

المقامرة المسؤولة تجنّب أن يصبح القمار مشكلة

بالنسبة لمعظم الناس، القمار عبارة عن نشاط ترفيهي مثير وممتع. أما بالنسبة للبعض الآخر فقد يصبح القمار مشكلة ذات عواقب مدمرة لهم ولعائلاتهم ولأصدقائهم. نريد منك، في William Hill، أن تستمتع بتجربة لعب القمار معنا. نريدك أن تظل متحكماً بلعب القمار وعدم السماح للقمار بالسيطرة عليك. إرشادات مفيدة

إذا كنت تشعر بالقلق إزاء ممارسات لعب القمار الخاصة بك، هناك عدد من الإرشادات التي قد تجدها مفيدة:

- حاول أن تحدد المبالغ التي تعتزم المراهنة بها أو إيداعها. كان William Hill من أوائل من قدّم برنامج "وضع الحدود قبل الالتزام". إذا كنت ترغب في وضع الحدود على مراهناتك أو ودائعك، يمكنك القيام بذلك عبر استخدام برنامج William Hill الخاص "بوضع الحدود قبل الالتزام" أو عبر الاتصال بقسم خدمة العملاء لدينا من خلال رابط "اتصل بنا" الموجود على موقعنا الإلكتروني. تجد أدناه المزيد من المعلومات حول استخدام خدماتنا الخاصة بما قبل الالتزام.
- فكّر في طول مدة أية دورة مراهنة قبل البدء باللعب وتأكد من مراقبة الوقت.
- حاول أن لا تسمح للعب القمار بالتداخل مع مسؤولياتك اليومية.
- لا ينصح بلعب القمار إذا كنت في طور الشفاء من أي شكل من أشكال الإدمان أو إذا كنت تحت تأثير الكحول أو أي مادة أخرى بما في ذلك بعض الأدوية التي حصلت عليها بوصفة طبية. ننصحك باستشارة طبيبك للحصول على مزيد من المعلومات.
- القمار هو شكل من أشكال الأنشطة الترفيهية ولا ينبغي أن ينظر إليه على أنه مصدر دخل بديل أو على أنه وسيلة لاسترداد الديون.

كيف أعرف إذا كانت لدي مشكلة متفاقمة؟

إدراكك لاحتمال وجود مشكلة بسبب القمار هي الخطوة الأولى لاستعادة السيطرة.

من فضلك تذكر:

- يجب أن يكون لعب القمار ممتعاً وألا ينظر إليه على أنه وسيلة لكسب المال
- تجنب تعقّب الخسائر
- قامر فقط بما تتحمّل خسارته
- راقب الوقت وقم بإحصاء المبلغ الذي تنفقه في المقامرة

لقد وضعت زمالة المقامرين المجهولين اختباراً يتألف من 20 سؤالاً لمساعدتك في تحديد ما إذا كانت لديك مشكلة. ننصحك بزيارة موقعنا الإلكتروني للحصول على مزيد من المعلومات. انقر هنا للاطلاع على أسئلة زمالة المقامرين المجهولين الـ 20 مع من يمكنني التحدث؟

قد تكون الحياة بوجود مشكلة مع القمار صعبة، ولكنك لست وحدك. لا يفصلك عن الحصول على المساعدة والاستشارة بصورة سرية سوى إجراء مكالمات هاتفية، مع مستشارين يدركون أنك بحاجة إلى مكان آمن وسري للحصول على معلومات حول مشكلة إدمان المقامرة. فهم يقدّرون بأن التقاط سماعة الهاتف قد تكون أصعب خطوة سوف تتخذها نحو حل مشكلتك مع القمار. إذا كنت بحاجة إلى التحدث إلى شخص ما عن أية مخاوف قد تكون لديك بخصوص لعب القمار، يرجى الاتصال بإحدى المنظمات التي أدرجنا تفاصيلها أدناه.

خط المساعدة 1800 الوطني الأسترالي الخاص بالمقامرة (Australian National 1800 Gambling Helpline) - اتصل بالرقم 1800 858 858. هذا هو الخط الساخن لجميع الأشخاص الذين يعانون من مشكلة إدمان القمار وأسره الذين سوف يتمكنون من التحدث بصورة مباشرة مع شخص محلي، بغض النظر عن المكان الذي يتصلون منه من داخل أستراليا.

