

(اسم المكان)

مدونة قواعد السلوك للمقامرة المسؤولة

أكتوبر 2020
النسخة 1-4



frontierhospitality

مدونة قواعد السلوك للمقامرة المسؤولة في صالة الألعاب الالكترونية EGM

1. التزام المكان بمزاولة المقامرة المسؤولة

تُعَرَضُ هذه الرسالة في مدخل صالة الألعاب و/ أو عند طاولة الصَّرَاف في صالة القمار:

يلتزم هذا المكان بتقديم أعلى معايير مُطبقة لخدمة العملاء والمقامرة المسؤولة. توضح مدونة قواعد السلوك للمقامرة المسؤولة كيفية القيام بذلك.

يجب على مشغل المكان اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لمنع وتقليل الضرر الناجم عن تشغيل آلات الألعاب في المكان المعتمد ، بما في ذلك من خلال مراقبة رفاهية مشغلي آلات الألعاب ، وثني اللعب المكثف والمطول في آلة الألعاب والتدخل عندما يكون الشخص عرض سلوك

يُقصد بمصطلح المقامرة المسؤولة إتاحة الفرصة للعملاء لممارسة خيار منطقي وعقلاني مبني على أساس من المعرفة والتبصر، ويتناسب مع ظروفهم الخاصة. كما يعني مسؤولية مشتركة من خلال إجراءات جماعية من قبل القائمين على نشاط المراهنات، والحكومة، والأفراد والمجتمعات المحلية.

2. سهولة الوصول إلى مدونة قواعد السلوك والاطلاع عليها

يتم إتاحة مدونة قواعد السلوك هذه إلى العملاء حال طلبها في صورة مكتوبة، بما في ذلك إتاحتها باللغات المحلية الرئيسية. كما تُعرض لافتة إعلانية تُبَيِّن للعملاء مدونة قواعد السلوك هذه في مدخل قاعة الألعاب أو عند منصة الصَّرَاف داخل صالة القمار.

كما تُنشر مدونة قواعد السلوك أيضاً على الرابط الالكتروني لصالة القمار في لغات المجتمعات المحلية. (ينطبق هذا الأمر في حالة توفر موقع الكتروني للمكان)

سوف يتم عرض مدونة قواعد السلوك في اللغات التالية:

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

• الإسبانية

3. معلومات عن المقامرة المسؤولة

يعرض هذا المكان معلومات عن المقامرة المسؤولة من خلال مجموعة من النماذج، بما في ذلك الكتيبات والملصقات وماكينات الألعاب الإلكترونية (EGM) حيث تُعرض معلومات على الشاشة يمكن للاعبين الاطلاع عليها (PIDs).

أ. تتمثل سياسة صرف الأرباح على النحو التالي:

بمقتضى القانون، يتعين صرف جميع الأرباح من المستحقات المتراكمة التي يتم الحصول عليها من ماكينات الألعاب بقيمة 2000 دولاراً أو أكثر بالكامل بموجب شيك لا يتم صرفه داخل المكان. لا يمكن التعامل مع تلك المكاسب كأرصدة تسمح بالمراهنات على آلة القمار.

ب. حظر تقديم قروض للمقامرة

يحظر على هذا المكان إقراض أي أموال للعملاء بغرض اللعب على ماكينات الألعاب بمقتضى قانون تنظيم المقامرة لعام 2003

ج. يوفر هذا المكان برنامجاً للاستبعاد الذاتي. يجوز للعملاء التحدث مع "الموظف المسؤول عن المراهنات" / "المدير المناوب" أو الحصول على نسخة من كتيب برنامج الاستبعاد الذاتي المتاح في صالة القمار.



د. يمكن الاطلاع على المزيد من المعلومات عن المقامرة المسؤولة، بما في ذلك كيفية الدخول على موقع حكومة الكومنولث على الإنترنت www.moneysmart.gov.au أو أي موقع حكومي مماثل عن "إدارة الأموال".

4. معلومات عن أنواع المراهنات

يمكن الاطلاع على قواعد كل لعبة من ألعاب الماكينات الإلكترونية (EGM)، بما في ذلك التعرف على فرص الفوز، من خلال الدخول على إلى شاشة "عرض المعلومات الخاصة باللاعب" (PID) على الألة نفسها. ويمكن الاستفسار عن كيفية الوصول إلى شاشة (PID) من أحد الموظفين و / أو من خلال قراءة كتيب "عرض المعلومات الخاصة باللاعب" (PID)، المتوفر داخل صالة القمار.



