



مدونة قواعد السلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة

أكتوبر 2018

النسخة الثالثة

LEIGH  ARRETT
ASSOCIATES

Expert Advice in Regulatory Compliance Policy and Procedure

Cobram Hotel

مدونة قواعد السلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة

1. بعض التعريفات

- "القانون" يُقصد به قانون المقامرة المسؤولة لعام 2003 (النسخة الحالية)؛
- "القواعد" يُقصد بها القواعد المتعلقة بالسلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة تحديداً؛
- "ماكينات لعب القمار الإلكترونية" يقصد بها الماكينات الإلكترونية للعب القمار؛
- "نظام التحويل الإلكتروني للأموال" يُقصد نظام التحويل الإلكتروني للأموال، المتاح من خلال النوادي من أجل مدفوعات ماكينات لعب القمار الإلكترونية؛
- "عملية تسوية الشكاوى" تعني التسوية المستقلة للشكاوى؛
- "المعايير الوزارية" تعني ملصق المقامرة المسؤولة الذي يتم وضعه بشكل إجباري، واللافتات والمعايير التي يطالب بها القانون.
- "قاصر" يقصد بها أي شخص تحت سن ثمانية عشر (18) عاماً؛
- "شخص مُعين" يقصد به الشخص المعين، طبقاً للبند 9، والذي قد يتولى المسؤولية عن تزويد العملاء بالمعلومات الخاصة بمدونة قواعد السلوك على مدار الساعة في المكان الذي يجري فيه توفير خدمات ومنتجات المقامرة؛
- "العملاء" يُقصد بها العملاء والأعضاء وزوار النادي، ويقصد بعبارة "عرض معلومات اللاعب" عرض معلومات اللاعب على شاشات ماكينات المقامرة الإلكترونية؛
- "موظف المقامرة المسؤولة" يقصد به الشخص المسؤول عن إدارة مدونة قواعد السلوك والتسوية المستقلة للشكاوى في النادي؛
- "سجل حوادث المقامرة المسؤولة" يُقصد به السجل الذي يحتفظ به النادي والذي يجري فيه تسجيل المعلومات المطلوبة بموجب مدونة السلوك وقد يحتوي في الوقت ذاته على سجل حوادث شرب الكحول المسؤولة؛
- "استمارة المراجعة" يقصد بها الاستمارات المطلوب استكمالها سنوياً بواسطة النادي، وفقاً للبند 17 من هذا القواعد؛
- "القانون" يُقصد به قانون 2003 بشأن المقامرة المسؤولة لولاية فيكتوريا لعام (النسخة الحالية)؛
- "اللوائح" يُقصد بها اللوائح الخاصة بتنظيم المقامرة في ولاية فيكتوريا لعام 2015 (النسخة الحالية)؛
- "النادي" يُقصد به نادي المقامرة الحالي؛

2. رسالة المقامرة المسؤولة

سيقدم هذا النادي أعلى معايير خدمة العملاء والخدمة المسؤولة الخاصة بالمقامرة لجميع العملاء، وسيعرض الرسالة التالية بخصوص المقامرة المسؤولة عند نافذة الصرافة و/أو مدخل صالة المقامرة، حتى تكون واضحة في أي مكان يجري فيه توفير منتجات ماكينة المقامرة الإلكترونية:

يلتزم هذا النادي بتأمين سلامة عملاءه وموظفيه والمحيط الأكبر الذي يعمل به، كما يسعى النادي لتقديم جميع الخدمات بشكل مسؤول ومستدام، مزوداً الوسائل اللازمة للعملاء، للقيام باختيارات مستنيرة، ولاتخاذ خيارات عقلانية وواعية بناء على ظروفهم الشخصية والفردية. وكجزء من هذا الالتزام، تبنى النادي مدونة قواعد السلوك الشاملة الخاصة بالمقامرة المسؤولة ونظام الإقصاء الذاتي، وسوف يستمر في توفير الموارد اللازمة، بما في ذلك الموارد المالية والبشرية، لدعم التنفيذ الصحيح لمدونة قواعد السلوك والوفاء بها في هذه المقار.

تصف مدونة قواعد السلوك الخاصة بنا كيفية قيامنا بذلك، وكيفية استمرارنا في توفير خدمات المقامرة بطريقة مجزية اجتماعياً وممتعة وبصورة إيجابية.

