

**كينو (Keno)**  
**المقامرة المسؤولة**  
**قواعد السلوك**  
**لولاية فكتوريا (Victoria)**

صدقت بتاريخ ١٣ كانون الأول (ديسمبر) ٢٠١١

إصدار رقم ١,٠



اللعبة الأفضل الأكبر

## قواعد السلوك للعبة كينو المقامرة المسؤولة في ولاية فكتوريا

### أ. تعريفات

وكيل معتمد يعني الشخص أو الأشخاص الذين تم اعتمادهم من قبل الجهة المرخص لها للعبة كينو بموجب المادة ٤.٢.١٦ (٣) (section 6A.2.4(3)) من قانون تنظيم المقامرة لسنة ٢٠٠٣ لبيع تذاكر المراهنات في لعبة كينو. (Gambling Regulation Act 2003)

تابكوروب (Tabcorp) تعني الجهة المرخص لها للعبة كينو، التي هي استثمارات تابكوروب رقم ٥ شركة محدودة المسؤولية، رقم إذن العمل الأسترالي ٧٢١٠٥٣٤١٣٦٦، عنوانها رقم ٥ شارع بوين، ملبورن، ولاية فيكتوريا (5 Bowen Crescent, Melbourne, Victoria).

مركز بيع أو مركز بيع كينو يعني مكان عمل الوكيل المعتمد.

### ب. التزامنا بالمقامرة المسؤولة

إن تابكوروب ووكلاءها المعتمدين ملتزمون بتوفير أعلى مستوى من المقامرة المسؤولة والعناية بالزبائن. إن قواعد سلوكنا للمقامرة المسؤولة في كينو تبين كيفية ممارستنا لهذا الالتزام وسيتم عرض هذه القواعد في مراكز بيع كينو.

إن المقامرة المسؤولة في بيئة منظمة تعطي المستهلكين القدرة على ممارسة خيار عقلائي وحكيم في ما يتعلق بأنشطة القمار تتناسب وظروفهم الخاصة، ومعتمدين على المعلومات والمساعدة المتاحة لهم. هذا يعني مسؤولية مشتركة وعمل جماعي من قبل منظمي القمار والحكومات والمجتمعات والأفراد.

### ت. كيفية توفر قواعد السلوك

هذه القواعد متوفرة بالانكليزية وبلغات المجتمع الرئيسية في مراكز بيع كينو وفي القسم المخصص للمقامرة المسؤولة على موقع تابكوروب وهو [www.tabcorp.com.au](http://www.tabcorp.com.au)

لغات المجتمع الرئيسية هي :

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

وسيتم توفير نسخ من هذه القواعد بجميع اللغات للعملاء عند الطلب.

### ث. معلومات عن قواعد اللعبة

تعرض قواعد لعبة كينو في كل مركز بيع كينو.

يتم توفير الكتيبات التي تحتوي على قواعد لعبة كينو للوكلاء المعتمدين لعرضها في كل مركز بيع كينو.

### ج. معلومات عن المقامرة المسؤولة

تعمل شركة تابكورب مع وكلاء ومراكز معتمدة في ولاية فيكتوريا لتوفير المعلومات عن المقامرة المسؤولة بواسطة مجموعة من النماذج، بما في ذلك الكتيبات والملصقات. وهذا يشمل معلومات تتعلق ب:

- كيفية المقامرة المسؤولة.
- كيفية تحديد التزام مسبق والحفاظ عليه.
- توفر خدمات الدعم بالنسبة لمشاكل القمار.
- حظر الاستدانة بغرض لعب القمار.
- القيود التي تنطبق على دفع الأرباح عن طريق الشيكات المصرفية.

كما يتم عرض المعلومات الخاصة بكيفية الاتصال بخدمات المساعدة على مشاكل القمار وخدمات النصائح المتعلقة بالمقامرة المسؤولة بمختلف الوسائل، بما في ذلك شاشات العرض ضمن مراكز بيع كينو.

سيتم إدخال الرسالة التالية المتعلقة بالمقامرة المسؤولة في جميع المنشورات المناسبة.

فكر بالنسبة لاختياراتك

اتصل بلجنة مساعدة المقامرين

١٨٠٠٨٥٨٨٥٨

[www.problemgambling.vic.gov.au](http://www.problemgambling.vic.gov.au)

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

### ح. التفاعل مع العملاء

ليس لشركة تابكورب اتصال مباشر مع الزبائن الذين يلعبون كينو. ولكن تشجع تابكورب الوكلاء المعتمدين ومراكز البيع وموظفيهم على التفاعل مع الزبائن وتقديم لهم المعلومات التي توفرها تابكورب بناء على طلبهم.

