COMMUNITY CLUBS VICTORIA

Responsible Gambling Code of Conduct

Arabic

July 2020

1. رسالة المقامرة المسؤولة

سيتخذ هذا المكان جميع الخطوات المعقولة لمنع وتقليل الضرر الناجم عن تشغيل ماكينات القمار في هذا المكان، بما في ذلك مراقبة مصلحة العملاء وعدم التشجيع على اللعب المكثف والمطول على ماكينات القمار والتدخل عندما يسلك العميل سلوكاً من سلوكيات المقامرة الضارة.

سيتم توفير مدونة السلوك الخاصة بهذه الأماكن على موقعنا الإلكتروني (حيثما يوجد موقع إلكتروني) وفي شكل مكتوب للعملاء عند الطلب. سيتم عرض لافتة تنصح العملاء بذلك في منطقة اللعب.

ستتوفر هذه المدونة أيضاً بلغات المجتمع على موقعنا على الإنترنت (حيثما يوجد موقع إلكتروني). قد تشمل اللغات:

- العربية
- الكانتونية
- اليونانية
- الهندية
- الإيطالية
- الماندرين
- البنجابية
- الفيتنامية

2. التفاعل والتواصل مع العميل

2.1 سيعمل هذا المكان على التأكد من ألا يؤدي التواصل مع العملاء إلى:

(أ) حث عميل على دخول منطقة ماكينات القمار أو البقاء فيها
(ب) حث اللعب على ماكينات القمار (باستثناء الاتصالات التي تشكل جزءًا من برنامج الولاء)، أو
(ج) تعزيز أو تشجيع المغالطات أو المفاهيم الخاطئة عن ماكينات القمار، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

1- إخبار العميل أنه يمكنه كسب المال من اللعب على ماكينة القمار
2- إخبار العميل بأن ماكينة القمار أو الجائزة الكبرى لماكينة القمار قد دفعت أو لم تدفع مكاسب أو أنها ستدفع مكاسب في أجل مسمى
3- مناقشة الحظ أو الخرافات
4- إخبار العميل أن "الاقتراب من الفوز" يعني أن ماكينة القمار على وشك دفع المكاسب
5- الإيحاء أو التشجيع على الاعتقاد بأن الدورة على ماكينة قمار ليست مستقلة عن دورة أخرى على نفس ماكينة القمار
6- الإيحاء أو تشجيع الاعتقاد بأن هناك استراتيجيات يمكن للعميل استخدامها للفوز عند اللعب على ماكينة قمار (على سبيل المثال، زيادة أو تقليل مبلغ الرهان لكل خط أو عدد من الخطوط التي يتم المراهنة عليها)، أو
7- إخبار العميل أنه يستحق الفوز.

2.2 سيتخذ هذا المكان خطوات معقولة للتأكد من أن الاتصالات مع العميل لا تشجع على اللعب المكثف والمطول على ماكينة القمار.

2.3 باستثناء لافتات EFTPOS (إمكانية تحويل المال من حساب البطاقة)، لن يحث هذا المكان العميل على:

(أ) سحب الأموال أو سحب المزيد من الأموال من إحدى المرافق النقدية، أو
(ب) مغادرة هذا المكان للحصول على المال، أو الحصول على المزيد من المال، لتمكين هذا العميل من اللعب، أو الاستمرار في اللعب على ماكينة قمار.

2.4 ومع ذلك، يمكن أن يوجه هذا المكان العميل إلى مرفق نقدي عند طلب العميل ذلك.

3. التفاعل مع العملاء – علامات الاستغاثة

3.1 سيتخذ هذا المكان جميع الخطوات المعقولة لضمان مراقبة منطقة ماكينات القمار ومداخل منطقة ماكينات القمار في جميع الأوقات التي تتوفر فيها ماكينات القمار للعب.

3.2 سيتخذ هذا المكان جميع الخطوات المعقولة لضمان مراقبة العملاء في منطقة ماكينات القمار بانتظام لرصد سلوكيات المقامرة الضارة.

3.3 لن يقوم هذا المكان بتشجيع العميل أو حثه على المشاركة في اللعب المكثف أو المطول على ماكينات القمار.

