

# Doxa Social Club

## المقامرة المسؤولة قواعد السلوك

*2014*

موافق عليها من لجنة تنظيم المشروعات الروحية وألعاب القمار في ولاية فيكتوريا (VCGLR)  
- في ٢٧ يونيو ٢٠١٢ -



## **قواعد سلوك المقامرة المسؤولة في مراكز المقامرة المجهزة بآلات القمار الإلكترونية**

### **1. التزام المركز بالمقامرة المسؤولة**

يعرض هذا الإعلان على مدخل قاعة القمار و/أو عند نقطة تواجد أمين الصندوق في قاعة القمار:

يلتزم هذا المركز بتقديم أعلى معايير رعاية العملاء والمقامرة المسؤولة. إن قواعد السلوك للمقامرة المسؤولة التي تتبعها تصف كيف تقوم بذلك.

المقامرة المسؤولة تعني أن المستهلكين يمارسون الخيار المنطقي والعقلاني القائم على المعرفة والظروف الخاصة. إن المقامرة المسؤولة تعني مسؤولية مشتركة وعملاً جماعياً من قبل صانعي القمار والحكومة والأفراد والمجتمعات.

### **2. توفر قواعد السلوك**

ستتوفر قواعد السلوك للعملاء بالشكل المكتوب وبمعظم لغات المجتمع الرئيسية عند الطلب. يلصق إعلان على مدخل قاعة القمار أو عند نقطة تواجد أمين الصندوق في قاعة القمار لإعلام العملاء بذلك.

كما إن قواعد السلوك ستكون متوفرة على الموقع الإلكتروني للمركز في لغات المجتمع المختلفة. (هذا ينطبق فقط على المركز الذي لديه موقع إلكتروني)

بعض هذه اللغات:

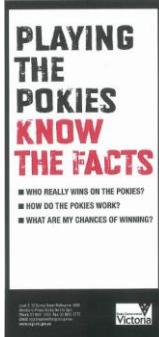
- اليونانية
- الإيطالية
- الفيتلانية
- الصينية
- العربية
- التركية
- الإسبانية

### 3. معلومات عن المقامرة المسؤولة

يقوم هذا المركز بإلزام معلومات تتعلق بالمقامرة المسؤولة على عدة أشكال بما فيها، المنشورات واللافتات والإعلانات الضوئية (PID) الموجهة للاعب على شاشة آلة القمار الإلكترونية (EGM).

كما يلي أمثلة عن تلك المعلومات:

**(أ) كيف تقامر بمسؤولية**



**WHO REALLY WINS?**

Poker machines are a form of lottery because that's what you are! The larger you play a poker machine, the more likely you are to lose. The more you play, the less likely you are to win.

**HOW DO GAMING MACHINES WORK?**

The result of each spin depends on chance. You can't control the outcome of a spin or predict the result. The result of each spin depends on chance. You can't control the outcome of a spin or predict the result.

**WHAT ARE MY CHANCES OF WINNING?**

There is no way to increase your chances of winning. There is no way to increase your chances of winning.

**IF YOU HAVE A WINNING SPIN, WILL YOU WIN?**

The result of each spin depends on chance. You can't control the outcome of a spin or predict the result.

**DO GAMING MACHINES PAY OUT?**

The result of each spin depends on chance. You can't control the outcome of a spin or predict the result.

**THE MACHINE IS NEVER 'OUT TO PAY OUT'!**

Poker machines cannot react to the frequency of wins or losses. The result of each spin depends on chance. You can't control the outcome of a spin or predict the result.

**THE POKIES ARE NOT WINNERS!**

The result of each spin depends on chance. You can't control the outcome of a spin or predict the result.

**AT THE END THE MACHINES WILL WIN.**

In the end the machines will win.

**(أ) كيف تقامر بمسؤولية**



Chance of winning	Chances of getting a royal flush in a deck of cards
More than 1 in 100,000	1 in 649,736
200 to 1 in 100 credits	1 in 6,000
100 to 1 in 100 credits	1 in 100
50 to 1 in 100 credits	1 in 200
25 to 1 in 100 credits	1 in 400
10 to 1 in 100 credits	1 in 1,000
5 to 1 in 100 credits	1 in 2,000
2 to 1 in 100 credits	1 in 5,000

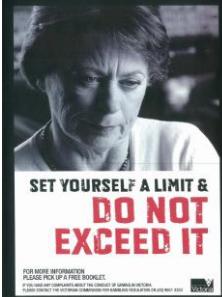
**WHAT ARE THE ODDS OF WINNING?**

The odds of winning depend on the type of poker machine you play, depending on the payline. Smaller paylines have much higher odds and smaller jackpots. Larger paylines have much lower odds and bigger jackpots. The odds of winning depend on the type of poker machine you play.

