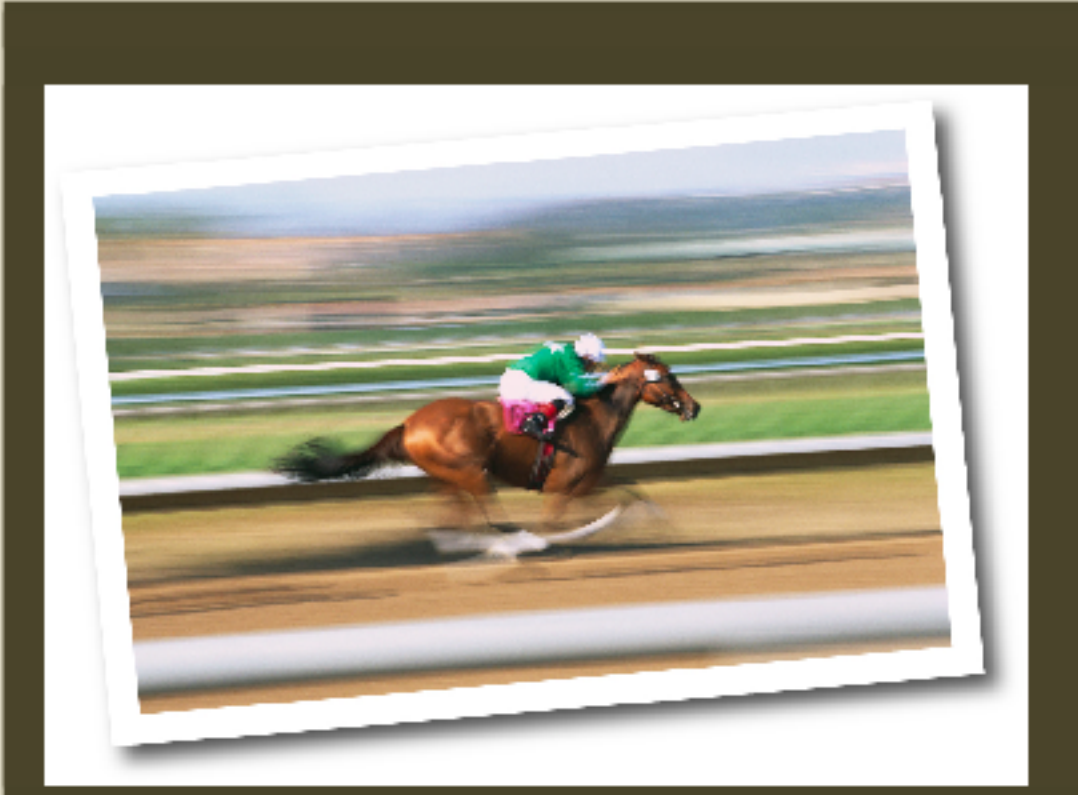


## شركة تابكورب (الفكتورية) للمراهات ذ.م.م.

مدونة قواعد السلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة



Approved 3 April 2014

## المحتويات

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



### بيان أهداف المقامرة المسؤولة

تعتد تابكورب للمراهات (الفكتورية) 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 نشاطاً لطيفاً يمارسونه أثناء أوقات فراغهم كشكل ممتع من أشكال الترفيه. تفخر 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 آتينبورو  
المدير الإداري  
تابكورب للمراهات (الفكتورية) 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، والفنادق.

تسعى تابكوروب للمراهنة فيكتوريا إلى:

- تقليل الأثر السلبية الناجمة عن لعب الميسر على العملاء وأسرهم والمجتمع عموماً.
- تزويد عملائنا بالمعلومات التي تمكنهم من اتخاذ قرارات مدروسة بشأن ممارستهم للعب الميسر.
- توفير برنامج الإقصاء 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 السلطات القضائية في أستراليا.

