



KENO
let's play!

مقامرة كينو المسؤولة
مدونة قواعد السلوك في فكتوريا

المحتويات

4	رسالة المقامرة المسؤولة الخاص بـ keno في فكتوريا (VIC) KENO
5	مدونة قواعد سلوك المقامرة المسؤولة (VIC) KENO
5	1. التزامنا بالمقامرة المسؤولة
5	2. الهدف من المدونة
6	3. نطاق المدونة
6	4. تطبيق المدونة
6	5. الامتثال للقوانين وقواعد القطاع الأخرى
6	6. التعارض مع التشريع والمدونة
	التزاماتنا
6	7. مشاركة المدونة
7	8. مراجعة المدونة
7	9. المراجعة السنوية لممارسات المقامرة المسؤولة
7	10. السياسات والإجراءات الخاصة بكينو في فكتوريا (VIC) KENO
7	11. التدريب على المقامرة المسؤولة
8	12. سياسة المقامرة الخاصة بالموظفين
8	13. الدعاية والتسويق والترويج
	تقديم المعلومات والدعم لعملائنا
9	14. معلومات عن المنتج
9	15. تحديد أضرار القمار
10	16. معلومات عن المقامرة المسؤولة
10	17. بيئة المقامرة
11	18. التفاعل مع الزبائن
11	19. سجل المقامرة المسؤولة
12	20. المعاملات المالية
12	21. برنامج كينو للإقصاء الذاتي
	إدارة الحساب الإلكتروني
12	22. خاصيات إدارة الحساب الإلكتروني
13	23. حدود الإيداع
13	24. إلغاء الإشتراك من المواد التسويقية
13	25. حُد استراحة
14	26. تاريخ المعاملات وبيانات الإنترنت
14	27. إغلاق الحساب الإلكتروني
14	28. برنامج الرصد الاستباقي

.....	دعم المقامرة المسؤولة	
14.....	القاصرون	.29
15.....	الإلتزام المسبق	.30
15.....	اللافتات	.31
15.....	العمل مع المجتمع المحلي	.32
16.....	خدمات دعم مشاكل المقامرة	.33
16.....	تنفيذ المدونة	.34
16.....	شكاوى الزبائن	.35
17.....	التعريفات	.36

رسالة المقامرة المسؤولة لكينو في فكتوريا(KENO (VIC)

تؤمن **Keno (Vic) Pty Ltd (KENO (VIC))** أن القطاع والحكومة والمجتمع يتحملون مسؤولية مشتركة للمساعدة في منع تطور المشكلات المتعلقة بالمقامرة ، ولضمان توفر خدمات دعم مشاكل المقامرة التي تواجه الأفراد الذين قد يحتاجون إلى المساعدة.

حصلت **KENO (VIC)** على ترخيص لبيع ألعاب **Keno** المعتمدة (**Keno**) في ولاية فكتوريا. تخضع **KENO (VIC)** جنبًا إلى جنب مع وكلاء **Keno** المعتمدين ، والمعتمدين وفقًا للمادة 6A.2.4 من قانون تنظيم المقامرة **Vic** (2003) (كل منهم ، وكيل) ، لقانون ممارسة المقامرة المسؤولة (المدونة).

يُنظر إلى كينو **Keno** عمومًا على أنها لعبة اجتماعية ممتعة. تعتبر المقامرة بالنسبة لمعظم الناس نشاطًا ترفيهيًا ممتعًا وشكلًا ممتعًا من الترفيه. ومع ذلك ، تضمن **KENO (VIC)** ضمان إجراء **Keno** باستمرار بطريقة ملتزمة بالمقامرة المسؤولة في جميع الأوقات.

نتيجة لذلك ، طورت **KENO (VIC)** هذه المدونة التي تحدد الممارسات التي نتبناها وتعمل كدليل لتقديم الخدمة المسؤولة والتزامنا الذي يمكن أن يتوقعه المجتمع منا ومن شبكة البيع بالتجزئة الخاصة بنا. سيتم عرض رسالة المقامرة المسؤولة من **KENO (VIC)** ، والتي تحتوي على معلومات تتعلق بإمكانية الوصول إلى المدونة ، حيث تكون مرئية بوضوح للزبائن.

تعكس المدونة التزام **KENO (VIC)** تجاه زبائننا. نرحب بأي تعليقات على التزامنا المستمر بمبادرات المقامرة المسؤولة لدينا.

مدونة قواعد سلوك المقامرة المسؤولة (VIC) KENO

1. التزامنا بالمقامرة المسؤولة

تتوفر ألعاب كينو Keno في مقر وكلاء (VIC) KENO كونهم شبكة من الوكالات والفنادق المرخصة والنادي (كل مكان منها) وكذلك عبر الإنترنت.

تعكس المدونة التزام (VIC) KENO بتقديم Keno بأعلى مستويات النزاهة والمسؤولية الاجتماعية والشركات وفقاً للتشريعات في فكتوريا. تلتزم (VIC) KENO بتوفير أعلى معايير رعاية العملاء والمقامرة المسؤولة. توضح المدونة كيف نظهر هذا الالتزام.

تم تصميم المدونة لـ:

- التأكد من أن لعب كينو يظل أمراً مسؤولاً اجتماعياً ، وتجربة ممتعة ومسلية ، مما يقلل من احتمالية الآثار السلبية للمقامرة على الزبائن وعائلاتهم والمجتمع الأوسع ؛
- وضع المعايير والمتطلبات للمساعدة في التوصيل المسؤول لكينو Keno عبر عملياتنا وشبكة البيع بالتجزئة لدينا وقنواتنا الرقمية ؛
- تعكس قيمنا الأساسية والتزامنا بممارسات الأعمال المسؤولة ودعم المجتمع وتقليل الضرر المحتمل المرتبط بلعب كينو Keno
- تتماشى مع التوجيهات الوزارية بشأن المقامرة المسؤولة في فكتوريا ؛
- توفير معلومات لزيائننا تمكنهم من اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن مقامرتهم ؛
- تزويد زبائننا الذين يعانون من مشكلة مقامرة معترف بها بإمكانية الوصول إلى برنامج الاستبعاد الذاتي الطوعي من Keno عبر الإنترنت وتسهيل وصولهم إلى وكالات الدعم والمعلومات المناسبة ؛ و
- تعزيز التفاهم المشترك بين الأفراد والمجتمعات وقطاع القمار والمنظمين والحكومة حول ممارسات المقامرة المسؤولة وحقوق ومسؤوليات جميع المعنيين وفقاً لتلك الممارسات.

يجب تقديم نسخة من المدونة إلى لجنة المراقبة في فكتوريا ومفوضية مراقبة المقامرة والكازينو (VGCCC).

2. الهدف من المدونة

تحتزم (VIC) KENO حقوق زبائننا في الاستمتاع بمنتجاتنا وخدماتنا. يجب أن يتحمل الزبائن المسؤولية عن تصرفاتهم ، لكن KENO (VIC) تفر أيضاً بمسؤوليتنا الخاصة تجاه زبائننا لتزويدهم بالمعلومات المناسبة التي قد تساعدهم في إدارة المقامرة ، إذا احتاجوا إلى هذا الدعم.

الهدف الأساسي للمدونة هو ضمان وجود إطار عمل عبر شبكة (VIC) KENO يضمن:

- اتخاذ الزبائن قرارات مستنيرة بشأن المقامرة ؛
- تسهيل حصول الزبائن على المساعدة في حال احتاجوا إلى دعم خدمات المقامرة.
- الحفاظ على علاقات ذات مغزى مع المعنيين لدينا من أجل تعزيز فهمنا لمشكلة المقامرة مع مجموعات المجتمع المحلي والحكومات ومستشاري مشكلة المقامرة وموظفينا ومجموعات القطاع ؛ و
- وضع مبادئ رعاية الزبائن لتمكينهم من اتخاذ قرارات مدروسة وواعية لتقليل الضرر المرتبط بالمقامرة.

3. نطاق المدونة

تشمل المدونة:

- التزاماتنا تجاه زبائننا فيما يتعلق بالمقامرة المسؤولة ؛
- نظرة عامة على المعلومات والموارد (بصيغتها المعدلة من وقت لآخر) التي نوفرها لإبلاغ عملائنا بمنتجاتنا ، والمقامرة المسؤولة وخدمات المشورة بشأن مشاكل المقامرة ؛
- ما نقوم به لتنفيذ التقديم المسؤول للمقامرة عبر شبكة البيع بالتجزئة الخاصة بنا ومن خلال قناتنا التفاعلية ، وفقاً لالتزامنا بأعلى معايير رعاية الزبائن ؛
- كيف ندعم زبائننا في طلب المساعدة لحل مشكلة متعلقة بالمقامرة ؛ و
- كيف تدار المدونة.

