

<اسم المركز>

مدونة قواعد سلوك
المقاومة المسؤولة

2012

الإصدار 1.1

LEIGH  BARRETT
ASSOCIATES

Expert Advice in Regulatory Compliance Policy and Procedure

مركز مقامرة <مدونة قواعد سلوك المقامرة المسؤولة>

1. رسالة المقامرة المسؤولة

سوف يقدم هذا المركز أعلى معايير رعاية العملاء وخدمة مقامرة مسؤولة لجميع زبائننا، وسوف نعرض رسالة المقامرة المسؤولة التالية على مكتب الدفع و/أو عند مدخل قاعة المقامرة، بحيث يكون مرئيًا في شكل واضح حيثما يقدم المركز منتجات المقامرة:

يلتزم هذا المركز براحة زبائنه، وموظفيه والمجتمع الأكبر الذي يمارس فيه أعماله. وهو يتوق إلى تقديم جميع خدماته في شكل مسؤول ومستدام، من خلال تقديم وسائل القيام باختيارات عن علم لجميع زبائننا، وممارسة اختيار مسؤول وعقلاني مبني على ظروفيهم الشخصية والفردية. وكجزء من هذا الالتزام، تبنى المركز مدونة قواعد سلوك شاملة للمقامرة المسؤولة، وبرنامج استبعاد ذاتي، وسوف نقدم ما يلزم من موارد، مادية وبشرية على حد سواء، لدعم عمل مدونة سلوك المقامرة المسؤولة واستيفائها في شكل مناسب ضمن هذا المنشآت.

تصف مدونة قواعد سلوك المقامرة المسؤولة التي نتبعها كيفية قيامنا بذلك، فيما نستمر في تقديم خدمات مقامرة في أسلوب مريح، وممتع ومتجاوب على الصعيد الاجتماعي.

2. تحضير مدونة القواعد

لقد اهتمت شركة Associates Pty Ltd & Leigh Barrett للمحاماة بتحضير مدونة قواعد سلوك المقامرة المسؤولة في <مركز المقامرة> بالنيابة عنا، التي جعلتها متوافرة لنتبناها وندمجها ضمن عمليات المقامرة التي نديرها. وهي وثيقة واضحة، تمت صياغتها بأسلوب يسهل لزبائننا فهمها ويبسط لفريق عملنا تفسيرها وشرحها. وقد تم تحضيرها بنية صياغتها باللغة الإنكليزية السهلة، وتقديمها بحيث تكون في متناول جميع زبائننا، بمن فيهم المتحدرين من خلفيات ثقافية ولغوية متنوعة.

وتدعم مدونة السلوك سياسات مقامرة مسؤولة، ودليل إجراءات يتم تقديمه لكل واحد من أفراد فريق العمل في المركز عند تلقيهم التدريب التعريفي والتوجيهي.

3. توافر المدونة

سوف يتم توفير نسخة خطية من مدونة قواعد السلوك للزبانن بناءً على طلبهم. وسيتم عرض إشارة تشير إلى الزبانن بكيفية الحصول على نسختهم فعند مدخل قاعة المقامرة أو على محطة صندوق الدفع في قاعة المقامرة.

سوف تتوافر مدونة قواعد السلوك أيضًا على موقع <مركز المقامرة> على الويب (إذا كان للمركز موقع على الويب)، وحتى بعدة لغات قد تتضمن اليونانية، والإيطالية، والصينية، والفيتنامية، والعربية، والتركية والإسبانية.

وسوف يضمن المركز سهولة توافر سجل المقامرة المسؤولة لأي شخص مُصرَّح له أو لأي مقيَّم من اللجنة الفيكتورية لتنظيم المقامرة والمشروبات الكحولية (VCGLR) بناءً على طلبه.

4. بعض التعريفات

تتوافق المفردات المستخدمة في مدونة مركز المقامرة هذه لقواعد المقامرة المسؤولة مع قانون تنظيم المقامرة الفيكتوري الصادر في عام 2003 (القانون)، ما لم يتطلب السياق خلاف ذلك أو تظهر نية معاكسة لذلك

- تعني "اللوائح" /لوائح تنظيم المقامرة الفيكتورية، النسخة الحالية 2005
- يعني "المركز" مركز المقامرة هذا
- تعني "مدونة القواعد" مدونة قواعد سلوك المقامرة المسؤولة هذه تحديداً
- يعني "ICRP" عملية حل الشكاوى المستقلة المنصوص عليه في البند 12
- يعني "مسؤول المقامرة المسؤولة" الشخص المسؤول عن إدارة مدونة القواعد والـ ICRP في المركز
- تعني "EGM" آلة المقامرة الإلكترونية

