

المقامرة بمسؤولية

قواعد السلوك

الخاصة بـ

[إسم مكان لعب القمار]

أكتوبر/تشرين الأول 2019

الطبعة 2



جدول المحتويات

1. شرح المعاني 3
2. رسالة حول المقامرة بمسؤولية 5
3. إتاحة قواعد السلوك وسجل المقامرة بمسؤولية 5
4. معلومات عن المقامرة بمسؤولية 6
5. معلومات عن منتجات المقامرة 6
6. برنامج الولاء 6
7. خطة ما قبل الإلتزام 7
8. التعاطي مع رواد المكان أو الزبائن 8
9. التعاطي مع المستخدمين 9
10. التعاطي مع خدمات مساعدة الذين يواجهون مشكلة المقامرة 11
11. الشكاوى حول قواعد السلوك 11
12. الإمتثال لقانون منع القاصرين من المقامرة 13
13. محيط المقامرة 13
14. المعاملات المالية 14
15. الدعاية والترويج 15
16. إجراءات المراجعة 15
17. التدريب وحوافز للمستخدمين 17

("هذا المكان" ("this Venue"))

1. شرح المعاني

1.1. تعريف بالمصطلحات

Meaning	المعنى	Term	المصطلح
the administrator of the ICRP and the Code	مدير "الإجراءات المستقلة لحلّ الشكاوى" و"القواعد"	Compliance Office	مكتب الامتثال
this Code of Conduct	قواعد السلوك هذه	the Code	القواعد
the form to be completed by the Venue annually in accordance with clause Error! Reference source not found.	النموذج الذي يلزم تكملته من قِبَل "المكان" سنوياً وفقاً للبند 16.7.3	Code Review form	نموذج مراجعة القواعد
the ICRP form as approved from time to time by the Compliance Office for use by persons wishing to lodge a complaint with the ICRP	نموذج الإجراءات المستقلة لحلّ الشكاوى كما يصادق عليه مكتب الإمتثال من وقت لآخر ليستخدمه الأشخاص الراغبين بإيداع شكوى لدى "الإجراءات المستقلة لحلّ الشكاوى"	Complaint Form	نموذج الشكاوى
electronic gaming machine	ماكينة قمار إلكترونية	Gaming machine	ماكينة قمار
independent complaints resolution process	إجراءات مستقلة لحلّ الشكاوى	ICRP	أي سي آر بي
the person appointed in accordance with clause 11 and who is responsible for conducting the independent review of unresolved complaints about compliance of the Code	الشخص المعين وفقاً للبند (11) والمسؤول عن إجراء مراجعة مستقلة للشكاوى التي لم تُحلّ والمتعلقة بالإمتثال للنظام	Independent Person	المفوض المستقل
player information display	عرض معلومات اللاعب	PID	بي أي دي
people who attend at the Venue and in the case of clubs are the members and visitors	الناس الذين يحضرون إلى مكان اللعب، وفي حالة الأندية فهم الأعضاء والزوار	Patron	الزبون
the management of the Venue	إدارة المكان	Management	الإدارة
the training manual that accompanies the Code	دليل التدريب المصاحب لقواعد السلوك	Mercury RSG Employee Training Manual	دليل مؤسسة مركاتوري لتدريب المستخدمين والمصاحب لقواعد خدمة اللعب المسؤولة
person appointed in accordance with clause Error! Reference source not found. and who is responsible for providing information about the Code and responsible gambling during each shift	الشخص المعين وفقاً للبند 8 والذي يكون مسؤولاً عن توفير المعلومات حول قواعد السلوك والمقامرة المسؤولة أثناء كل نوبة	Nominated Person	الشخص المعين
forms provided by the Compliance Office on which patrons provide feedback on the Code	النماذج التي يقدمها مكتب الامتثال ليقدم عليها الزبائن ملاحظاتهم حول القواعد	Patron feedback forms	نماذج تقديم الزبائن لملاحظاتهم

The register maintained at the Venue in which the information required under the Code is recorded, and may also be the liquor and/or AML/CTF registers.	السجل الذي يُحتفظ به في المكان الذي تدوّن فيه المعلومات المطلوبة بموجب هذه القواعد، ويمكن أيضا أن يكون سجل الخمر و/أو AML / CTF.	Responsible gambling register	سجلّ المقامرة بمسؤولية
responsible service of gaming	خدمة اللعب المسؤولة	RSG	آر.إس.جي
the premises in respect of which the Code has been adopted and, where the context implies, the entity responsible for the management of the Venue which may be the venue operator or the manager of the Venue	الأماكن التي تم اعتماد قواعد السلوك بشأنها، وحسب سياق النص، الكيان المسؤول عن إدارة المكان والذي يمكن أن يكون مدير المكان أو من يسيّر أعماله	Venue	المكان
person appointed to ensure compliance with the Code and the Self Exclusion Program at this Venue	الشخص المعيّن لضمان الإمتثال لقواعد السلوك وبرنامج الإقصاء الذاتي في هذا المكان	Venue RSG Manager	مدير خدمة اللعب المسؤولة في المكان

1.1. في القواعد، عندما يكون هناك شرط:

- 1.1.1. توفير المعلومات للزبائن،
- 1.1.2. جعل المعلومات متاحة للزبائن،
- 1.1.3. عرض المعلومات،
- 1.1.4. تقديم نسخ من الوثائق

1.2. ويتم ذلك من خلال واحدة أو أكثر من الطرق التالية:

1.2.1. عرض الملصقات المناسبة، والكتيبات و/أو إشعارات الملاءمة بشكل واضح ومرئي:

- 1.2.1.1. في الأماكن التي يتم فيها توفير منتجات ومرافق القمار؛
- 1.2.1.2. في مراكز الصراف / الصندوق؛
- 1.2.1.3. في مكتب الترحيب أو مكتب الإستقبال (إن وجد)؛
- 1.2.1.4. في صالة (إن وجدت)، و/أو
- 1.2.1.5. على لوحة الاعلانات العامة

1.2.2. وجود كتيبات متاحة للزبائن ليأخذوها من تلقاء أنفسهم أو بناء على طلبهم؛

1.2.3. عرض المعلومات على شاشات عرض إلكترونية في المكان؛

1.2.4. توفير المعلومات على موقع الإنترنت الخاص بالمكان (إذا وجد).

