

مدوّنة قواعد المسلّكية المهنيّة للمقامرة المسؤولة

الطبعة 7، أيار/مايو 2021



قواعد المسلكية المهنية للمقامرة المسؤولة

المقدمة

كراون ملبورن المحدودة (**كراون**) Crown Melbourne Limited هي مُشغِّل مُنتجج كراون المتكامل Crown Integrated Resort بما في ذلك الكازينو في المُجمَّع. تشتهر كراون بالتميّز في جميع جوانب خدماتها وتسهيلاتِها. التزامنا بتقديم خدمات لعب القمار لزبائننا بطريقة مسؤولة، مع التركيز على تقليل الضرر، ليس استثناءً. إن مدوَّنة قواعد المسلكية المهنية للمقامرة المسؤولة (**القانون**) Responsible Gambling Code of Conduct هذه هي تجسيد مهم لهذا الالتزام.

إن خبرتنا في مجال الترفيه والقمار تستمتع بها الغالبية العظمى من زبائننا. ومع ذلك، فإننا ندرك أن بعض زبائننا قد يواجهون أحياناً صعوبات في علاقتهم بلعب القمار، ويمكن أن يسبب لهم ذلك صعوبات شخصية ومالية، وقد يتأثر أيضاً أفراد عائلاتهم وأصدقائهم والمجتمع الأوسع.

وفي حين أن قرار المقامرة يعود للأفراد ويُمتل خياراً يعتمد على ظروفهم الشخصية، فنحن ندرك بأنه لكي يتم اتخاذ هذا القرار، يحتاج زبائننا لأن يكونوا على اطلاع حول منتجات القمار، وعلى المعلومات حول الخدمات وأنواع الدعم المتوفّر لهم في حال كانوا بحاجة إلى المساعدة أو طلبوها بشأن سلوكيات لعب القمار الخاصة بهم.

المحتويات

1	المقدمة
2	التزام كراون بالمقامرة المسؤولة
4	توافر القواعد
5	معلومات حول المقامرة المسؤولة
10	معلومات عن منتجات القمار
10	معلومات عن برنامج إخلاص الزبائن
12	الالتزام المُستبق – حدود المال الطوعي و/أو الوقت
13	التفاعل مع الزبائن
17	التفاعل مع العاملين
18	خدمات الدعم بخصوص مشكلة المقامرة
19	شكاوى الزبائن
20	الامتثال لحظر القاصرين/الأشخاص دون سن 18 عاماً
21	بيئة المقامرة
23	المعاملات المالية
27	الإعلان والترويج بشكل مسؤول
27	تطبيق القواعد ومراجعتها
28	مسرد المصطلحات

وقانون تنظيم المقامرة لسنة 2003 (فيكتوريا) Gambling Regulation Act 2003 (Vic).

يشمل التزام كراون بتقليل الضرر إلى الحد الأدنى وتقديم خدمة لعب القمار المسؤول مركز المقامرة المسؤولة (RGC) وهو مرفق مبني لأغراض مُعَيَّنة حيث تتوافر برامج وخدمات وموارد لعب القمار المسؤول، بما في ذلك فريق دعم الزبائن المتفاني والمحترف. إنهم يقدّمون مبادرات كراون لخدمة لعب القمار المسؤول، ويوفّرون نقطة مركزية للتفاعل مع الزبائن الذين قد يكونون بحاجة إلى الدعم.

رسالة كراون حول لعب القمار المسؤول

رسالة كراون حول لعب القمار المسؤول بسيطة ولكنها هادفة - "دعم المساعدة في مجال التوعية". هذا هو الالتزام بتقليل الضرر إلى الحد الأدنى ودعم الزبائن، حيث:

- التوعية - دعم تقليل الضرر إلى الحد الأدنى عن طريق بناء الوعي ببرامج وخدمات لعب القمار المسؤول للموظفين والزبائن؛
- المساعدة - المساهمة في تقليل الضرر إلى الحد الأدنى من خلال تقديم المساعدة للزبائن في إدارة سلوكيات لعب القمار الخاصة بهم؛
- الدعم - توفير بيئة داعمة حيث تقل احتمالية حدوث ضرر وتكون ثقافة دعم لعب القمار المسؤول متضمنة في المؤسسة.

تُعتبر رسالتنا جزءاً من شعارنا ويمكن رؤيتها بوضوح في جميع أنحاء الكازينو.



AWARENESS, ASSISTANCE, SUPPORT

Gambler's/Gambling Help 1800 858 858
Responsible Gaming Centre 1800 801 098

ستتم مراجعة قواعدها وتحديثها بمرور الوقت.

إن هدفنا هو العمل مع كافة شرائح المجتمع المعنيّة ومن ضمنها الحكومة، والمرشدين، وزبائن القمار أنفسهم لضمان أن هناك مساهمة ملائمة في مثل هذا التطوير.

تمثّل هذه القواعد التزامنا تجاه زبائننا وموظفينا في ما يتعلّق بتقليل الضرر ولعب القمار المسؤول. نود أن تستمتعوا بتجاربكم معنا بأمان وبشكل مُستدام.

وكما جرت العادة، نحن نرحّب بملاحظاتكم في أي وقت حول أية قضية، وخاصّة في ما يتعلّق بجهودنا المتواصلة لضمان أن خدمات القمار التي نقدّمها يتمتع بها كل من يختار المشاركة فيها.

المخلص لكم منتجعات كراون

التزام كراون بالمقامرة المسؤولة

تركّز مبادرات كراون بخصوص لعب القمار المسؤول وتقليل الضرر على تخفيض احتمالات الخطر للزبائن الذين قد يواجهون صعوبات مرتبطة بسلوكياتهم في لعب القمار.

لعب القمار المسؤول هو التحكّم والاختيار المستنير لضمان إبقاء المقامرة ضمن حدود معقولة من المال والوقت، وممتعة، ومتوازنة مع الأنشطة الأخرى، وتجنب الأذى المرتبط بالمقامرة (البروفيسور N. Hing ، 2016).

تلتزم كراون بتقديم خدمات لعب القمار المسؤول من خلال توفير المعلومات والمساعدة والموارد في ما يتعلّق بأمور لعب القمار المسؤول

تصف قواعد كراون وتعرض كيفية قيامنا بتنفيذ هذا الالتزام، وفي الحد الأدنى، أن نتقيّد بالمستلزمات القانونية للعب القمار المسؤول كما هو منصوص عليها في قانون مراقبة الكازينو لسنة 1991 (فيكتوريا) 1991 Casino Control Act (Vic)

توظف شركة Crown موظفين من خلفيات متنوعة لغوياً قادرين على تفسير هذه المدونة لمساعدة الزبائن. ونحن نشجّع زبائننا على طلب هذه المساعدة إذا كانوا بحاجة إليها.