3. إعداد مدونة السلوك

أعدت مدونة قواعد السلوك الخاصة بـ Cobram Hotel بمعرفة شركة لي باريت أسوشيتس لميتد وذلك بالنيابة عنا، وأعدت لتكون جاهزة للاعتماد والاندماج في عمليات المقامرة الخاصة بنا، فهي وثيقة واضحة كُتبت بطريقة يسهل على عملائنا فهمها، فضلاً عن التأويل والتفسير الذي يقدمه فريق العمل، ويُقدم لهم أيضاً. فقد صيغت بلغة إنجليزية بسيطة وعُرضت بطريقة تسهل الوصول إليها من قبل العملاء، بما في ذلك العملاء الذين ينتمون إلى خلفيات متعددة لغوياً وثقافياً. كما تحظى المدونة بالدعم عن طريق كتيب قوانين وإجراءات المقامرة المسؤولة، والذي يتم تقديمه لجميع الموظفين العاملين بالنادي عند بدء عملهم.

4. توفير مدونة قواعد السلوك

يمكن للعملاء الحصول على نسخة ورقية أو إلكترونية من مدونة قواعد السلوك وذلك عند طلبهم، كما سَتُعلق لافتة توضح للعملاء طريقة الحصول على نسخة من مدونة القواعد، وذلك على مدخل صالة المقامرة و/أو نافذة الصرافة في صالة المقامرة.

كما يمكن الحصول على نسخة من مدونة قواعد السلوك عبر الموقع الإلكتروني الخاص بالنادي (إذا كان موجود)، وذلك بعدة لغات تشمل اللغة اليونانية، واللغة الإيطالية، واللغة الصينية، واللغة الفيتنامية، واللغة العربية، واللغة التركية واللغة الإسبانية.

سيسعى النادي إلى توفير نسخة من سجل المقامرة المسؤولة لدى أي من الأشخاص المُرخص لهم، أو أي من مفتشي اللجنة الخاصة بتنظيم المقامرة وتناول المشروبات الكحولية في ولاية فيكتوريا وذلك حسب الطلب

5. معلومات عن المقامرة المسؤولة

بموجب القانون و/أو مدونة قواعد السلوك، وعندما يُطلب من النادي ما يلي:

• تزويد العملاء بمعلومات؛ و/أو

• توفير المعلومات للعملاء؛ و/أو

• عرض المعلومات؛

سيقوم النادي بذلك عن طريق:

- عرض معلومات بخصوص المقامرة المسؤولة من خلال مجموعة متنوعة من التنسيقات، بما في ذلك كتيبات المعلومات، الملصقات، وعرضها على شاشات ماكينات المقامرة الإلكترونية وشاشات عرض معلومات اللاعب، بما في ذلك المعلومات المطلوبة بموجب القانون واللوائح؛
- توفير كتيبات المعلومات ليحصل عليها العملاء حسب رغبتهم أو بناء على طلبهم، و/أو؛
- إتاحة المعلومات على الموقع الإلكتروني للنادي (إذا كان موجود)،
(حسب ما كان أكثر ملاءمة وفعالية).

سوف تتاح المعلومات التالية بخصوص المقامرة المسؤولة للعملاء؛

- a. كيفية تقامر على نحو مسؤول؛
- b. كيف تتخذ القرار السليم قبل المشاركة
- c. القيود المفروضة على عملية دفع المكاسب بواسطة الشيكات، وتقديم القروض أو إقراض المال لغرض المقامرة.

المزيد من المعلومات عن المقامرة المسؤولة

يزود النادي العملاء بالمزيد من المعلومات عن المقامرة المسؤولة، والتي تشمل:

- a. كيفية الدخول إلى موقع حكومة الكومنولث www.moneysmart.gov.au "Money Smart" (أو مواقع مماثلة تختص بوضع ميزانية الأسرة المعيشية)؛ و
- b. كيف يمكن للمقامرين وأسرهم أو أصدقائهم الحصول على خدمات دعم للمقامرة، وبرامج الإقضاء الذاتي، والموقع الإلكتروني المعني بدعم عمليات المقامرة المسؤولة التابع لحكومة الدولة.

www.responsiblegambling.vic.gov.au

إذا كان للنادي روابط للموقع المذكور أعلاه، فسيتم عرضها على موقع النادي.

6. معلومات عن منتجات المقامرة

يمكن الحصول على المعلومات الخاصة بكل ماكينة مقامرة إلكترونية، بما في ذلك فرص الربح، وذلك عبر شاشة عرض معلومات اللاعب على شاشة ماكينة المقامرة الإلكترونية.

يمكن معرفة كيفية عرض معلومات اللاعب بسؤال أي من موظفي المقامرة، أو براءة كتيب عرض معلومات اللاعب الموجود بغرفة المقامرة.

