



Club Keno

قواعد المسلكية المهنية للمقامرة المسؤولة

أيار/مايو ٢٠٠٩



قواعد Club Keno للمسلكية المهنية للمقامرة المسؤولة

١. التزام Club Keno بقواعد المسلكية المهنية للمقامرة المسؤولة

إن مُشغلي Club Keno وتابكوروب Tabcorp ومجموعة تاتس Tatts Group، ملتزمون بتقديم أعلى مستويات العناية بالزبائن والمقامرة المسؤولة. وتصف قواعد Club Keno للمسلكية المهنية للمقامرة المسؤولة Responsible Gambling Code of Conduct كيفية قيامنا بذلك.

والمقامرة المسؤولة في بيئة مُنظمة هي عندما يكون متاحاً للزبائن خيارات مستنيرة، ويمكنهم اتخاذ قرارات عقلانية ومعقولة اعتماداً على ظروفهم. وتعني مسؤولية مشتركة وعمل جماعي من قبل قطاع القمار والحكومة والأفراد والمجتمعات.

هذه الرسالة مرئية بوضوح في المواقع التي تباع فيها Club Keno.

٢. توافر قواعد المسلكية المهنية للمقامرة المسؤولة

هذه القواعد متوافرة باللغة الإنجليزية وبلغات المجتمع الرئيسية على مواقع إنترنت مُشغلي Club Keno.

تابكوروب Tabcorp: www.tabcorp.com.au - مدرجة تحت Responsible Gambling
مجموعة تاتس Tatts Group: www.tattsgroup.com - مدرجة تحت Responsible Gambling

تشمل اللغات:

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

٣. المعلومات حول المقامرة المسؤولة

يعمل مُشغلو Club Keno مع مُشغلي الموقع الذين يبيعون Club Keno لتقديم معلومات حول المقامرة المسؤولة بمجموعة من النسق، ومن ضمنها المنشورات، والملصقات، وتشمل هذه المعلومات:

- أ) كيفية المقامرة بشكل مسؤول.
- ب) كيفية وضع حدود للمقامرة والتقيّد بها.
- ج) توافر خدمات الدعم بخصوص مشكلة المقامرة.
- د) سياسة الموقع المتعلقة بدفع الأرباح.
- هـ) المنع المفروض على تقديم إئتمان للمقامرة.

شاشات العرض في المواقع التي تباع فيها Club Keno تقوم بصورة دورية بعرض إرشادات حول المقامرة المسؤولة، وتفاصيل الاتصال بخدمات الدعم بخصوص مشكلة المقامرة. (ينطبق ذلك فقط في المواقع التي توجد فيها شاشات عرض قادرة على عرض مثل هذه المعلومات).

٤. المعلومات حول منتجات القمار

قواعد لعبة Club Keno معروضة في كل موقع لبيع Club Keno. يتم أيضاً تزويد المواقع التي تبيع Club Keno بمنشورات تحتوي على قواعد لعبة Club Keno لعرضها في كل نقطة بيع Club Keno.

٥. استراتيجية الالتزام المسبق

يُشجع مُشغلو Club Keno كافة الزبائن الذين يلعبون Club Keno على وضع حدّ للوقت والمبلغ الذي يريدون إنفاقه وفقاً لظروفهم. وتوجد لوحات بالقرب من نقطة بيع Club Keno تنصح أن يقوم الزبائن بوضع حدّ والتقيّد به.

تقوم أيضاً المواقع التي تبيع Club Keno بعرض لوحات ومنشورات في الموقع وبالقرب من نقطة بيع Club Keno تتضمن معلومات عن المؤشرات التي يمكن أن تؤدي إلى الإفراط في الإنفاق، وتشمل هذه المؤشرات:

١. المقامرة في كل يوم أو صعوبة التوقف عند وقت إغلاق الموقع؛
٢. المقامرة لفترات طويلة، أي لثلاث ساعات أو أكثر دون أخذ استراحة؛
٣. تجنب اللاعب الاتصال مع المقامرين، وتواصله بشكل محدود جداً، ونادراً ما يُظهر ردة فعل لما يحدث حوله؛
٤. محاولة اقتراض النقود من العاملين أو بقية الزبائن أو مواصلة المقامرة عند كسب أرباح كبيرة؛
٥. سلوك عدواني أو غير اجتماعي أو انفعالي أثناء المقامرة؛
٦. محاولة اللاعب استرداد ما خسره؛
٧. المقامرة عند الشعور بالتوتر أو الكآبة؛
٨. فقدان السيطرة بسبب شرب كمية كبيرة من الكحول.

