



قواعد السلوكية المهنية للمقامرة المسؤولة

الطبعة 6، تموز/يوليو 2019



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
- الإلتزام المسبق - حدود المال الطوعي
و/أو الوقت
- 11
- التفاعل مع الزبائن
- 13
- التفاعل مع العاملين
- 17
- خدمات الدعم بخصوص مشكلة المقامرة
- 18
- شكاوى الزبائن
- 19
- الامتثال لحظر القاصرين/الأشخاص
دون سن 18 عاماً
- 20
- بيئة المقامرة
- 21
- المعاملات المالية
- 23
- الإعلان والترويج بشكل مسؤول
- 26
- تطبيق القواعد ومراجعتها
- 27
- مسرد المصطلحات
- 28

قواعد المسلكية المهنية للمقامرة المسؤولة

المقدمة

كراون ملبورن المحدودة (كراون) Crown (Melbourne Limited) هي مُشغل مُنتج كراون المتكامل Crown Integrated Resort بما في ذلك الكازينو في المُجمّع، و Crown هي صاحبة ترخيص الكازينو الفيكتوري المعيّنة. ويُعتبر المُجمّع أحد المنتجات ووجهات الترفيه المتكاملة الأكبر والأكثر تنوعاً في العالم. تشتهر كراون بالتميز في جميع جوانب خدماتها وتسهيلاتهما. إلتزامنا بتقديم خدمات لعب القمار لزبائننا بطريقة مسؤولة ليس استثناءً. إن قواعد المسلكية المهنية للمقامرة المسؤولة (القانون) قواعد المسلكية المهنية للمقامرة المسؤولة هذه هي تجسيد مهم لهذا الإلتزام.

إن خبرتنا في مجال الترفيه والقمار تستمتع بها الغالبية العظمى من زبائننا، ولكن نحن ندرك بأن بعض زبائننا يواجهون صعوبات في لعب القمار بشكل مسؤول، ويمكن أن يسبب لهم ذلك صعوبات شخصية ومالية، واحتمال تأثير ذلك أيضاً على عائلاتهم وأصدقائهم والمجتمع الأوسع.

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

ومع تفهم قطاع القمار والمجتمع لأسباب مشكلة المقامرة، ومواصلة تطوير المزيد من الاستجابات الملائمة، تتم مراجعة قواعدها وتحديثها مع مرور الزمن. 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.

تمثل هذه القواعد التزامنا تجاه زبائننا وموظفينا فيما يتعلق بتقليل الضرر ولعب القمار المسؤول. ونود أن تستمتعوا بتجار بكم معنا.

وكما جرت العادة، نحن نرحّب بملاحظاتكم في أي وقت حول أية قضية، وخاصة فيما يتعلق بجهودنا المتواصلة لضمان أن خدمات القمار التي نقدمها يتمتع بها كل من يختار المشاركة فيها.

Barry Felstead
المدير التنفيذي العام
Australian Resorts

التزام كراون بالمقامرة المسؤولة

لعب القمار المسؤول

يحدث لعب القمار المسؤول في بيئة مُنظمة حيث تقل احتمالية حدوث ضرر متصل بلعب القمار إلى الحد الأدنى، ويمكن أن يتخذ الزبائن قرارات مستنيرة عند مشاركتهم في لعب القمار اعتماداً على ظروفهم الشخصية.

لعب القمار المسؤول هو المسؤولية والإجراءات المشتركة للأفراد والمجتمعات وقطاع القمار والحكومة، التي تعمل بشراكة لتحقيق نتائج مسؤولة اجتماعياً تستجيب لاهتمامات المجتمع.

وتركز مبادرات كراون بخصوص لعب القمار المسؤول على تخفيض احتمالات الخطر إلى الحد الأدنى للعدد القليل من الزبائن الذين قد يواجهون صعوبات متصلة بسلوكهم في لعب القمار.

التزام كراون بلعب القمار المسؤول

كراون ملتزمة بتقديم خدمات لعب القمار المسؤول من خلال توفير المعلومات والمساعدة والموارد في ما يتعلق بقضايا لعب القمار المسؤول.