- يعني "PID" عرض معلومات اللاعب على شاشات الـ EGM
- يعني "الشخص المُعَيَّن" الشخص المشار إليه بما يتوافق والبند 9، والذي قد يكون مسؤولاً عن توفير معلومات حول مدونة القواعد إلى الزبائن في كل الأوقات التي يقدم فيها المركز منتجات المقامرة وخدماتها
- يعني "الزبائن" كلا من العملاء، والأعضاء والزوار
- يعني "سجل المقامرة المسؤولة" أو RGR السجل الذي يحتفظ به المركز، والذي يسجل فيه المركز كل المعلومات المطلوبة في ظل مدونة القواعد، وقد يحتوي في شكل محاذٍ على سجلات المشروبات الكحولية و/أو سجلات مكافحة تبييض الأموال/مواجهة تمويل الإرهاب (AML/CTF)
- يعني "قاصر" أي شخص ما دون سن الثمانية عشر (18) عامًا
- يعني "نموذج المراجعة" النموذج (النماذج) المطلوب من المركز ملؤها في شكل سنوي بما يتوافق والبند 17

5. معلومات حول المقامرة المسؤولة

في ظل مدونة القواعد، عندما يُطلب من المركز:

- تقديم معلومات للزبائن،
- جعل المعلومات متوافرة للزبائن،
- عرض المعلومات،

سوف يفعل المركز ذلك من خلال:

- عرض ملصقات ملائمة، ومنشورات معلومات و/أو نشرات في المنطقة/المناطق التي يقدم فيها المركز منتجات مقامرة، وسوف يكون العرض مرئيًا في شكل واضح، ويسهل وصول الزبائن إليه في تلك المناطق؛
- و/أو تسهيل توافر المنشورات للزبائن ليحملوها معهم بمبادرة شخصية منهم أو بناءً على طلبهم؛
- و/أو جعل المعلومات متوافرة على موقع مركز المقامرة على الويب، (أيًا كان الخيار الأنسب والأكثر فعالية).

يقدم هذا المركز برنامج استبعاد ذاتي. للحصول على معلومات حول البرنامج، بإمكان الزبائن التحدث إلى مسؤول المقامرة المسؤولة أو الشخص المُعَيَّن أو الحصول على منشور الاستبعاد الذاتي المعروض في المركز.

5.1 أشكال العرض

يعرض هذا المركز معلومات حول المقامرة المسؤولة ضمن نطاق واسع من الأشكال، بما فيها منشورات المعلومات، والملصقات، وآلات المقامرة الإلكترونية (EGM)، وعرض معلومات اللاعب (PIDs) على الشاشة، والتي تتضمن المعلومات المطلوبة بموجب القانون واللوائح.

وسوف يتم توفير المعلومات التالية حول المقامرة المسؤولة للزبائن؛

- كيفية المقامرة في شكل مسؤول
- كيفية اتخاذ قرار الالتزام المُسبق والمحافظة عليه؛
- القيود التي تنطبق على دفع الجوائز بواسطة شريك، وتقديم اعتماد أو إقراض المال لأغراض المقامرة.
- برنامج الاستبعاد الذاتي المتوافر للزبائن.

5.2 معلومات إضافية حول المقامرة المسؤولة

يقدم هذا المركز للزبائن معلومات إضافية حول المقامرة المسؤولة، تتضمن:

- كيفية الوصول إلى موقع حكومة الكومنويلث "Money Smart" على الويب www.moneysmart.gov.au (أو موقع حكومي مماثل لتمويل الأسرة)؛

b. كيف يمكن للمقامرين وعائلاتهم أو أصدقائهم إيجاد خدمات دعم المقامرة وبرامج الاستبعاد الذاتي، وموقع دعم حكومة الدولة على الويب الخاص بمشكلة المقامرة www.problemgambling.vic.gov.au

عندما تتوافر للمركز روابط لموقع الويب المذكور أعلاه، سوف يتم عرضها على موقع المركز على الويب.

6. معلومات حول منتجات المقامرة

تتوافر قواعد كل واحدة من ألعاب آلات المقامرة الإلكترونية (EGM)، بما فيها فرص الربح، من خلال التوجه إلى شاشات عرض معلومات اللاعب (PID) على الآلة.

