



مؤسسة PVS استراليا المساهمة المحدودة

مدونة قواعد السلوك الخاصة بالمقامرة الواعية

*Lara Sporting Club* أدخل اسم محل المقامرة هنا

شهر آب \ أغسطس 2020



## 1. رسالة المقامرة الواعية

يلتزم محل المقامرة هذا بتوفير أعلى معايير العناية بالزبائن والمقامرة الواعية. توضح مدونة قواعد السلوك الخاصة بالمقامرة الواعية كيفية قيامنا بذلك.

يقع على عاتق محل المقامرة هذا واجب اتخاذ جميع الخطوات المناسبة لمنع وتقليل الضرر الناجم عن تشغيل آلات الألعاب في هذا المحل إلى أدنى حد ممكن، بما في ذلك من خلال مراقبة سلامة ورفاه لاعبي آلات الألعاب، وعدم التشجيع على اللعب المكثف والمطول على آلة الألعاب، بالإضافة إلى التدخل في حال أظهر الشخص سلوكًا متطابقًا مع أضرار القمار.

يتم عرض هذه الرسالة عند مدخل غرفة الألعاب و / أو في محطة أمين الصندوق (المحاسب) في غرفة الألعاب.

## 2. إتاحة مدونة السلوك

سيتم إتاحة هذه المدونة بشكل مكتوب، وستكون مترجمة كذلك إلى لغات المجتمع الرئيسية، وتكون متاحة للزبائن عند الطلب. يتم عرض لافتة تُعلم الزبائن بذلك عند مدخل غرفة الألعاب أو محطة أمين الصندوق في غرفة الألعاب.

كما ستتوفر المدونة (بالإضافة إلى الإنجليزية) بلغات مجتمعية على الموقع الإلكتروني الخاص بالمحل. (هذه الفقرة تنطبق فقط عندما يكون لمحل المقامرة موقع إلكتروني)

تشمل اللغات المجتمعية:

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

## 3. معلومات المقامرة الواعية

يعرض محل المقامرة هذا معلومات المقامرة الواعية في عدة أشكال، بما في ذلك المتحدثين والكتيبات والملصقات. ويتم توفير معلومات المقامرة الواعية للمستفيدين في جميع أنحاء غرفة الألعاب.

## 4. التفاعل مع الزبائن- التواصل مع المقامرين

يلتزم هذا المحل وبشكل مستمر بتقديم مستويات عالية من خدمة الزبائن، بما في ذلك المعرفة العامة بالزبائن ومسؤولية المحل تجاه المقامرة الواعية.

يضمن هذا المحل أن التواصل مع الزبائن يجب أن:

- لا يُعري الشخص للدخول أو البقاء في منطقة آلة الألعاب؛

- لا يُعزى الشخص للعب على آلة الألعاب (باستثناء الاتصالات التي تشكل جزءًا من مخطط الولاء القانوني (lawful loyalty scheme) ؛ أو
- لا يعزّز أو يشجّع المغالطات أو المفاهيم المضلّة حول آلات الألعاب، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر:
  - إخبار شخص ما بأنه يمكنه كسب المال من لعب آلة ألعاب؛
  - إخبار شخص ما أن آلة ألعاب معينة، أو آلة ألعاب خاصة بالجائزة الكبرى، قد دفعت أو لم تدفع، أو أنها بصدد دفع مكاسب معينة؛
  - مناقشة الحظ أو الخرافات؛
  - إخبار شخص ما أن "الخطأ الوشيك" يعني أن آلة الألعاب على وشك دفع المكاسب؛
  - اقتراح أو تشجيع الاعتقاد بأن تدوير آلة على آلة ألعاب معينة غير مستقلة عن تدوير أخرى على نفس آلة الألعاب تلك؛
  - اقتراح أو تشجيع الاعتقاد بأن هناك استراتيجيات يمكن لأي شخص استخدامها للفوز عند اللعب على آلة ألعاب (على سبيل المثال، زيادة أو تقليل مبلغ الرهان لكل سطر أو عدد الأسطر التي يتم الرهان عليها)؛ أو
  - إخبار شخص ما أنه يستحق الفوز.