3.4 سيطلب الموظفون في هذا المكان من العميل أن يأخذ استراحة بعيداً عن منطقة ماكينات القمار حيثما يحدث تفاعل وقد أظهر هذا التفاعل أن العميل غاضب أثناء المقامرة أو قد طلب المساعدة كنتيجة لمقامرته.

3.5 سيتفاعل الموظفون في هذا المكان مع العميل الذي لوحظ لعبه على ماكينات القمار لفترة طويلة دون انقطاع ويطلبون من العميل أخذ استراحة بعيداً عن منطقة ماكينات القمار.

3.6 سيتفاعل الموظفون في هذا المكان مع العميل الذي:

(أ) طُلب منه أخذ استراحة ورفض الاستراحة بعيداً عن منطقة ماكينات القمار
(ب) يلعب على عدة ماكينات قمار في نفس الوقت، أو
(ج) يحجز ماكينة قمار من أجل اللعب على ماكينة قمار أخرى.

4. موظفو مكان القمار

4.1 لا يُسمح للموظفين في هذا المكان باللعب على ماكينة القمار في يوم عمل لهم في هذا المكان.
4.2 يقدم هذا المكان معلومات للموظفين حتى يكونوا على دراية بزيادة خطر الضرر من المقامرة عليهم.

5. التفاعل مع خدمات دعم مشاكل المقامرة

سيضمن هذا المكان أن يجتمع الموظفون الذين لديهم إدارة يومية لتشغيل هذا المكان ومسؤولي المقامرة المسؤولة مع موظف الدعم المرشح لهذا المكان مرة واحدة على الأقل كل ستة أشهر.

6. بيئة المقامرة

6.1 لن يقوم هذا المكان بتشجيع العميل على تشغيل اللعب على عدد من ماكينات القمار في وقت واحد.

6.2 سيتخذ هذا المكان جميع الخطوات المعقولة لإثناء العميل عن حجز ماكينة قمار من أجل اللعب على ماكينة قمار أخرى في منطقة ماكينات القمار.

6.3 أثناء ساعات عمل مرافق الطعام والشراب خارج أرضية ماكينات القمار، سيضمن هذا المكان أنه يمكن للعميل طلب الطعام والشراب وأن يتم تقديمهما إليه بدون الحاجة إلى دخول منطقة ماكينات القمار.

6.4 يمكن أن يعرض هذا المكان على العميل الجالس في منطقة ماكينات القمار أو يلعب عليها طعاماً أو شراباً، بشرط أن يتم العرض كجزء من التفاعل مع ذلك العميل.

7. مسؤول المقامرة المسؤولة

7.1 تم تعيين مسؤولي المقامرة المسؤولة في هذا المكان.

7.2 سيكون مسؤول المقامرة المسؤولة متواجداً في منطقة ماكينات القمار في جميع الأوقات التي تتوفر فيها ماكينات القمار هذه للعب.

7.3 سيعرض هذا المكان بشكل بارز في منطقة ماكينات اللعب إشعاراً يفيد بأن مسؤول المقامرة المسؤولة متواجد للمساعدة في جميع الأوقات.

7.4 سيتخذ مسؤول المقامرة المسؤولة في هذا المكان جميع الخطوات المعقولة من أجل:

(أ) مراقبة منطقة ماكينات القمار والتأكد من الامتثال للقانون واللوائح ومدونة السلوك هذه
(ب) ضمان تسجيل الموظفين لحوادث وتدخلات المقامرة المسؤولة في سجل المقامرة المسؤولة
(ج) مراقبة العملاء الذين يظهرون سلوكاً يتوافق مع ضرر المقامرة وتقديم المساعدة عند الضرورة
(د) تقديم المشورة للموظفين حول ضرر المقامرة وكيفية الاستجابة لعلامات ضرر المقامرة، و
(ه) الرد على استفسارات وشكاوى العملاء بشأن توفير المقامرة في المكان المعتمد.

7.5 سيقوم مسؤول المقامرة المسؤولة في هذا المكان بإكمال التدريب المطلوب لخدمة المقامرة المسؤولة، إن وجد.