تتوافر المعلومات حول كيفية مشاهدة شاشات عرض معلومات اللاعب من خلال أي من أفراد فريق عمل القمار و/أو من خلال قراءة منشور عرض معلومات اللاعب (PID)، المتوافر ضمن قاعات القمار.

7. معلومات حول برنامج ولاء العملاء

كلما قام هذا المركز بتقديم برنامج ولاء العملاء بشكل وقتي، سوف يتم توفير منشور للزبائن، يفصل المعلومات المناسبة حول برنامج ولاء العملاء المحدد هذا المتوافر للمشاركين.

وسوف تتضمن هذه المعلومات قواعد برنامج الولاء، بما فيها كيف ومتى تتراكم الجوائز، وتنتهي صلاحيتها وتُسترد. وسوف يتم إعلام الزبائن المشاركين بأي فوائد تراكمت لديهم كجزء من برنامج الولاء، من خلال بيان خطي أو بريد إلكتروني، مرة واحدة سنويًا على الأقل. لا يجوز للأشخاص المُستبعدين ذاتيًا الانضمام إلى أي برنامج ولاء ولا البقاء فيه. تتضمن كل البلاغات المرسلة إلى أعضاء برنامج الولاء البيانات التالية:

نوصيكم بشدة أن تضعوا حدودًا دقيقة للوقت الذي تمضون في المقامرة والمال الذي تنفقون على ذلك، وألا تتجاوزوا هذه الحدود. الرجاء طلب المساعدة من أي من أفراد فريق عمل القمار إذا كانت تواجهم مشاكل في أي نوع من أنواع المقامرة، بما فيها وضع الحدود والمحافظة عليها.

8. استراتيجية الالتزام المسبق

يشجع هذا المركز الزبائن الذي يلعبون بالآلات المقامرة الإلكترونية على وضع حدود للوقت والمال وفقًا لظروفهم الشخصية

سوف تساعد إشارات المقامرة المسؤولة ومنشوراتها في قاعة القمار وعلى كل آلات المقامرة الإلكترونية العميل على اتخاذ قرار التزام مسبق في وضع حدود له وعدم تجاوزها. يُطلب من أفراد فريق عمل القمار أن يكونوا على استعداد لمناقشة كيفية الوصول إلى المساعدة، والمحافظة على الحدود، والوصول إلى المساعدة على تحديد التي تقود إلى دوافع الإفراط في الإنفاق على المقامرة.

سوف يوفر المركز أيضًا معلومات حول أي جانب من جوانب الوصول إلى خدمات المساعدة على المقامرة المختلفة، و/أو موقع حكومة الجولة على الويب www.problemgambling.vic.gov.au للزبائن، وعائلاتهم وأصدقائهم.

تمكّن جميع آلات المقامرة الإلكترونية في هذا المركز على تعقب الوقت الذي قضوه ومبلغ المال الذي أنفقوه في خلال جلسة القمار. يوفر أفراد فريق عمل القمار معلومات حول كيفية تنشيط تعقب الجلسة، كما تتوافر هذه المعلومات في منشور عرض معلومات اللاعب المتوافر في المركز. وتتوافر هذه المعلومات على كل آلة مقامرة إلكترونية لدعم العميل الذي قد اتخذ قرارًا بالالتزام المسبق أو يرغب في اتخاذه.

سوف يمتثل هذا المركز لكل الأنظمة المرتبطة بالالتزام المسبق، في ما يختص بلعب آلات القمار.

9. التفاعل مع الزبائن

ينظر هذا المركز إلى التفاعل ما بين فريق العمل والزبائن كعنصر جوهري في تشجيع المقامرة المسؤولة/رعاية العملاء. يلتزم فريق العمل في هذا المركز بتقديم مستويات عالية من خدمة العملاء ورعاية العملاء باستمرار، بما في ذلك السهر باستمرار على احتياجات زبائنهم وعلى مسؤولية المركز تجاه المقامرة المسؤولة. يتلقى فريق عمل القمار تدريبًا كجزء من تدريبهم التعريفي والتوجيهي، ودورات لاحقة لإنعاش ذاكرتهم.

لدى هذا المركز منسق مقامرة مسؤولة مُعيّن، كما أن جميع مدراء/مشرفي مناوبة القمار مُعيّنين كمسؤولي مقامرة مسؤولة في المركز. يكون المنسق والمسؤولون مدركون لمسؤوليات المنصب، وكيفية أداء واجباتهم، ويكونون دائمًا متوافرين لإدارة أي شأن يتعلق برعاية العميل/المقامرة المسؤولة في أي حين تكون فيه أبواب المركز مفتوحة.

