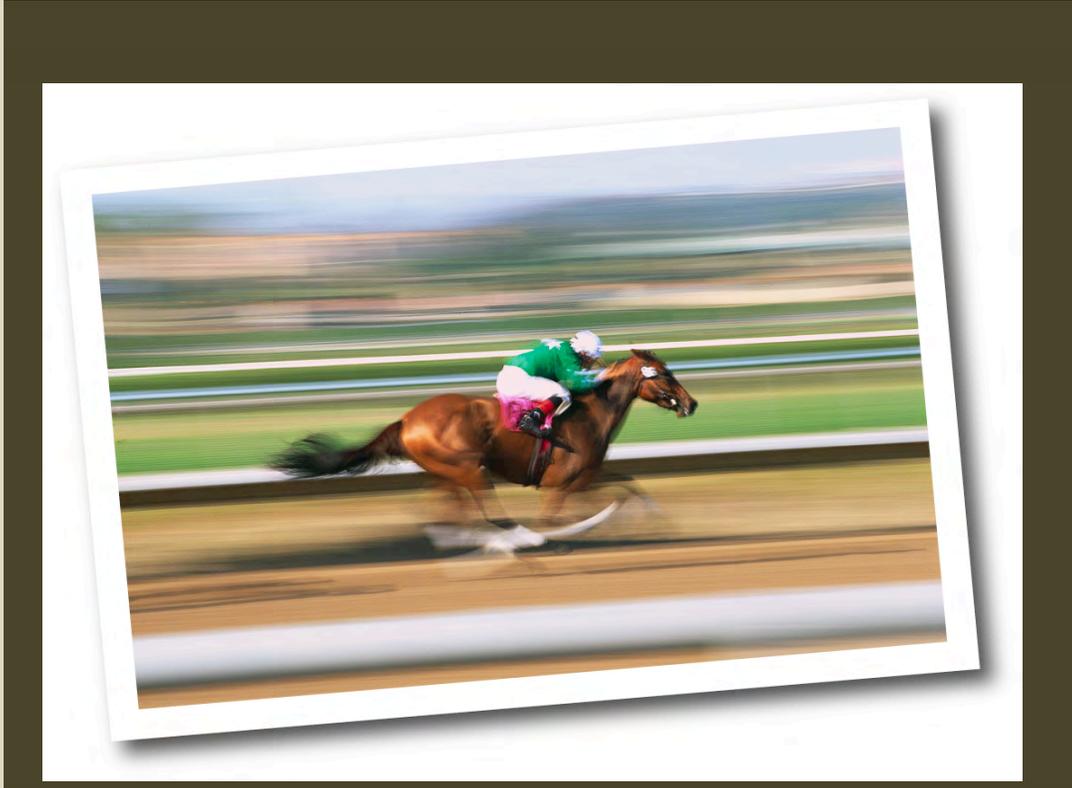


# شركة تابكورب (الفكتورية) للمراهات ذ.م.م.

مدونة قواعد السلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة



Approved 3 April 2014

المحتويات

3	بيان أهداف المقامرة المسؤولة
4	1. لمحة عن شركة تابكورب
5	2. مدونة تابكورب للمراهات لقواعد السلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة
8	3. التزاماتنا
15	4. مدك بالمعلومات
19	5. الشكاوى
20	6. المقامرة المسؤولة
22	7. دعم المقامرة المسؤولة
25	8. التعريفات



## بيان أهداف المقامرة المسؤولة

تعتقد تابكورب للمراهات (الفيكتورية) ذ.م.م. ("تابكورب للمراهات فيكتوريا") بأن على القطاع والحكومة والمجتمع تحمل المسؤولية المشتركة لمنع تطور المشكلات الناجمة عن المقامرة وضمان إتاحة خدمات الدعم للأفراد الذين يحتاجونها.

تشكل المقامرة بالنسبة لغالبية الأشخاص نشاطا لطيفا يمارسونه أثناء أوقات فراغهم كشكل ممتع من أشكال الترفيه. تقدر تابكورب للمراهات فيكتوريا أن نسبة صغيرة من الناس تعاني من إدمان لعب الميسر. ونتيجة لذلك قامت بوضع مدونة القواعد الخاصة بسلوك المقامرة المسؤولة ("مدونة القواعد") التي تضع الخطوط العريضة لبعض الممارسات التي نتبناها عند تقديم الخدمات لعملائنا. سيتم عرض رسائل تابكورب عن المقامرة المسؤولة حيث يستطيع العملاء مشاهدتها بسهولة.

تعكس هذه المدونة التزام تابكورب للمراهات فيكتوريا أمام عملائها. نرحب بالتعليقات عن التزامنا المستمر بمبادرة المقامرة المسؤولة.

ديفيد اتينبورو  
المدير الإداري  
تابكورب للمراهات (الفيكتورية) ذ.م.م.

## 1. لمحة عن شركة تابكوروب

تابكوروب هي مجموعة التسلية والقمار والترفيه الرئيسية في أستراليا، وواحدة من أكبر شركات القمار المساهمة العامة المدرجة على البورصة في العالم.

وتمارس تابكوروب للمراهنة فيكتوريا نشاطات المراهنات عبر الإنترنت، والهاتف، وفي مواقع تجمعات السباق في العاصمة والأقاليم، ومراهنة الرياضة أثناء الفعاليات الرياضية الكبرى، وعن طريق شبكة من الوكالات والفنادق المرخصة، والنوادي.

تسعى تابكوروب للمراهنة فيكتوريا إلى :

- تقليل الآثار السلبية الناجمة عن لعب الميسر على العملاء وأسرةهم والمجتمع عموماً.
- تزويد عملائنا بالمعلومات التي تمكنهم من اتخاذ قرارات مدروسة بشأن ممارساتهم للعب الميسر.
- توفير برنامج الإقضاء الذاتي (BetCare) لعملائنا الذين يعرف عنهم إدمانهم للقمار وتسهيل حصولهم على المعلومات ووصولهم إلى خدمات الدعم المناسبة.
- تشجيع تفاهم متبادل بين الأفراد والمجتمعات المحلية وقطاع المقامرة والمنظمين لقوانينها والحكومة بشأن ممارسات لعب الميسر المسؤولة والحقوق والمسؤوليات التي تنطوي عليها تلك الممارسات.

تعكس مدونة القواعد الخاصة بسلوك المقامرة المسؤولة التي أصدرتها تابكوروب للمراهنة فيكتوريا التزام الشركة بتقديم منتجات المراهنات الخاصة بنا على أعلى مستويات النزاهة والمسؤولية التجارية وبما يتفق مع كافة التشريعات في جميع الولايات القضائية في أستراليا.

## 2. تابكورب للمراهنات فيكتوريا للقواعد السلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة

### 1-2 الهدف من المدونة

الهدف الرئيسي من المدونة هو إتاحة وثيقة موحدة لجميع العملاء في أستراليا الذين يستعملون منتجات وخدمات تابكورب للمراهنات فيكتوريا.

وهي مصممة بحيث

- تعين المعايير والشروط لنشاط المراهنات التجارية في شركتنا بغرض المساعدة في تقديم منتجات مقامرة مسؤولة في كافة عملياتنا وشبكة محلات البيع التابعة لنا؛
- تضمن الامتثال لكافة التشريعات والواجبات التنظيمية في ولايات أستراليا وإقليمها؛
- تعكس قيمنا الأساسية والتزامنا بالتقليل من أي ضرر محتمل قد ينتج عن لعب الميسر؛
- تتماشى مع التوجيهات الوزارية في فيكتوريا الخاصة بالمقامرة المسؤولة.

يجب أن تعتمد مفوضية ولاية فيكتوريا لتنظيم المقامرة والخمور مدونة السلوك الخاصة بشركة تابكورب للمراهنات فيكتوريا.