2. رسالة حول المقامرة بمسؤولية

2.1. يلتزم هذا المكان بمبدأ المقامرة بمسؤولية وقد اعتمد الرسالة التالية التي تدعو للتخلي بروح المسؤولية أثناء المقامرة:

هذا المكان هو جزء لا يتجزأ من مجتمعنا.

وتلتزم الإدارة برفاهية موظفيها ورواد المكان والمجتمع الأوسع الذي تخدمه. ونحن نسعى جاهدين لتقديم جميع خدماتنا بطريقة مسؤولة ومستدامة. كجزء من هذا الالتزام، فقد اعتمدنا قواعد السلوك هذه الخاصة بالمقامرة بمسؤولية، وسنوفر الموارد اللازمة (المالية والبشرية) لمساندة تطبيق هذه القواعد بشكل سليم في هذا المكان، ودعم مكتب الإمتثال.

إن قواعد السلوك معدة لمساعدة الإدارة والموظفين لتقديم القمار بطريقة ممتعة ومسليّة اجتماعياً ومسؤولة بنفس الوقت.

وقد تم تعيين مدير RSG المكان لضمان الامتثال للقانون وبرنامج الإقصاء الذاتي في هذا المكان، والشخص المرشح هو متاح في جميع الأوقات لمساعدة الزبائن مع المسائل المقامرة المسؤولة.

ويتم تشجيع الزبائن لطلب الموظفين للتعرف على الشخص المرشح.

2.2. سيتم عرض رسالة المقامرة بمسؤولية في كتيب، في أي ناحية يوجد فيها القمار في هذا المكان.

2.3. سيتم عرض رسالة المقامرة بمسؤولية على موقع الإنترنت لهذا المكان (إن وجد).

3. إتاحة قواعد السلوك وسجل المقامرة بمسؤولية

3.1. سيكون هناك نسخة من القواعد متاحة باللغة الإنجليزية واللغات الأخرى السائدة في المجتمع على مواقع الإنترنت التالية:

3.1.1. (دوّن هنا عنوان موقعك على الإنترنت). www.mqv.org.au

3.1.2. www.mqv.org.au

3.2. سيكون هناك نسخة مطبوعة من القواعد متاحة أمام الزبائن عند الطلب وستكون أيضاً متوافرة في منطقة الصندوق و/أو مكتب الإستقبال (إذا وجد).

3.3. ستكون هناك معلومات متاحة أمام الزبائن عن طريقة حصولهم على نسخة من "القواعد" عندما يطلبونها.

3.4. نحفظ بسجل المقامرة بمسؤولية في "هذا المكان" وسيكون متاحاً أمام المفتشين من الهيئة التنظيمية VCGR عند الطلب.

4. معلومات عن المقامرة بمسؤولية

4.1. سُتراعى جميع المستلزمات التشريعية المتعلقة بعرض معلومات عن المقامرة بمسؤولية، وستكون المعلومات التالية حول المقامرة بمسؤولية متاحة أمام الزبائن أو رواد المكان:

4.1.1. كيف تقامر بطريقة مسؤولة؛

4.1.2. طريقة الدخول إلى موقع الإنترنت (Money Smart) التابع لحكومة الكومنولث www.moneysmart.gov.au (أو موقع حكومي مشابه عن تنظيم الميزانية حسب مشورة مكتب الإمتثال)؛

4.1.3. كيف يستطيع المقامرون وعائلاتهم أو أصدقائهم الحصول على خدمات المساعدة الخاصة بالقمار وبرامج الإقضاء الذاتي؛

4.1.4. موقع الإنترنت التابع لحكومة الولاية، لمساعدة الذين يواجهون مشكلة القمار www.responsiblegambling.vic.gov.au

4.1.5. معلومات تقدمها خدمة "مساعدة المقامرين" Gamblers Help وخدمات المساندة المحلية الأخرى التي تتعلق بموضوع القمار؛

4.1.6. كيف تتخذ قرارات ما قبل الإلتزام وكيف تلتزم بهذه القرارات؛

4.1.7. قيود على دفع المكاسب نقداً وتقديم رصيد للقمار.

5. معلومات عن منتجات القمار

5.1. معلومات عن أي أنظمة معنية بجميع منتجات المقامرة التي يقدمها هذا المكان، تكون متاحة أمام

الزبائن ولماكينات اللعب، بشكل شاشات بي أي دي (تعرض معلومات اللاعب) على الماكينة.

5.2. معلومات عن كيفية الدخول إلى شاشات بي أي دي معروضة و/أو سيعمل المستخدمون على شرحها للزبائن.

6. معلومات عن برنامج الولاء

6.1. هذا البند ينطبق فقط إذا كان هذا المكان يتبع برنامج تقدير ولاء الزبون والذي:

6.1.1. يتابع مصروف الزبون على ماكينة ومنتجات القمار و

6.1.2. يكافئ ذلك المصروف.

6.2. عندما يشترك الزبون في برنامج تقدير ولاء الزبائن أو بفترة قصيرة بعد اشتراكه، يتم تزويده

بالمعلومات الخطية التي تحدّد ما يلي:

6.2.1. قواعد وأنظمة البرنامج و

6.2.2. متى يجري جمع المكافآت وحسابها ومتى يتم تبادلها وكيف تنتهي مدة سريانها.