يعلم جميع أفراد فريق العمل جيداً من هو الشخص المُعيّن لكل نوبة عمل.

يتم تحويل أي شخص يتوجه إلى أحد أفراد فريق العمل طلباً للمعلومات حول خدمات المقامرة السيئة أو يبدي أي علامات تدل على أنه يعاني من الإدمان على المقامرة، إلى مسؤول المقامرة المسؤولة لمساعدته شخصياً واتخاذ أي إجراء ضروري.

قد يتوجه الشخص المُعيّن إلى أي عميل تظهر عليه علامات الاضطراب أو أي سلوك غير مقبول، والذي سيعرض عليه أي مساعدة بطريقة ناعمة وبسرية تامة.

ويتضمن السلوك غير المقبول (على سبيل المثال لا الحصر):

- العدوانية
 - ضرب إحدى الآلات/أحد الأزرار بقوة غير مناسبة؛
 - الصراخ على الآلة أو على أشخاص آخرين في قاعة القمار؛
 - إساءة معاملة فريق العمل و/أو الزبائن الآخرين؛
 - التصرف بطريقة تهديدية.
- الانفعال
 - البكاء في أي مكان في المركز، بما فيها عند إحدى آلات المقامرة الإلكترونية؛
 - أن يبدو شديد الحزن أو مكتئباً في المركز؛
 - التعرّق بصورة غير طبيعية فيما يلعب على إحدى آلات المقامرة الإلكترونية؛
 - أن يبدو عليه الاضطراب الشديد في المركز؛
 - الاشتكاء باستمرار إلى فريق العمل
- السحب
 - لا يستجيب لتفاعل فريق العمل؛
 - لا يستجيب لواقعات تحدث في المركز، عادةً ما تستقطب انتباه أي عميل؛
- المظهر
 - محاولة ارتداء زي تنكري لكي لا يتعرف الآخرون عليكم؛
 - القص العام في النظافة الشخصية/العناية بالذات على مر الوقت
- المقامرة الممتدة
 - اللعب بآلات المقامرة الإلكترونية في المركز كل يوم؛
 - اللعب باستمرار بآلات المقامرة الآلية لمدة تفوق 3 ساعات؛
 - عدم الرغبة بالمغادرة عند إقفال المركز.
- طلب المال للمقامرة
 - طلب اقتراض المال من فريق العمل (لأي غرض كان)؛
 - طلب اقتراض المال من الزبائن الآخرين (لأي غرض كان)؛
 - محاولة بيع أي سلع أو خدمات في هذا المركز.

وتتضمن عملية التفاعل مع هؤلاء الزبائن مساعدة مدروسة تعتمد على تقويم فريق عمل متخصص في المركز، بمن فيهم الشخص المُعيّن، لكل حالة على حدة. وقد يتخذ هذا التفاعل شكلاً من الأشكال التالية:

- i. التوجه إلى العميل أو الزائر ومحاولة حمل العميل أو الزائر على الانخراط في تفاعل اجتماعي؛
- ii. تشجيع العميل على اعتبار عروض الطعام والشراب المتوافرة في المركز، والتي قد تسمح له بأخذ استراحة من آلة القمار؛
- iii. تقديم بعض المشروبات المكتملة للعميل (على سبيل المثال: فنان شاي أو قهوة) في قسم أهدأ وأكثر خصوصية من مركز القمار، حيث يمكن تقديم كل المعلومات ذات الصلة إلى العميل، بالإضافة إلى الوصول إلى خدمات الدعم، بما فيها الاستبعاد الذاتي، والإرشاد المالي، بطريقة سرية؛
- iv. تقديم بعضاً من المساعدة المناسبة، بما فيها استعمال أحد هواتف المركز للاتصال بعائلته أو بأحد الأصدقاء؛
- v. مساعدة العميل على ترتيب النقل من أجل عودته إلى المنزل؛
- vi. لا إجراءات إذا لم يكن أي تفاعل مع العميل أو الزائر مضموناً في رأي الشخص المُعيّن المنطقي.

يتم تسجيل اتصالات مسؤول المقامرة المسؤولة بالزبائن في سجل المقامرة المسؤولة، وتتضمن تفاصيل أي إجراءات يتم اتخاذها. سوف يوفر المركز تدريباً لجميع الموظفين الذين يطلعون بمهام الشخص المُعيّن. سوف يتم تدريب الأشخاص

المعنيين على معرفة مؤشرات الإدمان على المقامرة والردود المناسبة على أي تصرف يؤدي إلى إشكاليات، بالإضافة إلى شروط مبادئ الخصوصية الوطنية ومتطلباتها.