في بعض الحالات، لا تنطبق بعض أوجه هذه المدونة إلا على العملاء في ولايات محددة. وسوف نشير بوضوح إلى أن الواجب ينطبق على عملاء تلك الولاية فقط لا غير متى كان ذلك هو الوضع.

### 2-2 الهدف من المدونة

تحتزم تابكورب للمراهنات فيكتوريا حقوق عملنا في التمتع بمنتجاتنا وخدماتنا. يجب أن يتحمل العملاء مسؤوليتهم عن سلوكهم بأنفسهم، إلا أن تابكورب للمراهنات فيكتوريا تقر أيضا بمسؤوليتنا تجاه عملنا عن توفير المعلومات المناسبة لهم التي من شأنها مساعدتهم في إدارة لعبهم الميسر، متى ما احتاجوا إلى هذا الدعم.

الهدف الرئيسي من هذه المدونة هو ضمان وجود إطار معياري في كل شركة تابكورب للمراهنات فيكتوريا بضمن التالي:

- اتخاذ العملاء لقرارات مطلعة بشأن لعب الميسر؛
- تسهيل حصولهم على خدمات مساعدة المقامر إن إذا ما احتاجوا إلى دعم؛
- الحفاظ على علاقة ذات مغزى مع أصحاب المصالح بحيث تحسن من فهمنا لمشكلة إدمان الميسر من خلال التواصل مع الجمعيات الأهلية والحكومات ومرشدي إدمان الميسر وموظفينا والقطاع.

## 3-2 ما تشمله هذه المدونة

- التزامنا أمام عملائنا فيما يتعلق بالمقامرة المسؤولة؛
- المعلومات التي سنقدمها لإبلاغ عملائنا عن منتجات المراهنات الخاصة بنا، المقامرة المسؤولة، وخدمات إرشاد مدمني الميسر.
- ما علينا القيام به حتى نطبق التقديم المسؤول للميسر عبر منافذ البيع بالتجزئة الخاصة بنا، وفقا لالتزامنا بأعلى معايير خدمة العملاء؛
- كيف ندعم عملاءنا في الحصول على دعم لمشكلة إدمانهم الميسر؛ و
- كيف يتم تطبيق هذه المدونة.

## 4-2 تطبيق المدونة على التالي:

- تايكوروب للمراهنات فيكتوريا والعاملين بها؛
  - شبكة منافذ البيع بالتجزئة وكل العاملين لدى الوكلاء ضمن تلك الشبكة؛ بالإضافة إلى
  - خدمات أو منتجات المراهنات التي نقدمها داخل أستراليا، بما فيها تلك المقدمة من خلال المرافق الإلكترونية.
- يجوز لنا تعديل هذه المدونة من وقت لآخر. يجب أن تعتمد لائحة مفوضية ولاية فيكتوريا لتنظيم المقامرة والخمور أي نسخة محدثة من هذه المدونة قبل إصدارها. وبعد الموافقة عليها، سنتاح النسخة المحدثة من المدونة على شاشات معلومات العملاء في منافذ البيع الخاصة بنا، وعلى موقعنا [www.tabcorp.com.au](http://www.tabcorp.com.au) سوف نقوم بإبلاغ عملائنا عن قيامنا بتحديث المدونة وذلك عبر نشرة العملاء الإخبارية وموقعنا على الإنترنت.

## 2-5 للقوانين وغيرها من لوائح القطاع التنظيمية

سوف نمثل لجميع القوانين الأسترالية ذات الصلة بتقديم منتجات وخدمات المراهنات الخاصة بنا، بما في ذلك تلك المتعلقة بالتالي:

- الأشخاص القصر؛
- منح القروض؛
- قواعد المراهنات؛
- متطلبات المرافق؛
- تقديم المشروبات الكحولية؛
- الإعلان والترويج؛
- المراهنات على الإنترنت؛
- الخصوصية؛
- ومدونات قواعد السلوك أو/و ممارسة المقامرة المسؤولة.

## 2-6 التضارب مع التشريعات ومدونات السلوك

حيثما كان هناك تضارب بين هذه المدونة وأي من تشريعات أو لوائح الكومنولث أو الولاية، سيتم العمل بالمعيار الأعلى.

علاوة على ذلك، سيتم تطبيق هذه المدونة باقتران مع أي مدونات السلوك أو ممارسات المقامرة المسؤولة الأخرى في القطاع التي نعتمدها في الاختصاصات القضائية المحلية، ومتى دعت الحاجة إلى ذلك، بالإضافة إلى تلك المدونات.

نحن نتخذ التزامات معينة تجاه عملائنا في كل جزء من المدونة. تعني طبيعة أعمالنا أننا نعتمد على الأشخاص العاملين في منافذ البيع بالتجزئة للوفاء بهذه الالتزامات. هذه المنافذ يملكها ويديرها أشخاص مستقلون عن تابكورب للمراهنات فيكتوريا، ويشمل ذلك مرافق TAB للمراهنات داخل الفنادق والنوادي المرخصة وغيرها، إلا أن شركة تابكورب للمراهنات فيكتوريا تبقى هي المسؤولة عن تقديم الأدوات والتدريب لشبكة تجار التجزئة هذه حتى يبلغ هؤلاء الوكلاء الحد الأقصى من الامتثال بمدونة القواعد هذه.

سوف نسعى بقدر المستطاع لاتخاذ كافة الخطوات المسؤولة لضمان التزام وكلاتنا في شبكة البيع بالتجزئة وموظفيهم بشروط هذه المدونة.

تلتزم تابكورب للمراهات فيكتوريا بإتاحة المعلومات عن المقامرة المسؤولة لعملائنا وموظفينا حتى يستطيع عملاؤنا اتخاذ القرارات المطلعة بشأن ما يختارونه من ترفيه.

### 1-3 إبلاغ هذه المدونة

سنقوم بإبلاغ هذه المدونة والترويج لها عبر عمليات المراهات التجارية للشركة وعلى مواقعنا الإلكترونية وعبر شبكة TAB للبيع بالتجزئة. المدونة الكاملة متاحة عبر شبكة TAB للبيع بالتجزئة على شاشات معلومات العملاء أو TAB View وهي متاحة أيضا على موقعنا [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) يمكن توفير النسخ الورقية من المدونة لأي عميل يتصل هاتفيا بمركز استعلامات TAB ويطلب إرسالها إليه.

سوف نقوم بالتذكير بالمسودة بانتظام في أي اتصال لنا مع العملاء عبر TAB أو النشرات الإخبارية أو أي وسيلة أخرى نتصل بها بعملائنا بصورة منتظمة. تعرض تابكورب للمراهات فيكتوريا رسائل بارزة على موقعها الإلكتروني تشير إلى أن عملياتنا محكومة بمدونة قواعد السلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة، بالإضافة إلى رسالة عن المقامرة المسؤولة نصها "قامر بشكل مسؤول".

يمكننا إتاحة هذه المدونة عند الطلب بالعربية، الصينية، اليونانية، الإيطالية أو الفيتنامية. يمكن التقدم بطلب الحصول على هذه المدونة بلغات الجاليات أعلاه إلى تابكورب للمراهات عن طريق البريد الإلكتروني إلى [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au) أو من خلال الاتصال بمدير المقامرة المسؤولة والامتثال هاتفيا على الرقم 02 9218 1441.

### 2-3 مراجعة هذه المدونة

سيقوم فريق الرقابة في تابكورب بمراجعة الامتثال بهذه المدونة (بما في ذلك الامتثال بها في شبكة البيع بالتجزئة) سنويا، حيث سيقوم هذا الفريق بإضفاء أي تغييرات على المدونة. ستتضمن هذه العملية التواصل مع عملائنا، موظفينا، ممثلي قطاع المقامرة، خدمات إرشاد مدمني الميسر والجماعات الأهلية.

كما سنقوم أيضا بتقييم هذه المدونة وفق الحاجة في حال حدوث تغييرات هامة على بيئة المقامرة المسؤولة. سوف نتشاور مع عملائنا، موظفينا، ممثلي قطاعات العمليات المختلفة وممثلي مجموعات قطاع المقامرة، خدمات إرشاد مدمني الميسر والجمعيات الأهلية قبل إضفاء تغييرات على هذه المدونة.