4. نطاق المدونة

تنطبق المدونة على:

- كينو (VIC) وموظفينا ؛
- شبكة البيع بالتجزئة الخاصة بنا وجميع الأشخاص العاملين لدى الوكلاء في تلك الشبكة ، بما في ذلك في محلات البيعى واللعب ؛ و
- خدمات أو منتجات القمار الخاصة بكينو التي نقدمها ، بما في ذلك تلك المقدمة من خلال الخدمات الإلكترونية داخل فكتوريا.

قد نقوم بمراجعة المدونة من وقت لآخر. يتم توفير نسخة من النسخة المحدثة من المدونة إلى VGCCC قبل إصدارها. بعد المراجعة ، ستتوفر النسخة المحدثة من المدونة في شبكة البيع بالتجزئة الخاصة بنا ، على موقعنا الإلكتروني (keno.com.au) (موقعنا الإلكتروني) ، على تطبيق Keno (تطبيقنا) وعلى موقع VGCCC الإلكتروني (vgccc.vic.gov.au). سنبلغ زبائننا عندما نقوم بتحديث المدونة عبر موقعنا الإلكتروني.

هذه المدونة ليست ذات صلة بتوفير كينو من قبل أي مورد آخر في فكتوريا.

5. الامتثال للقوانين وقواعد القطاع الأخرى

سوف تمثل (VIC) KENO لجميع القوانين ذات الصلة في فكتوريا فيما يتعلق بتوفير منتجات وخدمات كينو الخاصة بنا ، بما في ذلك تلك المتعلقة بما يلي:

- مدونات قواعد السلوك و / أو الممارسات المتعلقة بالمقامرة المسؤولة في القطاع ؛
- أي شخص يقل عمره عن 18 عامًا (قاصر) ؛
- توفير الائتمان لغرض القمار.
- قواعد كينو (VIC) ؛
- متطلبات المتاجر.
- خدمة تقديم الكحول مع القمار.
- الدعاية والترويج. و
- الخصوصية.

6. التعارض مع التشريع والمدونة

في حالة وجود أي تعارض بين المدونة وأي تشريع أو قوانين تابعة للكومنولث أو الولاية ، فسيتم تطبيق المعيار الأعلى.

بالإضافة إلى ذلك ، يجب تطبيق المدونة جنبًا إلى جنب ، وحسب الضرورة ، وستكون بالإضافة إلى أي قواعد سلوك و / أو ممارسات أخرى متعلقة بالمقامرة المسؤولة في القطاع نتبناها داخل فكتوريا.

في جميع نواحي المدونة ، نتعهد بالالتزامات تجاه زبائننا. تعني طبيعة عملنا أننا نعتمد على الأشخاص العاملين في شبكة البيع بالتجزئة الخاصة بنا في المتاجر للوفاء بهذه الالتزامات. المحلات الموجودة في شبكة البيع بالتجزئة الخاصة بنا مملوكة ويتم تشغيلها بشكل مستقل عن KENO (VIC) ، وهذا يشمل مرافق كينو الموجودة داخل الفنادق والنوادي المرخصة والمرافق الأخرى. ومع ذلك ، تظل (VIC) KENO مسؤولة عن تزويد شبكة البيع بالتجزئة الخاصة بنا بالأدوات والتدريب لزيادة امتثال الأماكن للمدونة إلى أقصى حد. يمكن للأماكن الوصول إلى موارد المقامرة المسؤولة ، بما في ذلك المواد التدرجية ، عبر منصة Keno Connect الإلكترونية.

سنبدل قصارى جهدنا ونتخذ جميع الخطوات المسؤولة لضمان وجود التزام بمتطلبات المدونة في محلاتنا ومن قبل جميع الموظفين العاملين في تلك المتاجر. يُطلب من كل مكان ، بموجب اتفاقية الوكالة المبرمة مع (VIC) KENO ، ضمان مساعدة موظفيه في إدارة كينو وجميع الأنشطة المرتبطة به بما يتناسب مع المدونة.

التزاماتنا

7. مشاركة المدونة

سنقوم بالتواصل والترويج للمدونة عبر الإنترنت وعبر شبكة البيع بالتجزئة الخاصة بنا. المدونة متاحة في جميع أنحاء شبكة البيع بالتجزئة لـ Keno في المتاجر ، وعبر موقعنا الإلكتروني ، وعبر تطبيقاتنا. يمكن توفير نسخ ورقية من المدونة لأي عميل يتصل بفريق دعم الزبائن على الرقم 1800 056 066 ويطلب إرسال نسخة له.

سنقدم تذكيرًا منتظمًا بوجود المدونة في اتصالنا مع عملائنا عبر الضمانات في الأماكن أو رسائل البريد الإلكتروني أو إشعارات الموقع الإلكتروني أو أي وسيلة أخرى قد نتواصل من خلالها بانتظام مع عملائنا. لدى (VIC) KENO رسائل بارزة على موقعنا الإلكتروني

وتطبيقاتنا ، توضح بالتفصيل أن عملياتنا تحكمها المدونة ورسالة المقامرة المسؤولة.

المدونة متاحة لعملائنا باللغة الإنجليزية في المحلات وفي قسم المقامرة المسؤولة على موقعنا الإلكتروني وعلى تطبيقنا. تتوفر المدونة (أو ملخصها) أيضاً مترجمةً إلى لغات المجتمع الرئيسية عبر موقعنا الإلكتروني أو تطبيقنا أو عند الطلب عن طريق الاتصال بفريق دعم العملاء لدينا. لغات المجتمع الرئيسية هذه هي العربية والصينية والتركية واليونانية والإيطالية والفيتنامية والإسبانية. تتوفر أيضاً خدمات الترجمة التحريرية والشفوية عبر الهاتف للعملاء ومشغلي المتاجر من خلال فريق دعم العملاء لدينا جنباً إلى جنب مع خدمة الترجمة التحريرية والفورية الوطنية.

8. مراجعة المدونة

ستبذل KENO (VIC) قصارى جهدها لضمان امتثال المدونة لجميع المتطلبات التشريعية والتنظيمية ، بما في ذلك أي توجيهات وزارية. سيتم إجراء مراجعة للامتثال للمدونة (بما في ذلك الامتثال داخل شبكة البيع بالتجزئة الخاصة بنا) على أساس منتظم. كجزء من إطار عمل إدارة الامتثال المستمر ، ستسعى KENO (VIC) للحصول على تعليقات المعنيين الرئيسيين والنظر فيها ، بما في ذلك موظفو المتاجر والمحلات ، ومديرو هذه الأماكن، والوكلاء ، والعملاء ، وموظفو Keno.

قد نجري أيضاً تقييماً إضافياً للمدونة على أساس الحاجة حيث توجد تغييرات كبيرة في بيئة المقامرة المسؤولة. سوف نتشاور مع عملائنا وموظفينا وممثلينا من مختلف قطاعات عملياتنا ، و

ممثلين من مجموعات قطاع المقامرة ، وخدمات المشورة بشأن مشكلة المقامرة والمجموعات المجتمعية عند الاقتضاء / عند إجراء تغييرات على المدونة لهذا الغرض.

سيتم تقديم أي تحديث للمدونة إلى VGCCC قبل صدوره. بعد التوفير ، ستكون المدونة المحدثة متاحة في المحلات وعلى موقعنا الإلكتروني وعلى موقع VGCCC الإلكتروني.

9. المراجعة السنوية لممارسات المقامرة المسؤولة

نقوم بإجراء استطلاعات للوكلاء والعملاء كل عام لفهم أفضل لكيفية تقديم التزامنا بالمدونة للعملاء ودعم المحلات. تُستخدم طريقة التتبع هذه لضمان الحفاظ على مستويات عالية من الوعي بالمدونة وتوفير نظرة ثاقبة في عدد من المجالات. يتضمن ذلك تحديد مصادر المعلومات الرئيسية للعملاء للوصول إلى محتوى المقامرة المسؤولة ، وفهم كيفية إدراك زبائننا لأنشطة الحماية الخاصة بنا ، وإدراك العملاء لرسائل المقامرة المسؤولة.