- 6.3. يمتثل هذا المكان بجميع الأنظمة التي تحكم سير برنامج الولاء.
- 6.4. مرة في السنة على الأقل يتم تزويد الزبائن المشاركين في برنامج الولاء بكشف خطي يبيّن المكافآت التي جمعها الزبون كجزء من برنامج الولاء.
- 6.5. لا يُسمح للأشخاص الذين أقصوا أنفسهم عن المكان بالمشاركة أو البقاء في أي برنامج ولاء يتابع مصروف المقامرة ويكافئه.
- 6.5.1. إذا لم يعمل برنامج الولاء على ملاحقة مصروف المقامرة ومكافأته، عندئذٍ يستطيع الأشخاص الذين أقصوا أنفسهم عن المكان الإشتراك أو البقاء في البرنامج، ولكن
- 6.5.2. إذا تضمن برنامج الولاء أي مكافآت يمكن استلامها فقط في قاعة اللعب فالأشخاص الذين أقصوا أنفسهم عن القمار قد لا يشتركوا أو يبقوا في البرنامج.
- 6.6. يتعين أن تشمل كل أشكال التواصل الخطية مع الزبائن بخصوص برنامج الولاء، العبارة التالية:
- ننصحكم بشدة أن تضعوا حدوداً منطقية للوقت والمال الذي تصرفونه على القمار، وأن تلتزموا حدودكم. ونرجو منكم أن تطلبوا المساعدة من الموظفين في المكان إذا كنتم تواجهون مشكلة في المقامرة بما في ذلك أي صعوبة تجدونها في وضع حدود لأنفسكم والمحافظة على هذه الحدود.**

7. خطة ما قبل الإلتزام

- 7.1. يتم تشجيع الزبائن لوضع حدود على مقدار المال والوقت الذي ينفقونه على المقامرة. وينبغي أن تكون هذه الحدود مناسبة لظروف الفرد.
- 7.2. من أجل مساعدة الزبائن لوضع حدود والالتزام بها، سيتم عرض المعلومات المناسبة التي تنصح الزبائن بضع حدود لأنفسهم وعدم تجاوز تلك الحدود.
- 7.3. سوف تكون المعلومات متاحة للزبائن لتقديم المشورة لهم حول كيفية الحصول على المساعدة في وضع وحفظ الحدود، وأيضا حول كيفية التعرف على المنبّهات التي تؤدي إلى الإسراف في الإنفاق على القمار.
- 7.4. سوف تتاح المعلومات للزبائن وعائلاتهم أو أصدقائهم حول كيفية الوصول إلى خدمات الدعم بشأن القمار وعن موقع الإنترنت التابع لحكومة الولاية والخاص بدعم الأشخاص الذين يواجهون مشكلة المقامرة www.responsiblegambling.vic.gov.au
- 7.5. جميع آلات القمار في هذا المكان تمكّن الزبون من تعقب الوقت وكمية المال التي أنفقتها خلال جلسة اللعب عن طريق شاشات عرض معلومات اللاعب PID
- 7.6. سيتم عرض معلومات عن كيفية الوصول إلى شاشات PID و/أو بشرحها موظف بناء على طلب الزبون.
- 7.7. يتقيد هذا المكان بجميع الأنظمة المتعلقة بما قبل الإلتزام فيما يخص اللعب على ماكينات القمار.

8. التعاطي مع رواد المكان / الزبائن

- 8.1. هذا المكان له مدير RSG أي المسؤول عن ضمان الامتثال لقواعد السلوك وبرنامج الإقصاء الذاتي في هذا المكان.
- 8.2. الشخص المعين هو موجود لتوفير المعلومات عن هذه القواعد، وعن الإقصاء أو الإستبعاد الذاتي عن القمار وعن المقامرة بمسؤولية، للرواد خلال جميع الأوقات التي تكون فيها ألعاب القمار متوافرة في هذا المكان.
- 8.3. عادة ما يكون الشخص المعين هو المدير المناوب لهذه الدورية أو نوبة العمل، وقد يكون شخصا مختلفا عن مدير خدمة المقامرة المسؤولة RSG في المكان.
- 8.4. خلال كل نوبة عمل سيحاط الموظفين علماً بالشخص المعين لتلك النوبة.
- 8.5. سوف يقوم أي موظف بتنبية الشخص المعين إذا لاحظ بأن هناك زبون يقوم بواحد أو أكثر من الأمور التالية:
- (أ) يقترب الموظف ويطلب الحصول على معلومات حول خدمات مشكلة القمار؛
 - (ب) يقول للموظف بأنه/بأنها لديه/لديها مشكلة في المقامرة؛
 - (ج) يظهر علامات توتر أو سلوك غير مقبول؛
 - (د) يتصرف بعدائية أو يبدي علناً تصرفاً انفعالياً غير لائق من الناحية الاجتماعية أو النفسية بما في ذلك مهاجمة آلات القمار أو البكاء بعد فقدان المال؛
 - (هـ) المقامرة كل يوم على مدى فترة طويلة من الزمن ومواجهة صعوبة في ترك المكان عندما يحين الوقت لإغلاق باب المكان؛
 - (و) المقامرة لفترات طويلة جداً من الزمن دون انقطاع؛
 - (ز) طلب اقتراض المال من موظفين؛
 - (ح) تجنب الاتصال أثناء المقامرة وعدم التواصل مع أحد وعدم وعيه لمحيطه وما يدور من حوله.
- 8.6. سوف يقوم الشخص المعين بتقييم الوضع واتخاذ ترتيبات فورية حسب ما يراه ملائماً. وتشمل هذه الترتيبات الفورية إجراء واحد أو أكثر من الإجراءات التالية:
- (أ) الإشارة إلى الزبون لكي يغادر منطقة اللعب؛
 - (ب) الإشارة إلى أن يتناول الزبون بعض المرطبات في منطقة مختلفة؛
 - (ج) عرض استدعاء سيارة أجرة لأخذ الزبون إلى المنزل؛
 - (د) عرض الاتصال بأحد أصدقاء الزبون؛
 - (هـ) عرض استخدام الهاتف الموجود في المكان على الزبون؛
 - (و) عرض تقديم بعض المرطبات (مثل القهوة) للزبون؛
 - (ز) الإقتراب من الزبون ومحاولة التحدث معه ليشعر بالتواصل الاجتماعي؛
 - (ح) تزويد الزبون بجميع المعلومات ذات الصلة بالحصول على خدمات المساعدة، بما في ذلك الاستبعاد الذاتي وتقديم المشورة المالية؛

ط) تقديم بعض المساعدة الأخرى المناسبة للزبون؛
ي) لا شيء، إذا ارتأى الشخص المعين بأنه ليس هناك ما يبرر أي تفاعل أو تعاطي مع الزبون.

