

# Parkview Hotel



## مدونة قواعد السلوك للمقامرة المسؤولة

2018

النسخة 1-2

مدونة قواعد السلوك للمقامرة المسؤولة المطبقة في شركة "فرانتير هوسبيتاليتي"



frontierhospitality

## مدونة قواعد السلوك للمقامرة المسؤولة في صالة الألعاب الالكترونية EGM

### 1. التزام المكان بمزاولة المقامرة المسؤولة

تُعَرِّض هذه الرسالة في مدخل صالة الألعاب و/ أو عند طاولة الصَّرَاف في صالة القمار: يلتزم هذا المكان بتقديم أعلى معايير مُطبقة لخدمة العملاء والمقامرة المسؤولة. توضح مدونة قواعد السلوك للمقامرة المسؤولة كيفية القيام بذلك.

يُقصد بمصطلح المقامرة المسؤولة إتاحة الفرصة للعملاء لممارسة خيار منطقي وعقلاني مبني على أساس من المعرفة والتبصر، ويتناسب مع ظروفهم الخاصة. كما يعني مسؤولية مشتركة من خلال إجراءات جماعية من قبل القائمين على نشاط المراهنات، والحكومة، والأفراد والمجتمعات المحلية.

### 2. سهولة الوصول إلى مدونة قواعد السلوك والاطلاع عليها

يتم إتاحة مدونة قواعد السلوك هذه إلى العملاء حال طلبها في صورة مكتوبة، بما في ذلك إتاحتها باللغات المحلية الرئيسية. كما تُعرض لافتة إعلانية تُبَيِّن للعملاء مدونة قواعد السلوك هذه في مدخل قاعة الألعاب أو عند منصة الصَّرَاف داخل صالة القمار.

كما تُنَشَر مدونة قواعد السلوك أيضاً على الرابط الالكتروني لصالة القمار في لغات المجتمعات المحلية. (ينطبق هذا الأمر في حالة توفر موقع الكتروني للمكان)

سوف يتم عرض مدونة قواعد السلوك في اللغات التالية:

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

### 3. معلومات عن المقامرة المسؤولة

يعرض هذا المكان معلومات عن المقامرة المسؤولة من خلال مجموعة من النماذج، بما في ذلك الكتيبات والملصقات وماكينات الألعاب الإلكترونية (EGM) حيث تُعرض معلومات على الشاشة يمكن للاعبين الاطلاع عليها (PIDs).

تشمل بعض الأمثلة على:

أ. كيفية ممارسة المقامرة المسؤولة



ب. كيفية اتخاذ قرارات مسبقة لوضع حدود معينة والالتزام بها



ج. توافر خدمات الدعم والمساعدة



د. تتمثل سياسة صرف الأرباح على النحو التالي:

بمقتضى القانون، يتعين صرف جميع الأرباح من المستحقات المتراكمة التي يتم الحصول عليها من ماكينات الألعاب بقيمة 2000 دولاراً أو أكثر بالكامل بموجب شيك لا يتم صرفه داخل المكان. لا يمكن التعامل مع تلك المكاسب كأرصدة تسمح بالمرهانات على آلة القمار.

هـ. حظر تقديم قروض للمقامرة

يحظر على هذا المكان إقراض أي أموال للعملاء  
بغرض اللعب على ماكينات الألعاب بمقتضى  
قانون تنظيم المقامرة لعام 2003

و. يوفر هذا المكان برنامجاً للاستبعاد الذاتي. يجوز للعملاء التحدث مع "الموظف المسؤول عن المرهانات" / "المدير المناوب" أو الحصول على نسخة من كتيب برنامج الاستبعاد الذاتي المتاح في صالة القمار.



ز. يمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات عن المقامرة المسؤولة، بما في ذلك كيفية الدخول على موقع حكومة الكومنولث على الإنترنت [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au) أو أي موقع حكومي مماثل عن "إدارة الأموال".

#### 4. معلومات عن أنواع المراهنات

يمكن الاطلاع على قواعد كل لعبة من ألعاب الماكينات الإلكترونية (EGM)، بما في ذلك التعرف على فرص الفوز، من خلال الدخول على إلى شاشة "عرض المعلومات الخاصة باللاعب" (PID) على الألة نفسها. ويمكن الاستفسار عن كيفية الوصول إلى شاشة (PID) من أحد الموظفين و / أو من خلال قراءة كتيب "عرض المعلومات الخاصة باللاعب" (PID)،



المتوفر داخل صالة القمار.