10. السياسات والإجراءات الخاصة بكينو في فكتوريا (VIC) KENO

تستخدم KENO (VIC) أفضل المساعي لضمان تزويد جميع موظفي KENO (VIC) والوكلاء وموظفيهم (بما في ذلك الموجودون في المتاجر) بأدوات الامتثال والمعلومات والتدريب الذي يدعم المدونة ، والتقديم المسؤول لمنتجاتنا وخدماتنا. تتوفر هذه الموارد عبر الإنترنت من خلال Keno Connect أو Venue intranet portal ، ويمكن طلب الدعم من مسؤول مبيعات Keno المعين في المكان حسب الحاجة.

تتضمن هذه الأدوات والموارد السياسات والعمليات التشغيلية ، وخطوط واضحة للمساءلة عن الامتثال للمدونة ، وآليات الإبلاغ للإبلاغ عن انتهاكات المدونة وإجراءات المتابعة للتعامل مع قضايا المقامرة المسؤولة. سنراقب أيضاً التنفيذ والإدارة المستمرة للمدونة عبر الإنترنت وعبر شبكة البيع بالتجزئة.

تراقب KENO (VIC) امتثال الوكيل لمكونات المدونة من خلال اختبار الموقع المنتظم. يتم إجراء اختبار الموقع بواسطة فريق Keno Retail Testing عن طريق أخذ عينة من خلال الانتقال عبر الأماكن التي تشكل شبكة البيع بالتجزئة. يتم تسجيل نتائج اختبار الموقع في تقرير ، والذي يعتبر جزءاً من التزام KENO (VIC) المستمر بأفضل الممارسات فيما يتعلق بالمقامرة المسؤولة.

بالإضافة إلى اختبار الموقع ، وكجزء من أنشطة الاتصال العادية ، يتم إجراء فحص امتثال المكان لمجموعة من إجراءات المقامرة المسؤولة (بما في ذلك عرض جميع العلامات والمعلومات المطلوبة). يمكن لمحلات البيع تنزيل لافتات لعب كينو المسؤولة ، والوصول إلى ورقة إرشادات لافتات كينو ، عبر منصة Keno Connect على الإنترنت.

11. التدريب على المقامرة المسؤولة

تطلب KENO (VIC) من جميع موظفي KENO (VIC) والوكلاء وموظفيهم فهم التزامات وأحكام المدونة والقواعد المعمول بها.

يُطلب من الوكلاء وموظفيهم حضور تدريب KENO (VIC) ، قبل تزويدهم بمعرف مشغل كينو Keno Operator ID.

الغرض من هذا التدريب هو تزويد موظفي المحلات بالمعرفة التشغيلية في جميع جوانب كينو. تشمل جميع دورات KENO (VIC) التدريبية دورات تدريبية حول مسائل المقامرة المسؤولة وبرنامج الاستبعاد الذاتي ومنتجات Keno وقواعد KENO (VIC) والقانون.

يمكن لموظفي المكان طلب التدريب من خلال بوابة الموقع Keno Connect ضمن قسم "ملف تعريف المكان" كما هو مطلوب. نهدف إلى ضمان أن جميع موظفي (VIC) KENO والوكلاء وموظفيهم:

- مجهزون لتقديم منتجاتنا وخدماتنا للعملاء وفقاً للمدونة
- فهم المؤشرات السلوكية المحتملة لمشكلة المقامرة.
- مجهزون للاحتفاظ بسجلات مناسبة للحوادث التي تحدث داخل متجرهم. و
- لديهم مهارات التعامل مع العملاء بطريقة لائقة.

ستعمل (VIC) KENO و المحلات وفقاً للإرشادات التالية وفقاً لمتطلبات المقامرة المسؤولة:

- عرض الكتيبات التي تحتوي على معلومات حول مشكلة المقامرة في نقاط بيع كينو. يتم توفير هذه الكتيبات بلغات المجتمع بناءً على طلب (VIC) KENO.
- عدم السماح للقصر باستخدام محطات الخدمة الذاتية.
- ستحتوي جميع نماذج الدخول والتذاكر الخاصة بـ (VIC) KENO على تحذيرات تتعلق بمشكلة المقامرة وتوفر معلومات استشارية.
- ستتوفر معلومات كيفية اللعب من خلال الكتيبات في الأماكن والموقع الإلكتروني الخاص بنا ، وستحتوي هذه الموارد على معلومات تتعلق بمشكلة المقامرة وفرص الفوز.
- لن تعرض أو تزود أي مشروبات كحولية مجانية أو مخفضة كحافز للمشاركة في لعبة كينو.

توفر (VIC) KENO تدريباً لتجديد المعلومات لموظفيها مرة واحدة على الأقل كل 12 شهراً ، وتتضمن مواد المقامرة المسؤولة في النشرات الإخبارية للموظفين والمراسلات ، وتعرض مواد المقامرة المسؤولة في مكان العمل لتذكير الموظفين بسياسات المقامرة المسؤولة ومسؤولياتهم. يمكن للوكلاء وموظفيهم الوصول إلى الموارد والتدريب المسؤول على المقامرة عبر منصة Keno Connect.

12. سياسة المقامرة الخاصة بالموظفين

يتعين على جميع موظفي (VIC) KENO الامتثال لسياسة المقامرة للموظفين. يعتبر الالتزام بهذه السياسة مطلباً صارماً للتوظيف أو العمل بعقد. يتم التعامل مع عدم الامتثال على أنه انتهاك خطير لسياسة رئيسية.

تضع السياسة مجموعة من القيود على قدرة موظفينا على المشاركة أو الانخراط في أنشطة كينو التي نديرها سواء أثناء ساعات عملهم أو خارجها. وهذا يشمل عدم السماح لموظفينا بالمشاركة في لعب كينو أثناء الخدمة ما لم يكن ذلك جزءاً من واجبات الموظف الرسمية.

لا يُسمح لموظفي الوكيل / موظفي المكان بلعب كينو أثناء الخدمة (بما في ذلك فترات الاستراحة) ما لم يُطلب منهم القيام بذلك من أجل أداء واجبات عملهم العادية. تمتلك الأماكن المملوكة ويتم تشغيلها بشكل مستقل بسياسات تحظر بشدة المقامرة من قبل الموظفين أثناء الخدمة (بما في ذلك فترات الاستراحة). نحن نشجع هذه الأماكن على وضع سياسات تتعلق بمشاركة الموظفين في منتجات المقامرة في مكانهم خلال ساعات العمل أو خارجها.

يتم منح موظفي الوكلاء تدريب المقامرة المسؤولة كجزء من تعريفهم الوظيفي ، قبل منحهم معرف مشغل كينو Keno Operator ID. سيتم توجيه أي موظف في المكان يشير إلى أن لديه مشكلة تتعلق بالمقامرة إلى مدير المناوبة في الموقع.

أي تواصل مع هذا الموظف سيحدث بطريقة تحترم حق الموظف في الخصوصية.

13. الدعاية والتسويق والترويج

ستضمن (VIC) KENO أن أي إعلان أو تسويق أو ترويج متعلق بـ Keno:

- يمثل لجميع القوانين المعمول بها في الكومنولث والولاية فيما يتعلق بالإعلان عن منتجات Keno أو الترويج لها ، بما في ذلك مدونة أخلاقيات الإعلان التي اعتمدها الرابطة الأسترالية للمعلنين الوطنيين ؛
- يتمتع بذوق جيد (وفقاً لمعايير المجتمع السائدة) وليست مسيئة أو غير لائقة ؛
- صحيحة ودقيقة وصادقة من حيث الحقائق ؛
- ليست خاطئة أو مضللة أو خادعة ، ولا تحرف احتمالية الربح أو المكاسب المالية ؛
- لم يتم توجيهها عمداً ، بشكل صريح أو غير مباشر ، إلى الفئات الضعيفة أو المهمشة و / أو القصر ؛
- لن يستهدف أو يصمم لمناشدة القاصرين ولا يظهر بالاقتران مع عرض أو حدث أو إعلان مرفق يتعلق بالقصر ؛
- لا يروج لاستهلاك الكحول أثناء القمار ولا تربط بين القمار والكحول ؛
- لا يقدم أي انتماء أو مكافآت أو قسائم لشخص كإجراء لفتح حساب Keno أو إحالة شخص آخر لفتح حساب Keno ؛
- لا يقدم أي انتماء أو قسيمة أو مكافأة أو أي فائدة أخرى لتشجيع الشخص على الموافقة أو الاستمرار في الموافقة على

