



مدونة

كينو لقواعد السلوك الخاصة
بالمقامرة المسؤولة

فيكتوريا

Approved 3 April 2014

للسخة 2



مدونة كينو لقواعد السلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة

1. تعريفات

الوكيل المعتمد يعني الشخص أو الأشخاص الذين اعتمدهم صاحب رخصة كينو وفق قانون تنظيم المقامرة لعام 2003 لغرض بيع تذاكر ألعاب كينو

منفذ أو منفذ كينو تعني مكان عمل الوكيل المعتمد

تابكوروب تعني صاحب رخصة كينو، وهو تابكوروب للاستثمار رقم 5 ذ.م.م. رقم السجل التجاري الأسترالي 366 71 105 341 التي مقرها 5 Bowen Crescent, Melbourne, Victoria

2. التزامنا بالمقامرة المسؤولة

كينو ملتزمة بتوفير أعلى معايير رعاية العملاء والمقامرة المسؤولة. وتوضح مدونة كينو لقواعد السلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة كيف تبين الشركة التزامها هذا.

تحدث المقامرة المسؤولة حينما يكون باستماعة العملاء أن يتخذوا خيارات مدروسة بشأن لعب الميسر تتسم بالتعقل والمنطق ومبنية على ظروفهم الفردية.

3. إتاحة مدونة قواعد السلوك

مدونة قواعد السلوك هذه متاحة في منافذ كينو بالإنجليزية ولغات الجاليات الرئيسية، وفي قسم المقامرة المسؤولة من موقع تابكوروب www.tabcorp.com.au

لغات الجاليات الرئيسية هي:

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

سيتم مد العملاء بنسخ من المدونة بكل اللغات المذكورة أعلاه متى طلبوا ذلك.

4. معلومات عن المنتج

يجب أن تكون قواعد معروضة في أي مكان تباع فيه تذاكره، بما في ذلك مرافق الخدمة الذاتية.

تتاح للوكلاء المعتمدين النشرات التي تشرح كيفية ممارسة لعبة كينو كي يقوموا بعرضها في كل منفذ من منافذ كينو.

5. معلومات عن المقامرة المسؤولة

تعمل كينو مع الوكلاء المعتمدين ومع منافذ البيع في فيكتوريا لتوفير المعلومات عن المقامرة المسؤولة في مختلف الهيئات، بما في ذلك النشرات والملصقات. ويشمل ذلك، للذكر وليس للحصر، المعلومات المتعلقة بالتالي:

- كيفية المقامرة بطريقة مسؤولة
- اتخاذ قرار ملزم مسبق
- توفر خدمات دعم المقلمرين
- معلومات حول منتجاتنا تسمح للعملاء باتخاذ قرارات مطلعة.
- حظر منح القروض لأغراض لعب الميسر
- القيود المفروضة على دفع حصيد الأرباح عن طريق الشيكات

كما يتم عرض تفاصيل الاتصال بخدمات الدعم ونصائح عن المقامرة المسؤولة بمختلف الوسائل داخل منافذ كينو، منها شاشات العرض.

سيتم عرض الرسالة التالية عن المقامرة المسؤولة على كافة المواد ذات الصلة.

فكر! في خيارك

خط مساعدة مدمني الميسر

1800 858 858

www.gamblinghelponline.org.au

6. التعامل مع العملاء

ليس لكيو اتصال مباشر مع العملاء الذين يلعبون كينو. ومع ذلك، تشجع تايكوروب الوكلاء المعتمدين والمنافذ وموظفيها على التعامل مع العملاء وتوفير المعلومات (التي تدمم بها تايكوروب) عن كينو لهم عند الطلب.

سيتم توجيه أي شخص يطلب من الموظفين في موقع ما معلومات أو مساعدة بخصوص مشكلة تتعلق بالقمرة، أو يتصرف بطريقة قد تكون على صلة بمثل تلك المشكلة إلى موظف المقامرة المسؤولة أو مدير المقامرة المناوب أو أحد كبار الموظفين (بفضل أن يكون وكيلًا) للحصول على المساعدة.