إذا تقدم شخص من موظف في أي مركز طالباً معلومات عن اللعبة أو طالباً مساعدة لحل مشكلة تتعلق بالقمار، أو إذا كانت تظهر على هذا الشخص مؤشرات تدلّ أن لديه مشكلة تتعلق بالقمار، فيجب على الموظف توجيه الشخص إلى موظف المحلة المختصة عن المقامرة المسؤولة أو إلى المدير المناوب.

على الموظف الاقترب من أي عميل لإهداء المساعدة إذا ظهرت على العميل علامات توتر أو سلوك غير مقبول. تتضمن هذه العلامات ولا تقتصر على:

- المداومة على المقامرة اليومية أو إظهار صعوبة في التوقف عن المقامرة عند انتهاء دوام العمل بالمركز.
- المقامرة لفترات طويلة، مثلاً المقامرة لفترة ثلاث ساعات أو أكثر دون انقطاع.

- تحاشي التواصل بالآخرين عند المقامرة، أو التكلم المحدود جداً مع الآخرين، أو التفاعل القليل مع الأحداث التي تجري حوله، أو طلب اقتراض المال من الموظفين أو العملاء الآخرين، أو الاستمرار في المراهنات بعائدات الربح الكبيرة .
- إظهار سلوك عدواني أو غيراجتماعي أو عاطفي خلال المقامرة.

تكون مساعدة هؤلاء الأشخاص على الشكل التالي:

- تفاعل الموظفين مع العملاء وتشجيعهم على أخذ قسط من الراحة .
- تقديم الموظفين بعض المرطبات للعملاء (مثل فنجان من الشاي أو القهوة) في مكان أكثر هدوءاً وأكثر خصوصية في قاعة القمار.

إذا كان سلوك العميل ناجماً عن مشكلة تتعلق بالقمار، يحال العميل إلى الموظف المختص عن المقامرة المسؤولة. في جميع الأحوال يكون التفاعل مع العملاء ملتزماً بمبدأ ضمان احترام حق العميل في الخصوصية.

## خ. الالتزام المسبق

إن تابكوروب تشجع وتدعم جميع الوكلاء المعتمدين على تشجيع جميع العملاء الذين يلعبون كينو على ضبط وقت معين وتحديد مبلغ أقصى من المال وفقاً لظروف كل واحد منهم. هناك لافتات بالقرب من صندوق تذاكر كينو توصي بأن يحدد العملاء لأنفسهم حداً أقصى وأن يلتزموا به.

تعرض عند نقاط بيع كينو أيضاً لافتات ومنشورات في الداخل وبالقرب من صندوق تذاكر كينو تحتوي على معلومات عن الظروف التي يمكن أن تؤدي إلى الإفراط في الإنفاق. وتشمل هذه الظروف:

- المقامرة اليومية أو صعوبة التوقف عند انتهاء دوام مركز البيع.
- القمار لفترات طويلة أي لمدة ثلاث ساعات أو أكثر دون انقطاع.
- تجنب التفاعل مع الناس عند ممارسة القمار أو التواصل بشكل محدود جداً أو إظهار رد فعل محدود للأحداث التي تجري حول اللاعب.
- محاولة اقتراض المال من الموظفين أو العملاء الآخرين أو الاستمرار في المقامرة من عائدات الربح الكبيرة.
- التصرف العدواني أو المعادي للمجتمع أو السلوك العاطفي عند لعب القمار.
- محاولة تعويض خسائر القمار عند الشعور بالتوتر أو التعاسة.
- فقدان السيطرة على النفس بسبب الإفراط في استهلاك الكحول.

إن الوكلاء المعتمدين وموظفي مراكز البيع سوف يدعمون العملاء الذين يطلعونهم على قرار التزامهم المسبق وذلك من خلال تشجيعهم على الحفاظ على هذا القرار.

## د. السياسة المتبعة بالنسبة لمزاولة الموظفين للقمار

في إطار سياسة المقامرة المتعلقة بموظفي تابكوروب لا يسمح للموظفين في شعبة تابكوروب لألعاب القمار بممارسة لعبة كينو في أي وقت.

لا يسمح للموظفين في شعبة تابكوروب الغير مخصصة لألعاب القمار بممارسة لعبة كينو عند تواجدهم في الخدمة إلا إذا كان ذلك مطلوباً من أجل أداء واجبات العمل العادية.