## 2. تايكوب للمراهات 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 تايكوب للمراهات فيكتوريا.

وهي مصممة بحيث

- تعين المعايير والشروط لنشاط المراهة 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 والخسور مدونة السلوك الخاصة بشركة تايكوب للمراهات 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 تايكوب للمراهات فيكتوريا حقوق عملتنا في التمتع بمنتجاتنا وخدماتنا. يجب أن يتحمل العملاء مسؤوليتهم عن سلوكهم بأنفسهم، إلا أن تايكوب للمراهات فيكتوريا تقرر أيضا بمسؤوليتها تجاه عملتنا 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 تايكوب للمراهات فيكتوريا يضمن التالي:

- اتخاذ العملاء لقرارات مطلعة بشأن لعب الميسر؛
- تسهيل حصولهم على خدمات مساعدة المقامرين 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 نقدمها 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 معيار خدمة العملاء؛
- كيف ندعم عملائنا في الحصول على دعم لمشكلة إدمانهم الميسر؛ و
- كيف يتم تطبيق هذه المدونة.

### 4-2 تطبيق المدونة على التالي:

- تايكوب 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، ستتاح 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 للفئاتين وغيرها من لوائح القطاع التنظيمية

سوف نمثل لجميع القوانين الأمثلة ذات الصلة بتقديم منتجات وخدمات المراهنات الخلسة بناءً بما في ذلك تلك المتعلقة بالتالي:

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

## 2-6 التصاريح 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 القرارات معينة تجاه صلاتنا 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 تابكوروب للمراهنات فيكتوريا، ويشمل ذلك مرافق TAB للمراهنات داخل الفنادق والنوادي المرخصة وغيرها، إلا أن شركة تابكوروب 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 بقر المستطاع لاتخاذ كافة الخطوات المسؤولة لضمان التزام وكالاتنا في شبكة البيع بالتجزئة وموظفيهم بشروط هذه المدونة.

### 3. التزاساتنا

تلتزم تابكوروب للمراهات فيكتوريا ببتاحة المعلومات عن المقامرة المسؤولة لعمالنا وموظفينا حتى يستطاع عملنا اتخاذ القرارات المطلعة بشأن ما يختارونه من ترفيه.

#### 3-1 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 بالتتظام في أي اتصال لنا مع العملاء عبر TAB أو النشرات الإخبارية أو أي وسيلة أخرى تتصل بها بعمالنا بصورة منتظمة. تعرض تابكوروب 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 "قاصر بشكل مسؤول".

يمكننا إتاحة هذه المدونة عند الطلب بالعربية، الصينية، اليونانية، الإيطالية أو الفيتنامية. يمكن التقدم بطلب الحصول على هذه المدونة بلغات الجاليلت أعلاه إلى تابكوروب 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.

#### 3-2 مراجعة هذه المدونة

سنقوم فريق الرقابة في تابكوروب بمراجعة الامتثال بهذه المدونة (بما في ذلك الامتثال بها في شبكة البيع بالتجزئة) سنويا، حيث سيفهم هذا الفريق بإضفاء أي تغييرات على المدونة. ستضمن هذه العملية التواصل مع عملنا، 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 عملنا، 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 تذكور للمراهات فيكتوريا

تؤكد تذكور 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 تذكور للمراهات فيكتوريا وشبكة تذكور للبيع بالتجزئة.

### 3-5 التدريب

تطالب تذكور 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 سلامة لأي وقت تحدث في منقذهم؛
- لديهم المهارات اللازمة للتعامل مع العملاء بحس مرهف.

من متطلبنا أن يحصل كل موظفي تذكور، 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 تذكور التمهيدي عن أمور المقامرة المسؤولة، هذه المدونة وبرنامج تذكور للإقصاء الذاتي. ويقوم بعض الموظفين القلائم ببيع منتجات المقامرة الخاصة بنا بتدريب إضافي يستهدف المقامرة المسؤولة.

تقدم تذكور للمراهات فيكتوريا دورات تدريب تشغيلية لكل موظفيها على الأقل مرة كل 12 شهرا، وتشمل 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 بالتسديقات. تدير تايكوروب للمراهات برامج التدريب الخاصة باعتماد مشغلي TAB ومدراء مرافق TAB المرخصة. يشكل التدريب المتعلق بأسور المقامرة المسؤولية، وهذه المدونة وبرنامج تايكوروب للإقصاء الذاتي جزءاً لا يتجزأ من برامج التدريب هذه.