كما سيقوم أحد العاملين بالتحدث مع أي عميل تبدو عليه علامات الضيق أو يسلك سلوكًا غير مقبول وسيعرض عليه المساعدة. يمكن أن تشمل تلك العلامات، كمثل وليس للحصر:

- شخصًا إما يقامر يوميًا أو يجد من الصعوبة التوقف عن المقامرة عند مواعيد إغلاق الموقع
- لعب الميسر لفترات طويلة أي لعب الميسر لثلاث ساعات أو أكثر دون توقف
- تنادي التعامل مع الغير أثناء لعب الميسر وقلة التواصل معهم، وعدم الاكتراث مع ما يحدث حول اللاعبين؛ المطالبة باقتراض المال من الموظفين أو العملاء الآخرين أو الاستمرار في لعب الميسر من المبالغ الكبيرة التي تم الفوز بها؛
- إظهار سلوك عدواني أو غير مقبول اجتماعياً أو سلوك تشويه العواطف أثناء لعب الميسر؛

وقد تتخذ المساعدة أحد الأشكال التالية:

- تتفاعل العاملین مع العميل وتشجیعه على التوقف لفترة عن لعب الميسر
- عرض الموظفين على العميل بعض المرطبات (مثلاً كوب 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.

كينو تحترم خصوصية عملائنا وتحافظ عليها سياسة الخصوصية الخاصة بنا موجودة على موقعنا www.tabcorp.com.au

سيتم تسجيل كل الوقائع في سجلات المقامرة المسؤولة بمناخذ البيع.

7. الالتزام المسبق:

تشجع تايبكوب وتدعم كل الوكلاء المعتمدين في تشجيعهم بدورهم لكل ممارسي لعبة كينو على الالتزام بفترة زمنية محددة ومبلغ مال محدد للعب وفق ظروفهم الخاصة.

تعرض مناخذ بيع كينو وأماكن اللعب علامات على محطات كينو توضح للعملاء بأن " يضعوا حداً ويتمسكوا به ". بالإضافة إلى ذلك يحتوي دليل لعبة كينو على معلومات حول الظروف المؤدية إلى الصرف المفرط. ومنها:

- لعب الميسر يومياً أو إيجاد صعوبة في التوقف عندما يحين موعد إغلاق الموقع.
- لعب الميسر لفترات طويلة، أي ثلاث ساعات أو أكثر بدون توقف؛
- تقاضي 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 تشويه العواطف أثناء لعب الميسر؛
- محاولة كسب ما فقد من المال؛
- لعب الميسر أثناء الشعور بالضيق أو الحزن؛
- فقدان السيطرة على الذات بسبب الإفراط في تناول الكحول.

سوف يدعم الوكلاء المعتمدون وموظفو مناخذ البيع العملاء الذين يخبرونهم عن قراراتهم بشأن الالتزام المسبق، وذلك من خلال تشجيعهم على التمسك بتلك القرارات.

8. سياسة لعب الميسر الخاصة بالعمالين في الموقع

على جميع العاملین في تباکورب الامتثال لسياسة مفامرة المستخدمين في تباکورب. إن الالتزام بهذه السياسة من المتطلبات الصارمة للعمل أو التعاقد مع تباکورب. عدم الامتثال يعتبر انتهاكاً خطيراً لسياسة رئيسية.

تفرض السياسة مجموعة من القيود على قدرة موظفينا على المشاركة أو الانخراط في أنشطة كينو التي نقوم بتشغيلها سواء أثناء عملهم أو خارجه. وهذا يشمل عدم السماح لموظفينا بأن يشاركون في لعبة كينو أثناء ساعات عملهم ما لم يكن هذا جزءاً من واجباتهم الرسمية.

لا يسمح لموظفي منافذ بيع كينو بممارسة اللعبة أثناء أداء عملهم (بما في ذلك أثناء فترات الراحة المحددة لهم) ما لم يطلب منهم القيام بذلك كجزء من أداء واجبات عملهم المعتادة. للأماكن المرخصة التي لا تملكها تباکورب والتي تعمل بشكل مستقل عنها سياسات تحظر بشدة ممارسة المستخدمين للقمار أثناء ساعات العمل (بما في ذلك أثناء فترات الراحة المحددة لهم). ونحن نشجع هذه الأماكن أيضاً على وضع سياسات تتعلق بممارسة المستخدمين للقمار في مكان عملهم بعد الانتهاء من عملهم.

