

اسم الموقع

مدونة قواعد السلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة

2012 يونيو/حزيران



مدونة قواعد سلوك مواقع الميسر الخاصة بالمقامرة المسؤولة

1. التزام الموقع بالمقامرة المسؤولة

هذا الموقع ملتزم بتقديم أعلى معايير الرعاية للعملاء وبالمقامرة المسؤولة وتوصف مدونتنا قواعد السلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة كجيدة قيامنا بذلك.

تتم المقامرة المسؤولة في بيئة خاضعة للتنظيم القانوني عندما تتوفر للعميل خيارات مبنية على علمه بالأمر ويكون بإمكانه اختيار قرار متعقل ومنطقي على أساس ظروفه. ويعني ذلك تحمل المسؤولية مشاركة مع قطاع الميسر والحكومة والأفراد والمجتمعات المحلية على أساس العمل الجماعي.

يتم عرض هذه الرسالة على مدخل قاعة لعب الميسر أو طاولة الخزينة في غرفة لعب الميسر، أو على كلاهما.

2. إتاحة مدونتنا قواعد السلوك

يجب أن تكون هناك نسخ خطية من هذه المدونة متاحة بلغات الجاليات الأكبر عدداً لدى طلب العملاء لها. يتم عرض إعلان للعملاء بذلك على مدخل قاعة لعب الميسر أو طاولة الخزينة في غرفة لعب الميسر.

كما ستتاح هذه المدونة بلغات الجاليات (بالإضافة إلى الإنجليزية) أيضاً على الموقع الإلكتروني للموقع. (ينطبق ذلك فقط في الحالات التي يكون فيها للموقع صفحة إلكترونية).

وستشمل اللغات التالي:

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

3. **معلومات عن المقامرة المسؤولة**
 يعرض هذا الموقع معلومات عن المقامرة المسؤولة بعدة صيغ، منها النشرات والإعلانات وعروض المعلومات للعملاء على شاشات آلات لعب الميسر الإلكترونية.

ومن الأمثلة على ذلك:

د. **كيفية لعب الميسر بتعقل**

PLAYING THE POKIES KNOW THE FACTS

- WHO REALLY WINS ON THE POKIES?
- HOW DO THE POKIES WORK?
- WHAT ARE MY CHANCES OF WINNING?

WHO REALLY WINS?

HOW DO GAMING MACHINES WORK?

THE REAL CHANCE OF WINNING.

| Denomination | Number of Lines | Number of Symbols | Number of Combinations |
|--------------|-----------------|-------------------|------------------------|
| One Line 50c | 1 | 10 | 10 |
| One Line 10c | 1 | 10 | 10 |
| One Line 5c | 1 | 10 | 10 |
| One Line 2c | 1 | 10 | 10 |
| One Line 1c | 1 | 10 | 10 |
| One Line 50c | 1 | 10 | 10 |
| One Line 10c | 1 | 10 | 10 |
| One Line 5c | 1 | 10 | 10 |
| One Line 2c | 1 | 10 | 10 |
| One Line 1c | 1 | 10 | 10 |

ه. **كيفية اتخاذ قرار ما قبل الالتزام والالتزام به**

SET YOURSELF A LIMIT & DO NOT EXCEED IT

YOU CAN BE AN INFORMED GAMBLER.

DON'T CHASE YOUR LOSSES WALK AWAY

و. **وجود خدمات الدعم**

STARTING TO PAY YOUR GAMBLING DEBT?

HELPING YOURSELF & GAMING AND PROBLEM LINE

ينص القانون على أن أي مبالغ يتم الفوز بها
أو انتماء متراكم يبلغ أو يفوق ألف دولار
يجب صرفها بالكامل بشيك ولا يمكن صرفها نقداً.
كما لا يمكن توفير هذا المال المكتسب أو الائتمان المتراكم
على شكل رصيد لآلات لعب الميسر.

د. منع توفير
الائتمان

لأغراض لعبالميسر

قانون تنظيم لعب الميسر لعام 2003 يمنع
هذا الموقع من توفير رصيد للعملاء
بغرض لعب الميسر على الآلات الإلكترونية.