### 6-3 مؤشرات الأداء الرئيسية

تتطلب اتفاقية الوكالة بين الوكيل وتايكوروب للمراهات فيكتوريا الالتزام بتدابير المقامرة المسؤولة في شبكة منافذ البيع بالتجزئة. لا يسمح بأي انتهاكات للمقامرة المسؤولة وتتأ ويحوز فسخ اتفاقيات الوكالة لإخلالها بواجباتها تجاه المقامرة المسؤولة.

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

يتم تدريب موظفي تايكوروب للمراهات فيكتوريا، ووكلائها وموظفيهم على تعريف الطوكيات 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، فإبنا:

- نضمن مدعم بالمعلومات عن كيفية الوصول إلى خدمات الدعم؛
- نقدم معلومات عن برنامج تايكوروب للإقصاء الذاتي (BetCare)؛
- ننظر في إقصائهم إجبارياً من الحصول على منتجاتنا وخدماتنا؛
- في حالة كان الشخص من موظفينا أو وكلاتنا 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 بالحسن المرفه.

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 تايكوروب بشأن لعب الموظفين للميسر

يطلب من كل موظفي تايكوروب للمراهات فيكتوريا أو وكلاتها الامتثال لسياسة لعب الموظفين للميسر. فالتقيد بهذه السياسة من لشروط الصرامة للاستمرار في العمل أو التعاقد مع تايكوروب. سوف يعمل عدم الامتثال لها كتهلك 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 المراهنات التي نقوم بتشغيلها سواء أثناء عملهم أو خارجه. وهذا يشمل عدم السماح لموظفينا بأن يشاركوا في المراهنة على ملكيات الرهان المشتركة أثناء ساعات عملهم (ما لم يكن هذا جزءا من واجباتهم الرسمية ومعتمدا من قبل المدير التنفيذي للمراهنات تحت بند استثناءات مراهنات تايكوروب). يجب على كل عضو في مجموعة الإدارة العليا أن يطلب من أفراد أسرهم المفرين عدم المقامرة مطلقا بمنتجات تايكوروب (بإستثناء ملكيات الرهان المشتركة الخاصة بتايكوروب).

يحظر على جميع العاملين في شبكة البيع بالتجزئة، بما في ذلك الوكلاء، لعب القمار بمنتجات تايكوروب 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 تايكوروب 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 تايكوروب للمراهنات فيكتوريا بتقييم أي منتجات أو خدمات مراهنات جديدة ذات الصلة، بما فيها تلك التي تستخدم التكنولوجيا الناشئة، لمعرفة تأثيرها المحتمل على سلوكيات المقامرة وفق التزامنا بالمقامرة المسؤولة.

كما وتقوم تايكوروب للمراهنات فيكتوريا بتقييم كل منتجات وخدمات المراهنات وكافة وسائل الإعلان عنها لمعرفة تأثيرها على المقامرة المسؤولة وذلك قبل إنزالها إلى السوق.

### 10-3 الدعاية والتسويق والترويج

امتثالاً لبرنامج التصديق على المواد الترويجية الذي تعمل به تايكوروب للمراهنات فيكتوريا، فإن الشركة تتأكد من الأمور التالية:

- أنها تمثل لكل قوانين الكومنولث والولاية ولوائحهما والمدونات المتعلقة بالإعلان أو الترويج لمنتجات المراهنات، شاملة شروط مدونة قواعد سلوك الإعلان التي تتيها الجمعية الوطنية الأسترالية للمعنيين.
- مقبولة ذوياً (وفق معايير المجتمع السائدة)، وليست مسينة 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 صدا 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؛
- تتحمل على موافقة أي شخص يتم تعريف هويته على أنه فائز بجائزة قبل نشرها.
- مسؤولية اجتماعياً؛
- لا تروج للقمار كأسلوب لتمويل المشتريات المنزلية الروتينية أو تكاليف المعيشة أو التخفيف من الصعوبات المالية والشخصية؛
- لا تخلق انطباعات بأن الميسر استراتيجية مطلقة لتحسين وضع الشخص المالي؛
- لا تروج للقمار كأسلوب لتحسين الوضع الاجتماعي أو المهني، أو الفرص الاجتماعية أو الجنسية؛
- لا تدعي شيئاً بفشل الفوز أو الجوائز التي يمكن كسبها ما لم يكن مبنياً على الواقع، إذا ما كان من المستحيل إثباته أو بولغ في وصفه؛
- لا تذكر أو تعني ضمنياً بأن مهارة اللاعب من شأنها أن تؤثر على نتيجة المقامرة؛
- لا تبالغ بشأن العلاقة ما بين ممارسة القمار واستثمارات الأرباح التي جناها اللاعب منها.