معلومات حول المقامرة المسؤولة

تقوم كراون بالإضافة إلى رسالتنا حول لعب القمار المسؤول بعرض معلومات حول لعب القمار المسؤول في كافة أرجاء الكازينو بمجموعة من الأشكال، ومن ضمنها المنشورات، والملصقات، ووسائل النقل المتحركة، وشاشة عرض معلومات اللاعب (PIDs) على آلات القمار الإلكترونية (EGMs) وطاقولات القمار الآلية (FATGs).

تمثل كراون مع متطلّبات الافات الحالية والمستقبلية. للمزيد من المعلومات أو المساعدة، نحن نشجّع الزبائن على الاتصال بمركز المقامرة المسؤولة (RGC) أو مستشار المقامرة المسؤولة (RGA) على الرقم 1800 801 098.

التوعية والمساعدة والدعم بشأن المقامرة المسؤولة

تتضمن برامج كراون للعب القمار المسؤول:

- فريق RGA و RGC، والذي يتوفّر على مدار 24 ساعة في اليوم وسبعة أيام في الأسبوع؛
- برنامج الاستبعاد الذاتي المُتاح للزبائن لمنع أنفسهم من مناطق لعب القمار في كازينوهات Crown Melbourne و Crown Perth، والذي يُشجّع ويُطلع مقدّمي الطلبات على طلب الإرشاد والمساعدة؛
- برنامج استبعاد كم من قبل طرف ثالث، حيث يمكن لأحد أفراد العائلة أو الأصدقاء أو أي شخص آخر التقدّم بطلب لكي يقوم كراون بمراجعة سلوك المقامرة الخاصة بشخص ما بسبب المخاوف من التأثيرات التي قد يحدثها لعب القمار على الشخص نفسه و/أو الآخرين؛

بالإضافة إلى رسالة "دعم المساعدة في مجال التوعية"، يُستخدم كراون أيضاً "حافظ على تحكّمك STAY IN CONTROL"، والذي يشكل جزءاً من رسالة كراون الأصلية بخصوص لعب القمار المسؤول. سيتمّ تحديث هذا مع مرور الوقت.



RESPONSIBLE GAMING
STAY IN CONTROL

Crown Responsible Gaming Support Centre: 1800 801 098
Gambler's Help: 1800 858 858

توافر القواعد

القواعد The Code متوافرة للزبائن بشكل خطّي وعند الطلب. وهناك نُسخ متوافرة لدى مكاتب Crown Rewards أو بالقرب منها، ومنصات المنشورات بالقرب من مواقع أمناء الصندوق Cashier، وفي مركز المقامرة المسؤولة (RGC)، أو بالاتصال بمستشار المقامرة المسؤولة (RGA) على الرقم 1800 801 098. والقواعد متوافرة أيضاً على موقع كراون على الإنترنت www.crownmelbourne.com.au

ويتمّ إعلام الزبائن حول القواعد وتوافرها عن طريق لوحة موضوعة في مركز المقامرة المسؤولة، ومكتب Crown Rewards. ومثال على هذه اللوحة:

تتوفّر مدونة قواعد السلوك المهنية للمقامرة المسؤولة لـ Crown في مركز كراون للمقامرة المسؤولة، في مكاتب Crown Rewards، عند الطلب وعبر موقع Crown Melbourne الإلكتروني على www.crownmelbourne.com.au

قواعدنا متوافرة أيضاً على موقعنا على الإنترنت (وبشكل خطّي عند الطلب) باللغات التالية:

- الصينية (التقليدية والمبسّطة)
- الفيتنامية
- العربية
- اليونانية
- الإيطالية
- الهندية

- معلومات حول YourPlay. لقد أدخلت حكومة ولاية فيكتوريا برنامجًا على مستوى الولاية لوضع حدود طوعية للمال و/أو الوقت والتتبع يُدعى YourPlay. هذا هو مُتاح لزبائن EGM. تشجّع كراون وتدعم الزبائن الذين يلعبون على آلات القمار الإلكترونية EGMS لوضع حدود للمال و/أو الوقت. يمكن لزبائن EGM اختيار استخدام بطاقة عرضية، حيث يمكن وضع وتغيير الحدود في كشك إصدار القسيمة (VIK)، أو بطاقة مسجّلة، حيث يمكن وضع وتغيير الحدود على الإنترنت على yourplay.com.au أو في مكاتب Crown Rewards أو كشك إصدار القسيمة (VIK). تتوفّر منشورات YourPlay في أرجاء الكازينو وعند الطلب؛

- برنامج الحدود الآمنة للمقامرة. برنامج الحدود الآمنة للمقامرة هو برنامج مستقل لوضع حدود طوعية للمال و/أو الوقت والذي يتم تشغيله من قبل كراون، وهو مُتاح فقط لطاولات القمار الآلية FATGs. يسمح برنامج الحدود الآمنة للمقامرة لأعضاء Crown Rewards لوضع حدود طوعية للمال و/أو الوقت عند لعب FATGs، ولا يندمج هذا البرنامج مع برنامج وضع حدود للمال و/أو الوقت لـ EGM، YourPlay. تشجّع كراون وتدعم الزبائن الذين يلعبون FATGs لوضع حدود للمال و/أو الوقت. تتوفّر منشورات الحدود الآمنة للمقامرة في جميع أرجاء الكازينو وعند الطلب؛

- تزويد كشوفات لنشاط اللاعب على آلات القمار الإلكترونية EGM وطاولات القمار الإلكترونية FATG (أنظر معلومات عن 'برنامج إخلاص الزبائن Customer Loyalty Program' في مدوّنة القواعد هذه)؛

- توافر إخصائيين نفسانيين يتمتعون بالخبرة في حقل مشكلة المقامرة لمساعدة الزبائن وأفراد العائلة؛

- إجراء صارم ينطبق على طلب مُقدّم من زبون لإلغاء الاستبعاد الذاتي الخاص به. ويتضمن هذا الإجراء استيفاء معايير يُعرض فيها مقدّم الطلب الطرق التي قام من خلالها بمعالجة سلوكه في لعب القمار؛

- برنامج معلومات العودة إلى لعب القمار Gaming Resumption Information Program (GRIP).

المصمّم للزبائن الذين استوفوا معايير إلغاء استبعادهم الذاتي، لمساعدتهم في تطوير استراتيجيات عند عودتهم للمقامرة في كراون؛

- خدمة دعم رجل الدين.

- الإحالة إلى مساعدة Gambler's Help و Peer Connection وغيرها من المنظمات المجتمعية والرعاية الاجتماعية

وإضافة إلى ذلك، بوسع الزبائن الحضور شخصياً إلى مركز المقامرة المسؤولة RGC، أو الاتصال على الرقم المجاني 1800 801 098 للتحدّث مع موظفينا ذوي الخبرة، أو الحصول على المزيد من المعلومات حول أي من الخدمات أو المعلومات التي تحتوي عليها مدونة القواعد.