ه. برنامج الإقصاء الذاتي الخاص بالموقع

يقدم موقع الميسر هذا برنامجاً للإقصاء الذاتي، وللحصول على معلومات بشأن هذا البرنامج، يمكن للعملاء التحدث
إلى موظف المقامرة المسؤولة أو المدير المناوب المسؤول عن الميسر، أو أخذ نسخة من نشرة الإقصاء الذاتي
المعروضة في قاعة لعب الميسر.



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

كما وتظهر شاشات العرض في هذا الموقع وعلى فترات منتظمة نصائح بشأن المقامرة المسؤولة وعناوين الاتصال للحصول على خدمات دعم من يعانون من إدمان لعب الميسر. (ينطبق ذلك فقط على المواقع التي لها شاشات عرض تسمح بعرض المعلومات المذكورة أعلاه).

ح. معلومات إضافية:

يتيح هذا الموقع للعملاء معلومات إضافية بشأن المقامرة المسؤولة، وتشمل:

- كيفية الدخول إلى موقع الحكومة الاتحادية بشأن التعامل مع المال بذكاء www.moneysmart.gov.au أو ما شابهها من مواقع الحكومة الخاصة بتدبير المال.
-
-
- معلومات لاطلاعي الميسر وأسرهم أو أصدقائهم بشأن إيجاد خدمات دعم مدمني لعب الميسر وبرامج الإقضاء الذاتي، وموقع حكومة الولاية الخاص بشأن مساعدة مدمني لعب الميسر وهو www.problemgambling.vic.gov.au.

4. معلومات عن ألعاب الميسر

توجد معلومات عن كل لعبة على آلات لعب الميسر الإلكترونية بما في ذلك فرص الكسب، على شاشات الآلة التي تعرض المعلومات للعملاء. ويمكن معرفة طريقة مراجعة شاشات عرض المعلومات للعملاء بسؤال الموظفين أو من قراءة النشرة عن عرض المعلومات للعملاء التي يمكن الحصول عليها من قاعات الميسر.

CREDIT 46690
BET 200
WIN 0

Press **1** at any time to return to the game

ELECTRONIC GAME INFORMATION
SPRING CARNIVAL
This Game is Part of a Linked Jackpot
Total Theoretical Return to Player of This Game = 93.24%
Jackpot Contribution = 3%

Theoretical Number of Individual Games Played Per Win = 7.63
Minimum Bet = 5c Maximum Bet = \$10

Chances Of Winning
(Based on a 1 line, 1 credit bet with no feature wins)

| Top Five Winning Combinations | | Bottom Five Winning Combinations | |
|-------------------------------|-----------------|----------------------------------|-----------|
| 5 Dolphin Sunsets | 1 in 31,890,510 | 2 Treasures | 1 in 14 |
| 4 Dolphin Sunsets | 1 in 741,640 | 2 Turtles | 1 in 186 |
| 5 Seahorses | 1 in 100,285 | 2 Seahorses | 1 in 108 |
| 5 Turtles | 1 in 89,832 | 2 Nines | 1 in 62 |
| 5 Starfish | 1 in 120,342 | 3 Nines | 1 in 1000 |

2:08pm **GAME**

يشجع هذا الموقع العملاء الذين يستعملون آلات لعب الميسر الإلكترونية على تحديد الوقت ومبالغ المال التي سيلعبون بها مسبقاً وفق ظروفهم، وتوصي العلامات الموضوعية في قاعة لعب الميسر وعلى الآلات العملاء أن يعينوا حداً لذلك ويلتزموا به.

وتسمح كل آلات لعب الميسر الإلكترونية في هذا الموقع للاعبين أن يحسبوا الوقت المقضي والمال المنصرف أثناء اللعب. يمكن الحصول على معلومات عن كيفية تشغيل متابعة الوقت والمال للعبة من أحد موظفي الموقع وهي موجودة أيضاً في نشرة عرض المعلومات للعملاء المعروضة في الموقع.