تصف قواعد كراون وتعرض كيفية قيامنا بتنفيذ هذا الالتزام. وهدفنا هو ضمان بقاء كراون رائدة عالمياً في ممارسات لعب القمار المسؤول، وفي الحد الأدنى، أن نتقيد بالمستلزمات القانونية للعب القمار المسؤول كما هو منصوص عليها في قانون تنظيم الكازينو لسنة 1991 (فيكتوريا) Casino Control Act 1991 (Vic) وقانون تنظيم المقامرة لسنة 2003 (فيكتوريا) Gambling Regulation Act 2003 (Vic).

يشمل التزام كراون بتقليل الضرر وتقديم خدمة لعب القمار المسؤول مركز المقامرة المسؤولة (RGC) وهو مرفق مبني لأغراض معينة حيث تتوافر برامج وخدمات وموارد لعب القمار المسؤول، ومن ضمنها فريق عمل مكوّن من العاملين والمدراء والمهنيين المتقنين والحائزين على التدريب المتخصص. إنهم يقدمون مبادرات كراون لخدمة لعب القمار المسؤول، ويوفرون 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 المنظمة.



AWARENESS, ASSISTANCE, SUPPORT

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

بالإضافة إلى رسالة "دعم المساعدة في مجال التوعية"، تستخدم كروان أيضاً "حافظ عليّ تحكّمك STAY IN CONTROL"، والذي يشكل جزءاً من رسالة كروان الأصلية بخصوص لعب القمار المسؤول. سيتم تحديث هذا إلى رسالة جديدة مع مرور الوقت.



RESPONSIBLE GAMING
STAY IN CONTROL

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

توافر القواعد

القواعد The Code متوافرة للزبائن بشكل خطي وعند الطلب. وهناك نسخ متوافرة لدى مكاتب Crown Rewards، 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:

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

- الصينية (التقليدية والمبسّطة)
- الفيتنامية.

- العربية.
- اليونانية.
- الإيطالية.
- الهندية.

بوسع موظفي كراون المتحدرين من خلفيات لغوية متنوعة ترجمة هذه القواعد لمساعدة الزبائن، ونحن نشجع 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 النسق، ومن ضمنها المنشورات، والملصقات، ووسائل النقل المتحركة، وشاشة عرض معلومات اللاعب (PIDs)، وعلى آلات القمار الإلكترونية (EGMs)، وطاولات القمار الآلية (FATGs).

تمتثل كراون مع متطلبات اللافتات الحالية والمستقبلية. للمزيد من المعلومات أو المساعدة، نحن نشجع الزبائن على الاتصال بمركز المقامرة المسؤولة (RGC) أو مستشار المقامرة المسؤولة (RGA) على الرقم 1800 801 098.

التوعية والمساعدة والدعم للمقامرة المسؤولة

تتضمن برامج كراون للعب القمار المسؤول:

- إنشاء مركز المقامرة المسؤولة في كراون Crown RGSC كأول مبادرة في العالم حول لعب القمار المسؤول والذي يعمل 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع؛

- برنامج الإستبعاد الذاتي المتاح للزبائن لمنع أنفسهم من مناطق لعب القمار في كازينوهات Crown Melbourne و Crown Perth، والذي يُشجع ويُطلع مقدمي الطلبات على طلب الإرشاد والمساعدة؛

- معلومات حول برنامج استبعاد الطرف الثالث، حيث يمكن لأحد أفراد العائلة أو الأصدقاء أو أي شخص آخر التقدم بطلب لكي يقوم كروان بمراجعة سلوك المقامرة الخاصة بشخص ما بسبب المخاوف من التأثيرات التي قد يحدثها لعب القمار على الشخص نفسه و/أو الآخرين؛

- معلومات حول YourPlay. لقد أدخلت حكومة ولاية فيكتوريا برنامج على مستوى الولاية لوضع حدود طوعية للمال و/أو الوقت والتتبع يُدعى YourPlay. وهذا هو متاح لزبائن EGM. تشجع كراون وتدعم الزبائن الذين يلعبون على آلات القمار الإلكترونية EGMS لوضع حدود للمال و/أو الوقت. يمكن لزبائن EGM إختيار استخدام بطاقة عارضة، حيث يمكن وضع وتغيير الحدود في كشك إصدار القسيمة (VIK)، أو بطاقة مسجلة، حيث يمكن وضع وتغيير الحدود على الإنترنت في yourplay.com.au أو في مكاتب Crown Rewards أو كشك إصدار القسيمة (VIK). تتوفر منشورات YourPlay في أرجاء الكازينو وعند الطلب؛