٦. التفاعل مع الزبائن

إن مُشغلي Club Keno ليس لديهم اتصال مباشر مع الزبائن الذين يعلبون Club Keno في المواقع، ومع ذلك فإنهم يشجعون مُشغلي المواقع على التفاعل مع الزبائن، وتقديم المعلومات التي يقومون بتزويدهم بها لإعطائها للزبائن عند الطلب.

ومُشغلو المواقع ملزمون أيضاً بالقواعد المسلكية للتفاعل مع الزبائن الذين يُظهرون أنواع سلوك أو مؤشرات قد تكون متصلة بمشكلة مقامرة.

إذا قام شخص في أحد المواقع بالطلب من أحد العاملين معلومات عن خدمات بخصوص مشكلة المقامرة، أو كان يُظهر علامات وجود مشكلة المقامرة لديه، يتم توجيهه إلى مسؤول المقامرة المسؤولة/ مدير المقامرة المناوب في الموقع للحصول على المساعدة.

الزبون الذي يُظهر علامات توتر أو سلوكاً غير مقبول سوف يقوم أحد العاملين بالتحدّث إليه وعرض تقديم المساعدة. ويمكن أن تشمل هذه العلامات على سبيل التعداد وليس الحصر:

١. قيام الشخص بالمقامرة كل يوم أو صعوبة التوقف عن المقامرة عند إغلاق الموقع؛
 ٢. المقامرة لفترات طويلة، أي المقامرة لثلاث ساعات أو أكثر دون أخذ استراحة؛
 ٣. تجنب اللاعب الاتصال مع المقامرين، وتواصله بشكل محدود جداً، ونادراً ما يُظهر ردة فعل لما يحدث حوله؛
 ٤. طلب اقتراض النقود من العاملين أو بقية الزبائن أو مواصلة المقامرة عند كسب أرباح كبيرة؛
 ٥. إظهار سلوك عدواني أو غير اجتماعي أو انفعالي أثناء المقامرة؛
- يمكن أن تتضمن المساعدة:
٦. قيام العاملين بالتحدّث مع الزبون وتشجيعه على أخذ استراحة من آلة القمار؛
 ٧. قيام العاملين بعرض بعض المرطبات على الزبون (مثل فنجان من الشاي أو القهوة) لتناولها في مكان أكثر هدوءاً وخصوصية في موقع القمار.

إذا كان السلوك ناجماً عن وجود مشكلة مقامرة تتم إحالة الزبون إلى مسؤول المقامرة المسؤولة. ويتم في كافة الأوقات عند التفاعل مع الزبائن التأكيد من مراعاة حق الزبون بالخصوصية.

٧. السياسة المتعلقة بقيام العاملين بالمقامرة

لا يُسمح للعاملين الموظفين من قبل مُشغلي Club Keno بلعب Club Keno أثناء ممارستهم للعمل إلا إذا تطلب ذلك لكي يقوموا بأداء مهام عملهم الاعتيادية.

لا يُسمح للعاملين الموظفين من قبل مُشغلي الموقع بلعب Club Keno أثناء ممارستهم للعمل إلا إذا تطلب ذلك لكي يقوموا بأداء مهام عملهم الاعتيادية.

يتم تقديم التدريب حول المقامرة المسؤولة للعاملين الموظفين من قبل مشغلي الموقع كجزء من إجراءات التعريف بالعمل. إذا قام أي من العاملين بإظهار وجود مشكلة مقامرة لديه يتم توجيهه إلى مسؤول المقامرة المسؤولة/المدير المناوب في الموقع. أي اتصال مع أحد العاملين قام بإظهار وجود مشكلة مقامرة لديه سوف يتم بطريقة تراعي حقه بالخصوصية.

٨. خدمات الدعم بخصوص مشكلة المقامرة

يعمل مُشغلو Club Keno مع مُشغلي المواقع للتأكد من أن المعلومات حول خدمات الدعم بخصوص مشكلة المقامرة متوافرة في كل موقع تباع فيه Club Keno. ومُشغلو Club Keno ملتزمون بتنسيق روابط قوية بين مُشغلي المواقع وخدمات الدعم المحلية بخصوص مشكلة المقامرة، ويشمل ذلك تشجيع عقد الاجتماعات الدورية مع خدمات مساعدة المقامرين Gambler's Help المحلية. ويقوم كبار العاملين في هذا الموقع بالاجتماع بصورة منتظمة مع خدمة مساعدة المقامرين المحلية.