8. سجل المقامرة المسؤولة

8.1 يحتفظ هذا المكان بسجل للمقامرة المسؤولة. يتم تسجيل تفاصيل جميع حوادث وتدخلات المقامرة المسؤولة في هذا السجل، بما في ذلك:

(أ) تاريخ ووقت وقوع الحادث
(ب) تفاصيل الحادث
(ج) تفاصيل التدخل الذي وقع استجابةً للحادث
(د) تفاصيل استجابة العميل للتدخل، إذا كانت معروفة
(ه) تاريخ ووقت تسجيل القيد في سجل المقامرة المسؤولة، و
(و) اسم الشخص إذا أدلى الشخص باسمه طوعاً.

8.2 يحتفظ هذا المكان بالمعلومات الموجودة في سجل المقامرة المسؤولة لمدة لا تقل عن ستة أشهر من تاريخ إدخالها في سجل المقامرة المسؤولة.

8.3 سيوفر هذا المكان نسخة من سجل المقامرة المسؤولة إلى لجنة تنظيم المقامرة والخمور بولاية فكتوريا عند الطلب.

8.4 يمكن لهذا المكان أن يقدم معلومات موجودة في سجل المقامرة المسؤولة إلى موظف دعم المكان لأغراض التدريب والتطوير، شريطة ألا تتضمن المعلومات اسم أي عميل أو وصف تعريفي له.

ملحق-تعريفات

تعريفات

مدير القواعد: يشير إلى الجمعية الصناعية التي قامت بإعداد هذه القواعد وتتولى إدارتها.

التفاعل: يعني المساعدة المقاسة على أساس تقييم كل حالة على حدة بواسطة موظفي المكان. قد يأخذ التفاعل أحد الأشكال التالية:

- تشجيع العميل على التفكير في عروض الطعام والمشروبات المتوفرة في المكان، والتي تسمح بالراحة من اللعب على ماكينات القمار
- عرض بعض المرطبات (مثل الشاي أو القهوة) على العميل في جزء أكثر هدوءًا وخصوصية في مكان اللعب، حيث تتاح للعميل فرصة طلب معلومات الدعم المناسبة بطريقة سرية
- مساعدة العميل في ترتيبات الانتقال لمغادرة المكان
- تزويد العميل بالمعلومات عن دعم المقامرة، و
- شرح كيفية عمل برنامج الاستبعاد الذاتي وتوفير معلومات حول كيفية الوصول إلى البرنامج.

برنامج الولاء ويعني "مخطط الولاء" كما تم تعريفه في القسم 1.3 من القانون.

مسؤولو المقامرة المسؤولة: يعني الموظفين المعينين بمساعدة مشغل المكان على:

- تقليل ضرر المقامرة في المكان، و
- ضمان الامتثال لجميع المتطلبات التنظيمية والقانونية للمقامرة المسؤولة
- الرد على استفسارات الموظفين والعملاء حول توفير المقامرة في المكان.

سجل المقامرة المسؤولة: أي السجل الموجود في منطقة اللعب، حيث يمكن لموظفي الموقع الوصول إلى تسجيل التفاعلات المتعلقة بالمقامرة المسؤولة مع العملاء.

موظفو دعم المكان: هم الموظفين من برنامج دعم مكان مساعدة المقامر. يساعد هؤلاء الموظفون الأماكن في الوفاء بالمسؤوليات مثل:

- تحديد العملاء الذين تظهر عليهم علامات المقامرة المؤدية لحدوث مشاكل والاستجابة لهم
- رفع مستوى الوعي بين موظفي المكان حول خدمات مساعدة المقامر وبرامج الاستبعاد الذاتي وخدمات دعم المجتمع الأخرى وتشجيع الإحالة إليها
- استيفاء متطلبات مدونة قواعد سلوك المقامرة المسؤولة
- إنشاء بيئات مقامرة مسؤولة والحفاظ عليها
- ضمان إكمالهم التدريب المطلوب لخدمة المقامرة المسؤولة (RSG).

إخلاء المسؤولية

أي تغييرات تشريعية تؤثر على هذه المدونة لا تؤدي إلى بطلان هذه المدونة. أي تشريعات أو ترتيبات تنظيمية فيدرالية أو في الولاية يكون لها الأسبقية على محتويات هذه المدونة.