يجب أن يتخذ هذا المحل خطوات مناسبة لضمان أن التواصل مع الزبائن يُقيّد اللعب المكثف والمطول على آلة الألعاب.

باستثناء وجود لافتات EFTPOS ، يجب ألا يشجّع هذا المحل أي شخص على:

- سحب الأموال أو سحب المزيد من الأموال من آلات السحب النقدي؛ أو
- مغادرة محل المقامرة المعتمد للحصول على المال، أو الحصول على المزيد من المال، لتمكين ذلك الشخص من اللعب، أو الاستمرار في اللعب على آلة ألعاب.

ومع ذلك، قد يوجّه هذا المحل الشخص إلى آلة السحب النقدي عندما يطلب الشخص القيام بذلك.

## 5. التفاعل مع الزبائن- علامات الضيق

يجب أن يتخذ هذا المحل جميع الخطوات المناسبة لضمان مراقبة منطقة آلات الألعاب ومداخل منطقة آلات الألعاب في جميع الأوقات التي تكون فيها آلات الألعاب متاحة للعب.

يجب أن يتخذ هذا المحل جميع الخطوات المناسبة لضمان متابعة الزبائن في منطقة آلات الألعاب بشكل منتظم لمراقبة السلوك المتطابق مع أضرار المقامرة.

يجب ألا يشجّع هذا المحل أو يغري شخصًا على المشاركة في اللعب المكثف أو المطول على آلة الألعاب. من المتوقع أن يطلب الموظفون في هذا المحل من أي شخص أن يأخذ استراحة خارج منطقة آلات الألعاب عند حدوث تفاعل مع الزبون، وأن هذا التفاعل قد حدد أن الشخص غاضب أثناء اللعب أو طلب المساعدة نتيجة لما ترتّب على لعبه.

من المتوقع أن يتفاعل الموظفون في هذا المحل مع شخص لوحظ أنه كان يلعب على آلات الألعاب لفترة طويلة دون استراحة، وقد يطلبون من هذا الشخص أخذ استراحة خارج منطقة آلات الألعاب.

من المتوقع أن يتفاعل الموظفون في هذا المحل مع الشخص الذي:

- طلب منه أخذ قسط من الراحة ورفض أخذ استراحة خارج منطقة آلات الألعاب؛
- يلعب على عدة آلات في وقت واحد؛ أو
- يحجز آلة ألعاب لنفسه من أجل تشغيل آلة ألعاب أخرى.

الشخص الذي يتوجه إلى أحد الموظفين للحصول على معلومات حول خدمات المقامرة التي تنطوي على مشاكل، أو يظهر ما يدل على وجود مشكلة في المقامرة، يجب أن يتم توجيهه إلى مسؤول المقامرة الواعية أو مدير الألعاب المسؤول، للحصول على المساعدة.

الزبون الذي تظهر عليه علامات الضيق أو السلوك غير المقبول سيتم الاتصال به من قبل الموظف الذي يقدم له المساعدة.

يجب تسجيل حالات التواصل مع الزبائن من قبل مسؤول المقامرة الواعية في سجل المقامرة الواعية.

## 6. موظفو محل الألعاب

لا يُسمح للموظفين في هذا المحل بالمقامرة، بما في ذلك اللعب على آلات الألعاب، أو لعب الكينو أو المراهنة في يوم عملهم المدرج في القائمة.

قد تقرر إدارة المحل عدم السماح للموظفين بتشغيل آلات القمار في جميع الأوقات.

هذا المحل يلتزم بسياسة المقامرة الخاصة بالموظفين في دليل إجراءات وسياسة المقامرة الواعية الخاصة بالمحل، مع بيان وشرح سياسة المقامرة للموظفين في سجل المقامرة الواعية المتاح في المحل.

يجب أن يوفر هذا المحل معلومات للموظفين حتى يكونوا على دراية بمخاطر تعرضهم للأذى المتزايد من المقامرة. ويساعد هذا المحل أيضًا أي موظف يشير إلى أنه قد يواجه مشكلة تتعلق بالمقامرة من خلال ضمان حصوله على معلومات حول مشكلة المقامرة وخدمات الدعم المتاحة. ويتعين احترام حق الموظف في الخصوصية ولن يتم تدوين أي من هذه الأمور في السجل.