يمكن أن تشمل الأمثلة على هذه الاجتماعات:

○ إجراء جلسات سنوية لتدريب العاملين تقوم بإدارتها خدمة مساعدة المقامرين المحلية؛

○ عقد اجتماعات مرتين في السنة بين مُشغل/مدير الموقع / Venue Operator و Manager وخدمة مساعدة المقامرين

يتم حفظ تفاصيل هذه الاجتماعات في إضبارة/سجل المقامرة المسؤولة Responsible Gambling Folder / Register الموجود في قاعة قمار مُشغل الموقع. ويجب أن تشمل تفاصيل الاجتماعات:

- وقت وتاريخ الاجتماع؛
- الأشخاص الذين حضروا الاجتماع؛
- المواضيع التي تم بحثها؛
- النتائج/الأفعال الناجمة عن الاجتماع؛
- تاريخ الاجتماع القادم.

٩. شكاوى الزبائن

يتعيّن على الزبون، الذي لديه شكوى حول قواعد المسلكية المهنية هذه، أن يقوم بتقديمها خطياً وبشكل مباشر إلى:

Field Services Manager
Tatts Pokies
615 St Kilda Road
Melbourne VIC 3004

أو

Manager, Gaming Operations
Tabcorp
5 Bowen Crescent,
Melbourne VIC 3004

يتعيّن على الزبون الذي لديه شكوى حول تطبيق الموقع لقواعد المسلكية المهنية، أن يقوم بتقديمها خطياً وبشكل مباشر إلى إدارة الموقع. ويتم التحقق من كافة الشكاوى من قبل مُشغل Club Keno للتأكد من أنها تتعلق بتطبيق هذه القواعد. ويتعيّن توجيه الشكاوى حول خدمة الزبائن أو عمليات Club Keno مباشرة إلى مدير الموقع / العاملين المناوبين. سوف يقوم العاملون في الموقع بمساعدة الزبائن في هذا الإجراء إذا طلب منهم ذلك.

ويتم التحقيق في الشكاوى بتفهم وبأقرب وقت ممكن. ويتم حلّ الشكاوى بالطريقة التالية:

- يتم بشكل سريع الإشعار باستلام كافة الشكاوى؛
- إذا تقرر عدم التحقيق بالشكوى لأنها لا تتعلق بتطبيق القواعد يتم إعلامك عن الأسباب؛
- قد يطلب مدير الموقع أثناء التحقيق في الشكاوى معلومات حول موضوع الشكاوى من الموظف/ة المعني؛
- إذا تم إثبات شكواك، يقوم مُشغل Club Keno بإعلامك عن الإجراء الذي سيتم اتخاذه لإصلاح المشكلة؛
- يتم إعلامك دائماً عن نتيجة شكواك؛
- يتم تقديم معلومات عن الشكاوى إلى مفوضية تنظيم القمار في فيكتوريا VCGR إذا طلب ذلك.

إذا لم يتم التوصل لحلّ شكواك في الموقع أو من قبل مشغلي Club Keno يتم إحالتها إلى الجمعية الأسترالية للمحكمين والوسطاء Institute of Arbitrators and Mediators Australia (IAMA) لحلها. وبوسع أي من الطرفين المعنيين بالشكوى الاتصال بالجمعية الأسترالية للمحكمين والوسطاء IAMA. وللشروع بشكوى بوسع أي من الطرفين الذهاب إلى موقع IAMA على الإنترنت (www.iama.org.au) وتنزيل استمارة حلّ نزاع Dispute Resolver form، وبعد ذلك تقديم هذه الاستمارة بعد تعبئتها مع الرسم المقرر إلى الجمعية الأسترالية للمحكمين والوسطاء IAMA. ويقوم بعد ذلك الوسيط/الحكم بالاتصال بكلا الطرفين لتنسيق التوصل إلى حلّ للشكوى. هذه الاستمارات متوفرة أيضاً في هذا الموقع. ملاحظة: الشكاوى التي يتم إرسالها إلى هذه الهيئة المستقلة لحلها قد تكون مكلفة. ويتم حلّ كافة الأطراف على محاولة حلّ القضية على مستوى الموقع قبل الذهاب إلى الوساطة المهنية.

يجب حفظ كافة الوثائق المتعلقة بالشكاوى (سواء كانت مشروعة أو غير مشروعة) ضد ممارسة القواعد في إضبارة/سجل المقامرة المسؤولة للاطلاع عليها من قبل مفوضية تنظيم القمار في فيكتوريا VCGR عند الحاجة.

١٠. الأحداث

ممنوع قيام الأحداث بالمقامرة، ويقوم مُشغلو Club Keno بالعمل مع مُشغلي المواقع للتأكد من وجود لوحات بإعلام الزبائن بهذا المنع معروضة في الأماكن التي تباع فيها Club Keno.

