

# **SAFER** **مقامرة أكثر أمناً** **GAMBLING** **مدونة قواعد السلوك**

الإصدار 4 – 23 أكتوبر 2025

تاب كورب فيكتوريا بي تي واي المحدودة

## التزامنا بالمقامرة الأكثر أماناً

تلتزم شركة تاب كورب فيكتوريا بي تي واي المحدودة ("نحن") بتقديم منتجات وخدمات الرهان بطريقة تمنع ونقل من الضرر الذي يلحق بعملائنا وعائلاتهم وأصدقائهم.

نسعى إلى جعل المقامرة الأكثر أماناً أمراً عادياً من خلال تصميم منتجاتنا وخدماتنا، واستخدام أدوات المقامرة الأكثر أماناً من قبل عملائنا وسلوك موظفينا ووكلائنا.

نهدف إلى تمكين عملائنا ودعمهم لاتخاذ قرارات مستنيرة حول كيفية مقامرتهم.

سيحصل موظفونا وموظفو TAB Venue على الدعم والمهارات والمعرفة التي يحتاجونها لتنفيذ هذه الالتزامات.

سنعمل مع خبراء وخدمات الوقاية من أضرار المقامرة لتعزيز تدابير وأداء الوقاية من الضرر.

سنرد على شكاوى عملائنا بطريقة عادلة وفعالة.

تحدد مدونة قواعد سلوك المقامرة الأكثر أماناً ("المدونة") هذه الالتزامات بمزيد من التفصيل.

## وعدنا بسلامة اللاعبين

رعاية عملائنا هي في صميم ما نقوم به.

وهذا يعني الاعتراف بأنه في حين أن معظم عملائنا يتمتعون بمنتجات وخدمات الرهان الخاصة بنا كشكل من أشكال الترفيه، إلا أنها يمكن أن تؤثر سلباً أو تضر بعملائنا والأشخاص الذين يهتمون بهم والمجتمع.

لذلك، نرتقي بمستوى اللعبة ونلتزم بوعد سلامة اللاعب المصمم لمنع وتقليل الضرر المرتبط بالمقامرة وتحقيق نتائج أفضل للأفراد والمجتمع.

إننا نعد بما يلي:

التحلي بالشفافية وزيادة الوعي

منع وتقليل الضرر

مراقبة وتوفير شبكة أمان

الاستمرار في التعلم والبناء على الأدلة

المساهمة ودعم المجتمع

## ١.

### مقدمة

إننا جزء من Tabcorp Holdings Limited ، وهي مجموعة ترفيهية متنوعة للمقامرة على مستوى عالمي.

نجري الرهان:

- عبر الإنترنت;
  - عبر الهاتف
  - على المسار في اجتماعات سباق العاصمة والريف في فيكتوريا ؛ و
  - في شبكة من الوكالات والأماكن والنوادي المرخصة.
- نقرّ بأن المقامرة تسبب ضرراً لبعض الأشخاص وتحدّد هذه المدونة كيف سنقدم منتجاتنا وخدماتنا بأمان وبطريقة تقلّل من الضرر المرتبط بالمقامرة.

### ١,١ الأهداف

هدفنا من المدونة هو:

- تزويد عملائنا بوثيقة واحدة تحدّد كيفية تقديم منتجاتنا وخدماتنا بأمان؛
- إظهار التزامنا القوي بتقليل الضرر المحتمل المرتبط بالمقامرة وتعزيز المقامرة الأكثر أماناً؛
- مساعدة عملائنا وتمكينهم من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن المقامرة، بالإضافة إلى تسهيل الوصول إلى الأدوات اللازمة لإدارة مقامرتهم أو خدمات المساعدة في المقامرة عند الحاجة إلى المساعدة؛ و
- ضمان امتثالنا لأي التزامات تشريعية وتنظيمية ذات صلة، بما في ذلك التوجيه الوزاري لمدونة قواعد السلوك المسؤولة للمقامرة في فيكتوريا.

### ٢,١ تطبيق المدونة

تنطبق المدونة:

- علينا وعلى موظفينا؛
- على TAB Venues الخاصة بنا وجميع الأشخاص العاملين في هذه الأماكن المسؤولين عن تقديم خدمات الرهان الخاصة بنا؛ و
- خدمات أو منتجات المقامرة التي نقدمها، بما في ذلك تلك المقدمة عبر الإنترنت داخل أستراليا.

### ٣,١ مراجعة المدونة

نراجع بانتظام امتثالنا للمدونة (بما في ذلك الامتثال داخل TAB Venues الخاصة بنا). سنسعى للحصول على تعليقات من أصحاب المصلحة الرئيسيين والنظر فيها، بما في ذلك موظفي TAB Venue والوكلاء والعملاء والموظفين ومقدمي خدمات مساعدة المقامرة حول فعالية المدونة.

قد يتم أيضاً تحديث المدونة من وقت لآخر مع مراعاة التعليقات التي نتلقاها والتقدم في الأبحاث المتعلقة بأضرار المقامرة والخدمة المسؤولة للمقامرة.

سنقدم نسخة من القانون المحدث إلى منظم المقامرة الفيكتوري قبل النشر.

#### ٤,١ التعاريف الرئيسية

- **تطبيق TAB** يعني تطبيق TAB للهاتف المحمول.
- **TAB Venue** بموجب القانون هي وكالة أو مكان مرخص أو نادي سباق في فيكتوريا حيث تباع خدماتنا ومنتجاتنا.
- **موقع TAB** يعني موقع TAB على [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au).

#### ٢. التواصل وتوافر المدونة

نحن نتواصل ونروج بنشاط للمدونة ومكان العثور عليها على اللافتات عبر TAB Venues الخاصة بنا وعلى موقع TAB الإلكتروني وتطبيق TAB.

المدونة متاحة على:

- [www.tab.com.au](http://www.tab.com.au) موقع TAB ؛
  - موقع TAB للمقامرة الأكثر أماناً [www.responsiblegambling.tab.com.au](http://www.responsiblegambling.tab.com.au) ؛
  - موقع تاب كورب [www.tabcorp.com.au](http://www.tabcorp.com.au)؛
  - تطبيق TAB ؛ و
  - أماكن TAB.
- المدونة متاحة باللغة الإنجليزية ومترجمة إلى الإيطالية والعربية والصينية (التقليدية والمبسطة) والتركية واليونانية والفيتنامية والإسبانية. تتوفر النسخ المترجمة من المدونة عبر الإنترنت وفي أماكن TAB.
- يمكنك طلب نسخة مطبوعة من المدونة عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم 131 802 أو في أحد مراكز TAB.

#### ٣. امثال محلات التجزئة للمدونة

يجب أن تمتثل TAB Venues وموظفوها الذين يقدمون خدمات الرهان للمتطلبات المنصوص عليها في هذه المدونة. من أجل ضمان الامتثال ل TAB Venue ، سنقوم بما يلي:

- تزويد TAB Venues بالدعم والأدوات والمعلومات والتدريب اللازم لتنفيذ المدونة ولضمان التسليم الآمن لمنتجات وخدمات الرهان الخاصة بنا؛
- إجراء فحوصات امتثال منتظمة وفي أقرب وقت ممكن بعد وقوع حادث مقامرة أكثر أماناً أو في حالة عدم الامتثال للمدونة أو أي التزام قانوني آخر؛
- التحقيق في جميع حوادث المقامرة الأكثر أماناً، وانتهاكات المدونة، أو الالتزامات القانونية الأخرى، من قبل TAB Venues؛ و
- اتخاذ إجراءات ضد TAB Venues غير الملتزمة. تشمل الإجراءات التي يمكن اتخاذها شرط إجراء تدريب إضافي، واتخاذ إجراءات تأديبية (عقوبة مالية أو تعليق)، وفي الحالات الأكثر خطورة ، إنهاء اتفاقية TAB Venue.

#### ٤. رسائل المقامرة الأكثر أماناً

نقوم بتضمين رسائل مقامرة أكثر أماناً في جميع المواد التسويقية الترويجية المتعلقة بالمقامرة، وعلى الاتصالات التي نرسلها إلى عملائنا بما يتماشى مع الإطار الوطني لحماية المستهلك للمراهنة عبر الإنترنت. كما نضمن امتثال موادنا الإعلانية لأي متطلبات قانونية أخرى، بما في ذلك متطلبات حماية المستهلك الواردة في التوجيهات الوزارية مثل التوجيه الوزاري المؤرخ 24 مارس 2023.

سيكون لدينا دائماً رسائل مقامرة أكثر أماناً على موقع TAB الإلكتروني والافتات في جميع أنحاء TAB Venues. سنقوم أيضاً بالترويج بنشاط لرسائل المقامرة الأكثر أماناً على موقع TAB الإلكتروني وتطبيق TAB.

#### ٥. معلومات أكثر أماناً عن منتجات المقامرة والمقامرة

##### ١,٥ المعلومات المتوفرة

نحن نقدم مجموعة من معلومات المقامرة الأكثر أماناً حتى يتم إبلاغ عملائنا وعائلاتهم والمجتمع بممارسات المقامرة الأكثر أماناً لدينا وحتى يكون عملاؤنا على دراية بمنتجات وخدمات الرهان الخاصة بنا. إن التزامنا بتوفير الرهان بشكل أكثر أماناً يعني أننا نريد تمكين العملاء من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن المقامرة. وهذا يشمل مقدار ما ينفقونه ومقدار الوقت الذي يكرسونه للمقامرة، مع مراعاة ظروفهم الشخصية والمالية. يتضمن ذلك معلومات حول:

- هذه المدونة؛
- قواعد الرهان التي تحكم مجموعتنا، والمراهات الرياضية، ومنتجات Trackside؛
- منتجاتنا وخدماتنا والمواد التوضيحية المصاحبة لها؛
- كيف يمكن للعملاء إدارة المقامرة من خلال اتخاذ قرار الالتزام المسبق والحفاظ عليه؛
- كيف يمكن للعملاء استخدام أدوات المقامرة الأخرى الأكثر أماناً لإدارة المقامرة الخاصة بهم؛
- كيف يمكن للعملاء الاستبعاد الذاتي عبر الإنترنت وفي TAB Venues الخاصة بنا؛
- خدمات دعم المقامرة المتاحة للأفراد و / أو عائلاتهم للحصول على المساعدة لإدارة مشكلة المقامرة؛
- حظر المقامرة من قبل القاصرين؛
- حظر توفير الانتماء للمقامرة ؛ و
- آليات حل الشكاوى.

