



مدونة

كينو لقواعد السلوك الخاصة  
بالمقامرة المسؤولة

فيكتوريا

**Approved 3 April 2014**

النسخة 2



**Tabcorp**

the bigger better game

## مدونة كينو لقواعد السلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة

### 1. تعريفات

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

منفذ أو منفذ كينو تعني مكان عمل الوكيل المعتمد

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

### 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 باستطاعة 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 تابكورب [www.tabcorp.com.au](http://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 المقامرين
- معلومات حول منتجاتنا تسمح للعملاء باتخاذ قرارات مطلعة.
- حظر منح القروض لأغراض لعب الميسر
- الفيود المفروضة على دفع حصيلة 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 خيارائك

خط مساعدة مدمني الميسر

1800 858 858

[www.gamblinghelponline.org.au](http://www.gamblinghelponline.org.au)

## 6. التعامل مع العملاء

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

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

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

- شخصا إما يقامر يوميا أو يجد من الصعوبة التوقف عن المقامرة عند مواعيد إغلاق الموقع
- لعب الميسر لفترات طويلة أي لعب الميسر لثلاث ساعات أو أكثر دون توقف
- تفادي التعامل مع الغير أثناء لعب الميسر وقلة التواصل معهم، وعدم الاكترار مع ما يحدث حول اللاعب؛ 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 تشوبه العواطف أثناء لعب الميسر؛

وقد تتخذ المساعدة أحد الأشكال التالية:

- تفاعل العاملين مع العميل وتشجيعه على التوقف لفترة عن لعب الميسر
- عرض الموظفين على العميل بعض المرطبات (مثلا 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](http://www.tabcorp.com.au).

سيتم تسجيل كل الوقائع في سجلات المقامرة المسؤولة بمنافذ البيع.

## 7. الالتزام المسبق:

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

تعرض منافذ بيع كينو وأماكن اللعب علامات على محطات كينو توصي العملاء 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؛
- تقادي 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 تشوبه 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 منافذ البيع العملاء الذين يخبرونهم عن قراراتهم بشأن الالتزام المسبق، وذلك من خلال تشجيعهم على التمسك بتلك القرارات.

## 8. سياسة لعب الميسر الخاصة بالعاملين في الموقع

على جميع العاملين في تابكورب الامتثال لسياسة مقامرة المستخدمين في تابكورب. إن الالتزام بهذه السياسة من المتطلبات الصارمة للعمل أو التعاقد مع تابكورب. عدم الامتثال يعتبر انتهاكا خطيرا 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 يشاركوا في لعبة كينو أثناء ساعات عملهم ما لم يكن هذا جزءا من واجباتهم الرسمية.

لا يسمح لموظفي منافذ بيع كينو ممارسة 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 تابكورب 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 أيضا على وضع سياسات تتعلق بممارسة المستخدمين للقمار في مكان عملهم بعد الانتهاء من عملهم.

يتم تدريبهم على المقامرة المسؤولة كجزء من تعريفهم بعملهم. سيتم إحالة أي من المستخدمين الذين يشيرون إلى أنهم يدمنون الميسر إلى موظف المقامرة 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 المقامرة المسؤولة وتتيح المعلومات عن خدمات دعم المقامرين 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 المقامرين المحلية.

ومن أمثلة هذه الاجتماعات:

- عقد جلسات تدريب العاملين السنوية تجريها خدمة مساعدة المقامرين المحلية؛
- اجتماعات مرتان سنوياً أو منتظمة بين منافذ كينو أو مديره وخدمة مساعدة المقامرين المحلية.

وسوف يتم تدوين تفاصيل هذه الاجتماعات في ملف أو سجل المقامرة المسؤولة الموجود بقاعة لعب الميسر أو منفذ 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](mailto:Kenoregulatory@tabcorp.com.au)

على العملاء الذين يودون التقدم بشكوى بشأن تنفيذ أحد المنافذ لهذه المدونة الكتابة مباشرة إلى إدارة المنفذ. 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 المناوب. سوف يتم التحقق من فحوى الشكوى بشكل يتسم بالحس 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 حال 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](http://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 المقامرة المسؤولة حتى تتمكن VCGLR من الاطلاع عليها إذا رغبت.

## 11. الأشخاص القصر

ممارسة الأشخاص القصر للعب الميسر أمر مخالف للقانون. سوف تعرض منافذ 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 تأكدهم من أنه يبلغ الثامنة عشر على الأقل. وفي حالة عدم إمكان العميل إبراز ما يثبت بلوغه سن الرشد يجب أن يطلب منه مغادرة القاعة.

## 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

منافذ 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 تابكورب 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 نضمن 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 منطقية 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 المقامرة المسؤولة في المواد التعريفية التي تعطى لجميع الموظفين الجدد عند شروعاتهم في العمل مع تابكورب، وإلى موظفي منافذ 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](mailto:Kenoregulatory@tabcorp.com.au): البريد : Responsible Gambling and Compliance Manager GPO Box 1943, Melbourne VIC 3001 أو هاتفيا 02 9218 1441 .:

## 16. المراجعة

سوف تتم مراجعة هذه المدونة سنويا 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 مدراؤه ووكلاؤه والعملاء، بالإضافة إلى أي تعليقات من خدمات دعم مدمني لعب الميسر.

قد نقوم أيضا بتقييم هذه المدونة وفق الحاجة في حال حدوث تغييرات هامة على بيئة المقامرة المسؤولة. وستنفذ التغييرات المطلوبة كلما كان ذلك ممكنا.

يجب أن تعتمد لائحة مفوضية ولاية فيكتوريا للمقامرة والخمور أي نسخة محدثة من هذه المدونة قبل إصدارها. وبعد الموافقة عليها، ستتاح النسخة المحدثة من المدونة في مواقع أو منافذ بيع كينو الخاصة بنا، وعلى موقعنا [www.tabcorp.com.au](http://www.tabcorp.com.au)