5. استراتيجية وضع حدود مسبقة والالتزام بها (الالتزام المسبق)

يشجع هذا المكان العملاء الذين يمارسون المقامرة باستخدام ماكينات الألعاب الإلكترونية (EGMs) على تحديد وقت ومقدار معين من المال وفقاً لظروفهم الخاصة. وهناك لافتات إعلانية في صالة القمار وعلى شاشات EGMs توصي العملاء بوضع حدود والالتزام بها. توفر جميع ماكينات الألعاب الإلكترونية (EGMs) في هذا المكان للاعب إمكانية متابعة الوقت وحجم الأموال التي تم إنفاقها خلال جلسة اللعب. كما تتوفر معلومات حول كيفية تفعيل خاصية تتبع جلسات اللعب من موظفي المكان وفي كتيب Yourplay المتاح في المكان.



6. التفاعل مع العملاء

يلتزم العاملون في هذا المكان في جميع الأوقات بتقديم مستويات عالية من خدمة العملاء، بما في ذلك الاهتمام بالعملاء ومتابعتهم الدائمة، والالتزام بمسؤولية المكان نحو المقامرة المسؤولة.

يتوفر في هذا المكان في جميع الأوقات "موظف مسؤول عن المقامرة المسؤولة" / "مدير المراهنات المناوب"، يتم تعيينه عند بدء النشاط في المكان.

يتم توجيه أي شخص يلجأ إلى أحد الموظفين للحصول على معلومات عن أي مشكلة خاصة بخدمات المقامرة، أو يبدي أي علامة تدل على أن لديه مشكلة ما بخصوص مراهناته إلى "الموظف مسؤول عن المقامرة المسؤولة" / "مدير المراهنات المناوب" لتقديم المساعدة له.

سوف يتوجه موظف من موظفي المكان إلى أي عميل يُظهر أي علامة من علامات الضيق أو التبرم أو يرتكب أي سلوك غير مقبول، ويعرض عليه تقديم المساعدة. وقد تتضمن تلك العلامات، على سبيل المثال وليس الحصر، على شخص

- يبدي أي مظاهر يفهم منها أنه يعاني من مشكلة ما في المقامرة؛
- يُظهر أي سلوك عدواني أو غير مقبول اجتماعياً، أو يأتي بتصرف يُنم على الضيق أو التأفف أثناء ممارسته للمراهنات؛
- يطلب اقتراض أموال من العاملين في المكان أو من عملاء آخرين، أو يستمر في المقامرة باستخدام عائدات من مكاسب كبيرة؛
- يمارس المقامرة يومياً على مدى فترة زمنية طويلة – أي، يستمر في المقامرة لمدة ثلاث ساعات أو أكثر دون توقف؛
- يتجنب أي اتصال بآخرين أثناء المقامرة، ويتحدث باقتضاب شديد جداً مع أي شخص آخر، ولا يبدي أي ردود أفعال لما يجري حوله من أحداث إلا نادراً جداً.

وفي هذه الظروف، يجوز للعاملين تقديم المساعدة المناسبة استناداً إلى الظروف الخاصة بكل موقف، على سبيل المثال:

- التحدث مع العميل وتشجيعه على أخذ قسط من الراحة؛
- تقديم بعض المرطبات إلى العميل (على سبيل المثال، فنجان من الشاي أو القهوة) في مكان أكثر هدوءاً وخصوصيةً في صالة القمار؛
- إبداء الاستعداد للتنسيق مع العميل بخصوص اتخاذ ترتيبات مغادرته لصالة القمار.

