



المقامرة المسؤولة

قواعد السلوك

النسخة 2 - 23 حزيران/يونيو 2023

tabcorp

Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

التزامنا بالمقامرة المسؤولة

إنّ شركة Tabcorp Wagering VIC Pty Ltd ("نحن")، ملتزمة بأن تكون رائدة في تعزيز المقامرة الأكثر أماناً، وفي التقليل من الضرر. إنّ هدفنا هو تمكين عملائنا ودعمهم بالمعلومات والموارد، وذلك لمساعدتهم على اتخاذ قرارات عن بيئة حول كيفية قيامهم بالمقامرة. نحن نسعى إلى تطبيع ممارسات وأدوات مقامرة أكثر أماناً.

نحن نجتهد في التقليل من الضرر المحتمل لكم أنتم عملاؤنا، وذلك عبر الحفاظ على معايير أفضل الممارسات في أرجاء العمل، وحيثما كان ذلك ممكناً؛ في أرجاء الصناعة. إنّ موظفينا وأطقم الأماكن لدينا، مديرون لدعم هذا الالتزام.

وتعكس قواعد سلوك المقامرة المسؤولة هذه ("القواعد")، التزامنا بإيصال منتجات المراهنات بأعلى مستويات النزاهة ومسؤولية الشركة، وذلك للعمل بالتوافق مع التشريعات المعنية، وتعزيز المقامرة الأكثر أماناً.

تمكين عملائنا لاتخاذ قرارات واعية وعن بيئة، وذلك

لتقليل الضرر

الاهتمام بعملائنا من أجل

تشكيل صناعتنا للأفضل

عندما نقوم بدعم عملائنا بشكل فاعل،

فنحن نوجد شركات ومجتمعات مستدامة

1. مقدمة

نحن جزء من شركة Tabcorp Holdings Limited، وهي مجموعة متنوعة وعالمية للترفيه بالمقامرة.

نحن نعقد الرهانات:

1. على الإنترنت؛
2. على الهاتف؛
3. على المضمار في لقاءات سباقات الريف والمدن الكبرى في ولاية فيكتوريا؛ و
4. لدى شبكة من الوكالات، والأماكن المرخصة والنوادي.

1. الأهداف

إن هدفنا من هذه القواعد هو:

5. أن نوفر وثيقة واحدة لعملائنا توضح كيفية قيامنا بإيصال منتجاتنا وخدماتنا بطريقة مسؤولة؛
6. أن نبرهن على التزامنا الراسخ بتقليل الضرر المحتمل والمرتبط بالمقامرة، وتعزيز المقامرة الأكثر أماناً؛
7. أن نمكن عملائنا من اتخاذ قرارات عن بيئة حول المقامرة، بالإضافة إلى تسهيل الوصول إلى الأدوات لإدارة مقامرتهم، أو إلى خدمات المساعدة الخاصة بالمقامرة، وحيث تكون المساعدة مطلوبة، و
8. أن نضمن الالتزام بأية التزامات تشريعية أو تنظيمية، ومن ضمنها التوجيه الوزاري لقواعد سلوك المقامرة المسؤولة في ولاية فيكتوريا.

1. تطبيق القواعد

تنطبق القواعد:

9. علينا وعلى موظفينا؛
10. على أماكن شركة TAB وعلى جميع الأشخاص الموظفين لدى هذه الأماكن، والمسؤولين عن تقديم خدمات المراهنات لدينا؛ و
11. خدمات أو منتجات المقامرة المقدمة منا، وتشمل تلك المقدمة على الإنترنت ضمن أستراليا.

1. مراجعة القواعد

نحن نراجع التزامنا بالقواعد بشكل دوري (ومن ضمن ذلك الالتزام ضمن أماكن شركة TAB). وسوف نسعى للحصول على التعليقات من المتعاملين الرئيسيين ونضعها باعتبارنا، ومن ضمنهم أطقم أماكن شركة TAB ووكلاؤها، وعمالؤها وموظفوها، ومقدمو خدمات المساعدة في المقامرة، وذلك بشأن فاعلية القواعد.

كما وقد يتم تحديد القواعد أيضاً من وقت لآخر، وسوف نقدم نسخة عن القواعد المحدثة إلى الجهة التنظيمية للمقامرة في ولاية فيكتوريا قبل النشر.

1. التعريفات الرئيسية

12. تطبيق شركة TAB يعني تطبيق شركة TAB على الهاتف الجوال.
13. إن مكان شركة TAB بحسب القواعد، هو عبارة عن وكالة، أو مكان مرخص، أو نادي سباق في ولاية فيكتوريا، يتم فيه بيع خدماتنا ومنتجاتنا.
14. الموقع الإلكتروني لشركة TAB يعني الموقع الإلكتروني لشركة TAB على العنوان www.tab.com.au.

15. تَوْقُر القواعد والتواصل بشأنها

نحن نتواصل بشأن القواعد ونروج لها، وأين يمكن العثور عليها، وذلك على اللافتات في أنحاء أماكن شركة TAB، وعلى الموقع الإلكتروني لشركة TAB، وعلى تطبيق شركة TAB.

إنّ القواعد متوفرة على:

16. الموقع الإلكتروني لشركة TAB www.tab.com.au؛

17. الموقع الإلكتروني للمقامرة المسؤولة لدى شركة TAB www.responsiblegambling.tab.com.au؛

18. الموقع الإلكتروني لشركة Tabcorp www.tabcorp.com.au؛

19. تطبيق شركة TAB؛ و

20. أماكن شركة TAB.

إنّ القواعد متوفرة باللغة الإنجليزية، كما أنها مترجمة إلى اللغات الإيطالية والعربية والصينية (التقليدية والمبسطة)، والتركية واليونانية، والفيتنامية والإسبانية. وتتوفر النسخ المترجمة من القواعد على الإنترنت وفي أماكن شركة TAB.

وتستطيع طلب نسخة مطبوعة من القواعد عبر الاتصال هاتفياً على مركز خدمة العملاء على الرقم 131 802.

21. التزام نقاط التجزئة بالقواعد

نحن نزود أماكن شركة TAB بالأدوات والمعلومات والتدريب الخاص بالالتزام، والذي يدعم القواعد والإيصال المسؤول لمنتجات وخدمات المراهنات الخاصة بنا.

وسوف نتأكد من أنّ أماكن شركة TAB تلتزم بالقواعد، وذلك عبر إجراء عمليات تحقق دورية للالتزام. وتتطلب اتفاقياتنا مع أماكن شركة TAB، منهم بأن يلتزموا بجميع القوانين المعنية، والقواعد وبإجراءات المقامرة المسؤولة.

ويتم التحقيق في أية حوادث تتعلق بالمقامرة المسؤولة أو أية خروقات محتملة من قبل أماكن شركة TAB. ونستطيع اتخاذ إجراء ضد أماكن شركة TAB التي لا تلتزم بها – ويشمل ذلك إنهاء اتفاقياتهم معنا بسبب خرق التزامات المقامرة المسؤولة.

22. رسائل المقامرة المسؤولة

نحن نضمّن رسائل المقامرة المسؤولة في جميع مواد التسويق الترويجية المتعلقة بالمقامرة، وفي كلّ تواصلنا الذي نرسله إلى عملائنا، وبالتوافق مع الإطار الوطني لحماية المستهلك للمقامرة على الإنترنت. كما ونضمن بأن موادنا الدعائية تلتزم بأية متطلبات قانونية، ومن ضمنها متطلبات حماية المستهلك من التوجيهات الوزارية، مثل التوجيه الوزاري المؤرخ بتاريخ 24 أيار/ مارس لعام 2023.

وسوف تكون لدينا دائماً رسائل حول المقامرة المسؤولة على الموقع الإلكتروني لشركة TAB، وعلى اللافتات في أنحاء أماكن شركة TAB. كما وسوف نقوم بالترويج بشكل فاعل لرسائل المقامرة المسؤولة على موقعنا الإلكتروني لشركة ATB، وعلى تطبيق شركة TAB.

23. معلومات المقامرة المسؤولة ومنتجات المقامرة

1. المعلومات المتوفرة

نحن نوفر طائفة من المعلومات حول المقامرة المسؤولة، وذلك يتم إعلام عملائنا وعائلاتهم والمجتمع، حول ممارسات المقامرة المسؤولة، وحتى يكون عملاؤنا مدركين لمنتجات وخدمات المقامرة الخاصة بنا.

تعني المقامرة المسؤولة، استخدام منتجاتنا أو خدماتنا بطريقة لا تسبب الضرر لعملائنا، أو لعائلاتهم، أو مجتمعهم، أو لأي شخص آخر.

وإذا كنت عميلاً، فحن نهدف إلى التأكد من أن بوسعك اتخاذ قرارات عن بيّنة حول كيفية مقامرتك، وبالاتساق مع تفضيلاتك الشخصية، وظروفك الفردية.

ويشمل ذلك معلومات حول التالي:

24. هذه القواعد؛

25. قواعد المراهنات التي تحكم ألتنا للرهان المشترك، والرهان على الرياضة، ومنتجات Trackside؛

26. منتجاتنا وخدماتنا مع مواد الشرح المصاحبة؛

27. كيف يمكن للعملاء إدارة مقامرتهم عبر اتخاذ قرار بالالتزام المسبق والحفاظ عليه؛

28. كيف يمكن للعملاء استخدام أدوات المقامرة المسؤولة الأخرى لإدارة مقامرتهم؛

29. كيف يمكن للعملاء استثناء أنفسهم على الإنترنت وفي أماكننا التابعة لشركة TAB؛

30. خدمات المقامرة المساندة المتوفرة للأفراد وأو عائلاتهم للحصول على المساعدة في إدارة إدمان القمار؛

31. منع المقامرة من قبل الفُصْر؛

32. منع تقديم الدين للمقامرة؛ و

33. آليات حل الشكاوى.