**BUT YOU HAVE TO PLAY MORE THAN 7,000 GAMES IN A ROW TO HAVE THE SAME CHANCE OF WINNING \$100 CREDITS.**

**IN THE END THE MACHINES WILL WIN.**

ـ (ب) كيف تحدد الوقت وسقف الإنفاق وتلتزم بهما



**SET YOURSELF A LIMIT &  
DO NOT EXCEED IT**

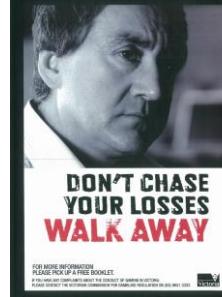
FOR MORE INFORMATION  
PLEASE PICK UP A FREE BOOKLET.



**YOU CAN BE AN INFORMED GAMBLER.**

Did you know on most pokies in Victoria you can check-out the odds of winning, see the game and check statistics about your chances of winning? They even let you track your play so you can keep an eye on how much time you spend at the pokies.

PRESS THE **i** BUTTON TO CHECK IT OUT AND MAKE SURE YOUR GAMBLING STAYS FUN.



**DON'T CHASE YOUR LOSSES  
WALK AWAY**

FOR MORE INFORMATION  
PLEASE PICK UP A FREE BOOKLET.

ـ (ج) توفر خدمات المساعدة



**STARTING TO PUT YOUR GAMBLING FIRST?**

DO YOU THINK ABOUT GAMBLING ALL DAY?  
DO YOU NEED MONEY FROM OTHER PEOPLE?  
DO YOU GAMBLE ALONE?  
DO YOU SPEND MORE MONEY THAN YOU CAN AFFORD?  
DO YOU EVER BORROW MONEY TO GAMBLE?  
DO YOU FEEL AS THOUGH YOUR LIFE IS GATHERING AROUND YOUR ROLE AT WORK AS A PARENT?

If you are asking yourself these questions, you may be heading towards a gambling problem.

**YOUR NEXT STEP IS EASIER THAN YOU THINK.**

VISIT [www.problemgambling.vic.gov.au](http://www.problemgambling.vic.gov.au) FOR MORE INFORMATION.  
CONTACT GAMBLER'S HELP TO GET SELF-HELP INFORMATION.  
MAKE AN APPOINTMENT TO SEE A COUNSELLOR.  
ASK YOUR DOCTOR FOR ADVICE OR CALL YOURSELF FROM A GAMBLING HELPLINE.

As Gamblers' Help, you can call us for free, 24 hours a day, 7 days a week. We can help you identify if you have a gambling problem. They will help you develop a plan to deal with your problem and give you the support you need. If you are having trouble dealing with your gambling problem, the next best place to look is the Gamblers' Help website.

**GAMBLER'S HELP 1800 150 709**

THINK OF WHAT YOU'RE REALLY GAMBLING WITH.

Gamblers' Help can tell you about the risks of gambling. It is not a medical or psychological service. A Victorian Government initiative. VICTORIA. A Community Support Fund Initiative. © 2004 Victorian Responsible Gambling Council. All rights reserved. Printed by Government of Victoria, Melbourne, VIC 3000. 03/04/04.

(د) سياسة دفع المبالغ المكتسبة كما يلي:

تبعًأ للقانون تدفع جميع الأرباح الآتية من تجميع النقاط والتي تصل قيمتها إلى 2,000 دولار وما فوق بكمالها بموجب شيك مصرفي لحساب شخص وليس لحساب دفع نقدٍ. هذه الأرباح لا يمكن صرفها مقابل نقاط تصرف في آلات القمار الإلكترونية.

(هـ) حظر توفير الدين لغرض القمار.