يتم تسجيل المحادثات مع العملاء بواسطة "الموظف المسؤول عن المقامرة المسؤولة" في "سجل المقامرة المسؤولة"، مع تضمين الإجراءات التي تم اتخاذها. يخضع هذا السجل إلى قانون الخصوصية. وتشمل التفاصيل المطلوب إدراجها في السجل على:

6.1 التفاعل مع العملاء - التواصل مع المقامر

6.1.1 يجب على عامل المكان التأكد من أن الاتصالات مع العملاء لا:

(أ) حث الشخص على الدخول أو البقاء في منطقة آلة الألعاب ؛

(ب) الحث على تشغيل آلة الألعاب (باستثناء الاتصالات التي تشكل جزءاً من مخطط الولاء القانوني) ؛ أو

(ج) تعزيز أو تشجيع المرافق أو المفاهيم الخاطئة حول آلات الألعاب ، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر:

أنا. إخبار شخص ما بأنه يمكنه أو يمكنها كسب المال من لعب آلة الألعاب ؛

ثانياً. إخبار شخص ما بأن آلة الألعاب أو الجائزة الكبرى لآلة الألعاب قد دفعت أو لم تدفع ، أو أنها مستحقة الدفع ، مكاسب ؛

ثالثاً. مناقشة الحظ أو الخرافات ؛

رابعاً. إخبار شخص بأن "القرب من الخطأ" يعني أن آلة الألعاب على وشك دفع المكاسب ؛

٧. اقتراح أو تشجيع الاعتقاد بأن دوران على آلة الألعاب ليست مستقلة عن دوران آخر على آلة الألعاب ؛

السادس. اقتراح أو تشجيع الاعتقاد بأن هناك استراتيجيات يمكن للشخص استخدامها للفوز عند لعب آلة ألعاب (على سبيل المثال ، زيادة أو تقليل مبلغ الرهان لكل سطر أو عدد الخطوط التي يتم المراهنة عليها) ؛ أو

سابعاً. إخبار شخص أنه يستحق الفوز.

6.1.2 يجب على مشغل المكان اتخاذ خطوات معقولة للتأكد من أن الاتصالات مع العملاء تثبط اللعب المكثف والمطول في آلة الألعاب.

6.1.3 باستثناء لافتات EFTPOS ، يجب ألا يدفع مشغل المكان الشخص إلى:

(أ) سحب أموال أو سحب المزيد من الأموال من تسهيلات نقدية ؛ أو

(ب) مغادرة المكان المعتمد للحصول على المال ، أو الحصول على المزيد من المال ، لتمكين ذلك الشخص من اللعب أو الاستمرار في اللعب في آلة الألعاب.

6.1.4 ومع ذلك ، يمكن لمشغل المكان أن يوجه شخصاً إلى مرفق نقدي عند طلب العميل ذلك.

6.2 التفاعل مع العملاء - علامات الكرب

- 6.2.1 يجب على مشغل المكان اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لضمان مراقبة منطقة آلة الألعاب ومداخل منطقة آلة الألعاب في جميع الأوقات منطقة آلات الألعاب المتاحة للألعاب.
- 6.2.2 يجب على مشغل المكان اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لضمان مراقبة العملاء في منطقة آلة الألعاب بانتظام لمراقبة السلوك الذي يتوافق مع ضرر المقامرة.
- 6.2.3 يجب على مشغل المكان ألا يشجع أو يحث شخصًا على الانخراط في اللعب المكثف أو المطول في آلة الألعاب.
- 6.2.4 من المتوقع أن يطلب مشغل المكان من الشخص أن يأخذ استراحة من منطقة آلة الألعاب حيث حدث تفاعل وقرر هذا التفاعل أن الشخص غاضب أثناء اللعب أو طلب المساعدة نتيجة لأعبائه.
- 6.2.5 من المتوقع أن يتفاعل مشغل المكان مع شخص تمت ملاحظته وهو يلعب آلات الألعاب لفترة طويلة دون انقطاع ويطلب من هذا الشخص أن يأخذ استراحة من منطقة آلة الألعاب.
- 6.2.6 من المتوقع أن يتفاعل عامل المكان مع شخص:
- (أ) طلب الاستراحة ورفض الاستراحة من منطقة آلة الألعاب ؛
- (ب) تشغيل أجهزة ألعاب متعددة في نفس الوقت ؛ أو
- (ج) حجز جهاز ألعاب لتشغيل جهاز ألعاب آخر.

7. معلومات عن برنامج الولاء للعميل

ملحوظة:

1-7 يُطبق هذا البند في مدونة قواعد السلوك للمضاربة المسؤولة الخاصة بنا فقط في حالة توفر برنامج ولاء للعميل، في إطار القسم 1-3 من "قانون تنظيم المراهنات"، في هذا المكان. ويتميز برنامج الولاء هذا بالآتي:

- متابعة إنفاق اللاعب؛ و
- المكاسب المحققة استناداً إلى حجم هذا الإنفاق.