- كما ويعرض هذا الموقع إعلانات ونشرات في قاعة لعب الميسر تشتمل على معلومات عن الأسباب التي قد تؤدي إلى الإفراط في صرف المال، ويمكن أن تشمل هذه التالي:
- لعب الميسر يومياً أو إيجاد صعوبة في التوقف عندما يحين موعد إغلاق الموقع؛
 - لعب الميسر لفترات طويلة، أي ثلاثة ساعات أو أكثر بدون توقف؛
 - تقادي التعامل مع الغير أثناء لعب الميسر وقلة التواصل معهم، وعدم الاكتراث مع ما يحدث حول اللاعب؛
 - محاولة اقتراض المال من الموظفين أو العملاء الآخرين أو الاستمرار في لعب الميسر من المبالغ الكبيرة التي تم الفوز بها؛
 - سلوك عدواني أو غير مقبول اجتماعياً أو سلوك تشوبه العواطف أثناء لعب الميسر؛
 - محاولة كسب ما فقد من المال؛
 - لعب الميسر أثناء الشعور بالضييق أو الحزن؛
 - فقدان السيطرة على الذات بسبب الإفراط في تناول الكحول.

6. التعامل مع العملاء

الموظفون في هذا الموقع ملتزمون بتقديم أعلى معايير خدمة العملاء دائما، ويشمل ذلك الشعور المستمر بهم ومسؤولية الموقع تجاه المقامرة المسؤولة.

وقد عين هذا الموقع مسؤولا عن المقامرة المسؤولة أو مديرا مناوبا للعب الميسر يكون متواجدا طوال ساعات عمل الموقع.

وسوف تتم إحالة أي شخص يتقدم بطلب الحصول على معلومات بشأن خدمات دعم مدمني الميسر أو من تبدو عليهم بوادر المقامرة المرضية إلى مسؤول المقامرة المسؤولة أو المدير المناوب للعب الميسر للحصول على المساعدة.

وسوف يبادر أحد الموظفين بعرض المساعدة على أي عميل تبدو عليه عوارض الكرب أو يسلك سلوكا غير مقبول. وقد تشتمل هذه الأعراض وإن لم تنحصر في التالي:

- شخص يقامر يوميا أو يجد صعوبة في التوقف عن لعب الميسر عندما يحين موعد إغلاق الموقع؛
 - لعب الميسر لفترات طويلة. أي لعب الميسر لثلاثة ساعات أو أكثر بدون توقف؛
 - تقادي التعامل مع الغير أثناء لعب الميسر وقلة التواصل معهم، وعدم الاكتراث مع ما يحدث حول اللاعب؛
 - المطالبات باقتراض المال من الموظفين أو العملاء الآخرين أو الاستمرار في لعب الميسر بالمبالغ الكبيرة التي تم الفوز بها؛
 - إظهار سلوك عدواني أو غير مقبول اجتماعياً أو سلوك تشوبه العواطف أثناء لعب الميسر؛ وقد تتخذ المساعدة أحد الأشكال التالية:
 - تواصل الموظفين مع العميل وتشجيعه على أخذ استراحة من استعمال آلة لعب الميسر؛
 - عرض الموظفين على العميل بعض المرطبات (مثلا موب من الشاي أو القهوة) في مكان أهدأ وأكثر خصوصية من الموقع.
- إذا كان السلوك بسبب لعب الميسر المرضي، فسوف تتم إحالة العميل إلى موظف المقامرة المسؤولة.
- يتم تدوين تواصل موظف المقامرة المسؤولة مع العملاء في سجل المقامرة المسؤولة ويدير به ما تم القيام به حيال الموقف. هذا السجل يقع تحت طائلة قانون الخصوصية. تشمل المعلومات المدرجة في هذا السجل التالي:
- تاريخ ووقت الواقعة؛
 - اسم أو أسماء الموظف(ين) الأطراف في الواقعة؛
 - اسم العميل الطرف في الواقعة (إذا كان متاحا)؛
 - مختصر أو موجز بالواقعة؛
 - التصرف الذي قام به الموظف(ون) (على سبيل المثال: تقديم المعلومات بشأن مساعدو مدمني الميسر أو الإقضاء الذاتي).