#### 5. استراتيجية وضع حدود مسبقة والالتزام بها (الالتزام المسبق)

يشجع هذا المكان العملاء الذين يمارسون المقامرة باستخدام ماكينات الألعاب الإلكترونية (EGMs) على تحديد وقت ومقدار معين من المال وفقا لظروفهم الخاصة. وهناك لافتات إعلانية في صالة القمار وعلى شاشات EGMS توصي العملاء بوضع حدود والالتزام بها. توفر جميع ماكينات الألعاب الإلكترونية (EGMs) في هذا المكان للاعب إمكانية متابعة الوقت وحجم الأموال التي تم إنفاقها خلال جلسة اللعب. كما تتوفر معلومات حول كيفية تفعيل خاصة تتبع جلسات اللعب من موظفي المكان وفي كتيب Yourplay المتاح في المكان.



## 6. التفاعل مع العملاء

يلتزم العاملون في هذا المكان في جميع الأوقات بتقديم مستويات عالية من خدمة العملاء، بما في ذلك الاهتمام بالعملاء ومتابعتهم الدائمة، والالتزام بمسؤولية المكان نحو المقامرة المسؤولة.

يتوفر في هذا المكان في جميع الأوقات "موظف مسؤول عن المقامرة المسؤولة" / "مدير المراهنات المناوب"، يتم تعيينه عند بدء النشاط في المكان.

يتم توجيه أي شخص يلجأ إلى أحد الموظفين للحصول على معلومات عن أي مشكلة خاصة بخدمات المقامرة، أو يبدي أي علامة تدل على أن لديه مشكلة ما بخصوص مراهناته إلى "الموظف مسؤول عن المقامرة المسؤولة" / "مدير المراهنات المناوب" لتقديم المساعدة له.

سوف يتوجه موظف من موظفي المكان إلى أي عميل يُظهر أي علامة من علامات الضيق أو التبرم أو يرتكب أي سلوك غير مقبول، ويعرض عليه تقديم المساعدة. وقد تتضمن تلك العلامات، على سبيل المثال وليس الحصر، على شخص

- يبدي أي مظاهر يفهم منها أنه يعاني من مشكلة ما في المقامرة؛
- يُظهر أي سلوك عدواني أو غير مقبول اجتماعياً، أو يأتي بتصرف يُنم على الضيق أو التأفف أثناء ممارسته للمراهنات؛
- يطلب اقتراض أموال من العاملين في المكان أو من عملاء آخرين، أو يستمر في المقامرة باستخدام عائدات من مكاسب كبيرة؛
- يمارس المقامرة يومياً على مدى فترة زمنية طويلة – أي، يستمر في المقامرة لمدة ثلاث ساعات أو أكثر دون توقف؛
- يتجنب أي اتصال بآخرين أثناء المقامرة، ويتحدث باقتضاب شديد جداً مع أي شخص آخر، ولا يبدي أي ردود أفعال لما يجري حوله من أحداث إلا نادراً جداً.

وفي هذه الظروف، يجوز للعاملين تقديم المساعدة المناسبة استناداً إلى الظروف الخاصة بكل موقف، على سبيل المثال:

- التحدث مع العميل وتشجيعه على أخذ قسط من الراحة؛
- تقديم بعض المرطبات إلى العميل (على سبيل المثال، فنجان من الشاي أو القهوة) في مكان أكثر هدوءاً وخصوصيةً في صالة القمار؛
- إبداء الاستعداد للتنسيق مع العميل بخصوص اتخاذ ترتيبات مغادرته لصالة القمار.

يتم تسجيل المحادثات مع العملاء بواسطة "الموظف المسؤول عن المقامرة المسؤولة" في "سجل المقامرة المسؤولة"، مع تضمين الإجراءات التي تم اتخاذها. يخضع هذا السجل إلى قانون الخصوصية. وتشمل التفاصيل المطلوب إدراجها في السجل على:

- تاريخ ووقت الحدث أو المشكلة؛
- اسم (أسماء) الموظف (الموظفين) المعني؛
- اسم العميل المعني (إن أمكن).
- فكرة عامة عن الحدث أو المشكلة؛
- الإجراءات التي تم اتخاذها من قبل الموظف (على سبيل المثال، توفير معلومات لمساعدة العميل / معلومات عن الاستبعاد الذاتي).

## 7. معلومات عن برنامج الولاء للعميل

### ملحوظة:

**1-7** يُطبق هذا البند في مدونة قواعد السلوك للمضاربة المسؤولة الخاصة بنا فقط في حالة توفر برنامج ولاء للعميل، في إطار القسم 1-3 من "قانون تنظيم المراهنات"، في هذا المكان. ويتميز برنامج الولاء هذا بالآتي:

- متابعة إنفاق اللاعب؛ و
- المكاسب المحققة استناداً إلى حجم هذا الإنفاق.