### 3-3 معلومات حسب الطلب لأصحاب المصالح الراغبين فيها

نحن نقدم معلومات حسب الطلب عن هذه المدونة لأصحاب المصالح الراغبين في الحصول عليها، بما في ذلك الوكالات والجمعيات الأهلية ذات الصلة، الحكومات والجهات الرقابية، مرشدو مدمني الميسر ومجموعات قطاع المقامرة.

### 3-4 سياسات وإجراءات تابكورب للمراهات فيكتوريا

تؤكد تابكورب للمراهات فيكتوريا على حصول كل موظفيها وشبكة البيع بالتجزئة على أدوات ومعلومات وتدريب حول الامتثال يدعم هذه المدونة ويساعد على التقديم المسؤول لمنتجات وخدمات المراهات الخاصة بنا.

وتشمل هذه المواد السياسات والعمليات التشغيلية، خطوط المسألة عن الامتثال للمدونة، آليات التبليغ عن الانتهاكات وإجراءات المتابعة للتعامل مع قضايا المقامرة المسؤولة. كما وسنقوم برصد تطبيق وإدارة هذه المدونة في كافة أنحاء شركة تابكورب للمراهات فيكتوريا وشبكة تابكورب للبيع بالتجزئة.

### 3-5 التدريب

تطالب تابكورب للمراهات فيكتوريا كل موظفيها ووكلائها وموظفيهم بفهم التزامات وأحكام هذه المدونة واللوائح المعمول بها. نحن نهدف إلى التأكد من أن كل الموظفين والوكلاء وموظفيهم :

- مجهزون لتقديم منتجات وخدمات المراهات الخاصة بنا إلى عملائهم فيما يتفق مع هذه المدونة؛
- يفهمون المؤشرات السلوكية المحتملة لإدمان الميسر؛
- مجهزون للاحتفاظ بسجلات ملائمة لأي وقائع تحدث في منفضهم؛
- لديهم المهارات اللازمة للتعامل مع العملاء بحس مرهف.

من متطلباتنا أن يحصل كل موظفي تابكورب، ووكلائها وموظفيهم على تدريب حول المقامرة المسؤولة أو أن يشاركوا في برنامج تواصل عن منتجات وخدمات المراهات الخاصة بنا. يشمل التدريب وبرنامج التواصل على معلومات حول المقامرة المسؤولة بما في ذلك برنامج الإقصاء الذاتي، ويتطلب منهم أن يفهموا خدمات دعم المقامرين وخدمات الإرشاد المتاحة لمساعدة العملاء، بما فيه تفاصيل الاتصال بالجهات المطلوبة.

يتم تدريب كل الموظفين من خلال برنامج تابكورب التمهيدي عن أمور المقامرة المسؤولة، هذه المدونة وبرنامج تابكورب للإقصاء الذاتي. ويقوم بعض الموظفين القائمين ببيع منتجات المقامرة الخاصة بنا بتدريب إضافي يستهدف المقامرة المسؤولة.

تقدم تابكورب للمراهات فيكتوريا دورات تدريب تنشيطية لكل موظفيها على الأقل مرة كل 12 شهرا، وتشتمل نشرات الموظفين الإخبارية والمجلات على مواد تتعلق بالمقامرة المسؤولة، كما تقوم الشركة بعرض مواد عن المقامرة المسؤولة في أماكن العمل لتذكير الموظفين بسياسات المقامرة المسؤولة ومسؤولياتهم تجاهها.

يطلب من الوكلاء وموظفيهم حضور تدريب TAB الخاص بالتصديقات. تدير تابكوروب للمراهات برامج التدريب الخاصة باعتماد مشغلي TAB ومدراء مرافق TAB المرخصة. يشكل التدريب المتعلق بأمور المقامرة المسؤولة، وهذه المدونة وبرنامج تابكوروب للإقصاء الذاتي جزءاً لا يتجزأ من برامج التدريب هذه.

### 6-3 مؤشرات الأداء الرئيسية

تتطلب اتفاقية الوكالة بين الوكيل وتابكوروب للمراهات فيكتوريا الالتزام بتدابير المقامرة المسؤولة في شبكة منافذ البيع بالتجزئة. لا يسمح بأي انتهاكات للمقامرة المسؤولة بتاتا ويجوز فض اتفاقيات الوكالة لإخلالها بواجباتها تجاه المقامرة المسؤولة.

### 7-3 مؤشرات إدمان لعب الميسر من قبل الموظفين أو العملاء

يتم تدريب موظفي تابكوروب للمراهات فيكتوريا، ووكلائها وموظفيهم على تعريف السلوكيات التي تشير إلى إدمان أحد العملاء للميسر. إذا بدت على أحد الموظفين، الوكلاء أو أحد موظفيهم أو عملائهم أعراض الكرب أو السلوك الذي يشير إلى إدمانهم للميسر، فإننا:

- نضمن مدهم بالمعلومات عن كيفية الوصول إلى خدمات الدعم؛
- نقدم معلومات عن برنامج تابكوروب للإقصاء الذاتي (BetCare)؛
- ننظر في إقصائهم إجبارياً من الحصول على منتجاتنا وخدماتنا؛
- في حالة كان الشخص من موظفينا أو وكلائنا أو موظفيهم، نوصلهم بخط مساعدة المستخدمين الذي تديره خدمة إرشاد محترفة خارجية ومستقلة عنا؛
- نقدم لهم الدعم بطريقة حساسة ومناسبة.

من مؤشرات احتياج موظف أو وكيل أو أحد موظفيه أو عميل ما إلى المساعدة تشمل :

- طلبات الإقصاء الذاتي، أو الإفصاح عن مشكلات تتعلق بإدمان الميسر؛
- السلوك العدواني وغير المقبول اجتماعياً، مثل الإساءة بالألفاظ أو العنف البدني؛
- وطلبات اقتراض المال لغرض لعب الميسر.

بالرغم من أن الموظفين والوكلاء وموظفيهم لا يتم تدريبهم على تقييم كون أحد الأفراد مدمناً للميسر أو لا، إلا أن عليهم الانتباه إلى مؤشرات الكرب هذه والاستجابة لها بطريقة تتسم بالحس المرهف.

من متطلباتنا أن يقوم موظفو منافذ البيع بالتجزئة بتسجيل التصرف المتخذ في مثل تلك الظروف في سجل وقائع المقامرة المسؤولة الذي يتم الحفاظ عليه بصورة مناسبة.

### 8-3 سياسة تابكوروب بشأن لعب الموظفين للميسر

يطلب من كل موظفي تابكوروب للمراهات فيكتوريا أو وكلائها الامتنال لسياسة لعب الموظفين للميسر. فالتقيد بهذه السياسة من الشروط الصارمة للاستمرار في العمل أو التعاقد مع تابكوروب. سوف يعامل عدم الامتنال لها كانتهاك خطير لسياسة أساسية مما يمنح المدير التنفيذي للمراهات الصلاحية في تأديب الموظف، إنهاء التعاقد معه أو إنهاء التعاقد مع الوكيل.

تفرض السياسة مجموعة من القيود على قدرة موظفينا المشاركة أو الانخراط في المراهانات التي نقوم بتشغيلها سواء أثناء عملهم أو خارجه. وهذا يشمل عدم السماح لموظفينا بأن يشاركوا في المراهنة على ماكينات الرهان المشتركة أثناء ساعات عملهم (ما لم يكن هذا جزءا من واجباتهم الرسمية ومعتمدا من قبل المدير التنفيذي للمراهانات تحت بند استثناءات مراهانات تابكورب). يجب على كل عضو في مجموعة الإدارة العليا أن يطلب من أفراد أسرهم المقربين عدم المقامرة مطلقا بمنتجات تابكورب (باستثناء ماكينات الرهان المشتركة الخاصة بتابكورب).