- معلومات حول برنامج الحدود الآمنة للمقامرة. الحدود الآمنة للمقامرة هو برنامج مستقل لوضع حدود طوعية للمال و/أو الوقت والذي يتم تشغيله من قبل كراون متاح فقط لطاولات القمار الآلية FATGs. يسمح برنامج الحدود الآمنة للمقامرة لأعضاء Crown Rewards وضع حدود طوعية للمال و/أو الوقت عند لعب FATGs، ولا يندمج هذا البرنامج مع برنامج وضع حدود للمال و/أو وقت YourPlay، EGM. تشجع كراون وتدعم الزبائن

الذين يلعبون FATGs لوضع حدود للمال و/أو الوقت. تتوفر 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 هذه القواعد)؛

• توافر إحصائيين بعلم النفس يتمتعون بالخبرة في حقل مشكلة المقامرة لمساعدة الزبائن وأفراد العائلة؛

• إجراء صارم ينطبق على طلب مقدم من زبون لإلغاء الإستبعاد الذاتي. ويتضمن هذا الإجراء استيفاء معايير يعرض فيها الزبون الطرق التي قام من خلالها بمعالجة سلوكه في لعب القمار؛

• برنامج معلومات العودة إلى لعب القمار Gaming Resumption Information Program (GRIP)، المصمم للزبائن الذين استوفوا معايير إلغاء الإستبعاد الذاتي، لمساعدتهم في تطوير استراتيجيات عند عودتهم للمقامرة في كراون؛

• خدمة دعم رجل الدين.

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

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

وتريد كراون أن يتمتع زبائنها بمقامرتهم بطريقة مسؤولة، وتشجع الزبائن على المقامرة ضمن إمكانياتهم وميزانيتهم.

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

يمكنكم أيضاً زيارة موقع حكومة الولاية للدعم بخصوص مشكلة المقامرة 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 الاستراتيجيين لغرض لعب القمار.

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

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

تتوفر المزيد من المعلومات التفصيلية عند الطلب.

برنامج كراون للإستبعاد الذاتي

بالإضافة إلى مراعاة مستلزمات التشريعات النافذة بخصوص أوامر الإستبعاد، لدى كراون برنامج للإستبعاد الذاتي Self-Exclusion Program. والإستبعاد الذاتي هو إجراء متاح للزبائن لمنع أنفسهم طواعية من أماكن لعب القمار في الكازينو، وقد يكون

هذا خياراً مفيداً للزبائن الذين يواجهون صعوبات نتيجة لسلوكهم في لعب القمار.

الإستبعاد الذاتي:

- يقوم بترتيبه موظفون مدربون يعملون في مركز المقامرة المسؤولة؛
- متوفر 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع؛
- يتم تقديمه مجاناً.

لن تقوم كراون بالإفصاح عن معلومات تم جمعها خلال ترتيب الإستبعاد الذاتي لأي طرف ثالث 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 بالإستبعاد الذاتي أو تم إستبعادهم من قبل الكازينو.

يتمّ تقديم منشورات تحتوي على معلومات عن الإستبعاد الذاتي للزبائن عند الطلب، وجعلها متوفرة في مواقع مختلفة في أرجاء المُجمّع وفي مركز المقامرة المسؤولة RGC.

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 طاوولات 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) لدى مكاتب Crown Rewards، ومركز المقامرة المسؤولة RGSC.

معلومات عن برنامج إخلاص الزبائن

تدير كراون برنامجاً لإخلاص الزبائن على نطاق المجمع يُدعى Crown Rewards الذي يُخوّل أعضاء الحصول على فوائد وامتيازات مُعيّنة. ومشروع إخلاص الزبائن على آلات القمار الإلكترونية EGM الذي يُشكل جزءاً من برنامج Crown Rewards يتمّ 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 827 696) CROWN 8 1300 ؛ 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 كروان 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 منعه أو قام بمنع 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. تتوفر كشوفات منفصلة لآلات القمار الإلكترونية أو طاولات القمار الآلية. 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 FATG جمع بيان نشاط اللاعب عند الطلب، في أي مكتب من مكاتب Crown Rewards.

