

## السلوك المسؤولة المقامرة المكان رمز الألعاب

### 1. تعريفات

لعام القمار لائحة مع تتفق السلوك المسؤولين القمار ألعاب الرمز المكان هذا في المستخدمة المصطلحات مخالفة نية يظهر أو ،ذلك خلاف السياق يقتض لم ما (القانون) 2003

### 2. مدونة إعداد

(فكتوريا) الاسقرالية الفنادق رابطة قبل من السلوك المسؤولين القمار ألعاب الرمز المكان هذا أعد وقد من تمكن أن شأنها من بطريقة السلوك قواعد مدونة هذه كتب وقد .للاعتماا الألعاب لأماكن متاحة تكون وسوف هذه مثل في وقدم ،الانجليزية سهل في كتابتها يتم بقصد مستعدة انها .العملاء قبل من بسهولة فهمه ثقافيا متنوعة خلفيات من العملاء ذلك في بما ،العملاء إلى الوصول المعقول من يكون أن الطريقة ولغويا .

### 3. توفر

المشورة وتقديم لافتة عرض وسيتم .الطلب عند للعملاء مكتوب شكل في القواعد هذه توفير وسيتم .القمار قاعة في الصندوق أمين شبك أو الغرفة مدخل في الألعاب هذه من للعملاء

لغات قد .ممكنا ذلك كان وحيثما مكان موقع على المجتمعية اللغات في متوفرة تكون أن أيضا والقانون يلي ما تشمل :

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

#### 4. رسالة القمار مسؤول

القمار قاعة في الصندوق أمين محطة في أو / و القمار قاعة مدخل عند التالية الرسالة عرض وسيتم

المسؤولة المقامرة قانون لدينا. المسؤولة والمقامرة العملاء خدمة مستويات أعلى لتقديم المكان هذا نلتزم " ذلك نفعل كيف يصف السلوك

منطقي خيار ممارسة ويمكن، واعية خيارات لديهم المستهلkin عندما هي منظمة بيئة في المسؤولة المقامرة والأفراد، القمار صناعة قبل من جماعي وعمل مشتركة مسؤولية يعني ما هو. ظروفها أساس على ومعقول " والمجتمعات والحكومات

#### 5. المعلومات القمار مسؤول

والكتيبات المنصقات ذلك في بما، النماذج من مجموعة في المسؤولة المقامرة معلومات الموقع هذا يعرض (PIDS). لاعب معلومات يعرض الشاشة على تظهر التي (العادية غير) آلة الالكترونية والألعاب

ذلك على الأمثلة

بمسؤولية للمقامرة كيف أ)

**PLAYING THE POKIES KNOW THE FACTS**

- WHO REALLY WINS IN THE POKIES?
- HOW DO THE POKIES WORK?
- WHAT ARE MY CHANCES OF WINNING?

**WHO REALLY WINS?**

Who really wins in the pokies? The answer is simple: the casino. The casino always wins in the long run. This is because the pokies are designed to give the casino a small but consistent edge. Over time, this edge adds up, and the casino wins.

**HOW DO GAMING MACHINES WORK?**

Pokies use a random number generator (RNG) to determine the outcome of each spin. The RNG is a computer program that generates a random number for each spin. This number is then used to determine the symbols that appear on the reels. The RNG is designed to be completely random, so there is no way to predict the outcome of a spin.

**THE REAL CHANCE OF WINNING.**

Game	Return to Player (RTP)
Slot Machine	95%
Table Game	98%
Card Game	99%
Craps	99%
Roulette	97%
Blackjack	99%

AT TIMES YOU MAY WANT TO PLAY POKIES. BUT IN A LONG RUN YOU WILL ALWAYS LOSE. CHANCES OF WINNING ARE SLIGHT.

SET YOUR BUDGET TO PLAY POKIES. STAY CALM IN A LONG RUN. YOU WILL ALWAYS LOSE. CHANCES OF WINNING ARE SLIGHT.

للتزام السابق القرار على والحفاظ جعل كيفية ب)



الدعم خدمات توافر (ج)



سياسة الارباح دفع (د)

القمار للعب الائتمان توفير على وحظر (ه)

The *Gambling Regulation Act 2003* prohibits this venue from providing credit to customers for playing gaming machines.

برنامج استثناء لنفسه مكان (و)



## Self-Exclusion

Self-exclusion is a self-help program to assist people to exclude themselves from playing gaming machines.