##### ٢,٥ أين يمكنك العثور على المعلومات

لدينا معلومات عن المقامرة الأكثر أماناً متاحة للجمهور على موقع TAB المخصص للمقامرة الأكثر أماناً على [responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au) ، أو على الملصقات والكتيبات في جميع أنحاء TAB Venues أو عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم 131 802.

يجب أن تعرض TAB Venues لافتات مقامرة أكثر أماناً في جميع النقاط التي يتم فيها قبول الرهانات.

تتوفر قواعد الرهان ومعلومات المنتج الخاصة بنا على موقع TAB الإلكتروني وفي جميع أنحاء TAB Venues.

يمكنك قراءة شروط الحساب الخاصة بنا، والتي تشمل شروط وأحكام العروض الترويجية، على TAB Venue. عندما يكون لدينا عروض ترويجية محدّدة، سنقوم بتضمين الشروط والأحكام المعمول بها.

يمكنك الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم 131 802 للحصول على المساعدة.

## ٦. قرارات الالتزام المسبق

### ١,٦ ما هو الالتزام المسبق؟

الالتزام المسبق هو أداة يمكن للعملاء استخدامها لإدارة المقامرة ومنع ضرر المقامرة. يتضمن وضع العملاء حد قبل بدء المقامرة. يمكن أن يقوم هذا الحد على الوقت و / أو المال ، أي "الالتزام المسبق" بمقدار الوقت والمال الذي أنت على استعداد لإنفاقه قبل بدء المقامرة.

قرارات الالتزام المسبق فردية لكل عميل ويجب على العملاء وضع حدود حسب ظروفهم الشخصية.

### ٢,٦ عملاء التجزئة

نرّج ونشجع جميع عملاء التجزئة على تعيين حد زمني ومالي من خلال عرض لافتات حول كيفية تعيين الحدود والحفاظ عليها في أماكن TAB الخاصة بنا.

تتوفر المعلومات أيضاً على موقع TAB Safer Gambling الإلكتروني:

[responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au)

### كيفية اتخاذ قرار الالتزام المسبق

يمكنك اتخاذ قرار الالتزام المسبق عند المراهنة في البيع بالتجزئة من خلال:

- وضع خطة للمقامرة الخاصة بك - كم ستراهن وتودع ، وكم من الوقت ستبقى في TAB Venue ؛
- وضع ميزانية لإنفاقك على المقامرة؛
- تحديد ما تريد المراهنة عليه - على سبيل المثال ، إذا كنت ستراهن فقط على سباق الخيل ؛
- التخطيط المسبق حول كيفية وضع الرهانات. إذا كنت ستراهن نقداً فقط ، فخذ فقط المبلغ النقدي الذي تخطط للمراهنة به وارك أي بطاقات مصرفية في المنزل؛
- الذهاب إلى TAB Venues التي لديها أنشطة أخرى يمكنك المشاركة فيها ؛ أو
- خطط لكيفية وضع أموال جانباً عند جمع أي أرباح.

تتضمن بعض الاستراتيجيات التي يمكنك استخدامها لتسجيل قرار الالتزام المسبق ما يلي:

- تدوين ملاحظة في هاتفك حول قرار الالتزام المسبق الخاص بك؛
- إخبار الشخص الذي معك أنك اتخذت قراراً بالالتزام المسبق ومشاركة هذه التفاصيل مع هذا الشخص؛
- إذا قمت بتعيين حد زمني للتواجد في TAB Venue ، فقم بضبط المنبه على هاتفك حتى يتم تنبيهك عندما تكون في TAB Venue لتلك الفترة الزمنية؛
- تدوين الوقت الذي وصلت فيه إلى مكان TAB وتتبع الوقت؛ و
- إخبار أحد موظفي TAB Venue بأنك أخذت قراراً بالالتزام المسبق.

إذا كان لديك حساب TAB، فيمكنك إعداد حد إيداع الالتزام المسبق على حساب TAB الخاص بك والتعامل باستخدام حسابك أثناء وجودك في TAB Venue. لن تتمكن من الإيداع بما يزيد عن حد الإيداع المسبق الذي حددته في حسابك.

### كيفية الحفاظ على قرار الالتزام المسبق

يمكنك الاحتفاظ بقرار الالتزام المسبق عند المراهنة في البيع بالتجزئة من خلال:

- تتبع مقدار رهانك بما في ذلك استخدام قسائم الرهان؛
  - استخدام الوقت المعروف في TAB Venue لتتبع مرور الوقت؛
  - إذا قمت بضبط منبه على هاتفك، غادر TAB Venue أو منطقة خدمة TAB عندما يرن المنبه؛
  - قم بإعلام أحد موظفي TAB أنك وصلت إلى حد قرار الالتزام المسبق الخاص بك وسيرفض وضع المزيد من رهاناتك ويشجعك على مغادرة TAB Venue أو منطقة خدمة TAB ؛ و
  - مغادرة TAB Venue أو منطقة خدمة TAB عندما تكون على وشك أو وصلت إلى حد قرار الالتزام المسبق.
- إذا كان لديك حساب TAB وقمت بإعداد حد التزام مسبق، فيمكنك المراهنة في TAB Venue باستخدام حساب TAB الخاص بك وسيتم تطبيق حد الإيداع بما يتماشى مع قرار الالتزام المسبق الخاص بك.

### كيف ندعم قراراتك بالالتزام المسبق

يتم تدريب TAB Venues وموظفيها لدعمك في اتخاذ قرارات الالتزام المسبق والحفاظ عليها. سنجري محادثات استباقية معك حول كيفية اتخاذ قرار الالتزام المسبق والحفاظ عليه. سيقومون بإجراء هذه المناقشات مع أي من أفراد العائلة أو الأصدقاء الذين يشعرون بالقلق إزاء سلوك الرهان الخاص بك.

نقوم بتدريب TAB Venues وموظفيها على التعرف على العلامات المحتملة التي تشير إلى أنك قد تفرط في الإنفاق أو تفقد السيطرة، وقد تحتاج إلى اتخاذ قرار مسبق أو تطبيقه. تشمل العلامات المحتملة التي نبحث عنها ما يلي:

- المقامرة كل يوم أو تجد صعوبة في التوقف في وقت الإغلاق؛
- القمار لفترات طويلة أي لمدة ثلاث ساعات أو أكثر دون انقطاع؛
- القمار مباشرة خلال أوقات الوجبات العادية؛
- تجنب الاتصال أثناء المقامرة، والتواصل مع الآخرين وعدم التفاعل مع الأحداث الجارية من حولهم؛
- زيادة الإنفاق
- محاولة اقتراض الأموال من موظفي TAB Venue أو العملاء الآخرين؛
- الاستمرار في المقامرة بعائدات المكاسب الكبيرة ؛ و
- إظهار علامات الضيق أو الغضب.

عندما يحدد موظفو TAB العملاء الذين يتصرفون بهذه الطريقة ، يجب عليهم تقييم ظروف العميل من خلال التحدث مباشرة مع العميل. لدعم هؤلاء العملاء ، يقوم موظفو TAB Venue عند تقييم العميل بتحديد مستوى الضرر المحدد، واتخاذ مجموعة من الإجراءات التي قد تشمل:

1. سؤال العميل عما إذا كان قد وضع أي حدود للالتزام المسبق ؛
2. تزويد العميل بمعلومات حول حدود الالتزام المسبق وكيفية تعيينها؛
3. تشجيع العميل على وضع حد زمني ومالي؛

4. تشجيع العميل على أخذ استراحة من المقامرة عن طريق مغادرة منطقة خدمة TAB والمشاركة في أنشطة المكان الأخرى أو أخذ استراحة مرطبات أو غداء؛
5. تشجيع العميل على أخذ استراحة من المقامرة بمغادرة المكان؛
6. تقديم معلومات حول TABCare (برنامج الاستبعاد الذاتي للبيع بالتجزئة في فيكتوريا) ؛
7. تقديم معلومات حول خدمات دعم المقامرة المتاحة وتسهيل الوصول إلى الخدمة عند الاقتضاء.

عندما يتخذ العميل قراراً بالالتزام المسبق من خلال تحديد حد زمني ومالي، سيدعم موظفو TAB Venue العميل للحفاظ على التزامه المسبق من خلال:

1. تشجيعه على الالتزام المسبق بقراره؛
  2. تزويد العميل باستراتيجيات للالتزام بقرار الالتزام المسبق؛ و
  3. رفض الخدمة عندما يخبر العميل موظف TAB Venue أنه تجاوز حدود الوقت والمال التي حددها.
- إذا كان لديك بالفعل حساب TAB ، فسيقوم موظفو TAB Venue بتشجيعك على استخدام الأدوات المتاحة على حساب TAB الخاص بك لتحديد قرارات الالتزام المسبق والاحتفاظ بها.

### ٣,٦ عملاء الحساب

نروج ونشجع جميع عملاء الحساب على وضع حد إيداع مسبق الالتزام. يسمح لك حد الإيداع المسبق بتحديد الحد الأقصى للمبلغ الذي يمكنهم إيداعه في حسابهم خلال فترة زمنية محددة. نحن نقدم لك اختيار الفترات الزمنية. على سبيل المثال ، قد يكون هذا حداً يومي أو أسبوعي أو شهري.