7. برنامج الإقضاء الذاتي

يوفر النادي برنامجاً للإقضاء الذاتي، وللحصول على معلومات بخصوص البرنامج، يمكن للزبائن التحدث مع مسؤول غرفة المقامرة أو الشخص المعين، أو الحصول على نسخة من كتيب الإقضاء الذاتي المعروف.

8. معلومات عن برنامج ولاء العملاء

عندما يطرح النادي أحد برامج ولاء العملاء بشكل دوري، سيجري توفير كتيب من أجل العملاء يتناول بالتفصيل المعلومات المناسبة عن برنامج ولاء العملاء المعني المتاح للمشاركين.

تشمل هذه المعلومات قوانين برامج الولاء والتي تتضمن مواعيد استحقاق المكافآت ومدة صلاحيتها وكيفية استبدالها، لا يمكن للأشخاص الذين خضعوا لعملية الإقضاء الذاتي الاشتراك أو البقاء في أحد برامج ولاء العملاء، وستتضمن جميع المراسلات المُرسلة لأعضاء برامج الولاء التصريح التالي:

ينصح بشدة وضع حدود معقولة بشأن الوقت الذي تمضيه في عملية المقامرة والأموال التي تنفقها فيها، وأن تلتزم بتلك الحدود، ويرجى طلب المساعدة من أي من موظفي المقامرة في حالة مواجهة أي مشكلة أثناء عملية المقامرة، بما في ذلك وضع الحدود والالتزام بها.

9. الاستراتيجية السابقة لفترة الالتزام

يشجع النادي العملاء من مستخدمي ماكينات المقامرة الإلكترونية، تحديد حدود زمنية ومالية بما يتوافق مع ظروفهم الشخصية.

سوف تساعد لافتات وكتيبات المقامرة المسؤولة الموجودة في غرفة اللعب وعلى جميع ماكينات المقامرة الإلكترونية، العميل على اتخاذ القرار السليم قبل المشاركة وذلك بما يتوافق مع الحدود الموضوعية دون الإخلال بها، كما ينبغي لموظفي المقامرة أن يكونوا على استعداد لمناقشة طرق الحصول على المساعدة بشأن وضع الحدود والالتزام بها، والحصول على المساعدة بشأن تحديد مسببات الإنفاق المفرط على المقامرة.

كما سيوفر هذا النادي المعلومات الخاصة بأي من جوانب الدخول إلى خدمات دعم المقامرة و/أو موقع الحكومة www.responsiblegambling.vic.gov.au إلى العملاء وأسرهم وأصدقائهم.

تتيح جميع ماكينات المقامرة الإلكترونية في هذا النادي للاعب إمكانية متابعة الوقت ومقدار الأموال المنفقة في كل دورة من دورات اللعب. كما يمكن الحصول على المعلومات الخاصة بتفعيل تتبع الدورات وذلك من قبل موظفي النادي وأيضاً من كتيب عرض معلومات اللاعب، المتاح في النادي. تتاح هذه المعلومات على جميع ماكينات المقامرة الإلكترونية لدعم العميل الذي لديه رغبة في اتخاذ قرار سليم قبل المشاركة أو قد اتخذ هذا القرار بالفعل.

يلتزم هذا النادي بجميع اللوائح المتعلقة بفترة ما قبل المشاركة، فيما يخص استخدام ماكينات اللعب بما في ذلك منشأة بور بلاي في ولاية فيكتوريا، حيث يمكن للاعبين وضع حدود بشأن الفترات الزمنية و/أو الأموال المنفقة على ماكينات المقامرة الإلكترونية.

بالإضافة إلى ذلك، تسمح كل ماكينة من ماكينات المقامرة الإلكترونية للعملاء بتحديد الفترة الزمنية المُنقضية وكذلك كمية الأموال المُنفقة، عن طريق نظام يور بلاي لما قبل المشاركة المعمول به على مستوى ولاية فيكتوريا. يمكن لأي عميل ضبط الحدود المذكورة عن طريق كشك يور بلاي الموجود في النادي، أو بالدخول على الموقع الإلكتروني www.yourplay.com.au، أو بطلب المساعدة من أحد موظفي المقامرة في النادي.

10. التفاعل مع العملاء

يعتبر النادي التفاعل بين العملاء والموظفين عنصراً أساسياً لا غنى عنه في الترويج لخدمات المقامرة المسؤولة/خدمة العملاء.