لا يسمح للموظفين في مراكز بيع كينو بممارسة لعبة كينو عند تواجدهم في الخدمة إلا إذا كان ذلك مطلوباً من أجل أداء واجبات العمل العادية. يخضع هؤلاء للتدريب على مبدأ المقامرة المسؤولة كجزء من تأهيلهم الوظيفي. إذا أشار أي موظف أن لديه مشكلة تتعلق بالقمار فسوف يطلب منه أن يتوجه إلى الموظف المختص عن المقامرة المسؤولة أو إلى المدير المناوب في مركز العمل. إن أي تواصل مع الموظف الذي يشير إلى أن لديه مشكلة تتعلق بالقمار يجب أن يحدث بطريقة تحترم حق الموظف في الخصوصية.

## ذ. خدمات الدعم للمشاكل المتعلقة بالقمار

تعمل تابكوروب مع وكلائها ومراكز البيع المعتمدين على ضمان توفر المعلومات عن خدمات الدعم المحلية للمشاكل المتعلقة بالقمار في كل مركز بيع كينو. تلتزم تابكوروب بتسهيل روابط قوية بين نقاط بيع كينو وخدمات الدعم المحلية للمشاكل المتعلقة بالقمار، بما في ذلك تشجيع عقد اجتماعات منتظمة مع خدمة مساعدة المقامرين المحلية (Gambler's Help Services).

هذه أمثلة على ما قد تتناوله هذه الاجتماعات:

- عقد دورات تدريبية سنوية للموظفين تديرها خدمة مساعدة المقامرين المحلية.
- عقد اجتماعات مرتين سنوياً أو بشكل دوري بين مدير مركز بيع كينو وخدمة مساعدة المقامرين.

تحفظ تفاصيل هذه الاجتماعات في مجلد أو سجل المقامرة المسؤولة وتوضع في غرفة الألعاب.  
يحتوي محضر جلسة الاجتماع على ما يلي :

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

## ر. شكاوى العملاء

على العملاء الذين لديهم شكاوى تتعلق بهذه القواعد الكتابة مباشرة إلى:

مدير عمليات لعب القمار

تابكوروب

٥ بوين كريست

ملبورن ولاية فكتوريا ٣٠٠٤

(Manager, Gaming Operations, Tabcorp 5 Bowen Crescent Melbourne VIC 3004)

إذا كان لدى العميل شكاوى حول كيفية تطبيق أحد مراكز البيع لهذه القواعد فعليه الكتابة مباشرة إلى إدارة هذا المركز. ستقوم تابكوروب بتفحص جميع الشكاوى للتأكد من أنها تتعلق بتنفيذ هذه القواعد.

توجه الشكاوى حول خدمة العملاء أو حول عمليات كينو مباشرة إلى مدير مركز البيع أو إلى الموظف المداوم وسوف يقوم الموظفون بالمساعدة في تقديم الشكاوى إذا طلب منهم ذلك. وسيتم التحقيق في الشكاوى بتفهم وعلى وجه السرعة. إذا تقرر عدم التحقيق في الشكاوى لأنها لا تتعلق بسير عمل هذه القواعد فسيتم إبلاغ مقدم الشكاوى عن الأسباب.

قد تطلب بعض المعلومات من الموظف المعني أثناء التحقيق في الشكاوى. إذا تم التثبت من الشكاوى سوف تبلغ تابكوروب المشتكى بالإجراءات التي سيتم اتخاذها لمعالجة المشكلة. سيكون صاحب الشكاوى على اطلاع مستمر بنتائج الشكاوى. وسيتم توفير المعلومات إلى لجنة تنظيم ألعاب القمار بولاية فكتوريا (VCGR) إذا طلب ذلك.

وإذا تعذر حل شكاوى ما على مستوى مركز البيع أو من قبل تابكوروب فسوف تحال الشكاوى إلى مؤسسة المحكمين والوسطاء في أستراليا ((Institute of Arbitrators and Mediators Australia (IAMA)) للوصول إلى حل. يجوز لأي من الطرفين المعنيين بالشكاوى الاتصال بالمؤسسة. للبدء بشكاوى بإمكان أي طرف الذهاب إلى موقع المؤسسة [www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)) وتحميل استمارة حل النزاعات (Dispute Resolver form) ومن ثم تقديم هذه الاستمارة بعد تعبئتها وتضمينها الرسم المطلوب إلى المؤسسة. سيقوم بعدها الوسيط/الحكم بالاتصال بكلا الطرفين لتسهيل التوصل إلى حل. هذه الاستمارات متوفرة أيضا في مراكز بيع كينو.