- تلقي التسويق المباشر ؛
- لا يشجع أو يعرض أي انتمان أو قسيمة أو مكافأة أو أي فائدة أخرى لحث صاحب حساب Keno على إبقاء حساب Keno مفتوحًا بعد تقديم طلب لإغلاقه ؛
- يحصل على موافقة أي شخص تم تحديده على أنه فاز بجائزة قبل النشر ؛
- مسؤول اجتماعيا.
- لا يروج للمقامرة كوسيلة لتمويل المشتريات المنزلية الروتينية أو تكاليف المعيشة أو لتخفيف الصعوبات المالية أو الشخصية ؛
- لا يخلق انطباعًا بأن المقامرة استراتيجية معقولة للتحسين المالي ؛
- لا يروج للمقامرة كوسيلة لتعزيز المكانة الاجتماعية أو التوظيف أو الأفاق الاجتماعية أو الجنسية ؛
- لا يقدم ادعاءات تتعلق بالفوز أو الجوائز التي يمكن ربحتها والتي لا تستند إلى حقائق أو لا يمكن إثباتها أو مبالغ فيها ؛
- لا يذكر أو يشير ضمناً إلى أن مهارة اللاعب يمكن أن تؤثر على نتيجة المقامرة ؛ و
- لا يبالغ في العلاقة بين نشاط المقامرة والاستخدام الذي قد يتم وضع أرباح المقامر فيه.

قد تقوم الأماكن من وقت لآخر بتنفيذ أنشطة ترويجية لـ Keno. ينص اتفاق وكالة كينو على أن الأماكن ستجري أنشطة ترويجية تتعلق بكنينو فقط وفقاً للموافقة المسبقة من KENO (VIC). إذا اختار مكان للعب كينو المشاركة في نشاط ترويجي لـ Keno تديره KENO (VIC) ، فيجوز له فقط استخدام الخدمات والمواد الرسمية المقدمة من KENO (VIC) و / أو الموافقة عليها ، فيما يتعلق بهذا النشاط.

تضمن KENO (VIC) امتثالنا لالتزاماتنا المتعلقة بالإعلان والترويج المسؤول من خلال الإجراءات الداخلية التالية:

- نقل المعلومات إلى موظفي KENO (VIC) فيما يتعلق بالتمارين الإعلانية والترويجية المسؤولة.
- نقوم بتدريب جميع موظفي KENO (VIC) على التزاماتنا الإعلانية والترويجية المسؤولة من خلال تدريبنا التعريفي والتدريب التسويقي المستمر.
- نحن نبذل قصارى جهدنا لضمان عدم تلقي عملائنا المستبدين لأنفسهم للتسويق المباشر.
- يجب أن يتم التوقيع على جميع الدعاية والتسويق من قبل مسؤولي قسم التسويق بعد المراجعة والتعليقات من قبل فريق عمليات المقامرة المسؤولة والفريق القانوني قبل طرحها في السوق.

تقديم المعلومات والدعم لعملائنا

14. معلومات عن المنتج

يجب على الوكلاء التأكد من:

- إتاحة نسخ من قواعد KENO (VIC) لتفحصها عند الطلب ؛
- توفر نسخ من المدونة (أو ملخص لها) لتفحصها عند الطلب بلغات المجتمع الرئيسية (العربية والصينية والتركية واليونانية والإيطالية والفيتنامية والإسبانية) ؛
- إتاحة نسخ من المدونة للفحص عند الطلب. و
- طباعة موظفي المكان لنسخة من قواعد Keno أو المدونة للعميل فوراً عند الطلب أو طلب عنوان البريد الإلكتروني أو عنوان المنزل للعميل وإرساله إليهم على الفور.

تتوفر نسخ من المدونة لموظفي أماكن البيع على مجموعة أدوات Keno المتاحة عبر منصة Keno Connect على الإنترنت.

15. تحديد أضرار القمار

توفر KENO (VIC) الوصول في شبكة البيع بالتجزئة الخاصة بها وعلى موقعنا الإلكتروني وعبر فريق دعم العملاء لدينا إلى المعلومات التي تساعد العملاء على تحديد العلامات التي تحفز العملاء و التي يمكن أن تؤدي إلى زيادة الإنفاق على المقامرة. وتشمل هذه:

- المقامرة لتجنب التعامل مع المشاكل أو خيبات الأمل.
- التغيب عن العمل أو الدراسة للمقامرة.
- قضاء وقت أطول في المقامرة بدلاً من قضاءه مع العائلة والأصدقاء.
- التفكير في لعب القمار كل يوم.
- المقامرة لكسب المال ، وليس فقط من أجل التسلية.
- المقامرة لكسب المال الذي تمت خسارته بسبب القمار.
- الشعور بالاكتمال بسبب القمار.
- الكذب أو إخفاء الأسرار عن القمار.
- اقتراض المال للمقامرة.
- الجدل مع العائلة والأصدقاء حول القمار.
- المقامرة لفترات أطول من الوقت المخطط لها في الأصل.
- المقامرة حتى صرف كل الأموال.
- قلة النوم بسبب التفكير في القمار.

- عدم دفع الفواتير واستخدام الأموال في القمار بدلاً من ذلك.
- محاولة التوقف عن القمار ولكن عدم القدرة على ذلك.
- أن تصبح متقلب المزاج عند محاولة التوقف عن القمار أو التقليل منه.
- محاولة زيادة إثارة القمار عن طريق المراهنات الأكبر.
- خرق القانون للحصول على المال للمقامرة.

تشجع (VIC) KENO أي عميل يلاحظ أيًا من هذه العلامات على الاتصال بخدمة مساعدة المقامرين Gambler's Help 1800 858 858 (اتصال مجاني) أو اتخاذ خطوات لاستخدام برنامج الاستبعاد الذاتي. يوفر قسم "الأدوات والاستراتيجيات" في موقعنا الإلكتروني للعملاء أدوات لمساعدة العملاء في إدارة المقامرة الخاصة بهم. تتضمن هذه الأدوات وضع حدود للإبداع ، وأخذ قسط من الراحة وإغلاق حسابهم.

لدعم التزام (VIC) KENO بالمقامرة المسؤولة ورغبتنا في مساعدة العملاء على اتخاذ قرار مسبق للالتزام ، خصصت الأماكن التي تتيح المقامرة مسؤولي المقامرة المسؤولة الذين:

- يكونون متواجدين خلال أوقات عمل كينو في الموقع ؛
- يمكن أن يساعدوا العملاء على إدارة إنفاقهم على المقامرة ؛
- يسهلون وصول العملاء إلى خدمات دعم المقامرة (من خلال (VIC) KENO و Gambler's Help) ؛ و / أو
- المساعدة في الوصول إلى برامج الإقصاء الذاتي الطوعية.

16. معلومات عن المقامرة المسؤولة

تعمل (VIC) KENO مع الوكلاء وموظفي مواقع القمار لتقديم معلومات عن المقامرة المسؤولة لعدة أشكال، بما في ذلك الكتيبات والملصقات واللافتات. يتضمن هذا على سبيل المثال المعلومات المتعلقة بما يلي:

- كيف يمكن للعملاء المقامرة بمسؤولية ؛
- اتخاذ قرار قبل الالتزام؛
- توافر خدمات دعم المقامرة.
- معلومات عن منتجاتنا ، تمكن العملاء من اتخاذ قرارات مستنيرة ، بما في ذلك احتمالات الفوز ؛
- حظر بيع منتجاتنا للقصر والسكراري.
- حظر تقديم الائتمان للمقامرة.
- كيفية دفع الجوائز ذات قيمة معينة، مثل دفع الجوائز ذات قيمة عالية عن طريق الشيك.
- توافر قواعد (VIC) KENO لفحصها.
- معلومات حول كيفية استبعاد الذات. و
- معلومات عن المدونة.

يتم أيضًا عرض معلومات الاتصال الخاصة بخدمات دعم المقامرة ونصائح المقامرة المسؤولة بوسائل مختلفة ، بما في ذلك شاشات العرض داخل الأماكن (بما في ذلك محطات الخدمة الذاتية) ، وعلى موقعنا الإلكتروني ، وعبر تطبيق Keno App.

سيتم عرض رسالة المقامرة المسؤولة التالية على جميع المواد ذات الصلة:

Think! About your choices.

