

MRC / MRCI / MRC F&B / TGG

**Responsible Gambling
Code of Conduct
(Arabic)**

السلوك المسؤولة المقامرة المكان رمز الألعاب

1. تعريفات

لعام القمار لائحة مع تتفق السلوك المسؤولين القمار ألعاب الرمز المكان هذا في المستخدمة المصطلحات مخالفة نية يظهر أو ،ذلك خلاف السياق يقتض لم ما (القانون) 2003

2. مدونة إعداد

(فكتوريا) الاسترالية الفنادق رابطة قبل من السلوك المسؤولين القمار ألعاب الرمز المكان هذا أعد وقد من تمكن أن شأنها من بطريقة السلوك قواعد مدونة هذه كتب وقد .للاعتقاد الألعاب لأماكن متاحة تكون وسوف هذه مثل في وقدم ،الانجليزية سهل في كتابتها يتم بقصد مستعدة انها .العملاء قبل من بسهولة فهمه ثقافيا متنوعة خلفيات من العملاء ذلك في بما ،العملاء إلى الوصول المعقول من يكون أن الطريقة ولغويا

3. توفر

المشورة وتقديم لافتة عرض وسيتم .الطلب عند العملاء مكتوب شكل في القواعد هذه توفير وسيتم القمار قاعة في الصندوق أمين شبك أو الغرفة مدخل في الألعاب هذه من للعملاء

لغات قد .ممكنا ذلك كان وحيثما مكان موقع على المجتمعية اللغات في متوفرة تكون أن أيضا والقانون يلي ما تشمل:

- اليونانية
- الايطالية
- الفيتنامية
- الصينية
- العربية اللغة
- التركية
- الإسبانية



الدعم خدمات توافر (ج)



سياسة الارباح دفع (د)

القمار للعب الائتمان توفير على وحظر (ه)

The *Gambling Regulation Act 2003* prohibits this venue from providing credit to customers for playing gaming machines.

برنامج استثناء لنفسه مكان (و)



للعلاء يمكن، البرنامج هذا حول معلومات على للحصول. الاستبعاد الذاتي برنامج يوفر اللعب مكان هذا الذاتي الكتيب من نسخة على الحصول أو الألعاب / موظف واجب المسؤولين الألعاب مدير مع التحدث القمار قاعة في عرضها استبعاد.

عن معلومات الاتصال وتفاصيل المسؤول القمار نصائح دوريا تظهر أيضا مكان في العرض شاشات قد على قادرة هي التي العرض شاشات مكان لديه يكون عندما فقط ينطبق وهذا). القمار مشكلة الدعم خدمات (المعلومات هذه عرض

المعلومات من لمزيد (ز)

ذلك في بما، المسؤولية المقامرة حول المعلومات من المزيد مع للعلاء يوفر الموقع هذا

الكومونولث حكومة موقع "المال الذكية" www.moneysmart.gov.au إلى الوصول كيفية .

دعم دولة وحكومة الإقصاء الذاتي وبرامج القمار الدعم خدمات تجد أن أصدقائهم أو وعائلاتهم المقامرين كيف . الموقع المنزلية الميزانيات ذلك شابه ما أو) الموقع www.problemgambling.vic.gov.au مشكلة القمار (الحكومي).

المنتج معلومات المقامرة 6.

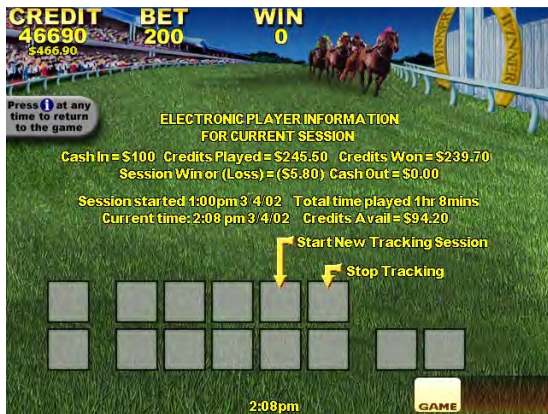
الانتقال طريق عن وتتوفر، الفوز فرص ذلك في بما، آلة (EGM) الإلكترونية القمار لعبة كل قواعد من متاح هو PID شاشات على عرض كيفية حول معلومات. الجهاز على عرض (PID) لاعب معلومات شاشات إلى القمار قاعة داخل المتاحة، كراسة (PID) لاعب معلومات العرض قراءة خلال من أو / و التدريس هيئة أعضاء أحد



7. ومخطط العملاء ولاء معلومات

عن تفاصيل تتضمن للعملاء متاح كتيب يتم أن الموقع هذا خلال من العملاء ولاء خطة تقديم يتم وحيث ولاء النظام لقواعد المعلومات هذه تشمل وسوف. للمشركين مخطط العملاء ولاء حول المناسبة المعلومات وافتدى المكافآت استحقاق يتم ومتى وكيف.