الإلتزام المسبق - حدود المال الطوعي و/ أو الوقت

لقد أدخلت حكومة ولاية فيكتوريا برنامجاً على مستوى الولاية لوضع حدود طوعية للمال و/أو الوقت والتتبع يُدعى YourPlay . هذا هو متاح لزبائن EGM. تشجع كراون وتدعم الزبائن الذين يلعبون على آلات القمار الإلكترونية EGMs لوضع حدود للمال و/أو الوقت.

يمكن للزبائن EGM إختيار استخدام بطاقة عارضة، حيث يمكن وضع وتغيير الحدود في كشك إصدار القسيمة (VIK)، أو بطاقة مسجلة، حيث يمكن وضع وتغيير الحدود على الإنترنت في yourplay.com.au أو في مكتب Crown Rewards أو كشك إصدار القسيمة (VIK). تتوفر منشورات YourPlay في أرجاء الكازينو وعند الطلب.

بالإضافة إلى ذلك، فإن YourPlay هي تتبع شخصي للعب القمار قائم على بطاقة والتي توفر المجموع الجاري للمال الذي تم إنفاقه والوقت الذي تم تقضيته في اللعب على آلات القمار الإلكترونية EGMS عبر كافة أماكن ألعاب القمار في 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 إختيار 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 يتم تشغيله من قبل كراون متاح 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 YourPlay، EGM. تشجع كراون وتدعم الزبائن الذين يلعبون FATGs لوضع حدود للمال و/أو الوقت. تتوفر منشورات الحدود الآمنة للمقامرة في جميع أرجاء الكازينو وعند الطلب.

إن منشور YourPlay متوفر لكافة الزبائن الذين ينتسبون لبرنامج Crown Rewards. إن منشور

الحدود الآمنة للمقامرة متوفر لكافة الزبائن الذين ينتسبون لـ Crown Rewards الذين أشاروا بأنهم ينيون 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 إختيار يجب على الفرد عمله وفقا 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) لمتابعة 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) متوفر 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 تم 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 الإستبعاد الذاتي، أو يُظهرون علامات ظاهرة أخرى قد تكون متصلة بسلوكهم في لعب القمار، أن تتم إحالتهم بأقرب وقت ممكن عملياً، إلى المساعدة المتخصصة في كراون عن طريق المشرف عليهم/مديرهم إلى مركز المقامرة المسؤولة (RGC).

ويقدم مركز كراون للمقامرة المسؤولة الذي يقع ضمن المُجمّع ولكن بعيداً عن الكازينو مجموعة من الخدمات للزبائن والآخرين.

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

يقوم مركز المقامرة المسؤولة بالتالي:

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

• لديه إخصائيون في علم النفس يتمتعون بالخبرة في مجال مشكلة المقامرة متوافرون لمساعدة الزبائن وأفراد عائلاتهم؛

• تقديم معلومات حول الإستبعاد الذاتي للزبائن الذين يرغبون بمنع أنفسهم من الكازينو، وإدارة برنامج كراون للإستبعاد الذاتي؛

• توفير معلومات حول برنامج الإستبعاد للطرف 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 تتعلق بسلوكه في لعب القمار أو سلوكاً غير مقبولاً يتمّ التحدّث إليه من قبل أحد العاملين الذي سيعرض عليه المساعدة والإحالات إلى الدعم المتخصص وفق المطلوب.