- 8.7. سيبدل الشخص المعين كل محاولة ليكون حذرا عندما يقترب من الزبون كي لا يلفت الانتباه كثيراً للوضع وللزبون.
- 8.8. إذا كان الشخص المعين يرى بأن هناك ما يبرر التعامل مع زبون ما، فسيقوم بتدوين الواقعة في سجل المقامرة المسؤولة وبشمل الاجراءات المتخذة من قبله أي من قبل الشخص المعين.
- 8.9. إدراج إسم المقامر في سجل المقامرة المسؤولة قد يخضع لقانون الخصوصية والشخص المعين يضمن الامتثال للمبادئ الوطنية بشأن الخصوصية.
- 8.10. سيكون هذا المكان ملتزماً بقوانين وأنظمة خدمة تقديم الكحول بطريقة مسؤولة.

9. التعاطي مع المستخدمين

- 9.1. سلامة العاملين وكفاءة منتجات المقامرة المتوافرة في هذا المكان أمران نعني بهما ببالغ الأهمية.
- 9.2. بموجب القانون، يمنع الموظفون من لعب القمار خلال أوقات عملهم أو خلال أوقات الفرصة.
- 9.3. لقد تبنى هذا المكان سياسة بشأن الموظفين تمنعهم من شراء منتجات القمار (بما في ذلك تشغيل آلات القمار) وهناك نسخة من هذه السياسة مدرجة في دليل الموظفين إضافة إلى أنها مرفقة مع نسخ قواعد السلوك التي يتم توزيعها.
- 9.4. لا يسمح للموظفين شراء أي منتج للقمار أثناء الخدمة (بما في ذلك اللعب على ماكينات القمار أو كينو أو الرهان أو شراء تذاكر اليانصيب).
- ويسمح للموظفين خارج الخدمة شراء أي منتج من منتجات القمار بشرط أنهم لا يرتدون الزي المهني ولا يظهر رخصة موظف ألعاب القمار أو شارة تعرّف بالمكان.
- القيود المفروضة على الموظفين والتي تمنعهم من شراء منتجات القمار تغطي جميع الموظفين، وليس فقط أولئك الموظفين الذين يقدمون منتجات القمار.
- 9.5. ستعقد جلسات للتطوير المهني للموظفين بخصوص المقامرة بمسؤولية، على أساس سنوي بالاشتراك مع خدمة مساعدة المقامرين المحلية أو منظمة أخرى مناسبة.
- 9.6. سيتم إدراج معلومات عن المقامرة المسؤولة وخدمات الدعم بخصوص مشكلة المقامرة في كتيب أو ملف توجيه الموظفين، لجميع الموظفين عندما يبدأون في العمل في هذا المكان.
- 9.7. سيتم تزويد جميع الموظفين الذين يعملون في هذا المكان في وقت الانتساب إلى القواعد بمعلومات عن المقامرة بمسؤولية وخدمات الدعم بخصوص مشكلة المقامرة.
- 9.8. سيعمل الموظف على إعلام مدير RSG في المكان إذا كان الموظف:
 - 9.8.1. يلاحظ بأن هناك موظف آخر يظهر تصرفات مبيّنة في البند 8.5 و/أو
 - 9.8.2. قيل له من جانب موظف آخر أن الموظف الآخر لديه مشكلة القمار
- 9.9. إذا كان موظف ما يعاني من مشاكل القمار، وكان المجال مفتوح وفق أشغال هذا المكان لأن يعطى هذا

الموظف عملاً لا تدخل فيه منتجات القمار، فقد يتفق صاحب العمل مع الموظف على تغيير واجبات الموظف.

9.10. في تحديد ما هو العمل المناسب في أي حالة تتعلق بالموظف، ستبذل كل محاولة لتحايط التدابير بالكتمان دون لفت الانتباه إلى الوضع أو إلى الموظف المعني.

9.11. سيتم تسجيل الإجراءات المتخذة وفقاً لهذا البند (9) في ملف توظيف الموظف، وليس في سجل المقامرة المسؤولة. وستتاح نسخ من أي شوائب في ملف الموظف وفقاً لهذا البند أمام مفتشي الهيئة التنظيمية VCGR بناءً على طلبهم.

10. التعاطي مع خدمات مساعدة الذين يواجهون مشكلة المقامرة

- 10.1. سيبقى هذا المكان على اتصال منتظم مع خدمة مساعدة المقامرين المحلية و/أو غيرها من خدمات المساندة للذين يواجهون مشكلة في القمار.
- 10.2. سندعو العاملين في خدمة مساعدة المقامرين المحلية و/أو غيرها من خدمات مساندة الذين يواجهون مشكلة في القمار للاجتماع مع كبار الموظفين RSG و/أو الإدارة في هذا المكان، على الأقل سنوياً، وهذا قد يتضمن عقد دورة سنوية لتدريب الموظفين.
- 10.3. أنشأ مكتب الامتثال إجراءات الإحالة مع الخدمات المحلية الداعمة للذين يواجهون مشكلة القمار. سيكون هذا المكان متقيداً بإجراءات الإحالة التابعة لمكتب الامتثال، وأية تغييرات تطرأ على هذه البروتوكولات على النحو الذي ينصح به مكتب الامتثال من وقت لآخر.
- 10.4. سيتم تسجيل تفاصيل كل اتصال مع خدمة مساعدة المقامرين و / أو غيرها من خدمات مساندة الذين يواجهون مشكلة في القمار، في سجل المكان الخاص بالمقامرة المسؤولة.
- 10.5. ستكون مطبوعات وتفاصيل الإتصال بخدمات مساعدة المقامرين والخدمات الأخرى المعنية بمشكلات القمار متاحة أمام الزبائن ورواد المكان والعاملين في قاعة اللعب في هذا المكان.