1. أين يمكنك العثور على المعلومات

لدينا معلومات حول المقامرة المسؤولة متوفرة للعامّة، وذلك على موقع شركة TAB المكرس للمقامرة المسؤولة على العنوان responsiblegambling.tab.com.au، وعلى ملصقات وكُرّاساتٍ في أرجاء أماكن شركة TAB، أو عبر الاتصال بمركزنا لخدمة العملاء على الرقم 131 802.

ويجب على أماكن شركة TAB، عرض لافتات المقامرة المسؤولة في جميع النقاط التي تقبل المراهنات عندها.

إنّ قواعدنا للمراهنات ومعلومات منتجاتنا متوفرة على الموقع الإلكتروني لشركة TAB، وفي أنحاء أماكن شركة TAB. وتستطيع قراءة شروط الحساب لدينا، والتي تشمل شروط وأحكام العروض الترويجية، وذلك على الموقع الإلكتروني لشركة TAB. وعندما تكون لدينا عروض ترويجية محددة، فسوف نصنّم الأحكام والشروط التي تنطبق.

كما وتستطيع أيضاً الاتصال بمركز خدمة العملاء الخاص بنا على الرقم 131 802 للحصول على المساعدة.

34. قرارات الالتزام المسبق

1. ما هو الالتزام المسبق

إنّ الالتزام المسبق عبارة عن طريقة يمكن للعملاء استخدامها لإدارة مقامرتهن ومنع ضرر المقامرة. وهو يتضمن وضع العملاء لحدّ أعلى قبل بدئهم المقامرة. ويمكن لهذا الحدّ أن يكون زمنياً وأو مالياً، أي "الالتزام مسبقاً" بمقدار الزمن والمال الذي تكون مستعداً لإنفاقه قبل أن تبدأ المقامرة.

إنّ قرارات الالتزام المسبق فردية لكل عميل، وينبغي على العملاء وضع حدود بالتوافق مع ظروفهم الشخصية.

2. عملاء نقاط التجزئة

نحن نحضن ونشجع جميع عملاء التجزئة على وضع حدّ أعلى للوقت والمال، وذلك عن طريق وضع لافتة حول كيفية وضع الحدود والالتزام بها في أماكن شركة TAB.

كما وتتوفر المعلومات على الموقع الإلكتروني للمقامرة المسؤولة من شركة TAB:

responsiblegambling.tab.com.au

كيفية اتخاذ قرار بالالتزام المسبق:

تستطيع اتخاذ قرار بالالتزام المسبق عند المراهنة لدى نقاط التجزئة، وذلك عن طريق:

1. عمل خطة لمقامرتك – كم ستراهن وتودع، وكم ستمكث في مكان شركة TAB؛
2. تحديد ميزانية لإنفاقك على المقامرة؛
3. التقرير حول ما تريد المراهنة عليه – مثلاً، إذا كنت ستراهن فقط على سباق الأحصنة؛
4. التخطيط مسبقاً حول كيفية وضعك للرهانات. فإذا كنت ستراهن نقداً فقط، فأحضر فقط المبلغ النقدي الذي تخطط للمراهنة به، واترك أية بطاقات مصرفية في البيت؛
5. الذهاب إلى أماكن شركة TAB التي لديها فعاليات أخرى تستطيع المشاركة بها؛ أو
6. التخطيط لكيفية وضع الأموال جانباً عند تحصيل أية أرباح.

وتشمل بعض الإستراتيجيات التي تستطيع استخدامها لتسجيل قرارك بالالتزام المسبق التالي:

7. تدوين ملحوظة على هاتفك بماهية قرارك بالالتزام المسبق؛
8. إخبار الشخص الذي تكون معه، بأنك قد اتخذت قراراً بالالتزام المسبق، ومشاركة تلك التفاصيل مع ذلك الشخص؛
9. وإذا كنت قد وضعت حدّاً أعلى للوقت للمكوث في مكان شركة TAB، فاضبط المنبه على هاتفك حتى يتم تنبيهك إلى زمن مكوثك في مكان شركة TAB لتلك الفترة من الوقت؛
10. تدوين ملحوظة بوقت وصولك إلى مكان شركة TAB ومتابعة الوقت؛ و
11. إخبار عضو طاقم مكان شركة TAB بأنك قد اتخذت قراراً مسبقاً بالالتزام.

إذا كان لديك حساب لدى شركة TAB، فبوسعك وضع حدّاً أعلى للودائع للالتزام المسبق على حسابك لدى شركة TAB، والتعامل باستخدام حسابك أثناء مكوثك في مكان شركة TAB. ولن تكون قادراً على إيداع ما يزيد على الحدّ الأعلى للودائع للالتزام المسبق، والذي حدده على حسابك.

كيفية الحفاظ على قرار بالالتزام المسبق

تستطيع الحفاظ على قرار بالالتزام المسبق عند قيامك بالمراهنة لدى نقاط التجزئة، وذلك عن طريق:

12. متابعة مقدار ما راهنت به، ومن ضمن ذلك استخدام قسائم المراهنات؛
 13. استخدام الوقت المعروض في مكان شركة TAB لمتابعة مرور الوقت؛
 14. إذا قمت بضبط منبه على هاتفك، فاترك مكان شركة TAB أو منطقة المراهنات عندما ينطلق هذا المنبه؛
 15. إعلام أحد أعضاء طاقم مكان شركة TAB بأنك قد وصلت إلى حدك الأعلى الخاص بقرار الالتزام المسبق، وسوف يقوم برفض وضع أيّ من رهاناتك الإضافية، وسيشجعك على مغادرة مكان شركة TAB أو منطقة المراهنات؛ و
- مغادرة مكان شركة TAB أو منطقة المراهنات، عندما تكون على وشك الوصول إلى حدك الأعلى الخاص بقرار الالتزام المسبق، أو إذا ما وصلت إليه بالفعل.

إذا كان لديك حساب لدى شركة TAB، وقمت بوضع حدّاً أعلى للالتزام المسبق، فبوسعك المراهنة في مكان شركة TAB باستخدام حسابك لدى شركة TAB، وسوف ينطبق الحدّ الأعلى للودائع بالتواؤم مع قرارك بالالتزام المسبق.

كيف ندعم قرارك بالالتزام المسبق

إنّ أماكن شركة TAB وأطقمها، مدربون على دعمك لاتخاذ قرارك بالالتزام المسبق والحفاظ عليها. وسوف تجري محادثات تفاعلية معك حول كيفية اتخاذ قرارك بالالتزام المسبق والحفاظ عليه. وسوف سيقومون أيضاً بإجراء هذه المناقشات مع أيّ من أفراد العائلة أو الأصدقاء القلقين بشأن سلوكك في المراهنة.

نحن ندرب أماكن شركة TAB وأطقمهم، على التعرف على العلامات المحتملة بأنك قد تكون تنفق أكثر من اللازم، أو أنك تفقد السيطرة، وأنك قد تحتاج إلى اتخاذ قرار بالالتزام المسبق والحفاظ عليه. وتشمل العلامات المحتملة التي نبحث عنها التالي:

16. المقامرة كلّ يوم، أو مواجهة صعوبة في التوقف عند وقت الإغلاق؛
17. المقامرة لفترات طويلة، أي لثلاث ساعات أو أكثر دون استراحة؛

18. المقامرة خلال فترات وجبات الطعام المعتادة؛
19. تجنب الاتصال أثناء المقامرة، والتواصل المحدود للغاية، والتفاعل بالكاد مع الأحداث الجارية حولهم؛
20. زيادة الإنفاق؛
21. محاولة استئانة المال من أطقم أماكن شركة TAB أو من العملاء الآخرين؛
22. مواصلة المقامرة بعوائد الأرباح الكبيرة؛ و
23. إظهار علامات الكرب أو الغضب.

وعندما يقوم طاقم أماكن شركة TAB بتحديد العملاء الذين لديهم هذه السلوكيات، فيجب عليهم التحدث مباشرة مع العميل. ولدعم هؤلاء العملاء، فسيقوم طاقم مكان شركة TAB بالتالي:

1. سؤال العميل إذا ما قام بوضع أية حدود عليا للالتزام المسبق؛
2. تقديم المعلومات للعميل حول الحدود العليا للالتزام المسبق، وكيفية وضع واحد؛
3. تشجيع العميل على وضع حد أعلى للوقت والمال؛
4. تشجيع العميل على أخذ استراحة من المقامرة، عن طريق مغادرة منطقة المراهنات والمشاركة في الفعاليات الأخرى في المكان، أو تناول فترة استراحة لتناول المرطبات أو الغداء؛
5. تشجيع العميل على أخذ استراحة من المقامرة عن طريق مغادرة المكان؛
6. تقديم معلومات للعميل حول برنامج BetCare (وهو برنامجنا للاستثناء الذاتي من نقاط التجزئة في ولاية فيكتوريا)؛
7. تقديم المعلومات حول خدمات دعم المقامرة المتوفرة، وتسهيل الوصول إلى إحدى الخدمات عند اللزوم.

وحيثما قام أحد العملاء باتخاذ قرار بالالتزام المسبق، عن طريق وضع حد أعلى للوقت أو المال، فسوف يقوم طاقم مكان شركة TAB بدعم العميل للحفاظ على التزامه المسبق، وذلك عن طريق:

1. تشجيعه على الحفاظ على قراره بالالتزام المسبق؛
2. تزويد العميل بإستراتيجيات للحفاظ على قراره بالالتزام المسبق؛ و
3. رفض الخدمة عندما يخبر أحد العملاء، عضو طاقم مكان شركة TAB، بأنه قد تجاوز حدود الوقت والمال التي قام بوضعها.