2-7 لا نسمح للأشخاص الذين قرروا الاستبعاد الذاتي من الاستمرار في أو الانضمام إلى برنامج الولاء.

عند الانضمام إلى برنامج الولاء المطبق في المكان، أو في أقرب وقت ممكن بعد ذلك، سيتم تقديم المعلومات في صورة تحريرية، وتتضمن:

- قواعد برنامج الولاء؛ و
- كيفية الحصول على المكافآت؛ و
- كيفية استرداد المكافآت؛ و
- كيفية تقادم المكافآت، وسقوط الحق فيها.

يتم إبلاغ العملاء المشاركين في برنامج الولاء عن أي فوائد تراكمت لصالحهم كجزء من البرنامج من خلال بيان مكتوب على أساس دوري (سنوياً على الأقل)، وعلى النحو الذي يحدده المكان.

8. سياسة مزاولة المراهنات للعاملين في المكان

****يتعين على المكان اختيار خيار واحد**

إما

****عدم السماح للعاملين في المكان بالمقامرة فيه على الإطلاق، بما في ذلك مزاولة ألعاب الماكينات الإلكترونية، الكينو (Keno)، أو المراهنات الأخرى أو شراء تذاكر اليانصيب.**

أو

عدم السماح للعاملين في المكان بالمقامرة أثناء نوبات عملهم. وهنا، يجوز للعاملين في المكان المقامرة في غير أوقات العمل، بشرط عدم ارتدائهم الزي الرسمي للمكان، مع عدم ارتداء الشارة المميزة لهم كأفراد مُرَحَّصٍ لهم بالعمل في صالة القمار، مع مغادرتهم المكان وتغيبهم عنه منذ آخر وردية عمل مُثَبَّتة في السجل.

أو

8.1 لا يُسمح لموظفي هذا المكان بلعب آلة ألعاب في يوم عمل مدرج في القائمة حيث يتم توظيف الموظف.

8.2 يجب على مشغل المكان توفير المعلومات للموظفين حتى يكونوا على دراية بزيادة خطر الضرر من المقامرة.

زائد، بالإضافة إلى أي من البدائل المذكورة أعلاه

تُعد دورات تدريبية سنوية لتأهيل العاملين على المراهنات الاحترافية المسؤولة بالتعاون مع خدمة "مساعدة المقامر" القريبة من المكان. تتوفر معلومات عن المراهنات المسؤولة وعن خدمات الدعم المعنية بمشاكل المراهنات ضمن مجموعة التعليمات التي يتسلمها العاملون عند بدء العمل.

سوف يوفر المكان المساعدة لأي موظف يفصح عن أن لديه أي مشكلة خاصة بالمراهنات من خلال التأكد على حصوله على معلومات كافية عن المشاكل المرتبطة، وخدمات الدعم المتاحة. سوف يُراعى حق الموظف في احترام الخصوصية، ولن يتم تسجيل أية مسائل من هذا القبيل في السجل.

9. خدمات الدعم المعنية بمشاكل المراهنات

يلتزم هذا المكان بالحفاظ على روابط قوية مع خدمات الدعم المعنية بالمشاكل التي تنشأ داخلياً نتيجة نشاط المراهنات. يجتمع كبار العاملين في هذا المكان بشكل منتظم مع خدمة "مساعدة المقامر" القريبة من المكان، و"مسؤولي الدعم في صالة القمار". وتوضح الأمثلة التالية كيفية التي ننتهجها للتواصل مع خدمة "مساعدة المقامر" و"مسؤولي الدعم في صالة القمار":

