

RSL Sub – Branch Incorporated فرع رابطة المحاربين القداماء

رابطة المحاربين القداماء
قواعد السلوك المهنية
للمقامرة المسؤولة

آذار/مارس ٢٠٠٩



قواعد السلوك المهنية للمقامرة المسؤولة

هذا الفرع لرابطة المحاربين القدماء RSL Sub-Branch ملتزم بأهداف وأغراض رابطة المحاربين القدماء. وتشمل هذه الأغراض رعاية ومساعدة المحاربين القدماء وعائلاتهم، والمشاركة والالتزام إزاء أفراد المجتمع المحلي. ويقبل هذا الفرع تحمّل مسؤولية رعاية أعضائه وزوار الفرع، ومن ضمنها الإشراف المسؤول على المقامرة والنشاطات ذات الصلة. مدرج أدناه قواعد السلوك المهنية للمقامرة المسؤولة Responsible Gambling Code of Conduct.

١. التزام الفرع بقواعد السلوك المهنية للمقامرة المسؤولة

المقامرة المسؤولة في بيئة منظمة 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.

ويلتزم الفرع بهذه السياسة كجزء من التزامه برعاية أعضائه والمجتمع.

هذه الرسالة معروضة عند مدخل قاعة القمار و/أو شباك أمين الصندوق cashier في قاعة القمار. وهي معروضة أيضاً في الفرع عند نقطة بيع Club Keno.

٢. توافر قواعد السلوك المهنية للمقامرة المسؤولة

سيتم توفير هذه القواعد بشكل خطي، ويشمل ذلك لغات المجتمع الرئيسية، للزبائن عند الطلب. ويتم عرض لوحة لإعلام الزبائن بذلك عند مدخل قاعة القمار أو شباك أمين الصندوق في قاعة القمار.

وستكون هذه القواعد متوافرة أيضاً بلغات المجتمع على موقع إنترنت رابطة المحاربين القدماء الاسترالية (فرع فيكتوريا) www.rslvic.com.au

تشمل اللغات:

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

د) السياسة المتعلقة بدفع الأرباح

بموجب القانون، كافة الأرباح أو الأرصدة المتراكمة بمبلغ \$1,000 أو أكثر، يجب دفعها بالكامل بشيك مصرفي لا يمكن تحويله إلى مبلغ نقدي. ولا يمكن تقديم هذه الأرباح بشكل رصيد على آلة القمار.

ه) المنع المفروض على تقديم إئتمان للمقامرة

يمنع قانون تنظيم المقامرة لسنة ٢٠٠٣ Gambling Regulation Act 2003 هذا الفرع لرابطة المحاربين القداماء من تقديم إئتمان credit للزبائن للعب على آلات القمار.

و) برنامج المنع الذاتي self-exclusion program التابع لفرع رابطة المحاربين القداماء

يقدم هذا الفرع لرابطة المحاربين القداماء برنامج المنع الذاتي، وبوسع الزبائن إذا أرادوا الحصول على معلومات عن البرنامج التحدث مع مسؤول المقامرة المسؤولة Responsible Gaming Officer / أو مدير المقامرة المناوب Gaming Duty Manager، أو أخذ نسخة من منشور المنع الذاتي Self-Exclusion brochure المعروف في قاعة القمار.

وتعرض أيضاً شاشات العرض في فرع رابطة المحاربين القداماء بشكل دوري إرشادات مفيدة حول المقامرة المسؤولة، ومعلومات تفصيلية عن جهات الاتصال بخدمات الدعم للذين لديهم مشكلة المقامرة. (ينطبق هذا فقط عندما يكون لدى فرع رابطة المحاربين القداماء شاشات عرض قادرة على عرض هذه المعلومات).

ز) المزيد من المعلومات

هذا الفرع لرابطة المحاربين القداماء يقدم المزيد من المعلومات للزبائن حول المقامرة المسؤولة، ومن ضمنها:

- كيفية الدخول إلى موقع حكومة الكومنولث على الإنترنت "تفهم النقود Understanding Money " www.understandingmoney.com.au
- كيف بوسع المقامرين وعائلاتهم أو أصدقائهم إيجاد خدمات الدعم وبرامج المنع الذاتي، وموقع حكومة الولاية لدعم الذين لديهم مشكلة المقامرة www.problemgambling.vic.gov.au

٤. معلومات حول منتجات القمار

يمكن الاطلاع على قواعد كل لعبة من ألعاب آلات القمار الإلكترونية (EGM)، ومن ضمنها احتمالات الربح، بالذهاب إلى شاشات عرض معلومات اللاعب (PID) على الآلة. ويمكن الحصول على المعلومات عن كيفية مشاهدة شاشات عرض معلومات اللاعب PID من أحد العاملين، و/أو بقراءة منشور عرض معلومات اللاعب (PID) المتوافر داخل قاعة القمار وفي أماكن أخرى.