يمكنك تعيين أو تغيير قرارات الالتزام المسبق الخاصة بك عن طريق تسجيل الدخول إلى حساب TAB الخاص بك إما على تطبيق TAB أو على موقع TAB الإلكتروني. يتوفر مركز خدمة عملاء TAB على الرقم 131 802 لمساعدتك في اتخاذ قرار الالتزام المسبق.

سنساعدك على اتخاذ قرار الالتزام المسبق من خلال:

- مطالبة جميع عملاء الحساب بتعيين حد للإيداع أو إلغاء الاشتراك على وجه التحديد في وضع حد للإيداع عند فتح حساب معنا ؛
- الترويج بنشاط لوضع حد للإيداع على موقع TAB الإلكتروني وتطبيق TAB وكذلك في رسائل البريد الإلكتروني المرسلة إليك؛
- عرض عليك إمكانية تحديد حد للإيداع في أي وقت من خلال تسجيل الدخول إلى حسابك في TAB عبر الإنترنت؛
- عرض عليك القدرة على وضع حد للإيداع في أي وقت عن طريق تسجيل الدخول إلى حساب TAB الخاص بك عبر الإنترنت ؛
- نقدّم لك المشورة لك لوضع حد للإيداع بما يتماشى مع ظروفك الشخصية وما يمكنك المراهنة به - يتوفر مركز خدمة العملاء وفرق المقامرة الأكثر أماناً لمساعدتك في تحديد حد الإيداع ؛
- عند مراجعة الحسابات الخاصة بالعملاء الذين تم تحديدهم على أنهم قد يتعرضون لضرر المقامرة، سيقوم فريق TAB Safer Gambling بمراجعة نشاط الإيداع السابق وسجل الرهان وما إذا كنت قد حددت حداً للإيداع أو استخدمت أدوات مقامرة أكثر أماناً لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة إلى مزيد من الإجراءات. قد يشمل ذلك مكالمة لمناقشة سلوكك وظروفك المحددة وتقديم المشورة بشأن تحديد حد للإيداع؛



- عند التحدث مع العملاء الذين يعانون من أضرار المقامرة ، سيشجعك فريق TAB Safer Gambling لدينا على وضع حد، وتقديم المشورة بشأن الحد المناسب لتعيينه وسيضع لك الحد إذا وافقت ؛
- يتولى فريق TAB Safer Gambling مراقبة الزيادات في حدود إيداع العملاء لتحديد ما إذا كانت أي زيادات تتطلب مكالمة مع العميل؛ و
- تزويدك بمطالبة سنوية عند تسجيل الدخول إلى حساب TAB الخاص بك لتعيين حد إيداع أو تحديث حد الإيداع الخاص بك إذا كنت قد قمت بالفعل بتعيين واحد. لن تتمكن من الوصول إلى الميزات الأخرى على حسابك حتى تستجيب لهذه المطالبة.

إذا كنت قد اتخذت قراراً بالالتزام المسبق، فسنساعدك على الالتزام المسبق عن طريق القيام بما يلي:

- منعك من الإيداع في حساب TAB الخاص بك عندما تصل إلى حد الإيداع الخاص بك.
  - السماح لك بتغيير حد الإيداع الخاص بك في أي وقت عن طريق تسجيل الدخول إلى حساب TAB الخاص بك عبر الإنترنت. أي تخفيض إلى الحد يسري على الفور. لن تسري أي زيادة إلا بعد 7 أيام. يوفر لك وقتاً لتغيير رأيك - نسميها فترة "التهدئة".
  - سنذكرك كل سنة بمراجعة حد الإيداع الخاص بك.
- يمكنك العثور على معلومات إضافية حول ما هو حد الإيداع للالتزام المسبق، وفوائد وضع حد، وكيفية وضعه، على موقع TAB Safer Gambling على [responsiblegambling.tab.com.au](https://responsiblegambling.tab.com.au) وعن طريق تسجيل الدخول إلى حساب TAB الخاص بك.

#### ٧. أدوات قمار أكثر أماناً منعك

بالإضافة إلى حدود الإيداع المسبق للالتزام، هناك أدوات مقامرة أخرى أكثر أماناً يمكنك وتدعمك لإدارة المقامرة والمقامرة بأمان. نحن نشجع بنشاط الأدوات التالية على موقع TAB الإلكتروني وتطبيق TAB ومن خلال مركز خدمة العملاء الخاص بنا.

الوصف	أداة المقامرة الآمنة
يمكنك أخذ استراحة من حسابك لفترة زمنية معينة. لديك خيار من فترات زمنية مختلفة. خلال هذا الوقت، لن تتمكن من الوصول إلى حسابك. سيتم أيضاً تحديد تفاصيل إتصالاتك لوضعها في قائمة منع التسويق. بعد تأكيد إضافتك إلى قائمة منع التسويق، لن تتلقى بعدها أي مواد تسويقية أو ترويجية منا.	خذ قسطاً من الراحة
يمكنك تحديد المبلغ اليومي الذي يمكنك إيداعه في حسابك. يمنع استخدام بطاقات الائتمان لإيداع الأموال في حسابك.	حدود بطاقة الائتمان / الخصم

يمكنك تحديد المبلغ الذي يمكنك إنفاقه على حسابك خلال فترة زمنية محدّدة. نقدّم لك خيارات الفترة الزمنية. على سبيل المثال، قد يكون هذا حداً يومياً أو إسبوعياً أو شهرياً.	حدود الصرف
نحن نقدم لجميع عملاء حساب TAB بيان نشاط شهري للأشهر التي أجروا فيها معاملات حساب. سيحدّد بيان النشاط إجمالي عمليات الإيداع والسحب والإنفاق والمكاسب والخسائر لهذا الشهر، بالإضافة إلى صافي ربحك أو خسارتك في ذلك الوقت. يقدم البيان أيضاً نظرة عامة على صافي ربحك أو خسارتك في الأشهر الستة الماضية. كما نوفّر لك قائمة مفصلة بكل معاملة من معاملاتك لهذا الشهر. يمكنك الوصول إلى كل من بيان النشاط وسجل المعاملات في أي وقت من خلال حسابك على موقع TAB الإلكتروني وتطبيق TAB أو عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء. يمكنك مراجعة ما يصل إلى 7 سنوات من سجل المعاملات وبيانات النشاط على موقع TAB الإلكتروني وتطبيق TAB أو عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء.	نشاط والرهان البيانات
يمكنك إلغاء الاشتراك في تلقي رسائل البريد الإلكتروني والرسائل التسويقية والترويجية.	إلغاء الاشتراك من التسويق
يمكنك بسهولة إغلاق حسابك عبر الإنترنت من خلال موقع TAB الإلكتروني أو تطبيق TAB أو عن طريق الاتصال بمركز خدمة عملاء TAB على الرقم 131 802. بمجرد معالجة الطلب، سنقوم بإغلاق حسابك وإعادة الأموال المتبقية إليك (بمجرد الانتهاء من الرهانات المعلقة).	إغلاق الحساب عبر الإنترنت

## ٨. برامج الإقضاء الذاتي

### ١,٨ ما هو الإقضاء الذاتي

الإقضاء الذاتي هو أداة يمكن للعملاء استخدامها لمساعدتهم على التوقف عن المقامرة. نحن نقدم برامج الإقضاء الذاتي للبيع بالتجزئة وعبر الإنترنت. يتيح لك استخدام هذه البرامج إقضاء نفسك من حساب TAB أو TAB Venues أو كليهما.

### ٢,٨ التجزئة

نعمل وندير برنامج الإقضاء الذاتي لمحات البيع بالتجزئة يسمى TABCare في فيكتوريا. يسمح لك TABCare بإقضاء نفسك من المقامرة في أماكن محدّدة ومن المقامرة عبر الإنترنت. المشاركة في البرنامج طوعية وعلى أساس حسن النية.

## لدينا كتيب TABCare على موقع TAB Safer Gambling

والذي يحتوي على معلومات حول مؤشرات ضرر المقامرة المحتملة، ومعلومات حول برنامج TABCare، بما في ذلك كيفية الانضمام.

تتوفر هذه المعلومات عن طريق الاتصال بمركز TAB أو مركز خدمة العملاء على الرقم 131 802.

يمكنك التحدث إلى فريق TABCare المخصص للحصول على معلومات إضافية حول كيفية الوصول إلى برنامج TABCare، بما في ذلك ما هو الإقضاء الذاتي، وكيفية التقدم بطلب للحصول على الإقضاء الذاتي، وما يحدث أثناء الإقضاء الذاتي، وما هي المعلومات والمستندات التي يجب عليك تقديمها، ومعلومات الاتصال لخدمات دعم المقامرة. سيزودك الموظفون العاملون في أماكن TAB أيضا بمعلومات TABCare إذا كنت تسعى إلى الاستبعاد الذاتي. لدينا سياسات وإجراءات معمول بها كجزء من برنامج TABCare ، والتي توضح بالتفصيل تشغيل برنامج TABCare.