وإذا كان لديك حساب لدى شركة TAB للتو، فسوف يقوم طاقم مكان شركة TAB بتشجيعك على استخدام الأدوات المتوفرة على حسابك، وذلك لاتخاذ قرارك بالالتزام المسبق والحفاظ عليها.

1. عملاء الحسابات

نحن نحض ونشجع جميع عملاء الحسابات، على وضع حد للودائع للالتزام المسبق. ويسمح لك حد الودائع للالتزام المسبق، بالحد من المقدار الأعلى الذي تستطيع إيداعه في حسابك على امتداد فترة محددة من الوقت. ونحن نقدم لك خيار الفترات الزمنية. فمثلاً، قد يكون ذلك حداً يومياً أو أسبوعياً أو شهرياً.

وتستطيع تحديد أو تغيير قراراتك للالتزام المسبق، عبر تسجيل الدخول في حسابك لدى شركة TAB، وذلك إما على تطبيق شركة TAB أو على موقعها الإلكتروني. إن مركزنا لخدمة العملاء لدى شركة TAB، متوفر على الرقم 131 802، وذلك لمساعدتك على اتخاذ قرار بالالتزام المسبق.

وسوف نساعدك على اتخاذ قرار بالالتزام المسبق عن طريق التالي:

4. إلزام جميع عملاء الحسابات بوضع حد للإيداع، أو اختيار عدم القيام لذلك، وذلك عند فتح حساب لدينا؛
5. الترويج بشكل فاعل لوضع حد للإيداع على الموقع الإلكتروني لشركة TAB لدينا، وعلى تطبيق شركة TAB، بالإضافة إلى البريد الإلكتروني المرسل إليك؛
6. أن نعرض عليك القدرة على وضع حد للإيداع في أي وقت، وذلك عن طريق تسجيل الدخول إلى حسابك لدى شركة TAB على الإنترنت؛
7. أن ننصحك بوضع حد للإيداع بالتوافق مع ظروفك الشخصية، وما تقدر على المراهنة عليه - إن مركز خدمة العملاء لدينا، وفرقنا للمقامرة المسؤولة، متوفرة لمساعدتك على وضع حد للإيداع؛
8. عند مراجعة الحسابات العائدة إلى عملاء تم تحديدهم على أنه من المحتمل أنهم يعانون من ضرر المقامرة، فسوف يقوم فريقنا للمقامرة المسؤولة لدى شركة TAB، بمراجعة نشاطك السابق في الإيداع، وسجل مراهنتك، وما إذا قمت بوضع حد أعلى للإيداع، أو إذا استخدمت أدوات أخرى للمقامرة المسؤولة، وذلك لتحديد ما إذا كان من اللازم اتخاذ إجراء إضافي. وقد يشمل ذلك إجراء مكالمة لمناقشة سلوكك وظروفك المحددة، وتقديم النصيحة حول وضع حد أعلى للإيداع؛
9. عند التحدث مع العملاء الذين يعانون من الضرر بسبب القمار، فسوف يقوم فريقنا للمقامرة المسؤولة لدى شركة TAB، بتشجيعك على وضع حد، وتقديم النصيحة لك حول الحد المناسب لوضعه، وسوف يقوم بوضع الحد إذا ما وافقت؛
10. يتولى فريقنا للمقامرة المسؤولة لدى شركة TAB، الرقابة على الزيادات في حدود ودائع العملاء، وذلك لتحديد ما إذا كانت أية زيادات تتطلب إجراء مكالمة مع العميل؛ و
11. تزويدك بموجه أوامر سنوياً عندما تقوم بتسجيل الدخول إلى حسابك لدى شركة TAB، لوضع حد للإيداع، أو تحديث حدك للودائع إذا ما قمت بإعادته للتو. ولن يكون بإمكانك الوصول إلى الخصائص الأخرى في حسابك حتى تجيب على موجه الأوامر ذلك.

وإذا ما اتخذت قراراً بالالتزام المسبق، فسوف نساعدك على الالتزام به عبر القيام بالتالي:

12. سوف نقوم بمنعك من الإيداع في حسابك عندما تصل إلى حد الإيداع الخاص بك.
13. نحن نسمح لك بتغيير حد الإيداع الخاص بك في أي وقت، وذلك عبر تسجيل الدخول إلى حسابك لدى شركة TAB على الإنترنت. إن أي تخفيض على الحد الأعلى نافذ فوراً، وأية زيادة ستصبح نافذة بعد 7 أيام. ويوفر ذلك لك الوقت لتغيير رأيك - نحن ندعو ذلك فترة "التهدئة".
14. سوف نقوم بتذكيرك سنوياً بمراجعة الحد الأعلى للإيداع الخاص بك.

وتستطيع العثور على معلومات إضافية حول ماهية حدّ الإيداع للالتزام المسبق، وفوائد إعداد الحدّ وكيفية القيام بذلك، وذلك على الموقع الإلكتروني للمقامرة المسؤولة لشركة TAB على العنوان responsiblegambling.tab.com.au، وعبر تسجيل الدخول إلى حسابك لدى شركة TAB على الإنترنت.

15. أدوات المقامرة المسؤولة

بالإضافة إلى حدود الإيداع للالتزام المسبق، فهناك أدوات أخرى للمقامرة المسؤولة تمكّنك وتدعمك في إدارة مقامرتك، ولذلك لتقامر بشكل آمن ومسؤول. نحن نروج للأدوات التالية بشكل فاعل على موقعنا الإلكتروني لشركة TAB وتطبيق شركة TAB.

وصف	داة المقامرة المسؤولة
تستطيع أخذ استراحة من حسابك لفترة محددة من الوقت. ولديك خيارات لفترات مختلفة من الوقت. وخلال هذا الوقت، فلن تكون قادراً على الوصول إلى حسابك أو استلام أية مواد تسويقية أو ترويجية.	حدّ استراحة
كما وتستطيع وضع حدّ على المبلغ اليومي الذي تستطيع إيداعه في حسابك عن طريق البطاقة الائتمانية/ بطاقة السحب المباشر من الرصيد.	حدود البطاقات الائتمانية/ بطاقات لسحب المباشر من الرصيد
نحن نقدم لجميع عملاء حسابات شركة TAB بيانات نشاط شهرية، وذلك للأشهر التي كانت لديهم فيها معاملات على الحساب. وسيوضح بيان النشاط إجمالي ودائعك وسحوباتك، وإنفاقك وأرباحك وخسائرک للشهر، بالإضافة على صافي ربحك أو خسارتك عن ذلك الوقت. كما ويقدم البيان أيضاً ملخصاً عن صافي ربحك أو خسارتك عن الأشهر الستة الماضية. كما ونقدم لك أيضاً قوائم مفصلة عن كلّ معاملة من معاملاتك في الشهر. كما وبوسعك الوصول إلى كلّ من بيان النشاط والمعاملات السابقة في أيّ وقت، وذلك من خلال حسابك على الموقع الإلكتروني لشركة TAB وتطبيق شركة TAB، أو عبر الاتصال بمركز خدمة العملاء. تستطيع مراجعة ما يصل إلى 7 سنوات من المعاملات السابقة وبيانات النشاط على الموقع الإلكتروني لشركة TAB وعلى تطبيق شركة TAB، أو عبر الاتصال بمركز خدمة العملاء.	بيانات النشاط والمراهنة
تستطيع اختيار عدم استلام البريد الإلكتروني والرسائل التسويقية والترويجية..	إلغاء الاشتراك من التسويق
تستطيع إغلاق حسابك على الإنترنت بسهولة عبر الموقع الإلكتروني لشركة TAB، أو عبر تطبيق شركة TAB، أو عبر الاتصال هاتفياً بمركز شركة TAB لخدمة العملاء على الرقم 131 802. وبمجرد معالجة طلبك، فسوف نقوم بإغلاق حسابك، وستتم إعادة الأموال المتبقية لك (بمجرد إنهاء المراهنة المعلقة).	إغلاق الحساب على الإنترنت

16. برامج الاستثناء الذاتي

1. نقاط التجزئة

نحن نشغل وندير برنامجاً للاستثناء الذاتي يُدعى BetCare في ولاية فيكتوريا. ويسمح برنامج BetCare لك باستثناء نفسك من المقامرة لدى أماكن مختارة ومن المقامرة على الإنترنت. إنّ المشاركة في البرنامج طوعية ومبنية على أساس النية السليمة.

لقد قمنا بتضمين ملخص عن برنامج BetCare أدناه.

وتستطيع العثور على معلومات حول كيفية عمل برنامج BetCare:

17. في كراسة برنامج BetCare على موقعنا الإلكتروني للمقامرة المسؤولة والخاص بشركة TAB

www.responsiblegambling.tab.com.au/help ؛

18. عبر زيارة أحد أماكن شركة TAB؛

19. عبر الاتصال هاتفياً بمركز خدمة العملاء على الرقم 131 802؛

20. عبر الاتصال بموظفي دعم العملاء في برنامج BetCare على الرقم 1800 882 876؛ أو

21. عبر إرسال بريد إلكتروني إلى فريق برنامج BetCare على العنوان BetCare@tabcorp.com.au.

ويمكن لفريق برنامج BetCare المكرّس، مساعدتك في أية أسئلة حول برنامج BetCare، ومن ضمنه ماهية برنامج الاستثناء الذاتي، وكيفية التقدم بطلب للاستثناء الذاتي، وما سيحدث خلال الاستثناء الذاتي، وما هي الوثائق التي يتوجب عليك تقديمها، ومعلومات الاتصال لخدمات دعم المقامرة.

إنّ أطقم أماكن شركة TAB مدربون لتقديم معلومات حول برنامج BetCare إذا كنت تسعى لاستثناء نفسك.

إنّ لدينا سياسات وإجراءات لتشغيل برنامج BetCare.