Call Gambler's Help 1800 858 858

www.gamblinghelponline.org.au

17. بيئة المقامرة

يتم تزويد الوكلاء وموظفيهم بتذكيرات كل ثلاثة أشهر بالتزاماتهم للتأكد من أنهم يديرون ويراقبون بيئتهم للعملاء الذين كانوا في مراكز البيع الخاص بهم لفترات طويلة من الزمن. يتم تشجيع الوكلاء وموظفيهم على التحدث مباشرة مع هؤلاء العملاء للتأكد من أنهم على دراية بمرور الوقت.

سيتم أيضًا تشجيع عملاء (VIC) KENO على أخذ فترات استراحة من المقامرة وعدم الانخراط في مقامرة طويلة ومكثفة. قد يأخذ هذا التشجيع شكل إعلان بخصوص حدث منظم ، أو من خلال تفاعل مباشر مع العملاء. قد تشمل أنواع الأحداث المنظمة.

- الإعلان عن توفر الشاي والقهوة والمأكولات الخفيفة الآن
- الإعلان عن قرعة الأعضاء
- بدء الأنشطة مثل ألحان الصباح

بالإضافة إلى ذلك ، يتم وضع الساعات في جميع المناطق الرئيسية للمكان بحيث يكون العملاء على دراية بمرور الوقت. سيذكر موظفو المكان الوقت عند الإعلان عن أنشطة المكان. جميع تذاكر كينو عليها وقت الشراء مطبوعًا عليها.

18. التفاعل مع الزبائن

يتم تدريب موظفي (VIC) KENO والوكلاء وموظفيهم (بما في ذلك موظفي الموقع) على تحديد السلوكيات التي قد تشير إلى أن العميل لديه مشكلة في المقامرة.

العميل ، أو موظف (VIC) KENO ، أو موظف الوكيل ، الذي يتواصل مع أحد موظفي الموقع للحصول على معلومات حول مشكلة المقامرة أو المساعدة في حلها ، أو الذي يُلاحظ أنه يُظهر علامات الضيق أو السلوك الذي قد يشير إلى وجود مشكلة في لعب المقامرة الخاصة بهم ، سيتم الاتصال به من قبل المدير المناوب في المكان أو أحد كبار الموظفين (ويفضل أن يكون الوكيل) للحصول على المساعدة وسيتم:

- الاقتراب منه بطريقة داعمة وحساسة ومناسبة؛
- تشجيعهم على أخذ استراحة من لعب القمار؛
- طلب بعض المرطبات (مثل فنجان الشاي أو القهوة) في مكان أكثر هدوءًا وخصوصية من مكان المقامرة ؛
- تزويدهم بمعلومات عن الوصول إلى خدمات الدعم التي يمكن أن تساعد في إدارة اللعب ، مثل وضع حدود ما قبل الالتزام إذا كان العميل يستخدم خدمات المقامرة عبر الإنترنت ، أو طلب المزيد من المساعدة من خلال الاتصال بفريق دعم العملاء / أو خدمات مساعدة المقامرين في (VIC) KENO ؛
- عرض الدعم حول كيفية استبعاد الذات ؛ و
- في حالة موظفي (VIC) KENO والوكلاء وموظفيهم ، تزويدهم بإمكانية الوصول إلى خط مساعدة الموظفين ، الذي تديره خدمة استشارات مهنية خارجية ومستقلة.

قد تتضمن العلامات التي تشير إلى أن العميل يحتاج إلى المساعدة ما يلي:

- لعب القمار كل يوم أو وجود صعوبة في التوقف عن القمار عند الإغلاق ؛
- إظهار السلوك العدواني أو المعادي للمجتمع أو العاطفي أثناء المقامرة؛
- المقامرة لفترات طويلة (أي القمار لمدة ثلاث ساعات أو أكثر بدون استراحة)؛
- تجنب الاتصال أثناء المقامرة ، والتواصل القليل جدًا مع أي شخص آخر ، وبالكاد تتفاعل مع الأحداث التي تدور حولهم ، أو
- تقديم طلبات لاقتراض الأموال من الموظفين أو العملاء الآخرين أو الاستمرار في المقامرة بعائدات المكاسب الكبيرة ؛
- طلب الاستبعاد الذاتي و / أو الكشف عن مشكلة متعلقة بالمقامرة.

لم يتم تدريب موظفي (VIC) KENO والوكلاء وموظفيهم (بما في ذلك موظفو القاعة) على إجراء تقييمات فيما إذا كان لدى الفرد مشاكل مقامرة ولكن يجب أن يكون الموظف على دراية بعلامات الضيق المذكورة أعلاه والاستجابة لها في بطريقة حساسة.

تطلب (VIC) KENO أن يتم تسجيل الإجراء المتخذ في مثل هذه الظروف من قبل موظفي القاعة في شبكة البيع بالتجزئة في سجل المقامرة المسؤولة الذي يتم الاحتفاظ به بشكل مناسب عبر مركز دعم خدمة (VIC) KENO.

عينت (VIC) KENO أيضًا أعضاء فريق دعم العملاء المتاحين خلال ساعات العمل. يمكن الاتصال بفريق دعم العملاء على رقم هاتف "اللعبة المسؤول" 1800 056 066. عند الطلب ، يمكن لفريق دعم العملاء:

- مساعدة العملاء في تحديد الأدوات والموارد.
- توفير مزيد من المعلومات وتفاصيل الاتصال بخدمات الدعم المتعلقة بالمقامرة ؛
- فيما يتعلق باللعبين الذين يعانون من ضائقة ملحوظة من المقامرة ، القيام بتزويدهم بمعلومات مفصلة عن خدمات دعم المقامرة للعملاء ، بما في ذلك تحويل العميل مباشرةً إلى مركز مساعدة المقامرين ؛ و
- مساعدة العملاء على استبعاد أنفسهم من منتجاتنا.

نحن نحترم ونحمي خصوصية عملائنا. سياسة الخصوصية الخاصة بنا متاحة على موقعنا على keno.com.au.

19. سجل المقامرة المسؤولة

يجب أن يكون الوكلاء قد وضعوا عمليات في مراكزهم لضمان تسجيل جميع الأمور المتعلقة بالمقامرة المسؤولة في سجل المقامرة المسؤولة. يجب إبلاغ جميع موظفي الموقع المعنيين بالسجل ، ومكانه في المركز وكيفية استخدامه.

يجب أن يشتمل سجل المقامرة المسؤولة على شرط لتسجيل جميع المعلومات التالية:

- (أ) تاريخ ووقت الواقعة ؛
- (ب) أسماء موظفي الوكيل الذين لاحظوا الأمر أو تعاملوا معه ؛
- (ج) اسم العميل المعني (إن وجد) ؛
- (د) وصف ما حدث.
- (هـ) تفاصيل أي وثائق تم إكمالها أو استلامها من قبل موظفي مكان المقامرة والمتعلقة بالمسألة ؛

(و) الإجراء المتخذ أو التعليقات التي أدلى بها أي طرف ذي صلة أو تفاصيل أي إجراء متابعة مطلوب أو متفق عليه.

يجب دائماً احترام حق العميل في الخصوصية والسرية فيما يتعلق بأمر المقامرة المسؤولة. KENO (VIC) تحترم وتحمي خصوصية عملائنا. سياسة الخصوصية الخاصة بنا متاحة على موقعنا.

يجب إتاحة سجل المقامرة المسؤولة في جميع الأوقات لمفتشي VGCCC عند الطلب.

20. المعاملات المالية

لا تقوم مراكز المقامرة بصرف الشيكات من العملاء ، بما في ذلك صرف الشيكات بغرض لعب Keno. يتم عرض لافتة توضح ذلك في مراكز المقامرة.

وفقاً لاتفاقية Agency Agreement بين الوكلاء و KENO (VIC) ، يجب على الوكلاء وموظفيهم اتباع عمليات الدفع الكبيرة بصرامة من خلال دفع الجوائز نقدًا فقط حتى الحد الأقصى المحدد لعوائد Keno النقدية. يجب دفع الرصيد المتبقي بشيك صادر عن KENO (VIC) أو عن طريق التحويل الإلكتروني للأموال إلى حساب يرشحه العميل. ستكون طريقة دفع الجائزة من اختيار KENO (VIC). لا يُسمح للمراكز بإصدار شيكات بالجوائز.

21. برنامج Keno للإقضاء الذاتي

تسهل KENO (VIC) الإقضاء الذاتي الطوعي من خلال السماح بالاستبعاد الذاتي للعملاء من Keno عبر الإنترنت. كما أنها تدعم برامج الاستبعاد الذاتي التي يديرها القطاع والتي تقدمها Venues in Victoria.