تتوفر أيضاً المعلومات ونماذج الطلبات الخاصة بالاستبعاد الذاتي وإلغاء الاستبعاد الذاتي عبر الإنترنت من خلال زيارة www.crownmelbourne.com.au/casino/responsible-gaming/about-responsible-gaming

وتتقيّد كراون بكافة التشريعات الحكومية ذات الصلة المتعلقة بتقديم خدمة لعب القمار المسؤول.

وتريد كراون أن يتمتع زبائنهم بمقامرتهم بطريقة مسؤولة، وتشجّع الزبائن على المقامرة ضمن إمكانياتهم وميزانيتهم.

وبوسع الزبائن الحصول على معلومات مجانية حول وضع ميزانية للعائلة من مواقع إنترنت مثل موقع حكومة الكومنولث "فهم المال" "Understanding Money" www.moneysmart.gov.au

يمكن العثور على موقع حكومة الولاية للدعم بخصوص مشكلة المقامرة على www.problemgambling.vic.gov.au



دفع الأرباح والأرصدة والإقراض

عدا عن الاستثناءات المشروعة، الأرباح والأرصدة المتراكمة على آلات القمار الإلكترونية EGM التي تزيد عن 2000 دولار يجب دفعها بشيك ولا يمكن دفعها نقدياً. لن تقوم كراون بتقديم رصيد أو إقراض نقود للزبائن الأستراليين لغرض لعب القمار.

قد تقوم كراون بتقديم فيش chips عن طريق الائتمان لمقيمين غير أستراليين في ظروف منصوص عليها في التشريعات ووفقاً للضوابط والإجراءات الموافق عليها من قبل مفوضية تنظيم القمار والمشروبات الروحية في ولاية فيكتوريا Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation (VCGLR).

الفرصة متاحة للزبائن لأخذ جزء من دفعات الأرباح الكبيرة أو كاملها بشيك.

يتوفر المزيد من المعلومات التفصيلية عند الطلب.

برامج الاستبعاد

الاستبعاد الذاتي هو إجراء مُتاح للزبائن لمنع أنفسهم طواعية من أماكن لعب القمار في Crown Melbourne و Crown Perth.

يتم تسهيل الاستبعاد الذاتي من قبل موظفين مدربين في مركز المقامرة المسؤولة ومتقرون 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع.

لن تقوم كراون بالإفصاح عن معلومات تم جمعها خلال تسهيل الاستبعاد الذاتي لأي طرف ثالث خارج مجموع كراون (Crown Group)، إلا إذا كانت ملزمة قانوناً بالقيام بذلك أو بموافقة الزبون.

ولن تقوم كراون عن معرفة بإرسال أية إعلانات أو أية مواد ترويجية تتعلق بالقمار إلى الزبائن الذين قاموا باستبعاد أنفسهم أو الذين تم استبعادهم من قبل الكازينو.

يتم تقديم منشورات تحتوي على معلومات عن الاستبعاد الذاتي للزبائن عند الطلب، وجعلها متوفرة في مركز المقامرة المسؤولة RGC وفي مواقع مختلفة في أرجاء الكازينو.

تتوفر أيضاً المعلومات واستمارات الطلبات للاستبعاد الذاتي عبر الإنترنت من خلال زيارة www.crownmelbourne.com.au/casino/responsible-gaming/about-responsible-gaming

استبعاد من الطرف الثالث هو إجراء يمكن بموجبه لأحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء أو شخص مهم آخر أن يطلب من كراون مراجعة سلوك لعب القمار لدى الشخص بسبب مخاوف بشأن الآثار السلبية التي قد يسببها لعب الشخص على نفسه و/أو الآخرين.

يُعد تقديم طلب استبعاد من الطرف الثالث تعهداً جاداً للغاية وتشجع كراون دائماً الطرف الثالث الذي يسعى إلى استبعاد شخص لمناقشة الاستبعاد الذاتي الطوعي مع هذا الشخص قبل تقديم الطلب.

الإلغاء بعد الاستبعاد

ستحتفظ كراون بالاستبعاد الذاتي أو الاستبعاد من الطرف الثالث حتى يتم إلغاؤه كتابياً بواسطة كراون. يجوز تقديم طلب لإلغاء استبعاد ذاتي أو استبعاد من طرف ثالث بعد انقضاء الحد الأدنى لفترة الاستبعاد وبواسطة تقديم طلب. يتعين على المتقدمين إكمال إجراء الإلغاء بنجاح قبل السماح لهم بالعودة إلى كازينوهات كراون.

تتوفر أيضاً المعلومات واستمارات طلب إلغاء الاستبعاد الذاتي عبر الإنترنت من خلال زيارة www.crownmelbourne.com.au/casino/responsible-gaming/about-responsible-gaming

الموافقة على طلب إلغاء الاستبعاد الذاتي أو استبعاد من طرف ثالث هي وفقاً لتقدير كراون وحدها. يجب أن تقتنع كراون بأن الشخص الذي يسعى للإلغاء قد تناول بشكل مناسب المشكلات التي أدت إلى استبعاده الذاتي أو استبعاده من طرف ثالث.

معلومات عن منتجات القمار

توجد لوحات معروضة في الكازينو في مكاتب Crown Rewards لإعلام الزبائن بأن كراون تقوم عند الطلب بتقديم معلومات عن قواعد اللعب على كافة طاولات القمار وآلات القمار الإلكترونية EGM المعروضة للعب عليها في الكازينو.

هذه القواعد متوفرة أيضاً في موقع كراون على الإنترنت www.crownmelbourne.com.au

تتوفر المنشورات التي تشرح احتمالات الربح على آلات القمار الإلكترونية في الكازينو.

المعلومات عن ألعاب آلات القمار الإلكترونية EGM وطاولات القمار الآلية FATGs تشمل احتمالات الربح، ويمكن الاطلاع عليها على شاشة عرض معلومات اللاعب PID على كل آلة قمار إلكترونية وطاولة قمار آلية، والتي تتيح للاعبين أن يبقوا على اطلاع حول لعبهم على EGM و FATG. تتوفر المعلومات عن كيفية الوصول ومشاهدة شاشة PID من أحد العاملين أو منشورات PID (EGMs I) لدى مكاتب Crown Rewards، ومركز المقامرة المسؤولة RGC.

معلومات عن برنامج إخلاص الزبائن

تدير كراون برنامجاً لإخلاص الزبائن على نطاق المجمع يُدعى Crown Rewards الذي يُحوّل أعضائه الحصول على فوائد وامتيازات مُعيّنة. ومشروع إخلاص الزبائن على آلات القمار الإلكترونية EGM الذي يُشكل جزءاً من برنامج Crown Rewards يتم تقديمه للزبائن وفقاً للتشريعات ذات الصلة.