لمحة عامة عن برنامج BETCARE

1. تشارك جميع وكالات شركة TAB وأماكنها المرخصة في برنامج BetCare.
2. تستطيع اختيار أن يتم استئناؤك مما يصل إلى 15 وكالة و15 مكاناً مرخصاً ("النقاط المرشحة") في أنحاء ولاية فيكتوريا.
3. تستطيع ترشيح نفسك للاستثناء الذاتي لفترة 12 أو 18 أو 24 شهراً، أو بشكل مفتوح.
4. يجب على الموظفين العاملين في النقاط المرشحة، مراقبة أي عملاء مستثنين ذاتياً بشكل فاعل. وإذا كنت مستثنى ذاتياً، فسوف يطلبون منك مغادرة منطقة المقامرة. كما ونطلب من العملاء المستثنين ذاتياً والداخلين إلى أحد النقاط المرشحة، تعريف أنفسهم للموظفين، والذين يستطيعون مساعدتهم على عدم خرق حالة الاستثناء الذاتي الخاصة بهم.
5. إذا خالفت حالة الاستثناء الذاتي الخاصة بك، فيجب على المكان المعنى الإبلاغ عن ذلك لنا.
6. وعندما تقوم بالاستثناء الذاتي باستخدام برنامج BetCare، فسوف نقوم بإغلاق حساباتك لدى شركة TAB.
7. لن نرسل أية مواد دعائية أو تسويقية لك بمجرد أن تستثنى نفسك.
8. إذا رغبت في الخروج من برنامج BetCare، فيجب عليك استكمال إجراء إلغاء، يشمل تزويدنا برسالة تقييم من مقدم خدمة استشارات المقامرة في ولاية فيكتوريا أو ولاية نيو ساوث ويلز، تظهر بأنك قد سعت للحصول على المساعدة في إدمان القمار الخاص بك.

يمكن الحصول على المزيد من المعلومات حول برنامج BetCare عبر التالي:

1800 882 876

عبر الهاتف:

Betcare@tabcorp.com.au

عبر البريد الإلكتروني:

<https://responsiblegambling.tab.com.au/help>

على الإنترنت:

لدى أي مكان تابع لشركة TAB

بشكل شخصي:

1. الحساب

تستطيع استثناء نفسك من حسابك عبر الموقع الإلكتروني لشركة TAB، أو عبر تطبيق شركة TAB، أو عبر الاتصال هاتفياً بمركزنا لخدمة العملاء على الرقم 131 802. وبمجرد المعالجة، فسوف نقوم بإغلاق حسابك وإعادة أموالك المتبقية (بمجرد الانتهاء من المراهات المعلقة).

وبمجرد إغلاق حسابك بداعي الاستثناء الذاتي، فسيتم إقفال معلوماتك لمنعك من استخدامها لفتح حسابات في المستقبل معنا. كما ونتحقق من الأماكن التي يمكن أن تكون الحسابات قد فُتحت فيها باستخدام معلومات مشابهة لعملاء مستثنين ذاتياً.

ولن نرسل أية مواد دعائية أو تسويقية لك بمجرد أن تستثنى نفسك.

وإذا طلبت إلغاء استئناؤك الذاتي من على الإنترنت، فيجب عليك تزويدنا برسالة تقييم من مقدم خدمة استشارات المقامرة في ولاية فيكتوريا أو ولاية نيو ساوث ويلز، تظهر بأنك قد سعت للحصول على المساعدة في إدمان القمار الخاص بك.

وإذا رغبت في استثناء نفسك من جميع خدمات المراهة الأسترالية على الإنترنت، فبوسعك أيضاً التسجيل لدى سجل Betstop الوطني للاستثناء الذاتي (National Self-Exclusion Register Betstop)، وذلك على العنوان الإلكتروني Betstop.gov.au، أو عبر الاتصال هاتفياً على الرقم 1800 238 786 بمجرد أن تصبح نافذة.

9. التفاعل مع عملائنا والأشخاص المهتمين

1. التفاعلات لدى نقاط التجزئة

يتم تدريب أطقم أماكن شركة TAB بشكل دوري لتحديد السلوكيات، أو الاستجابة للملاحظات التي قد تدل على أنك تعاني من صعوبة في إدارة مقامرتك، أو تعاني من ضرر بسبب القمار.

وقد تشمل هذه التالي:

فقدان السيطرة

10. المقامرة خلال فترات وجبات الطعام المعتادة؛

11. مواجهة صعوبة في التوقف عند وقت الإغلاق؛

12. بدء المقامرة عندما يفتح المكان أبوابه، أو التوقف فقط عندما يغلق المكان أبوابه؛

13. البقاء لمتابعة المقامرة حتى عندما يغادر الأصدقاء؛ أو

14. إصدار التعليقات لنا التي قد تدل على الإنفاق الزائد بشكل خطير.

السعي وراء المال

15. استئانة المال لتمويل المقامرة،

16. مغادرة المكان للعثور على المال لمتابعة المقامرة؛

17. مواصلة المراهة بالأرباح بدلاً من تحصيلها؛

18. نفاذ جميع المال عند مغادرة المكان؛ أو

19. إظهار القلق لنا حول الخسائر والمدفوعات.

الشدة والفترة

20. المقامرة لفترات طويلة دون استراحة مناسبة؛

21. زيادة كبيرة في نمط الإنفاق؛

22. المقامرة في معظم الأيام التي يفتح فيها المكان أبوابه؛
 23. المقامرة دون التفاعل مع ما يجري في المكان؛ أو
 24. إخبارنا بأنك تحتاج إلى استراحة من المقامرة.
الاستجابات العاطفية
 25. إظهار علامات الكرب، ومن ضمنها البكاء؛
 26. إظهار علامات الغضب، ومن ضمنها الشتم، وإظهار الغضب على الموظفين؛ أو
 27. إخبارنا بأنك تشعر بالذنب أو الندم للمقامرة.
السلوك الاجتماعي
 28. تجنب الاتصال أو المحادثات مع الآخرين؛
 29. تجنب التفاعل مع الموظفين؛
 30. انحذار العناية الشخصية والمظهر أو التغيرات عليهما؛ أو
 31. التعليق لنا بشكل متكرر بأنك تعاني من مشاكل عائلية.
- كما ويستطيع العملاء إخبار الموظفين مباشرة بأنهم يعانون من ضرر بسبب القمار.

كيف نساعدك

وعند تحديد مؤشرات الكرب، أو عند اقترابك من أحد أعضاء طاقم مكان شركة TAB لطلب المساعدة أو الإشارة إلى حاجتك إليها، فسوف يستجيب أعضاء طاقمنا المدربون عبر اتخاذ الخطوات التالية:

1. تشجيعك على أخذ استراحة من المقامرة، عبر المشاركة في الفعاليات الأخرى في المكان، أو أخذ استراحة لتناول المرطبات أو الغداء؛
2. تشجيعك على أخذ استراحة من المقامرة، عبر مغادرة مكان شركة TAB، أو الانتقال إلى قسم آخر من المكان يكون بعيداً عن منطقة خدمة TAB؛
3. تزويدك بمعلومات حول أدواتنا وخدماتنا للمقامرة المسؤولة، ومن ضمنها الحدود العليا للالتزام المسبق؛
4. تقديم المعلومات لك حول كيفية الوصول إلى خدمات الدعم للمقامرة، وتسهيل الوصول إلى هذه الخدمات إن لزم الأمر؛ و
5. تقديم المعلومات لك حول برنامج BetCare (برنامجنا للاستثناء الذاتي من نقاط التجزئة في ولاية فيكتوريا).

سيقوم طاقم مكان شركة TAB بالاستجابة لك ودعمك بشكل خاص وحساس وسري ومناسب، ولكنهم غير مدربين لتقديم الاستشارات. وسيقوم طاقم مكان شركة TAB بالتفاعل معك بطريق تحترم خصوصيتك، مع التأكد من عدم قدرة العملاء الآخرين على سماع أية محادثة.

وإذا اعتقد طاقم مكان شركة TAB بأنك تبدي علامات على الضرر بسبب المقامرة، فهم ملزمون برفض تقديم الخدمة لك، ومن ضمن ذلك وضع رهاناتك أو تسديدها.

يجب على أماكن شركة TAB وأطقمها عدم القيام بالتالي:

6. تشجيع شخص ما أو حثه على المقامرة بشكل مكثف أو لفترات طويلة دون استراحة؛
7. تشجيع أو حث العملاء على سحب أموال من منشأة للنقد لأغراض المقامرة؛
8. تشجيع شخص ما أو حثه على مواصلة وضع الرهانات، وذلك عندما يبدي العميل واحداً أو أكثر من المؤشرات السلوكية المرتبطة بضرر المقامرة؛
9. إثراء شخص ما عن مغادرة المكان من أجل التوقف عن المقامرة؛ و
10. إثراء شخص ما عن طلب المساعدة من خدمة دعم المقامرة.

نحن نقوم بشكل دوري، بتقييم وصيانة المعلومات المتوفرة للعمامة على الموقع الإلكتروني لشركة TAB، وعلى الموقع الإلكتروني للمقامرة المسؤولة التابع لشركة TAB، وذلك لضمان أن المعلومات والدعم اللازمين لعملائنا، أو عائلاتهم، أو المجتمع، أو الأشخاص الآخرين، محدثة ويمكن الوصول إليها.

1. تعاملات الحساب

نحن نراقب بشكل فاعل سلوكيات الإيداع والرهانة في حسابك، وذلك باستخدام أنظمة وأدوات لتحديد العملاء المعرضين لمخاطر ضرر المقامرة.