البريد طريق عن ولاء مخطط من كجزء تراكمت التي الفوائد أي المشاركة عن العملاء إبلاغ وسيتم مكان يحدده لما وفقاً دوري أساس على الإلكتروني البريد أو المباشر.



8. المسبق الالتزام استراتيجية

للوقت حد لوضع (العمومية جمعيتها) الإلكترونية القمار آلات يلعبون الذين الزبائن تشجع المكان هذا العميل مساعدة العمومية جمعيتها وعلى القمار قاعة في القمار لعب لاقفات والمسؤول لظروفها وقفا والمال عليه والحفاظ حد بوضع الالتزام قبل ما قرار اتخاذ على

من دورة خلال أنفقت التي الأموال وكمية الوقت لتتبع لاعب تمكن المكان هذا في العمومية جمعيتها جميع لاعب معلومات وكتيب مكان في الموظفين من متاح هو الدورة تتبع تنشيط كيفية عن معلومات اللعب قبل ما في قرارا اتخذت قد الذي للعميل الدعم تقدم المعلومات هذه المكان في المعروضة العرض (PID) الالتزام.

9. الزبائن مع تفاعل

باستمرار إدراكا ذلك في بما، العملاء خدمة من عالية مستويات لتوفير المكان هذا في الموظفين ويلتزم الاستقراء من كجزء قانون تدريبا يتلقون الموظفون. المسؤولية المقامرة تجاه مكان والمسؤولية عملانها من بهم.

مفتوح مكان عند متوفرة دائما هو الذي الألعاب / موظف واجب القمار مسؤول مدير ترشيح له المكان هذا

علامات يظهر أو مشكلة المقامرة خدمات حول معلومات على للحصول الموظفين أحد يقترب الذي والشخص على للحصول ألعاب / موظف واجب المسؤولية المقامرة لمدير توجيهه يتم سوف، بها المقامرة مع مشكلة وجود اللازمة والإجراءات المساعدة

المساعدة سيقدم الذي الموظف قبل من مقبول غير سلوك أو توتر علامات يظهر الذي الزبون تناول وسيتم

:الذين الزبائن على تقتصر ألا ينبغي ولكن، تشمل مشكلة القمار مؤشرات قد

المشكلة؛ القمار يتعلق ما في معلومات على الحصول موظف من الاقتراب ط

بها؛ المقامرة مع مشاكل لديها بأنهم أنفسهم يصفون. ثانيا

انقطاع؛ دون طويلة لفترات المقامرة. ثالثا

القمار؛ لعب حين في مكان موظفي مع اتصالات تفاعل تجنب. رابعا

الأخرين؛ الزبائن أو الموظفين من المال لاقتراب طلبات تقديم خامسا

المشكلة؛ القمار الكتيبات من مخزون جمع. سادسا

و ،مقبول غير سلوك أو توتر علامات عرض. سابعا

القمار لعب حين في العاطفية أو الاجتماعية ومكافحة ،العدواني السلوك عرض. ثامنا

المكان موظفي قبل من الحالة تقييم من لحالة تبعا يقاس المساعدة هذه وتشمل العملاء مع للتفاعل عملية
شكل على التفاعل هذا يكون قد. المناسب

يسمح الذي المكان في المتاحة العروض والمشروبات الغذائية المواد في النظر على العملاء تشجيع. ط
القمار؛ آلة من اللعب في فاصل

مكان من وأكثر هدوءا أكثر جزء في (القهوة أو الشاي من فنجان مثل) المرطبات بعض للزبون تقدم. ثانيما
سرية؛ بطريقة المعلومات من المناسب الدعم لطلب الفرصة لديه العميل فيها يكون التي الألعاب خاصة

المكان مغادرة أجل من السفر ترتيبات في العملاء مساعدة. ثالثما

وتشمل سجل المسؤولية المقامرة حادث في المسؤولية المقامرة موظف خلال من العملاء مع اتصالات وتسجل
في تضمينها ليتم تفاصيل. الخصوصية حماية قانون بموجب السجل هذا ويغطي. المتخذة الإجراءات
يلكي ما الحادث السجل

الحادث؛ وقوع ووقت تاريخ. ط

المعنية؛ (ق) الموظف (ق) اسم. ثانيما

؛(وجد إن) المعنية العميل اسم. ثالثما

الحادث؛ عن عامة لمحة. رابعما

معلومات الذاتي /ل المقامر مساعدة توفير: المثال سبيل على) الموظفين قبل من المتخذة الإجراءات خامسا
؛(استثناء

10. الموظفين مع تفاعل.