- عقد دورة تدريبية منتظمة للعاملين (على الأقل مرة واحدة سنوياً)، تحت إشراف خدمة "مساعدة المقامر" التي تقع في دائرة المكان؛
 - عقد اجتماعات على فترات دورية على مستوى الإدارة بين "مُسْغَل / مدير صالة القمار" والعاملين في خدمة "مساعدة المقامر" / "مسؤولي الدعم في صالة القمار". يتم الاحتفاظ بتفاصيل ما دار في هذه الاجتماعات في "سجل المراهنات المسؤولة". يجب أن تتضمن تفاصيل الاجتماع البنود التالية:
 - وقت وتاريخ الاجتماع؛
 - بيانات الحاضرين في الاجتماع؛
 - الموضوعات التي تمت مناقشتها؛
 - النتائج / بنود العمل المُستخلصة من الاجتماع؛
 - توقيت عقد الاجتماع القادم.
- من المتوقع أن يضمن مشغل المكان أن يجتمع الموظفون الذين لديهم إدارة يومية لتشغيل المكان المعتمد وضباط المقامرة المسؤولين مع عامل دعم المكان المرشح في المكان مرة واحدة على الأقل كل ستة أشهر.

10. شكاوى العملاء

يجب على العميل الذي يرغب في تقديم شكوى متعلقة بتطبيق مدونة السلوك هذه تقديم شكوى خطية مباشرة إلى إدارة المكان. سيتم فحص جميع الشكاوى من قبل مدير المكان للتأكد من أنها تتعلق بتطبيق هذه المدونة. يجب أن تُوجَّه الشكاوى المتعلقة بخدمة العملاء أو عمليات تشغيل ماكينات الألعاب الالكترونية مباشرة إلى مدير المكان / الموظفين المناوبين. سوف يتولى العاملون في المكان مساعدة العملاء في إجراءات تقديم الشكاوى إذا ما طُلب منهم ذلك.

يتم التحقيق في أسباب الشكاوى مع مراعاة الحساسية وفي أقرب وقت ممكن. ويتم حل الشكاوى بالأسلوب التالي:

- يتم الإقرار بتلقي واستلام جميع الشكاوى على الفور؛
- إذا ما تقرر عدم التحقيق في الشكاوى لعدم اتصالها بتطبيق مدونة السلوك، سيتم إخطار العميل بهذه الأسباب؛

- أثناء التحقيق في الشكوى، يجوز "لمدير المكان" السعي في الحصول على معلومات من الموظف المعني بموضوع الشكوى؛
- يسعى "مدير المكان" في التحقق عما إذا كان العميل قد تم التعامل معه بشكل معقول، ووفقاً لمدونة السلوك هذه؛
- إذا كانت الشكوى مُدعّمة بأسانيد ثبوتية، يقوم "مدير المكان" بإبلاغ العميل بالإجراء الواجب اتخاذه لمعالجة المشكلة؛
- يُخَطَّر العميل في جميع الأحوال بما تم حيال الشكوى المقدمة؛
- تُحفظ تفاصيل الشكاوى في "سجل المراهنات المسؤولة"؛
- توافي لجنة تنظيم أنشطة المراهنات والخمور في ولاية فيكتوريا (VCGLR) بمعلومات عن الشكاوى متى طلبت ذلك.

إذا تعذر حل شكوى محلياً داخل المكان، يتم إحالتها إلى مؤسسة المحكمين والوسطاء في استراليا (IAMA) للبت فيها. يجوز لأي من طرفي الشكوى الاتصال بـ (IAMA). للشروع في تقديم شكوى، يمكن لأي طرف من الطرفين الدخول على موقع IAMA الإلكتروني (www.iama.org.au)، وتحميل نموذج "حل النزاع"، ومن ثم تقديم هذا النموذج بعد استيفاء بياناته مع الرسوم المقررة إلى IAMA. يتولى الوسيط / المحكم بعد ذلك الاتصال بكلا الطرفين لتسهيل التوصل إلى حل.

ملاحظة: يجوز أن تتطلب الشكاوى المرسله إلى هذه الهيئة المستقلة تكلفة مرتفعة. ومن المفضل أن يحاول جميع الأطراف حل المسألة داخل حدود المكان قبل التوجه إلى الوساطة المهنية.

يتعين حفظ الوثائق الخاصة بجميع الشكاوى المتعلقة بالمدونة في "سجل المراهنات المسؤولة" للاطلاع عليها من قبل لجنة تنظيم أنشطة المراهنات والخمور في ولاية فيكتوريا (VCGLR) حسب الحاجة.