### نظرة عامة على TABCare

1. تشارك جميع TAB Venues والأماكن المرخصة في برنامج TABCare.
2. يمكنك ان تختار استبعادك من 15 وكالة و 15 مكانا مرخصا ("منافذ البيع المرشحة") في جميع أنحاء فيكتوريا.
3. يمكنك اختيار أن تكون مستبعدا ذاتيا لمدة 6 أو 12 أو 18 أو 24 شهرا.
4. بمجرد استلامنا لطلبك، ستتصل بك TABCare لمناقشة أسباب الإقصاء ومراجعة الفترة والمواقع التي حددتها وتزويدك بتفاصيل الاتصال بخدمات دعم المقامرة.
5. يجب على الموظفين العاملين في منافذ البيع المختارة أن يراقبوا بنشاط أي عملاء مستبعدين ذاتيا. سيطلبون منك مغادرة منطقة المقامرة. نطلب أيضا من العملاء المستبعدين ذاتيا الذين يدخلون منفذا مختارا تعريف أنفسهم للموظفين الذين يمكنهم مساعدتهم على عدم خرق حالة الإقصاء الذاتي الخاصة بهم.
6. إذا انتهكت حالة الإقصاء الذاتي الخاصة بك، فيجب على المكان ذي الصلة إبلاغنا بذلك.
7. يتم تعليق حسابك خلال فترة الإقصاء الذاتي المرشحة.
8. ستتصل بك TABCare قبل انتهاء فترة الإقصاء الذاتي لإبلاغك بانتهاء صلاحية الإقصاء الذاتي الخاص بك وتقديم معلومات حول تمديد فترة الإقصاء الذاتي إذا اخترت ذلك. إذا اخترت الإقصاء الذاتي لأكثر من 6 أشهر، فستحتاج إلى الإقرار بانتهاء صلاحية الإقصاء الخاص بك، وإلا فسنقوم بتمديد فترة الإقصاء الذاتي لمدة 6 أشهر ونذكرك مرة أخرى في نهاية تمديد فترة الإقصاء الخاصة بك.
9. سنطلب منك صورة جديدة كل عامين للتأكد من أن الموظفين يراقبون أي عملاء تم إقصاءهم ذاتيا باستخدام صور محدثة.
10. لن نرسل لك أي إعلانات أو تسويق بمجرد إقصاءك ذاتيا.
11. إذا طلبت إلغاء الإقصاء الذاتي الخاص بك خلال فترة الإقصاء الذاتي المعينة ، فيجب عليك تزويدنا بخطاب تقييم من مزود خدمة استشارات المقامرة في فيكتوريا أو نيو ساوث ويلز يوضح أنك طلبت المساعدة لحل مشكلة المقامرة الخاصة بك.

يمكن الحصول على مزيد من المعلومات حول TABCare:

1800 882 876

[TABCare@tabcorp.com.au](mailto:TABCare@tabcorp.com.au)

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

في أي من محلات TAB Venues

عبر الهاتف:

عبر البريد الإلكتروني:

عبر الإنترنت:

الحضور شخصياً:

## ٣,٨ الحساب

يمكنك الإقضاء الذاتي من حسابك عبر موقع TAB الإلكتروني أو تطبيق TAB أو عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم 131 802. بمجرد المعالجة، نغلق حسابك ونعيد أموالك المتبقية (بمجرد الانتهاء من الرهانات المعلقة). بمجرد إغلاق حسابك للإقضاء الذاتي، سيتم حظر التفاصيل الخاصة بك لمنعك من استخدام التفاصيل الخاصة بك لفتح حسابات مستقبلية معنا. نتحقق أيضاً من المكان الذي يمكن فتح الحسابات فيه باستخدام تفاصيل مماثلة للعملاء المقصيين ذاتياً.

لن نرسل لك أي إعلانات أو تسويق عندما تقصي نفسك ذاتياً.

إذا طلبت إلغاء الإقضاء الذاتي عبر الإنترنت، فيجب عليك تزويدنا بخطاب تقييم من مزود خدمة استشارات المقامرة في فيكتوريا أو نيو ساوث ويلز يوضح أنك طلبت المساعدة لحل مشكلة المقامرة الخاصة بك.

إذا كنت ترغب في الإقضاء الذاتي من جميع خدمات المراهنة الأسترالية عبر الإنترنت، فيمكنك أيضاً التسجيل في BetStop - سجل الإقضاء الذاتي الوطني TM على [www.betstop.gov.au](http://www.betstop.gov.au) أو عن طريق الاتصال بالرقم 1800 238 786.

## ٩. التفاعل مع عملائنا والأشخاص المعنيين

بصفتنا مقدمي الخدمات والمنتجات التي يمكن أن تسبب ضرراً، فإننا نتخذ عدداً من الخطوات التي تسعى إلى تقليل مخاطر الضرر لعملائنا.

يتضمن ذلك عدم تشجيع العملاء على الانخراط في سلوك المراهنة المحفوف بالمخاطر والسعي لتحديد متى يكون العملاء معرضين لخطر الأذى أو يتعرضون له ثم اتخاذ الإجراء المناسب.

سنضمن تزويد موظفينا وموظفي TAB Venues بالدعم والمعرفة والمهارات اللازمة لتحديد متى يكون العميل في خطر وكيفية التدخل بشكل مناسب.

## ١,٩ تفاعلات البيع بالتجزئة

يتم تدريب موظفي أماكن TAB بانتظام على تحديد السلوكيات أو الرد على الملاحظات التي قد تشير إلى أنك تواجه صعوبة في إدارة المقامرة أو تعاني من ضرر المقامرة.

قد تشمل هذه:

### فقدان السيطرة

- القمار مباشرة خلال أوقات الوجبات العادية؛
- تجد صعوبة في التوقف عن المقامرة عند وقت الإغلاق؛

- تبدأ المقامرة عند فتح المكان أو تتوقف فقط عند إغلاق المكان؛
- الاستمرار في المقامرة حتى عندما يغادر الأصدقاء؛ أو
- الإلقاء بملاحظات لنا قد تشير إلى زيادة خطورة في الإنفاق.

#### السعي لإيجاد المال

- اقتراض الأموال لتمويل المقامرة؛
- ترك المكان للعثور على المال لمواصلة المقامرة؛
- الاستمرار في المراهنة بالمكاسب بدلا من جمع المكاسب؛
- صرفت جميع الأموال عند مغادرة المكان؛ أو
- إظهار القلق لنا بشأن الخسائر والمدفوعات.

#### الحدة والمدة

- القمار لفترات طويلة دون استراحة مناسبة؛
- زيادة كبيرة في نمط الإنفاق؛
- المقامرة في معظم الأيام التي يكون فيها المكان مفتوحا؛
- المقامرة دون الرد على ما يجري في المكان؛ أو
- إخبارنا أنك بحاجة إلى استراحة من المقامرة.

#### الاستجابات العاطفية

- إظهار علامات الضيق بما في ذلك البكاء؛
- إظهار علامات الغضب بما في ذلك الشتائم والغضب من الموظفين؛ أو
- إخبارنا بأنك تشعر بالذنب أو الندم على المقامرة.

#### السلوك الاجتماعي

- تتجنب الاتصال أو المحادثات مع الآخرين؛
  - تتجنب التفاعل مع الموظفين؛
  - انخفاض أو تغييرات في العناية الشخصية والمظهر؛ أو
  - التعليق المتكرر لنا بأنك تعاني من مشاكل عائلية.
- قد يخبر العملاء الموظفين مباشرة أنهم يتعرضون لضرر المقامرة.

#### كيف يمكن أن نساعدك

عندما يحدّد موظفو TAB Venue العملاء الذين يتصرفون هكذا أو إذا تكلمت مع أحد موظفي TAB Venue للاستفسار عن الحاجة إلى المساعدة أو الإشارة إليها، سيقوم موظفونا بتقييم ظروف العميل من خلال التحدث مباشرة معه ويمكن أن (مراعاة ظروف العميل) واتخاذ مجموعة من الإجراءات:

1. تشجيعك على أخذ استراحة من المقامرة عن طريق مغادرة منطقة خدمة TAB للمشاركة في أنشطة المكان الأخرى أو الحصول على استراحة مرطبات أو غداء؛
2. تشجيعك على أخذ استراحة من المقامرة عن طريق مغادرة TAB Venue ، أو الانتقال إلى قسم آخر من المكان بعيدا عن منطقة خدمة TAB؛

3. تزويدك بمعلومات حول أدوات وخدمات المقامرة الأكثر أماناً الخاصة بنا، بما في ذلك حدود الالتزام المسبق؛

4. تزويدك بمعلومات حول كيفية الوصول إلى خدمات دعم المقامرة وتسهيل الوصول إلى هذه الخدمات إذا لزم الأمر؛ و

5. تزويدك بمعلومات حول TABCare (برنامج الإقصاء الذاتي للبيع بمحلات التجزئة في فيكتوريا).

سيقوم موظفو TAB Venue بالرد عليك ودعمك بطريقة خاصة وحساسة وسرية ومناسبة، لكنهم غير مدربين على تقديم المشورة. سيتفاعل موظفو TAB معك بطريقة تحترم خصوصيتك، مع التأكد من أن العملاء الآخرين لا يمكنهم سماع أي محادثة.

إذا اعتقد موظفو TAB Venue ظهور علامات ضيق، فيجب عليهم رفض خدمتك، بما في ذلك وضع أو دفع رهاناتك.

يجب على TAB Venues وموظفيها عدم:

- تشجيع أو تأكيد خرافات العملاء حول المقامرة؛
- تشجيع المقامرة المفرطة أو تقديم حوافز لمواصلة المقامرة؛
- تشجيع أو حث شخص على المقامرة بشكل مكثف أو لفترات طويلة دون انقطاع؛
- تشجيع أو حث العملاء على سحب الأموال من منشأة نقدية لأغراض المقامرة؛
- تشجيع أو حث شخص ما على الاستمرار في المراهنة، عندما يظهر العميل سلوكاً واحداً أو أكثر من سلوك مرتبط بضرر المقامرة؛
- تثبيط شخص من مغادرة المكان من أجل التوقف عن المقامرة؛ و
- تثبيط شخص ما عن طلب المساعدة من خدمة دعم المقامرة.

نقوم بانتظام بتقييم المعلومات المتاحة للجمهور والحفاظ عليها على موقع TAB الإلكتروني وموقع TAB Safer Gambling ، لضمان تحديث المعلومات والدعم الذي يحتاجه عملاؤنا أو عائلاتهم أو مجتمعهم أو أشخاص آخرون.

## ٢,٩ تفاعلات الحساب

نحن نراقب بنشاط سلوكيات الإيداع والرهان في حسابك باستخدام الأنظمة والأدوات لتحديد العملاء المعرضين لخطر ضرر المقامرة.