قواعد لعب Club Keno متوافرة للاطلاع عليها في كل نقطة بيع Club Keno (ينطبق فقط على فروع رابطة المحاربين القدماء التي يباع فيها Club Keno).

دليل Club Keno Game Guides الذي يشمل تعليمات "كيفية اللعب How to Play" متوافر في كل نقطة بيع Club Keno (ينطبق فقط على فروع رابطة المحاربين القدماء التي يباع فيها Club Keno).

٥. استراتيجية الالتزام المسبق

يُشجع هذا الفرع لرابطة المحاربين القدماء الزبائن الذين يلعبون على آلات القمار الإلكترونية (EGMs) على وضع حدّ للوقت والمبلغ الذي يريدون إنفاقه وفقاً لظروفهم. وتوجد لوحات في قاعة القمار وعلى آلات القمار الإلكترونية EGMS تنصح أن يقوم العضو أو الزائر بوضع حدّ والتقيّد به.

وتتيح كافة آلات القمار الإلكترونية EGMS الموجودة في فرع رابطة المحاربين القدماء للاعبين متابعة الوقت والمبلغ الذي أنفقوه خلال جلسة لعب. وتتوافر معلومات عن كيفية تفعيل متابعة جلسة اللعب من العاملين وفي منشور عرض معلومات اللاعب (PID) المعروض في فرع رابطة المحاربين القدماء.



يعرض أيضاً هذا الفرع لرابطة المحاربين القدماء لوحات ومنشورات في قاعة القمار تتضمن معلومات عن المؤشرات التي يمكن أن تؤدي إلى الإفراط في الإنفاق، وتشمل هذه المؤشرات:

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

٦. التفاعل مع الزبائن

العاملون في هذا الفرع لرابطة المحاربين القدماء ملتزمون بتقديم مستويات عالية من خدمة الزبائن، ويشمل ذلك الإدراك المتواصل لأعضائه وزواره ومسؤولية فرع رابطة المحاربين القدماء إزاء المقامرة المسؤولة.

ولدى هذا الفرع لرابطة المحاربين القدماء مسؤول المقامرة المسؤولة المفوض. أي شخص يطلب من أحد العاملين معلومات عن خدمات بخصوص مشكلة المقامرة، أو يُظهر علامات وجود مشكلة المقامرة لديه، يتم توجيهه إلى مسؤول المقامرة المسؤولة/ مدير المقامرة المناوب للحصول على المساعدة.

عند تعامل فرع رابطة المحاربين القدماء مع الزبائن سوف يقوم بذلك بطريقة متفهمة مع مراعاة خصوصية هؤلاء الأشخاص.

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

- قيام الشخص بالمقامرة كل يوم أو صعوبة التوقف عن المقامرة عند وقت الإغلاق؛
 - المقامرة لفترات طويلة، أي المقامرة لثلاث ساعات أو أكثر دون أخذ استراحة؛
 - تجنب اللاعب الاتصال مع المقامرين، وتواصله بشكل محدود جداً، ونادراً ما يُظهر ردة فعل لما يحدث حوله؛
 - طلب اقتراض النقود من العاملين أو بقية الزبائن أو مواصلة المقامرة عند كسب أرباح كبيرة؛
 - إظهار سلوك عدواني أو غير اجتماعي أو انفعالي أثناء المقامرة. يمكن أن تتضمن المساعدة:
 - قيام العاملين بالتحدث مع الزبون وتشجيعه على أخذ استراحة من آلة القمار؛
 - قيام العاملين بطلب بعض المرطبات لتقديمها للزبون (مثل فنجان من الشاي أو القهوة) لتناولها في مكان أكثر هدوءاً وخصوصية في فرع رابطة المحاربين القدماء.
- إذا كان السلوك ناجماً عن وجود مشكلة المقامرة تتم إحالة الزبون إلى مسؤول المقامرة المسؤولة.

يتم تسجيل تفاصيل اتصال مسؤول المقامرة المسؤولة مع الزبائن في سجل حوادث المقامرة المسؤولة Responsible Gambling Incident Register، ويشمل ذلك الإجراءات الذي تم اتخاذه، ويراعي هذا السجل أحكام قانون الخصوصية Privacy Act. وتشمل التفاصيل التي يتم تسجيلها في سجل الحوادث:

- تاريخ ووقت وقوع الحادثة؛
- اسم (أسماء) العاملين المعنيين؛
- اسم الزبون المعني (إذا كان متوافراً)؛
- لمحة عامة عن الحادثة؛
- الإجراءات الذي اتخذه العاملون (مثل تقديم معلومات عن مساعدة المقامرين (Self Exclusion/المنع الذاتي/Gambler's Help).