11. الأشخاص القُصَّر

يحظر على الأشخاص القُصَّر ممارسة القمار، ويدخل ضمن هذا الحظر بيع المنتجات والخدمات المرتبطة بالقمار للقاصرين. وهناك علامات إرشادية و لافتات إعلانية في مدخل جميع صالات القمار تحظر على القُصَّر دخول الصالة. يتقاسم جميع الموظفين مسؤولية طلب إثبات السن في حالة عدم التأكد من أن سن العميل لا يقل عن 18 عاماً. في حالة الفشل في إبراز ما يثبت السن من جانب العميل، يجب أن يُطلب منه مغادرة صالة القمار.

12. الجو العام المحيط بالمراهنات

يتم تشجيع العملاء على أخذ فترات راحة منتظمة من مزاوله المراهنات على ماكينات الألعاب الإلكترونية. ويجوز أن يأخذ هذا التشجيع صورة من صور البلاغات المُدعاة مثل:

- الإعلان عن بدء تقديم مشروب الصباح؛
- الإعلان عن سحب قرعة للأعضاء؛
- الإعلان عن بدء أنشطة مثل أنغام الصباح.

يتم تعليق ساعات في أماكن ظاهرة تغطي جميع المناطق الرئيسية في صالة القمار بغية أن يكون العملاء على بينة من مرور الوقت. وفي سياق تنفيذ مهامهم المعتادة، يتولى العاملون التفاعل مع العملاء متى لاحت الفرصة لهذا التفاعل. وسوف يكون لهذا الأمر تأثيراً على كسر الفترات الزمنية الطويلة التي يستغرقها العملاء في مزاوله المراهنات، أو تلك التي تمتد إلى ساعات طويلة من اللعب على ماكينات الألعاب الالكترونية EGM.

12.1 يجب ألا يشجع مشغل المكان الشخص على تشغيل العديد من أجهزة الألعاب في وقت واحد.

12.2 يجب على مشغل المكان اتخاذ جميع الخطوات المعقولة لتثبيط الشخص عن حجز جهاز ألعاب من أجل تشغيل جهاز ألعاب آخر في منطقة آلة الألعاب.

12.3 خلال ساعات عمل مرافق الطعام والشراب خارج أرضية آلة الألعاب، يجب على عامل المكان التأكد من أنه يمكن للشخص طلب الطعام والمشروبات وتقديمه دون الحاجة إلى دخول منطقة آلة الألعاب.

12.4 قد يقدم عامل المكان شخصاً جالساً أو يلعب طعاماً أو مشروباً في آلة الألعاب بشرط أن يتم تقديمه كجزء من التفاعل مع هذا الشخص.

13 ضابط القمار المسؤول

13.1 يجب على مشغل المكان ترشيح ضباط القمار المسؤولين عن المكان (الأماكن) المعتمد.

13.2 يجب أن يكون ضابط المقامرة المسؤول متاحاً في منطقة آلة الألعاب في جميع الأوقات التي تتوفر فيها آلات الألعاب للألعاب.

13.3 يجب على عامل المكان عرض بشكل بارز في منطقة آلة الألعاب إشعاراً يفيد بأن ضابط مقامرة مسؤول متاح للمساعدة في جميع الأوقات.

13.4 يجب على ضابط المقامرة المسؤول اتخاذ جميع الخطوات المعقولة من أجل:

- مراقبة منطقة آلة الألعاب والتأكد من الامتثال للقانون واللوائح وهذا القانون؛
- ضمان تسجيل الموظفين لحوادث المقامرة المسؤولة والتدخلات في سجل المقامرة المسؤول؛
- مراقبة العملاء الذين يظهرون سلوكاً يتوافق مع ضرر المقامرة ويقدمون المساعدة عند الضرورة؛

(د) تقديم المشورة للموظفين بشأن ضرر المقامرة وكيفية الاستجابة لعلامات ضرر المقامرة ؛ و
(هـ) الرد على استفسارات وشكاوى العملاء بشأن توريد المقامرة في المكان المعتمد.
13.5 يجب على ضابط المقامرة المسؤول إكمال الخدمة المسؤولة المحددة لتدريب المقامرة ، إن وجدت.