(و) برنامج النئي بالنفس الخاص بالمركز. يمكن للعملاء التحدث مع الموظف المسؤول عن المقامرة المسئولة أو المدير المناوب أو أخذ نسخة من كتيب برنامج النئي بالنفس المعروض في قاعة القمار.

(ز) معلومات أخرى تتعلق بالمقامرة المسئولة وبما فيها كيفية الوصول إلى الموقع الإلكتروني الحكومي الذي يعالج طريقة إدارة المال بذكاء [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au) أو أي موقع حكومية مماثلة الخاصة بـ‘إدارة الأموال’.

#### معلومات عن ألعاب القمار

.4

إن قواعد كل لعبة من ألعاب آلات المقامرة الإلكترونية، بما فيها حظوظ الربح، متوفرة للعملاء من ضمن المعلومات الضوئية للاعب (PID) على شاشة الآلة. كما إن المعلومات الخاصة بكيفية قراءة المعلومات الضوئية متوفرة لدى الموظفين و/أو في الكتيب الخاص بتنفسير المعلومات الضوئية للاعب (PID) الموجود في قاعة القمار.



#### إستراتيجية الالتزام المسبق

.5

إن هذا المركز يشجع العملاء الذين يلعبون على آلات القمار الإلكترونية أن يحددوا لأنفسهم الوقت والإنفاق نسبة لظروفهم. هناك لافتات في قاعة القمار وعلى آلات القمار الإلكترونية ترشد العميل إلى تحديد الوقت وسقف الإنفاق والالتزام بهما.

جميع آلات القمار الإلكترونية في هذا المركز تمكّن اللاعب من معرفة المدة التي يقضيها وحجم المبلغ المنفق خلال جلسة المقامرة الواحدة. إن المعلومات الخاصة بكيفية تشغيل عملية متابعة الوقت والإنفاق على آلة متوفرة لدى موظفي المركز وأيضاً في كتيب المعلومات الضوئية للاعب (PID) المعروض في المركز.



## 6. التفاعل مع العملاء

إن موظفي هذا المركز ملتزمون بتوفير خدمات عالية الجودة للعملاء بصورة مستمرة وهم دائمي الإدراك لمسؤولية العملاء والمركز فيما يختص بالمقامرة المسؤولة.

لقد عين هذا المركز موظفاً مسؤولاً عن المقامرة المسؤولة / مديرًا مسؤولاً عن المقامرة وهو متواجد بصورة مستمرة طالما كان المركز متوفراً.

في حال تقدم أي شخص من موظف بخصوص معلومات تتعلق بخدمات خاصة بمشكلة المقامرة أو في حال ظهر على أي شخص دلائل معاناة من مشكلة المقامرة، فيجب توجيه الشخص مباشرة إلى الموظف المسؤول عن المقامرة المسؤولة / المدير المسؤول عن المقامرة لطلب المساعدة.

على الموظف المداوم الاقتراب من أي عميل تظهر عليه علامات توتر أو يتصرف بسلوك غير مقبول وعرض عليه المساعدة. تتضمن علامات التوتر الشخص الذي:

- يعْرَفُ عن نفسه بأنّ عنده مشكلة مقامرة؛
- يظهر تصرفاً عدوانياً أو غير اجتماعي أو يائساً خلال ممارسته للمقامرة؛
- يطلب اقتراض المال من الموظفين أو من العملاء الآخرين أو يستمر في المقامرة بعائدات الربح الكبيرة؛
- يقامر يومياً لفترة طويلة - أي لمدة ثلاثة ساعات أو أكثر من دون أخذ قسط من الراحة؛
- يتحاشى التواصل مع الآخرين عند المقامرة أو يقوم بالتكلم المحدود جداً مع الآخرين أو التفاعل القليل مع الأحداث التي تجري حوله.

في هذه الظروف، يمكن للموظف عرض المساعدة الملائمة استناداً للظروف الخاصة، مثلاً،

- التحدث مع العميل وتشجيعه على أخذ قسط من الراحة؛
- تقديم للعميل بعض المرطبات (مثلاً فنجان قهوة أو شاي) في مكان أكثر هدوءاً بمعزل عن قاعة القمار؛
- عرض على العميل المساعدة بتتسبيق ترتيب رحيله عن مركز القمار.