يحظر على جميع العاملين في شبكة البيع بالتجزئة، بما في ذلك الوكلاء، لعب القمار بمنتجات تابكورب أو غيرها من الشركات أثناء ساعات العمل (بما في ذلك أثناء فترات الراحة المحددة لهم) أو في أي وقت في أماكن عملهم.

للأماكن المرخصة التي لا تملكها تابكورب والتي تعمل بشكل مستقل عنها سياسات تحظر بشدة ممارسة الموظفين للقمار أثناء ساعات العمل (بما في ذلك أثناء فترات الراحة المحددة لهم). ونحن نشجع هذه الأماكن أيضا على وضع سياسات تتعلق بممارسة الموظفين للقمار في مكان عملهم بعد الانتهاء من عملهم.

### 9-3 التكنولوجيا الناشئة والمنتجات الجديدة

سوف تقوم تابكورب للمراهانات فيكتوريا بتقييم أي منتجات أو خدمات مراهانات جديدة ذات الصلة، بما فيها تلك التي تستخدم التكنولوجيا الناشئة، لمعرفة تأثيرها المحتمل على سلوكيات المقامرة وفق التزامنا بالمقامرة المسؤولة.

كما وتقوم تابكورب للمراهانات فيكتوريا بتقييم كل منتجات وخدمات المراهانات وكافة وسائل الإعلان عنها لمعرفة تأثيرها على المقامرة المسؤولة وذلك قبل إنزالها إلى السوق.

### 10-3 الدعاية والتسويق والترويج

امثالاً لبرنامج التصديق على المواد التسويقية الذي تعمل به تابكورب للمراهانات فيكتوريا، فإن الشركة تتأكد من الأمور التالية:

- أنها تمتثل لكل قوانين الكومنولث والولاية ولوائحها والمدونات المتعلقة بالإعلان أو الترويج لمنتجات المراهانات، شاملة شروط مدونة قواعد سلوك الإعلان التي تتبناها الجمعية الوطنية الأسترالية للمعلنين.
- مقبولة ذوقيا (وفق معايير المجتمع السائدة)، وليست مسيئة أو غير لائقة؛
- تذكر الوقائع الصحيحة وتتمتع بالدقة والصدق؛
- ليست كاذبة أو مضللة أو خادعة، ولا تحرف من احتمالات الكسب المالي أو الفوز؛
- ليست موجهة عمدا أو بطريقة غير مباشرة، إلى المجموعات المستضعفة أو الأشخاص القصر.
- لم تصمم أو تهدف إلى جذب انتباه القصر، ولا تظهر بالتزامن مع عروض أو فعاليات أو في مرافق عامة تتعلق بالقصر.

- لا تروج لاستهلاك المشروبات الكحولية أثناء لعب الميسر ولا تربط بينه وبين الخمر؛
- لا تقدم أي مكافآت أو حوافز أو قسائم تشجع العملاء على المراهنة بشكل أكثر تكراراً؛
- تشتمل على موافقة أي شخص يتم تعريف هويته على أنه فائز بجائزة قبل نشرها.
- مسؤولة اجتماعياً؛
- لا تروج للقمار كأسلوب لتمويل المشتريات المنزلية الروتينية أو تكاليف المعيشة أو التخفيف من الصعوبات المالية والشخصية؛
- لا تخلق انطباعاً بأن الميسر استراتيجية منطقية لتحسين وضع الشخص المالي؛
- لا تروج للقمار كأسلوب لتحسين الوضع الاجتماعي أو المهني، أو الفرص الاجتماعية أو الجنسية؛
- لا تدعي شيئاً بشأن الفوز أو الجوائز التي يمكن كسبها ما لم يكن مبنياً على الوقائع، إذا ما كان من المستحيل إثباته أو بولغ في وصفه؛
- لا تذكر أو تعني ضمناً بأن مهارة اللاعب من شأنها أن تؤثر على نتيجة المقامرة؛
- لا تتبالغ بشأن العلاقة ما بين ممارسة القمار واستعمالات الأرباح التي جناها اللاعب منها.

في جنوب أستراليا، لدى تابكورب للمراهنة فيكتوريا التزامات محددة تجاه عملائها في تلك الولاية عند الترويج لمنتجاتها وخدماتها وتسويقها. ففي جنوب أستراليا ستشمل كل المواد الإعلانية والتسويقية إما الرسالة التحذيرية المختصرة أو الكاملة التي نصت عليها الولاية. تقول الرسالة التحذيرية المختصرة قامر بشكل مسؤول.

أما الرسائل التحذيرية الكاملة فتقول

- اعرف حدودك، ولا تتعدها. قامر بشكل مسؤول.
  - فكر في من يعتمدون عليك. قامر بشكل مسؤول.
  - لا تطارد خسائرك. اتركها. قامر بشكل مسؤول.
  - لا تدع اللعبة تلعبك. أبق متحكماً في الأمر. قامر بشكل مسؤول.
  - أبق متحكماً في الأمر. غادر قبل أن تفقد كل شيء. قامر بشكل مسؤول.
  - أنت تعرف النتيجة. أبق متحكماً في الأمر. قامر بشكل مسؤول.
- في حالة الرسائل التحذيرية الكاملة، سيتم استخدامها لفترة 6 أشهر ثم تبديلها.

لن نقوم بالإعلان عن منتجاتنا وخدماتنا في إذاعات ولاية جنوب أستراليا ما بين الساعة 6 و8:30 صباحاً أيام الاثنين إلى الجمعة، وعلى تلفزيون تلك الولاية ما بين 4 و7:30 مساءً أيام الاثنين إلى الجمعة.

لدى تابكورب للمراهنة فيكتوريا التزامات خاصة تجاه سكان ولاية كوينزلاند عند الدعاية لمنتجاتنا وخدماتنا وتسويقها. في تلك الولاية، سنؤكد على تضمين رسائل إيجابية عن المقامرة المسؤولة وعرض علامة ورقم هاتف الخط الكوينزلاندي لمساعدة المقامرين على كل إعلاناتنا ودعايتنا.

الرسالة الإيجابية عن المقامرة المسؤولة تقول قامر بشكل مسؤول.

في غرب أستراليا، لدى تابكوروب للمراهات فيكتوريا التزامات محددة تجاه عملاتها في تلك الولاية عند الترويج عن منتجاتها وخدماتها وتسويقها. في تلك الولاية سنضمن تضمين التالي في إعلاناتنا:

- رقم هاتف خط المساعدة الوطني لمدمني القمار؛
- وتفاصيل موقع الإرشاد الوطني على الإنترنت.

لدى تابكوروب للمراهات فيكتوريا التزامات خاصة تجاه سكان ولاية كوينزلاند نيو ساوث ويلز عند الدعاية لمنتجاتنا وخدماتنا وتسويقها. في تلك الولاية سنضمن تضمين التالي في إعلاناتنا:

- معلومات وتحذيرات عن المقامرة - فكر في خياراتك، اتصل بخط مساعدة المقامرين؛
- رقم هاتف مساعدة المقامرين؛
- وعنوان موقع مساعدة المقامرين.

تابكوروب للمراهات فيكتوريا تضمن أمثالها لالتزاماتنا بخصوص الدعاية والترويج المسؤول من خلال :

- تقييم متطلبات كل ولاية أسترالية قضائية عند الإعلان عن منتجاتنا وخدماتنا وإصدار قوائم الإعلان المرجعية لاستخدامها من قبل موظفي تابكوروب للمراهات فيكتوريا؛
- تبليغ موظفينا بالمعلومات المتعلقة بالالتزاماتنا تجاه الإعلان والترويج المسؤول؛
- تدريب كل موظفي تابكوروب للمراهات فيكتوريا على التزاماتنا تجاه الإعلان والترويج المسؤول من خلال التدريب التمهيدي والتدريب المستمر على التسويق؛
- نسعى بقدر استطاعتنا لضمان عدم حصول عملائنا الذين اختاروا الإقضاء الذاتي على مراسلات أو مواد إعلانية تتعلق بمنتجاتنا أو خدماتنا؛
- نحن نعمل وفق برنامج تابكوروب للمراهات فيكتوريا للتصديق على المواد الإعلانية وهو البرنامج المشتمل على تدابير تضمن أمثال إعلاناتنا ودعايتنا بهذه الالتزامات. يجب أن يقوم المدير العام للتسويق وأحد أعضاء الفريق القانوني في تابكوروب بالتصديق على كل المواد الإعلانية والتسويقية قبل إنزالها إلى السوق.