أمثلة على السلوكيات التي قد تشير إلى ضرر المقامرة هي:

- التغييرات في سلوكيات الإيداع - التكرار والمبلغ والمبالغ المتصاعدة من الأموال المودعة؛
- التغييرات في سلوكيات الرهان - متوسط حجم الرهان وتكراره وعدد الرهانات؛
- التغييرات في أنماط المقامرة، على سبيل المثال المراهنة على أحداث مختلفة، والمراهنة في أوقات مختلفة؛
- المقامرة لفترات طويلة من الزمن؛
- الاعتراف بأنه سكران أو تحت تأثير المخدرات؛
- ظهور علامات الضيق مثل البكاء أو الغضب؛
- التعبير عن الذنب أو الندم على المقامرة؛
- إبداء ملاحظات قد تشير إلى زيادة خطيرة في الإنفاق؛
- التعليق باستمرار على المشاكل الأسرية؛
- إظهار القلق بشأن الخسائر والمدفوعات؛

- الإشارة إلى أنهم بحاجة إلى استراحة من المقامرة؛
- إغلاق وإعادة فتح حسابهم بشكل متكرر؛ و
- الكشف عن تعرضهم لضرر القمار.

لدينا مجموعة من التدخلات المعمول بها عند تحديد هذه السلوكيات.

طريقة تدخلنا تعتمد على سلوكك وظروفك. تشمل الخطوات التي قد يتخذها الفريق إنهاء رسالة بريد إلكتروني و/أو رسالة نصية بمعلومات عن وسائل القمار الأكثر أماناً لدينا بما في ذلك الإقصاء الذاتي؛

إن كيفية تدخل فريق المقامرة الأكثر أماناً خاصة بسلوكك وظروفك. تتضمن الخطوات التي قد يتخذها الفريق ما يلي:

1. إرسال بريد إلكتروني و / أو رسالة نصية قصيرة تحتوي على معلومات حول أدوات المقامرة الأكثر أماناً بما في ذلك الإقصاء الذاتي؛
2. إرسال بريد إلكتروني و / أو رسالة نصية قصيرة تحتوي على معلومات حول خدمات دعم المقامرة المتاحة؛
3. مراجعة حسابك لمعرفة ما إذا كنا بحاجة إلى اتخاذ مزيد من الإجراءات. يتضمن ذلك النظر في التفاعلات السابقة ونشاط الرهان ونشاط الإيداع ونشاط السحب وما إذا كنت قد استخدمت سابقاً أي من أدوات المقامرة الأكثر أماناً لدينا؛
4. وبعد محاولات متعددة، ولا يمكننا التواصل معك للحصول على مكالمات قمار أكثر أماناً، سنقوم بتقييد حسابك بشكل استباقي؛
5. إغلاق حساباتك بشكل استباقي.

إذا أبلغتنا أنك تعاني من ضرر شديد بالمقامرة، فسنقوم بإغلاق حسابك على الفور. عندما نغلق حسابك، ستمنعك أنظمنا من فتح حسابات مستقبلية باستخدام نفس التفاصيل. نتحقق من مكان فتح الحسابات باستخدام تفاصيل مماثلة للعملاء الذين تم إغلاق حساباتهم.

نقوم بتدريب موظفينا الذين يتفاعلون مباشرة مع عملائنا على كيفية تحديد سلوكيات العملاء التي تشير إلى ضرر المقامرة. عندما يتم تحديد هذه المؤشرات، يتم تدريب موظفينا على كيفية إدارة العميل بشكل مناسب وتصعيد الأمر إلى فريق المقامرة الأكثر أماناً لدينا.

يمكن الاتصال بفريق المقامرة الأكثر أماناً من قبل عملائنا أو عائلاتهم أو مجتمعهم أو أي شخص آخر:

عبر البريد الإلكتروني: [safegambling@tabcorp.com.au](mailto:safegambling@tabcorp.com.au)

عبر الهاتف: 1800 110 882

نقوم بانتظام بتقييم المعلومات والحفاظ عليها على موقع TAB الإلكتروني وتطبيق TAB ، لضمان تحديث المعلومات والدعم الذي تحتاجه ويمكن الوصول إليه.

### ٣,٩ من الذي يجب الاتصال به إذا كنت قلقاً بشأن شخص ما

نشجع الذين لديهم قلق بشأن مقامرة أحد أفراد العائلة أو الأصدقاء على الاتصال بنا من خلال:

- فريق المقامرة الأكثر أماناً لدينا على:  
عبر البريد الإلكتروني: [safegambling@tabcorp.com.au](mailto:safegambling@tabcorp.com.au)

عبر الهاتف: 1800 110 882

- مركز خدمة العملاء على الرقم 131 1802 أو
- في أي من TAB Venues الخاصة بنا.

سيقدم لك فريق المقامرة الأكثر أماناً لدينا المشورة حول كيفية المساعدة وتزويدك بمعلومات حول خدمات الدعم المتاحة.

### ١٠. التفاعل مع الموظفين

نقرّ بأن الأشخاص الذين يعملون في مجال المقامرة يمكن أن يكونوا أكثر عرضة لخطر ضرر المقامرة. نحن نتفهم أن المقامرة في العمل يمكن أن تخلق مخاطر تتعلق بالنزاهة للموظف ولأعمالنا.

لهذه الأسباب ، لدينا سياسات بشأن مقامرة الموظفين، والتي يجب الالتزام بها من قبل جميع الموظفين وموظفي TAB Venues.

### ١,١٠ سياسة المقامرة للموظفين

يجب على جميع الموظفين أو المقاولين الامتثال لسياسة المقامرة الخاصة بالموظفين. هذا مطلب صارم لموظفينا ومقاولينا. يعدّ عدم الامتثال تجاوزاً خطيراً وقد يعني أنه يجب تأديب الموظف أو أن يتم إنهاء عمله، أو أن يتم إنهاء عقد المقاول. تضع السياسة مجموعة من القيود على مشاركة أعضاء الفريق أو الانخراط في أنشطة الرهان التي تديرها شركة تاب كورب.

### ٢,١٠ سياسة المقامرة في أماكن المقامرة الفيزيائية

**وكالات TAB:** يحظر على جميع الموظفين بما في ذلك الوكلاء وموظفيهم المقامرة في أي وقت في الوكالة التي يعملون فيها أو في أي مكان أثناء الخدمة، بما في ذلك فترات الراحة المذكورة في القائمة والمدفوعة وغير المدفوعة.

**الأماكن المرخصة من TAB:** يسمح لجميع المرخص لهم في TAB Venues بالمقامرة في أماكنهم عبر قناة رقمية فقط ، فقط عندما يكونون خارج أوقات العمل.

**موظفو المكان المرخصون من TAB:** يحظر على جميع الموظفين المقامرة في أي مكان أثناء العمل ، بما في ذلك فترات الراحة المذكورة في القائمة والمدفوعة وغير المدفوعة.

قد تضع الأماكن المرخصة التي تملكها وتشغلها بشكل مستقل عنا قيود إضافية على موظفيها الذين يقامرون في مكانهم.



### ٣,١٠ توفير المعلومات والمساعدة للموظفين

عندما يظهر أحد الموظفين، بما في ذلك أحد موظفي المكان، أو يبدي علامات ملحوظة على ضرر المقامرة، أو سلوك يشير إلى صعوبات في إدارة المقامرة، سنقدم معلومات حول:

- أدوات وخدمات المقامرة الأكثر أماناً؛
- كيفية الوصول إلى خدمات دعم المقامرة وتسهيل الوصول إلى هذه الخدمات إذا لزم الأمر؛ و
- TABCare.

سنقدم موظفينا بطريقة خاصة ومناسبة وسرية. سنفاعل مع الموظفين بطريقة تحترم حق الموظف في الخصوصية، على سبيل المثال اتخاذ خطوات للتأكد من التعامل مع أي محادثات بحساسية.

### 11. تدريب أكثر أماناً على المقامرة

من أجل ضمان قيام موظفينا بتقديم منتجاتنا وخدماتنا بطريقة أكثر أماناً ويمكنهم تحديد متى قد يتعرض العميل لضرر المقامرة، نطلب من جميع الموظفين وموظفي TAB Venues إجراء تدريب إلزامي على الامتثال. تقوم TAB بمراجعة وتحديث التدريب بشكل دوري لضمان مواكبتها مع الالتزامات التنظيمية والتشريعات والعمليات والإجراءات الداخلية الحالية.

**لجميع موظفي الشركات - تدريب أكثر أماناً على المقامرة** عند بدء عملهم وكجزء من برنامجنا السنوي للتدريب على الامتثال الإلزامي.

**لموظفي الشركات الذين يتفاعلون مباشرة مع العملاء - تدريب متخصص إضافي على المقامرة الأكثر أماناً، والذي يشمل:**

- كيفية تحديد المؤشرات المحتملة لضرر القمار؛
- كيفية التدخل ومعالجة مؤشرات ضرر المقامرة التي تم تحديدها، بما في ذلك توفير معلومات حول أدوات وخدمات المقامرة الأكثر أماناً، وتوفير معلومات حول برامج الإقصاء الذاتي عبر الإنترنت والبيع بالتجزئة، وتوفير معلومات حول خدمات مساعدة المقامرة وتعليق الحساب أو إغلاقه بشكل استباقي؛ و
- كيفية تصعيد مخاوف ضرر المقامرة إلى فريق المقامرة الأكثر أماناً.

**لموظفي TAB Venue - تدريب أكثر أماناً على المقامرة** عندما يبدأون واجباتهم في TAB وكجزء من التدريب السنوي الإلزامي على الامتثال. يشمل هذا التدريب:

- كيفية تحديد المؤشرات المحتملة لضرر المقامرة لدى عملاء التجزئة؛
- كيفية التدخل ومعالجة مؤشرات ضرر المقامرة التي تم تحديدها، بما في ذلك توفير معلومات حول أدوات وخدمات المقامرة الأكثر أماناً، وتوفير معلومات حول برامج الإقصاء الذاتي عبر الإنترنت والبيع بالتجزئة وتوفير معلومات حول خدمات مساعدة المقامرة؛
- المتطلبات المتعلقة بالتسمم وحظر مراهنات القاصرين؛ و
- كيفية تصعيد أي مخاوف إلى TAB.