## 7. التفاعل مع خدمات دعم مشاكل القمار

يلتزم هذا المحل بالحفاظ على روابط قوية مع الخدمات المحلية الخاصة بدعم مشاكل المقامرة. من المتوقع أن يضمن هذا المحل أن يلتقي الموظفون الذين يتولون مهام إدارية يومية تخص تشغيل هذا المحل، وكذلك الموظف المختص بالمقامرة الواعية، مع عامل دعم المحل المعين مرة واحدة على الأقل كل ستة أشهر. يتم الاحتفاظ بتفاصيل هذه الاجتماعات في سجل المقامرة الواعية.

## 8. بيئة المقامرة

يجب ألا يشجع هذا المحل أي شخص على تشغيل آلات ألعاب متعددة في وقت واحد. يجب أن يتخذ هذا المحل جميع الخطوات المناسبة لمنع أي شخص عن حجز آلة ألعاب من أجل تشغيل آلة ألعاب أخرى في منطقة آلات الألعاب.

خلال ساعات فتح مرافق الطعام والشراب خارج منطقة آلات الألعاب، يجب أن يضمن هذا المحل أن الشخص يمكنه طلب الأطعمة والمشروبات، وتقديمها له دون الحاجة إلى الدخول إلى منطقة آلات الألعاب.

قد يقدّم هذا المحل، من خلال أحد موظفيه، الطعام أو الشراب لشخص ما جالس عند آلة قمار، أو يمارس اللعب على إحدى الآلات، بشرط أن يتم تقديم الشراب والطعام كجزء من نشاط التفاعل مع هذا الشخص.

## 9. مسؤول لعب القمار

يجب أن يعيّن هذا المحل المسؤولين الخاصين بالمقامرة الواعية في هذا المحل.

يجب أن يكون موظف المقامرة الواعية موجوداً في منطقة آلات الألعاب في جميع الأوقات التي تكون فيها آلات الألعاب متاحة للعب.

يجب أن يعرض هذا المحل، وفي مكان بارز في منطقة آلة الألعاب، إشعاراً يخبرك بوجود مسؤول المقامرة الواعية للمساعدة في جميع الأوقات.

يجب أن يتخذ مسؤول المقامرة الواعية في هذا المحل جميع الخطوات المناسبة من أجل:

- مراقبة منطقة آلة الألعاب والتأكد من الامتثال للقانون واللوائح والالتزام بهذه المدونة؛
  - التأكد من أن الموظفين يدونون حوادث المقامرة الواعية وحالات التدخل في سجل المقامرة الواعية؛
  - مراقبة الزبائن الذين يظهرون سلوكاً تنبئ على مواسفات أضرار المقامرة، وتقديم المساعدة عند الضرورة؛
  - تقديم المشورة للموظفين حول أضرار المقامرة وكيفية الاستجابة لعلامات أضرار المقامرة؛ و
  - الاستجابة لاستفسارات الزبائن وشكاواهم بشأن عرض المقامرة في محل المقامرة المعتمد.
- على مسؤول المقامرة الواعية أن يكمل الخدمة الواعية المحددة للتدريب على المقامرة الواعية، إن لزم ذلك.

## 10. سجل المقامرة الواعية

يجب أن يستحدث هذا المحل سجلاً خاصاً بالمقامرة الواعية ويحتفظ به، ويجب ضمان تدوين تفاصيل جميع الحوادث وحالات التدخل المتعلقة بالمقامرة الواعية في هذا السجل، بما في ذلك:

- تاريخ ووقت وقوع الحادث؛
- تفاصيل الحادث؛
- تفاصيل التدخل للاستجابة للحادث؛
- تفاصيل استجابة الزبون للتدخل، إذا كانت معروفة؛
- تاريخ ووقت تسجيل التدوين في سجل المقامرة الواعية؛ و
- اسم الشخص المتورط إذا قام بنفسه بالإفصاح عن اسمه طواعية.