7. سياسة لعب الميسر الخاصة بالعمالين في الموقع

لا يسمح للعمالين في الموقع بلعب الميسر هنا في أي وقت كان، ويشمل الحظر آلات الميسر، كينو، المراهنات أو شراء تذاكر اليانصيب.

ومع أن من حق إدارة الموقع أن تقرر السماح للعمالين بلعب الميسر في الموقع خارج ساعات دوامهم، إلا أن الشروط التالية تنطبق على ذلك:

- لا يسمح للعمالين بلعب الميسر قبل بدء أو بعد الانتهاء من دورياتهم، أي لا يسمح لهم باللعب إلا في الأيام التي لا يعملون فيها على الإطلاق.
- لا يسمح لهم بارتداء زي العمل أثناء اللعب؛
- ولا يسمح للعمالين بارتداء رخصة المقامرة الخاصة بهم.

وسوف يتم عكس ذلك في سياسة المقامرة المسؤولة الخاصة بالموقع وفي دليل الإجراءات وأيضا في قرار سياسة لعب العمالين للميسر الموجودة في سجل المقامرة المسؤولة الخاص بالموقع.

على العملاء الراغبين في الحصول على معلومات بشأن سياسة لعب العاملين للميسر توجيه استفساراتهم إلى موظف المقامرة المسؤولة المناوب أو المدير المناوب.

يتم عقد جلسات التطوير المهني سنويا للعاملين عن المقامرة المسؤولة بالتعاون مع خدمة مساعدة مدمني لعب الميسر المحلية. وهنام معلومات عن المقامرة المسؤولة وعن خدمات مساعدة مدمني لعب الميسر في الطقم الذي يحصل عليه أعضاء فريق العمل عند بدء عملهم بالموقع.

سوف يقوم الموقع بمساعدة أي موظف قد يلح إلى أنه يعاني من مشكلة لعب الميسر المرضي وذلك من خلال ضمان حصوله على المعلومات بشأن لعب الميسر المرضي وخدمات الدعم المتاحة. وسوف يحترم حق الموظف في الحفاظ على خصوصيته ولن يتم تسجيل أي من هذه الأمور في السجل.

8. خدمات دعم مدمني لعب الميسر

هذا الموقع ملتزم بالحفاظ على صلات قوية مع خدمات دعم مدمني لعب الميسر المحلية. وسوف يتقابل كبار المسؤولين عن هذا الموقع بانتظام مع موظفي برنامج مساعدة مدمني لعب الميسر أو برنامج دعم موظفي الموقع المحلي.

○ ومن أمثلة هذه الاجتماعات:

- عقد جلسات تدريب العاملين السنوية تجريبها خدمة مساعدة مدمني لعب الميسر المحلية؛
- الاجتماع مرتين في العام بين مشغل/مدير الموقع وخدمة مساعدة مدمني لعب الميسر.

وسوف تم تدوين تفاصيل هذه الاجتماعات في ملف أو سجل المقامرة المسؤولة الموجود بقاعة لعب الميسر. يجب أن تشمل تفاصيل الاجتماعات على:

- تاريخ وموعد انعقاد الاجتماع؛
- الأشخاص الحاضرين للاجتماع؛
- المواضيع التي تم تناولها بالمناقشة؛
- النتائج والتصرفات التي جاء بها الاجتماع؛
- التاريخ المحدد للاجتماع التالي.

9. شكاوى العملاء

على أس عميل يود تقديم شكوى بشأن تطبيق مدونة قواعد السلوك هذه أن يقوم بذلك كتابة ويوجهها مباشرة إلى إدارة الموقع. يجب أن يقوم مدير الموقع بمراجعة كافة الشكاوى للتأكد من أنها تتعلق بتطبيق هذه المدونة. على الشكاوي المتعلقة بخدمة العملاء أو عمل الآلات أن توجه مباشرة إلى مدير الموقع أو الموظف المسؤول المناوب. وسوف يقوم العاملون بالموقع بمساعدة العميل في هذا الإجراء إذا طلب منهم ذلك.