**2-7** لا نسمح للأشخاص الذين قرروا الاستبعاد الذاتي من الاستمرار في أو الانضمام إلى برنامج الولاء.

عند الانضمام إلى برنامج الولاء المطبق في المكان، أو في أقرب وقت ممكن بعد ذلك، سيتم تقديم المعلومات في صورة تحريرية، وتتضمن:

- قواعد برنامج الولاء؛ و
- كيفية الحصول على المكافآت؛ و
- كيفية استرداد المكافآت؛ و
- كيفية تقادم المكافآت، وسقوط الحق فيها.

يتم إبلاغ العملاء المشاركين في برنامج الولاء عن أي فوائد تراكمت لصالحهم كجزء من البرنامج من خلال بيان مكتوب على أساس دوري (سنوياً على الأقل)، وعلى النحو الذي يحدده المكان.



## 8. سياسة مزاولة المراهنات للعاملين في المكان

**\*\*يتعين على المكان اختيار خيار واحد**

**إما**

**\*\*عدم السماح للعاملين في المكان بالمقامرة فيه على الإطلاق، بما في ذلك مزاولة ألعاب الماكينات الإلكترونية، الكينو (Keno)، أو المراهنات الأخرى أو شراء تذاكر اليانصيب.**

**أو**

عدم السماح للعاملين في المكان بالمقامرة أثناء نوبات عملهم. وهنا، يجوز للعاملين في المكان المقامرة في غير أوقات العمل، بشرط عدم ارتدائهم الزي الرسمي للمكان، مع عدم ارتداء الشارة المميزة لهم كأفراد مُرَحَّص لهم بالعمل في صالة القمار، مع مغادرتهم المكان وتغييرهم عنه منذ آخر ورديّة عمل مُثَبَّتة في السجل.

### **زائد، بالإضافة إلى أي من البدائل المذكورة أعلاه**

تُعقد دورات تدريبية سنوية لتأهيل العاملين على المراهنات الاحترافية المسؤولة بالتعاون مع خدمة "مساعدة المقامر" القريبة من المكان. تتوفر معلومات عن المراهنات المسؤولة وعن خدمات الدعم المعنية بمشاكل المراهنات ضمن مجموعة التعليمات التي يتسلمها العاملون عند بدء العمل.

سوف يوفر المكان المساعدة لأي موظف يفصح عن أن لديه أي مشكلة خاصة بالمراهنات من خلال التأكد على حصوله على معلومات كافية عن المشاكل المرتبطة، وخدمات الدعم المتاحة. سوف يُراعَى حق الموظف في احترام الخصوصية، ولن يتم تسجيل أية مسائل من هذا القبيل في السجل.

## 9. خدمات الدعم المعنية بمشاكل المراهنات

يلتزم هذا المكان بالحفاظ على روابط قوية مع خدمات الدعم المعنية بالمشاكل التي تنشأ داخلياً نتيجة نشاط المراهنات. يجتمع كبار العاملين في هذا المكان بشكل منتظم مع خدمة "مساعدة المقامر" القريبة من المكان، و"مسؤولي الدعم في صالة القمار". وتوضح الأمثلة التالية كيفية التي ننتهجها للتواصل مع خدمة "مساعدة المقامر" و"مسؤولي الدعم في صالة القمار":

- عقد دورة تدريبية منتظمة للعاملين (على الأقل مرة واحدة سنوياً)، تحت إشراف خدمة "مساعدة المقامر" التي تقع في دائرة المكان؛
- عقد اجتماعات على فترات دورية على مستوى الإدارة بين "مُسَعِّل / مدير صالة القمار" والعاملين في خدمة "مساعدة المقامر" / "مسؤولي الدعم في صالة القمار".

يتم الاحتفاظ بتفاصيل ما دار في هذه الاجتماعات في "سجل المراهنات المسؤولة". يجب أن تتضمن تفاصيل الاجتماع البنود التالية:

- وقت وتاريخ الاجتماع؛
- بيانات الحاضرين في الاجتماع؛
- الموضوعات التي تمت مناقشتها؛
- النتائج / بنود العمل المُستخلصة من الاجتماع؛
- توقيت عقد الاجتماع القادم.