العلامات الظاهرة هي التصرفات أو أنماط السلوك التي تتمّ رؤيتها أو التبليغ عنها وتكون مؤشرات محتملة بأن الشخص قد يكون يواجه مشاكل تتعلق بسلوكه في لعب القمار. وهذه العلامات تتم رؤيتها أو التبليغ عنها ضمن هذا السياق وتكون هناك عادة أكثر من علامة واحدة لتبيان وجود مشاكل محتملة تتعلق بلعب القمار. ويتمّ شمل العلامات الظاهرة في التدريب الذي تقوم بإجرائه كراون لتقديم خدمات المقامرة المسؤولة والتي يمكن أن تشمل، على سبيل المثال لا الحصر*:

- الإفصاح الذاتي بوجود مشكلة قمار أو طلب الإستبعاد الذاتي
- 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) تتم إحالة الأشخاص الذين يُظهرون أنواع السلوك هذه إلى مستشاري المقامرة المسؤولة (RGAs) أو الإدارة للإحالة إلى RGA.
- يتم تسجيل تفاعلات خدمات لعب القمار المسؤول في سجل المقامرة المسؤولة، ويتم حفظ هذا السجل وكافة المعلومات الشخصية التي تقوم كراون بتدوينها وفقاً لقوانين الخصوصية في استراليا.

* تم اقتباس هذه العلامات من 'دراسة المصادقة على

مؤشرات مشكلة المقامرة في المكان'، Thomas،

،P Delfabbro، A. و(2014) ، Armstrong،

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،

، 2002 Australian Gaming Council.

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. ويتم تشجيع العاملين في كراون المتأثرين على طلب المساعدة المتخصصة عن طريق برنامج مساعدة العاملين في كراون، وهو خدمة مجانية لكافة العاملين وعائلاتهم المباشرة، ويقوم بإدارته مرشدون متخصصون مستقلون، ويتم الحفاظ على سرية كافة تفاصيل المناقشات.

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

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 متعددة لخدمات مساعدة المقامرين يتم تنظيمها وعقدتها وفق المطلوب؛
- عضوية وحضور الجمعية الوطنية للدراسات حول القمار (National Association for Gambling Studies) في المؤتمر السنوي؛
- مؤسسة المقامرة المسؤولة في فيكتوريا (Victorian Responsible Gambling Foundation)؛ و
- اتصالات هاتفية مع مساعدة المقامرين ووكالات الدعم الأخرى وفق المطلوب.

ويتم حفظ تفاصيل كافة الاجتماعات مع خدمات الدعم بخصوص مشكلة المقامرة في سجل الاتصال المجتمعي (Community Contact Register).

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



Many ways to get support

شكاوى الزبائن

لدى كراون إجراءات شاملة لإدارة وحلّ المسائل المتعلقة بشكاوى الزبائن التي تستلمها كراون، ومن ضمنها الشكاوى المتعلقة بتوفير القمار وبهذه القواعد.

وكافة العاملين المعنيين مدربين 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 يتم استلامها، سوف تتم:
- إدارتها والردّ عليها في وقت مناسب وبطريقة ملائمة؛
 - التحقيق فيها بتفهم؛
 - تسجيلها في نظام علاقات الزبائن في كراون (Crown Customer Relations system) وفي سجل المقامرة المسؤولة (Responsible Gambling Register) (حيثما ينطبق ذلك)؛ و
 - إدارتها وحلها وفقاً للمعايير الاسترالية.

يتم تأكيد استلام كافة شكاوى الزبائن، وعندما يكون ممكناً خلال 48 ساعة من استلام الشكوى، ستتم 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 مقدمي الشكاوى في كافة النزاعات المتعلقة بالقمار التي لم يتمّ حلها بوجود مفتش تابع لمفوضية تنظيم القمار والمشروبات الروحية في فيكتوريا (VCGLR) وبحقهم في استشارته.

يتمّ تقديم معلومات حول الشكاوى إلى مفوضية تنظيم القمار والمشروبات الروحية في فيكتوريا (VCGLR) إذا طُلب ذلك. وتقوم أيضاً مفوضية تنظيم القمار والمشروبات الروحية في 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 علامات 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 الزبائن، وسوف يقومون بطلب إبراز وثيقة مناسبة تثبت العمر إذا كانوا غير متأكدين ما إذا كان الزبون عمره 18 سنة على الأقل. يتمّ منع الدخول إذا لم يتم 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 مدربين لتنبيه أحد ممثلي خدمات الأمن (Security Services Representative) في مثل هذه الظروف.

إذا لم يتم إبراز وثيقة التعريف المعنوية سوف يُطلب من الزبون مغادرة الكازينو أو إبعاده حسب متطلبات الحالة.