وتشمل الأمثلة على السلوكيات التي قد تدل على ضرر المقامرة التالي:

11. التغيرات على سلوكيات الإيداع – التكرار والمقدار، والمبالغ المتصاعدة من المال المودع؛
12. التغيرات في سلوكيات المقامرة – متوسط حجم الرهان، التكرار، عدد الرهانات؛
13. التغيرات في أنماط المقامرة، مثل المراهنات في فعاليات مختلفة، والمراهنة في أوقات مختلفة؛
14. المقامرة لفترات ممتدة من الوقت؛
15. الاعتراف بكونك ثملاً أو واقعاً تحت تأثير المخدرات؛
16. إظهار علامات الكرب، مثل البكاء أو الشتم؛
17. إظهار الذنب أو الندم بسبب المقامرة؛
18. إصدار التعليقات التي قد تدل على الإنفاق الزائد بشكل خطير؛
19. التعليق بشكل متكرر حول المشاكل العائلية؛
20. إظهار القلق بسبب الخسائر والمدفوعات؛
21. الإشارة إلى الحاجة إلى استراحة من المقامرة؛
22. إغلاق حسابهم وإعادة فتحه بشكل متكرر؛ و
23. إفشاء أنهم يعانون من ضرر المقامرة.

لدى فريقنا للمقامرة المسؤولة، مجموعة من أشكال التدخل المتواجدة عندما يتم تحديد هذه السلوكيات.

إنّ الكيفية التي يقوم فريق المقامرة المسؤولة بالتدخل فيها، خاصةً بسلوكك وظروفك. وتشمل الخطوات التي قد يتخذها الفريق التالي:

1. إرسال بريد إلكتروني لك وأو رسالة نصية قصيرة، تحوي معلومات حول أدوات المقامرة المسؤولة الخاصة بنا، ومن ضمنها الاستثناء الذاتي؛
2. إرسال بريد إلكتروني لك وأو رسالة نصية قصيرة، تحوي معلومات حول خدمات دعم المقامرة المتوفرة؛
3. مراجعة حسابك لمعرفة ما إذا كان علينا اتخاذ إجراء إضافي. ويشمل ذلك البحث عن التعاملات سابقة، ونشاط مراهنه، ونشاط الإيداع، ونشاط السحب، وما إذا استخدمت أية أدوات للمقامرة المسؤولة مسبقاً.
4. الاتصال بك – سيكون ما ستعطيه المكالمه خاصاً بك، وسوف يشمل مناقشةً حول ما لاحظناه، ومن ضمن ذلك المؤشرات المحتملة على ضرر المقامرة، وفهم ظروفك الشخصية، وتقديم المعلومات حول أدوات المقامرة المسؤولة ومن ضمنها حدود الإيداع للالتزام المسبق، والاستثناء الذاتي، وخدمات دعم المقامرة.
5. وحيثما لم نستطع الاتصال بك بمكالمة حول المقامرة المسؤولة، فسوف نقوم بشكل استباقي بتجميد حساباتك؛ و
6. إغلاق حساباتك بشكل استباقي.

إذا ما أشرت لنا بأنك تعاني من ضرر شديد بسبب المقامرة، فسوف نقوم بإغلاق حسابك فوراً، وعندما نغلق حسابك، فسوف تمنعك أنظمتنا من فتح حسابات في المستقبل باستخدام المعلومات نفسها. كما نقوم أيضاً بالتحقق من فتح الحسابات باستخدام معلومات مشابهة لعملاء تم إغلاق حساباتهم. نحن ندرّب أطقمنا الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء، على كيفية تحديد سلوكيات العملاء التي تدل على الكرب. وحيثما يتم تحديد هذه المؤشرات، فإن أطقمنا مدربة على كيفية إدارة العميل بشكل مناسب، وتصعيد المسألة إلى فريقنا للمقامرة المسؤولة. ويمكن للعملاء، أو عائلاتهم، أو مجتمعهم، أو أي شخص آخر، الاتصال بفريقنا للمقامرة المسؤولة:

عبر البريد الإلكتروني: RGwagering@tabcorp.com.au

عبر الهاتف: 02 9218 1111

نحن نقوم بشكل دوري بتقييم المعلومات وصيانتها على الموقع الإلكتروني لشركة TAB، وعلى تطبيق شركة TAB، وذلك لضمان أنّ المعلومات والدعم الذي تحتاجهما محدثان ويمكن الوصول إليهما.

1. إلى من تتوجه إذا كنت قلقاً بشأن شخص ما

إذا كنت قلقاً بشأن مقامرة شخص ما، فبوسعك إعلامنا من خلال الاتصال بنا عبر التالي:

فريقنا للمقامرة المسؤولة عبر التالي:

عبر البريد الإلكتروني: RGwagering@tabcorp.com.au

عبر الهاتف: 02 9218 1111

عبر الاتصال على مركز خدمة العملاء على الرقم 131 802؛ أو

لدى أيّ من أماكن شركة TAB الخاصة بنا.

وسوف يقوم فريقنا للمقامرة المسؤولة، بإرشادك حول الكيفية التي يمكنهم من خلالها المساعدة وتقديم المعلومات حول خدمات الدعم المناسبة.

10. التعامل مع الأطقم

1. سياسة مقامرة الموظفين

يجب على جميع الموظفين الالتزام بسياستنا الخاصة بمقامرة الموظفين. وهذا متطلب صارم على موظفينا ومتعاقدينا. إنّ عدم الالتزام يمثل خرقاً خطيراً، وقد يعني تأديب الموظف أو إنهاء توظيفه، أو إنهاء عقد التعاقد.

وتضع هذه السياسة مجموعة من القيود على أعضاء الفريق المشارك أو المنخرط بأيّ شكل آخر في أنشطة المراهنه التي تشغلها شركة Tabcorp.

2. سياسة المقامرة الخاصة بالأماكن في ولاية فيكتوريا

وكالات شركة TAB: يُمنع على جميع الموظفين، ومن ضمنهم الوكلاء وأطقمهم، من المقامرة في أيّ وقت لدى الوكالة التي يعملون فيها، أو في أيّ مكان أثناء دوامهم، ومن ضمن ذلك فترات الاستراحة المُجدولة والمدفوعة وغير المدفوعة.

الأماكن المرخصة من شركة TAB: يُسمح لجميع حملة تراخيص أماكن شركة TAB، بالمقامرة فقط في المكان الخاص بهم عبر أحد القنوات الرقمية، وعندما يكونون خارج الدوام فقط.

أطقم الأماكن المرخصة من شركة TAB: تُمنع جميع الأطقم من المقامرة في أيّ مكان أثناء الدوام، ومن ضمن ذلك فترات الاستراحة المُجدولة والمدفوعة وغير المدفوعة.

وقد تفرض الأماكن المرخصة المملوكة والمُدارة بشكل مستقل عنّا، قيوداً إضافية على مقامرة موظفيهم في المكان الخاص بهم.

3. تقديم المعلومات والمساعدة للأطقم

حيثما أظهر أحد الموظفين، ومن ضمنهم أعضاء طاقم المكان، أو أبدى علامات تمكن ملاحظتها على الكرب، أو السلوك الدال على صعوبات في إدارة المقامرة لديهم، فسوف نقدم معلومات حول:

11. أدوات وخدمات المقامرة المسؤولة؛

12. كيفية الوصول إلى خدمات دعم المقامرة، وتسهيل الوصول إلى مثل هذه الخدمات إن لزم الأمر؛ و

13. برنامج BetCare.

سوف نقوم بدعم أطقمنا بشكل خاص وحساس وسري ومناسب. وسوف نتفاعل مع الأطقم بطريقة تحترم حق عضو الطاقم في الخصوصية، مثل اتخاذ الخطوات للتأكد من التعامل مع أية محادثات بحساسة.

14. تدريب المقامرة المسؤولة

تستكمل جميع أطقم شركتنا تدريب المقامرة المسؤولة عندما يبدؤون وظيفتهم، وكجزء من برنامج تدريب الالتزام الإيجابي السنوي.

ويخضع أعضاء الفريق الذين يتعاملون مباشرة مع العملاء إلى تدريب مختص إضافي على المقامرة المسؤولة، والذي يشمل:

15. كيفية تحديد المؤشرات المحتملة لضرر المقامرة؛

16. كيفية التدخل والتصدي لمؤشرات ضرر المقامرة التي تم تحديدها، ومن ضمنها تقديم معلومات حول أدواتنا وخدماتنا للمقامرة المسؤولة، وتقديم معلومات حول برامج الاستثناء الذاتي على الإنترنت وفي نقاط التجزئة، وتقديم معلومات حول خدمات المساعدة الخاصة بالمقامرة، وتعليق أو إغلاق الحسابات بشكل استباقي؛ و

17. كيفية تصعيد المخاوف المتعلقة بضرر القمار إلى فريق المقامرة المسؤولة.

إنّ أطقم أماكن شركة TAB ملزمون باستكمال تدريب على المقامرة المسؤولة، وذلك عندما يبدؤون مهامهم لدى شركة TAB، وكجزء من تدريب الالتزام الإيجابي السنوي لدينا. ويشمل هذا التدريب التالي:

18. كيفية تحديد المؤشرات المحتملة لضرر المقامرة لدى عملاء نقاط التجزئة؛

19. كيفية التدخل والتصدي لمؤشرات ضرر المقامرة التي تم تحديدها، ومن ضمنها تقديم معلومات حول أدواتنا وخدماتنا للمقامرة المسؤولة، وتقديم معلومات حول برامج الاستثناء الذاتي على الإنترنت وفي نقاط التجزئة، وتقديم معلومات حول خدمات المساعدة الخاصة بالمقامرة؛

20. المتطلبات المتعلقة بالثمالة ومنع مراهنه الفُصْر؛ و

21. كيفية تصعيد المخاوف إلى شركة TAB.

يتم تزويد أماكن شركة TAB برسائل تذكير دورية بالتزاماتهم بالمقامرة المسؤولة، وذلك بمعية كتيبات المقامرة المسؤولة.