تتيح KENO (VIC) للعملاء عند الطلب:

- معلومات حول كيفية الاستبعاد الذاتي من Keno عبر الإنترنت (بما في ذلك ما ينطوي عليه الاستبعاد الذاتي ، وكيفية التقديم ، والإجراءات المتضمنة ، والمعلومات والوثائق التي يجب على العملاء توفيرها) ، و
- معلومات الاتصال بخدمات دعم مشكلة القمار.

سنمكّن أصحاب حسابات Keno من استبعاد أنفسهم من Keno عبر الإنترنت من خلال الاتصال بفريق دعم العملاء على الرقم 1800 056 066 ، أو من خلال زيارة موقع Keno.com.au على الإنترنت (وتنزيل نموذج الاستبعاد الذاتي لـ Keno).

لدى KENO (VIC) سياسات وإجراءات قائمة للاحتفاظ بسجل لعدد:

(أ) أصحاب حسابات كينو الذين استبعدوا أنفسهم ؛ و

(ب) الأشخاص المستبعدين ذاتياً الذين يمددون أو يلغون استبعادهم الذاتي.

عندما يسعى العملاء إلى إعادة استئناف اللعب بعد فترة الاستبعاد الذاتي ، فقد يُطلب منهم التحقق أولاً ، بطريقة تحددها KENO (VIC) ، من قدرتهم على إدارة الإنفاق والمشاركة.

عندما تصبح المقامرة مشكلة للعميل ، فإننا نشجعهم على التفكير في السعي وراء الإقضاء الذاتي من Keno

إدارة الحساب الإلكتروني

22. خاصيات إدارة الحساب الإلكتروني

تترك KENO (VIC) تركيز المجتمع والحكومة على التوفير المسؤول لمنتجات المقامرة القانونية وتقبل أن بعض العملاء قد يواجهون صعوبة في التحكم في مستوى إنفاقهم الشخصي. أهم ما في المقامرة المسؤولة ، المعلومات والاستمتاع ومعرفة حدودك.

يمكن للعملاء الذين يستخدمون موقعنا وتطبيقاتنا استخدام حساب Keno الخاص بهم لضبط عناصر التحكم التي تسمح لهم بالحفاظ على التوازن عند لعب Keno. تتوفر أدوات الإدارة الذاتية ، بما في ذلك تعيين حدود الإيداع ، وخذ استراحة وإغلاق الحساب في تطبيق Keno وعلى موقعنا الإلكتروني. يمكن للعملاء استكشاف مجموعتنا من الأدوات التي تمكنهم من التحكم في تجربة كينو الخاصة بهم عبر قسم "الأدوات والاستراتيجية" في موقعنا على الإنترنت.

يمكن لـ KENO (VIC) استبعاد العملاء أو إيقاف وإغلاق حسابات العملاء أو الموظفين لأغراض المقامرة المسؤولة ولحماية اللاعبين. في

هذه الظروف ، ستتواصل (VIC) KENO مباشرة مع العملاء المتأثرين للمساعدة في توصيلهم بخدمات الدعم ذات الصلة.

23. حدود الإيداع

يسمح حد الإيداع للعملاء بإدارة الحد الأقصى للمبلغ الذي يمكن إيداعه في حساب Keno الخاص بهم في غضون نطاق زمني محدد. يتم تشجيع العملاء على وضع حد للإيداع بما يتماشى مع ظروفهم الشخصية.

كجزء من إنشاء حساب Keno ، ستتم دعوة جميع العملاء لتعيين حد للإيداع.

يمكن للعملاء اختيار تعيين حد للإيداع أو تغيير حد الإيداع في أي وقت بعد إنشاء حساب Keno عن طريق:

- تسجيل الدخول إلى حساب Keno الخاص بهم واتباع المطالبات ؛ أو
- الاتصال بفريق دعم العملاء لدينا على 1800 056 066 ؛ أو
- الكتابة إلينا باستخدام صفحة "اتصل بنا" على موقعنا (<https://www.keno.com.au/contact-us>)

أي تخفيضات في حد الإيداع ستصبح سارية المفعول على الفور ولكن الزيادات تدخل حيز التنفيذ بعد 7 أيام من الطلب

تشمل مزايا تعيين حد للإيداع مساعدة العملاء على:

- وضع ميزانية والتحكم في مقدار الأموال المودعة من أموالهم الشخصية التي يمكنهم تحمل المراهنة بها ؛ و
- المقامرة بالأموال المخصص للمقامرة فقط وليس لفواتير أخرى لمساعدتهم على الاستمرار في المقامرة بمسؤولية.

24. إلغاء الاشتراك من المواد التسويقية

لن تقدم (VIC) KENO أي تسويق مباشر (بما في ذلك رسائل البريد الإلكتروني والرسائل النصية القصيرة) للعميل دون الحصول على موافقته أولاً.

يمكن للعملاء تحديث تفضيلاتهم التسويقية وإلغاء الاشتراك في تلقي التسويق المباشر (بما في ذلك رسائل البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية القصيرة) من (VIC) KENO في أي وقت. يمكن للعملاء تغيير تفضيلاتهم التسويقية:

- عن طريق تسجيل الدخول إلى حساب Keno الخاص بهم عبر موقعنا على الانترنت وتطبيقاتنا ؛ أو
- من خلال الاتصال بفريق دعم العملاء على الرقم 1800 056 066 ؛ أو
- باستخدام أحكام إلغاء الاشتراك في الاتصالات الإلكترونية.

إذا قام العميل بـ:

- تقديم طلب لإغلاق حساب Keno الخاص بهم ؛ أو
- طلب الاستبعاد نم كينو ذاتيًا عبر موقعنا الإلكتروني ؛

ستتخذ (VIC) KENO خطوات لإلغاء اشتراك العميل في التسويق المباشر.

25. خذ استراحة

من وقت لآخر ، قد يرغب العملاء في إلغاء قدرتهم على لعب كينو لفترة قصيرة. يسمح أخذ استراحة (Take A Break) للعملاء الذين يلعبون Keno عبر تطبيقات Keno أو موقعنا الإلكتروني بتعليق حساباتهم لمدة تتراوح بين يوم واحد و 180 يومًا. أثناء الاستراحة ، لن يتمكن العملاء من الوصول إلى حساب Keno الخاص بهم أو أي ميزات مرتبطة به. بعد انتهاء فترة الاستراحة ، يتم فتح حساب Keno الخاص بالعميل تلقائيًا عند تسجيل الدخول التالي.

خلال الفترة التي يستخدم فيها العميل ميزة Take A Break ، لن يتلقى العميل أي اتصال تسويقي مباشر من (VIC) KENO.

26. تاريخ المعاملات وبيانات الإنترنت

يمكن أن تساعد مراجعة النشاط وتاريخ المعاملات عبر الإنترنت العملاء في البقاء على اطلاع ومساعدة العملاء على المقامرة بمسؤولية.

يمكن للعملاء مراجعة ما يصل إلى 90 يومًا من المعاملات التي تمت من خلال حساب Keno الخاص بهم عبر الموقع الإلكتروني أو التطبيق. للحصول على قائمة بالمعاملات التي تتجاوز 90 يومًا ، يمكن للعملاء الاتصال بفريق دعم العملاء على الرقم 1800 056 066.

27. إغلاق الحساب الإلكتروني

يمكن للعملاء الذين لم يعودوا يرغبون في استخدام حساب Keno الخاص بهم إغلاق حساباتهم عن طريق إرسال طلب:

- من خلال تطبيق Keno أو موقعنا الإلكتروني بعد تسجيل الدخول إلى حساب Keno الخاص بهم ؛ أو
- من خلال فريق دعم العملاء لدينا على الرقم 1800 056 066 ؛ أو
- عن طريق الكتابة إلينا باستخدام صفحة "اتصل بنا" على الموقع [.https://www.keno.com.au/contact-us](https://www.keno.com.au/contact-us).

سنقوم (VIC) KENO بمعالجة طلب العميل لإغلاق حسابه في أقرب وقت ممكن عمليًا وبعد اكتمال جميع المداخلات المتعلقة.

بعد إغلاق حساب Keno ، لن يتمكن العملاء من تسجيل الدخول أو الوصول إلى أي من ميزات حساب Keno الخاص بهم.

أي مكاسب من الألعاب المتعلقة أو الأموال الأخرى التي لم يتم سحبها ، يتم دفعها للعميل عن طريق التحويل المصرفي أو عن طريق شيك على العنوان المسجل للعميل.