وتقع مسؤولية مشتركة على كافة العاملين لطلب إثبات بالعمر إذا كانوا غير متأكدين ما إذا كان الزبون عمره ١٨ سنة على الأقل. إذا لم يتم إبراز وثائق الإثبات المناسبة يجب الطلب من الزبون مغادرة قاعة القمار/ المنطقة التي تباع فيها Club Keno.

١١. بيئة القمار

يتم تشجيع زبائن Club Keno على أخذ استراحات بصورة منتظمة من المقامرة. ويمكن أن يكون هذا التشجيع بشكل الإعلان عن مناسبة مُنظمة. ويمكن أن تشمل أنواع المناسبات المُنظمة:

- الإعلان عن توافر شاي الصباح؛
- الإعلان عن سحب للأعضاء؛
- البدء بنشاطات مثل ألحان الصباح.

توجد ساعات في كافة المناطق الرئيسية في الموقع لكي يكون الزبائن على إدراك بمرور الوقت. ويقوم العاملون بذكر الوقت عند قيامهم بالإعلان عن النشاطات التي تجري في الموقع.

١٢. الإعلان والترويج

كافة إعلانات Club Keno التي يتم القيام بها من قبل مُشغلي Club Keno أو بالنيابة عنهم تتقيد بالقواعد الأخلاقية المهنية للإعلان المعتمدة من قبل الجمعية الوطنية الاسترالية للمعلنين Australian Association of National Advertisers.

سوف يتم التحقق من كل إعلان أو ترويج مرتقب مقابل قائمة تحقق تم تطويرها من قواعد الأخلاقية المهنية للجمعية الوطنية الاسترالية للمعلنين AANA لضمان مراعاة هذه القواعد.

إضافة إلى ذلك سوف يقوم هذا الموقع بالتأكد من أن موادنا الإعلانية:

- لن تكون زائفة أو مضللة أو خادعة حول الاحتمالات أو الجوائز أو فرص الربح.
- لن تكون ذات طبيعة مسيئة أو غير لائقة.
- لن تخلق انطباعاً بأن المقامرة هي استراتيجية معقولة لتحسين الوضع المالي؛
- لن تقوم بالترويج لتعاطي الكحول أثناء شراء منتجات القمار؛
- قد حصلت قبل نشرها على الموافقة من أي شخص يتم تعريفه على أنه رابح لجائزة.

١٣. التحويلات المالية

لا يقوم هذا الموقع بتحويل شيكات من الزبائن إلى مبالغ نقدية ويشمل ذلك صرف الشيكات للعب Club Keno.

توجد لوحة تبيّن ذلك معروضة عند شباك أمين الصندوق في قاعة القمار.

عند الطلب من الزبون يتم دفع كامل الأرباح من Club Keno أو جزء منها بشيك.

١٤. تطبيق القواعد

قواعد Club Keno بخصوص المسلكية المهنية للمقامرة المسؤولة هي جزء من رزمة المعلومات التعريفية التي يتم إعطاؤها لكافة العاملين الجدد عند بدء توظيفهم لدى كل من مُشغلي Club Keno ومُشغلي المواقع. ولقد تلقى العاملون، الذين كانوا موظفين عند إدخال القواعد، التدريب حول الغرض منها ومحتوياتها وإجراءاتها.

ويتعيّن أن تتم إحالة القضايا المتعلقة بهذه القواعد والتي يثيرها العاملون أو الزبائن إلى مدير عمليات المقامرة في تابكورب Manager, Gaming Operations Tabcorp، و/أو مدير الخدمات الميدانية في تاتس بوكيز Field Services Manager, Tatts Pokies، لأخذها بالاعتبار.

سوف يقوم مُشغلو المواقع بتقدير العاملين الذين يتم تحديدهم على أنهم يقومون بفعالية بتطبيق واتباع الممارسات التي تنص عليها القواعد.

١٥. مراجعة القواعد

تتم مراجعة هذه القواعد سنوياً لضمان تقيدها بقانون تنظيم المقامرة Gambling Regulation Act وأية توجيهات وزارية أخرى. وتسعى المراجعة إلى الحصول على الملاحظات والتعليقات من كافة الأشخاص والجهات المعنية، ومن ضمنهم العاملون لدى مُشغلي Club Keno، والعاملون في المواقع، والزبائن، وخدمات الدعم بخصوص مشكلة المقامرة.

سوف يتم النظر في التغييرات المطلوبة وبعد ذلك تطبيقها كلما أمكن.