يتم تزويد TAB Venues بتذكيرات منتظمة بالالتزامات المقامرة الأكثر أماناً، إلى جانب كتيبات المقامرة الأكثر أماناً.

### ١٢. خدمات دعم المقامرة

## ١,١٢ كيف نتفاعل مع الخدمات

تماشياً مع التزامنا بالمقامرة الأكثر أماناً ولتعزيز فهمنا لأضرار المقامرة، نتواصل مع مجموعة من خدمات الدعم المتعلقة بالمقامرة وأصحاب المصلحة مرة واحدة على الأقل كل 3 أشهر.

قد تشمل هذه المنظمات Lifeline و Gambler's Help و Gamble Aware و Relationships Australia و Financial Counselling Australia ومقدمي خدمات الدعم الآخرين.

نتواصل مع خدمات الدعم المتعلقة بالمقامرة وأصحاب المصلحة من خلال:

- الاتصال الهاتفي والبريد الإلكتروني غير الرسمي والمستمر لطلب مشورتهم وملاحظاتهم بما في ذلك على سبيل المثال، فيما يتعلق بمبادراتنا لتحسين المقامرة الأكثر أماناً وبرامج الإقضاء الذاتي والمدونة؛
- الاتصال الرسمي عبر الهاتف والبريد الإلكتروني للحصول على تعليقات بشأن فعالية المدونة كجزء من مراجعتنا المنتظمة للمدونة؛ و
- حضور المؤتمر السنوي للجمعية الوطنية لدراسات المقامرة.

نحضر ونقدم ونتواصل في منتديات استشارات أضرار المقامرة في جميع أنحاء فيكتوريا على مدار العام حيثما أمكن ذلك.

نشجع بنشاط أسبوع التوعية بأضرار المقامرة الفكتورية في أماكن TAB والمحتوى الرقمي الآخر.

## ١٢,٢ خدمات دعم المقامرة المتاحة

نقدم للعملاء الذين يحتاجون إلى الدعم معلومات حول خدمات دعم المقامرة أدناه.

يمكن للعملاء أو عائلاتهم أو مجتمعهم أو أي شخص آخر الوصول إلى هذه الخدمات.

- خط المساعدة الوطني للمقامرة 1800 858 858 (متاح على مدار 24 ساعة في اليوم ، 7 أيام في الأسبوع)
  - مساعدة المقامر 1800 858 858 [/https://www.gamblinghelponline.org.au](https://www.gamblinghelponline.org.au)
  - الخط الساخن لمساعدة الشباب لأقل من 25 عاماً 1800 262 376
  - خدمة مترجم خط المساعدة للمقامرة 131 450
  - <https://gaaustralia.org.au> المقامر المجهول
  - رليشنشيب أستراليا 1300 364 277 [/https://relationships.org.au](https://relationships.org.au)
  - ليف لاين 13 11 114 [/https://www.lifeline.org.au](https://www.lifeline.org.au)
- كما نقدم الإحالات إلى مجموعة من خدمات الدعم المستقلة.

إذا اتصلت بإحدى هذه الخدمات ، يمكنهم تزويدك بالمعلومات والمشورة والدعم المجاني وتوجيهك إلى أفضل مزود خدمة لظروفك الخاصة.

## ١٣. القاصرين

نحن ملتزمون بضمان عدم السماح للقاصرين بالمقامرة عبر الإنترنت أو في مكان TAB.

نمنع بشدة الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 18 عاماً من المقامرة ونتخذ جميع الخطوات المعقولة لضمان عدم تمكن القاصرين من استخدام منتجات وخدمات الرهان الخاصة بنا، بما في ذلك امتلاك حساب TAB.

### ١,١٣ البيع بالتجزئة

نطلب من TAB Venues وموظفيها التأكد من أن القاصرين لا يشترون منتجات وخدمات المقامرة الخاصة بنا من خلال:

1. عرض لافتات تفيد بأنه لا يسمح للقصر بالمقامرة.
  2. مطالبة موظفي TAB Venue بمطالبتك بإثبات العمر إذا كنت تبدو أصغر من 25 سنة. هذا لجميع معاملات الرهان (عند الكاونتر أو من خلال محطة الخدمة الذاتية) بما في ذلك تحصيل أرباح الأسهم. إذا تعذر تقديم الدليل المطلوب، سيتم رفض تقديم الخدمة وسيطلب منك مغادرة الوكالة أو منطقة خدمة TAB. يجب على الموظف عدم إعادة أي تذكرة لقاصر أو شخص يشتبه في أنه قاصر.
  3. راقب محطات الخدمة الذاتية (من خلال خط الرؤية المباشر أو لقطات الدوائر التلفزيونية المغلقة المستمرة) لضمان عدم استخدامها من قبل القاصرين.
  4. رفض وضع رهانات أو السماح بتحصيل أرباح الأسهم إذا كانوا يعرفون أن الشخص يتصرف نيابة عن قاصر.
  5. التأكد من وضع محطات الخدمة الذاتية على بعد 2 متر على الأقل من جميع المداخل والمخارج لضمان إمكانية مراقبتها بشكل فعال. بالإضافة إلى ذلك، تقتصر أي محطات خدمة ذاتية تقع على بعد أكثر من 5 أمتار من موقع المشغل على قبول القسائم فقط.
  6. مطالبة العملاء بتأكيد أن عمرهم يزيد عن 18 سنة قبل أن يتمكنوا من المراهنة عند استخدام محطات الخدمة الذاتية الخاصة بنا.
  7. تمكين موظفي TAB Venue من تعطيل محطة الخدمة الذاتية عن بعد من محطة المشغل الخاصة بهم إذا لاحظوا أن محطة خدمة ذاتية يساء استخدامها، على سبيل المثال من قبل شخص قد يكون قاصراً.
  8. مطالبة موظفي TAB Venue بتصعيد جميع الحالات المحتملة لمراهنة قاصر في TAB.
- نطلب من جميع القاصرين أن يكونوا برفقة أحد الوالدين أو الوصي عند الدخول إلى وكالة أو منطقة خدمة TAB. سيطلب موظفو TAB Venue من أي قاصرين غير مصحوبين بذويهم بالقرب من مرافق المراهنة مغادرة المنطقة.

### ٢,١٣ الحساب

سننخذ خطوات لضمان عدم فتح القاصرين لحساب TAB. وتشمل هذه على سبيل المثال لا الحصر الخطوات التالية:

1. نطلب من العملاء الذين يقومون بإعداد حساب تأكيد هويتهم وأنهم تجاوزوا سن 18 سنة. يتم تجميد الحسابات التي لم يتم التحقق منها وفقاً للأنظمة التنظيمية تلقائياً ومنعها من التعامل.
  2. لدينا تحذيرات مناسبة على موقع TAB الإلكتروني وتطبيق TAB بأنه لا يسمح للقاصرين بفتح حساب أو المقامرة معنا.
  3. تنص شروط وأحكام الحساب الخاصة بنا على أنه لا يمكن للقاصرين المقامرة معنا ووضع التزامات على عملائنا بعدم السماح للقاصرين بالمراهنة عبر حساباتهم أو الكشف عن تفاصيل الأمان الخاصة بهم لقاصر. إذا وجدنا أن شخصاً قد فتح حساباً معنا وكان عمره أقل من 18 سنة، أو أن الشخص يسمح لقاصر بالمراهنة باستخدام حسابه، سيتم إغلاق الحساب على الفور.
- نقوم بالإبلاغ عن أي حالات يراهن فيها القاصرون إلى منظم المقامرة الفيكتوري.

### ٣,١٣ ماذا تفعل إذا كنت قلقاً بشأن قاصر

يمكنك التواصل معنا إذا كنت قلقاً بشأن احتمال قيام شخص أقل من 18 سنة بالمقامرة من خلال زيارة TAB Venue أو الاتصال بفريق المقامرة الأكثر أماناً لدينا على [safegambling@tabcorp.com.au](mailto:safegambling@tabcorp.com.au) أو 9218 1111 (02) أو الاتصال بمركز خدمة العملاء على 131 802.

### ١٤. بيئة المقامرة

#### ١,١٤ البيع بالتجزئة

نحن ندرك أنه في بعض الأحيان يمكن لعملائنا أن لا ينتبهوا للوقت أثناء وجودهم في TAB Venue. يمكن أن يؤدي ذلك إلى بقائهم لفترة أطول، أو إنفاق المزيد على المقامرة، أكثر مما هو مقصود.

نحن ملتزمون بأن تكون على دراية بمرور الوقت عندما تكون في TAB Venue. للقيام بذلك ، لدينا ما يلي:

1. يمكن للعملاء التحقق من الوقت بعدة طرق:

- يتم عرض الوقت على شاشات عرض معلومات TAB الإلكترونية في أماكن TAB ؛
- تعرض محطات الخدمة الذاتية وقت السباقات والأحداث الأخرى؛ و
- عن طريق سؤال موظفي TAB Venue.

2. سيتمكن العملاء الذين يراهنون على محطة الخدمة الذاتية من الحكم على مرور الوقت باستخدام المعلومات الموجودة على محطة الخدمة الذاتية ، مثل أوقات السباق.

3. عندما يضع العميل رهانات على محطة يديرها موظفو TAB Venue ، يمكن للعميل استخدام هذه التفاعلات ليكون على دراية بمرور الوقت. سيراقب موظفو TAB Venue بنشاط العملاء الموجودين في مكانهم أو يستخدمون محطات الرهان لفترات طويلة من الوقت و / أو شاركوا في مقامرة ممتدة ومكثفة. على سبيل المثال، إذا كنت تمارس المقامرة لفترات طويلة، أي لمدة ثلاث ساعات أو أكثر دون انقطاع.