28. برنامج الرصد الاستباقي

لمزيد من الحماية لعملاء حساب Keno ، تراقب (VIC) KENO الإنفاق والنشاط عبر التحليلات والمراقبة النشطة للحساب. عندما نحدد أن سلوك العميل قد تغير ماديًا ، فقد نتدخل في شكل اتصالات أو رسائل أو رسائل بريد إلكتروني أو مكالمات هاتفية ، للتأكد من أن العملاء على دراية بميزات وضوابط إدارة حساب Keno المتوفرة لدعم اللعب المسؤول.

سيتم دعم العملاء الذين تم تحديدهم من خلال برنامج المراقبة الاستباقي لدينا من خلال الوصول إلى مجموعة الأدوات والمعلومات الخاصة بخدمات دعم المقامرة والمعلومات التي قد تساعد أولئك الذين يشعرون أنهم قد يحتاجون إلى مساعدة في إدارة المقامرة أو للأخريين الذين قد يكونون متأثرين سلبًا بالمقامرة.

دعم المقامرة المسؤولة

29. القاصرون

تم تصميم خدماتنا ليستخدعها البالغون ، وهم الأشخاص الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا أو أكثر. من غير القانوني أن يقامر القاصرون معنا أو أن يمتلكوا حساب كينو. نحن نحظر بشدة القمار على القصر.

ستتخذ (VIC) KENO جميع الخطوات المعقولة لضمان عدم تمكن القاصرين من استخدام خدماتنا. قبل فتح حساب Keno ، يجب على العملاء تقديم تاريخ الميلاد والتأكد على أنهم تجاوزوا 18 عامًا.

بالإضافة إلى ذلك ، لن يتم عرض تطبيق Keno أو لا يمكن تنزيله من متجر تطبيقات Apple أو متجر Google Play ما لم يكن حساب المستخدم أكبر من 18 عامًا وفقًا لسياسات Apple و Google.

يجب أن تعرض الأماكن لافتات تفيد بعدم السماح للقصر بالمقامرة. لدينا أيضًا تحذيرات مناسبة على موقعنا الإلكتروني وتطبيق Keno تنص على أنه لا يُسمح للقصر باللعب عبر الإنترنت ولا يمكن تسجيلهم معنا.

تنص شروط وأحكام حساب Keno الخاص بنا على أنه لا يمكن للقصر المراهنه معنا وتفرض التزامات على عملائنا بعدم السماح للقصر بالمراهنة عبر حساباتهم على Keno أو الكشف عن تفاصيل الأمان الخاصة بهم.

تمتلك مراكز المقامرة عمليات مطابقة للتحقق من تحديد الأشخاص الذين يسعون لشراء الرهانات أو جمع الأرباح ، لضمان مشاركة الأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 18 عامًا فقط في كينو.

يوجد في جميع المراكز لافتات "القصر" في جميع الأماكن التي توضع فيها الرهانات ، وإذا أمكن ، حيث توجد أجهزة الصراف الآلي أو أجهزة EFTPOS. هذه اللافتات متاحة بسهولة لطلب موظفي المراكز عبر منصة Keno Connect. لا يوجد حظر عام على دخول القصر إلى مكان ما ، ولكن يجب على جميع موظفي المركز أن يطلبوا إثباتاً للعمر إذا كانوا غير متأكدين مما إذا كان العميل يبلغ 18 عامًا على الأقل. إذا تعذر تقديم بطاقة هوية تحمل صورة ، فسيطلب من العميل إخلاء المنطقة التي يُباع فيها كينو (أي مغادرة محطة الخدمة الذاتية أو محطة المشغل حسب الوضع).

إذا قررنا أن أحد العملاء قد فتح حساب Keno مع KENO (VIC) وكان عمره أقل من 18 عامًا ، أو أن شخصًا ما يسمح للقاصر بالمراهنة باستخدام حساب Keno الخاص به ، فسنغلق حسابات Keno على الفور ونبلغ عن ذلك الأمر الذي يتعلق بلجنة المخاطر والامتثال.

إذا كان لديك حساب Keno وكان لدى القصر حق الوصول إلى الجهاز الذي تستخدمه للوصول إلى موقعنا على الإنترنت أو تطبيقات Keno ، فنحن نشجع العملاء على تنزيل حزم برامج حماية الأطفال ونثبيتها. قد يساعد هذا البرنامج في منع وصول القاصرين إلى موقعنا الإلكتروني أو تطبيقات Keno.

يتعين على جميع الزبائن إكمال التحقق من العمر والهوية عند لعب Keno عبر الإنترنت عبر موقعنا الإلكتروني أو تطبيقات Keno. يجب إكمال هذا المتطلب في غضون 14 يومًا من الانضمام ، وإلا فسيتم تعليق حساب Keno. خفضت حسابات Keno الخاصيات حتى يتم التحقق من العمر والهوية ، بما في ذلك قيود الإيداع والإنفاق وسحب الأموال.

30. قبل الالتزام

تشجع KENO (VIC) وتدعم المراكز لتشجيع جميع الزبائن الذين يلعبون كينو على تعيين حد للوقت والمال وفقًا لظروفهم. تعرض المراكز لافتات تنصح الزبائن "بوضع حد والالتزام به" ، حيث توجد محطات الخدمة الذاتية لـ Keno.

يشجع موقعنا الإلكتروني وتطبيقاتنا جميع الزبائن على تعيين حد للإيداع. بالإضافة إلى ذلك ، يحتوي دليل لعبة Keno على معلومات عن الظروف التي يمكن أن تؤدي إلى زيادة الإنفاق.

تشمل مؤشرات مشكلة المقامرة ما يلي:

- المقامرة كل يوم أو إيجاد صعوبة في التوقف عند موعد الإغلاق؛
 - القمار لفترات طويلة ، أي لمدة ثلاث ساعات أو أكثر دون انقطاع.
 - تجنب الاتصال أثناء المقامرة ، والتواصل القليل جدًا ، وبالكاد التفاعل مع الأحداث التي تدور حول اللاعب ؛
 - محاولة اقتراض الأموال من الموظفين أو العملاء الآخرين أو الاستمرار في المقامرة بعائدات المكاسب الكبيرة ؛
 - السلوك العدواني أو المعادي للمجتمع أو العاطفي أثناء المقامرة؛ و / أو
 - محاولة استعادة خسائر المقامرة عند الشعور بالتوتر أو عدم السعادة.
- سيقوم الوكلاء وموظفون بدعم العملاء الذين يبلغونهم بقرار ما قبل الالتزام ، من خلال تشجيعهم على الحفاظ على قرارهم المسبق بالالتزام.

31. اللافتات

تطلب KENO (VIC) من المراكز أن تعرض رسائل مسؤولة عن المقامرة وتوفر معلومات لخدمات دعم المقامرة للأفراد و / أو عائلاتهم فيما يتعلق بمكان الحصول على المساعدة لإدارة مشكلة المقامرة. بعض هذه اللافتات مطلوبة بموجب القانون ، وبعضها تم إنشاؤها بواسطة KENO (VIC) ويتم عرضها داخل مركز المقامرة. ستتم مراجعة المعلومات والرسائل المتاحة وتحديثها سنويًا إذا لزم الأمر. تتوفر موارد اللافتات للتنزيل بواسطة موظفي المراكز عبر منصة Keno Connect على الإنترنت.

يتم عرض لافتات المقامرة المسؤولة في جميع النقاط التي يتم فيها قبول ألعاب Keno ، وإذا كان المكان به ماكينة صراف آلي أو EFTPOS ، فسيتم عرض لافتات المقامرة المسؤولة في ذلك المركز. نوفر على موقعنا معلومات تتعلق بالمقامرة المسؤولة وأين وكيف تطلب المساعدة في حل مشكلة متعلقة بالمقامرة.

32. العمل مع المجتمع

تلتزم KENO (VIC) بإتاحة الروابط القوية بين مراكز القمار وخدمات دعم المقامرة المحلية ، بما في ذلك تشجيع الاجتماعات المنتظمة مع خدمات المساعدة المحلية للمقامرين.

قد تشمل أمثلة هذه الاجتماعات ما يلي:

- عقد دورات تدريبية سنوية لموظفي مراكز المقامرة ، تديرها خدمة المساعدة المحلية للمقامرين ؛ و / أو
- تنظيم اجتماعين في العام بشكل منتظم بين الوكيل أو المدير المناوب وخدمة المساعدة للمقامرين.