ويغطي مضمون هذا السجل قانون الخصوصية، وسوف يضمن الأشخاص المعنيين الامتثال لمبادئ الخصوصية الوطنية. تتضمن المعلومات الواجب إدراجها في السجل:

- i. تاريخ الحادث أو الأمر وساعة حصوله؛
 - ii. اسم فرد/أسماء أفراد فريق العمل المتورطين؛
 - iii. اسم العميل المتورط (إذا توافر أو كان مناسباً ذكره)؛
 - iv. عرض عام للحادث أو الأمر أو خطوته العريضة؛
 - v. الإجراء الذي اتخذته فريق العمل (على سبيل المثال: تقديم معلومات حول مساعد للمقامر / الاستبعاد الذاتي).
- سوف يمثل المركز أيضاً بالقوانين واللوائح فيما يتعلق بما يُدعى خدمة الكحول المسؤولة

10. التفاعل مع فريق عمل المركز

يعنى المركز بضمان سلامة جميع فريق عمله والحفاظ على اكتمال منتجات المقامرة الظاهر التي يبيعها النادي.

بموجب القانون، لا يُسمح للموظفين في هذا المركز بالمقامرة باستخدام آلات القمار أو لعب الكينو أو شراء بطاقات اليانصيب أو الدخول في مراهقات في خلال تواجدهم في الخدمة طوال مدة توظيفهم.

يعتمد المركز سياسة في ما يختص بشراء الموظفين لمنتجات المقامرة (بما فيها اللعب على آلات القمار)، ويتم تضمين نسخة من هذه السياسة في كل من سياسات المقامرة المسؤولة، ودليل الإجراءات ودليل فريق العمل، ويُرفق بأي نسخة تُوزع من مدونة القواعد.

سوف يتم تقديم دعم استشاري كامل لأي فرد من أفراد فريق العمل يشير إلى فرد آخر من أفراد فريق العمل أو مباشرة إلى الشخص المعين بأنه قد يعاني من مشكلة إدمان على المقامرة، بالإضافة إلى معلومات حول الإدمان على المقامرة من قبل مُشغل المركز (الشخص المسؤول المعني) بطريقة سرية. عند تحديد أي إجراء هو الأنسب في أي وضع يطل أحد أفراد فريق العمل، سوف يضمن المركز بذل كل المساعي للحفاظ على السرية، ولجذب أقل نسبة انتباه ممكنة إلى الوضع وإلى فرد فريق العمل. سوف يتم تشجيع فرد فريق العمل على متابعة مهام غير مرتبطة بالمقامرة حينما توافرت في المركز.

سوف يتم تسجيل أي إجراء يُتخذ بما يتوافق وهذا البند في ملف توظيف فرد فريق العمل، وليس في سجل المقامرة المسؤولة. سوف يتم توفير نسخ من أي تضمينات في ملف توظيف أحد الموظفين تجرى بما يتوافق وهذا البند إلى مفتشي اللجنة الفيدرالية لتنظيم المقامرة والمشروبات الكحولية (VCGLR) بناءً على طلبهم.

سوف يتم عقد جلسات تطوير مهني سنوية خاصة بالمقامرة المسؤولة لجميع أفراد فريق العمل، بالتنسيق مع مؤسسات تدريب مناسبة، بمن فيها خدمة مساعدة المقامر المحلية، وغيرها من الخدمات المماثلة حسبما يحدده المركز.

سوف يتم تضمين معلومات حول خدمات دعم المقامرة المسؤولة والإدمان على المقامرة ضمن رزمة التدريب التعريفي والتوجيهي/دليل فريق العمل التي تقدم لجميع الموظفين عند بدء توظيفهم في المركز.

إذا ما اعتمد المركز أي سياسة مختلفة عن تلك المحددة أعلاه، يجب على المركز إبلاغ اللجنة الفيدرالية لتنظيم المقامرة والمشروبات الكحولية (VCGLR) كتابياً بتغيير السياسة، ويجب عليه انتظار الموافقة على سياسة المركز قبل تطبيق هذه السياسة.

11. التفاعل مع خدمات دعم الإدمان على المقامرة

يلتزم هذا المركز بالحفاظ على روابط صلة وثيقة واتصال منظم مع خدمات دعم الإدمان على المقامرة المحلية والهيئات المرتبطة بها.

سوف يوفر المركز للزبائن منشورات من قبل خدمة دعم المقامرين المحلية و/أو أي من خدمات مساعدة المقامرين الأخرى المعنية، ومعلومات الاتصال بها.