يلتزم الموظفون في النادي بتقديم مستوى عالٍ باستمرار من خدمة العملاء، بما في ذلك الإلمام المستمر باحتياجات العملاء وبمسؤولية النادي تجاه المقامرة المسؤولة، ويتلقى الموظفون تدريباً بشأن مدونة السلوك كجزء من المرحلة الأولية لتوظيفهم، بالإضافة إلى دورات تدريبية لتجديد المعلومات.

يعين النادي منسق لعمليات المقامرة المسؤولة فضلاً عن تعيين مديرين/ مشرفين مناوبات بصفتهم مسؤولين المقامرة المسؤولة في هذا النادي. ينبغي أن يكون المنسق وكذلك المسؤولين على دراية بالمسؤوليات المنوطة بهم حسب وظائفهم، فضلاً عن كيفية أداء تلك المهام وأن يكونوا متاحين دائماً من أجل التعامل مع أي من المسائل المتعلقة بخدمة العملاء/المقامرة المسؤولة في هذا النادي في أي من أوقات العمل به.

يعرف كافة الموظفون من هو الشخص المُحدد لكل وردية.

يُحال أي شخص يقصد أحد الموظفين من أجل الحصول على أي معلومة بخصوص مشكلات خدمات المقامرة- أو بدا عليه أي علامة تشير إلى أنه يعاني من أي مشكلة في عملية المقامرة- إلى موظف المقامرة المسؤولة المعني، للحصول على المساعدة الشخصية واتخاذ الإجراءات اللازمة.

ينبغي للشخص المناوب التوجه إلى أي عميل تظهر عليه علامات الاضطراب أو السلوكيات غير المقبولة، ليعرض عليه المساعدة بصورة مفيدة وبسريرة تامة.

تشمل التصرفات غير المقبولة (ولكن لا تقتصر على) ما يلي:

• السلوك العدواني

- صدم أزرار الماكينات بقوة غير ضرورية؛
- الصراخ على الماكينة أو أحد العاملين في غرفة المقامرة؛
- سوء معاملة الموظفين أو العملاء؛ و
- التصرف بطريقة تتطوي على التهديد.

• الانفعالات

- البكاء في أي مكان في النادي، ويشمل ذلك ماكينات المقامرة الإلكترونية؛
- التعرض للحزن والاكتئاب الشديد داخل النادي؛
- التعرق على نحو مُفرط عند استخدام ماكينة المقامرة الإلكترونية؛
- الظهور في حالة هيجان داخل النادي؛
- الشكوى المستمرة للموظفين.

- الانسحاب
 - عدم الاستجابة لتفاعلات الموظفين؛
 - عدم الاستجابة لأحداث تقع في النادي، والتي عادة ما تجذب انتباه العملاء.
- المظهر
 - محاولة ارتداء زي من أجل التخفي؛ و
 - انحدار مستوى النظافة/ العناية الشخصية مع الوقت.
- المقامرة الممتدة
 - استخدام ماكينات المقامرة الإلكترونية بشكل يومي في النادي؛
 - استخدام ماكينات المقامرة الإلكترونية بشكل مستمر لمدة تزيد عن 3 ساعات؛ و
 - عدم الرغبة في الرحيل بعد إغلاق النادي.
- طلب الأموال للمقامرة
 - طلب الاموال من الموظفين كقرض (لأي غرض)؛
 - طلب الاموال من عملاء آخرين كقرض (لأي غرض)؛
 - ومحاولة بيع الأغراض أو الخدمات في النادي.

تشمل عملية التفاعل مع هؤلاء العملاء المساعدة المدروسة استناداً إلى كل حالة على حدة من جانب الموظفين المناسبين في الموقع بما في ذلك الشخص المرشح. قد يكون هذا التفاعل على هيئة:

- I. التوجه للعميل أو الزائر ومحاولة إشراك العميل أو الزائر في صورة من صور التفاعل الاجتماعي؛
- II. تشجيع العميل على الاطلاع على العروض الخاصة بالطعام أو المشروبات المتوفرة في النادي والتي قد تسمح بفترة استراحة عن اللعب في جهاز المقامرة؛
- III. تقديم بعض المشروبات المُهدئة المجانية للعميل (على سبيل المثال، كوب من الشاي أو القهوة) في منطقة أكثر هدوءاً في مكان المقامرة حيث يمكن تزويد العميل بجميع المعلومات ذات الصلة والوصول إلى خدمات الدعم، بما في ذلك الإقضاء الذاتي والمشورة المالية، بسرية؛
- IV. تقديم بعض المساعدة المناسبة الأخرى بما في ذلك استخدام هاتف النادي للاتصال بأحد أفراد العائلة أو الأصدقاء؛ و/أو
- V. مساعدة العميل في ترتيبات النقل من أجل العودة إلى المنزل.