وفقاً لقانون الخصوصية لعام 1988، سيتم الاحتفاظ بسجل المقامرة الواعية في مكان آمن داخل محل المقامرة وسيكون متاحاً فقط لشرطة ولاية فكتوريا وموظفي موقع VCGLR والمفتشين.

يجب أن يحتفظ هذا المحل بالمعلومات الموجودة في سجل المقامرة الواعية لمدة لا تقل عن ستة أشهر من يوم تدوينها في سجل المقامرة الواعية.

يجب أن يقدم هذا المحل نسخة من سجل المقامرة الواعية إلى لجنة ولاية فكتوريا لتنظيم المقامرة والمشروبات الكحولية عند الطلب.

قد يوفر هذا المحل معلومات في سجل المقامرة الواعية إلى عامل دعم المحل لأغراض التدريب والتطوير شريطة ألا تتضمن المعلومات الاسم أو الخصائص المعرفّة لأي شخص.

## 11. شكاوى الزبائن

يجب على الزبون الذي لديه شكوى بشأن تطبيق مدونة قواعد السلوك هذه، أن يقدم شكواه كتابياً مباشرة إلى إدارة المحل. ويتم فحص جميع الشكاوى من قبل مدير المحل للتأكد من أنها تتعلق بتنفيذ هذه المدونة. أما الشكاوى المتعلقة بخدمة الزبائن أو تشغيل الآلات فيجب أن تذهب مباشرة إلى مدير أو طاقم العمل في محل العمل. ويقوم موظفو المحل بمساعدة الزبائن في شرح هذه الإجراءات إذا طلب منهم ذلك.

يتم التحقيق في الشكاوى بشفافية وبأسرع وقت ممكن. ويمكن البت في الشكاوى بالطرق التالية:

- يتم الاعتراف بجميع الشكاوى على الفور.
  - إذا تقرر عدم التحقيق في الشكاوى لأنها لا تتعلق بتنفيذ المدونة، فسيتم إبلاغك بالأسباب؛
  - أثناء التحقيق في شكوكك، قد يطلب مدير محل العمل معلومات من الموظف المعني بشأن موضوع الشكاوى؛
  - يسعى مدير محل العمل إلى تحديد ما إذا جرى التعامل معك بشكل معقول ووفقاً لمدونة قواعد سلوك المقامرة الواعية؛
  - إذا تم إثبات شكوكك، فسيقوم مدير محل العمل بإبلاغك بالإجراء الذي يتعين اتخاذه لمعالجة المشكلة؛
  - يتم إعلامك دائماً بنتيجة شكوكك؛
  - يتم الاحتفاظ بتفاصيل الشكاوى في سجل المقامرة الواعية؛
  - يتم تقديم معلومات حول الشكاوى إلى VCGLR إذا طلب ذلك.
- إذا تعذر حل الشكاوى في المحل، يتم تقديمها للتسوية لدى معهد المحكمين والوسطاء الأسترالي (IAMA). يجوز لأي طرف مشترك في الشكاوى الاتصال بـ IAMA. ولأجل البدء بتقديم شكوى، يمكن لأي من الطرفين الانتقال إلى موقع الويب الخاص بمعهد IAMA ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)) وتنزيل نموذج حل النزاعات، ثم إرسال هذا النموذج المكتمل مع الرسوم ذات الصلة إلى IAMA. وسيتصل الوسيط أو المحكم بعد ذلك بالطرفين لتسهيل التوصل إلى حل. هذه النماذج متاحة أيضاً في هذا المحل.

ملاحظة: قد تكون الشكاوى المرسلّة إلى هذه الهيئة المستقلة لحلها مُكلفة. لذا نشجّع حت جميع الأطراف على محاولة حل المشكلة على مستوى المحل قبل طلب التوجّه إلى الوساطة المهنية.

يجب الاحتفاظ بالوثائق المتعلقة بجميع الشكاوى (الصالحة وغير الصالحة) فيما يتعلّق بالمدونة، في مجلد أو سجل المقامرة الواعية كي تكون متاحة لهيئة VCGLR إذا تطلب الأمر.

