Responsible Gambling Code of Conduct
قواعد المسلكية المهنية للمقامرة المسؤولة

آذار/مارس 2009

v 1.1

قواعد المسلكية المهنية للمقامرة المسؤولة فى مواقع القمار EGM/Keno

1. التزام الموقع بقواعد المسلكية المهنية للمقامرة المسؤولة

هذا الموقع ملتزم بتقديم أعلى مستويات العناية بالزبائن والمقامرة المسؤولة. وتصف القواعد المسلكية المهنية للمقامرة المسؤولة Responsible Gambling Code of Conduct كيفية قيامنا بذلك.

والمقامرة المسؤولة في بيئة مُنظمة هي عندما يكون متاحاً للزبائن خيارات مستنيرة، ويمكنهم اتخاذ قرارات عقلانية ومعقولة اعتماداً على ظروفهم. وتعني مسؤولية مشتركة وعمل جماعي من قبل قطاع القمار والحكومة والأفراد والمجتمعات.

هذه الرسالة معروضة عند مدخل قاعة القمار و/أو شباك أمين الصندوق cashier في قاعة القمار. وهي معروضة أيضاً في الموقع عند نقطة بيع Club Keno.

2. توافر قواعد المسلكية المهنية للمقامرة المسؤولة

سيتم توفير هذه القواعد بشكل خطي، ويشمل ذلك لغات المجتمع الرئيسية، للزبائن عند الطلب. ويتم عرض لوحة لإعلام الزبائن بذلك عند مدخل قاعة القمار أو شباك أمين الصندوق في قاعة القمار.

وستكون هذه القواعد متوافرة أيضاً بلغات المجتمع على موقع إنترنت موقع القمار. (ينطبق ذلك عندما يكون لموقع القمار موقع على الإنترنت).

تشمل اللغات:

- اليونانية.
- الإيطالية.
- الفيتنامية.
- الصينية.
- العربية.
- التركية.
- الإسبانية.

3. المعلومات حول المقامرة المسؤولة

يقدم هذا الموقع معلومات حول المقامرة المسؤولة بمجموعة من النسق، ومن ضمنها المنشورات، والملصقات، وعلى آلات القمار الإلكترونية Electronic Gaming Machine (EGM)، وشاشة عرض معلومات اللاعب Player Information Displays (PIDs).

تشمل الأمثلة:

أ) كيفية المقامرة بشكل مسؤول

ب) كيفية اتخاذ قرار مسبق والتقيّد به

ج) توافر خدمات الدعم

د) السياسة المتعلقة بدفع الأرباح

بموجب القانون، كافة الأرباح أو الأرصدة المتراكمة بمبلغ $1,000 أو أكثر، يجب دفعها بالكامل بشيك مصرفي لا يمكن تحويله إلى مبلغ نقدي. ولا يمكن تقديم هذه الأرباح بشكل رصيد على آلة القمار.

ه) المنع المفروض على تقديم إئتمان للمقامرة

يمنع *قانون تنظيم المقامرة* لسنة *Gambling Regulation Act* 2003 2003
هذا الموقع من تقديم إئتمان credit للزبائن للعب على آلات القمار.

و) برنامج المنع الذاتي self-exclusion program التابع للموقع

يقدم موقع القمار هذا برنامج المنع الذاتي، وبوسع الزبائن إذا أرادوا الحصول على معلومات عن البرنامج التحدّث مع مسؤول المقامرة المسؤولة Responsible Gaming Officer/ أو مدير المقامرة المناوب Gaming Duty Manager، أو أخذ نسخة من منشور المنع الذاتي Self-Exclusion brochure المعروض في قاعة القمار.

Self-Exclusion

Self-exclusion is a self-help program to assist people to exclude themselves from playing gaming machines.

For more details contact:

- Staff at the gaming venue
- AHA Self-exclusion - Ph 03 9654 3491
- www.ahavic.com.au
- Gambler's Help – Ph 1800 858 858

وتعرض أيضاً شاشات العرض في الموقع بشكل دوري إرشادات مفيدة حول المقامرة المسؤولة، ومعلومات تفصيلية عن جهات الاتصال بخدمات الدعم للذين لديهم مشكلة المقامرة. (ينطبق هذا فقط عندما يكون لدى الموقع شاشات عرض قادرة على عرض هذه المعلومات).