تُسجل الاتصالات التي تدور بين العملاء وموظفي المقامرة المسؤولة في سجل المقامرة المسؤولة وتتضمن تفاصيل الإجراءات المتخذة، ويوفر النادي فرصة لتدريب جميع الموظفين الذين يقومون بمهام شخص معين. سيتم تدريب الأشخاص المعيّنين على تحديد مؤشرات مشكلات المقامرة ووسائل الاستجابة المناسبة للسلوك الذي يثير المشاكل وفقاً للمبادئ الاسترالية المتعلقة بالخصوصية.

يخضع محتوى هذا السجل لقانون عام 1988 بشأن الخصوصية ويتعين على الشخص المعين الالتزام بمبادئ الخصوصية الأسترالية.

تشمل التفاصيل التي يجب تضمينها في السجل الآتي:

- I. تاريخ وزمن الحادث أو المشكلة؛
- II. اسم (أسماء) الموظف (الموظفين) المعني (المعنيين)؛
- III. اسم العميل المتورط (إن كان ذلك متاحاً أو مناسباً)؛
- IV. موجز أو نظرة عامة على الحادث أو المشكلة؛
- V. الإجراء الذي اتخذته طاقم العمل (على سبيل المثال: توفير معلومات بغرض المساعدة/بيانات الإقصاء الذاتي للمقامر).

كما يلتزم النادي بالقوانين واللوائح المتعلقة بعروض المشروبات الكحولية.

11. التعامل مع موظفي النادي

يعمل النادي على تأمين سلامة جميع الموظفين وسلامة منتجات المقامرة المقدمة في النادي.

حسب أحكام القانون، لا يجوز لموظفي هذا النادي المقامرة على ماكينات القمار، أو لعب الكينو (Keno)، أو شراء تذاكر يانصيب أو المشاركة في المراهنة أثناء العمل أثناء فترة عملهم.

يطبق النادي سياسة محددة فيما يتعلق بشراء الموظفين لمنتجات المقامرة (بما في ذلك تشغيل ماكينات المقامرة) ويتم تضمين نسخة من هذه السياسة في دليل السياسات والإجراءات للمقامرة المسؤولة ودليل الإجراءات والكتيب الإرشادي الخاص بالموظفين في النادي وتُرفق نسخة من هذه السياسة بأي نسخة من مدونة قواعد السلوك التي قد يتم توزيعها.

يحصل أي موظف يخبر موظفاً آخر أو يخبر الشخص المعين مباشرة أنه يعاني من مشكلة ما تتعلق بالمقامرة؛ على دعماً واستشارة كاملة ومعلومات حول مشكلة المقامرة من قِبل مسؤول النادي (الشخص المعني ذو الصلة) بطريقة سرية. وعند تحديد الإجراء المناسب في أي حالة تتعلق بأحد الموظفين، يسعى النادي أن تكون كل محاولة من تلك المحاولات سرية، والحد من إثارة أي انتباه قدر الإمكان، كما يحصل أفراد الطاقم على التشجيع للقيام بالمهام غير المتعلقة بأنشطة المقامرة المتوفرة في أي مكان في النادي.

يُسجل الإجراء المتخذ وفقاً لهذا البند في ملف التوظيف الخاص بالموظف، وليس في سجل المقامرة المسؤولة.

تُعقد دورات التطوير المهني الخاصة بالمقامرة المسؤولة لجميع الموظفين سنوياً بالتعاون مع منظمات التدريب ذات الصلة بالإضافة إلى خدمات مساعدة المقامرين داخل النادي (قدر الإمكان) وغيرها من الخدمات التي يحددها النادي.

سيتم تضمين المعلومات حول خدمات دعم المقامرة المسؤولة والمقامرة المثير للمشاكل في الدليل التعريفي/دليل الموظفين الموجه إلى جميع الموظفين عند بدء العمل في النادي.

إذا طرأ أي تغيير على السياسة المذكورة أعلاه للنادي، يتعين على النادي إخطار اللجنة الخاصة بتنظيم المقامرة وتناول المشروبات الكحولية في ولاية فيكتوريا خطياً بهذا التغيير.

12. التفاعل مع خدمات دعم المشاكل المصاحبة لعملية المقامرة

يلتزم النادي بالحفاظ على روابط قوية وتواصل دائم بخدمات دعم الداخلية للمقامرة المسؤولة والمشاكل المصاحبة لعملية المقامرة والمشكلة والهيئات ذات الصلة.