## 12. منع المقامرة على الأفراد القاصرين

تُحظر المقامرة على القاصرين، بما في ذلك بيع منتجات وخدمات المقامرة. توجد لافتات عند مدخل كل غرفة ألعاب تمنع القاصرين من دخول الغرفة. يتقاسم جميع الموظفين مسؤولية طلب إثبات العمر إذا كانوا غير متأكدين مما إذا كان عمر الزبون لا يقل عن 18 عامًا. إذا تعذر التحقق من العمر، عندئذٍ يجب أن يُطلب من الزبون مغادرة غرفة الألعاب.

## 13. الإعلان والترويج

يُحظر الإعلان غير الموجّه عن منتجات المقامرة EGM في فيكتوريا. ويجب أن تمتثل جميع الإعلانات غير التابعة لجمعية EGM التي يتم إجراؤها بواسطة هذا المحل أو بالنيابة وفقاً لقانون أخلاقيات الإعلانات الذي اعتمده الرابطة الأسترالية للمعلنين الوطنيين.

ويتم فحص كل إعلان وترويج محتمل على ضوء قائمة مراجعة تم تطويرها من مدونة أخلاقيات AANA لضمان الامتثال.

علاوة على ذلك، على الإدارة أن تراجع جميع المواد الإعلانية والترويجية قبل النشر للتأكد من أنها:

- غير مزوّرة أو مضللة أو خادعة فيما يتعلق بالاحتمالات أو الجوائز أو فرص الفوز؛
- غير مسيئة أو غير لائقة بطبيعتها؛
- لا تعطي انطباعاً بأن المقامرة استراتيجية معقولة لتحسين الوضع المالي؛
- لا تدعو إلى الترويج لاستهلاك الكحول أثناء شراء منتجات المقامرة؛
- تضمن الحصول على موافقة أي شخص يفوز بجائزة من أجل التعريف بهويته، وذلك قبل نشر الإعلان.

## 14. معلومات برنامج إخلاص الزبائن

في حالة تقديم هذا المحل لنظام إخلاص الزبائن، سيتم توفير كتيب يشرح بالتفصيل المعلومات المناسبة حول نظام إخلاص الزبائن المتاح للمشاركين.

وتتضمن هذه المعلومات قواعد نظام الإخلاص بما في ذلك كيفية وزمان استحقاق المكافآت وانتهاء صلاحيتها واستردادها.

سيتم إبلاغ المشاركين بأي مزايا حصلوا عليها كجزء من برنامج الإخلاص عبر بيان مكتوب أو بريد إلكتروني مرة واحدة على الأقل في السنة. لا يجوز للأشخاص المستبعدين ذاتياً الانضمام أو البقاء في أي نظام من أنظمة الإخلاص.

## 15. تنفيذ المدونة

يهدف هذا المحل إلى التأكد من إدراج هذه المدونة في عملية تهيئة الموظفين قبل البدء بوظيفتهم. عند عرض المدونة، يتعين على المحل أن يضمن أن جميع الموظفين العاملين حالياً في المحل يتلقون نسخة منها. وعلى المحل أن يضمن أيضاً أن تقوم مؤسسة PVS Australia Pty Ltd بإجراء عمليات تدقيق منتظمة للتأكد من الامتثال للقوانين. ويتوقف عدد مرات تكرار عمليات التدقيق هذه على اجتهاد المحل ومؤسسة PVS Australia Pty Ltd.

## 16. مراجعة المدونة

تتم مراجعة هذه المدونة سنوياً للتأكد من أنها تتوافق مع قانون تنظيم المقامرة وأي توجيهات وزارية أخرى. ويتم أيضاً مراجعة تشغيل وفعالية المدونة للأشهر الـ 12 السابقة. تسعى المراجعة للحصول على ملاحظات من جميع أصحاب المصلحة المعنيين، بما في ذلك موظفو المحل والعملاء وخدمات الدعم المعنية بمشكلة المقامرة. يتم تدوين التغييرات المطلوب إجراؤها على طريقة عمل وممارسات محل المقامرة، ثم تنفيذها حيثما أمكن ذلك. يتم تدوين أي تغييرات في سجل المقامرة الواعية الخاص بالمحل.