٧. السياسة المتعلقة بقيام العاملين في فرع رابطة المحاربين القداماء بالمقامرة

- (أ) لا يُسمح للعاملين في هذا الفرع لرابطة المحاربين القداماء بالمقامرة على آلات القمار في هذا الموقع في أي وقت.
- (ب) بوسع العاملين في هذا الفرع لرابطة المحاربين القداماء المقامرة في موقع الفرع خارج أوقات عملهم، شريطة أن لا يقوموا بارتداء زيّ العمل، وعدم وضع شارة تعريف رخصتهم للعمل في قطاع القمار، وأن يكونوا قد غابوا عن موقع الفرع منذ آخر ورديّة عمل لهم.
- ** اشطب (أ) أو (ب) **.**

يتم في كل سنة عقد جلسات للتطوير المهني للعاملين حول المقامرة المسؤولة بالاشتراك مع خدمة مساعدة المقامرين Gambler's Help المحلية. وتحتوي الرزمة التي يستلمها العاملون عند بدء توظيفهم على معلومات عن المقامرة المسؤولة وخدمات الدعم بخصوص مشكلة المقامرة.

٨. خدمات الدعم بخصوص مشكلة المقامرة

- هذا الفرع لرابطة المحاربين القداماء ملتزم بالحفاظ على روابط قوية مع خدمات الدعم المحلية بخصوص مشكلة المقامرة. ويقوم كبار العاملين في هذا الفرع لرابطة المحاربين القداماء 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 مدير فرع رابطة المحاربين القداماء وخدمة مساعدة المقامرين.

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

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

يتعيّن على العضو أو الزائر الذي لديه شكوى حول تطبيق قواعد المسلكية المهنية هذه، أن يقوم بتقديمها خطياً وبشكل مباشر إلى إدارة فرع رابطة المحاربين القدماء. ويتم التحقق من كافة الشكاوى من قبل مدير فرع رابطة المحاربين القدماء للتأكد من أنها تتعلق بتطبيق هذه القواعد. ويتعيّن توجيه الشكاوى حول خدمة الزبائن أو تشغيل الآلات مباشرة إلى مدير فرع رابطة المحاربين القدماء / العاملين المناوبين. سوف يقوم العاملون في فرع رابطة المحاربين القدماء 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 السبب؛
- قد يطلب مدير فرع رابطة المحاربين القدماء أثناء التحقيق في الشكاوى معلومات من الموظف/ة المعني حول موضوع الشكوى؛
- سوف يسعى مدير فرع رابطة المحاربين القدماء إلى تقرير ما إذا كان قد تم التعامل معك بشكل معقول ووفقاً للقواعد المسلكية للمقامرة المسؤولة؛
- إذا تم إثبات شكواك، يقوم مدير فرع رابطة المحاربين القدماء بإعلامك عن الإجراء الذي سيتم اتخاذه لإصلاح المشكلة؛
- يتم إعلامك دائماً عن نتيجة شكواك؛
- يتم حفظ تفاصيل الشكوى في إضبارة/سجل المقامرة المسؤولة؛
- يتم تقديم معلومات عن الشكاوى إلى VCGR إذا طلب ذلك.

إذا لم يتم التوصل لحلّ شكواك في فرع رابطة المحاربين القدماء تتم إحالتها إلى الجمعية الاسترالية للمحكمين والوسطاء Institute of Arbitrators and Mediators Australia (IAMA) للوساطة. وبوسع أي من الطرفين المعنيين بالشكوى الاتصال بالجمعية الاسترالية 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 الاسترالية للمحكمين والوسطاء IAMA. ويقوم الوسيط بعد ذلك بالاتصال بكلا الطرفين لتنسيق التوصل إلى حلّ للشكوى. هذه الاستمارات متوفرة أيضاً في هذا الفرع لرابطة المحاربين القدماء.

ملاحظة: الشكاوى التي يتم إرسالها إلى هذه الهيئة المستقلة للوساطة قد تكون مكلفة. ويتم حث كافة الأطراف على محاولة حلّ القضية على مستوى فرع رابطة المحاربين القدماء 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 VCGR عند الحاجة.