وبوسع الزبائن الحصول على معلومات عن كيفية الانتساب إلى برنامج Crown Rewards أو الانسحاب منه، والفوائد التي يمكن أن تتراكم، وأرصدة الحسابات، وكيفية استرداد النقاط للحصول على الجوائز:

- في أي مكتب من مكاتب Crown Rewards؛

- بالاتصال بالخط الساخن الخاص بـ Crown Rewards على الرقم 1300 8 CROWN (1300 827 696)؛ و

- في الشروط والبنود الواردة في طلبات العضوية (أو عند الطلب).

عند قيام زبائن آلات القمار الإلكترونية بالانتساب إلى Crown Rewards يتم تزويدهم بالمعلومات المطلوبة والفرصة لوضع حدود YourPlay، ذات الصلة بآلات القمار الإلكترونية EGMs. وبشكل منفصل، تتوفر المعلومات حول برنامج كراون للحدود الآمنة للمقامرة، ذات الصلة بطاولات القمار الآلية FATGs.

ولن تقوم كراون عن معرفة بإرسال أو توجيه أية إعلانات أو مواد ترويجية أخرى تتعلق بالقمار إلى أي شخص تم استبعاده أو قام باستبعاد نفسه من دخول الكازينو.

توفر كشوفات نشاط اللاعب المعلومات عن كل مرة قام فيها الزبون باللعب على آلات القمار الإلكترونية أو طاولات القمار الآلية، ومن ضمنها كافة الأرباح والخسائر للفترة التي يغطيها الكشف وتوفر على آلات القمار الإلكترونية أو طاولات القمار الآلية، وهذه كشوفات منفصلة. ويتم مرة واحدة على الأقل في كل سنة توفير كشوفات نشاط اللاعب Player Activity Statements لزبائن آلات القمار الإلكترونية الأعضاء في Crown Rewards. وبوسع الأعضاء أيضاً الحصول على كشوفات نشاط اللاعب الخاصة بهم عند الطلب من أي مكتب من مكاتب Crown Rewards أو VIKs.

يمكن للأعضاء الذين يلعبون على FATG جمع بيان نشاط اللاعب الخاصة بهم عند الطلب، في أي مكتب من مكاتب Crown Rewards.

الالتزام المُسبق - حدود المال الطوعي و/أو الوقت

لقد أدخلت حكومة ولاية فيكتوريا برنامجًا على مستوى الولاية لوضع حدود طوعية للمال و/أو الوقت والتبّع يدعى YourPlay. هذا هو مُتاح لزبائن EGM. تُشجّع كراون وتدعم الزبائن الذين يلعبون على آلات القمار الإلكترونية EGMS لوضع حدود للمال و/أو الوقت.

يمكن لزبائن EGM اختيار استخدام بطاقة عرضية، حيث يمكن وضع وتغيير الحدود في كشك إصدار القسيمة (VIK)، أو بطاقة مسجّلة، حيث يمكن وضع وتغيير الحدود على الإنترنت في yourplay.com.au أو في مكتب Crown Rewards أو كشك إصدار القسيمة (VIK). تتوفّر منشورات YourPlay في أرجاء الكازينو وعند الطلب.

بالإضافة إلى ذلك، فإن YourPlay هي تتبّع شخصي للعب القمار قائم على بطاقة والتي توفّر المجموع الجاري للمال الذي تمّ إنفاقه والوقت الذي تمّ قضاؤه في اللعب على آلات القمار الإلكترونية EGMS عبر كافة أماكن ألعاب القمار في ولاية فيكتوريا، بما في ذلك الكازينو.

ويمكن للزبائن أيضاً وضع رسائل تذكير شخصية كتشجيع على التمسك بالحدّ المقرر.

لا تستطيع كراون تقديم المشورة للزبائن حول الحدود الشخصية لمقدار الوقت والمبلغ الذي يريدون إنفاقه. هذا هو اختبار يجب على الفرد عمله وفقاً لظروفه الخاصة. لا تستطيع كراون الوصول إلى بيانات YourPlay الخاصة بالفرد.

برنامج الحدود الآمنة للمقامرة هو برنامج مستقل لوضع حدود طوعية للمال و/أو الوقت والذي يتمّ تشغيله من قبل كراون مُتاح فقط لطاولات القمار الآلية FATGs. يسمح برنامج الحدود الآمنة للمقامرة لأعضاء Crown Rewards لوضع حدود طوعية للمال و/أو الوقت عند لعب FATGs، ولا يندمج هذا البرنامج مع برنامج وضع حدود للمال و/أو الوقت لـ EGM YourPlay. تشجّع كراون وتدعم الزبائن الذين يلعبون FATGs

لوضع حدود للمال و/أو الوقت. تتوفّر منشورات الحدود الآمنة للمقامرة في جميع أرجاء الكازينو وعند الطلب.

إن منشور YourPlay متوفّر لكافة الزبائن الذين ينتسبون لبرنامج Crown Rewards. إن منشور الحدود الآمنة للمقامرة متوفّر لكافة الزبائن الذين ينتسبون لـ Crown Rewards الذين أشاروا بأنهم ينوون اللعب على طاولات القمار. ويتواجد عاملون في مواقع في كافة أرجاء الكازينو لتقديم معلومات حول حدود YourPlay و Play Safe، ومن ضمنها مكتب Crown Rewards ومركز المقامرة المسؤولة RGC.

لا تستطيع كراون تقديم المشورة للزبائن حول الحدود الشخصية لمقدار الوقت والمبلغ الذي يريدون إنفاقه. هذا هو اختبار يجب على الفرد عمله وفقاً لظروفه الخاصة.

يتواجد مستشارو المقامرة المسؤولة (RGAs) عند الطلب لمساعدة ودعم الزبون في وضع استراتيجية للبقاء ضمن حدود YourPlay و Play Safe أو أية استراتيجية أخرى للالتزام المسبق.

وإضافة إلى ذلك تتيح كافة آلات القمار الإلكترونية وطاولات القمار الآلية للاعب استعمال شاشة عرض معلومات اللاعب (PID) لتتبّع الوقت وصافي الخسارة أو الربح خلال جلسة مقامرة. المعلومات عن كيفية تفعيل متابعة جلسة المقامرة متوفرة من العاملين، كما أن منشور عرض معلومات اللاعب (PID) (بالنسبة لآلات القمار الإلكترونية) متوفّر عند الطلب.

التفاعل مع الزبائن

كراون ملتزمة بتقديم تجربة ترفيهية من الطراز العالمي لزبائننا، ومستويات ممتازة لخدمة الزبائن في كافة المجالات. ويشمل ذلك أن نكون مدركين لزبائننا ومسؤوليتنا بتعزيز تقديم خدمة لعب القمار المسؤول وتقليل الضرر إلى الحد الأدنى. وقد تمّ تدريب كافة الموظفين ذات الصلة لتقديم خدمة لعب القمار المسؤول عند بدء توظيفهم وعلى أساس متواصل حيثما ينطبق ذلك.