سيوفر النادي للعملاء مختلف المنشورات وسبل الاتصال بخدمة مساعدة المقامرين الداخليين (المحليين) و/أو خدمات دعم مشاكل المقامرة وخدمات المساعدة الذاتية الأخرى ذات الصلة.

يعقد كبار موظفي هذا النادي اجتماعات على فترات منتظمة (على الأقل سنويًا) موظفي خدمات الدعم المُعينين في النادي وكذلك موظفي الدعم المحلي التابعين لخدمات الدعم للمقامرين الإقليمي.

قد تتضمن هذه الاجتماعات أمثلة كالتالي:

- عقد دورة تدريبية سنوية للموظفين، تُديرها الخدمة الدعم الداخلية للمقامرين؛
 - عقد اجتماعات بين مشغل/مدير النادي و خدمة دعم المقامرة أو موظفي خدمات الدعم المُعينين في النادي، أو
 - المحافظة على التواصل الدائم عبر البريد الإلكتروني بخدمات الدعم.
- يسجل هذا النادي تفاصيل جميع الاتصالات مع خدمات دعم المقامرين و/أو خدمات دعم مشكلات المقامرة الأخرى ذات الصلة في ملف السياسات والإجراءات الخاصة بالمقامرة المسؤولة. تشمل تفاصيل الاجتماع:
- زمن وتاريخ الاجتماع:
 - الحاضرين في الاجتماع
 - الموضوعات التي طرحت للنقاش؛
 - نتائج / بنود الإجراءات التي خرج بها الاجتماع؛ و/أو
 - تاريخ انعقاد الاجتماع التالي

13. شكاوى العملاء

يلتزم النادي بالمشاركة في التسوية المستقلة للشكاوى بما يتوافق مع التوجهات الوزارية ذات الصلة في عملية التسوية المستقلة للشكاوى

يوفر النادي للعملاء تفاصيل عملية التسوية المستقلة للشكاوى بما يشمل:

- كيفية تقديم شكوى؛
- إجراءات الوصول لحل الشكوى؛
- المراجعة المستقلة في القرارات التي يتخذها النادي فيما يخص شكاوى الأعضاء أو الزوار
- الطريقة التي يجري من خلالها تجميع والاحتفاظ بالمعلومات حول الشكاوى؛ و
- كيفية مساعدة اللجنة الخاصة بتنظيم المقامرة وتناول المشروبات الكحولية في ولاية فيكتوريا في مراقبة الامتثال لإجراءات الشكاوى.

يجب على العميل صاحب الشكاوى المتعلقة بحالات الامتثال و/أو تطبيق مدونة السلوك الماثلة، أن يقدم شكواه في صورة خطية مباشرة إلى إدارة النادي.

يحقق مدير النادي في جميع الشكاوى للتأكد من أنها تتعلق بتطبيق مدونة السلوك المائل، وتُحال إلى المدير المناوب الشكاوى المتعلقة بخدمة العملاء أو عمليات الماكينة والتي ليس لها أي علاقة بتطبيق بنود مدونة السلوك الماثلة. سيساعد موظفو النادي العملاء في هذه العملية عند الطلب.

يجري التحقيق في الشكاوى بدقة وتسوى في أقرب وقت ممكن حسب الطرق التالية:

- يُقر بتسلم جميع الشكاوى على الفور؛
- إذا تقرر عدم التحقيق في الشكاوى لأنها لا تتعلق بتطبيق بنود مدونة قواعد السلوك، يبلغ العميل بذلك؛
- أثناء التحقيق في الشكاوى، يجوز لمدير النادي طلب معلومات من الموظف المعني فيما يخص موضوع الشكاوى ذي الصلة؛
- سيسعى مدير النادي لتحديد ما إذا كان العميل قد عومل بشكل مقبول ووفقاً للمدونة.
- إذا كانت الشكاوى مشفوعة بأدلة مثبتة، يقدم مدير النادي تفاصيل الإجراء المقرر اتخاذه لتسوية هذه المشكلة؛
- يحصل العميل على نتيجة الشكاوى في كافة الأحيان؛
- يُحتفظ بتفاصيل الشكاوى في ملف السياسات والإجراءات الخاصة بالمقامرة المسؤولة، والمشار إليه في السجل؛
- كما تزود اللجنة الخاصة بتنظيم المقامرة وتناول المشروبات الكحولية في ولاية فيكتوريا بمعلومات حول الشكاوى عند الطلب.