ز) المزيد من المعلومات

يقدم هذا الموقع للزبائن المزيد من المعلومات حول المقامرة المسؤولة، ومن ضمنها:

- كيفية الدخول إلى موقع حكومة الكومنولث على الإنترنت "تفهم النقود Understanding Money " www.understandingmoney.gov.au
- كيف بوسع المقامرين وعائلاتهم أو أصدقائهم إيجاد خدمات الدعم وبرامج المنع الذاتي، وموقع حكومة الولاية لدعم الذين لديهم مشكلة المقامرة www.problemgambling.vic.gov.au

4. معلومات حول منتجات القمار

يمكن الاطلاع على قواعد كل لعبة من ألعاب آلات القمار الإلكترونية (EGM)، ومن ضمنها احتمالات الربح، بالذهاب إلى شاشات عرض معلومات اللاعب (PID) على الآلة. ويمكن الحصول على المعلومات عن كيفية مشاهدة شاشات عرض معلومات اللاعب PID من أحد العاملين في الموقع، و/أو بقراءة منشور عرض معلومات اللاعب (PID) المتوافر داخل قاعة القمار وفي أماكن أخرى.

قواعد لعب Club Keno متوافرة للاطلاع عليها في كل نقطة بيع Club Keno (ينطبق فقط على المواقع التي يباع فيها Club Keno).

دليل Club Keno Game Guides الذي يشمل تعليمات "كيفية اللعب How to Play" متوافر في كل نقطة بيع Club Keno (ينطبق فقط على المواقع التي يباع فيها Club Keno).

5. استراتيجية الالتزام المسبق

يُشجع هذا الموقع الزبائن الذين يلعبون على آلات القمار الإلكترونية (EGMs) على وضع حدّ للوقت والمبلغ الذي يريدون إنفاقه وفقاً لظروفهم. وتوجد لوحات في قاعة القمار وعلى آلات القمار الإلكترونية EGMs تنصح أن يقوم الزبائن بوضع حدّ والتقيّد به.

وتتيح كافة آلات القمار الإلكترونية EGMs الموجودة في هذا الموقع للاعبين متابعة الوقت والمبلغ الذي أنفقوه خلال جلسة لعب. وتتوافر معلومات عن كيفية تفعيل متابعة جلسة اللعب من العاملين في الموقع وفي منشور عرض معلومات اللاعب (PID) المعروض في الموقع.

يعرض هذا الموقع أيضاً لوحات ومنشورات في قاعة القمار تتضمن معلومات عن المؤشرات التي يمكن أن تؤدي إلى الإفراط في الإنفاق، وتشمل هذه المؤشرات:

- المقامرة في كل يوم أو صعوبة التوقف عند وقت إغلاق الموقع؛
- المقامرة لفترات طويلة، أي لثلاث ساعات أو أكثر دون أخذ استراحة؛
- تجنب اللاعب الاتصال مع المقامرين، وتواصله بشكل محدود جداً، ونادراً ما يُظهر ردة فعل لما يحدث حوله؛
- محاولة اقتراض النقود من العاملين أو بقية الزبائن أو مواصلة المقامرة عند كسب أرباح كبيرة؛
- سلوك عدواني أو غير اجتماعي أو انفعالي أثناء المقامرة؛
- محاولة اللاعب استرداد ما خسره؛
- المقامرة عند الشعور بالتوتر أو الكآبة؛
- فقدان السيطرة بسبب شرب كمية كبيرة من الكحول.

6. التفاعل مع الزبائن

العاملون في هذا الموقع ملتزمون بتقديم مستويات عالية من خدمة الزبائن، ويشمل ذلك الإدراك المتواصل لزبائنهم ومسؤولية الموقع إزاء المقامرة المسؤولة.

ولدى هذا الموقع مسؤول المقامرة المسؤولة/مدير المقامرة المناوب المتواجد دائماً عندما يكون الموقع مفتوحاً.

أي شخص يطلب من أحد العاملين معلومات عن خدمات بخصوص مشكلة المقامرة، أو يُظهر علامات وجود مشكلة المقامرة لديه، يتم توجيهه إلى مسؤول المقامرة المسؤولة/ مدير المقامرة المناوب للحصول على المساعدة.