في جنوب أستراليا، لدى تايكوروب 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 قاصر بشكل مسؤول.

أما الرسائل التحذيرية الكاملة فتقول

- اعرف حدودك، ولا تتعدها. قاصر بشكل مسؤول.
  - فكر في من يعتمدون عليك. قاصر بشكل مسؤول.
  - لا تلارد خسارتك. اتركها. قاصر بشكل مسؤول.
  - لا تدع اللعبة تلعبك. أبق متحكماً في الأمر. قاصر بشكل مسؤول.
  - أبق متحكماً في الأمر. غادر قبل أن تفقد كل شيء. قاصر بشكل مسؤول.
  - أنت تعرف النتيجة. أبق متحكماً في الأمر. قاصر 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 و 8:30 صباحاً أيام الاثنين إلى الجمعة، وعلى تلفزيون تلك الولاية ما بين 4 و 7:30 مساءً أيام الاثنين إلى الجمعة.

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

الرسالة الإيجابية عن المقامرة المسؤولة تقول قاصر بشكل مسؤول.

في غرب أستراليا، لدى تايكوب للمراهات فيكتوريا التزامات محددة تجاه عملائها 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 تايكوب 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 خيارك، اتصل بخط مساعدة المقامرین؛
- رقم هاتف مساعدة المقامرین؛
- وعنوان موقع مساعدة المقامرین.

تايكوب للمراهات فيكتوريا تضمن امتثالها 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 تايكوب للمراهات فيكتوريا؛
- تبليغ موظفينا بالمعلومات المتعلقة بالالتزاماتنا تجاه الإعلان والترويج المسؤول؛
- تدريب كل موظفي تايكوب 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 الإقصاء الذاتي على مراسلات أو مواد إعلانية تتعلق بمنتجاتنا أو خدماتنا؛
- نحن نعمل وفق برنامج تايكوب للمراهات فيكتوريا للتصديق على المواد الإعلانية وهو البرنامج المشتمل على تدابير تضمن امتثال إعلاناتنا ودعايتنا بهذه الالتزامات. يجب أن يقوم المدير العام للتسويق وأحد أعضاء الفريق القانوني في تايكوب بالتصديق على كل المواد الإعلانية والتسويقية قبل إنزالها إلى السوق.

### 11-3 الخصوصية

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

تايكوب للمراهات فيكتوريا تحترم خصوصية عملائنا وتحافظ عليها. سياسة الخصوصية الخاصة بتايكوب 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، مثلاً "دلائل المبادئ" التي ننشرها (يمكن تنزيلها من [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au))؛
- برامجنا للإقضاء الذاتي؛
- ونظم حل الشكاوى.

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

يقع قرار ممارسة الميسر على علق الفرد ويمثل خياراً حراً. 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 سليمة بشأن ممارسة المقامرة أو الامتناع عنها بما يتفق مع تفضيلاتهم وظروفهم الشخصية.

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

##### 3-4 شراء الرهانات ودفع الأرباح

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

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

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

#### 4-4 المعلومات المتاحة عند المراهنة

لدى كل منفذ TAB نسخة متاحة للعملاء من قراء الرهان المتعلقة بالسباق، والمراهات الرياضية، ومنتج Trackside الخالص بنا. وتتاح أيضا قراء 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 قراء المراهات إليهم.

يمكننا أن نمد عملاء تابكوروب للمراهات فيكتوريا بكشف حساب يبين معطيات سجل مراهاتهم، 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 للمراهات وعمل هذا الطلب.