11. الشكاوى حول قواعد السلوك

- 11.1. هذا المكان يؤيد برنامج مركوري للإجراءات المستقلة لحل الشكاوى والذي يديره مكتب الإمتثال والمفسر كليا في كتيب تدابير برنامج ICRP المتوافر من مكتب الإمتثال عند الطلب.
- 11.2. برنامج الإجراءات المستقلة لحل الشكاوى وسيلة مجانية وفعالة ومحايدة وتحافظ على سرية المعلومات، تعمل على حل الشكاوى حول الإمتثال بقواعد السلوك.
- 11.3. الشكاوى يجب أن:
 - 11.3.1. تكون متعلقة بالقواعد، وسوف يساعد مكتب الإمتثال في استكشاف الخيارات المتاحة لتسوية الشكاوى التي لا تتعلق بشكاوى بشأن الإمتثال للقواعد؛
 - 11.3.2. تتعلق بمسائل الإمتثال للقواعد التي حدثت خلال الأشهر الـ 12 الماضية؛ و
 - 11.3.3. لا تتعلق بالشكاوى بشكاوى تمت تسويتها سابقا.
- 11.4. كيفية تقديم شكوى:
 - 11.4.1. يتصل الزبون بمدير المكان لمناقشة شكاواه ولمحاولة التوصل إلى حل؛
 - 11.4.2. إذا لم يتم حل الشكاوى في مناقشات مع إدارة المكان يقوم الزبون بالاتصال بمكتب الإمتثال لتقديم شكوى؛
 - 11.4.3. يتم تقديم الشكاوى إما عن طريق الهاتف أو عن طريق تعبئة نموذج الشكاوى؛
 - 11.4.4. تتوفر نماذج الشكاوى من مكتب الإمتثال ومن هذا المكان؛
 - 11.4.5. يساعد مكتب الإمتثال الزبائن لإكمال نموذج الشكاوى إذا اقتضت الحاجة؛
- 11.5. عملية تسوية الشكاوى
 - 11.5.1. يقوم مكتب الإمتثال بتوجيه نسخة من نموذج الشكاوى الكامل إلى هذا المكان؛
 - 11.5.2. لدى هذا المكان 14 يوما من تاريخ استلام نموذج الشكاوى للاتصال بالزبون وحل الشكاوى.
- 11.6. مراجعة مستقلة للشكاوى التي لم تُحل
 - 11.6.1. إذا لم يتم حل الشكاوى خلال فترة 14 يوما تُحال إلى شخص مستقل من قبل مكتب الإمتثال؛
 - 11.6.2. يحقق الشخص المستقل في الشكاوى بوسائل مناسبة بما في ذلك:
 - 11.6.2.1. النظر في جميع الطلبات والطروحات الخطية الواردة من الطرفين؛
 - 11.6.2.2. عقد مؤتمر ، و / أو
 - 11.6.2.3. الإجتماع مع الأطراف و/أو غيرهم من الأفراد المعنيين.
 - 11.6.3. يمكن أن تكون الطلبات والطروحات المرفوعة إلى الشخص المستقل خطية أو تقدم شخصياً في الإجتماع (إن وجد)؛
 - 11.6.4. مطلوب من الشخص المستقل إجراء تحقيقاته على وجه السرعة وبصورة غير رسمية.

11.6.5. يقوم الشخص المستقل بتزويد مكتب الامتثال بملخص مكتوب حول ما إذا كان هناك عدم

امتثال للقواعد بما في ذلك الأسباب والتوصيات لمعالجة الأمر (إن وجدت)؛

11.6.6. قد تشمل التوصيات ما يلي:

11.6.6.1. أن يقوم هذا المكان بتأدية أمور معينة أو الامتناع عن أمور معينة

11.6.6.2. أن يدفع هذا المكان مبلغاً للزبون، لا يتجاوز الحد الأقصى (\$2500

دولاراً حالياً)

11.6.6.3. عدم اتخاذ أي إجراء آخر.

11.6.7. سيقوم مكتب الامتثال بإرسال نسخة من الأسباب والتوصيات التي أفاد بها الشخص

المستقل لكلا الطرفين.

11.6.8. قواعد العدالة الطبيعية تنطبق على برنامج الإجراءات المستقلة لحل الشكاوى.

11.7. ترتيب وحفظ المعلومات عن الشكاوى

سيقوم مكتب الالتزام بجمع بيانات والاحتفاظ بها، فيما يتعلق بـ:

11.7.1. ملء نماذج الشكاوى؛

11.7.2. قرار حول الشكاوى على صعيد المكان وفقاً للبند 11.5؛

11.7.3. الشكاوى التي أُحيلت إلى شخص مستقل وفقاً للبند 11.5؛

11.7.4. جميع الوثائق الصادرة كجزء من برنامج الإجراءات المستقلة لحل الشكاوى.

11.8. تمكين الهيئة من رصد الامتثال لبرنامج الإجراءات المستقلة لحل الشكاوى

11.8.1. هذا المكان يتيح للمفتشين من الهيئة التنظيمية في فكتوريا الخاصة بالألعاب VCGR

جميع الوثائق التي يحتفظ بها المكان فيما يتعلق بالامتثال لبرنامج الإجراءات المستقلة لحل

الشكاوى.