4. جميع تذاكر وقسائم الرهان لها وقت الشراء أو الإصدار مطبوع عليها.

إذا تبين أنك تظهر عليك علامات ضرر محتمل للمقامرة (القائمة الكاملة للمؤشرات موضحة في القسم 9.1) ، فسوف يثبتيك موظفو TAB Venue عن الانخراط في المقامرة الممتدة والمكثفة بما في ذلك من خلال:

1. التحدث إليك مباشرة لإعلامك بمرور الوقت؛

2. تشجيعك على أخذ استراحة من المقامرة؛ و

3. تزويدك بمعلومات حول خدمات دعم المقامرة المتاحة.

سيتم رفض خدمة منتجات المقامرة إذا كان رأي موظفي TAB Venue هو أنك تعاني من ضائقة متعلقة بالمقامرة.

#### ٢,١٤ الحساب

نحن ملتزمون أيضاً بضمان أن يكون عملاؤنا عبر الإنترنت على دراية بمرور الوقت. لمساعدتهم على القيام بذلك ، لدينا ما يلي:

- يحتوي موقع TAB الإلكتروني وتطبيق TAB على معلومات حول أحداث السباقات والأحداث الرياضية المجدولة القادمة. يمكنك استخدام هذه المعلومات للتأكد من أنك على دراية بمرور الوقت.
  - نحن نراقب بنشاط سلوكيات الرهان باستخدام عدد من الأنظمة والأدوات لتحديد العملاء المشاركين في المقامرة الممتدة والمكثفة. على سبيل المثال، إذا كنت ترهن لفترات طويلة من الزمن.
- إذا تبين أنك تظهر عليك علامات الانخراط في المقامرة الموسعة والمكثفة (القائمة الكاملة للمؤشرات موضحة في القسم 9.2)، فسي تدخل فريق المقامرة الأكثر أمانا لدينا ويتخذ إجراءات قد تشمل، على سبيل المثال لا الحصر:
1. إرسال بريد إلكتروني و / أو رسالة نصية قصيرة تحتوي على معلومات حول أدوات المقامرة الأكثر أمانا بما في ذلك الإقصاء الذاتي؛
  2. تزويدك بمعلومات حول خدمات دعم المقامرة المتاحة؛
  3. مراجعة حساباتك لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة إلى تدخلات إضافية - وهذا يشمل مراجعة التفاعلات السابقة ونشاط الرهان ونشاط الإيداع ونشاط السحب وما إذا كان العميل قد استخدم في السابق أدوات مقامرة أكثر أمانا؛
  4. الاتصال بك؛
  5. تجميد حساباتك بشكل استباقي؛ و
  6. إغلاق حساباتك بشكل استباقي.

عندما نقوم بتجميد حسابك أو إغلاقه بسبب نصيحة من فريق Safer Gambling، ستتوقف عن تلقي المواد التسويقية. إذا أغلقنا حسابك لسبب أكثر أمانا للمقامرة، فسنضع حظرا لمنعك من فتح حسابات مستقبلية معنا باستخدام نفس التفاصيل. نتحقق أيضا من مكان فتح الحسابات باستخدام تفاصيل مماثلة للعملاء الذين تم إغلاق حساباتهم.

## ١٥. حالات الإدمان

لن نسمح لك باستخدام منتجات وخدمات الرهان الخاصة بنا إذا علمنا أنك في حالة سكر أو تحت تأثير المخدرات. تم تدريب جميع الموظفين الذين يواجهون العملاء، بما في ذلك أولئك الموجودين في TAB Venues، على تحديد علامات السكر أو عندما يكون شخص ما تحت تأثير المخدرات ورفض الخدمة، بما في ذلك تجميد حساب TAB الخاص بك بشكل استباقي.

## ١٦. المعاملات المالية

يجب أن تدفع مقابل الرهانات عند الشراء. نحن لا نقدم الائتمان أو إقراض المال للمقامرة. لا نقبل رهانات مدفوعة نقداً أو عن طريق كوبونات أكثر من عشرة آلاف دولار.

لا نقبل شيكات العملاء كوسيلة للدفع أو نسمح لك بصرف الشيكات. سيتم إبلاغك بهذا التقييد إذا قدمت شيكا. لا نقبل الإيداعات في أماكن البيع بالتجزئة أو على حساب عبر بطاقة إئتمان عميل. سيتم إعلامك بهذا القيد إذا قدمت بطاقة إئتمان في مكان بيع التجزئة أو حاولت استخدام بطاقة إئتمان على الحساب.

يتم دفع جميع المكاسب (وفقاً لتقدير TAB Venue) إما نقداً أو عن طريق شيك أو قسيمة رهان أو عن طريق إضافة المكاسب إلى حساب TAB أو بطاقة خصم EFTPOS وفقاً للوائح المعمول بها أو قوانين أو سياسات الصناعة وقواعد الرهان الخاصة بنا. تتوفر قواعد الرهان على موقع TAB الإلكتروني وفي جميع TAB Venues.

سنبذل قصارى جهدنا لسداد مدفوعات الرهانات الفائزة الموضوعية معنا من خلال حسابك إلى حساب الرهان الخاص بك بمجرد تأكيد النتيجة الرسمية.

## ١٧. الإعلانات والعروض الترويجية الأكثر أماناً

### ١٧,١ الإعلان والتسويق والعروض الترويجية

نضمن أن الإعلانات والعروض الترويجية المسموح بها بموجب قانون تنظيم المقامرة لعام 2003 (VIC) المتعلقة بالمقامرة سوف:

- تطبيق جميع قوانين ولوائح ومدونات الكومنولث والولاية المعمول بها فيما يتعلق بالإعلان عن منتجات الرهان أو الترويج لها، بما في ذلك مدونة أخلاقيات الإعلان التي اعتمدها الرابطة الأسترالية للمعلنين الوطنيين؛
- لا تكون كاذبة أو مضللة أو خادعة بشأن الاحتمالات أو الجوائز أو فرص الفوز، ولا تحرف احتمال الفوز أو المكاسب المالية؛
- عدم تقديم ادعاءات كاذبة بشأن الفوز أو الجوائز التي يمكن الفوز بها والتي لا تستند إلى حقيقة أو لا يمكن إثباتها أو مبالغ فيها؛
- عدم الإيحاء بأن مهارة اللاعب يمكن أن تؤثر على نتيجة المقامرة، حيث لا يمكن إثباتها بشكل واقعي؛
- تكون صحيحة ودقيقة وصادقة؛
- اشتراط موافقة أي شخص تم تحديده على أنه فاز بجائزة قبل نشر اسمه؛
- أن يكون حسن الذوق (بالنظر إلى معايير المجتمع السائدة) وألا يكون مسيئاً أو غير لائق بطبيعته؛
- أن تكون مسؤولة اجتماعياً؛
- عدم خلق انطباع بأن المقامرة هي استراتيجية معقولة لتحسين الوضع المالي؛
- عدم الترويج للمقامرة كوسيلة لتمويل مشتريات الأسرة الروتينية، وتكلفة المعيشة، أو تخفيف الصعوبات المالية أو الشخصية؛
- لا تروج لاستهلاك الكحول أثناء المقامرة ولا تربط المقامرة بالكحول؛
- أن لا تكون موجهة عن عمد بشكل صريح أو غير مباشر، إلى الفئات الضعيفة أو المحرومة أو القاصرين؛
- أن لا تستهدف أو تصمم لجذب القاصرين ولا تظهر بالتزامن مع عرض أو حدث أو إعلان مكان يتعلق بالقاصرين؛
- عدم تقديم أي مكافآت أو حوافز أو قسائم تشجع العملاء على المراهنات بشكل متكرر؛
- عدم الترويج للمقامرة كوسيلة لتعزيز المكانة الاجتماعية أو التوظيف أو الاحتمالات الاجتماعية أو الجنسية؛ و
- عدم المبالغة في العلاقة بين نشاط المقامرة والاستخدام الذي قد توضع فيه أرباح المقامر.
- تقييد استخدام إعلانات القمار على التلفزيون خلال أوقات الذروة (6:30 صباحاً حتى 8:30 مساءً) على القنوات غير التابعة. القنوات التابعة مثل سكاي ريسينغ مستثناة من هذه القيود.