الأطفال الذي ليسوا تحت الإشراف

عند قيام والد/ة 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 والد/ة 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 الناشئ؛
- معرفة مكان تواجد الوالد/ة أو الوصي لكي يتم جمع شملهم؛ و
- طلب إثبات بأن الشخص البالغ الذي تم إيجاده هو والد/ة الطفل أو وصي عليه.

قد يقوم أيضاً مستشار المقامرة المسؤولة (RGA) بإحالة القضية إلى الشرطة.

بيئة المقامرة

أخذ استراحات أثناء المقامرة

يتم تشجيع الزبائن على أخذ استراحات منتظمة من لعب القمار.

يمكن أن يكون هذا بأشكال مختلفة ومن ضمنها:

- الإعلان عن سحب، ويشمل ذلك أنواع السحب المتعلقة بترويج تجاري؛
- الإعلان عن إجراء فقرة ترفيهية؛
- التشجيع اللفظي من قبل العاملين للزبائن لأخذ استراحة لتناول الطعام والشراب؛
- 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 المتوافرة في كافة أرجاء الكازينو والمُجمّع؛
- توفر مركز المقامرة المسؤولة 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 (آلات الصرف الآلي (ATMs)) بعيداً عن الكازينو، ويتم وضعها و/أو تقييدها وفقاً للتشريعات ذات الصلة.

الإئتمان (Credit)

لن تقوم كراون بمنح إئتمان أو إقراض أموال للزبائن الاستراليين المقيمين لغرض لعب القمار. وقد تتم الموافقة على قيام زبائن غير استراليين مقيمين بتشغيل تسهيلات إئتمانية الإئتمان (Credit) facility بعد تعبئة استمارة طلب لتسهيلات إئتمانية وبعد موافقة مؤسسة التسهيلات الإئتمانية المعنية وفقاً للإجراءات المعتمدة من قبل مفوضية تنظيم القمار والمشروبات الروحية في فيكتوريا (VCGLR).

الوكالات

يوجد في كراون وكالة TAB (ونقاط 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 TAB للمسلكية المهنية للمقامرة المسؤولة.

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 المعنّية. وبوسع الزبائن الاستفسار من موظفي كراون العاملين في أي موقع لأمين الصندوق (Cashier) عن تقديم طلب لتسهيلات صرف الشيكات.

قبول شيكات عدا عن طريق تسهيلات صرف الشيكات

يجوز لزبائن 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 خاصة. الزبائن الذين يرغبون بصرف شيكات في كراون يمكنهم أيضاً فتح حساب ودائع خاص بهم في الكازينو، يمكن إضافة ما يلي (على سبيل المثال) كوديعة إلى هذا الحساب:

- النقد (أو ما يعادله نقداً)؛
- شيك قابل للدفع لصالح كراون؛
- الشيكات السياحية.

يجوز للزبائن السحب من حساب الودائع عن طريق قيام كراون بإصدار قسائم لشراء الفيش، أو السحب من 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 يتم 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 يتم تحويلها إلى مبالغ نقدية من قبل كراون. أي زبون يحاول صرف شيكات دفعات من آلات القمار الإلكترونية سوف يقوم العاملون في موقع أمين الصندوق بإعلامه عن سياسة كراون عند قيامه بتقديم ذلك الشيك.

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

دفع الأرباح

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

• نقداً (أو ما يعادلها نقداً)؛

• شيك؛

• تحويل الأموال الإلكتروني (عند الاقتضاء)

• فيش؛

• إنتمان.

يمكن للموظفين تقديم المعلومات حول الخيارات المتوفرة 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 الإلكتروني (عند الاقتضاء) (إلا إذا كانت آلة القمار الإلكترونية المعنية تعمل بشكل مشروع في منطقة محددة مع موافقة مفوضية 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:

- تتقيد بقواعد الأخلاقية المهنية للإعلان (كما هي معتمدة من قبل الجمعية الوطنية الاسترالية للمعلنين (Australian Association of National Advertisers (AANA)) وكافة القوانين النافذة؛
 - لن تعطي توقعات غير واقعية لاحتمالات الربح أو تشجيع سلوك المقامرة غير المسؤول؛
 - لن تخلق انطباعاً بأن المقامرة استراتيجية معقولة لتحسين الوضع المالي؛
 - لن تكون مزيفة أو مضللة أو احتيالية حول الاحتمالات أو الجوائز أو فرص الربح؛
 - تحوز على الموافقة من أي شخص يتم 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 يتم عن معرفة إرسال إعلانات أو مواد ترويجية متعلقة بالمقامرة إلى زبائن ممنوعين من الدخول أو تم تعليق عضويتهم في Crown Rewards أو إلغائها.