سوف يقوم كبير فريق العمل في هذا المركز ببدء عقد اجتماعات على فترات منتظمة (مرة واحدة سنوياً على الأقل) مع خدمة مساعدة المقامرين المحلية، وعاملي دعم المركز (VSW) المعنيين من خدمة مساعدة المقامرين الإقليمية المعنية.

● قد تتضمن أمثلة على هذه الاجتماعات:

- التوافق على جلسة تدريب سنوية لفريق العمل، تديرها خدمة مساعدة المقامرين المحلية؛

○ اجتماعات ما بين مُشغّل / مدير المركز وخدمة مساعدة المقامرين أو عاملي دعم المركز المُعيّنين؛

○ التواصل المنتظم بواسطة البريد الإلكتروني مع خدمات الدعم.

سوف يقوم هذا المركز بتسجيل تفاصيل كل تواصل مع خدمات مساعدة المقامرين و/أو غيرها من خدمات دعم الإدمان على المقامرة في كل من سياسات المقامرة المسؤولة وملف الإجراءات. سوف تتضمن تفاصيل الاجتماع:

- ساعة الاجتماع وتاريخه؛
- الحاضرين في الاجتماع؛
- المواضيع التي تمت مناقشتها؛
- النتائج / مواد الإجراءات الصادرة عن الاجتماعات؛
- تاريخ الاجتماع التالي.

12. شكاوى العملاء

يكتتب المركز في عملية إجراء حل الشكاوى المستقلة (ICRP) لتمثل للتوجهات الحكومية حول إجراء حل الشكاوى المستقلة المعنية، تكون حاصلة على موافقة اللجنة الفيكتورية لتنظيم المقامرة والمشروبات الكحولية (VCGLR)

سوف يوفر المركز للزبائن معلومات حول إجراء حل الشكاوى المستقلة تتضمن:

- كيفية تقديم شكوى؛
 - العملية المتبعة لحل شكوى؛
 - المراجعة المستقلة للقرارات التي يتخذها النادي حول شكوى أحد الأعضاء أو الزائرين؛
 - كيفية جمع المعلومات حول الشكاوى والاحتفاظ بها؛
 - كيفية مساعدة اللجنة الفيكتورية لتنظيم المقامرة والمشروبات الكحولية (VCGLR) على مراقبة الامتثال لعملية الشكاوى.
- يجب أن يقدم أي عميل صاحب شكوى، سواء حول الامتثال لمدونة القواعد هذه و/أو عملها، شكواه كتابياً إلى إدارة المركز مباشرة.
- سوف يتم التحقق من كل الشكاوى للتأكد من أنها على علاقة بعمل مدونة القواعد هذه. يجب توجيه أي شكاوى حول خدمة العملاء أو عمل الآلات، لا تمت لمدونة القواعد هذه بصفة، إلى مدير النوبة. سوف يقدم أفراد فريق العمل المساعدة للزبائن حول هذه العملية إذا طلب إليهم ذلك.
- سوف يتم التحقيق في الشكاوى وحلها في أقرب مهلة ممكنة وبالطريقة التالية:
- سوف يتم التعرف على كل الشكاوى على وجه السرعة؛
 - إذا تم اتخاذ قرار بعدم التحقيق في الشكاوى كونها لا تمت لعمل مدونة القواعد هذه بصفة، سوف يتم إبلاغ العميل في الشكل المناسب؛
 - في خلال التحقيق في الشكاوى، قد يطلب مدير المركز معلومات من فرد فريق العمل المعني حول موضوع الشكاوى؛
 - سوف يسعى مدير المركز إلى التأكيد ما إذا كان العميل قد تلقى معاملة معقولة وبما يتوافق مع مدونة القواعد هذه؛
 - إذا كانت الشكاوى مقبولة، سوف يعرض مدير المركز بالتفصيل الإجراءات الواجب اتخاذه لمعالجة الأمر؛
 - سوف يتم دائماً إبلاغ العميل بنتيجة الشكاوى؛
 - سوف يتم الاحتفاظ بتفاصيل الشكاوى في كل من سياسات المقامرة المسؤولة وملف الإجراءات، وتدوينها في السجل؛
 - سوف يتم تقديم معلومات حول الشكاوى إلى اللجنة الفيكتورية لتنظيم المقامرة والمشروبات الكحولية (VCGLR) إذا طلبت.