١٠. الأحداث

ممنوع قيام الأحداث بالمقامرة، وتوجد لوحات عند كل مدخل قاعة قمار تمنع الأحداث من الدخول. ويجب على العاملين طلب إثبات بالعمر إذا كانوا غير متأكدين ما إذا كان شخص عمره ١٨ سنة على الأقل. إذا لم يتم إبراز إثبات بالعمر يجب الطلب من الشخص مغادرة فرع رابطة المحاربين القدماء.

١١. بيئة القمار

لضمان إدراك كافة الأشخاص لمرور الوقت توجد ساعات في كافة المناطق الرئيسية في فرع رابطة المحاربين القدماء، وسوف يقوم العاملون بتبيان الوقت من اليوم عند قيامهم بالإعلان عن نشاطات فرع رابطة المحاربين القدماء.

ويمكن أن تشمل النشاطات:

- الإعلان عن توافر شاي الصباح؛
 - الإعلان عن سحب للأعضاء؛
 - البدء بنشاطات مثل ألحان الصباح، وحصص التمارين البدنية، والنشاطات الأخرى التي يتم إجراؤها في الفرع.
 - قيام فرع رابطة المحاربين القدماء بإجراء تحية العلم في الساعة ٦,٠٠ مساءً.
- توجد ساعات في كافة المناطق الرئيسية في فرع رابطة المحاربين القدماء، لكي يعرف الزبائن بأن الوقت يمر. ويقوم العاملون بذكر الوقت عند قيامهم بالإعلان عن النشاطات.

١٢. التحويلات المالية

لا يقوم هذا الفرع لرابطة المحاربين القدماء بتحويل شيكات مصرفية من الأعضاء والزوار إلى مبالغ نقدية.

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

الأرباح من آلات القمار دون \$1,000 في هذا الفرع لرابطة المحاربين القدماء يمكن دفعها نقداً و/أو بشيك مصرفي. وبالنسبة للأرباح أو الأرصدة المتراكمة بمبلغ \$1,000 أو أكثر فيجب بموجب القانون دفع كامل المبلغ بشيك مصرفي. هذه الأرباح أو الأرصدة المتراكمة لا يمكن تقديمها بشكل رصيد على آلات القمار.

يتم حفظ سجل بمدفوعات الجوائز Prize Payment Register في قاعة القمار.

١٣. الإعلان والترويج

الإعلانات غير المعنونة لمنتجات قمار آلات القمار الإلكترونية (EGM) ممنوعة في ولاية فيكتوريا.

سوف تتقيّد كافة الإعلانات التي لا تتعلق بآلات القمار الإلكترونية (EGM)، التي يقوم بها هذا الفرع لرابطة المحاربين القدماء أو بالنيابة عنه، 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 الفرع لرابطة المحاربين القدماء بالتأكد من أن موادنا الإعلانية:

- لن تكون زائفة أو مضللة أو خادعة حول الاحتمالات أو الجوائز أو فرص الربح.
- لن تكون ذات طبيعة عدوانية 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.

١٤ . تطبيق القواعد

القواعد هي جزء من رزمة المعلومات التعريفية التي يتم إعطاؤها لكافة العاملين الجدد عند بدء توظيفهم. ولقد تلقى العاملون، الذين كانوا موظفين عند إدخال القواعد، التدريب حول الغرض منها ومحتوياتها وإجراءاتها.

ويتعيّن أن تتم إحالة القضايا التي يثيرها العاملون أو الزبائن إلى مسؤول المقامرة المسؤولة/المدير المناوب لأخذها بالاعتبار.

سوف تقوم الإدارة بتقدير العاملين الذين يقومون بفعالية بتطبيق واتباع الممارسات التي تنص عليها القواعد.

سوف يتم تزويد كافة أعضاء اللجنة الإدارية للفرع بنفس المعلومات ونفس الإجراءات التعريفية مثل التي يتلقاها العاملون في الفرع.

١٥ . مراجعة القواعد

تتم مراجعة هذه القواعد سنوياً لضمان تقيدها بقانون تنظيم المقامرة بالإضافة إلى أية توجيهات وزارية أخرى. وتسعى المراجعة إلى الحصول على الملاحظات والتعليقات من كافة الأشخاص والجهات المعنية، ومن ضمنهم اللجنة الإدارية لفرع رابطة المحاربين القدامى، والعاملون في الفرع، وخدمات الدعم بخصوص مشكلة المقامرة.

وسوف يتم النظر في التغييرات المطلوبة وبعد ذلك تطبيقها كلما أمكن. ويتم تدوين أية تغييرات في إضبارة/سجل المقامرة المسؤولة في فرع رابطة المحاربين القدامى.