الزبون الذي يُظهر علامات توتر أو سلوكاً غير مقبول سوف يقوم أحد العاملين بالتحدّث معه وعرض تقديم المساعدة. ويمكن أن تشمل هذه العلامات على سبيل التعداد وليس الحصر:

- قيام الشخص بالمقامرة كل يوم أو صعوبة التوقف عن المقامرة عند إغلاق الموقع؛
- المقامرة لفترات طويلة، أي المقامرة لثلاث ساعات أو أكثر دون أخذ استراحة؛
- تجنب اللاعب الاتصال مع المقامرين، وتواصله بشكل محدود جداً، ونادراً ما يُظهر ردة فعل لما يحدث حوله؛
- طلب اقتراض النقود من العاملين أو بقية الزبائن أو مواصلة المقامرة عند كسب أرباح كبيرة؛
- إظهار سلوك عدواني أو غير اجتماعي أو انفعالي أثناء المقامرة.

يمكن أن تتضمن المساعدة:

- قيام العاملين بالتحدّث مع الزبون وتشجيعه على أخذ استراحة من آلة القمار؛
- قيام العاملين بعرض بعض المرطبات على الزبون (مثل فنجان من الشاي أو القهوة) لتناولها في مكان أكثر هدوءاً وخصوصية في موقع القمار.

إذا كان السلوك ناجماً عن وجود مشكلة المقامرة تتم إحالة الزبون إلى مسؤول المقامرة المسؤولة.

يتم تسجيل تفاصيل اتصال مسؤول المقامرة المسؤولة مع الزبائن في سجل حوادث المقامرة المسؤولة Responsible Gambling Incident Register، ويشمل ذلك الإجراء الذي تم اتخاذه، ويراعي هذا السجل أحكام قانون الخصوصية Privacy Act. وتشمل التفاصيل التي يتم تسجيلها في سجل الحوادث:

- تاريخ ووقت وقوع الحادثة؛
- اسم (أسماء) العاملين المعنيين؛
- اسم الزبون المعني (إذا كان متوافراً)؛
- لمحة عامّة عن الحادثة؛
- الإجراء الذي اتخذه العاملون (مثل تقديم معلومات عن مساعدة المقامرين Gambler's Help/المنع الذاتي Self Exclusion).

7. السياسة المتعلقة بقيام العاملين بالمقامرة

لا يُسمح للعاملين في هذا الموقع بالمقامرة على آلات القمار في أي وقت.

يتم في كل سنة عقد جلسات للتطوير المهني للعاملين حول المقامرة المسؤولة بالاشتراك مع خدمة مساعدة المقامرين Gambler's Help المحلية. وتحتوي الرزمة التي يستلمها العاملون عند بدء توظيفهم على معلومات عن المقامرة المسؤولة وخدمات الدعم بخصوص مشكلة المقامرة.

8. خدمات الدعم بخصوص مشكلة المقامرة

هذا الموقع ملتزم بالحفاظ على روابط قوية مع خدمات الدعم المحلية بخصوص مشكلة المقامرة. ويقوم كبار العاملين في هذا الموقع بالاجتماع بصورة منتظمة مع خدمة مساعدة المقامرين المحلية.

- يمكن أن تشمل الأمثلة على هذه الاجتماعات:
  - إجراء جلسات سنوية لتدريب العاملين تقوم بإدارتها خدمة مساعدة المقامرين المحلية؛
  - عقد اجتماعات مرتين في السنة بين مشغل/مدير الموقع Venue Operator / Manager وخدمة مساعدة المقامرين.

يتم حفظ تفاصيل هذه الاجتماعات في إضبارة/سجل المقامرة المسؤولة Responsible Gambling Folder / Register الموجود في قاعة القمار. ويجب أن تشمل تفاصيل الاجتماعات:

- وقت وتاريخ الاجتماع؛
- الأشخاص الذين حضروا الاجتماع؛
- المواضيع التي تم بحثها؛
- النتائج/الأفعال الناجمة عن الاجتماع؛
- تاريخ الاجتماع القادم.