### 11-3 الخصوصية

تابكوروب للمراهات فيكتوريا ملزمة بقانون الخصوصية لعام 1988 وتتصرف وفق أحكامه. لدى تابكوروب للمراهات فيكتوريا نظم وإجراءات تلتزم ومبادئ الخصوصية الوطنية.

تابكوروب للمراهات فيكتوريا تحترم خصوصية عملائنا وتحافظ عليها سياسة الخصوصية الخاصة بتابكوروب للمراهات موجودة على موقعنا [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au).

#### 4. تزويد عملائنا بالمعلومات

##### 1-4 المعلومات المتاحة لعملائنا لمساعدتهم على فهم منتجاتنا:

- هذه المدونة؛
- قواعد المراهنات؛
- مواد تشرح منتجاتنا وخدماتنا ومرفقة بها، مثلًا "دلائل السباق" التي ننشرها (يمكن تنزيلها من [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au))؛
- برامجنا للإقصاء الذاتي؛
- ونظم حل الشكاوى.

##### 2-4 معلومات عن المنتجات والخدمات:

يقع قرار ممارسة الميسر على عاتق الفرد ويمثل خيارا حرا. ولكن حتى يتمكن عملاؤنا من اتخاذ هذا القرار بشكل مسؤول، يجب أن نتاح لهم فرصة التعرف على منتجاتنا وخدماتنا.

سنقوم بإتاحة المعلومات عن منتجات وخدمات المراهنات التي نقدمها حتى يتمكن العملاء من اتخاذ قرارات مطلعة بشأن ممارسة المقامرة أو الامتناع عنها بما يتفق مع تفضيلاتهم وظروفهم الشخصية.

يستطيع عملاء تابكورب أن يجدوا معلومات عن منتجات وخدمات تابكورب للمراهنات على موقعنا [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) أو من خلال الاتصال بمركز استعلامات تابكورب للمراهنات.

##### 3-4 شراء الرهانات ودفع الأرباح

امتثالًا للتشريعات المعمول بها، يجب أن تدفع كل الرهانات عند شرائها.

تقوم تابكورب للمراهنات فيكتوريا بتسديد الأرباح وفقا للوائح المعمول بها، ومدونات أو سياسات سلوك قطاع المقامرة وقواعد المراهنات الخاصة بنا. توصي تابكورب للمراهنات فيكتوريا بأن يستلم عملاء منافذ TAB الشيكات عن أية مبالغ كبيرة ربحوها.

نقوم بتسديد الرهانات الرابحة التي تمت المراهنه عليها من خلال نظام مراهنات إلكتروني (كحسابك عند TAB مثلا) مباشرة إلى حساب مراهنات العميل فور التأكد من النتائج.

#### 4-4 المعلومات المتاحة عند المراهنة

لدى كل منفذ TAB نسخة متاحة للعملاء من قواعد الرهان المتعلقة بالسباق، والمراهنات الرياضية، ومنتج Trackside الخاص بنا. وتتاح أيضا قواعد المراهنة هذه على شاشات معلومات العملاء و/أو شاشة العرض TAB View الموجودة داخل كل منفذ بيع بالتجزئة. كما وتتاح أيضا على الموقع [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au)، أو بدلا من ذلك يمكن للعملاء الاتصال بمركز استعلامات TAB وطلب إرسال نسخة من قواعد المراهنات إليهم.

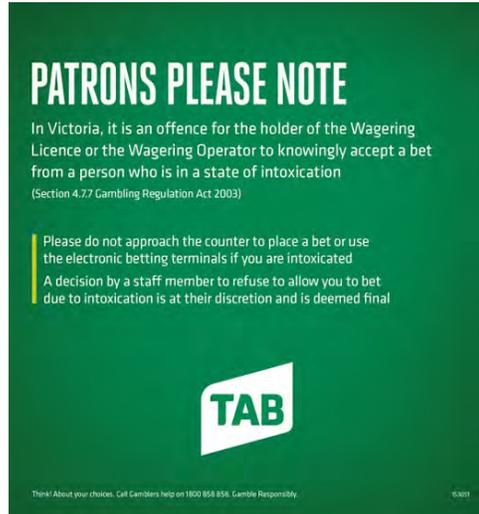
يمكننا أن نمد عملاء تابكوروب للمراهنات فيكتوريا بكشف حساب يبين معطيات سجل مراهناتهم، شاملا الأرباح والخسائر. تتاح المعلومات المتعلقة ببيان حساب العميل لفترة تصل حتى 90 يوما من تاريخ المعاملة الأصلية، ويمكن للعملاء الحصول على البيان عن طريق الدخول إلى "حسابي" إما عن طريق الموقع [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au)، أو إذا شاءوا من خلال الاتصال بمركز استعلامات تابكوروب للمراهنات وعمل هذا الطلب.

يحصل عملاؤنا في جنوب أستراليا على بيان حساب كل شهر متى ما راهنوا بخمسين صفقة أو أكثر.

في جنوب أستراليا، لدى تابكوروب للمراهنات فيكتوريا التزامات محددة تجاه عملائها في تلك الولاية عندما يطالبون ببيان حساباتهم، وتلك الالتزامات مدرجة في الفقرة 4-6.

#### 5-4 الثمالة

تتخذ تابكوروب للمراهنات فيكتوريا كافة الإجراءات المعقولة لضمان عدم توفر منتجات وخدمات المراهنات للعملاء المغمورين. تم تدريب كل الموظفين المتعاملين مع العملاء وجها لوجه، بما فيهم العاملون في منافذ البيع بالتجزئة، على واجبهم عدم تقديم الخدمات للعملاء المغمورين. كما تحمل منافذنا للبيع بالتجزئة إعلانات تنبه إلى أن تابكوروب للمراهنات فيكتوريا لن تقدم خدماتها إلى عملائها إذا كانوا مغمورين.



#### 6-4 حدود لعب الميسر

توفر تابكوروب للمراهنات فيكتوريا المعلومات في كافة منافذها للبيع بالتجزئة وعلى الإنترنت وعبر مركز الاستعلامات الهاتفي الخاص بها لمساعدة عملائها على التعرف على العوامل التي من شأنها أو تؤدي إلى الصرف المفرط أثناء لعب الميسر.

ومنها :

- لعب الميسر لتجنب التعامل مع المشاكل أو خيبات الأمل
- الهروب من العمل أو الدراسة للعب الميسر
- قضاء وقت أطول في لعب الميسر من ذلك الذي تقضيه مع أسرته أو أصدقائك
- التفكير في لعب الميسر كل يوم
- المقامرة لكسب المال، وليس فقط للترفيه
- المقامرة لاستعادة مال خسرت بسببها
- الشعور بالاكنتاب بسبب القمار
- الكذب أو الاحتفاظ بمقامرتك سرا
- اقتراض المال للعب الميسر
- التخاصم مع أفراد أسرته وأصدقائك حول موضوع لعب الميسر
- لعب الميسر لفترات أطول مما خططت لها في البداية
- لعب الميسر حتى تخسر كل أموالك
- عدم النوم بسبب تفكيرك في لعب الميسر
- عدم دفع الفواتير، واستخدام المال للعب الميسر بدلاً من ذلك
- الفشل في محاولات التوقف عن لعب الميسر.
- تعكر مزاجك عند محاولة التوقف عن لعب الميسر أو التقليل منه
- المقامرة بمبالغ أكبر في محاولة لزيادة الإثارة
- خرق القانون للحصول على مال للعب الميسر

تشجع تابكوروب للمراهنات فيكتوريا أياً من عملائها ممن تظهر عليهم هذه الأعراض على الاتصال بخط مساعدة مدمني المقامرة المجاني على الرقم 1800 858 858 أو اتخاذ خطوات للانضمام إلى برنامج تابكوروب للاستبعاد الذاتي (BetCare).