يقدم خط المساعدة الخاص بالمقامرة (G-Line Helpline) الاستشارات الخاصة بمشكلة إدمان المقامرة في نيو ساوث ويلز – بالإمكان الاتصال بهم (مجاناً) على الرقم **1800 633 635**

هناك مرفق جديد يقدم المساعدة، الموقع الإلكتروني الوطني للمساعدة بخصوص القمار (The National Gambling Help website). تجدونه على الرابط www.gamblinghelponline.org.au

تقدم منظمة العلاقات الأسترالية (Relationships Australia) مجموعة من خدمات الدعم للأشخاص الذين يعانون من مشكلة مع إدمان القمار وأسره، يمكن الوصول إليها على الرابط: www.relationships.com.au

المقامرين المجهولين (Gamblers Anonymous) عبارة عن زمالة تتكوّن من رجال ونساء تحالفوا معاً لفعل شيء ما حيال مشكلاتهم مع القمار ولمساعدة مدمني القمار الآخرين على فعل الشيء نفسه. يرجى زيارة الموقع Gamblers Anonymous Australia.

يقدم برنامج علاج إدمان المقامرة الدعم والخدمات الاستشارية لأي شخص متضرر من القمار. يعمل أعضاء فريق برنامج علاج إدمان المقامرة، على حدّ سواء، من مواقع داخل المملكة المتحدة ومن مواقع دولية. يمكن الوصول إلى موقعهم الإلكتروني على الرابط www.gamblingtherapy.org ما الذي يمكننا القيام به للمساعدة

نحن نقدم عدداً من التسهيلات لمساعدتك في الحفاظ على لعبك القمار تحت سيطرتك. متابعة العمليات الخاصة بك

يمكنك الوصول بسهولة إلى تاريخ العمليات والسحوبات والإيداعات بالكامل من خلال رابط 'حسابي' الموجود على الموقع الإلكتروني. وضع الحدود/تحديد الخسائر قبل الالتزام

تسمح لك William Hill بوضع حدودك الخاصة. تتمثل هذه هذه الحدود في مقدار ما تقوم بإيداعه أو خسارته أو كليهما. لمساعدتك على اتخاذ قرار حول الخيارات الأفضل بالنسبة لك، تجد ههنا معلومات مهمة:

- بالإمكان وضع الحدود على الودائع أو الخسائر أو على الإثنين معاً
- يمكن أن تتراوح الفترة الزمنية لهذه الحدود ما بين 1-7 أيام
- بعد انقضاء هذه الفترة، سوف تتكرر هذه الحدود مرة أخرى
- يجب عليك الانتظار لمدة لا تقل عن 7 أيام قبل أن تتمكن من زيادة أو إزالة الحدود الخاصة بك

الاستبعاد الذاتي المؤقت أو الدائم

من الممكن أن يكون الاستبعاد الذاتي (منع نفسك من دخول مواقع المقامرة الإلكترونية) مفيداً جداً في الحد من فرص المقامرة المتاحة لك.

إذا كنت بحاجة إلى راحة قصيرة من لعب القمار، لدى William Hill برنامج خاص بالاستبعاد الذاتي. يمكنك استبعاد نفسك إما على أساس مؤقت أو دائم ويمكنك كذلك تضمين خيارات لمنع الوصول إلى خدمات المراهنات عبر الهاتف والإنترنت. سيتم تزويد أي شخص يطلب خدمة الاستبعاد الذاتي بمعلومات مناسبة حول الاستبعاد الذاتي بالإضافة إلى إرشادات حول كيفية تطبيق ترتيبات الاستبعاد الذاتي هذه.

عندما يختار العملاء استبعاد أنفسهم من خدمات المراهنات عبر الهاتف والإنترنت، سيقوم William Hill باتخاذ خطوات معقولة لمنع استخدام الحسابات القائمة أو فتح حسابات جديدة من قبل هذا العميل.

تسري اتفاقية الاستبعاد التي أبرمت معنا على المراهنات مع William Hill فقط، وليس على قدرتك على المراهنات مع مقدمي خدمات المراهنات الآخرين. نحث الأشخاص الذين يقومون باستبعاد أنفسهم للسعي لأن يتم استبعادهم أيضاً من مقدمي خدمات المراهنات الآخرين.

بإمكان موظفينا أن يقدموا لك مع بعض المساعدة في هذا المجال.

لمعرفة المزيد عن الاستبعاد الذاتي، يرجى الاتصال بمكتب الدعم الخاص بنا على الرقم 1800 007 238.
انقر هنا للحصول على نسخة من طلب الاستبعاد الذاتي

منع الأطفال من المقامرة

خدماتنا الخاصة بالمراهقات الرياضية مصممة لجذب البالغين وليتمّ استخدامها من قبلهم فقط، فنحن نمنع بشكل فعلي الأطفال (الأشخاص الذين لم يبلغوا 18 عاماً من العمر) الذين يحاولون المراهنة عبر موقعنا.