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

في جنوب أستراليا، لدى تابكوروب للمراهات فيكتوريا التزامات محددة تجاه عملائها في تلك الولاية عندما يطلبون بيان حساباتهم، وتلك الالتزامات مدرجة في الفقرة 4-6.

#### 5-4 الثالثة

تتخذ تابكوروب للمراهات فيكتوريا كافة الإجراءات المعقولة لضمان عدم توفر منتجات وخدمات المراهات 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 للمراهات فيكتوريا لن تقدم خدماتها إلى عملائها إذا كانوا مغمورين.



#### 6-4 حدود لعب الميسر

توفر تليكروب للمراهنة فيكتوريا المعلومات في كافة منافذها للبيع بالتجزئة وعلى الإنترنت وغير مركز الاستعلامات الهاتفية 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 خسره بسببها
- الشعور بالاكئاب بسبب القمار
- الكذب أو الاحتفاظ بمقاسمك سرا
- اقتراض المال للعب الميسر
- التخلص 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 تليكروب للمراهنة فيكتوريا أيًا 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 تليكروب للاستبعاد الذاتي (BetCare).

دعنا لنتزاهم بالمقامرة المسؤولة ورغبنا في مساعدة عملائنا على اتخاذ قرار التزام مسبق، فإن لدى تليكروب للمراهنة فيكتوريا موظف المقامرة المسؤولة مكرس في كل مواقعها ومنافذها للبيع بالتجزئة، وهو:

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



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

- كافة المراهات
- كل الأرباح المدفوعة
- الرصيد
- المبالغ المدوعة 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 تايكوروب للمراهات فيكتوريا لعملائها في تلك الولاية إمكانية وضع حد للمقامرة على حساباتهم.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن لتايكوروب للمراهات فيكتوريا أن تقدم لكل عملائها في جميع الاختصاصات القضائية الأخرى في أستراليا ممن لهم حسابات مع تايكوروب 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، ستتم تايكوروب للمراهات فيكتوريا للعميل في تلك الولاية على المعلومات التالية:

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

### 5. الشكاوى

#### 1-5 الشكاوى واليات حلها

نشجع تايكوروب للمراهات فيكتوريا أي عميل يشعر بأن هناك ما يخلقه بشأن مدونة تايكوروب للقواعد الخالصة 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 بالمسؤولية والامتثال بالتالي:

- الإقرار باستلام الشكاوى كتابة أو عبر البريد الإلكتروني خلال 5 أيام من استلامه لها، إذا قلم العميل بإرسال الشكاوى خطياً أو عبر البريد الإلكتروني.
  - إذا تقدم العميل بلشكاوى هاتفياً، الإقرار باستلامها في حينه.
  - التحقيق في شكاوى العميل وإبلاغه بنتيجتها خلال عشرين يوم دوام.
  - إذا لم يكن في الإمكان حل شكاوى العميل خلال 14 يوم دوام، سيتم إبلاغه بمواعيد الحل الجديدة.
  - التأكد من تحديث المعلومات في سجل شكاوى تباكوروب الخاص بالمقامرة المسؤولة.
- سوف نقدم للعميل نتيجة التحقيق بأكثر الأشكال ملاءمة مع الأخذ في الاعتبار بطريقة اتصال العميل بنا مبدئياً أو الطريقة التي يود أن تتصل به. مثلاً، إذا قلم العميل بالاتصال بنا هاتفياً، فسوف نبغله 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 للمراهات  
Tabcorp Holdings  
GPO Box 4168  
SYDNEY NSW 2001

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

في حال ظل العميل غير راض عن قرار تباكوروب للمراهات فيكتوريا بشأن الشكاوى التي تقدم بها، ستقوم جهة مستقلة بإعادة النظر في قرار تباكوروب للمراهات فيكتوريا على أن تحصل تباكوروب للمراهات 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 للمراهات على الإنترنت أمر مخالف للقانون. ونحن نحظر على القصر لعب الميسر على الإطلاق.