دعماً لالتزامها بالمقامرة المسؤولة ورغبتنا في مساعدة عملائنا على اتخاذ قرار التزام مسبق، فإن لدى تابكوروب للمراهنات فيكتوريا موظف المقامرة المسؤولة مكرس في كل مواقعها ومناقذها للبيع بالتجزئة، وهو:

- يتواجد بالموقع أثناء ساعات الدوام
- يمكن أن يساعد العملاء في تدبير مصروفاتهم على لعب الميسر
- يسهل على العملاء الحصول على خدمات دعم مدمني الميسر أو
- برنامج تابكوروب الطوعي للاستبعاد الذاتي (BetCare).

لدى تابكورب للمراهات فيكتوريا خيارات متاحة للعملاء للتحكم فيما يصرفونه على لعب الميسر، مثلا، يمكن للعميل أن يحصل بسهولة على بيان مرهاته يفصل

- كافة المراهات
- كل الأرباح المدفوعة
- الرصيد
- المبالغ المدفوعة وأين تم إيداعها (مثلا، منفذ بيع بالتجزئة، مكتب بريد، على الإنترنت)
- طريقة وضع الرهان (مثلا، هاتفيا، على الإنترنت، في منفذ بيع بالتجزئة)
- طريقة السحب

وفقا لشروط قوانين ولاية جنوب أستراليا، تقدم تابكورب للمراهات فيكتوريا لعملائها في تلك الولاية إمكانية وضع حد للمقامرة على حساباتهم.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن لتابكورب للمراهات فيكتوريا أن تقدم لكل عملائها في جميع الاختصاصات القضائية الأخرى في أستراليا ممن لهم حسابات مع تابكورب إمكانية وضع حد للمقامرة على حساباتهم.

#### 7-4 المعلومات المتاحة لعملائنا في جنوب أستراليا عند فتحهم حسابا معنا أو طلبهم لبيان حسابهم

بالنسبة لعملائنا في جنوب أستراليا، أثناء عملية فتح حساب أو عند طلب بيان بالحساب، سنتنص تابكورب للمراهات فيكتوريا للعميل في تلك الولاية على المعلومات التالية:

- عملياتنا محكومة بمدونة السلوك المهني؛
- رسالة تحذيرية مطولة يتم تغييرها كل 6 أشهر؛
- ومعلومات مقدمة شفها عن كيفية الحصول على موادنا بشأن المقامرة المسؤولة.

## 5. الشكاوى

### 1-5 الشكاوى وآليات حلها

نشجع تابكورب للمراهات فيكتوريا أي عميل يشعر بأن هناك ما يقلقه بشأن مدونة تابكورب للقواعد الخاصة بالمقامرة المسؤولة، على التقدم بشكاوى إذا ما رغب في ذلك. لدينا سياسة رسمية لإدارة الشكاوى لضمان التعامل مع شكاوى العملاء بالطريقة المناسبة.

ووفق سياسة حل الشكاوى هذه، يجب إرسال كافة الشكاوى إلى مدير المقامرة المسؤولة والامتثال، إما:

كتابة إلى GPO 4168 SYDNEY NSW 2001 :

بالبريد الإلكتروني [RGwagering@tabcorp.com.au](mailto:RGwagering@tabcorp.com.au) :

هاتفيا 02 9218 1441 :

سيقوم مدير المقامرة المسؤولة والامتثال بالتالي:

- الإقرار باستلام الشكوى كتابة أو عبر البريد الإلكتروني خلال 5 أيام من استلامه لها، إذا قام العميل بإرسال الشكوى خطياً أو عبر البريد الإلكتروني.
  - إذا تقدم العميل بالشكوى هاتفياً، الإقرار باستلامها في حينه.
  - التحقيق في شكوى العميل وإبلاغه بنتيجتها خلال عشرين يوم دوام.
  - إذا لم يكن في الإمكان حل شكوى العميل خلال 14 يوم دوام، سيتم إبلاغه بمواعيد الحل الجديدة.
  - التأكد من تحديث المعلومات في سجل شكاوى تابكورب الخاص بالمقامرة المسؤولة.
- سوف نقدم للعميل نتيجة التحقيق بأكثر الأشكال ملاءمة مع الأخذ في الاعتبار بطريقة اتصال العميل بنا ميدنياً أو الطريقة التي يود أن يتصل به. مثلاً، إذا قام العميل بالاتصال بنا هاتفياً، فسوف نبليغه بالمعلومات المتعلقة بنتيجة شكواه من خلال الاتصال به هاتفياً.
- إذا أبدى العميل عدم رضاه عن قرار مدير المقامرة المسؤولة والامتثال بشأن شكواه، يمكنه استئناف القرار بالكتابة إلى:

المدير الإداري للمراهانات  
Tabcorp Holdings  
GPO Box 4168  
SYDNEY NSW 2001

ينبغي أن يكون نطاق الشكاوى محصوراً في الانتهاكات المزعومة لهذه المدونة.

في حال ظل العميل غير راضٍ عن قرار تابكورب للمراهانات فيكتوريا بشأن الشكوى التي تقدم بها، ستقوم جهة مستقلة بإعادة النظر في قرار تابكورب للمراهانات فيكتوريا على أن تتحمل تابكورب للمراهانات فيكتوريا تكلفة ذلك.

## 6. المقامرة المسؤولة

### 1-6 الأشخاص القصر

خدماتنا مصممة للراشدين، أي من بلغت أعمارهم 18 عاماً فأكثر. مقامرة الأشخاص القصر عندنا أو فتحهم لحساب بطرفنا أو التسجيل على مواقعنا للمراهانات على الإنترنت أمر مخالف للقانون. ونحن نحظر على القصر لعب الميسر على الإطلاق.

سوف نتخذ تابكورب للمراهانات فيكتوريا كافة الخطوات المعقولة لضمان عدم استطاعة الأشخاص القصر استعمال خدماتنا. على العملاء أن يسجلوا تاريخ ميلادهم ويقروا بأن سنهم تجاوز الثامنة عشر قبل فتح حساب بطرفنا.

يجب أن تعرض منافذ البيع بالتجزئة التابعة لتابكوروب للمراهنة فيكتوريا علامات تنبه إلى حظر القاصرين من لعب الميسر. كما لدينا تحذيرات مناسبة على مواقعنا تقول بأن الأشخاص القصر محظور عليهم المراهنة على الإنترنت ويمنع تسجيلهم معنا. تنص بنودنا وشروطنا على منع الأشخاص القصر من المراهنة عندنا وتضع التزاما على عملائنا بعدم السماح للقصر المراهنة عبر حساباتهم أو الإفصاح عن تفاصيلهم السرية للقاصرين.

لدى شبكة البيع بالتجزئة تدابير للتأكد من هوية الأشخاص الراغبين في شراء الرهانات أو تحصيل الأرباح، لضمان عدم مشاركة من هم أقل من 18 عاما في المراهنة. توجد بكل منافذ TAB إعلانات عن القاصرين في الأماكن التي تتم فيها المراهنة، وأيضا بجوار ماكينات صرف النقود الآلية أو أجهزة الدفع الإلكترونية، إذا كان ذلك ملائما. ليس هناك حظر على دخول الأشخاص القصر إلى منافذ TAB.