22. خدمات دعم المقامرة

1. كيفية تعاملنا مع الخدمات

بالتوافق مع التزامنا بالمقامرة المسؤولة، ولتعزيز إدراكنا بضرر المقامرة، فنحن نقوم بالارتباط مع مجموعة من الخدمات والمتعاملين الرئيسيين المرتبطين بالمقامرة، وذلك بشكل ربع سنوي على الأقل.

وتشمل هذه المؤسسات مؤسسة مساعدة المقامر (Gambler's Help)، ومؤسسة المقامرة المسؤولة في ولاية فيكتوريا (Victorian Responsible Gambling Foundation)، ومؤسسة علاقات أستراليا (Relationships Australia)، ومؤسسة الاستشارات المالية في أستراليا (Financial Counselling Australia)، ومؤسسة مجلس المقامرة الأسترالي (Australasian Gaming Council).

نحن نرتبط بالخدمات المساندة وبالمتعاملين الرئيسيين المعنيين بالمقامرة، وذلك من خلال:

23. الاتصال غير الرسمي والمستمر عبر الهاتف والبريد الإلكتروني، وذلك لطلب نصائحهم وتعليقاتهم فيما يتعلق بمبادراتنا لتحسين المقامرة المسؤولة، وبرنامجنا للاستثناء الذاتي، وهذه القواعد؛
 24. الاتصال الرسمي عبر الهاتف والبريد الإلكتروني لطلب التعليقات فيما يتعلق بفاعلية هذه القواعد، وذلك كجزء من مراجعتنا الدورية للقواعد؛ و
 25. حضور المؤتمر السنوي للمؤسسة الوطنية لدراسات القمار.
- كما ونحضر منتديات استشارات ضرر المقامرة في أنحاء ولاية فيكتوريا خلال العام، ونقوم بالتقديم فيها والارتباط معها.
- نحن نروج بشكل فاعل لأسبوع التوعية بالمقامرة المسؤولة في ولاية فيكتوريا، وذلك في أماكن شركة TAB الخاصة بنا، وغيرها من المحتوى الرقمي.

1. خدمات دعم المقامرة المتوفرة

نحن نقدم للعملاء الذين تم تحديدهم على أنهم يحتاجون إلى الدعم، معلومات حول خدمات دعم المقامرة أدناه.

ويستطيع العملاء، أو عائلاتهم، أو مجتمعهم، أو أي شخص آخر التواصل مع هذه الخدمات.

26. الخط الوطني للمساعدة في القمار (National Gambling Helpline) 1800 858 858 (متوفر 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع)

27. مؤسسة مساعدة المقامرين (Gambler's Help) 1800 858 858 <https://www.gamblinghelponline.org.au/>

28. الخط الساخن للشباب تحت 25 سنة من مؤسسة مساعدة المقامرين (Gambler's Help Youth Hotline) 1800 262 376

29. خدمة الترجمة الشفوية التابعة لخط مساعدة المقامرة (Gambling Helpline Interpreter Service) 131 450

30. مؤسسة المقامرة المسؤولة في ولاية فيكتوريا (Victorian Responsible Gambling Foundation)

<https://responsiblegambling.vic.gov.au/>

31. المقامرون مجهولو الهوية (Gambler's Anonymous) <https://gaaustralia.org.au/>

32. علاقات أستراليا (Relationships Australia) 1300 364 277 <https://relationships.org.au/>

33. خط الحياة (Lifeline) 13 11 14 <https://www.lifeline.org.au/>

كما ونقدم إحالات لمجموعة من خدمات الدعم المستقلة.

وإذا اتصلت بواحدة من هذه الخدمات، فسيكون بوسعهم تزويدك بمعلومات ونصائح ودعم مجاني. كما وبوسعهم أيضاً توجيهك إلى أفضل مقدم خدمات لظروفك المحددة.

34. الفُصْر

نحن نمنع الأشخاص تحت سن 18 من المقامرة، ونتخذ جميع الخطوات المعقولة للتأكد من عدم قدرة الفُصْر على استخدام منتجات وخدمات المراهنات الخاصة بنا، ومن ضمنها الحصول على حساب لدى شركة TAB.

1. نقاط التجزئة

سوف نتخذ الخطوات التالية في أماكن شركة TAB، لمنع بيع منتجات وخدمات المقامرة للفُصْر:

1. سوف نعرض لافتات تشير إلى أنّ الفُصْر ممنوعون من المقامرة.
2. إنّ أطقم أماكن شركة TAB ملزمون بطلب إثبات العمر منك إذا كنت تبدو أصغر من 25 عاماً. وذلك لجميع معاملات المراهنات (على الكاونتر أو على شاشات الخدمة الذاتية)، ومن ضمن ذلك تحصيل الأرباح. وإذا لم يتم إبراز الإثبات المعني، فسيتم رفض الخدمة، وستُطلب منك مغادرة الوكالة أو منطقة المراهنات في المكان المرخص. إنّ عضو الطاقم ملزم بعدم إعادة أية بطاقة لأحد الفُصْر، أو لشخص يشبه بأنه قاصر.
3. تراقب أطقم أماكن شركة TAB آلات المقامرة (من خلال خط النظر المباشر، أو من خلال تسجيلات كاميرات المراقبة CCTV)، وذلك لضمان عدم استخدامها من قبل الفُصْر.
4. إنّ أطقم أماكن شركة TAB مدربون على رفض المراهنات أو السماح بتحصيل الأرباح، وهم سيقومون بذلك؛ إذا ما علموا أنّ الشخص يتصرف نيابة عن قاصر.
5. سيتم وضع شاشات الخدمة الذاتية الخاصة بنا على بعد مترين على الأقل من جميع المداخل والمخارج، وذلك لضمان إمكانية مراقبتها بفاعلية.
6. عند استخدام شاشات الخدمة الذاتية الخاصة بنا، فيجب على العملاء تأكيد أنهم أكبر من 18 عاماً، وذلك قبل أن يكون بوسعهم المراهنات.
7. إنّ لدى أطقم أماكن شركة TAB، القدرة على تعطيل شاشات الخدمة الذاتية عن بعد، وذلك من شاشة المشغل لديهم، إذا ما شاهدوا شاشة خدمة ذاتية تتم إساءة استخدامها، مثلاً من قبل شخص قد يكون قاصراً.
8. إنّ أطقم أماكن شركة TAB، مدربون على تصعيد جميع الحوادث المحتملة لمراهنة القاصرين إلى شركة TAB.

ليس هناك حظر عام على دخول القُصْر إلى أحد أماكن شركة TAB. ولكن يجب أن يرافقهم أحد الوالدين أو الأوصياء طيلة الوقت قرب مرافق المقامرة. وسيطلب طاقم مكان شركة TAB من أي قُصْر يتواجدون دون مرافقين بالقرب من مرافق المقامرة، بأن يغادروا المكان.

1. الحساب

- سوف نتخذ خطوات لضمان أن القُصْر لا يفتحون حسابات لدى شركة TAB. ويشمل ذلك، ولكن لا يقتصر على الخطوات التالية:
1. نحن نلزم العملاء الذين يفتحون حساباً بتأكيد هويتهم، وبأنهم أكبر من 18 عاماً. ويتم تجميد الحسابات التي لا يتم التحقق منها بالتوافق مع الأطر الزمنية التنظيمية بشكل تلقائي، ويتم منعها من التعامل.
 2. سوف تكون لدينا تحذيرات مناسبة على موقعنا الإلكتروني لشركة TAB وعلى تطبيق شركة TAB، بأن القُصْر غير مسموح لهم بفتح حساب أو بالمقامرة معنا.
 3. تحدد شروط وأحكام الحسابات لدينا، بأن القُصْر لا تمكنهم المقامرة معنا، وتضع التزامات على عملنا بعدم السماح للقُصْر بالمراهنة عبر حساباتهم، أو إنشاء معلوماتهم السرية لأحد القُصْر.
- وإذا قررنا بأن أحد الأفراد قد فتح حساباً لدينا وكان دون الثامنة عشرة، أو أن شخصاً قد سمح لقاصر بالمراهنة باستخدام حسابه، فسيتم إغلاق الحساب فوراً.
- نحن نبلغ عن أية حالات لمراهنات القُصْر إلى الهيئة التنظيمية للمقامرة في ولاية فيكتوريا.

1. ماذا تفعل إذا كنت قلقاً بشأن أحد القُصْر

تستطيع الاتصال بنا إذا كنت قلقاً بشأن احتمال مقامرة شخص دون الثامنة عشرة، وذلك عبر زيارة أحد أماكن شركة TAB، أو عبر الاتصال بفريقنا للمقامرة المسؤولة على البريد الإلكتروني RGwagering@tabcorp.com.au أو على الرقم 9218 1111 (02)، أو عبر الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم 131 802.

4. بيئة المقامرة

1. نقاط التجزئة

نحن ملتزمون بأن تكون مدركاً لمرور الوقت عندما تكون في أحد أماكن شركة TAB. وللقيام بذلك، فلدينا الأمور التالية موضوعة:

1. يستطيع العملاء التحقق من الوقت بعدة طرق:
 1. يتم عرض الوقت على الشاشات الإلكترونية لشركة TAB لعرض المعلومات، وذلك في أماكن شركة TAB؛
 2. تُظهر آلات المقامرة وقت السباقات وغيرها من الأحداث؛ و
 3. عن طريق سؤال أطقم أماكن شركة TAB.
 2. سيكون بمقدور العملاء الذين يراهنون على شاشات الخدمة الذاتية، الحكم على مرور الوقت باستخدام المعلومات على الآلة، مثل أوقات السباقات.
 3. وحيثما يقوم أحد العملاء بالمرافقة على شاشة يتم تشغيلها من قبل أحد أطقم مكان شركة TAB، فسيكون بوسع العمل استخدام تلك التفاعلات لتكون مدركاً لمرور الوقت. وسيقوم طاقم مكان شركة TAB، بالمراقبة بشكل فاعل بحثاً عن العملاء الذين يكون في مكانهم أو يستخدمون شاشات المراهنات لفترات متطولة من الوقت، وأو الذين ينخرطون في مقامرة متطولة ومكثفة. مثلاً إذا كنت تقامر لفترة طويلة، أي لثلاث ساعات أو أكثر دون انقطاع.
 4. يكون وقت الشراء أو الإصدار، مطبوعاً على جميع بطاقات وقسائم المراهنات.
- إذا تم تحديدهم على أنك تُظهر علامات على الضرر المحتمل للمقامرة (إن القائمة الكاملة للمؤشرات موضحة في القسم 9.1)، فسيقوم طاقم مكان شركة TAB، بإثباتك عن المشاركة في المقامرة المتطولة والمكثفة، وذلك عبر:
1. التحدث معك مباشرة لجعلك تدرك مرور الوقت؛
 2. تشجيعك على أخذ استراحة من المقامرة؛ و
 3. تزويدك بالمعلومات حول خدمات دعم المقامرة المتوفرة.