عملهم سياق في حين في القمار آلات على تراهن المكان هذا في للموظفين يسمح لا ،للقانون وفقا

قد ،لآخر وقت من تغيير قد التي الألعاب مكان في للموظفين المحددة العمل صاحب توجيهات على اعتمادا
ارتداء وعدم الرسمي الزي في ليست أنها وتوفير مكان في المقامرة الموقع هذا في العاملين الخدمة خارج
الأخيرة القائمة في المدرجين من التحول منذ المكان عن غائبة وكانت ،اللعب رخصة هويتهم

قبل من المشورة الدعم معلومات مع القمار مشكلة لديه أنها أو ، أنه إلى يشير الذي الموظف أي توفير وسيتم المقامرة عدم مواصلة على الموظفين هؤلاء تشجيع ويمكن. سرية بطريقة (الصلة ذات شخص) مكان المشغل متوفرة كانت إذا الصلة ذات الواجبات

11. القمار مشكلة الدعم خدمات مع التفاعل

الصلة ذات والهيئات القمار مشكلة المحلية الخدمات دعم مع قوية علاقات على ظللحفا المكان هذا ويلتزم وعينت ، المحلية المقامرين تعليمات مع منتظمة فترات على اجتماعات بدء المكان هذا من الموظفين وكبار العدل وزارة من (VSW) المكان دعم العمال

· يلي ما الاجتماعات هذه من أمثلة قد :

المحلية؛ المقامرين مساعدة خدمة تديرها التي ، السنوية والدورة الموظفين لتدريب عقد س

أو ، معينة VSW أو لتعليمات المقامر وخدمة مدير / المكان المشغل س بين السنوية الاجتماعات

الخدمات لدعم الإلكتروني البريد عبر منتظم اتصال س

يجب القمار قاعة في موجودا ليكون سجل / المسؤولة المقامرة مجلد في الاجتماعات هذه تفاصيل وسيتبقى يلي ما الاجتماع تفاصيل على

- الاجتماع؛ وتاريخ وقت
- الاجتماع؛ في الحضور
- مناقشتها؛ تمت التي الموضوعات
- الجلسة؛ من العمل بنود / النتائج
- القادم الاجتماع تاريخ

12. العملاء شكاوى

الكتابة في جعله السلوك قواعد مدونة وهذه ، وتشغيل ، الامتثال بشأن شكاوى مع العميل يكون أن وينبغي من عملية تتعلق أنها من للتأكد الموقع مدير قبل من الشكاوى جميع فحص وسيتم .مكان إدارة إلى مباشرة إلى رمز بتشغيل تتعلق لا التي آلة العمليات أو العملاء خدمة حول الشكاوى توجيه وينبغي .القانون هذا ذلك منها طلب إذا العملية هذه في العملاء مساعدة مكان الموظفين وسوف . المناوب المدير

ممكن وقت وبأقرب بتفهم الشكاوى في التحقيق وسيتم

:التالي النحو على الشكاوى حل سيتم

- السرعة؛ وجه على الشكاوى جميع اعترف سيتم
- لذلك؛ وفقا العميل إبلاغ سيتم، رمز بتشغيل تتعلق لا لأنها الشكاوى في التحقيق عدم قررت إذا
- بموضوع المتعلقة المعني الموظف من معلومات على الموقع مدير يطلب قد، الشكاوى في التحقيق أثناء الشكاوى؛
- للقانون وفقا معقول بشكل العملاء مع التعامل تم قد كان إذا ما تحديد إلى تسعى المكان مدير سيقوم السلوك؛ المسؤولة المقامرة
- هذه لمعالجة اتخاذها يتعين التي الإجراءات التفصيل الموقع مدير يقوم، الشكاوى إثبات تم إذا القضية؛
- الشكاوى؛ بنتائج علما يحاط أن للعميل دائما سوف
- سجل؛ / المسؤولة المقامرة مجلد في • الشكاوى تفاصيل الحفاظ وسيتم
- ذلك طلب إذا VCGR إلى الشكاوى عن معلومات • توفير وسيتم

لأي يجوز. (IAMA) أستراليا والوسطاء المحكمين لمعهد قرار عن وغني مكان في شكاوى تحل أن يمكن لا إذا موقع إلى تذهب أن يمكن طرف أي شكاوى في للشروع. IAMA الاتصال بالشكاوى المعنيين الطرفين من بعد الاستمارة هذه تقديم ثم ومن، النزاع محلل نموذج وتحميل، (www.iama.org.au) IAMA الويب الصلة ذات الرسم مع تعبئتها