إذا حددنا بأن أحد العملاء الذين فتحوا حسابا بطرف تابكوروب للمراهنة فيكتوريا لم يبلغ سن الثامنة عشر، أو أنه يسمح لشخص قاصر بالمراهنة مستعملا حسابه، فسنقوم فورا بإغلاق ذلك الحساب والتبليغ عن الأمر إلى لجنة المخاطرة والامتثال في تابكوروب.

سنقوم تابكوروب للمراهنة فيكتوريا بالإبلاغ عن أي إخلال بسياساتنا المتعلقة بمراهنة القاصرين إلى الجهة الرقابية ذات الصلة في الولاية التي وقع فيها الإخلال.

إذا كنت تملك حسابا بطرف تابكوروب للمراهنة فيكتوريا ويستطيع أطفالك الوصول إلى جهاز الحاسوب الخاص بك الذي تستعمله لدخول موقع [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au)، فنحن نشجعك على إنزال أحد برامج حماية الأطفال المشهورة من أمثال Net Nanny أو Cyber Patrol وتركيبه على الجهاز. يساعد هذا البرنامج في منع أطفالك من الوصول إلى موقعنا.

**PATRONS PLEASE NOTE**

**UNDER 18**

**A MINOR MUST NOT**

**VICTORIA**  
Make a bet on a Totalisator or approved betting competition, or buy a ticket in a Totalisator or approved betting competition  
Maximum Penalty - 20 Penalty units (section 10.7.3 Gambling Regulation Act 2003)

**NSW**  
Make a bet on a Totalisator, this includes approved betting activity  
Maximum Penalty - 20 Penalty units (section 84 - Totalisator Act 1997)

**CREDIT BETTING**  
Betting on credit is prohibited. The bet must be paid for at the time it is made  
Victoria - Maximum Penalty - 60 Penalty units (section 4.7.6 - Gambling Regulation Act 2003)  
NSW - Maximum Penalty - 20 Penalty units (section 84 - Totalisator Act 1997)

**CHECK PRINTED DETAILS ON YOUR BETTING TICKET**  
Bets may only be cancelled or changed in accordance with the betting rules applicable to that state

**CHECK YOUR CHANGE OR TAB VOUCHER BALANCE CAREFULLY**  
TAB accepts no responsibility for customer errors or for customer funds left in the terminal

**TAB**

VIC: Think About your choices. Call Gamblers help on 1800 858 858. Gamble Responsibly. NSW: Think About your choices. Call Gambling help on 1800 858 858 or visit [www.gamblinghelp.nsw.gov.au](http://www.gamblinghelp.nsw.gov.au). Gamble Responsibly. 1800

## 2-6 بيئة لعب الميسر

في منافذ تايبكورب للمراهنة فيكتوريا للبيع بالتجزئة شاشات تلفزيون تسمح للعملاء بمشاهدة السباقات المتلفزة. تتم جدولة هذه السباقات طوال اليوم. يستطيع العملاء استخدام هذه السباقات المجدولة للتأكد من أنهم مدركون لمرور الزمن.

بالإضافة إلى ذلك، يتم تذكير الوكلاء وموظفيهم كل ثلاثة أشهر بواجباتهم لضمان مراقبتهم في مواقعهم للعملاء الذين يقضون وقتاً طويلاً لديهم وإدارتهم. نشجع العملاء وموظفيهم على التحدث مباشرة مع هؤلاء العملاء للتأكد من أنهم مدركون لمرور الوقت.

## 7. دعم المقامرة المسؤولة

### 1-7 العمل مع المجتمعات المحلية

سعيًا لتحقيق أعلى معايير رعاية العملاء والتعمق في فهمنا لإدمان الميسر، فإننا نتواصل رسميًا كل ثلاثة أشهر أو أقل كما يستدعي الأمر مع خدمات دعم مدمني لعب الميسر، والمجموعات الأهلية وجهات الحكومة ذات الصلة ومجموعات قطاع المقامرة.

تشمل الطريقة التي نتواصل بها مع مرشدي إدمان الميسر التالي:

- الاتصالات الهاتفية والمراسلة الودية عبر البريد الإلكتروني للحصول على النصح والتعليقات بشأن برنامج الإقضاء الذاتي، وبرنامج الإحالات ومدونة القواعد الخاصة بالمقامرة المسؤولة.
- اتصالات هاتفية ومراسلات عبر البريد الإلكتروني لها طابع رسمي للحصول على النصح والتعليقات بشأن مدونة القواعد الخاصة بالمقامرة المسؤولة (وفق التزامنا بإجراء مراجعة سنوية لمدونة القواعد الخاصة بالمقامرة المسؤولة.)
- الرجاء الملاحظة بأن منظمات إدمان لعب الميسر في فيكتوريا تشمل، للذكر وليس للحصر، كلا من جيش الخلاص ومساعدة المقامرين وغيرها من المنظمات الأخرى التي يمكن أن تقع ضمن إطار إرشاد مدمني لعب الميسر.
- يحضر مدير المقامرة المسؤولة في تابكوروب للمراهانات منتديات إرشاد مدمني الميسر في كافة أنحاء فيكتوريا ويتواصل معها ويقدم أثناءها الدراسات، كما يحضر أيضًا مؤتمر الجمعية الوطنية لدراسات المقامرة (NAGS) سنويًا.

### 2-7 خدمات الدعم

من شروطينا في شبكة البيع بالتجزئة قيام أحد كبار الموظفين (يفضل أن يكون الوكيل شخصيًا) بدور نقطة الاتصال بشأن المعلومات عن خدمات دعم مدمني الميسر والقضايا المرتبطة بالمقامرة المسؤولة.

تعرض منافذ البيع بالتجزئة الخاصة بتابكوروب للمراهانات فيكتوريا رسائل عن المقامرة المسؤولة وتتيح المعلومات عن خدمات دعم المقامرين للأفراد و/أو أسرهم توضح أين يمكنهم الحصول على المساعدة لمعالجة مشكلة إدمان الميسر. بعض هذه الرسائل يقتضيها القانون، والبعض الآخر وضعتها تابكوروب للمراهانات فيكتوريا وتعرضها طواعية في منافذ البيع بالتجزئة. تتم مراجعة المعلومات والرسائل المتاحة وتحديثها سنويًا إذا دعا الأمر.

تعرض علامات المقامرة المسؤولة في كافة المواقع التي يتم فيها قبول الرهانات، بالإضافة إلى عرضها بجوار ماكينات صرف النقود الآلية وأجهزة الدفع الإلكترونية إذا كانت موجودة في الموقع.

نتيح على موقعنا [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) معلومات بشأن المقامرة المسؤولة وأين يمكن السعي للحصول على المساعدة بشأن مشكلات إدمان الميسر.



### 3-7 برنامج تابكورب للمراهنات فيكتوريا الطوعي للاستبعاد الذاتي (BetCare).

تدير تابكورب للمراهنات فيكتوريا برنامجا طوعيا للإقضاء الذاتي يدعى (BetCare). يعتبر برنامج BetCare من المكونات الرئيسية لاستراتيجية تابكورب للمراهنات فيكتوريا المتعلقة بالمقامرة المسؤولة. يجب أن تشارك جميع منافذ شبكة TAB للبيع بالتجزئة (بما في ذلك كل المواقع المرخصة) في برنامج BetCare.

BetCare خطة طوعية تقوم على إدارتها تابكورب للمراهنات فيكتوريا وصممت لمساعدة العملاء الذين يعانون من إدمان للميسر معترف به. يمكن استبعاد العملاء من ما يصل إلى 15 وكالة وموقع TAB مرخص في فيكتوريا. تبلغ الفترة الأولية من الإقضاء الذاتي 6 أشهر على الأقل وقد تصل إلى أجل غير محدد. تتيح تابكورب للمراهنات فيكتوريا عند الطلب:

- معلومات حول كيفية الانضمام إلى برنامج الإقضاء الذاتي، شاملة ما الذي ينطوي الإقضاء الذاتي عليه، وكيفية التقدم بطلب الانضمام، والإجراءات المطلوبة، ونوع المعلومات والوثائق التي يجب على العملاء توفيرها، ومعلومات عن الاتصال بخدمات دعم مدمني الميسر.
- يمكننا أيضا عند الطلب تمكين عملائنا من إقضاء أنفسهم عن منتجاتنا وخدماتنا هاتفيا أو على الإنترنت.