يتم تدريبهم على المفامرة المسؤولة كجزء من تعريفهم بعملهم سيتم إحالة أي من المستخدمين الذين يشيرون إلى أنهم يدمنون الميسر إلى موظف المفامرة المسؤولة أو المدير المناوب سيتم التواصل مع أي موظف يشير إلى أنه مدمن للقمار بطريقة تحترم حقه في الخصوصية.

9. خدمات الدعم

يعرض كينو رسائل عن المفامرة المسؤولة وتتيح المعلومات عن خدمات دعم المقامرین للأفراد و/أو أسرهم توضح أين يمكنهم الحصول على المساعدة لمعالجة مشكلة إدمان الميسر. تلتزم كينو بالحفاظ على صلات قوية بين منافذ بيع كينو وخدمات دعم مدمني لعب الميسر المحلية، بما في ذلك التشجيع على لقاءات منتظمة مع خدمات مساعدة المقامرین المحلية.

ومن أمثلة هذه الاجتماعات:

- عقد جلسات تدريب العمالین السنوية تجريبها خدمة مساعدة المقامرین المحلية؛
- اجتماعات مرتان سنوياً أو منتظمة بين منافذ كينو أو مديره وخدمة مساعدة المقامرین المحلية.

وسوف يتم تدوين تفاصيل هذه الاجتماعات في ملف أو سجل المفامرة المسؤولة الموجود بقاعة لعب الميسر أو منافذ بيع كينو. 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.

10. شكاوى العملاء

على العملاء الذين يودون التقدم بشكوى تتعلق بمدونة السلوك هذه الكتابة مباشرة إلى :

Responsible Gambling and Compliance Manager
Tabcorp
GPO Box 1943
Melbourne VIC 3001

البريد الإلكتروني: Kenoregulatory@tabcorp.com.au

على العملاء الذين يودون التقدم بشكوى بشأن تنفيذ أحد المناقذ لهذه المدونة الكتابة مباشرة إلى إدارة المتفقد. ستقوم تابكورب بمراجعة كافة الشكاوى للتأكد من أنها تتعلق بتطبيق هذه المدونة.

على الشكاوى المتعلقة بخدمة العملاء أو تشغيل كينو أن توجه مباشرة إلى مدير الموقع أو الموظف المسؤول المنوب. سوف يتم التحقق من فحوى الشكوى بشكل يتسم بالحسن المرهف وبأسرع ما يمكن. إذا تقرر عدم التحقيق في الشكوى لأنها لا تتعلق بعمل المدونة، فسوف يتم إعلام الشاكي بالأسباب.

قد يتم السعي إلى الحصول على المعلومات من الموظف الذي تتعلق به الشكوى أثناء إجراء التحقيق فيها. إذا تم إثبات الشكوى، سيتم إبلاغ الشاكي بالنتيجة. سيتم تقديم المعلومات إلى VCGLR في حل طلب ذلك.

إذا لم يكن في الإمكان حل الشكوى على مستوى المنفذ 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 بكلا الطرفين للترتيب للحل.

ملاحظة: قد يكلف إرسال الشكوى إلى المعهد الأسترالي للمحكمين والوسطاء بعض الرسوم. نشجع جميع الأطراف على محاولة حل الأمر على مستوى الموقع قبل التوجه للحصول على وساطة محترفة.

يجب الاحتفاظ بتوثيق لكافة الشكاوى في ملف أو سجل المقلمرة المسؤولة حتى تتمكن VCGLR من الاطلاع عليها إذا رغبت.

11. الأشخاص القصر

ممارسة الأشخاص القصر للعب الميسر أمر مخالف للقانون. سوف تعرض مناقذ كينو ومواقعه علامات في الأماكن التي يباع فيها تبلغ العملاء بهذا الحظر.