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

يجب أن تعرض منافذ البيع بالتجزئة التابعة لتابكوروب للمراهات فيكتوريا علامات تنبه إلى حظر القاصرين من لعب الميسر. كما لدينا تحذيرات مناسبة على مواقعنا تقول بأن الأشخاص القصر محظور عليهم المراهة على الإنترنت ويمنع تسجيلهم معنا. تتم بنودنا وشروطنا على منع الأشخاص القصر من المراهة عندما تضع التزاما على إعلاننا بعدم السماح للقصر المراهة عبر حسابهم أو الإفصاح عن تفاصيلهم السرية للقاصرين.

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

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

ستقوم تابكوروب للمراهات فيكتوريا بالإبلاغ عن أي إخلال بسياساتنا المتعلقة بمراهة القاصرين إلى الجهة الرقابية ذات الصلة في الولاية التي وقع فيها الإخلال.

إذا كنت تملك حسابا بطرف تابكوروب للمراهات 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](http://Net.Nanny) أو [Cyber Patrol](http://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**  
Patrons aged 18 or under must not be allowed to play or gamble on TAB machines or at TAB outlets or approved betting premises.  
Patrons aged 18 or under must not be allowed to play or gamble on TAB machines or at TAB outlets or approved betting premises.

**NEW**  
Patrons aged 18 or under must not be allowed to play or gamble on TAB machines or at TAB outlets or approved betting premises.  
Patrons aged 18 or under must not be allowed to play or gamble on TAB machines or at TAB outlets or approved betting premises.

**OTHER STATES**  
Patrons aged 18 or under must not be allowed to play or gamble on TAB machines or at TAB outlets or approved betting premises.  
Patrons aged 18 or under must not be allowed to play or gamble on TAB machines or at TAB outlets or approved betting premises.

**OTHER STATES**  
Patrons aged 18 or under must not be allowed to play or gamble on TAB machines or at TAB outlets or approved betting premises.  
Patrons aged 18 or under must not be allowed to play or gamble on TAB machines or at TAB outlets or approved betting premises.

**TAB**

© 2016 TABcorp Pty Ltd. All rights reserved. TAB is a registered trademark of TABcorp Pty Ltd. All other trademarks are the property of their respective owners. TABcorp Pty Ltd is a responsible gambling company.

## 2-6 بيئة لعب الميسر

في منافذ تاكوبل للمراهقات 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 مراقبتهم 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 يتخدد 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 النصائح والتعليقات بشأن برنامج الإقضاء الذاتي، وبرنامج الإحالات ومدونة القواعد الخاصة بالمقامرة المسؤولة.
- اتصالات هاتفية ومراسلات عبر البريد الإلكتروني لها طابع رسمي للحصول على النصائح 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 المسافرين وغيرها من المنظمات الأخرى التي يمكن أن تقع ضمن إطار إرشاد مدمني لعب الميسر.
- يحضر مدير المقامرة المسؤولة في تليكروب للمراهات منتديات إرشاد مدمني الميسر في كافة أنحاء فيكتوريا ويتواصل معها ويقدم أنشائها الدراسات، كما يحضر أيضًا مؤتمر الجمعية الوطنية لدراسات المقامرة (NAGS) سنويًا.

### 2-7 خدمات الدعم

من شروطنا 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 بتليكروب للمراهات فيكتوريا رسائل عن المقامرة المسؤولة وتتيح المعلومات عن خدمات دعم المسافرين للأفراد و/أو أسرهم توضيح أين يمكنهم الحصول على المساعدة لمعالجة مشكلة إدمان الميسر. بعض هذه الرسائل يتحنيها القاتون، والبعض الآخر وضعها تليكروب للمراهات فيكتوريا وتعرضها طوعية 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 ملكيات صرف النقود الآلية وأجهزة الدفع الإلكترونية إذا كانت موجودة في الموقع.

تتيح 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 تابكوب للمراهات فيكتوريا الطوعي للاستبعاد الذاتي (BetCare).