وهناك تعليمات للعاملين في كراون بأنه حين يطلب منهم الزبائن معلومات أو مساعدة بشأن مشكلة لعب القمار، أو معلومات عن الاستبعاد الذاتي، أو يُظهرون علامات ظاهرة أخرى قد تكون متصلة بسلوكهم في لعب القمار، أن تتّم إحالتهم بأقرب وقت ممكن عملياً، إلى المساعدة المتخصصة في كراون عن طريق المشرف عليهم/مديرهم إلى مركز المقامرة المسؤول (RGC).

ويقدّم مركز كراون للمقامرة المسؤول الذي يقع ضمن المُجمّع ولكن بعيداً عن الكازينو مجموعة من الخدمات للزبائن والآخريين.

ويعمل في مركز المقامرة المسؤول (RGC) مستشارو المقامرة المسؤول (RGAs) المدربون بشكل خاص في كافة مجالات برامج كراون بخصوص لعب القمار المسؤول، ومن ضمنها تمييز العلامات الظاهرة والتي قد تكون متصلة بمشاكل محتملة تتعلّق بسلوكهم في لعب القمار. ويقوم إخصائيون نفسانيون ورجل دين بدعم مستشاري المقامرة المسؤول لمساعدة الزبائن الذين قد يواجهون صعوبات تتعلق بسلوكهم في لعب القمار.

يقوم مركز المقامرة المسؤول بالتالي:

- تقديم استراتيجيات لمساعدة الزبائن في التعامل مع سلوكهم في لعب القمار لتشجيع لعب القمار المسؤول وتقليل الضرر والحيلولة دون بروز الصعوبات؛
- تقديم الدعم والمساعدة والإحالة المتخصصة، والتي تتوفّر 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع، مجاناً؛
- تنسيق الإحالات إلى خدمات الدعم بخصوص مشكلة المقامرة والإرشاد المالي والمنظمات الاجتماعية وتوفير الاتصال مع هذه الخدمات والمنظمات والمعلومات عنها؛
- التأكد من أن خدمات المساعدة والإحالة يتّم القيام بها على أساس يراعي السرية المطلقة؛

- لديه إخصائيون نفسانيون يتمتعون بالخبرة في مجال مشكلة المقامرة متوفّرون لمساعدة الزبائن وأفراد عائلاتهم؛
 - تقديم معلومات حول الاستبعاد الذاتي للزبائن الذين يرغبون باستبعاد أنفسهم من الكازينو، وإدارة برنامج كراون للاستبعاد الذاتي؛
 - توفير معلومات حول برنامج الاستبعاد من الطرف الثالث؛
 - توفير معلومات حول YourPlay لآلات القمار الإلكترونية EGMs
 - توفير معلومات حول برنامج الحدود الآمنة للمقامرة لطاولات القمار الآلية (FATGs).
 - يمكنه الوصول إلى وتقديم معلومات بلغات مختارة من لغات المجتمع؛ و
 - تقديم خدمة دعم يقدمها رجل دين (Chaplaincy Support Service) للزبائن والعاملين.
- وكجزء من تقديم خدمة زبائن ممتازة، نشجع العاملين لدينا على التفاعل مع زبائننا. الزبون الذي يُظهر العلامات الظاهرة التي قد تكون متصلة بمشاكل محتملة تتعلّق بسلوكه في لعب القمار أو سلوكاً غير مقبولاً يتّم التحدّث إليه من قبل أحد العاملين الذي سيعرض عليه المساعدة والإحالات إلى الدعم المتخصّص وفق المطلوب.
- العلامات الظاهرة هي التصرفات أو أنماط السلوك التي تتّم رؤيتها أو التبليغ عنها وتكون مؤشرات محتملة بأن الشخص قد يكون يواجه مشاكل تتعلّق بسلوكه في لعب القمار. وهذه العلامات تتّم رؤيتها أو التبليغ عنها ضمن هذا السياق وتكون هناك عادة أكثر من علامة واحدة لتبيان وجود مشاكل محتملة تتعلّق بلعب القمار. ويتّم شمل العلامات الظاهرة في التدريب الذي تقوم بإجرائه كراون لتقديم خدمات المقامرة المسؤول والتي يمكن أن تشمل، على سبيل المثال لا الحصر *:
- الإفصاح الذاتي بوجود مشكلة قمار أو طلب الاستبعاد الذاتي

* تمّ اقتباس هذه العلامات من 'دراسة المصادقة على مؤشرات مشكلة المقامرة في المكان'، Thomas, A.، P. Armstrong, A. و Delfabbro, (2014)، بحوث القمار استراليا؛ 'تحديد المقامرين الذين لديهم مشكلة قمار في مواقع القمار' Delfabbro et al، 2007، ومن "القضايا الراهنة المتعلقة بتحديد المقامرين الذين لديهم مشكلة قمار في مواقع القمار" عدة مؤلفين، Australian Gaming Council، 2002.

التفاعل مع العاملين

لا يُسمح للعاملين في كراون بالمقامرة في الكازينو في أي وقت كان. ولدى كراون أيضاً سياسات تقيّد عاملين معينين من لعب القمار في مواقع القمار المندمجة مع كراون.

وتدرك كراون بأن بعض العاملين، مثل بقية أفراد المجتمع، قد يقومون بتطوير صعوبات متصلة بسلوكهم في لعب القمار خارج عملهم في كراون. ويتمّ تشجيع العاملين في كراون المتأثرين على طلب المساعدة المتخصصة عن طريق برنامج مساعدة العاملين في كراون. وهذه خدمة مجانية لكافة العاملين وعائلاتهم المباشرة، والتي يقوم بإدارتها مرشدون متخصصون مستقلون، ويتمّ الحفاظ على سرية كافة تفاصيل المناقشات.

وعندما يكون ملائماً، يتمّ أيضاً تشجيع العاملين على طلب المساعدة المتخصصة من خدمات دعم خارجية، وبوسع العاملين في مركز المقامرة المسؤولة (RGC) تقديم المعلومات ذات الصلة.