سوف يتم التحقق من فحوى الشكوى بشكل يتسم بالحس المرهف وبأسرع ما يمكن. ويتم حل الشكاوى بالطريقة التالية:

- يتم الإقرار باستلام الشكوى بسرعته؛
- إذا تقرر عدم التحقيق في الشكوى لأنها لا تتعلق بعمل المدونة، فسوف يتم إعلامك بالأسباب؛
- قد يسعى مدير الموقع إلى الحصول على المعلومات من الموظف الذي تتعلق به شكاوك أثناء إجرائه للتحقيق فيها؛
- سيسعى مدير الموقع إلى تحديد إن كان قد تم معاملتك بطريقة معقولة ووفق مدونة قواعد السلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة
- إذا كان لشكاوك أساس فسوف يخبرك المدير بالإجراء الذي تم اتخاذه لمعالجة المشكلة؛

- سيتم إخبارك دائماً عن نتيجة شكواك؛
- سيتم تدوين تفاصيل الشكوى في ملف/سجل المقامرة المسؤولة؛
- سيتم تقديم المعلومات المتعلقة بالشكوى إلى VCGLR في حلا طلب من الموقع ذلك.

إذا لم يكن في الإمكان حل الشكوى في الموقع فسوف ترفع إلى المعهد الأسترالي للمحكمين والوسطاء (IAMA). ويحق لأي من أطراف الشكوى الاتصال بالمعهد للبدء في الشكوى يمكن لأي الأطراف مراجعة موقع المعهد على الإنترنت (www.iama.org.au) وتنزيل استمارة حل نزاع (Dispute Resolver) ثم تقديمها بعد إكمالها مع الرسوم المستحقة إلى المعهد. وسوف يتصل الوسيط أو المحكم بعدها بكلتا الطرفين للترتيب للحل. هذه الاستمارات متاحة بهذا الموقع.

ملاحظة: قد يكلف أمر حل الشكوى المرسل إلى هذه الجهة المستقلة مالا باهظاً. نشجع جميع الأطراف على محاولة حل الأمر على مستوى الموقع قبل التوجه للحصول على وساطة محترفة.

يجب الاحتفاظ بتوثيق لكافة الشكوى المتعلقة بمدونة السلوك (تلك التي لها أساس وتلك التي تفتقد له) في ملف أو سجل المقامرة المسؤولة حتى تتمكن VCGLR من الاطلاع عليها إذا رغبت.

10. الأشخاص القاصرون

يحظر على القاصرين لعب الميسر بما في ذلك بيع منتجات الميسر وخدماتهم لهم. وهناك علامات في مدخل كل قاعات لعب الميسر تمنع القاصرين من دخولها. يتحمل كل العاملين بالموقع المسؤولية عن المطالبة بإبراز ما يثبت سن العميل في حالة عدم تأكدهم من أنه يبلغ الثامنة عشر على الأقل. وفي حالة عدم إمكان العميل إبراز ما يثبت بلوغه سن الرشد يجب طلب مغادرة القاعة منه.

11. بيئة لعب الميسر

سيتم تشجيع العملاء على أخذ فترات استراحة منتظمة من اللعب على آلات الميسر. وقد يتخذ هذا التشجيع صورة الإعلان عن فعالية منظمة، يمكن أن تشمل على:

- الإعلان عن إتاحة شاي الصباح؛
- الإعلان عن سحب جوائز الأعضاء؛
- بدء نشاطات من أمثال الموسيقى الصباحية.

توجد ساعات في كل المناطق الرئيسية للموقع بحيث يدرك العملاء مرور الوقت. وسوف يقوم العاملون بذكر الوقت عند إعلانهم عن النشاطات التي تجري في الموقع.

12. الصفقات المالية

لا يقوم هذا الموقع بتغيير شبكات العملاء إلى نقود.

وهناك إعلان مكتوب بذلك على مكتب الصراف في قاعة لعب الميسر.

يمكن صرف المال المكتسب من آلات لعب الميسر بهذا الموقع والتي تقل عن 1000 دولار نقداً أو بشيك. وينص القانون على أن أي مبالغ يتم الفوز بها أو انتماء متراكم يبلغ أو يفوق ألف دولار يجب صرفها بالكامل بشيك ولا يمكن صرفها نقداً. كما لا يمكن توفير هذا المال المكتسب أو الانتماء المتراكم على شكل رصيد لآلات لعب الميسر.