For more details contact:

- Staff at the gaming venue
- AHA Self-exclusion - Ph 03 9654 3491
- [www.ahavic.com.au](http://www.ahavic.com.au)
- Gambler's Help - Ph 1800 858 858

للعملاء يمكن، البرنامج هذا حول معلومات على للحصول. الاستبعاد الذاتي برنامج يوفر اللعب مكان هذا الذاتي الكتيب من نسخة على الحصول أو الألعاب / موظف واجب المسؤولين الألعاب مدير مع التحدث القمار قاعة في عرضها استبعاد

عن معلومات الاتصال وتفاصيل المسؤل القمار نصائح دوريا تظهر أيضا مكان في العرض شاشات قد على قدرة هي التي العرض شاشات مكان لديه يكون عندما فقط ينطبق وهذا). القمار مشكلة الدعم خدمات (المعلومات هذه عرض

المعلومات من لمزيد (ز)

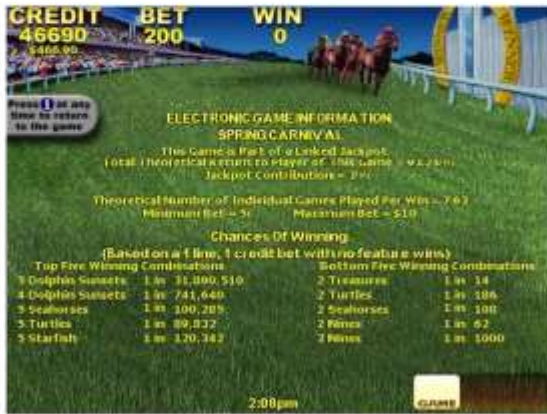
ذلك في بما، المسؤولية المقامرة حول المعلومات من المزيد مع للعملاء يوفر الموقع هذا

للكومونلث حكومة موقع "المال الذكيّة" [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au) إلى الوصول كيفية .

دعم دولة وحكومة الإقصاء الذاتي وبرامج القمار الدعم خدمات تجد أن أصدقائهم أو عائلاتهم المقامرين كيف . الموقع المنزلية الميزانيات ذلك شابه ما أو) الموقع [www.problemgambling.vic.gov.au](http://www.problemgambling.vic.gov.au) مشكلة القمار (الحكومي).

### 6. المنتج معلومات المقامرة

الانتقال طريق عن وتتوفر، الفوز فرص ذلك في بما، آلة (EGM) الإلكترونية القمار لعبة كل قواعد من متاح هو PID شاشات على عرض كيفية حول معلومات. الجهاز على عرض (PID) لاعب معلومات شاشات إلى القمار قاعة داخل المتاحة، كراسة (PID) لاعب معلومات العرض قراءة خلال من أو / و التدريس هيئة أعضاء أحد



## 7. ومخطط العملاء ولاء معلومات

عن تفاصيل تتضمن للعملاء متاح كتيب يتم أن الموقع هذا خلال من العملاء ولاء خطة تقديم يتم وحيث ولاء النظام لقواعد المعلومات هذه تشمل وسوف، للمشركين مخطط العملاء ولاء حول المناسبة المعلومات واقتدى المكافآت استحقاق يتم ومتى وكيف.

البريد طريق عن ولاء مخطط من كجزء تراكمت التي الفوائد أي المشاركة عن العملاء إبلاغ ومسيتم مكان يحدده لما وفقاً دوري أساس على الإلكتروني البريد أو المباشر.



## 8. المسبق الالتزام استراتيجية

للوقت حد لوضع (العمومية جمعيتّه) الإلكترونيّة القمار آلات يلعبون الذين الزبائن تشجع المكان هذا العميل مساعدة العمومية جمعيتّه وعلى القمار قاعة في القمار لعب لافتات والمسؤول لظروفها وفقا والمال عليه والحفاظ حد بوضع الالتزام قبل ما قرار اتخاذ على

من دورة خلال أنفقت التي الأموال وكمية الوقت لتتبع لاعب تمكن المكان هذا في العمومية جمعيتّه جميع لاعب معلومات وكتيب مكان في الموظفين من متاح هو الدورة تتبّع تنشيط كيفية عن معلومات اللعب قبل ما في قرار اتخذت قد الذي للعميل الدعم تقدم المعلومات هذه المكان في المعروضة العرض (PID) الالتزام

## 9. الزبائن مع تفاعل

باستمرار إدراكا ذلك في بما، العملاء خدمة من عالية مستويات لتوفير المكان هذا في الموظفين ويلتزم الاستقراء من كجزء قانون تدريبا يتلقون الموظفون. المسؤولية المقامرة تجاه مكان والمسؤولية عملاتها من بهم

مفتوح مكان عند متوفرة دائما هو الذي الألعاب / موظف واجب القمار مسؤول مدير ترشيح له المكان هذا

علامات يظهر أو مشكلة المقامرة خدمات حول معلومات على للحصول الموظفين أحد يقترب الذي والشخص على للحصول ألعاب / موظف واجب المسؤولية المقامرة لمدير توجيهه يتم سوف، بها المقامرة مع مشكلة وجود اللازمة والإجراءات المساعدة