ملاحظة : قد تترافق الشكاوى المرسله إلى المؤسسة للبتّ بها بتكاليف. ويتم تشجيع جميع الأطراف على محاولة حل المشكلة على المستوى المحلي قبل طلب الوساطة المهنية.

يجب حفظ الوثائق المتعلقة بجميع الشكاوى في مجلد أو سجل المقامرة المسؤولة كي تتمكن لجنة تنظيم ألعاب القمار (VCGR) الاطلاع عليها عند الحاجة.

## ز. القاصرين

يحظر القمار على القاصرين. إن شركة تابكوروب تعمل مع الوكلاء ومراكز البيع المعتمدين للتأكد من عرض اللافتات الخاصة بهذا الحظر على مرأى من العملاء في كل مراكز كينو.

يتحمل جميع الموظفين مسؤولية المطالبة بإثبات العمر إذا كانوا غير متأكدين من أن عمر العميل هو على الأقل ١٨ سنة. إذا كان من غير الممكن التحقق من عمر العميل يجب الطلب منه مغادرة قاعة القمار أو المكان الذي تباع فيه تذاكر كينو.

## س. جو القمار العام

يشجع العملاء على اخذ استراحات منتظمة من لعب القمار وعدم الانخراط في القمار لمدة طويلة أو بصورة مكثفة. هذا التشجيع قد يتخذ شكل إعلان صوتي يتعلق بحدث مبتكر. أنواع الأحداث المبتكرة تشمل ما يلي:

- 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. سوف يذكر الموظفون بالوقت عند إعلانهم عن أنشطة صالة القمار.

## ش. المعاملات

لا تقبل الشيكات المصرفية في مراكز كينو بما في ذلك الشيكات لغرض لعب كينو. يتم عرض لافتة تبين ذلك في مكان تواجد أمين الصندوق في قاعة القمار.

تدفع أرباح كينو كاملة أو جزئياً عن طريق الشيكات المصرفية إذا طلب العميل ذلك.

## ص. الدعاية والترويج

إن جميع أشكال الإعلان عن كينو التي تقوم بها تابكوروب أو تقام نيابة عن تابكوروب تتوافق مع القواعد السلوكية للإعلانات المعتمدة من قبل الجمعية الاسترالية الوطنية للمعلنين

(Australian Association of National Advertisers (AANA)).

يقيم كل مشروع إعلان وترويج بحسب قائمة للقواعد السلوكية صادرة عن الجمعية الاسترالية الوطنية للمعلنين (AANA) وذلك لضمان الامتثال لها.

كذلك تتأكد تابكوروب أن محتويات المواد الدعائية للعبة كينو هي كالاتي:

- غير زائفة أو مضللة أو خادعة بالنسبة لاحتمالات الربح أو الجوائز أو فرص الفوز.
- غير مسيئة وغير معيبة.
- لا تعطي انطباعاً بأن المقامرة هي استراتيجية معقولة لتحسين الوضع المالي.
- لا تشجع على استهلاك الكحول عند شراء تذاكر المقامرة.
- لديها موافقة الرابح المسبقة على نشر تفاصيل جائزة ربحها في سحب ما.

## ض. تطبيق القواعد

تتضمن قواعد السلوك في المقامرة المسؤولة لشركة تابكورب مواد تعريفية يتم تدريسها لجميع موظفي ألعاب المقامرة الجدد عند مباشرة عملهم مع شركة تابكورب وكذلك الحال بالنسبة لموظفي مراكز البيع. وقد تلقى الموظفون الذين كانوا يعملون في وقت سابق لإقرار القواعد المذكورة تدريباً حول الغرض منها ومحتوياتها وطريقة تطبيقها.

توجه القضايا التي يواجهها الموظفون أو العملاء المتعلقة بهذه القواعد إلى مدير عمليات الألعاب في شركة تابكورب.

يثنى العملاء المعتمدون والمسؤولون عن مراكز البيع على الموظفين بحسن عملهم عندما يساهمون بتطبيق ثم باعتماد الممارسات التي تنص عليها القواعد المذكورة أعلاه.

## ط. مراجعة قواعد السلوك

تتم مراجعة هذه القواعد سنوياً لضمان توافقها مع قانون تنظيم القمار وكذلك مع أي توجيهات وزارية أخرى. يؤخذ بعين الاعتبار في هذه المراجعة ردود فعل جميع المعنيين بمن فيهم موظفي شركة تابكورب وموظفي مراكز البيع والعملاء وخدمات الدعم الخاصة لمشكلة المقامرة. وسيتم تطبيق التغييرات المطلوبة حيثما كان ذلك ممكناً.