إذا تعذر حل إحدى الشكاوى على مستوى المركز، سوف يتم رفعها لحلها من جانب معهد المُحكّمين والوسطاء في أستراليا (IAMA). بإمكان كلا الطرفين المتورطين في الشكاوى الاتصال بمعهد المُحكّمين والوسطاء في أستراليا.

لمباشرة تقديم شكوى، بإمكان أي من الطرفين زيارة موقع معهد المُحكّمين والوسطاء في أستراليا على الويب (www.iama.org.au)، وتحميل نموذج حلال النزاع (Dispute Resolver)، ومن ثم تقديم هذا النموذج مملوءاً ومرفقاً بالرسم ذات الصلة إلى معهد المُحكّمين والوسطاء في أستراليا

يجب الاحتفاظ بكل الوثائق المتعلقة بمدونة القواعد في كل من سياسات المقامرة المسؤولة وملف الإجراءات، وتدوينها في السجل، من أجل وصول اللجنة الفيكتورية لتنظيم المقامرة والمشروبات الكحولية (VCGLR) إليها كما هو مطلوب.

13. الامتثال لمنع القاصرين عن المقامرة

يُمنع القاصرون عن المقامرة منعاً باتاً، ولا يُسمح للقاصرين، بغض النظر عن عمرهم، بدخول قاعات القمار.

سوف يضمن المركز وضع إشارات عند كل مدخل قاعة قمار لمنع القاصرين من دخول قاعة القمار.

كون مسؤولية طلب برهان على العمر تقع على عاتق جميع أفراد فريق العمل، يطالب المركز أن يطلب موظفو قاعات القمار التحقق من العمر إذا ما كانوا غير متأكدين مما إذا كان أحد العملاء أو الزائرين في إحدى قاعات القمار قد بلغ 18 عامًا من العمر على الأقل.

تُقبل الوثائق الأصلية (الحالية) التالية لغرض التحقق من العمر:

- بطاقة برهان العمر
- إجازة السوق
- رخصة المتعلمين الفيكتورية
- جواز السفر
- بطاقة الصراف الآلي

إذا تعذر تنفيذ عملية التحقق من السن ذات الصلة، سوف يتم الطلب إلى العميل أو الزائر مغادرة قاعة القمار، ولن يُقدم له أي منتجات مقامرة في المركز.

14. بيئة المقامرة

تتواجد ساعات في كل أرجاء المركز المهمة بحيث يبقى الزبائن مدركين لمرور الوقت.

سوف يذكر فريق العمل الوقت عند قيامهم بالإعلان عن أنشطة المركز.

سوف يتم تشجيع الزبائن على أخذ استراحات منتظمة من اللعب على آلات القمار. قد يتخذ هذا التشجيع شكل إعلان على نظام عنوان المركز العام، وقد يتضمّن:

(أ) الإعلان عن توافر شاي الصباح/الغذاء/العشاء؛

(ب) الإعلان عن سحب ترويجي؛

(ج) الإعلان عن بدء أنشطة أخرى للعملاء غير مرتبطة بالمقامرة ضمن المركز.

سوف يقوم أيضاً فريق عمل المركز بمراقبة أنشطة الزبائن ويتفاعلون في الشكل المناسب ليشجعوا الزبائن على عدم الانخراط في أي عمليات مقامرة ممتدة ومكثفة. قد يتخذ التفاعل شكل حوار عام قائم على آداب الضيافة العامة يباشر به فرد فريق العمل تجاه الزبائن، على سبيل المثال، في ما يتعلق بتوافر الطعام و/أو الشراب.

15. العمليات المالية

لا يصرف هذا المركز الشيكات. إذا كان أحد العملاء يطلب صرف شيك، سوف يشير فرد فريق العمل على العميل بأن المركز لا يصرف الشيكات.

وفقاً للقانون، يجب دفع الجوائز أو الاعتمادات المتراكمة التي تبلغ قيمتها 1000 دولار أو أكثر من آلات القمار بالكامل بواسطة شيك، لا يجوز أن يكون قابلاً للدفع نقدًا. لا يمكن تقديم هذه الجوائز أو الاعتمادات على شكل اعتمادات لاستعمالها في الآلات.

يجوز للزبائن والزائرين الطلب بأن يتم دفع جوائز آلات القمار و/أو اعتماداتها التي تكون قيمتها أقل من 1000 دولار، وجوائز غيرها من منتجات المقامرة و/أو اعتماداتها، بواسطة شيك و/أو نقدًا. سوف يمثل هذا المركز لهذا الطلب.