يتم التحقق من كل إعلان أو ترويج مرتقب من قبل موظفي التسويق ذات الصلة مقابل القواعد والمعايير ذات الصلة، ويتم أيضاً التحقق منها مقابل المتطلبات القانونية ذات الصلة، بما في ذلك الامتثال لقانون المستهلك الاسترالي من قبل الدائرة القانونية في كراون.

تطبيق القواعد ومراجعتها

يتم تزويد كافة العاملين الجدد في خدمة القمار بالقواعد عند بدءهم بالعمل في كراون.

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

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

Group General Manager

لعب القمار المسؤول

Level 6

Whiteman Street 8

Southbank Vic 3006

مسرد المصطلحات

المُجمّع (Complex) يعني مُجمّع كراون الترفيهي ومُنْتَج كراون المتكامل وكازينو كراون وكافة أجزائه، ويشمل مناطق المقامرة وغير المقامرة، والفنادق، ومستأجري محلات البيع بالتجزئة، الواقعة جميعها في الموقع الكائن في 8 شارع Whiteman، Southbank في ولاية فيكتوريا.

الكازينو (Casino) يعني المنطقة في المُجمّع المرخّصة من قبل مفوضية تنظيم القمار والمشروبات الروحية في 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 المتعلق بآلات القمار الإلكترونية والمُشغل وفقاً للتشريعات ذات الصلة.

القواعد التنظيمية (Regulatory Rules) تعني تلك القواعد الموافق عليها أو المفروضة من قبل مفوضية تنظيم القمار والمشروبات الروحية في فيكتوريا (VCGLR) في ما يتعلق بعمليات الكازينو وإجراءاته.

السلوك غير المقبول (Unacceptable Behaviour) يعني سلوك أي زبون يعرّض سلامة أي زبون أو سلامته أو سلامة الآخرين للخطر أو يؤثر على تمتع الآخرين في كراون.

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

الإستبعاد الذاتي

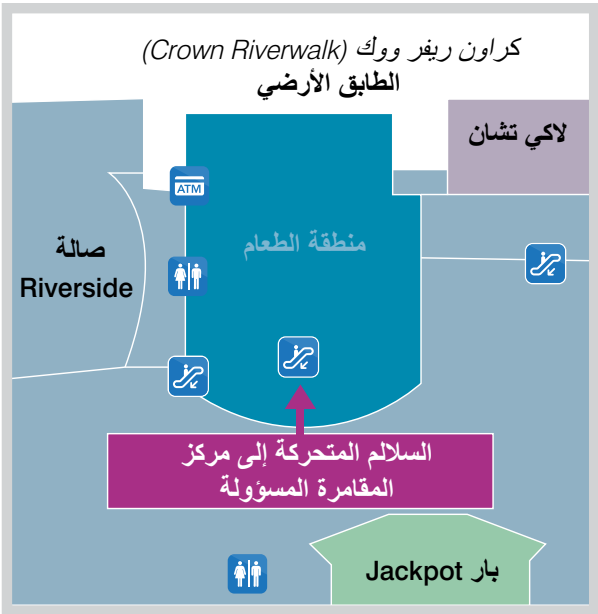
المشورة

خدمة دعم من قبل رجل

استبعاد الطرف الثالث

الإحالة إلى خدمات الدعم الخارجية

يمكن ترتيب المترجمين الفوريين إذا لزم الأمر.



كروان ملبورن مركز المقامرة المسؤولة 1800 801 098 البريد الإلكتروني:

rgc@crownmelbourne.com.au

www.crownmelbourne.com.au/responsible-gaming

كروان ملبورن خدمة دعم من قبل رجل دين

1800 456 228

مساعدة المقامر

1800 858 858

www.gamblinghelponline.org.au



AWARENESS. ASSISTANCE. SUPPORT