إذا كان بإمكان الأطفال الوصول إلى جهاز الكمبيوتر/الهاتف الذكي/الجهاز اللوحي (tablet) الذي تستخدمه من أجل ولوج موقع William Hill الإلكتروني، نحثك على تحميل وتثبيت إحدى الحزم الشعبية المخصصة لحماية الأطفال، مثل Net Nanny أو Cyber Patrol. سوف يحول هذا البرنامج دون وصول الأطفال إلى موقع William Hill، ومنعهم من مشاهدة محتوى مواقع الإنترنت الأخرى التي تعتقد أنها غير مناسبة.

التزامنا

تدريب وتوعية الموظفين

يتم تدريب موظفي William Hill ليتمكنوا من تمييز العملاء الذين يلتمسون المساعدة فيما يتعلق بمشكلة إدمان المقامرة وتقديم المساعدة لهم. ونحن نقصد بمصطلح "يلتمسون المساعدة" الزبائن الذين يتصلون ويسألون عن الدعم المتوفر لمشكلة إدمان المقامرة. سوف نساعدك في استخدام كل التسهيلات المتاحة على موقعنا، كما سنقوم بتزويدك بالمعلومات الخاصة بالاتصال بخدمات الدعم.

إذا لزم الأمر، سيتعاون William Hill مع مزودي الخدمات الخاصة بمشكلة إدمان المقامرة بهدف دعمهم في عملهم في مساعدة الأشخاص الذين قد تكون لديهم مشكلة مع المقامرة.

يرجى الانتباه إلى أنّ موظفينا سيتصرفون بحسن نية استجابة لأي إجابة يقدمها العملاء. قد يقوم موظفونا، في حال ظنّوا، عند اضطلاعهم بالعمل على طلب من أحد العملاء، بأنّ أحد العملاء قد تكون لديه مشكلة مع القمار، بسؤال هذا العميل بشكل مباشر. إذا ما صرّح العميل بأنّ لديه مشكلة مع القمار، يمكن في هذه الحالة فقط اعتبار أنّ William Hill على علم بأنّ العميل لديه مشكلة مع القمار ولا يمكن افتراض مثل هذه المعرفة في أي حال أخرى. جميع تواصلاتنا مع العملاء سرية وبالتالي، حتى نتمكن من تقديم المساعدة، نطلب منك أن تكون صادقاً وصریحاً.

القرار المستنير حول فرص الفوز

تؤيد William Hill مبدأ تمكين عملائنا من اتخاذ قرارات مستنيرة حول لعب القمار. فنحن:-

(أ) نعرض معلومات دقيقة حول التوقعات والأرباح والتوزيعات التقريبية

(ب) نقدّم معلومات حول القوانين الخاصة بأنواع المراهقات بلغة واضحة بسيطة كما نقوم بإتاحة هذه المعلومات على موقعنا الإلكتروني

الخصوصية

تلتزم William Hill بالقوانين واللوائح المعمول بها لحماية الخصوصية. يرجى الاطلاع على بيان الخصوصية الخاص بنا.

قواعد الممارسات

وضعت بعض الولايات قواعد خاصة بالممارسات لتطبيقها على سكانها الذين يمارسون لعب القمار أو لمقدمي خدمات المقامرة المرخصين في المنطقة.

ولقد قامت William Hill باعتماد قواعد الممارسات التالية الصادرة عن الهيئة المستقلة لألعاب القمار في جنوب أستراليا فيما يتعلق بعملائها القاطنين في جنوب أستراليا:

قواعد الممارسات الخاصة بالإعلانات (Advertising Code of Practice)

قواعد الممارسات الخاصة بالمقامرة المسؤولة (Responsible Gambling Code of Practice)

المتطلبات المتعلقة بالأنظمة والإجراءات المصممة لمنع المراهبات من قبل الأطفال (Requirements for Systems and Procedures Designed to Prevent Betting by Children)

الإشعارات المعتمدة في حالات الطوارئ (Approved Contingencies Notice)

يخضع William Hill كذلك لقواعد الممارسات الخاصة بالإقليم الشمالي الخاصة بالمقامرة المسؤولة:

NT Code of Practice on Responsible Gambling

اتصل بنا

إذا كانت لديك أية أسئلة أو ترغب في أية مساعدة، يمكنك الاتصال بـ William Hill عبر البريد الإلكتروني على العنوان
responsiblegambling@ William Hill.com.au أو عبر الهاتف على الرقم 1800 007 238