كما تزيل تابكورب للمراهنات فيكتوريا كافة الأشخاص الذين أقصوا أنفسهم من قوائم عناوين المراسلات الترويجية. تؤكد تابكورب للمراهنات فيكتوريا على الاستجابة لكافة استفسارات العملاء بشأن الإقضاء الذاتي يقومون بها هاتفيا أو على الإنترنت في خلال 24 ساعة من الاتصال.

يسمح برنامج BetCare بتوفير الإحالة الفورية إلى خدمات الإرشاد في الولاية لأي عميل يطلبها.

إذا طلب أحد عملائنا إبطال وضع الإقصاء الذاتي، سيطالب بإثبات اتخاذ خطوات التماس المساعدة لمعالجة إدمان الميسر الذي يعانون منه. إذا طلب العميل إقصاءه إلى أجل غير محدد، ثم رغب فيما بعد في إبطال" الوضع المستمر إلى أجل غير مسمى"، سيتعين عليه عرض خطاب من مرفق إرشاد مدمني الميسر إلى تابكورب للمراهنات فيكتوريا يسمح لحامله إعادة فتح حساب بطرف تابكورب للمراهنات فيكتوريا. أما بقية العملاء المقصين فعليهم إما إبراز رسالة مماثلة من مرفق إرشاد مدمني الميسر، أو التوقيع على إقرار قانوني يعترف بأنهم سعوا للحصول على المساعدة لمعالجة إدمانهم الميسر.

بدأت تابكورب للمراهنات فيكتوريا سياسات وإجراءات شاملة لبرنامج BetCare، منها التبليغ عن الوقائع (مثلا عندما يخرق العميل وضع الإقصاء الذاتي يتعين على موظفي البيع بالتجزئة التبليغ عن ذلك إلى تابكورب للمراهنات)، وحفظ البيانات وتعريف العملاء المستبعدين وإدارتهم.

يقوم فريق الرقابة في تابكورب للمراهنات بمراجعة عمليات BetCare سنويا.



يمكن الحصول على المعلومات بشأن: BetCare:

- هاتفيا BetCare: على الرقم 1800 882 876
- بالبريد الإلكتروني: [betcare@tabcorp.com.au](mailto:betcare@tabcorp.com.au)
- على الإنترنت [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au): ثم اختر المقامرة المسؤولة أو الإقصاء الذاتي
- في منافذ البيع بالتجزئة: يمكن أن تمتد كافة منافذ TAB عملاءها بالمعلومات

تابكورب للمراهنات فيكتوريا ملتزمة بمدونة القواعد الخاصة بالمقامرة المسؤولة.

للمزيد من المعلومات راجع الموقع:

أو ابعث رسالة إلكترونية إلى [RGWagering@tabcorp.com.au](mailto:RGWagering@tabcorp.com.au)

[www.tab.com.au](http://www.tab.com.au)

يمكن بلوغ خط مساعدة مدمني الميسر على الرقم 1800 858 858

8. تعريفات

مدونة	المدونة تشير إلى مدونة تابكورب للمراهات فيكتوريا للقواعد الخاصة بالمقامرة المسؤولة التي تبنتها الشركة في تاريخ البدء بالعمل بها.
تاريخ البدء	تاريخ البدء هو التاريخ الذي نعلن فيه رسمياً أننا قد اعتمدنا هذه المدونة، وفيما يتعلق بأي تعديلات لاحقة أدخلت على هذه المدونة، يعني التاريخ الذي نصرح فيه علانية اعتمادنا لتلك التعديلات.
مرفق إلكتروني	المرفق الإلكتروني هو المرفق الذي نقدم من خلاله منتجات وخدمات المراهات إلكترونياً، ويشمل ذلك الإنترنت أو الهاتف.
المقامرة	المقامرة تشمل المراهنة بالمال على منتجات وخدمات مراهات وتشمل القيام بذلك في مرافق مراهات على الإنترنت.
حساب لعب الميسر	حساب لعب الميسر هو حساب فتح بطرفنا للقيام بالمراهات على الإنترنت أو هاتفياً.
شخص قاصر	شخص قاصر - أي شخص لم يبلغ 18 من العمر.
احتمالات الفوز	احتمالات الفوز - الاحتمال النظري لحدوث نتيجة أو واقعة معينة.
موقع المراهات الإلكتروني	موقع المراهات الإلكتروني - موقع نملكه على الإنترنت، أو نديره أو نقوم بتشغيله، ونعرض من خلاله منتجات وخدمات المراهات الخاصة بنا، ويشمل <a href="http://www.tab.com.au">www.tab.com.au</a>
إدمان لعب الميسر	إدمان لعب الميسر أمر يقع عندما يجد اللاعبون صعوبة في التحكم في نشاط المقامرة وخاصة فيما يتعلق بحجم وتكرار لعب الميسر وكمية وقت الفراغ الذي يقضونه في المقامرة. من التأثيرات السلبية لذلك : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ خسائر مالية بالغة مقارنة بمصدر الدخل؛</li> <li>▪ تأثير ضار على العمل، أو أسرته (أ) أو أصدقائه (أ)؛</li> <li>▪ تأثير ضار على أصحاب العمل ومكان أدائه.</li> </ul>
خدمات دعم مدمني لعب الميسر	خدمات دعم مدمني لعب الميسر تشير إلى أخصائيين مدربين من أمثال الأطباء النفسانيين، المرشدين والعمال الاجتماعيين الذين يقدمون خدمات دعم خصوصية لأفراد و/أو أسرهم فيما يتعلق بمشكلة إدمان الميسر. يمكن أن تشمل مثل هذه الخدمات جيش الخلاص، ودعم المقامرين وغيرهم من الوكالات ذات الصلة.

المقامرة المسؤولة	المقامرة المسؤولة أمر يحدث في بيئة منظمة بطريقة تقلل من احتمال حدوث الضرر المرتبط بالمقامرة، وحيث يقوم الأفراد باتخاذ قرارات مطلعة بشأن مشاركتهم في لعب الميسر. تحدث المقامرة المسؤولة نتيجة تصرفات جماعية وتشارك الأفراد والمجتمعات المحلية وقطاع المقامرة والحكومة في المسؤولية سعياً لبلوغ نتائج تنسم بالمسؤولية الاجتماعية والاستجابة لهموم المجتمع الأوسع.
شبكة البيع بالتجزئة	الموقع - الموقع أو المنفذ (إن كان مملوكاً لنا أم مشغلاً أو مداراً من قبلنا أو لا) الذي يتم من خلاله عرض المنتجات أو/و الخدمات أو توزيعها، ويمكن أن يكون: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ فندقاً، نادياً مرصفاً ووكالة؛</li> <li>▪ قنوات التوزيع العاملة في حلب السباقات؛</li> <li>▪ ومنافذ TAB .</li> </ul>
الإقضاء الذاتي الطوعي	الإقضاء الذاتي الطوعي هو استبعاد يبدؤه العميل من منتجات وخدمات مرهانات محددة أو من مواقع لعب الميسر.
منتج أو خدمة مرهنة	منتج أو خدمة مرهنة - أي نشاط أو مشروع معتمد في إطار قانون المرهانات.
الرهان أو المرهنة	الرهان أو المرهنة - المرهنة على نتيجة سباق أو مباراة رياضة أو أي فعالية أخرى في موقع أو من خلال مرفق إلكتروني.
نحن، لنا	نحن ولنا تشير إلى تابكورب للمراهانات فيكتوريا.
المكاسب	المكاسب - مبالغ المال التي تم كسبها من منتج أو خدمة مرهنة.
أنت ولك	أنت ولك - الشخص الذي نمده بمنتج مرهنة.