سجل / المسؤولة المقامرة مجلد في رمز ضد المقدمة الشكاوى جميع المتعلقة الوثائق على الحفاظ يجب المطلوب النحو على VCGR قبل من للوصول

13. القصر قبل من القمار لعب على المفروض للحظر الامتثال

جميع. الدخول من القاصرين منع غرفة مدخل الألعاب كل في علامات وتقع. القصر قبل من القمار يحظر العميل سن من متأكدين غير كانوا إذا سن وثائق على دليلا السعي عن المسؤولية تتحمل مكان الموظفين القمار قاعة لمغادرة العميل طلب من بد لا، تنشأ عصر وثائق في الصلة ذات إثبات يمكن لا إذا

14. البيئة والقمار

أن التشجيع هذا يكون قد. قمار آلة اللعب من منتظمة استراحات أخذ على الزبائن تشجيع يتم وسوف
تشمل أن ويمكن، الجمهور لمخاطبة مكان النظام على اعلان شكل تتخذ

الآن؛ متوفر الصباح شاي أن معلنا (أ)

للأعضاء؛ سحب عن الإعلان (ب)

.المكان داخل الصلة ذات العملاء أنشطة غير الأخرى الألعاب بدء عن الإعلان (ج)

من العملاء لتثبيط المناسب بالشكل والتفاعل الزبائن أنشطة رصد أيضا مكان الموظفين وسوف
الالتزام مع يتفق بما حوار شكل يأخذ التفاعل هذا يكون قد. والمكثفة الموسعة القمار لعب في الانخراط
والمشروبات الغذائية المواد بتوافر يتعلق فيما العملاء تجاه الموظفين بدأتها التي العامة الضيافة

من بينة على يكون وسوف للعملاء يمكن بحيث مكان في الرئيسية المناطق في الساعات وضع سيتم
مكان النشاطات عن بالإعلان قيامهم عند الوقت في الموظفين أذكر وسوف. الوقت مرور

15. المالية المعاملات

أن للعميل المشورة تقديم الموظف وعلى، شيك لصرف يسعى العميل كان إذا. شيكات صرف لا المكان هذا
نقدا الشيكات لا المكان

عليها ويجب. بشيك أو نقدا / قبل من المكان هذا في القمار آلات من \$ 1000 من أقل الارباح دفع ويمكن
طريق عن كليا خارج أكثر أو دولار 1,000 من المتراكمة المبالغ أو المكاسب من كل تدفع أن القانون
النحو على يتم المتراكمة المبالغ أو المكاسب هذه يمكن لا. النقد إلى يكون أن يمكن لا والتي، الشيكات
آلة الاعتمادات عليه المنصوص

.القمار قاعة في جائزة الدفع السجل ويحتفظ

16. والترويج دعاية مسؤول

.فيكتورييا في القمار منتجات يحظر (EGM) الإلكترونية الألعاب دعاية آلة من طلبت المتحدة الامم

الامتثال المكان هذا عن نيابة أو بها تقوم التي العادية غير العمومية الجمعية عدم عن الإعلان أشكال وجميع
الوطنية للمعلنين الاسترالية الجمعية اعتمدها التي الأخلاقيات عن الإعلان للقانون

:الإعلانية موادنا ضمان المكان هذا فإن كذلك

- الفوز فرص أو الجوائز أو الاحتمالات حول خادعة أو مضللة أو، خاطئة تكون لا
- نشرها قبل بجائزة الفوز على محدد شخص أي من موافقة على الحصول
- الطبيعية في لائق غير أو مسيئة تكون لا
- المالي الوضع لتحسين معقولة استراتيجية هي المقامرة بأن انطبعا تخلق لن
- القمار منتجات شراء أثناء الكحول استهلاك تشجيع عدم

قانون في النظر إعادة 17.

الوزارية والتوجهات القمار تنظيم قانون 2003 عام مع تتماشى أنها لضمان سنويا القواعد هذه مراجعة تتم السنوي الاستعراض سيسهل - (فيكتوريا) جمعية الاسترالية الفنادق في - المدونة صاحب. الصلة ذات مكان مشغلي المشاركة عن نيابة

استعراض. الوقت هذا في النظر يعاد السابقة شهرا 12 لفترة القانون من وفعالية تشغيل أيضا وسيتم الدعم وخدمات العملاء مكان الموظفون ذلك في بما، الصلة ذوي المصلحة أصحاب من المرتدة التغذية يسعى القمار مشكلة

تغييرات أي تسجيل سيتم. ممكنا ذلك كان كلما ذلك بعد وتنفيذها المطلوبة التغييرات يلاحظ وسوف السجل / المسؤولة للمقامرة مكان مجلد في