## 10. شكاوى العملاء

يجب على العميل الذي يرغب في تقديم شكوى متعلقة بتطبيق مدونة السلوك هذه تقديم شكوى خطية مباشرة إلى إدارة المكان. سيتم فحص جميع الشكاوى من قبل مدير المكان للتأكد من أنها تتعلق بتطبيق هذه المدونة. يجب أن تُوجَّه الشكاوى المتعلقة بخدمة العملاء أو عمليات تشغيل ماكينات الألعاب الالكترونية مباشرة إلى مدير المكان / الموظفين المناوبين. سوف يتولى العاملون في المكان مساعدة العملاء في إجراءات تقديم الشكاوى إذا ما طُلب منهم ذلك.

يتم التحقيق في أسباب الشكاوى مع مراعاة الحساسية وفي أقرب وقت ممكن. ويتم حل الشكاوى بالأسلوب التالي:

- يتم الإقرار بتلقي واستلام جميع الشكاوى على الفور؛
- إذا ما تقرر عدم التحقيق في الشكاوى لعدم اتصالها بتطبيق مدونة السلوك، سيتم إخطار العميل بهذه الأسباب؛
- أثناء التحقيق في الشكاوى، يجوز "لمدير المكان" السعي في الحصول على معلومات من الموظف المعني بموضوع الشكاوى؛
- يسعى "مدير المكان" في التحقق عما إذا كان العميل قد تم التعامل معه بشكل معقول، ووفقاً لمدونة السلوك هذه؛
- إذا كانت الشكاوى مُدعّمة بأسانيد ثبوتية، يقوم "مدير المكان" بإبلاغ العميل بالإجراء الواجب اتخاذه لمعالجة المشكلة؛
- يُخَطَّر العميل في جميع الأحوال بما تم حيال الشكاوى المقدمة؛
- تُحفظ تفاصيل الشكاوى في "سجل المراهنات المسؤولة"؛
- توافي لجنة تنظيم أنشطة المراهنات والخمور في ولاية فيكتوريا (VCGLR) بمعلومات عن الشكاوى متى طلبت ذلك.

إذا تعذر حل شكوى محلياً داخل المكان، يتم إحالتها إلى مؤسسة المحكمين والوسطاء في استراليا (IAMA) للبت فيها. يجوز لأي من طرفي الشكاوى الاتصال بـ (IAMA). للشروع في تقديم شكوى، يمكن لأي طرف من الطرفين الدخول على موقع IAMA الالكتروني ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au))، وتحميل نموذج "حل النزاع"، ومن ثم تقديم هذا النموذج بعد

استيفاء بياناته مع الرسوم المقررة إلى IAMA. يتولى الوسيط / المحكم بعد ذلك الاتصال بكلا الطرفين لتسهيل التوصل إلى حل.

ملاحظة: يجوز أن تتطلب الشكاوى المرسلة إلى هذه الهيئة المستقلة تكلفة مرتفعة. ومن المفضل أن يحاول جميع الأطراف حل المسألة داخل حدود المكان قبل التوجه إلى الوساطة المهنية.

يتعين حفظ الوثائق الخاصة بجميع الشكاوى المتعلقة بالمدونة في "سجل المراهنات المسؤولة" للاطلاع عليها من قبل لجنة تنظيم أنشطة المراهنات والخمور في ولاية فيكتوريا (VCGLR) حسب الحاجة.

## 11. الأشخاص القُصّر

يحظر على الأشخاص القُصّر ممارسة القمار، ويدخل ضمن هذا الحظر بيع المنتجات والخدمات المرتبطة بالقمار للقاصرين. وهناك علامات إرشادية و لافتات إعلانية في مدخل جميع صالات القمار تحظر على القُصّر دخول الصالة. يتقاسم جميع الموظفين مسؤولية طلب إثبات السن في حالة عدم التأكد من أن سن العميل لا يقل عن 18 عاماً. في حالة الفشل في إبراز ما يثبت السن من جانب العميل، يجب أن يُطلب منه مغادرة صالة القمار.

## 12. الجو العام المحيط بالمراهنات

يتم تشجيع العملاء على أخذ فترات راحة منتظمة من مزاوله المراهنات على ماكينات الألعاب الالكترونية. ويجوز أن يأخذ هذا التشجيع صورة من صور البلاغات المُذاعة مثل:

- الإعلان عن بدء تقديم مشروب الصباح؛
- الإعلان عن سحب قرعة للأعضاء؛
- الإعلان عن بدء أنشطة مثل أنغام الصباح.