9. شكاوى الزبائن

يتعيّن على الزبون، الذي لديه شكوى حول تطبيق قواعد المسلكية المهنية هذه، أن يقوم بتقديمها خطياً وبشكل مباشر إلى إدارة الموقع. ويتم التحقق من كافة الشكاوى من قبل مدير الموقع للتأكد من أنها تتعلق بتطبيق هذه القواعد. ويتعيّن توجيه الشكاوى حول خدمة الزبائن أو تشغيل الآلات مباشرة إلى مدير الموقع / العاملين المناوبين. سوف يقوم العاملون في الموقع بمساعدة الزبائن في هذا الإجراء إذا طلب منهم ذلك.

ويتم التحقيق في الشكاوى بتفهم وبأقرب وقت ممكن. ويتم حلّ الشكاوى بالطريقة التالية:

- يتم بشكل سريع الإشعار باستلام كافة الشكاوى؛
- إذا تقرر عدم التحقيق بالشكوى لأنها لا تتعلق بتطبيق القواعد يتم إعلامك عن السبب؛
- قد يطلب مدير الموقع أثناء التحقيق في الشكوى معلومات من الموظف/ة المعني حول موضوع الشكوى؛
- سوف يسعى مدير الموقع إلى تقرير ما إذا كان قد تم التعامل معك بشكل معقول ووفقاً للقواعد المسلكية للمقامرة المسؤولة؛
- إذا تم إثبات شكواك، يقوم مدير الموقع بإعلامك عن الإجراء الذي سيتم اتخاذه لإصلاح المشكلة؛
- يتم إعلامك دائماً عن نتيجة شكواك؛
- يتم حفظ تفاصيل الشكوى في إضبارة/سجل المقامرة المسؤولة؛
- يتم تقديم معلومات عن الشكاوى إلى VCGR إذا طلب ذلك.

إذا لم يتم التوصّل لحلّ شكواك في الموقع يتم إحالتها إلى الجمعية الاسترالية للمحكمين والوسطاء Institute of Arbitrators and Mediators Australia (IAMA) لحلها. وبوسع أي من الطرفين المعنيين بالشكوى الاتصال بالجمعية الاسترالية للمحكمين والوسطاء IAMA. وللشروع بشكوى بوسع أي من الطرفين الذهاب إلى موقع IAMA على الإنترنت (www.iama.org.au) وتنزيل استمارة حلّ نزاع Dispute Resolver form، وبعد ذلك تقديم هذه الاستمارة بعد تعبئتها مع الرسم المقرر إلى الجمعية الاسترالية للمحكمين والوسطاء IAMA. ويقوم بعد ذلك الوسيط/الحكم بالاتصال بكلا الطرفين لتنسيق التوصّل إلى حلّ للشكوى. هذه الاستمارات متوافرة أيضاً في هذا الموقع.
ملاحظة: الشكاوى التي يتم إرسالها إلى هذه الهيئة المستقلة لحلها قد تكون مكلفة. ويتم حث كافة الأطراف على محاولة حلّ القضية على مستوى الموقع قبل الذهاب إلى الوساطة المهنية.

يجب حفظ كافة الوثائق المتعلقة بالشكاوى (سواء كانت مشروعة أو غير مشروعة) ضد ممارسة القواعد في إضبارة/سجل المقامرة المسؤولة للاطلاع عليها من قبل VCGR عند الحاجة.

10. الأحداث

ممنوع قيام الأحداث بالمقامرة، وتوجد لوحات عند كل مدخل قاعة قمار تمنع الأحداث من الدخول. وتقع مسؤولية مشتركة على كافة العاملين لطلب إثبات بالعمر إذا كانوا غير متأكدين ما إذا كان الزبون عمره 18 سنة على الأقل. إذا لم يتم إبراز وثائق الإثبات المناسبة يجب الطلب من الزبون مغادرة قاعة القمار.

11. بيئة القمار

يتم تشجيع الزبائن على أخذ استراحات بصورة منتظمة من آلة القمار. ويمكن أن يكون هذا التشجيع بشكل الإعلان عن مناسبة مُنظمة. ويمكن أن تشمل أنواع المناسبات المُنظمة:

- الإعلان عن توافر شاي الصباح؛
- الإعلان عن سحب للأعضاء؛
- البدء بنشاطات مثل ألحان الصباح.