هناك سجل لدفع الجوائز في قاعة لعب الميسر.

13. الإعلان والترويج

لا يسمح بالإعلان غير الموجه عن المقامرة بواسطة آلات لعب الميسر الإلكترونية في فيكتوريا. سوف تفي كل الإعلانات غير المتعلقة بآلات لعب الميسر الإلكترونية التي يقوم بها هذا الموقع أو من ينوب عنه بشروط مدونة قواعد سلوك الإعلان التي تتبناها الجمعية الوطنية الأسترالية للمعلنين. وتتم مراجعة كل إعلان وترويج مقترح مقابل قائمة طورت من مدونة قواعد سلوك الإعلان التي تتبناها الجمعية الوطنية الأسترالية للمعلنين لضمان الامتثال بها.

- وبالإضافة إلى ذلك، ستقوم الإدارة بمراجعة كل الإعلانات والترويج قبل نشرها لضمان:
- مصداقيتها وعدم تضليلها أو خداعها فيما يتعلق باحتمالات الفوز والجوائز وفرص الكسب؛
 - عدم كونها مسيئة أو غير لائقة؛
 - عدم خلقها لانطباع بأن الميسر استراتيجية منطقية لتحسين وضع الشخص المالي؛
 - عدم ترويجها لاستهلاك الكحول أثناء شراء منتجات الميسر؛
 - تشتمل على موافقة أي شخص يتم تعريف هويته على أنه فائز بجائزة قبل نشرها.

14. معلومات عن برنامج ولاء العملاء

في الحالات التي يقدم فيها هذا الموقع برنامج ولاء العملاء، سيتم إتاحة نشرة مفصلة بالمعلومات الملائمة عن البرنامج المتاح للمشاركين.

وسوف تشتمل هذه المعلومات على قوانين برنامج الولاء، بما في ذلك كيفية ومواعيد تجميع المكافآت ونفاذ صلاحيتها واقتنائها.

وسوف يتم إبلاغ المشاركين على الأقل مرة في العام عن أية فوائد قاموا بتجميعها كجزء من برنامج الولاء عبر إقرار خطي أو رسالة إلكترونية. ويحظر على الأشخاص الذين قاموا بالإقصاء الذاتي من الاشتراك في أي برنامج لولاء العملاء أو البقاء عضواً فيه.

15. تطبيق المدونة

على الموقع التأكد من أن المدونة هذه جزء من عملية التعريف المقدمة إلى العاملين الجدد قبل بدئهم في واجبات منصبهم.

وعند البدء بالعمل بالمدونة في الموقع، على الإدارة التأكد من أن العاملين الحاليين بالموقع حصلوا كلهم على نسخة منها. كما يجب على الموقع التأكد من أن PVS Australia Pty Ltd تقوم بتدقيق منتظم للامتثال بالمدونة، وسيكون على الموقع و PVS Australia Pty Ltd أن يقدروا عدد مرات هذا التدقيق.

16. مراجعة مدونة السلوك

تتم مراجعة هذه المدونة سنويا لضمان امتثالها مع قانون تنظيم الميسر وأية إرشادات وزارية. وسيتم وقتها أيضا مراجعة تطبيق وفعالية هذه المدونة في فترة الأشهر الاثنا عشر السابقة على المراجعة. تسعى المراجعة إلى الحصول على تعليقات كل أصحاب المصالح ذوي الصلة، بما فيهم العاملين بالمواقع، والعلاء وخدمات دعم مدمني لعب الميسر.

وسيتم الأخذ في الاعتبار بالتغييرات الضرورية على ممارسات الموقع وتطبيقها حيثما كان ذلك ممكنا. سيتم تسجيل أية تغييرات في ملف أو سجل المقامرة المسؤولة في الموقع. [يتم إضفاء أية تغييرات على المدونة بعد الحصول على موافقة VCGLR بذلك.