يدوّن أي تفاعل بين الموظف المسؤول عن المقامرة المسؤولة والعملاء في سجل المقامرة المسؤولة ويتضمن التدابير المتخذة. هذا السجل هو محمي بقانون الخصوصية. إن التفاصيل التي يجب تدوينها في السجل تشمل

- التاريخ وزمن الحدث أو الأمر؛
- اسم (اسماء) الموظف (الموظفين) المشارك (المشاركين)؛
- اسم العميل المعني (إذا توفر)؛
- وصف عام أو تفصيلي لوقائع الحدث أو الأمر؛
- التدابير المتخذة من الموظف (مثلاً .. تزويد العميل بالمعلومات المتعلقة بـ 'مساعدة المقامر / النئي بالنفس الطوعي').

## ٧. معلومات عن برنامج الولاء للعملاء

### ملاحظة:

٧،١ هذا البند المنصوص به في قواعد السلوك للمقاضرة المسئولة يطبق فقط في المراكز التي تعنى ببرنامج الولاء وهذا الولاء منصوص عليه في الفقرة ٣،١ من قانون تنظيم المقاضرة. يتمثل برنامج الولاء هذا بـ

- تتبع حجم مبالغ العميل المصروفة؛ و
- مكافآت تستند على حجم المبالغ المصروفة.

٧،٢ لا نسمح للشخص الذي ينوي بنفسه البقاء أو الالتحاق ببرنامج الولاء.

لدى انضمام العميل لبرنامج الولاء الخاص بالمركز أو بعد ذلك بقليل، يعطى العميل معلومات مطبوعة تشمل

- بنود برنامج الولاء؛ و
- كيف يمكن الحصول على المكافآت؛ و
- كيف يمكن تبديل المكافآت؛ و
- متى تنتهي صلاحية هذه المكافآت.

سيجري إعلام العملاء المشتركين في البرنامج عن المكافآت التي جمّعوها بموجب برنامج الولاء وذلك عن طريق بيان خطي دوري (على الأقل مرة كل سنة) حسب ما يحدده المركز.

## 8. السياسة المتبعة بالنسبة لممارسة الموظفين المقامرة

لا يسمح لموظفي المركز بممارسة القمار هنا في المركز في أي وقت ، بما فيه اللعب على آلات القمار الإلكترونية وكينو والرهان وشراء بطاقات اليانصيب.

### **Plus, in addition to either of the above alternatives**

تعقد كل سنة دورات لتطوير مقدرات الموظفين ومعلوماتهم المتعلقة بالقامرة المسؤولة وذلك بالتنسيق مع مركز خدمة مساعدة المقامرين المحلية. ينود كل موظف جديد عند مباشرته العمل برزمة تعليمات تحتوي على معلومات تتعلق بالقامرة المسؤولة وخدمات الدعم المختصة بمشاكل القامر.

يقوم المركز بتقديم المساعدة لكل موظف يشير أن لديه مشكلة قمار، وذلك بالتأكد من تنفيذه بالمعلومات الخاصة بمشكلة القمارة والخدمات المساندة المتوفرة. سوف يحترم حق الموظف بالخصوصية وأي من تلك الأمور لن يدون في السجل.

## 9. خدمات الدعم بالنسبة لمشكلة القمار

يلتزم المركز بالمحافظة على روابط قوية مع خدمات الدعم المحلية المختصة بمشكلة القمار. يجتمع كبار موظفي هذا المركز دوريًا مع خدمات مساعدة المقامرين المحلية ومع موظفي المركز الذين يشرفون على المساعدة. بعض الأمثلة على كيفية تواصلنا مع خدمات مساعدة المقامرين المحلية ومع موظفي المساندة في المركز هي:

- عقد دورات تدريبية دورية (على الأقل مرة كل سنة) للموظفين، يديرها مكتب خدمة مساعدة المقامرين المحلي؛
- عقد اجتماعات إدارية دورية بين المسؤول/مدير المركز وبين مكتب خدمة مساندة مشاكل القمارة/أو موظفي المساندة في المركز.