11.8.2. سيقوم مكتب الامتثال بإتاحة جميع البيانات التي يحتفظ بها بخصوص الامتثال لبرنامج

الإجراءات المستقلة لحل الشكاوى، لتطلع عليها الهيئة التنظيمية في فكتوريا VCGR

12. الامتثال للحظر المفروض على لعب القمار من قبل القاصرين

12.1. يحظر على القاصرين لعب القمار، ولا يسمح للقاصرين بدخول قاعات القمار.

12.2. سوف تكون هناك إشارات موجودة في كل مدخل يؤدي إلى قاعة الألعاب التي تحظر دخول القاصرين

إلى قاعة اللعب.

12.3. يتوجب على جميع الموظفين أن يطلبوا التحقق من العمر عندما يكونوا غير متأكدين فيما لو كان

الزبون قد بلغ سن 18 على الأقل.

12.4. لغرض التحقق من العمر، تعتبر الوثائق التالية دليلاً مقبولاً لإثبات العمر:

أ) بطاقة إثبات العمر

ب) رخصة سوق

ت) رخصة فكتورية لتعلم السوافة

ث) جواز السفر

ج) بطاقة ثبوتية Key card

12.5 إذا لم يكن تقديم إثبات العمر ممكناً، سوف يطلب من الزبون مغادرة قاعة القمار و/أو لا يمكن أن تقدّم إليه أي خدمة متعلقة بأيّ منتج من منتجات القمار.

13. محيظ المقامرة

13.1. لمساعدة الزبائن ليكونوا على بينة من مرور الوقت، سيتم عرض ساعة معلقة على الجدار في قاعة الألعاب في هذا المكان، وسوف يتم عرض الوقت في المنطقة التي تتوافر فيها منتجات القمار.

13.2. هذا المكان سوف يشجع الزبائن على أخذ استراحة من اللعب على ماكينات القمار، وستطلق إعلانات بانتظام تعلن عن الوقت في قاعة الألعاب. يمكن إطلاق هذه الإعلانات بالتزامن مع الإعلانات الأخرى، على سبيل المثال:

أ) سوف يفتح المطعم بعد عشر 10 دقائق وقت الظهر.

ب) سوف يغلق المطعم أبوابه بعد عشر 10 دقائق عند الساعة 8:30.

ج) الساعة الآن العاشرة 10 – تم على التوّ تحضير القهوة الطازجة.

د) إن الباص المجاني يغادر بعد عشر 10 دقائق عند الثامنة 8:00 مساءً.

هـ) إنها الساعة الخامسة بعد الظهر 5 ونحن على وشك سحب القرعة.

و) إنها الساعة السابعة والنصف 7.30 والفرقة على وشك أن تبدأ في قاعة الطعام.

13.3. إذا لم يكن هناك نظام إعلانات في قاعة القمار، قد يخبر الموظفون الزبائن في قاعة القمار بشكل فردي عن حدث أو نشاط ما وقته محدّد مثل الأمور المبينة أعلاه.

13.4. إذا لم يتم الاعلان المشار اليه في البند 13.2 من خلال نظام آلي سوف يقوم الشخص المعين بتسجيل إجراء ذاك الإعلان في سجل القمار.

14. المعاملات المالية

المسئولية لشركات القمار لا يمكن أن تكون بحد ذاتها، لا يمكن أن تكون بحد ذاتها.

14.1.

- 14.2. بموجب القانون، بالنسبة للمكاسب أو الأرصدة المتراكمة من آلات القمار التي تبلغ قيمتها ألف (2000) دولار أو أكثر، يجب أن تُدفع بالكامل بواسطة شيك غير قابل لتحويله إلى نقد.
- 14.3. قد يطلب الزبائن بأن يتم دفع المكاسب و/أو الأرصدة المتراكمة من ماكينات القمار، والتي تقل عن ألف (2000) دولار، أما المكاسب و/أو الأرصدة من منتجات القمار الأخرى فيجب أن يتم دفعها إما نقداً أو بواسطة شيك. سوف يجري الإلتزام بجميع طلبات الدفع عن طريق الشيكات.
- 14.4. سيتم الاحتفاظ بسجل مدفوعات الجوائز لتدوين الجوائز الكبيرة على منتجات القمار، بما في ذلك، ولكن ليس على سبيل الحصر، مدفوعات الشيكات التي تزيد عن ألف (2000) دولار. وسيكون سجل مدفوعات الجوائز متاحاً أمام مفتشي الهيئة التنظيمية VCGR بناءً على طلبهم.
- 14.5. قد تخضع سجلات سجل مدفوعات الجوائز لقانون الخصوصية وستكون المبادئ القومية للخصوصية مراعاة فيما يتعلق بسجل مدفوعات الجوائز
- 14.6. في مركز أمين الصندوق و/أو الاستقبال ستكون المعلومات التالية معروضة:
- 14.6.1. سياسة عن صرف الشيكات و
- 14.6.2. كيف يمكن أن يكون رعاة الأرباح التي تدفعها الاختيار.