- طلب المساعدة من العائلة و/أو الأصدقاء المهتمين بسلوك القمار عند الشخص
- ترك الأطفال بدون إشراف أثناء قيام أحد الوالدين/الوصي بالمقامرة
- الغضب خلال اللعب أو إظهار علامات التوتر أثناء أو بعد لعب القمار
- المقامرة غالباً لفترات طويلة بدون أخذ استراحة
- رؤية أو سماع أن أحد الزبائن كان يحاول اقتراض المال للعب القمار
- انخفاض متزايد في العناية الشخصية أو المظهر
- ملاحظة صراع حول اللعب بين أفراد العائلة أو الأصدقاء
- تصريحات غير واقعية حول لعب القمار
- الشكوى للعاملين بشأن الخسارة أو إلقاء اللوم على الكازينو أو منتجات لعب القمار للخسارة
- التحفظ أو الشعور بالحرج من وجوده في الكازينو أو البقاء للعب القمار عندما يترك الأصدقاء المكان
- المقامرة دون رد فعل على ما يجري من حوله/حولها، وتجنب الاتصال أو المحادثة مع الآخرين
- زيارات متكررة إلى أجهزة الصراف الآلي (ATM)

تتمّ إحالة الأشخاص الذين يُظهرون أنواع السلوك هذه إلى مستشاري المقامرة المسؤولة (RGAs) أو الإدارة للإحالة إلى RGA.

يتمّ تسجيل تفاعلات خدمات لعب القمار المسؤول في سجّل المقامرة المسؤولة. ويتمّ حفظ هذا السجّل وكافة المعلومات الشخصية التي تقوم كراون بتدوينها وفقاً لقوانين الخصوصية في أستراليا.

خدمات الدعم بخصوص مشكلة المقامرة

إن كراون باعتبارها من المشاركين الكبار في قطاع القمار، هي عضو ومشاركة في هيئات قطاع القمار الرئيسية والمجموعات الاستشارية، لتمكينها من الحفاظ على الوعي بشأن برامج تقليل الضرر إلى الحد الأدنى والقضايا والممارسات والإجراءات ذات الصلة بلعب القمار المسؤول.

وتحافظ كراون على اتصالات منتظمة مع خدمات الدعم الرئيسية بخصوص مشكلة المقامرة والهيئات الأخرى ذات الصلة. ويمكن أن تشمل الأمثلة على ذلك:

- المشاركة في اجتماعات مع خدمات مساعدة المقامرين (Gambler's Help Services) التي تجري عند موافقة موظفي مساعدة المقامرين وفي الأوقات المناسبة للطرفين؛
 - اجتماعات متعدّدة لخدمات مساعدة المقامرين يتمّ تنظيمها وعقدّها وفق المطلوب؛
 - عضوية وحضور الجمعية الوطنية للدراسات حول القمار (National Association for Gambling Studies) في المؤتمر السنوي؛
 - مؤسسة المقامرة المسؤولة في ولاية فيكتوريا (Victorian Responsible Gambling Foundation)؛ و
 - اتصالات هاتفية مع مساعدة المقامرين ووكالات الدعم الأخرى وفق المطلوب.
- ويتمّ حفظ تفاصيل كافة الاجتماعات مع خدمات الدعم بخصوص مشكلة المقامرة في سجلّ الاتصال المجتمعي (Community Contact Register).

رقم هاتف خدمة مساعدة المقامرين هو 1800 858 858، كما تتوفّر المساعدة عبر الإنترنت على www.gamblinghelponline.org.au



شكاوى الزبائن

لدى كراون إجراءات شاملة لإدارة وحلّ المسائل المتعلّقة بشكاوى الزبائن التي تستلهمها كراون، ومن ضمنها الشكاوى المتعلّقة بتوفير القمار وهذه القواعد.

وكافة العاملين المعنيين مدربون على إدارة وحلّ شكاوى الزبائن.

ويمكن توجيه الشكاوى من الزبائن إلى قسم علاقات الزبائن (Customer Relations Department) في كراون، أو بشكل مباشر إلى أقسام أخرى في كراون، أو إلى العاملين في منطقة القمار.

ولتسجيل شكوى، بوسع الزبائن:

- الاتصال هاتفياً بكراون؛ أو
- إرسال رسالة أو بريد إلكتروني؛ أو
- القيام بذلك شخصياً.

أية شكوى يتمّ استلامها، سوف تتمّ:

- إدارتها والردّ عليها في وقت مناسب وبطريقة ملائمة؛
- التحقيق فيها بتفهم؛
- إدارتها وحلّها وفقاً للمعايير الاسترائية.

يتمّ تأكيد استلام كافة شكاوى الزبائن، حيثما أمكن، خلال 72 ساعة من استلام الشكاوى، ستتّم محاولة التوصل إلى حل عند أول نقطة اتصال أو خلال 10 أيام عمل.

عند إدارة وحل الشكاوى، سوف تتقيّد كراون بالالتزامات القانونية ذات الصلة، ومن ضمنها التزامات حماية خصوصية الزبون.

سيتمّ إعلام كافة مقدّمي الشكاوى في كافة النزاعات المتعلقة بالقمار التي لم يتمّ حلها بوجود مفتش تابع لمفوضية تنظيم القمار والمشروبات الروحية في ولاية فيكتوريا (VCGLR) وبحقهم في استشارته.

يتمّ تقديم معلومات حول الشكاوى إلى مفوضية تنظيم القمار والمشروبات الروحية في ولاية فيكتوريا (VCGLR) إذا طُلب ذلك. وتقوم أيضاً بمفوضية تنظيم القمار والمشروبات الروحية في ولاية فيكتوريا (VCGLR) باستلام شكاوى الزبائن المتعلقة بالمقامرة والتحقيق فيها كهيئة مستقلة للتحقيقات والحل.

الامتثال لحظر المقامرة من قبل القاصرين/الأشخاص دون سن 18 عاماً

يُمنع بموجب القانون قيام الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 18 سنة بلعب القمار. توجد لافتات في كل نقطة دخول إلى الكازينو تمنع دخول القاصرين. ويتواجد عاملون في نقاط الدخول في كافة المداخل إلى الكازينو 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع، وهم يقظون ومسؤولون عن مراقبة زبائن الكازينو، وسوف يقومون بطلب إبراز وثيقة مناسبة تثبت العمر إذا كانوا غير متأكدين ما إذا كان الزبون عمره 18 سنة على الأقل. يتمّ رفض الدخول إذا لم يتمّ إبراز وثيقة تعريف مناسبة عند الطلب.

وإضافة إلى ذلك هناك مسؤولية مشتركة تقع على كافة العاملين لطلب إثبات العمر عندما يكونون غير متأكدين ما إذا كان الزبون هو قاصر، وكافة العاملين مدّربون لتنبيه أحد ممثلي خدمات الأمن (Security Services Representative) في مثل هذه الظروف. إذا لم يتمّ إبراز وثيقة التعريف المعنيّة سوف يُطلب من الزبون مغادرة الكازينو أو إبعاده حسب متطلبات الحالة.

الأطفال الذي ليسوا تحت الإشراف

عند قيام ولي أمر أو وصي بإحضار طفل أو ناشئ معه إلى المُجمّع يجب عليه/عليها عدم ترك الطفل أو الناشئ بدون إشراف في المُجمّع وحوله.

وهناك تعليمات للعاملين في الكازينو والمستأجرين بمراقبة والتبليغ عن وجود أي طفل أو ناشئ بدون مرافق في المُجمّع أو حوله إلى ممثلي خدمات الأمن.