إذا تعذر تسوية الشكاوى على مستوى النادي، تُحال للتسوية أمام المعهد الأسترالي للمحكّمين والوسطاء، ويجوز لأي من طرفي الشكاوى التواصل بالمعهد الأسترالي للمحكّمين والوسطاء.

لتحريك إحدى الشكاوى، يمكن لأي من الطرفين تصفح الموقع الإلكتروني الخاص بالمعهد الأسترالي للمحكّمين والوسطاء (www.iama.org.au)، وتنزيل نموذج تسوية المنازعات، ثم تقديم هذا النموذج بعد تعبئته مصحوباً بالرسوم المقررة إلى المعهد الأسترالي للمحكّمين والوسطاء.

تُحفظ الوثائق المتعلقة بكافة الشكاوى الخاصة بالمدونة في ملف السياسات والإجراءات الخاصة بالمقامرة المسؤولة، وتُدون في السجل، على أن يُتاح هذا الملف للاطلاع عليه من قبل اللجنة الخاصة بتنظيم المقامرة وتناول المشروبات الكحولية في ولاية فيكتوريا عند الطلب.

14. الامتثال لحظر القاصرين من المقامرة

يحظر تمامًا ممارسة القمار من قبل القاصرين، ولا يسمح للقاصرين، بغض النظر عن العمر، الدخول إلى أو البقاء في غرف الألعاب لماكينات المقامرة الإلكترونية.

ينبغي للنادي التأكد من تتواجد لافتات تمنع جميع القاصرين من دخول غرفة الألعاب في كل منفذ دخول.

بما أن جميع موظفي النادي مسئولون عن طلب إثبات السن، فإن النادي يتطلب من موظفي غرفة الألعاب أن يطلبوا إثبات للسن إن كانوا غير متأكدين مما إذا كان العميل أو الزائر لغرفة الألعاب لا يقل عن 18 عاماً.

لغرض التحقق من العمر، يعتد بأصل الوثائق التالية :

- بطاقة إثبات السن؛
- رخصة قيادة؛
- تصريح خاص بالمتعلمين الفيكتوريين؛ و/أو
- جواز سفر

إن تعذر تقديم إثبات مناسب للعمر، يُطلب من العميل أو الزائر مغادرة غرفة اللعب ولا يجوز له أن يحصل على أي منتج من منتجات المقامرة في النادي.

15. بيئة المقامرة

تُعلق الساعات في جميع المناطق الرئيسية للنادي حتى يكون العملاء على دراية بمرور الوقت.

يذكر الموظفون الوقت أثناء بث أي إعلان عن أنشطة النادي.

يُحث العملاء على الحصول على فترات راحة منتظمة من اللعب بماكينات القمار. قد يكون هذا التحفيز في صورة إعلان عن نظام العنوان العام للموقع وقد يتضمن الآتي:

(أ) الإعلان عن حلول موعد تقديم شاي الصباح/الغداء/العشاء؛

(ب) الإعلان عن سحب ترويجي للجوائز؛

(ج) الإعلان عن بدء أنشطة العملاء الأخرى غير المرتبطة بالألعاب داخل النادي.

سيراقب موظفو النادي أيضاً أنشطة العملاء والتفاعل حسبما يكون ملائماً لتنشيط عزيمة العملاء فيما يخص المشاركة الممتدة والزائدة عن الحد في المقامرة. قد يتخذ هذا التفاعل منحى حوار غير رسمي يتمشى مع حسن الضيافة العامة التي قدمها الموظفون للعملاء، على سبيل المثال، فيما يتعلق بتوفر الطعام و/أو المشروبات في النادي.

16. المعاملات المالية

لا يتعامل هذا بنظام صرف الشيكات، وإذا أراد أحد العملاء صرف شيك، يُخبره الموظف بأن النادي لا يتعامل في صرف الشيكات.

حسب القانون، تُسدد الأرباح أو الأرصدة المستحقة التي تصل قيمتها إلى 2000 دولار أو أكثر المتحصل عليها من بالكامل عن طريق شيك، الذي لا يجوز صرفه نقدًا أو عن طريق خدمة تحويل الأموال إلكترونياً (إن أمكن) والتي لا تسمح للشخص بالتصرف بالأموال خلال 24 ساعة من السداد، ولا يمكن تقديم هذه الأرباح أو المبالغ المستحقة كرسيد يستعمل في ماكينات القمار.