سوف يحتفظ هذا المركز بسجل دفع جوائز لتسجيل دفع الجوائز الكبيرة على منتجات المقامرة، بما فيها، على سبيل المثال، لا الحصر، دفع الشيكات التي تفوق قيمتها 1000 دولار. سوف يتم الاحتفاظ بسجل دفع الجوائز في قاعة القمار، ويتم توفيره لمفتشي اللجنة الفيكتورية لتنظيم المقامرة والمشروبات الكحولية (VCGLR) بناءً على طلبهم.

يجب أن تخضع المدخلات في سجل دفع الجوائز لقانون الخصوصية، وسوف يمثل المركز لمبادئ الخصوصية الوطنية فيما يختص بسجل دفع الجوائز.

يخضع تقديم آلات القمار والمراهنة لقانون مكافحة تبييض الأموال ومواجهة تمويل الإرهاب (AML/CTF) الفدرالي الصادر في عام 2006. لقد تبني المركز برنامجاً مسؤولاً لمكافحة تبييض الأموال ومواجهة تمويل الإرهاب، وسوف يضمن المركز امتثال كل العمليات المالية لكل من برنامج مكافحة تبييض الأموال ومواجهة تمويل الإرهاب المناسب وقانون مكافحة تبييض الأموال ومواجهة تمويل الإرهاب.

سوف يقدم المركز معلومات، ويحتفظ بها ويعرضها، في ما يختص بسياسة المركز حول صرف الشيكات وكيف يمكن للزبائن الحصول على صرف الجوائز بواسطة شيكات.

16. الإعلانات والعروض الترويجية المسؤولة

إن إعلانات منتجات آلات القمار الإلكترونية العشوائية ممنوعة في ولاية فيكتوريا.

سوف تمثل كل الإعلانات غير المرتبطة بآلات القمار الإلكترونية التي يطلقها المركز أو تُطلق بالنيابة عنه لقانون الأخلاقيات المتبني من قبل اتحاد المعلنين الأستراليين الوطني.

قبل النشر، سوف تراجع الإدارة كل الإعلانات والمواد الترويجية لضمان امتثالها لقانون الأخلاقيات المتبني من قبل اتحاد المعلنين الأستراليين الوطني.

إلى ذلك، يُعد النشر، سوف تراجع الإدارة كل الإعلانات والمنتجات الترويجية لضمان كونها:

- غير زائفة، ولا مُضللة ولا مخادعة فيما يتعلق بالصعاب أو الأسعار أو فرص الربح؛
- حاصلة على موافقة أي شخص تم تحديده كرايح لجائزة قبل النشر؛
- غير مُسببة أو مخلة بالحياة بطبيعتها؛
- لا تعطي انطباعاً بأن المقامرة استراتيجية منطقية لتحسين وضع المرء المالي؛
- لا تشجع على استهلاك الكحول في أثناء شراء منتجات المقامرة؛
- لا تصف أشخاصاً ما دون عمر 18 عاماً ولا تستهدفهم.

17. مراجعة مدونة القواعد

تتم مراجعة مدونة القواعد هذه في شكل سنوي لضمان امتثالها لكل من قانون تنظيم المقامرة الفيكتوري الصادر في عام 2003، ولوائح تنظيم المقامرة الصادرة في عام 2005 والتوجيهات الوزارية المرتبطة بها. سوف يقدم مؤلفو مدونة القواعد، Associates Pty Ltd & Leigh Barratt، المراجعة السنوية بالنيابة عن مُشغل المركز.

سوف تتم، في ذلك الحين أيضاً، مراجعة امتثال المركز لمدونة القواعد، وعمل مدونة القواعد وفعاليتها على مر الأشهر الـ 12 الماضية.

سوف يضمن المركز توافر نموذج تعليقات وآراء حول مدونة القواعد مع سجل المقامرة المسؤولة.

تطلب المراجعة تعليقات أصحاب المصلحة وآراءهم، بمن فيهم فريق عمل المركز، والزبائن وخدمات دعم الإدمان على المقامرة.

سوف يتم تدوين التغييرات المطلوبة لمدونة القواعد هذه في السجل، وسوف يتم تقديم إشعار كتابي بذلك إلى اللجنة الفيكتورية لتنظيم المقامرة والمشروبات الكحولية (VCGLR). لن يتم تطبيق التغييرات إلا بعد موافقة اللجنة الفيكتورية لتنظيم المقامرة والمشروبات الكحولية (VCGLR) عليها.

سوف يتم تسجيل أي تغييرات في كل من سياسات المقامرة المسؤولة وملف الإجراءات الخاصين بالمركز.