المساعدة سيقدم الذي الموظف قبل من مقبول غير سلوك أو توتر علامات يظهر الذي الزبون تتناول وسيتم

الذين الزبائن على تقتصر ألا ينبغي ولكن، تشمل مشكلة القمار مؤشرات قد

المشكلة؛ القمار يتعلق ما في معلومات على الحصول موظف من الاقتراب. ط

بها؛ المقامرة مع مشاكل لديها بأنهم أنفسهم يصفون. ثانيا

انقطاع؛ دون طويلة لفترات المقامرة. ثالثا

القمار؛ لعب حين في مكان موظفي مع اتصالات تفاعل تجنب. رابعا

الأخرين؛ الزبائن أو الموظفين من المال لاقتراض طلبات تقديم خامسا

المشكلة؛ القمار الكتيبات من مخزون جمع. مادسا

و، مقبول غير سلوك أو توتر علامات عرض. سابعاً

القمار لعب حين في العاطفية أو الاجتماعية ومكافحة، العدوانية السلوك عرض. ثامناً

المكان موظفي قبل من الحالة تقييم من لحالة تبعاً يقام المساعدة هذه وتشمل العملاء مع لتفاعل عملية  
شكل على التفاعل هذا يكون قد. المناسب

يسمح الذي المكان في المتاحة العروض والمشروبات الغذائية المواد في النظر على العملاء تشجيع. ط  
القمار؛ آلة من اللعب في فاصل

مكان من وأكثر هدوما أكثر جزء في (القهوة أو الشاي من فنجان مثل) المرطبات بعض للزبون تقدم. ثانياً  
سرية؛ بطريقة المعلومات من المناسب الدعم لطلب الفرصة لديه العميل فيها يكون التي الألعاب خاصة

المكان مغادرة أجل من السفر ترتيبات في العملاء مساعدة. ثالثاً

وتشمل سجل المسؤولية المقامرة حادث في المسؤولية المقامرة موظف خلال من العملاء مع اتصالات وتسجل  
في تضمينها ليتم تفاصيل. الخصوصية حماية قانون بموجب السجل هذا ويغطي. المتخذة الإجراءات  
يلي ما الحادث السجل

الحادث؛ وقوع ووقت تاريخ. ط

المغنية؛ (ق) الموظف (ق) اسم. ثانياً

؛ (وجد إن) المغنية العميل اسم. ثالثاً

الحادث؛ عن عملة لمحة. رابعاً

معلومات الذاتي /ل المقامر مساعدة توفير: المثال سبيل على) الموظفين قبل من المتخذة الإجراءات خامساً  
؛(استثناء

## 10. الموظفين مع تفاعل.

عملهم سياق في حين في القمار آلات على تراهن المكان هذا في للموظفين يسمح لا، للقانون وفقاً

قد، لآخر وقت من تغيير قد التي الألعاب مكان في للموظفين المحددة العمل صاحب توجيهات على اعتماداً  
ارتداء وعدم الرسمي الزي في ليست أنها وتوفير مكان في المقامرة الموقع هذا في العاملين الخدمة خارج  
الأخيرة القائمة في المدرجين من التحول منذ المكان عن غنبة وكثرت، اللعب رخصة هويتهم

قبل من المشورة الدعم معلومات مع القمار مشكلة لديه أنها أو ،أنه إلى يشير الذي الموظف أي توفير وسيتم المقامرة عدم مواصلة على الموظفين هؤلاء تشجيع ويمكن. سرية بطريقة (الصلة ذات شخص) مكان المشغل متوفرة كانت إذا الصلة ذات الواجبات

## 11. القمار مشكلة الدعم خدمات مع التفاعل

الصلة ذات والهيئات القمار مشكلة المحلية الخدمات دعم مع قوية علاقات على ظللحفا المكان هذا ويلتزم وعينت ،المحلية المقامرين تعليمات مع منتظمة فترات على اجتماعات بدء المكان هذا من الموظفين وكبار العدل وزارة من (VSW) المكان دعم العمال

• يلي ما الاجتماعات هذه من أمثلة قد .