يمكن للعملاء والزوار طلب الحصول على الأرباح و/أو الأرصدة المستحقة التي نقل عن 2000 دولار من ماكينات القمار، وتدفع الأرباح و/أو الأرصدة من منتجات القمار الأخرى نقدًا أو بشيك و/أو تحويل الأموال إلكترونياً. سيمتثل النادي لطلب كهذا.

يحتفظ النادي بسجل للجوائز المالية لتسجيل سداد الجوائز المالية القيمة الخاصة بمنتجات المقامرة، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، شيكات و/أو دفعات مالية محوّلة إلكترونيًا بقيمة تزيد عن 2000 دولار، ويحتفظ بسجل الجوائز المالية في غرفة الألعاب ويجري توفيره للاطلاع عليه من قبل مفتشي اللجنة الخاصة بتنظيم المقامرة وتناول المشروبات الكحولية في ولاية فيكتوريا عند الطلب.

قد تخضع البيانات المسجلة في سجل الجوائز المالية لقانون عام 1988 بشأن الخصوصية وينبغي للنادي الالتزام بمبادئ الخصوصية الأسترالية فيما يتعلق بسجل الجوائز المالية.

تخضع إمكانية استخدام ماكينات القمار الإلكترونية والمراهنة للقانون الفيدرالي لقانون عام 2006 بشأن مكافحة غسل الأموال، ومكافحة تمويل الإرهاب، ومن جانبه اعتمد النادي برنامجاً لمكافحة غسل الأموال و مكافحة تمويل الإرهاب، وسيضمن النادي أن تتوافق جميع المعاملات المالية مع البرنامج المناسب لمكافحة غسل الأموال و مكافحة تمويل الإرهاب والقانون المناسب لمكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب.

سيقوم النادي بتوفير وحفظ وعرض المعلومات المتعلقة بسياسة الموقع فيما يخص صرف الشيكات، وكيف يمكن للعملاء الحصول على أرباح مدفوعة عن طريق شيك و/أو تحويل الأموال إلكترونياً.

17. الإعلانات وعمليات الترويج المسؤولة

يحظر الإعلانات غير المرغوب فيه لمنتجات المقامرة فيما يخص ماكينات المقامرة الإلكترونية في فيكتوريا لا بد وأن تتوافق جميع الإعلانات غير المرتبطة بماكينات المقامرة الإلكترونية - التي يقوم بها النادي أو بالنيابة عنه - مع بمدونة أخلاقيات الإعلان الذي تتبناه الرابطة الأسترالية للمعلنين الوطنيين.

تراجع الإدارة جميع مواد الدعاية والترويج قبل نشرها للتأكد من توافقها مع مدونة الأخلاقيات التي اعتمدها الرابطة الأسترالية للمعلنين الوطنيين.

بالإضافة إلى ذلك تراجع الإدارة جميع المواد الإعلانية والترويجية قبل نشرها لضمان:

- أنها لا تقدم معلومات كاذبة، أو مضللة أو خادعة بشأن الاحتمالات، والجوائز أو فرص الفوز.
- الحصول على موافقة أي شخص تم تحديده على أنه الفائز بجائزة قبل النشر؛
- أنها ليست مسيئة أو غير لائقة في طابعها؛
- لا تخلق انطباعاً بأن المقامرة استراتيجية معقولة لتحسين المستوى المالي؛
- عدم الترويج لاستهلاك المشروبات الكحولية أثناء شراء منتجات المقامرة؛ و
- عدم تصوير أو استهداف الأشخاص دون سن 18 عاماً.

18. مراجعة مدونة السلوك

تخضع مدونة السلوك هذه للمراجعة سنوياً للتأكد من توافقها مع قانون 2003 الخاص بتنظيم المقامرة في ولاية فيكتوريا، واللوائح الخاصة بتنظيم المقامرة في ولاية فيكتوريا لعام 2015 والإرشادات الوزارية ذات الصلة. ستسهل شركة لي باريت أسوشيتيس لميتد، مؤلف مدونة السلوك الحالية، بتسهيل المراجعة السنوية نيابة عن مشغل الموقع.

كما سيتم في هذا الوقت مراجعة امتثال النادي لما ورد في المدونة وفيما يتعلق بتطبيق المدونة وفعالية المدونة داخل النادي خلال الاثني عشر شهراً السابقة.

سيضمن النادي توفر نموذج لإبداء التعليقات في سجل المقامرة المسؤولة ولعل الهدف من عملية المراجعة هو الحصول على تعليقات المستفيدين، بما في ذلك موظفي النادي، والعملاء، وخدمات الدعم فيما يخص المشكلات المتعلقة بعملية المقامرة (قدر المستطاع).