يجب الاحتفاظ بمعلومات هذه الاجتماعات في مجلد / سجل المقامرة المسؤولة ليكون موجودًا في غرفة الألعاب / المركز. قد تشمل معلومات

الاجتماع:

- وقت وتاريخ الاجتماع.
- الحاضرون في الاجتماع.
- الموضوعات التي تمت مناقشتها.
- النتائج / بنود العمل من الاجتماع؛ و
- موعد الاجتماع المقبل.

داخل مراكز المقامرة ، نطلب من المدير المناوب العمل كنقطة اتصال للحصول على معلومات حول خدمات دعم مشاكل المقامرة والمسائل المتعلقة بالمقامرة المسؤولة.

يتم دعم أسبوع التوعية بأضرار المقامرة في فكتوريا كل عام لزيادة الوعي بأضرار المقامرة والمقامرة في المجتمع في فكتوريا. الأسبوع فرصة لزيادة فهم المجتمع لسلوك المقامرة المحفوف بالمخاطر ، وتشجيع الناس على إدراك تعرضهم لخطر الأذى من المقامرة، وتوفير معلومات عن الطرق العملية لإبقاء المقامرة تحت السيطرة وكيفية الحصول على المساعدة إذا احتاجوا إليها. يتم تشجيع مراكز كينو على مشاركة رسائل الحملة والمحتوى الرقمي للترويج لأسبوع التوعية بأضرار القمار من خلال شبكاتهم وحضور أحداث أسبوع التوعية بأضرار القمار التي تستضيفها الحكومة في فكتوريا وخدمات دعم المقامرة.

33. خدمات دعم مشكلة القمار

سعيًا وراء تطبيق أعلى معايير رعاية العملاء ، ولتعزيز فهمنا لمشكلة المقامرة ، فإننا نتواصل كل ثلاثة أشهر ، أو في كثير من الأحيان كما هو مطلوب مع خدمات الدعم المتعلقة بالمقامرة ، والمجموعات المجتمعية ، وجميع المستويات الحكومية وتلك الخاصة بالقطاع والمجموعات ذات الصلة. تشمل المنظمات لاتي تتعامل مع مشاكل المقامرة في فكتوريا هذه ، على سبيل المثال ، Gambler's Help و Victorian Gambling Council و Salvation Army وغيرها من المنظمات التي قد تدرج تحت مظلة مستشاري مشكلة المقامرة.

نحن على اتصال مع مستشاري مشاكل القمار من خلال:

- الاتصال الهاتفي والبريد الإلكتروني غير الرسمي والمستمر لطلب مشورتهم وردود الفعل فيما يتعلق ببرنامج الاستبعاد الذاتي وبرنامج الإحالة والمدونة ؛
- اتصال رسمي عبر الهاتف والبريد الإلكتروني لطلب المشورة والتعليقات بشأن المدونة (وفقًا لالتزامنا بإجراء مراجعة سنوية للمدونة)؛ و
- تمثيل KENO (VIC) وتقديمها والتنسيق في مننديات استشارات مشكلة المقامرة في جميع أنحاء فكتوريا على مدار العام وحضور مؤتمر الرابطة الوطنية لدراسات المقامرة (NAGS) كل عام أيضاً.

34. تطبيق المدونة

تم تضمين المدونة في المواد التمهيدية المقدمة لجميع موظفي Keno الجدد وموظفي مراكز المقامرة عند بدء العمل مع KENO (VIC) ، أو وكيل. سيتم توجيه المشكلات التي يحددها الموظفون أو العملاء فيما يتعلق بالمدونة إلى KENO (VIC).

35. شكاوى الزبائن

إذا رغب العملاء في تقديم شكوى بشأن مدونة قواعد سلوك المقامرة المسؤولة الخاصة بـ KENO (VIC) ، فنحن نشجع عملائنا على إخبارنا بذلك. لدينا سياسة رسمية لإدارة الشكاوى لضمان النظر في شكاوى عملائنا ومعالجتها بشكل مناسب.

وفقًا لميثاق التعامل مع شكاوى كينو التالي ، يجب توجيه الشكاوى إلى:

KENO (VIC) Responsible Gambling Contact Officer
GPO Box 1943, Melbourne VIC 3001
الهاتف: 1800 056 066

إذا أراد العملاء بديلاً لذلك قد يرغب العملاء في الاتصال بنا عبر موقعنا على الإنترنت باستخدام صفحة "اتصل بنا".

إذا تم تقديم شكوى عبر الهاتف ، فقد يُطلب من المشتكي تقديم تفاصيل الشكوى كتابيًا. سيتم التحقيق في الحادث أو الشكوى في غضون إطار زمني معقول للشكاوى المكتوبة ، في غضون 21 يومًا.

يقوم فريق إدارة الحوادث KENO (VIC) بالتحقيق وتحديد وتنفيذ القرار وإبلاغ مقدم الشكوى وموضوع الشكوى (إن وجد) بالاستنتاج فيما يتعلق بالشكوى وسبب هذا الاستنتاج ويسجل أيضًا تفاصيل الشكوى والنتيجة. إذا تم حل المشكلة ، فلن يتم اتخاذ أي إجراء آخر.

إذا طلب مقدم الشكوى مراجعة القرار ، يمكن إجراء مراجعة داخلية ، والتي قد تشمل التدابير التالية:

- فحص جميع المواد المتعلقة بالشكوى.
- يمكن إجراء مناقشة مع مقدم الشكوى و / أو المعني بالشكوى و / أو الموظفين المعنيين بإدارة الشكوى.

إذا طلب المشتكي مراجعة القرار الداخلي ، تحيل (VIC) KENO الأمر إلى عضو في لجنة من الوسطاء المستقلين ، إما للقرار بناءً على الأوراق المقدمة أو لترتيب الوساطة إذا لزم الأمر. سيتم تقاسم تكاليف هذه العملية بالتساوي بين (VIC) KENO والمشتكي.

سيتم الاحتفاظ بسجلات الشكاوى والقرارات المتعلقة بأي عملية مراجعة يتم إجراؤها فيما يتعلق بتطبيق هذه المدونة في سجل المقامرة المسؤولة ويتم الاحتفاظ بها لمدة سبع سنوات وستكون متاحة للتفتيش من قبل وزير شؤون المستهلك أو من قبل الشرفين على أنظمة المقامرة والمشروبات الكحولية أو لجنة مراقبة المقامرة والكازينو في ولاية فكتوريا عند الطلب ووفقاً لالتزامات حفظ السجلات الخاصة بـ (VIC) KENO.

يجب الاحتفاظ بالوثائق المتعلقة بجميع الشكاوى في سجل المقامرة المسؤولة للوصول إليها من قبل VGCCC كما هو مطلوب.

36. التعريفات

حساب Keno النشط يعني حساب Keno غير مغلق والذي تم استخدامه لشراء منتج (VIC) KENO خلال الأشهر الـ 12 السابقة.

الوكيل يعني الشخص أو الأشخاص المعتمدين من قبل (VIC) KENO بموجب المادة (3) 6A.2.4 من قانون تنظيم المقامرة 2003 (Vic) لبيع التذاكر في ألعاب كينو.

موظف وكيل يعني موظف يعمل لدى وكيل.

تطبيقات تعني تطبيقات الهاتف الذكي والجهاز و / أو تطبيق منصة متوفر من قبل (VIC) KENO.

المدير المناوب يُقصد به أعلى مدير في المركز وقت محدد للاتصال في مركز المقامرة.

كينو له المعنى المنصوص عليه في هذه المدونة.

حساب كينو يعني حساب عميل تقدمه (VIC) KENO عبر منصة الإنترنت.

يُقصد بـ Keno Connect المنصة الأساسية عبر الإنترنت التي توفرها (VIC) KENO للوكلاء وموظفي مراكز المقامرة ، من بين أمور أخرى ، للوصول إلى بيانات مبيعات المركز ، والعروض الترويجية للطلب والقرطاسية وتنزيل موارد التسويق والمقامرة المسؤولة.

(VIC) KENO يُقصد به ترخيص Keno ، وهو Keno (Vic) Pty Ltd ، على العنوان
Level 21, Tower 2, 727 Collins Street, Melbourne, Victoria

القاصرون تعني الأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 18 عام.

المراكز لها المعنى المنصوص عليه في هذه المدونة.

موظف المركز يُقصد به موظف الوكيل فيما يتعلق بمكان المقامرة.

الموقع يعني موقع كينو الإلكتروني www.Keno.com.au.