تحفظ تفاصيل هذه الاجتماعات في سجل القمارة المسؤولة. تتضمن تفاصيل الاجتماع

- وقت وتاريخ الجلسة
- أسماء الحضور
- الموضوعات التي تمت مناقشتها
- القرارات / بنود العمل الناتجة عن الاجتماع
- تاريخ الاجتماع القادم

إذا كان لأي عميل شكوى حول كيفية تطبيق قواعد السلوك هذه، عليه أن يتقدم بها خطياً مباشرة إلى مدير المركز. يتحقق مدير المركز من جميع الشكاوى الواردة ويتأكد من أنها تتعلق بطريقة العمل بقواعد السلوك. توجه الشكاوى المتعلقة بخدمة العملاء أو باستعمال آلات القمار إلى مدير المركز / الموظف المناوب. يقوم موظفي المركز بتقديم المساعدة للعميل تتعلق بأية الشكاوى إذا طلب منهم ذلك.

سيتم التحقيق في الشكاوى المقدمة بتفهم وفي أقرب وقت. يتم الفصل بالشكاوى على النحو التالي:

- يتم إبلاغ العميل باستلام الشكاوى؛
- إذا تقرر عدم التحقيق في الشكاوى المقدمة لأن لا صلة لها بتطبيق قواعد السلوك، يتم إبلاغ العميل بالأسباب؛
- قد يطلب مدير المركز أثناء التحقيق معلومات من الموظف المعنى عن موضوع الشكاوى؛
- على مدير المركز التتحقق أن التعامل مع العميل جرى بعقلانية ووفقاً لقواعد السلوك؛
- إذا تم التثبت من الشكاوى سوف يقوم مدير المركز بإبلاغ العميل بالإجراءات التي سيتم اتخاذها لمعالجة هذه المشكلة؛
- يتم دائمًا تبليغ العميل بنتائج الشكاوى؛
- تحفظ تفاصيل الشكاوى في سجل المقامرة المسؤولة؛
- توضع تفاصيل الشكاوى بتصرف لجنة تنظيم المشروبات الروحية وألعاب القمار في ولاية فيكتوريا (VCGLR) عند الطلب.

إذا لم يكن بالإمكان الفصل بالشكاوى في المركز ، تحال إلى مؤسسة المحكمين والوسطاء في أستراليا (IAMA). يمكن لأي طرف له علاقة بالشكاوى الاتصال بالمؤسسة. للبدء بشكوى بإمكان أي طرف الذهاب إلى موقع المؤسسة ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)) وتحميل استماراة حل النزاعات (Dispute Resolver form) ومن ثم تقديم هذه الاستماراة بعد تعليتها وتضمينها الرسم المطلوب إلى المؤسسة. سيقوم بعدها وسيط/الحكم بالاتصال بكل الطرفين لتسهيل التوصل إلى حل. ملاحظة: إن الشكاوى المقدمة لهذه المؤسسة المستقلة لحلها قد تكون مكلفة. جميع الأطراف مدعوون إلى محاولة حل الأمور على مستوى المركز قبل طلب الوساطة المهنية.

يجب حفظ الوثائق المتعلقة بجميع الشكاوى ضد قواعد السلوك في سجل المقامرة المسؤولة كي تتمكن لجنة تنظيم المشروبات الروحية وألعاب القمار في ولاية فيكتوريا (VCGLR) الاطلاع عليها عند الحاجة.

## 11. القاصرين

يحظر على القاصرين المقامرة، وهذا يشمل بيع تذاكر وخدمات القمار لهم. تعرض الالفاتات على مداخل قاعات القمار محظرة على القصار الدخول. يتحمل جميع الموظفين مسؤولية طلب إثبات العمر إذا كانوا غير متأكدين ما إذا كان عمر العميل على الأقل ١٨ سنة. إذا لم يكن بالإمكان التحقق من العمر من خلال الأوراق الثبوتية، يجب الطلب من العميل مغادرة قاعة القمار.

## 12. الجو العام في قاعة المقامرة

سيتم تشجيع العملاء على أخذ استراحات منتظمة من اللعب على آلات القمار. قد تكون طريقة التشجيع على أشكال مختلفة من خلال إعلانات مثل

- إعلان أن استراحة الشاي الصباحية جاهزة؛
- إعلان سحب قرعة لأعضاء النادي؛
- بدء نشاط معين مثل ألحان الصباح.