تدير تابكوب للمراهات فيكتوريا برنامجاً طوعاً للإقصاء الذاتي (BetCare). يعتبر برنامج BetCare من المكونات الرئيسية لاستراتيجية تابكوب للمراهات فيكتوريا المتعلقة بالمعتمدة 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 تابكوب للمراهات 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 الإقصاء الذاتي 6 أشهر على الأقل وقد تصل إلى أجل غير محدد. يتيح تابكوب للمراهات فيكتوريا عند الطلب:

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

كما وتزيل تابكوب للمراهات فيكتوريا كافة الأشخاص الذين أقصوا أنفسهم من قوائم عناوين المراسلات الترويجية. تؤكد تابكوب للمراهات فيكتوريا على الاستجابة لكافة استفسارات العملاء بشأن الإقصاء الذاتي يقومون بها هاتفياً أو على الإنترنت في خلال 24 ساعة من الاتصال.

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

إذا طلب أحد عملائنا إبطال وضع الإقصاء الذاتي، سيطلب 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 ممتني الميسر إلى تابكوروب للمراهات فيكتوريا يسمح لحامله إعادة فتح حساب بطرف تابكوروب للمراهات فيكتوريا. أما بقية العملاء المقتضين فعليهم إما إبراز رسالة مماثلة من مرفق إرشاد ممتني الميسر، أو التوقيع على إقرار قانوني يعترف بأنهم سموا للحصول على المساعدة لمعالجة إدمانهم الميسر.

بدأت تابكوروب للمراهات 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 تابكوروب للمراهات)، وحفظ البيانات وتعريف العملاء المستبعدين وإدارتهم.

يقوم فريق الرقابة في تابكوروب للمراهات بمراجعة عمليات BetCare مخويا.



يمكن الحصول على المعلومات بشأن: BetCare

- هاتفيا BetCare : على الرقم 1800 882 876
- بالبريد الإلكتروني : 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 صلاها بالمعلومات

تابكوروب للمراهات 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 ممتني الميسر على الرقم 1800 858 858

## 8. تعريفات

مدونة	المدونة تشير إلى مدونة تايكوب للمراهات فيكتوريا للفوائد الخالصة بالمقامرة المسؤولة التي تبتتها 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 المراهة بالمال على منتجات وخدمات مراهات وتشمل القيام بذلك في مرافق مراهات على الإنترنت.
حساب لعب الميسر	حساب لعب الميسر هو حساب فتح بطرقنا 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 الخالصة 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 وخالصة فيما يتعلق بحجم وتكرار لعب الميسر وكمية وقت الفراغ الذي يتصرفونه في المقامرة. من التغيرات 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 أسدقته (ب)؛</li> <li>تأثير ضار على أصحاب العمل ومكان أدائه.</li> </ul>
خدمات دعم مدمج لعب الميسر	خدمات دعم مدمج لعب الميسر تشير إلى أخصائيين مدربين من أمثال الأطباء النفسانيين، المرشدين والعمل الاجتماعيين الذين يقدمون خدمات دعم شخصية لأفراد و/أو أسرهم فيما يتعلق بمشكلة إدمان الميسر. يمكن أن تشمل مثل هذه الخدمات جيش الخلاص، ودعم المقامر وغيرهم من الوكالات ذات الصلة.



المفاسرة المسؤولة	المفاسرة 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 المفاسرة المسؤولة نتيجة تصرفات جماعية وتشارك الأفراد والمجتمعات المحلية وقطاع المقامرة والحكومة في المسؤولية سعياً لبلوغ نتائج تتسم بالمسؤولية الاجتماعية والاستجابة لاهتمام 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>
الإقصاء الذاتي الطوعي	الإقصاء الذاتي الطوعي هو استبعاد يحدده العميل من منتجات وخدمات مراهنات محددة أو من مواقع لعب الميسر.
منتج أو خدمة مراهنة	منتج أو خدمة مراهنة - أي نشاط أو مشروع معتمد في إطار قانون المراهنات.
الرهان أو المراهنة	الرهان أو المراهنة - المراهنة على نتيجة سباق أو مباراة رياضية أو أي فعالية أخرى في موقع أو من خلال مرفق إلكتروني.
نحن، لنا	نحن ولنا تشير إلى تليكوب للمراهنات فيكتوريا.
المكاسب	المكاسب - مبالغ المال التي تم كسبها من منتج أو خدمة مراهنة.
أنت، ذلك	أنت، ذلك - الشخص الذي نمده بمنتج مراهنة.