على كل العاملين بالموقع المطالبة بإبراز ما يثبت سن العميل في حالة عدم تكدهم من أنه يبلغ الثامنة عشر على الأقل. وفي حالة عدم إمكان العميل إبراز ما يثبت بلوغه سن الرشد يجب أن يطلب منه مغادرة الفاعة.

12. بيئة لعب الميسر

سيتم تشجيع العملاء على أخذ فترات استراحة منتظمة من لعب الميسر وعدم الاستمرار فيه لفترات طويلة أو الإنغماس فيه. وقد يتخذ هذا التشجيع صورة الإعلان عن فعالية منظمة، يمكن أن تشمل على:

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

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

13. المعاملات

مناقد كينو لا تحول شيكات العملاء إلى نقد، بما في ذلك صرف الشيكات بغرض لعب كينو. هناك إفادة معروضة بذلك بمكتب أمين الصندوق أو بالقرب من جهاز كينو في منفذ البيع أو الموقع.

سوف تدفع مكاسب كينو كلياً أو جزئياً بشيك إذا طلب العميل ذلك.

14. الإعلان والترويج

سوف تفي كل الإعلانات التي يقوم بها تابكوروب أو من ينوب عنه بقوانين الكومنولث والولاية ولوائحها والمدونات المتعلقة بالإعلان أو الترويج لمنتجات كينو، شاملة شروط مدونة قواعد سلوك الإعلان التي تتبناها الجمعية الوطنية الأسترالية للمعلنين.

علاوة على ذلك، سوف تضمن بأن مواد كينو الإعلامية:

- لها مصداقيتها و غير مضللة أو خداعة فيما يتعلق باحتمالات الفوز والجوائز وفرص الكسب
- غير مسيئة أو غير لائقة؛
- لا تخلق الانطباع بأن الميسر استراتيجية منطوية لتحسين وضع الشخص المالي؛
- لا تروج لاستهلاك الكحول أثناء شراء منتجات الميسر؛
- تشمل على موافقة أي شخص يتم تعريف هويته على أنه فائز بجائزة قبل نشرها.
- لم تصمم أو تهدف إلى جذب إنتباه القصر، ولا تظهر بالتزامن مع عروض أو فعاليات أو في مرافق عامة تتعلق بالقصر.

15. تطبيق المدونة

يتم تضمين مدونة كينو لقواعد سلوك المفاصرة المسؤولة في المواد التعريفية التي تعلى لجميع الموظفين الجدد عند شروعاتهم في العمل مع تابكوروب، وإلى موظفي مناقد كينو.

سيتم توجيه المسائل المتصلة بهذه المدونة والتي يحددها الموظفون أو العملاء إلى مدير المقامرة المسؤولة والامتثال في تابكورب عبر البريد الإلكتروني Kenoregulatory@tabcorp.com.au: البريد : Responsible Gambling and Compliance Manager GPO Box 1943, Melbourne VIC 3001 أو هاتفياً 02 9218 1441 .:

16. المراجعة

سوف تتم مراجعة هذه المدونة سنوياً لضمان امتثالها لكافة الشروط التشريعية، بما في ذلك القرارات الوزارية. تسعى المراجعة إلى الحصول على تعليقات كل أصحاب المصالح ذوي الصلة، بما فيهم العاملون في كينو، و مندراؤه ووكلاؤه والعملاء، بالإضافة إلى أي تعليقات من خدمات دعم مدمني لعب الميسر.

قد نقوم أيضاً بتقييم هذه المدونة وفق الحاجة في حال حدوث تغييرات هامة على بيئة المقامرة المسؤولة. وستنخذ التغييرات المطلوبة كلما كان ذلك ممكناً.

يجب أن تعتمد لائحة مفوضية ولاية فيكتوريا للمقامرة والخسور أي نسخة محدثة من هذه المدونة قبل إصدارها. وبعد المراجعة عليها، سننسخ النسخة المحدثة من المدونة في مواقع أو منفاذ بيع كينو الخاصة بنا، وعلى موقعنا www.tabcorp.com.au.