في حالة قيام ولي أمر أو وصي بترك طفل أو ناشئ بدون إشراف (وخاصةً لكي يقوم بالمشاركة في أنشطة لعب القمار) قد تقوم كراون بمنع الزبون من الدخول إلى المُجمّع.

سوف يحاول مستشار المقامرة المسؤولة (RGA) مع الدعم من أحد ممثلي خدمات الأمن بـ:

- التحقق من هوية الطفل أو الشخص الناشئ؛
 - معرفة مكان تواجد ولي الأمر أو الوصي لكي يتمّ جمع شملهم؛ و
 - طلب إثبات بأن الشخص البالغ الذي تمّ إيجاده هو ولي أمر الطفل أو الوصي عليه.
- يمكن أيضاً إحالة الأمر إلى الشرطة.

بيئة المقامرة

أخذ استراحات أثناء المقامرة

يتمّ تشجيع الزبائن على أخذ استراحات منتظمة من لعب القمار. يمكن أن يكون هذا بأشكال مختلفة ومن ضمنها:

- الإعلان عن نشاط ترفيهي، سحب، ويشمل ذلك أنواع السحب المتعلقة بترويج تجاري؛
- التشجيع اللفظي من قبل الموظفين للزبائن لأخذ فترات استراحات لتناول المرطبات أو استراحات كبيرة أخرى؛

الائتمان (Credit)

لن تقوم كراون بمنح ائتمان للزبائن الأستراليين المقيمين لغرض لعب القمار. وقد تتم الموافقة على قيام زبائن غير أستراليين مقيمين بتشغيل تسهيلات ائتمانية credit facility بعد تعبئة استمارة طلب لتسهيلات ائتمانية وبعد موافقة مؤسسة التسهيلات الائتمانية المعنية وفقاً للإجراءات المعتمدة من قبل مفوضية تنظيم القمار والمشروبات الروحية في ولاية فيكتوريا (VCGLR).

الوكالات

يوجد في كراون وكالة TAB (نقاط للمراهنة الإلكترونية تابعة لوكالة TAB) في الكازينو ويستلزم من وكالة TAB التقيد بقواعد Tabcorp للمسلكية المهنية للمقامرة المسؤولة. وبوسع الزبائن الطلب من وكالة TAB الاطلاع على قواعد Tabcorp للمسلكية المهنية للمقامرة المسؤولة.

لمزيد من المعلومات، قوموا بالوصول إلى www.responiblslegambling.tab.com.au/tab-assist.

المعاملات المالية

تسهيلات صرف الشيكات

قد يتم توفير تسهيلات لصرف الشيكات للزبائن الذين قاموا بتعبئة استمارة طلب تسهيلات صرف الشيكات، وتمت الموافقة على قيامهم بتشغيل مثل هذه التسهيلات وفقاً للإجراءات الداخلية لكراون والقواعد التنظيمية ذات الصلة.

يمكن الاطلاع على موجز عن القواعد التي تسري على تسهيلات صرف الشيكات في استمارة الطلب المعنية. وبوسع الزبائن الاستفسار من موظفي كراون العاملين في أي موقع لأمين الصندوق (Cashier) عن تقديم طلب لتسهيلات صرف الشيكات.

- وضع علامات تذكير "هل أخذت استراحة؟" على شاشات عرض آلات القمار الإلكترونية وطاولات القمار الإلكترونية وفي نهاية الإعلانات الإلكترونية لآلات القمار الإلكترونية؛
- إتاحة الفرصة للزبائن لأخذ جزء من دفعات الأرباح الكبيرة أو كاملها بشيك؛
- تسهيلات قاعات الجلوس المتوفرة في كافة أرجاء الكازينو والمُجمّع؛
- توفّر مركز المقامرة المسؤولة (RGC) الذي يقع بعيداً عن الكازينو

الساعات

الساعات معروضة على آلات القمار الإلكترونية بحيث يكون الزبائن مدركين لمرور الوقت. وسوف يقوم العاملون بذكر الوقت عند قيامهم بالإعلان عن النشاطات الترفيهية التي تجري في الكازينو.

الإضاءة

يتم توفير إضاءة كافية في الكازينو تراعي التشريعات ذات الصلة المتعلقة بالمقامرة.

خدمة تقديم الكحول بشكل مسؤول

كراون ملتزمة بتقديم خدمة كحول بشكل مسؤول، ولن تقوم بالسماح لزبون في حالة سكر بالمقامرة أو المراهنة في الكازينو. وبموجب التشريعات ذات الصلة يكون الشخص سكراناً إذا كان كلامه أو توازنه أو ارتباط حركاته أو سلوكه متأثراً بشكل ملحوظ وهناك أسس معقولة للاعتقاد بأن ذلك نتيجة لشرب الكحول.

آلات الصرف الآلي (ATMs)

توجد آلات الصرف الآلي (ATMs) بعيداً عن الكازينو، ويتم وضعها و/أو تقييدها وفقاً للتشريعات ذات الصلة.

قبول شيكات عدا عن طريق تسهيلات صرف الشيكات

يجوز للزبائن كراون تحويل أوراق تجارية قابلة للتداول إلى مبالغ نقدية ومن ضمنها وليس حصراً عليها، الشيكات المصرفية (Bank Cheques)، والحوالات المصرفية (Bank Drafts)، والشيكات الشخصية (personal cheques) (يُشار إليها جميعها بـ الشيكات) تحت ظروف خاصّة. الزبائن الذين يرغبون بصرف شيكات في كراون يمكنهم أيضاً فتح حساب ودائع خاص بهم في الكازينو.

يجوز للزبائن السحب من حساب الودائع الخاص بهم عن طريق قيام كراون بإصدار قسائم لشراء الفيش، أو سحب النقد (أو ما يعادله نقداً) لغاية قيمة المبلغ الموجود في حساب ودائع الزبون.

بوسع الزبائن الاستفسار عن فتح حساب ودائع وصرف الشيكات لدى العاملين في موقع أمين الصندوق.

يتمّ صرف شيكات الزبائن وفقاً للمستلزمات التشريعية المتعلقة بالكازينو. سوف يتمّ إعلام الزبائن الذين يحاولون صرف مثل هذه الشيكات من قبل العاملين في موقع أمين الصندوق عن سياسة كراون عند قيامهم بتقديم الشيك المعني.

أية شيكات قامت كراون بإصدارها لدفع أرباح من اللعب على آلات القمار الإلكترونية لن يتمّ تحويلها إلى مبالغ نقدية من قبل كراون. أي زبون يحاول صرف شيكات دفعات من آلات القمار الإلكترونية سوف يتمّ إخطاره من قبل العاملين في موقع أمين الصندوق عن سياسة كراون عند قيامه بتقديم ذلك الشيك.