وسيتيم رفض تقديم خدمة منتجات المقامرة لك، إذا ما كان رأي طاقم مكان شركة TAB، بأنك تعاني من ضرر المقامرة.

1. الحساب

- كما ونريد أن نضمن بأن عملاء الحسابات لدينا مدركون لمرور الوقت. وللقيام بذلك، فلدينا الأمور التالية موضوعة:
4. يحتوي الموقع الإلكتروني لشركة TAB وتطبيق شركة TAB، على معلومات حول السباقات والأحداث الرياضية المجدولة القادمة. وتستطيع استخدام هذه المعلومات لضمان إدراكك لمرور الوقت.
 5. نحن نراقب سلوكيات المراهنات بشكل فاعل، وذلك باستخدام عدد من الأنظمة والأدوات، وذلك لتحديد العملاء الذين ينخرطون في مقامرة متطولة وممتدة. مثلاً، إذا كنت تراهن لفترات متطولة من الوقت.
- وإذا تم تحديدهم على أنك تبدي علامات الانخراط في المقامرة المتطولة والممتدة، (إن القائمة الكاملة للمؤشرات موضحة في القسم 9.2)، فسيقوم فريقنا للمقامرة المسؤولة بالتدخل واتخاذ إجراءات قد تشمل، ولكن لا تقتصر على، التالي:
1. إرسال بريد إلكتروني لك وأو رسالة نصية قصيرة، تحوي معلومات حول أدوات المقامرة المسؤولة الخاصة بنا، ومن ضمنها الاستثناء الذاتي؛
 2. تزويدك بالمعلومات حول خدمات دعم المقامرة المتوفرة؛
 3. مراجعة حسابك لمعرفة ما إذا كان علينا اتخاذ تدخلات إضافية - ويشمل ذلك مراجعة التعاملات سابقة، ونشاط مرافقة، ونشاط الإيداع، ونشاط السحب، وما إذا استخدم العميل أية أدوات للمقامرة المسؤولة مسبقاً.
 4. الاتصال بك؛
 5. تجميد حساباتك بشكل استباقي؛ و
 6. إغلاق حساباتك بشكل استباقي.

وعندما نقوم بتجميد حسابك أو إغلاقه بسبب نصيحة فريق المقامرة المسؤولة، فسوف نتوقف عن تلقي المواد التسويقية. وإذا قمنا بإغلاق حسابك بسبب يتعلق بالمقامرة المسؤولة، فسوف نضع حواجز تمنعك من فتح حسابات معنا في المستقبل باستخدام المعلومات ذاتها. كما ونقوم بالتحقق من فتح الحسابات باستخدام معلومات مشابهة لعملاء تم إغلاق حساباتهم.

7. الثمالة

لن نسمح لك باستخدام منتجات وخدمات المراهنات، إذا أدركنا بأنك تمل أو واقع تحت تأثير المخدرات. لقد تم تدريب جميع الموظفين المواجهين للعملاء، ومن ضمنهم أولئك المتواجدين في أماكن شركة TAB، على تحديد علامات الثمالة أو وقوع شخص ما تحت تأثير المخدرات، وعلى رفض الخدمة، ومن ضمن ذلك تجميد حسابك لدى شركة TAB بشكل استباقي.

8. المعاملات المالية

يجب عليك الدفع مقابل الرهانات عندما شرائها. نحن لا نقدم ائتمناً أو نقرض المال للمقامرة.

نحن لا نقبل شيكات العملاء كدفعات، أو نسمح لك بصرف الشيكات لقاء النقد. وسيتم إعلامك حول هذه القيود إذا ما قمت بتقديم شيك.

يتم تسديد جميع الأرباح (تبعاً لتقدير مكان شركة TAB) إما نقداً أو عبر شيك، أو قسيمة مقامرة، أو عبر إيداع الأرباح في حساب شركة TAB، أو في بطاقة EFTPOS للسحب مباشرة من الرصيد، وبالتوافق مع القوانين التنظيمية التي تنطبق، ومع قواعد أو سياسات الصناعة، ومع قواعدنا في المراهنة. إن قواعد المراهنة متوفرة على الموقع الإلكتروني لشركة TAB وفي أنحاء أماكن شركة TAB.

سوف نستخدم أفضل مساعينا المعقولة لإصدار الدفعات عن المراهات الرابحة والموضوعة لدينا، وذلك من خلال حسابك وإلى حساب المراهنة الخاص بك، وبأسرع ما يتم تأكيد النتائج الرسمية.

9. الدعاية والترويج المسؤولان

1. الدعاية والتسويق والحملات الترويجية

نحن نضمن بأن الدعاية والحملات الترويجية المسموح بها بحسب قانون تنظيم المقامرة لعام 2003 (في ولاية فيكتوريا)، والمرتبطة بالمقامرة سوف تقوم بالتالي:

10. تلتزم بجميع قوانين الكومنولث والولاية، ونظمها وقواعدها المعنية بالدعاية أو الترويج لمنتجات المراهنة، ومن ضمنها قواعد أخلاقيات الدعاية التي تم تبنيها من جانب المؤسسة الأسترالية للمعلنين الوطنيين (Australian Association of National Advertisers)؛

11. ألا تكون خاطئة، أو مضللة، أو مخادعة بشأن الاحتمالات، أو الجوائز، أو فرص الربح، وألا تسيء تمثيل احتمالية الربح أو العائد المالي؛

12. ألا تقوم بادعاءات مرتبطة بالربح أو الجوائز التي يمكن ربحها، والتي لا تكون مبنية على الحقائق، أو التي لا يمكن إثباتها، أو التي تمت المبالغة فيها؛

13. ألا تصرح أو تشير بشكل ضمني إلى أن مهارة اللاعب يمكنها التأثير على نتيجة نشاط المقامرة، حيث لا يمكن البرهان على ذلك بالحقائق.

14. أن تكون صحيحة ودقيقة وصادقة؛

15. أن تتطلب موافقة أي شخص تمت تحديده على أنه قد ربح جائزة ما قبل نشر اسمه؛

16. أن تكون ذات ذوق سليم (بالأخذ بمعايير المجتمع السائدة)، وألا تكون مسيئة أو ذات طبيعة غير لائقة؛

17. أن تكون مسؤولة اجتماعياً؛

18. ألا توجد انطباعات بأن المقامرة استراتيجية معقولة لتحسين الوضع المالي؛

19. ألا تروج للمقامرة كوسيلة لتمويل المشتريات المنزلية الروتينية، أو تكاليف الحياة، ولا التخفيف من الصعوبات المالية أو الشخصية؛

20. ألا تروج لاستهلاك الكحول أثناء المقامرة، وألا تربط بين المقامرة والكحول؛

21. ألا تكون موجّهة بشكل مقصود، سواء بشكل صريح أو غير مباشر، إلى المجموعات الضعيفة أو المحرومة أو الضعفة؛

22. ألا تستهدف الضعفاء أو أن يتم تصميمها بحيث تروق لهم، وألا تظهر بعمية عرض أو حدث أو دعاية لمكان يتعلق بالضعف؛

23. ألا تعرض المكافآت، أو التحفيز أو القسائم التي تشجع العملاء على المراهنة بشكل أكثر تكراراً؛

24. ألا تروج للمقامرة كوسيلة لتعزيز المكانة الاجتماعية، أو الوظيفة، أو الأفاق الاجتماعية أو الجنسية؛ و

25. ألا تتبالغ في الربط بين نشاط المقامرة، وبين الاستخدامات التي قد توضع فيها أرباح المقامر.

1. كيف نلتزم بمتطلبات الدعاية

نحن نتخذ الإجراءات التالية لضمان أن إعلاناتنا، وتسويقنا، وحملاتنا الترويجية، نلتزم بالمتطلبات المعنية، ولا تشجع العملاء على المقامرة بشكل زائد عن الحد، أو بشكل يتجاوز إمكاناتهم:

26. نحن نتأكد من أن جميع الإعلان والتسويق يشملان رسائل المقامرة المسؤولة، وبالتوافق مع التشريع المعني.

27. عندما نرسل لك مواد تسويقية مباشرة، فنحن نقوم بتضمين معلومات حول الكيفية التي يمكنك من خلالها اختيار عدم تلقي مواد تسويقية مباشرة.