تعلق الساعات في الأماكن الرئيسية من صالة القمار بحيث يكون العملاء على بينة من مرور الوقت. على الموظفين خلال أداء عملهم المداخلة مع العملاء عندما يكون ذلك مناسباً. يمكن لهذه المداخلة أن تقطع حدة وطول فترة اللعب على آلات القمار الإلكترونية.

## 13. المعاملات المالية

إن المركز لا يقبل أن يدفع العميل عن طريق الشيكات المصرفية.

يتم عرض لوحة بهذا المعنى قرب نقطة تواجد أمين الصندوق في قاعة القمار.

أي مبلغ دون 2,000 دولار يربحه العميل من آلات المقامرة في هذا المركز يمكن دفعه نقداً أو عن طريق شيك مصري. تبعاً للقوانين تدفع جميع الأرباح والأرباح الآتية من تجميع النقاط والتي تصل قيمتها إلى 2,000 دولار وما فوق بكاملها بموجب شيك مصرفي لحساب شخص وليس لحساب دفع نقداً. هذه الأرباح لا يمكن صرفها مقابل نقاط تستعمل في آلات القمار الإلكترونية.

يحفظ سجل مدفوعات الأرباح في قاعة القمار.

## 14. الدعاية والترويج

إن جميع أشكال الإعلانات الغير موجهة لشخص معين عن آلات القمار الإلكترونية ومنتجاتها هي ممنوعة في ولاية فيكتوريا.

جميع الإعلانات لغير آلات القمار الإلكترونية التي يقوم بها هذا المركز أو التي تقام نيابة عن هذا المركز يجب أن تمثل لقواعد الإعلانات الأخلاقية التي تبنتها الجمعية الأسترالية الوطنية للمعلنين.  
[\(http://www.aana.com.au/pages/codes.html\)](http://www.aana.com.au/pages/codes.html)

كل مشروع إعلان أو ترويج مقترن يتم قياسه مقابل قائمة ضوابط منبثقة من قواعد الأخلاق المتبعة من الجمعية الأسترالية الوطنية للمعلنين.

كذلك، وقبل نشر الإعلان، تقوم الإدارية بمراجعة جميع مواد الدعاية والترويج للتأكد من أنها غير زائفة أو مضللة أو خادعة بالنسبة لاحتمالات الربح أو الجوائز أو حظوظ الفوز؛

- غير مسيئة أو غير معيبة بطبيعتها؛
- لا تعطي انطباعاً بأن المقامرة هي إستراتيجية معقولة لتحسين الوضع المالي؛
- لا تروج لاستهلاك الكحول عند شراء تذاكر القمار؛
- عدم إدراج اسم أي شخص فائز في أي إعلان من دونأخذ موافقته المسبقة.

## **15. تطبيق قواعد السلوك**

إن قواعد السلوك هي جزء من رزمة معلومات تعطى لكل موظف جديد في فترة تأهيله عند مباشرته العمل. لقد تلقى الموظفون تدريباً عن أهداف ومحتويات وطريقة تطبيق قواعد السلوك.

جميع القضايا المرفوعة الخاصة بقواعد السلوك من قبل الموظفين أو العملاء يجب توجيهها إلى الموظف المسؤول عن المقامرة المسؤولة/ مدير المركز المناوب لمعالجتها.

ستقوم إدارة المركز بالتنويه بالموظفين الذين يساعدون في تطبيق واعتماد قواعد السلوك بشكل فعال.

## **16. مراجعة قواعد السلوك**

يتم مراجعة هذه القواعد سنوياً لضمان امتثالها لقانون تنظيم ألعاب القمار ولائي توجيهات وزارية. كما يتم بنفس الوقت مراجعة طريقة عمل وفعالية قواعد السلوك خلال الأشهر الـ 12 المنصرمة. تشمل المراجعة أخذ ردود الفعل من جميع الأشخاص ذوي الصلة، بما فيهم موظفي المركز والعملاء وخدمات الدعم المختصة بمشاكل المقامرة.

يتم تسجيل جميع التعديلات المطلوبة للممارسات الحالية في المركز ومن ثم تطبيقها كلما كان ذلك ممكناً. تسجل جميع التعديلات في سجل المقامرة المسؤولة للمركز. أي تعديلات مقرحة لقواعد السلوك يجب أن تخضع لموافقة لجنة تنظيم المشروبات الروحية وألعاب القمار في ولاية فيكتوريا (VCGLR).