كافة الشيكات التي تقوم كراون بصرفها يتمّ تسجيلها مقابل اسم الزبون في قاعدة بيانات الزبون السرية والامنة و/أو تقوم كراون بالاحتفاظ بنسخة عن الشيك.

دفع الأرباح

يمكن للزبائن الذين يتلقّون أرباحاً أخذ جزء من الدفعة أو كاملها بواسطة إحدى الطرق التالية:

- نقداً (أو ما يعادلها نقداً)؛
- شيك؛
- تحويل الأموال إلكترونياً (عند الاقتضاء)
- فيش؛
- ائتمان.

يمكن للموظفين تقديم المعلومات حول الخيارات المتوقّرة لدفع الأرباح.

بموجب القانون، كافة الأرباح والأرصدة المتراكمة التي تتجاوز مبلغ 2000 دولار من اللعب على آلات القمار الإلكترونية (EGMs) في كراون يجب دفعها بشيك أو بتحويل الأموال إلكترونياً (عند الاقتضاء) (إلا إذا كانت آلة القمار الإلكترونية المعنية تعمل بشكل مشروع في منطقة محدّدة مع موافقة مفوّضية تنظيم القمار والمشروبات الروحية في فيكتوريا (VCGLR)).

الإعلان والترويج بشكل مسؤول

الإعلان والترويج لآلات القمار الإلكترونية للعموم خارج الكازينو ممنوع بموجب القانون في ولاية فيكتوريا.

كافة الإعلانات والترويجات المسموح بها سوف:

- تتقيّد بقواعد الأخلاق المهنية للإعلان (كما هي معتمدة من قبل الجمعية الوطنية الاسترالية للمعلنين (Advertisers (AANA) وكافة القوانين النافذة؛
- لن تعطي توقعات غير واقعية لاحتمالات الربح أو تشجع سلوك المقامرة غير المسؤول؛

تطبيق القواعد ومراجعتها

يتمّ تزويد كافة العاملين الجدد في خدمة القمار بالقواعد عند بدئهم بالعمل في كراون.

سوف يتمّ إجراء مراجعة داخلية للقواعد، سنوياً على الأقل، لضمان تقيدها بالتشريعات ذات الصلة، والتعليقات والتوجيهات الوزارية ذات الصلة النافذة.

ونحن نشجع الزبائن والعاملين على تقديم ملاحظاتهم في أي وقت ولشمليها في هذه المراجعة السنوية، وذلك بالكتابة إلى:

General Manager
Responsible Gaming
Level 6
8 Whiteman Street
Southbank Vic 3006

- لن تخلق انطباعاً بأن المقامرة استراتيجية معقولة لتحسين الوضع المالي؛
 - لن تكون مزيفة أو مضلّة أو احتيالية حول الاحتمالات أو الجوائز أو فرص الربح؛
 - تحوز على الموافقة من أي شخص يتمّ تعريفه بأنه رابح لجائزة قبل أي نشر للنتيجة؛
 - لن تكون ذات طبيعة مسيئة أو غير لائقة؛
 - لن تقوم بالترويج لتعاطي الكحول غير المسؤول أثناء المقامرة؛
 - تكون سليمة الذوق ولن تسيء للمعايير السائدة في المجتمع؛ و
 - لن تكون موجّهة عن قصد، أو ضمناً بشكل غير مباشر، إلى القاصرين أو المجموعات المعرضة للخطر أو المحرومين.
- ولن يتمّ عن معرفة إرسال إعلانات أو مواد ترويجية متعلّقة بالمقامرة إلى زبائن مستبعدين أو تمّ تعليق عضويتهم في Crown Rewards أو إلغاؤها.
- يتمّ التحقق من كل إعلان أو ترويج مرتقب من قبل موظفي التسويق ذات الصلة مقابل القواعد والمعايير ذات الصلة، ويتمّ أيضاً التحقق منها مقابل المتطلبات القانونية ذات الصلة، بما في ذلك الامتثال لقانون المستهلك الأسترالي من قبل القسم القانوني في كراون.

مسرد المصطلحات

يقع مركز كراون ملبورن للمقامرة المسؤولة داخل مُجمّع كراون ملبورن.

المركز مفتوح على مدار 24 ساعة وطوال أيام الأسبوع، ويقدم مجموعة من الخدمات المجانية والسرية بما في ذلك:

معلومات حول المقامرة المسؤولة

الاستبعاد الذاتي

المشورة

خدمة دعم من قبل رجل دين

استبعاد من الطرف الثالث

الإحالة إلى خدمات الدعم الخارجية

يمكن ترتيب المترجمين الفوريين إذا لزم الأمر.



كراون ملبورن مركز المقامرة المسؤولة

1800 801 098

البريد الإلكتروني: rgc@crownmelbourne.com.au

www.crownmelbourne.com.au/responsible-gaming

كراون ملبورن

خدمة دعم من قبل رجل دين

1800 456 228

مساعدة المقامر

1800 858 858

www.gamblinghelponline.org.au

المُجمّع (Complex) يعني مُجمّع كراون الترفيهي

وَمُنتج كراون المتكامل وكازينو كراون وكافة أجزائه،

ويشمل مناطق المقامرة وغير المقامرة، والفنادق،

ومستأجري محلات البيع بالتجزئة، الواقعة جميعها في

الموقع الكائن في 8 Whiteman Street, Southbank

في ولاية فيكتوريا.

الكازينو (Casino) يعني المنطقة في المُجمّع المرخصة من

قبل مفاوضات تنظيم القمار والمشروبات الروحية في ولاية

فيكتوريا (VCGLR) للمقامرة، المعروفة بمنطقة المقامرة في

الكازينو.

المقامرة (Gaming) تعني كافة الأنواع القانونية للمقامرة

المسموح بها في الكازينو، وتقوم بتشغيلها كراون وكلمة

gambling لها نفس المعنى.

برنامج الإخلاص (Loyalty Program) يعني Crown

Rewards وهو برنامج عضوية يُحوّل الأعضاء الحصول على

فوائد وامتيازات مُعيّنة.

مشروع الإخلاص (Loyalty Scheme) يعني الجزء من

Crown Rewards الذي تقوم بإدارته كراون المتعلّق بآلات

القمار الإلكترونية والمُشغّل وفقاً للتشريعات ذات الصلة.

القواعد التنظيمية (Regulatory Rules) تعني تلك

القواعد الموافقة عليها أو المفروضة من قبل مفاوضات تنظيم

القمار والمشروبات الروحية في ولاية فيكتوريا (VCGLR) في

ما يتعلّق بعمليات الكازينو وإجراءاته.

السلوك غير المقبول (Unacceptable Behaviour)

يعني سلوك أي زبون يعرّض سلامة أي زبون أو سلامته أو

سلامة الآخرين للخطر أو يؤثّر على تمتع الآخرين في كراون.