15. الدعاية والترويج

- 15.1. جميع الإعلانات والحملات الترويجية المتصلة بالقمار التي يضطلع بها هذا المكان أو تعلن نيابة عنه:
- 15.1.1. يجب أن تراعي الأنظمة التي تحكم الدعاية لمنتجات لعب القمار، بما في ذلك ولكن لا تقتصر على فرض حظر تام على الدعاية غير المرغوب فيها لترويج ماكينات القمار خارج قاعة القمار؛
- 15.1.2. يجب أن تتقيد بالقواعد الأخلاقية للإعلان التي اعتمدها الجمعية الوطنية الاسترالية للمعلنين (AANA) والتي تجدون نسخة منها متاحة على موقع الإنترنت
؛www.aana.com.au / codes.html

- 15.1.3. يجب ألا تكون هذه المعلومات زائفة أو مضللة أو خادعة حول الاحتمالات أو الجوائز أو فرص الربح؛
- 15.1.4. يجب أن تحصل على موافقة من أي شخص محدد بأنه رابح للجائزة قبل نشرها؛
- 15.1.5. ليست هجومية أو ذات طبيعة غير لائقة؛
- 15.1.6. لا تخلق انطباعاً بأن المقامرة هي استراتيجية معقولة لتحسين الوضع المالي؛
- 15.1.7. لا تشجع على استهلاك الكحول أثناء شراء منتجات القمار.
- 15.1.8. قبل النشر، ستقوم الإدارة بتقييم جميع الدعايات والإعلانات الترويجية لمنتجات القمار مقابل القواعد الأخلاقية للجمعية الوطنية الاسترالية للمعلنين AANA وقائمة الاختبار في البند 15.1.
- 15.2. إذا كان لديك أي شك حول ما إذا كان الإعلان أو الترويج يتوافق مع القواعد الأخلاقية للجمعية الوطنية الأسترالية للمعلنين AANA و/أو هذا البند، يمكن تحويل الإعلان أو الترويج المشار إليه إلى مكتب الامتثال لمعرفة رأيه.
- 15.3. رغم أن هذا المكان يتفقد بالقواعد الأخلاقية للجمعية الوطنية الأسترالية للمعلنين AANA، فإن أي شكوى بخصوص إعلانات ودعايات هذا المكان يجري التعامل معها وفقاً لبرنامج الإجراءات المستقلة لحل الشكاوى التابع لمؤسسة مركزوري وليس من قبل "مجلس الشكاوى حول معايير الإعلان".

16. إجراءات المراجعة

- 16.1. سيتم استعراض قواعد السلوك سنوياً. وسيشمل الاستعراض المعلومات التي تم جمعها من مصادر مختلفة باستخدام العمليات التالية.
- 16.2. ردود فعل الموظف
- 16.2.1. سوف تكون "نماذج ملاحظات الموظف حول القواعد" متاحة مع سجل المقامرة المسؤولة.
- 16.2.2. إن مجموعة التوجيهات / كتيب تدريب وتوجيه الموظفين الذي يعطى لجميع الموظفين عند البدء بالعمل في المكان، يشمل نصائح بشأن كيفية تمكّن الموظفين من تقديم ملاحظاتهم بالنسبة للقواعد عن طريق إكمال "نموذج ملاحظات الموظف" الذي يتوافر مع سجل المقامرة المسؤولة.
- 16.3. سيتم تزويد جميع الموظفين الذين يعملون في هذا المكان في وقت اعتماد القواعد بمعلومات حول كيفية تمكين الموظفين من تقديم ملاحظات عن القواعد من خلال إكمال نموذج ملاحظات الموظف الذي يتوافر مع سجل المقامرة المسؤولة.
- 16.4. في نهاية كل وردية سوف يقوم الشخص المعين بجمع أي نماذج مكتملة لتعليقات الموظفين وتسليمها للإدارة.
- 16.5. سوف تنظر الإدارة في نماذج ملاحظات الموظفين وتأخذها بعين الاعتبار، و:

- 16.5.1. إذا كان من الممكن التعامل مع هذه المسألة على مستوى المكان، ستتخذ الإدارة الإجراءات الملائمة، مع حفظ النموذج المعبأ في سجل المقامرة المسؤولة وسوف ترفق نسخاً من أي نماذج مكتملة مع نموذج المراجعة السنوية؛
- 16.5.2. إذا كان الأمر ينطوي على مسألة منهجية متعلقة بقواعد السلوك، سوف تحال المسألة إلى مكتب الامتثال للنظر فيها واتخاذ الإجراءات الملائمة، والتي يمكن أن تشمل تقديم طلب إلى الهيئة التنظيمية VCGLR لتعديل القواعد.
- 16.5.3. ستحتفظ الإدارة بجميع نماذج ملاحظات الموظفين المكتملة وتجعلها متاحة ليطلع عليها مفتشي الهيئة التنظيمية VCGLR بناء على طلبهم.

16.6. ملاحظات رواد المكان

- 16.6.1. قبل تاريخ 31 آذار/مارس من كل عام، ستكون نماذج ملاحظات الزبائن أو رواد المكان متاحة في جميع نواحي المكان حيث يتم توفير القمار، وتبقى متاحة لفترة لا تقل عن أسبوعين.
- 16.6.2. يجوز لمكتب الامتثال، بناء على طلب، منح تمديد الوقت إلى ما بعد 31 آذار/مارس لإتاحة نماذج ملاحظات الزبائن.
- 16.6.3. سوف تنظر الإدارة في نماذج ملاحظات الزبائن المكتملة و:
- 16.6.3.1. إذا كان من الممكن التعامل مع المسألة على مستوى المكان، فسوف تتخذ الإدارة الإجراءات الملائمة وتحتفظ بنموذج ملاحظات الزبائن في سجل المقامرة المسؤولة مع إرفاق نسخ من أي نماذج مكتملة مع نموذج المراجعة السنوية؛
- 16.6.3.2. إذا كان الأمر ينطوي على مسألة منهجية متعلقة بالقواعد، فسوف تحال المسألة إلى مكتب الامتثال للنظر فيها واتخاذ الإجراءات الملائمة، والتي قد تشمل تقديم طلب إلى الهيئة التنظيمية VCGLR لتعديل القواعد.
- 16.6.4. سيتم الاحتفاظ بجميع نماذج ملاحظات الزبائن المكتملة في المكان وهي متاحة لمفتشي الهيئة التنظيمية لقواعد السلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة في فكتوريا VCGLR بناء على طلبهم.