## ٢,١٧ كيف نلتزم بمتطلبات الإعلان

للتأكد من أن إعلاناتنا وتسويقنا وعروضنا الترويجية تتوافق مع المتطلبات ذات الصلة ولا تشجع العملاء على المقامرة بشكل مفرط أو يتجاوز إمكانياتهم:

- نتأكد من أن جميع الإعلانات تتضمن رسائل مقامرة أكثر أماناً وفقاً للتشريعات ذات الصلة.
- يمكنك الانسحاب من أي شكل من أشكال التسويق المباشر منا في أي وقت. نجعل من السهل عليك التخلي عن التسويق المباشر بوسائل مختلفة. قد يشمل ذلك تزويدك بمعلومات حول كيفية الاشتراك في اتصالاتنا التسويقية المباشرة، من خلال التواصل مع مركز خدمة العملاء لدينا.
- نقوم بتوثيق التزامات الإعلان والعروض الترويجية الأكثر أماناً في المبادئ التوجيهية للتسويق الداخلي لدينا، والتي يتم توفيرها لجميع أعضاء الفريق المشاركين في التسويق والإعلان.
- نقوم بتدريب جميع أعضاء فريق التسويق في بداية عملهم على التزاماتهم الإعلانية والترويجية الأكثر أماناً وإجراء تدريب سنوي إلزامي لتجديد المعلومات.
- نضع جميع العملاء والعملاء المقصيين ذاتياً باستخدام وظيفة Take a Break في قائمة للتأكد من عدم تلقّيهم أي إعلانات.
- لدينا عمليات معمول بها لمراجعة موادنا الإعلانية والتسويقية قبل أن يراها عامة الناس. يتضمن ذلك مراجعة الإعلانات من قبل مدير تسويق أول، جنباً إلى جنب مع فريق المقامرة القانونية والأكثر أماناً لدينا، عند الاقتضاء.
- يتعهد فريق التسويق لدينا بضمان الجودة كل شهر لضمان التزام أعضاء فريق التسويق بعملياتنا التسويقية.
- يتم تقييم فعالية ضوابط التسويق بشكل سنوي من قبل فريق المخاطر لدينا.
- لن نصدر منتجات جديدة أو نغير منتجاتنا الحالية دون تقييم تأثيرها المحتمل على العملاء المعرضين لأضرار المقامرة. يجري فريق المقامرة الأكثر أماناً تقييماً لجميع المنتجات أو الخدمات الجديدة للتأكد من أنها لا:
- تثير إهتمام القاصرين ؛
- تعرض القاصرين للمقامرة؛
- تشجع العملاء على المراهنة بشكل متكرر أكثر من المعتاد؛
- تشجع العملاء على المراهنة لفترات زمنية أطول من المعتاد ؛
- تشجع العملاء على المراهنة أكثر مما يفعلون عادة؛
- تشجع العملاء على المراهنة بما يتجاوز إمكانياتهم ؛
- زيادة احتمال اتخاذ القرارات المتهورة ؛ و
- تطبيع المقامرة.
- تحدّد نتيجة التقييم ما إذا كان يتم إصدار المنتج أو الخدمة وكيفية إصدارها.

## ١٨. معلومات برنامج ولاء العملاء

من وقت لآخر، سوف نرسل ونتواصل مع عملائنا العروض التسويقية والعروض الترويجية. قد تشمل هذه عروض الرهان الإضافية وعروض مباريات الإبداع والمسابقات والدعوات لحضور تجارب مثل أيام السباق. لن نرسل عروضاً للعملاء المقصيين ذاتياً أو الذين يستخدمون وظيفة خذ استراحة.

يتم تقديم هذه العروض والعروض الترويجية كوسيلة لجذب العملاء والاحتفاظ بهم، أو الترويج لأحداث رياضية وسباقات معينة، أو الترويج لمنتج جديد أو الترويج لمنتج معين مثل المراهنة المتبادلة.

سيتم توفير بعض العروض والعروض الترويجية لجميع العملاء ، بينما سيتم تخصيص العروض والعروض الترويجية الأخرى للعملاء. يتم اختيار العملاء للعروض والعروض الترويجية المخصصة بناء على عدد من العوامل المختلفة بما في ذلك تاريخ الرهان السابق وتفضيلات الرهان وموقع الرهان الخاص بهم. قد تنتهي صلاحية العروض والعروض الترويجية إذا لم يتم استخدامها خلال الأطر الزمنية المحددة.

لضمان فهم العملاء بوضوح للعروض والعروض الترويجية المتاحة لهم:

- ننقل بوضوح أي عروض أو عروض ترويجية متاحة للعملاء عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة أو شفهيًا؛
- نقدم للعملاء معلومات حول أي شروط وأحكام مرتبطة بالعروض أو العرض الترويجي. على سبيل المثال، إذا كانت هناك أي فترات زمنية تنطبق، إذا كانت هناك أي متطلبات أهلية، إذا كانت هناك أي شروط للدخول في مسابقة ، وكيفية الدخول وما إلى ذلك؛
- يمكن للعملاء الوصول إلى معلومات حول العروض والعروض الترويجية المتاحة، بما في ذلك رهانات المكافآت المتاحة في أي وقت عن طريق تسجيل الدخول إلى حساب TAB الخاص بهم عبر الإنترنت؛
- يمكن للعملاء الوصول إلى الشروط والأحكام التي تنطبق على عروضنا الترويجية على موقع وتطبيق TAB؛ و
- يمكن للعملاء الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم 131 802 إذا كان لديهم أي استفسارات حول عروضنا وعروضنا الترويجية.

يمكنك إلغاء الاشتراك في تلقي التسويق المباشر منا في أي وقت.

نحن لا نقدم نظاماً يتتبع إنفاق الشخص على منتج مقامرة ويكافئ هذا الإنفاق بنقاط مكافأة أو ولاء أو مكافأة. لقد قدمنا سابقاً برنامج مكافآت TAB الذي تضمن نظام تجميع النقاط. هذا البرنامج لا يعمل حالياً ، ولا نقدم برنامج ولاء عملاء منظم.

## ١٩. الشكاوى

### ١,١٩ الشكاوى العامة

يمكنك تقديم شكوى إلينا إما عبر الإنترنت أو عن طريق الاتصال بمركز خدمة العملاء على الرقم 131 802 أو عن طريق البريد. لقد قمنا بتفصيل عملية شكوى العملاء على موقع TAB. the TAB Website.

<https://help.tab.com.au/s/article/Submitting-a-Complaint>

يمكن أيضاً توجيه الشكاوى المتعلقة بمسائل الرهان إلى منظم المقامرة الفيكتوري كهيئة مستقلة للتحقيق والحل عبر موقع الويب الخاص بهم

<https://www.vgccc.vic.gov.au/i-want/complaints>

### ٢:١٩ الشكاوى المتعلقة بالامتثال للمدونة

يمكنك تقديم شكوى حول المدونة عن طريق الاتصال بفرق المقامرة الأكثر أماناً W عبر:



## البريد الإلكتروني:

[safegambling@tabcorp.com.au](mailto:safegambling@tabcorp.com.au)

البريد: GPO 4168 سيدني نيو ساوث ويلز

2001

الهاتف: 02 9218 1111

إذا اتصلت لتقديم شكوى، فقد نطلب منك تفاصيل الشكوى كتابة.

### ٣,١٩ كيف ندير الشكاوى المتعلقة بامتنالنا وتطبيقنا للمدونة

لدينا سياسة وعملية رسمية لإدارة الشكاوى لضمان مراجعة شكاوى العملاء ومعالجتها بشكل مناسب.

عندما نتلقى شكوى منك، سيقوم فريق المقامرة الأكثر أماناً لدينا بما يلي:

1. الإقرار بالشكاوى المكتوبة أو البريد الإلكتروني كتابياً أو عبر البريد الإلكتروني في غضون 5 أيام عمل من استلام الشكوى.

2. مراجعة الشكوى والتحقيق فيها. يتضمن ذلك مراجعة المعلومات المقدمة، بالإضافة إلى المعلومات الأخرى ذات الصلة مثل سجل الرهان الخاص بك أو تفاعلاتك السابقة معنا.

3. إبلاغك بنتيجة المراجعة في غضون 21 يوم. إذا لم نتمكن من إنهاء المراجعة في غضون 21 يوم، فسنعلمك بالإطار الزمني الجديد.

4. تزويدك بنتيجة الشكوى. عند الحاجة، يتم تحديد نتيجة الشكوى من قبل لجنة الشكاوى المعقدة التي تضم ممثلين كبار من جميع مناح عملنا.

إذا تم حل المسألة، لا يتم اتخاذ أي إجراء آخر.

يمكنك طلب مراجعة داخلية للقرار عن طريق إرسال طلب كتابي إلى [complaintappeals@tabcorp.com.au](mailto:complaintappeals@tabcorp.com.au). ستقوم لجنة استئناف الشكاوى بعد ذلك بمراجعة القرار لاتخاذ قرار نهائي. سيتم تزويدك بهذا القرار النهائي في غضون 10 أيام عمل.

إذا طلبت مراجعة مستقلة لهذا القرار، فسنحيل الأمر إلى أحد أعضاء لجنة الوسطاء المستقلين، مثل معهد المحكمين والوسطاء في أستراليا، إما لاتخاذ قرار من محكم بناء على الأوراق المقدمة أو لترتيب الوساطة.

سيتم تقاسم تكاليف هذه العملية بالتساوي بيننا وبينك، ما لم يتم الاتفاق على خلاف ذلك أو على النحو الذي يحدده المحكم.

### ٤,١٩ حفظ السجلات

نحتفظ بسجلات للشكاوى وجميع وثائق الشكاوى والقرارات في سجل شكاوى المقامرة الأكثر أماناً، الذي يتم الاحتفاظ به لمدة سبع سنوات. يتم توفيرها للفتيش من قبل وزير شؤون المستهلك والألعاب وتنظيم الخمر أو منظم المقامرة الفيكتوري عند الطلب وفقاً لالتزاماتنا بحفظ السجلات والسماح لمنظم المقامرة الفيكتوري بمراقبة امتثالنا لعملية الشكاوى.

## ٢٠. كيف نتعامل مع المعلومات الشخصية

نحن ملتزمون بالخصوصية والشفافية وأمن المعلومات. للوفاء بهذا الالتزام، نتعامل مع المعلومات الشخصية وفقا لقانون الخصوصية لعام 1988 (Cth) ومبادئ الخصوصية الأسترالية. تحدد سياسة الخصوصية الخاصة بنا كيفية تعاملنا مع المعلومات الشخصية. يمكنك الوصول إلى نسخة من سياسة الخصوصية الخاصة بنا على


<https://www.tabcorp.com.au/privacy>. يمكنك أيضا الاتصال ب [privacy@tabcorp.com.au](mailto:privacy@tabcorp.com.au)

لأية استفسارات أو مخاوف.



Scan QR code to verify credentials & stamp

<https://my.naati.com.au/VerifyPractitioner?QrCode=1ad80ea1-02e7-4e99-967a-1ccad0d4582c>

	<b>Mrs Nawal Nadar</b> <b>CPN8CU89E</b> <b>English &gt; Arabic</b>
Digitally Authenticated by NAATI	
Stamp generated on 22/11/2025	
<b>Certified Translator</b>	