المحلية؛ المقامرين مساعدة خدمة تديرها التي ،السنوية والدورة الموظفين لتدريب عقد س

أو ،معينة VSW أو لتعليمات المقامر وخدمة مدير / المكان المشغل س بين السنوية الاجتماعات

الخدمات لدعم الإلكتروني البريد عبر منتظم اتصال س

يجب القمار قاعة في موجودا ليكون سجل / المسؤولية المقامرة مجلد في الاجتماعات هذه تفاصيل وسيتقى يلي ما الاجتماع تفاصيل على:

- الاجتماع؛ وتاريخ وقت
- الاجتماع؛ في الحضور
- مناقشتها؛ تمت التي الموضوعات
- الجلسة؛ من العمل بنود / النتائج
- القادم الاجتماع تاريخ

## 12. العملاء شكاوى

الكتابة في جعله السلوك قواعد مدونة هذه ،وتشغيل ،الامتثال بشأن شكاوى مع العميل يكون أن وينبغي من عملية تتعلق أنها من للتأكد الموقع مدير قبل من الشكاوى جميع فحص وسيتم .مكان إدارة إلى مباشرة إلى رمز بتشغيل تتعلق لا التي آلة العمليات أو العملاء خدمة حول الشكاوى توجيه وينبغي .القانون هذا ذلك منها طلب إذا العملية هذه في العملاء مساعدة مكان الموظفين وسوف .المناوب المدير

• ممكن وقت وبأقرب بتفهم الشكاوى في التحقيق وسيتم



التالي النحو على الشكاوى حل سيتم

- السرعة؛ وجه على الشكاوى جميع اعترف سيتم
  - لذلك؛ وفقا العميل إبلاغ سيتم، رمز بنشغيل تتعلق لا لأنها الشكاوى في التحقيق عدم قررت إذا
  - بموضوع المتعلقة المعني الموظف من معلومات على الموقع مدير يطلب قد، الشكاوى في التحقيق أثناء
  - الشكاوى؛
  - للقانون وفقا معقول بشكل العملاء مع التعامل تم قد كان إذا ما تحديد إلى تسعى المكان مدير سيقوم
  - السلوك؛ المسؤولية المقامرة
  - هذه لمعالجة اتخاذها يتعين التي الإجراءات التفصيل الموقع مدير يقوم، الشكاوى إثبات تم إذا
  - القضية؛
  - الشكاوى؛ بنتائج علما يحاط أن للعميل دائما سوف
- سجل؛ / المسؤولية المقامرة مجلد في • الشكاوى تفاصيل الحفاظ وسيتم
- ذلك طلب إذا VCGR إلى الشكاوى عن معلومات • توفير وسيتم

لأي يجوز. (IAMA) أستراليا والوسطاء المحكمين لمعهد قرار عن وغني مكان في شكاوى تحل أن يمكن لا إذا موقع إلى تذهب أن يمكن طرف أي شكاوى في للشروع. IAMA الاتصال بالشكاوى المعنيين الطرفين من بعد الاستمارة هذه تقديم ثم ومن، النزاع محلل نموذج وتحميل، IAMA (www.iama.org.au) الويب IAMA الصلة ذات الرسم مع تعينتها

سجل / المسؤولية المقامرة مجلد في رمز ضد المقدمة الشكاوى جميع المتعلقة الوثائق على الحفاظ يجب المطلوب النحو على VCGR قبل من للوصول

13. القصر قبل من القمار لعب على المفروض للحظر الامتنال

جميع الدخول من القاصرين منع غرفة مدخل الألعاب كل في علامات وتقع. القصر قبل من القمار يحظر العميل سن من متأكدين غير كانوا إذا سن وثائق على دليل السعي عن المسؤولية تتحمل مكان الموظفين القمار قاعة لمغادرة العميل طلب من بد لا، تنشأ عصر وثائق في الصلة ذات إثبات يمكن لا إذا

14. البيئة والقمار



الإعلانية موادنا ضمن المكان هذا فإن كذلك

- الفوز فرص أو الجوائز أو الاحتمالات حول خادعة أو مضللة أو، خاطئة تكون لا
- نشرها قبل بجائزة الفوز على محدد شخص أي من موافقة على الحصول
- الطبيعة في لائق غير أو مسينة تكون لا
- المالي الوضع لتحسين معقولة استراتيجية هي المقامرة بأن انطباعات تخلق لن
- القمار منتجات شراء أثناء الكحول استهلاك تشجيع عدم

#### قانون في النظر إعادة 17.

الوزارية والتوجهات القمار تنظيم قانون 2003 عام مع تتماشى أنها لضمان سنويا القواعد هذه مراجعة تتم السنوي الاستعراض سيسهل - (فيكتوريا) جمعية الاسترالية الفنادق في - المدونة صاحب الصلة ذات مكان مشغلي المشاركة عن نيابة

استعراض الوقت هذا في النظر يعاد السابقة شهرا 12 لفترة القانون من وفعالية تشغيل أيضا وسيتم الدعم وخدمات العملاء مكان الموظفون ذلك في بما، الصلة ذوي المصلحة أصحاب من المرئدة التغذية يسعى القمار مشكلة

تغييرات أي تسجيل سيتم. ممكنا ذلك كان كلما ذلك بعد وتنفيذها المطلوبة التغييرات يلاحظ وسوف السجل / المسؤولة للمقامرة مكان مجلد في