28. نحن نقوم بتوثيق التزامات الدعاية والترويج المسؤولين في قواعدا الإرشادية التسويقية الداخلية، والتي يتم تزويد جميع أعضاء الفريق المشارك في التسويق والدعاية بها.
29. يتلقى جميع أعضاء الفريق المشارك في التسويق والدعاية، تدريباً دورياً على التزامات التسويق والدعاية.
30. نحن نضع جميع العملاء المستثنين ذاتياً، والعملاء الذي يستخدمون وظيفة "أخذ الاستراحة"، على لائحة للتأكد من عدم تلقيهم أية مواد تسويقية أو دعائية.
31. لدينا إجراءات موضوعية لمراجعة موادنا الدعائية والتسويقية، وذلك قبل مشاهدتها من قبل عموم الجمهور. ويشمل ذلك مراجعة الدعاية والتسويق من قبل كبير مدراء التسويق، بالإضافة إلى فريقنا للشؤون القانونية والمقامرة المسؤولة، حيثما كان ذلك ذا علاقة.
32. يتولى فريق التسويق لدينا ضمان الجودة شهرياً، وذلك للتأكد من التزام أعضاء فريق التسويق بإجراءات التسويق الخاصة بنا.
33. يتم تقييم فاعلية أدوات التحكم بالتسويق سنوياً من قبل فريق المخاطر لدينا.

نحن لن نصدر منتجات جديدة، ولن نقوم بتغيير منتجاتنا الحالية، دون تقييم تأثيرها المحتمل على العملاء المعرضين لضرر المقامرة. ويقوم فريقنا للمقامرة المسؤولة بإجراء تقييم لجميع المنتجات والخدمات الجديدة، وذلك لضمان أنها لا تقوم بالتالي:

34. تروق للفُصْر؛

35. تعرّض الفُصْر للمقامرة؛

36. تشجع العملاء على المراهنة بشكل أكثر تكراراً من المعتاد؛

37. تشجع العملاء على المراهنة لفترات أطول من المعتاد؛

38. تشجع العملاء على المراهنة بمبالغ أكبر مما اعتادوا عليه؛

39. تشجع العملاء على المراهنة بما يتجاوز إمكاناتهم؛

40. تزيد من فرصة اتخاذ القرارات المتسرعة؛ و

41. تطبّع المقامرة؛

وتحدد مخرجات التقييم ما إذا كان سيتم إصدار المنتج أو الخدمة وكيف.

42. معلومات مخطط ولاء العميل

من وقت لآخر، فسنبقوم بإرسال عروضنا التسويقية وحملاتنا الترويجية والتواصل بشأنها مع العملاء. وقد تشمل تلك عروض المقامرة الإضافية، وعروض مطابقة الودائع، والمنافسات، والدعوات لحضور تجارب مثل أيام السباقات.

يتم القيام بهذه العروض والحملات الترويجية بطريقة لجذب العملاء والاحتفاظ بهم، والترويج لفعاليات رياضية وسباقات معينة، والترويج لمنتج جديد، أو الترويج لمنتج معين، مثل المراهنة المتبادلة.

وسيتم توفير بعض العروض والحملات الترويجية لجميع العملاء، بينما سيتم تكييف بعض العروض والحملات الترويجية بحسب العملاء. ويتم اختيار العملاء للعروض المكيفة بشكل خاص بناءً على عدد من العوامل المختلفة، ومن ضمنها سجلّ مراهنتهم السابق، وتفضيلات المراهنة الخاصة بهم، وموقع مراهنتهم. قد تنتهي صلاحية العروض والحملات الترويجية إذا لم يتم استخدامها ضمن الأطر الزمنية المحددة.

وللتأكد من فهم العملاء بوضوح للعروض والحملات الترويجية المتوفرة لهم:

43. نحن نتواصل بشكل واضح حول أية عروض أو حملات ترويجية متوفرة للعملاء، وذلك عبر البريد الإلكتروني، أو الرسائل النصية القصيرة، أو بشكل شفوي؛

44. نحن نقدم للعملاء معلومات حول أية شروط وأحكام مرتبطة بالعروض أو الحملة الترويجية. فمثلاً، إذا كانت هناك أية فترات زمنية قد تنطبق، أو إذا كانت هناك أية متطلبات للأهلية، أو إذا كانت هناك أية شروط للدخول في مسابقة، أو كيفية الدخول إلخ؛

45. يستطيع العملاء الوصول إلى معلومات حول العروض والحملات الترويجية، ومن ضمنها علاوات الرهانات المتوفرة لهم في أي وقت، وذلك عبر تسجيل الدخول إلى حسابهم لدى شركة TAB على الإنترنت؛

46. يستطيع العملاء الوصول إلى الشروط والأحكام التي تنطبق على حملاتنا الترويجية على الموقع الإلكتروني لشركة TAB وعلى تطبيقها، و

47. يستطيع العملاء الاتصال بمرکزنا لخدمة العملاء على الرقم 131 802، إذا كانت لديهم أية استفسارات حول عروضنا وحملاتنا الترويجية.

وتستطيع اختيار عدم تلقي المواد التسويقية المباشرة منّا في أي وقت.

نحن لا نوفر نظاماً يتتبع نفقات الشخص على أحد منتجات المقامرة ويكافئ ذلك الإنفاق بعلاوة، أو بنقاط للولاء أو بنقاط مكافأة. لقد قمنا سابقاً بعرض برنامج مكافآت من شركة TAB، تضمّن نظاماً لتجميع النقاط. إنّ هذا البرنامج غير عامل حالياً، ونحن لا نعرض برنامجاً منظماً لولاء العميل.

48. الشكاوى

1. الشكاوى العامة

تستطيع التقدم بشكوى لنا إما على الإنترنت، أو عبر الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم 131 802، أو عبر البريد. لقد قمنا بوضع تفاصيل إجراء شكاوى العملاء على الموقع الإلكتروني لشركة TAB. <https://help.tab.com.au/s/article/Submitting-a-Complaint>

Complaint

كما ويمكن توجيه الشكاوى المتعلقة بمسائل المراهنه، إلى الهيئة التنظيمية للمقامرة في ولاية فيكتوريا بوصفها هيئة مستقلة للتحقيق والحل، وذلك على موقعهم الإلكتروني. <https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>

2. الشكاوى حول الالتزام بالقواعد

تستطيع رفع شكوى بشأن القواعد، عن طريق الاتصال بفريق المقامرة المسؤولة، عبر:

البريد الإلكتروني: RGwagering@tabcorp.com.au

البريد العادي: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

الهاتف: 02 9218 1111

وإذا اتصلت مقدّماً شكوى، فقد نطلب منك تفاصيل الشكوى كتابةً.

3. كيف ندير الشكاوى حول التزامنا بالقواعد وتشغيلنا لها

إنّ لدينا سياسة وإجراء موضوعين، خاصين بإدارة الشكاوى، وذلك لضمان مراجعة شكاوى العملاء والتصدي لها بشكل مناسب.

وعندما نستلم شكوى منك، فسيقوم فريقنا للمقامرة المسؤولة بالتالي:

1. الإقرار كتابةً أو عبر البريد الإلكتروني، بالشكاوى المكتوبة أو تلك عبر البريد الإلكتروني، وذلك خلال 5 أيام عمل من استلام الشكوى.
2. مراجعة الشكوى والتحقيق فيها. ويشمل ذلك مراجعة المعلومات المقدمة، بالإضافة إلى المعلومات الأخرى المتعلقة، مثل سجل مرانثانك، أو معاملاتك السابقة معنا.
3. إعلامك بنتيجة المراجعة خلال 21 يوماً. وإذا لم نكن قادرين على إنهاء المراجعة خلال 21 يوماً، فسوف نقوم بإعلامك بالإطار الزمني الجديد.
4. تزويدك بنتيجة الشكوى. وحيثما كان ذلك معنياً، فسوف يتم تحديد نتيجة الشكوى المعنية من قبل لجنة الشكاوى المركبة، والتي تشمل كبار الممثلين من أنحاء عملنا التجاري.

وإذا ما تم حلّ المسألة، فلن يتم اتخاذ إجراء إضافي.

وتستطيع طلب مراجعة داخلية للقرار عبر إرسال طلب كتابي إلى العنوان complaintappeals@tabcorp.com.au. ومن ثم ستقوم لجنة استئناف الشكاوى بمراجعة القرار لاتخاذ القرار النهائي. وسيتم تقديم هذا القرار النهائي لك خلال 10 أيام عمل.

وإذا طلبت مراجعة مستقلة لهذا القرار، فسوف نحيل المسألة إلى أحد أعضاء لجنة من المحكمين المستقلين، مثل معهد المحكمين والوسطاء في أستراليا (Institute of Arbitrators and Mediators Australia)، وذلك إما للحصول على قرار من أحد المحكمين، يكون مبنياً على الأوراق المسلمة، أو لترتيب وساطة. ستتم مشاركة تكاليف هذا الإجراء بشكل متساوٍ بيننا وبينك، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك، أو كما يحدده المحكم.

1. حفظ السجلات

نحن نحفظ بسجلات الشكاوى، وجميع وثائق الشكاوى والقرارات، وذلك في سجل شكاوى المقامرة المسؤولة، والذي يتم الاحتفاظ به لسبع سنوات. ويتم الإفراج عنها لفحص وزير شؤون المستهلك (Minister for Consumer Affairs)، أو الهيئة التنظيمية للمقامرة والكحول (Gaming and Liquor Regulation)، أو الهيئة التنظيمية في ولاية فيكتوريا بمراقبة التزامنا بإجراء الشكاوى.

5. كيف نقوم بالتعامل مع المعلومات الشخصية

نحن ملتزمون بالخصوصية والشفافية وأمن المعلومات. وللحفاظ على هذا الالتزام، فنحن نتعامل مع المعلومات الشخصية بالتوافق مع قانون الخصوصية لعام 1988 (Cth)، ومبادئ الخصوصية الأسترالية. وتوضح سياسة الخصوصية لدينا كيفية تعاملنا مع المعلومات الشخصية. وتستطيع الوصول إلى نسخة عن سياسة الخصوصية لدينا على العنوان الإلكتروني <https://www.tabcorp.com.au/privacy>. كما وبوسك الاتصال بالبريد الإلكتروني privacy@tabcorp.com.au بأية استفسارات أو مخاوف.