يتم تعليق ساعات في أماكن ظاهرة تغطي جميع المناطق الرئيسية في صالة القمار بغية أن يكون العملاء على بينة من مرور الوقت. وفي سياق تنفيذ مهامهم المعتادة، يتولى العاملون التفاعل مع العملاء متى لاحت الفرصة لهذا التفاعل. وسوف يكون لهذا الأمر تأثيراً على كسر الفترات الزمنية الطويلة التي يستغرقها العملاء في مزاوله المراهنات، أو تلك التي تمتد إلى ساعات طويلة من اللعب على ماكينات الألعاب الالكترونية EGM.

## 13. التعاملات المالية

لا تُقبل الشيكات المصرفية من العملاء في صالة القمار هذه.

يتم عرض لافتة إعلانية في مكان تواجد الصَّرَاف في صالة القمار تشير إلى هذا الأمر.

يمكن صرف الأرباح التي تقل عن 2000 دولار من ماكينات الألعاب الالكترونية في صالة القمار هذه نقداً أو بشيك. وبموجب القانون، يجب دفع جميع المكاسب أو الأرصدة المتراكمة البالغة 2 000 دولار أو أكثر بالكامل عن طريق شيكات لا يمكن صرفها نقداً. لا يمكن اعتبار تلك المكاسب أرصدة تُستخدم في مزولة المراهنات على آلات القمار.

يتم الاحتفاظ "بسجل صرف المكاسب" في صالة الألعاب.

## 14. الدعاية والترويج

يحظر في ولاية فيكتوريا الإعلان غير المعنون عن منتجات المقامرة لماكينات الألعاب الالكترونية (EGM).

تلتزم جميع أشكال الإعلانات التي يتم تبنيها من قبل صالة القمار هذه أو بالنيابة عنها بمدونة قواعد السلوك الخاصة بالإعلانات المعتمدة من الجمعية الأسترالية الوطنية للمعلنين (AANA). (<http://www.aana.com.au/pages/codes.html>)

يتم فحص كل إعلان وترويج مُقَرَّحِينَ مقابل قائمة مرجعية من إعداد الجمعية الأسترالية الوطنية للمعلنين (AANA) لضمان الامتثال بقواعد سلوك المهني.

وعلاوة على ذلك، وقبل النشر، ستقوم الإدارة بمراجعة جميع المواد الإعلانية والترويجية لضمان أن إعلاناتنا وعروضنا الترويجية

- لا تتضمن أي معلومات كاذبة أو مضللة أو خادعة فيما يتعلق باحتمالات الربح أو الجوائز أو فرص المكسب؛
- لا تتضمن أي إساءة أو إيحاءات معيبة في طبيعتها؛
- لا تعطي أي انطباعاً بأن المقامرة هي استراتيجية معقولة لتحسين الوضع المالي؛
- لا تشجع على تناول المشروبات الكحولية أثناء شراء تذاكر المراهنات؛
- لا تفصح، في أي نشرة أو إصدار، عن هوية أي شخص يفوز بجائزة دون الحصول على الموافقة الصريحة منه.

## 15. تطبيق مدونة السلوك

تُشكّل المدونة جانباً من المعلومات التعريفية التي تُقدّم إلى جميع الموظفين الجدد عند بدء العمل. كما يتلقى الموظفون تدريباً على الغرض من هذه المدونة ومحتوياتها وإجراءات تنفيذها.

يجب إحالة المسائل التي يثيرها الموظفون أو العملاء بشأن المدونة إلى "الموظف المختص بالمقامرة المسؤولة" / "المدير المناوب" لاتخاذ اللازم.

سيتم إثابة العاملين الذين يتبنون مدونة السلوك ويلتزمون بتطبيق الممارسات الواردة بها بكفاءة من قبل إدارة المكان.

## 16. مراجعة مدونة السلوك

تُجرى مراجعة سنوية لمدونة السلوك هذه لضمان امتثالها "لقانون تنظيم المقامرة" وأي "توجيهات وزارية" أخرى. ويُجرى أيضاً في هذا الوقت تقييم أسلوب تنفيذ المدونة وفعاليتها خلال الـ 12 شهراً السابقة. تهدف هذه المراجعة إلى الحصول على آراء وتعليقات جميع أصحاب المصلحة المعنيين، بما في ذلك موظفي صالة القمار وخدمات الدعم المعنية بمشاكل المقامرة.

يتم النظر في التغييرات المطلوب إجراؤها على ممارسات صالة القمار بعين الاعتبار، ومن ثم تنفيذها حيثما كان ذلك ممكناً. يتم تسجيل أية تغييرات في "سجل المقامرة المسؤولة" المحفوظ في صالة القمار. وسوف تخضع أي تغييرات مطلوب إجراؤها على المدونة لموافقة لجنة تنظيم أنشطة المراهنات والخمور في ولاية فيكتوريا (VCGLR).