16.7 ملاحظات المكان

- 16.7.1. ستقوم الإدارة بإكمال نموذج مراجعة القواعد قبل 30 نيسان/أبريل من كل عام.
- 16.7.2. يجوز لمكتب الامتثال، بناء على طلب، منح تمديد الوقت لإكمال نموذج مراجعة القواعد.
- 16.7.3. سيتم الاحتفاظ بنموذج مراجعة القواعد المكتمل في هذا المكان مع أي نماذج ملاحظات الزبائن ونماذج ملاحظات الموظفين التي يتم تلقيها خلال السنة السابقة.

16.8 مراجعات مكتب الإمتثال

16.8.1 قبل 30 حزيران/يونيو من كل عام سوف يقوم مكتب الامتثال بإجراء مسح لكل نماذج مراجعة القواعد المكتملة، ولنماذج ملاحظات الزبائن ونماذج ملاحظات الموظفين وتقييم عام لقواعد السلوك (بما في ذلك النظر في الشكاوى التي وردت) لتقييم مدى فعالية القواعد وتطبيقها.

16.9 المعايير التي يستخدمها مكتب الامتثال في تقييمه لفعالية القواعد وتطبيقها سوف تشمل ما يلي:

16.9.1 مدى وعي وإدراك الموظفين لقواعد السلوك؛

16.9.2 إذا كان قد تم الإيفاء بمتطلبات معينة من القواعد، و

16.9.3 إذا كانت هناك أي شكاوى تتعلق بهذا المكان.

16.10 سيقوم مكتب الإمتثال بإجراء أية تغييرات مناسبة على القواعد، وسوف يسعى لاستحصال موافقة الهيئة التنظيمية لقواعد السلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة في فكتوريا VCGR على تلك التغييرات.

16.11 عند الموافقة على التغييرات، سيحيط مكتب الإمتثال هذا المكان علماً ويزود هذا المكان بالوثائق المناسبة.

17. التدريب وتقديم حوافز للموظفين

17.1 جميع الموظفين الذين يشاركون في تقديم منتجات القمار يكملون في كل عام دليل تدريب الموظف للخدمة المسؤولة في القمار RSG، والتابع لمؤسسة مركوري في كل عام.

17.2 يغطي دليل تدريب الموظفين حول الخدمة المسؤولة في القمار والتابع لمؤسسة مركوري، مسائل واردة في قواعد السلوك، مثل:

17.2.1 كيفية الوصول إلى شاشات عرض معلومات اللاعب PID؛

17.2.2 واجبات الشخص المعين؛

17.2.3 كيفية التعرف على مؤشرات عوامل الضيق والزلع التي تتعلق بمشكلة القمار؛

17.2.4 متطلبات المبادئ الوطنية للخصوصية؛

17.2.5 تحديد القاصرين واتخاذ الإجراءات المناسبة إذا تم الكشف عن وجود قاصرين في مباني مرخصة.

17.3 فيما يخص الموظفين في القمار، سيقوم جميع الموظفين بإكمال دورة تدريبية للخدمة المسؤولة في القمار RSG وإكمال دورة تذكرهم بالمعلومات عن الخدمة المسؤولة في القمار كل ثلاث سنوات؛

17.4 سوف تعزز الإدارة الوعي والامتثال للقواعد:

17.4.1 في اجتماعات الموظفين في هذا المكان

17.4.2 من خلال حضور الموظفين دورات تدريبية حول قواعد السلوك التي يجريها مكتب الامتثال؛

17.4.3 عن طريق إجراء دورات تدريب الموظفين في هذا المكان.

17.5. أي حالات لعدم امتثال أحد الموظفين للقواعد ستؤدي إلى اتخاذ إجراءات تصحيحية من قبل صاحب العمل ضد الموظف، أما تكرار عدم الامتثال فسيؤدي إلى اتخاذ إجراءات تأديبية.

17.6. مراجعات الأداء السنوية لجميع العاملين تتضمن تقييماً لمدى التزام الموظف وامتثاله لمستلزمات القواعد. وتشمل مراجعة الأداء السنوية أسئلة تتعلق بمتطلبات القواعد وكيف أنها تؤثر على الموظف، واما إذا كان الموظف قد طبّق متطلبات القواعد.

ملحق

كيف يتم الإنتساب إلى "القواعد"

1. لكي يؤيد أو ينتسب "مكان" إلى "القواعد" يجب عليه أن:
 - أ) يقرّر رسمياً أن يقدم طلباً للموافقة عليه كمنتسب إلى "القواعد".
 - ب) يقدم طلباً إلى "مكتب الإمتثال" للإنتساب إلى "القواعد".
2. "مكتب الإمتثال" لا يوافق إلا على الطلبات المقدمّة من الأماكن التي يحدّد بأنها ملائمة للإنتساب إلى "القواعد".
3. إذا حصل المكان على القبول كمنتسب إلى "القواعد" فيجب على هذا المكان أن:
 - أ) يعتمد رسمياً قواعد السلوك توافقاً مع دستوره الداخلي وشروط الهيئة التنظيمية لقواعد السلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة في فكتوريا VCGLR .
 - ب) يقوم بإعلام الهيئة التنظيمية لقواعد السلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة في فكتوريا VCGLR خطياً ورسمياً بواسطة نموذج معيّن، بأن المكان يؤيد "القواعد".
4. قد يقوم مكتب الامتثال، من وقت لآخر، بتحديد أن المكان ليس مكاناً مناسباً للإنتساب إلى "القواعد"، وبعد إعطاء المكان فرصة كافية للتصدي للقضية أو القضايا البارزة، يجوز لمكتب الامتثال أن يقوم بإبعاد المكان كي لا يكون مدرجاً كمنتسب في "قواعد السلوك".
5. إذا تمّ إبعاد مكان ما عن الإنتساب إلى القواعد، فإن مكتب الإمتثال يخطر خطياً:
 - أ) المكان؛ و
 - ب) الهيئة التنظيمية لقواعد السلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة في فكتوريا VCGR بأن المكان لم يعد منتسباً إلى "القواعد".