توجد ساعات في كافة المناطق الرئيسية في الموقع لكي يعرف الزبائن بأن الوقت يمر. ويقوم العاملون بذكر الوقت عند قيامهم بالإعلان عن النشاطات التي تجري في الموقع.

12. التحويلات المالية

لا يقوم هذا الموقع بتحويل شيكات مصرفية من الزبائن إلى مبالغ نقدية.

توجد لوحة تبيّن ذلك معروضة عند شباك أمين الصندوق في قاعة القمار.

الأرباح من آلات القمار دون 1,000$ في هذا الموقع يمكن دفعها نقداً و/أو بشيك مصرفي. وبموجب القانون، كافة الأرباح أو الأرصدة المتراكمة بمبلغ 1,000$ أو أكثر يجب دفعها بالكامل بشيك مصرفي غير قابل للتحويل إلى مبلغ نقدي. هذه الأرباح أو الأرصدة المتراكمة لا يمكن تقديمها بشكل رصيد على آلات القمار.

يتم حفظ سجل بمدفوعات الجوائز Prize Payment Register في قاعة القمار.

13. الإعلان والترويج

الإعلانات غير المعنونة لمنتجات قمار آلات القمار الإلكترونية (EGM) ممنوعة في ولاية فيكتوريا.

سوف تتقيّد كافة الإعلانات التي لا تتعلق بآلات القمار الإلكترونية (EGM)، التي يقوم بها هذا الموقع أو بالنيابة عنه، بالقواعد الأخلاقية المهنية للإعلان المعتمدة من قبل الجمعية الوطنية الاسترالية للمعلنين (أنظر ملحق B) Australian Association of National Advertisers (see Appendix B).

سوف يتم التحقق من كل إعلان أو ترويج مرتقب مقابل قائمة تحقق تم تطويرها من قواعد الأخلاقية المهنية للجمعية الوطنية الاسترالية للمعلنين AANA لضمان مراعاة هذه القواعد.

إضافة إلى ذلك سوف يقوم هذا الموقع بالتأكد من أن موادنا الإعلانية:

- لن تكون زائفة أو مضللة أو خادعة حول الاحتمالات أو الجوائز أو فرص الربح.
- لن تكون ذات طبيعة عدوانية أو غير لائقة.
- لن تخلق انطباعاً بأن المقامرة هي استراتيجية معقولة لتحسين الوضع المالي؛
- لن تقوم بالترويج لتعاطي الكحول أثناء شراء منتجات القمار؛
- قد حصلت قبل نشرها على الموافقة من أي شخص يتم تعريفه على أنه رابح لجائزة.

14. تطبيق القواعد

القواعد هي جزء من رزمة المعلومات التعريفية التي يتم إعطاؤها لكافة العاملين الجدد عند بدء توظيفهم. ولقد تلقى العاملون، الذين كانوا موظفين عند إدخال القواعد، التدريب حول الغرض منها ومحتوياتها وإجراءاتها.

ويتعيّن أن تتم إحالة القضايا التي يثيرها العاملون أو الزبائن إلى مسؤول المقامرة المسؤولة/المدير المناوب لأخذها بالاعتبار.

سوف تقوم إدارة الموقع بتقدير العاملين الذين يقومون بفعّالية بتطبيق واتباع الممارسات التي تنص عليها القواعد.

15. مراجعة القواعد

تتم مراجعة هذه القواعد سنوياً لضمان تقيّدها بقانون تنظيم المقامرة وأية توجيهات وزارية أخرى. وسوف تتم أيضاً في هذا الوقت مراجعة تطبيق القواعد وفعّاليتها خلال الـ 12 شهراً المنصرمة. وتسعى المراجعة إلى الحصول على الملاحظات والتعليقات من كافة الأشخاص والجهات المعنيّة، ومن ضمنهم العاملون في الموقع، والزبائن، وخدمات الدعم بخصوص مشكلة المقامرة.

وسوف يتم النظر في التغييرات المطلوبة وبعد ذلك تطبيقها كلما أمكن. يتم تدوين أية تغييرات في إضبارة/سجل المقامرة المسؤولة.