14. سجل القمار المسؤول

- 14.1 يجب على مشغل الموقع إنشاء سجل مقامرة مسؤول والحفاظ عليه ، ويجب عليه التأكد من تسجيل تفاصيل جميع حوادث وتدخلات المقامرة المسؤولة في هذا السجل ، بما في ذلك:
- (أ) تاريخ ووقت وقوع الحادث ؛
 - (ب) تفاصيل الحادث ؛
 - (ج) تفاصيل التدخل رداً على الحادث ؛
 - (د) تفاصيل استجابة العملاء للتدخل ، إذا كانت معروفة ؛
 - (هـ) تاريخ ووقت تسجيل الإدخال في سجل المقامرة المسؤول ؛ و
 - (و) اسم الفرد ، إذا قدم ذلك طواعية من قبل ذلك الفرد.
- 14.2 يجب على مشغل الموقع الاحتفاظ بالمعلومات في سجل القمار المسؤول لمدة لا تقل عن ستة أشهر من يوم تسجيله في سجل القمار المسؤول.
- 14.3 يجب على مشغل المكان تقديم نسخة من سجل القمار المسؤول إلى اللجنة الفيكتورية للمقامرة وتنظيم الخمور عند الطلب.
- 14.4 يجوز لمشغل المكان تقديم معلومات في سجل المقامرة المسؤول لعامل دعم المكان لأغراض التدريب والتطوير شريطة ألا تتضمن المعلومات اسم أو خصائص تعريف أي شخص .

15. التعاملات المالية

لا تُقبل الشيكات المصرفية من العملاء في صالة القمار هذه.

يتم عرض لافتة إعلانية في مكان تواجد الصَّرَاف في صالة القمار تشير إلى هذا الأمر.

يمكن صرف الأرباح التي تقل عن 2000 دولار من ماكينات الألعاب الالكترونية في صالة القمار هذه نقداً أو بشيك. وبموجب القانون، يجب دفع جميع المكاسب أو الأرصدة المتراكمة البالغة 2 000 دولار أو أكثر بالكامل عن طريق شيكات لا يمكن صرفها نقداً. لا يمكن اعتبار تلك المكاسب أرصدة تُستخدم في مزاولة المراهنات على آلات القمار.

يتم الاحتفاظ "بسجل صرف المكاسب" في صالة الألعاب.

16. الدعاية والترويج

يحظر في ولاية فيكتوريا الإعلان غير المعنون عن منتجات المقامرة لماكينات الألعاب الالكترونية (EGM).

تلتزم جميع أشكال الإعلانات التي يتم تبنيها من قبل صالة القمار هذه أو بالنيابة عنها بمدونة قواعد السلوك الخاصة بالإعلانات المعتمدة من الجمعية الأسترالية الوطنية للمعلنين (AANA). (<http://www.aana.com.au/pages/codes.html>)

يتم فحص كل إعلان وترويج مُقَرَّحٍ مقابل قائمة مرجعية من إعداد الجمعية الأسترالية الوطنية للمعلنين (AANA) لضمان الامتثال بقواعد سلوك المهني.

وعلاوة على ذلك، وقبل النشر، ستقوم الإدارة بمراجعة جميع المواد الإعلانية والترويجية لضمان أن إعلاناتنا وعروضنا الترويجية

- لا تتضمن أي معلومات كاذبة أو مضللة أو خادعة فيما يتعلق باحتمالات الربح أو الجوائز أو فرص المكسب؛
- لا تتضمن أي إساءة أو إيحاءات معيبة في طبيعتها؛
- لا تعطي أي انطباعاً بأن المقامرة هي استراتيجية معقولة لتحسين الوضع المالي؛
- لا تشجع على تناول المشروبات الكحولية أثناء شراء تذاكر المراهنات؛
- لا تفصح، في أي نشرة أو إصدار، عن هوية أي شخص يفوز بجائزة دون الحصول على الموافقة الصريحة منه.

17. تطبيق مدونة السلوك

تُشكّل المدونة جانباً من المعلومات التعريفية التي تُقدّم إلى جميع الموظفين الجدد عند بدء العمل. كما يتلقى الموظفون تدريباً على الغرض من هذه المدونة ومحتوياتها وإجراءات تنفيذها.

يجب إحالة المسائل التي يثيرها الموظفون أو العملاء بشأن المدونة إلى "الموظف المختص بالمقامرة المسؤولة" / "المدير المناوب" لاتخاذ اللازم.

سيتم إثابة العاملين الذين يتبنون مدونة السلوك ويلتزمون بتطبيق الممارسات الواردة بها بكفاءة من قبل إدارة المكان.

18. مراجعة مدونة السلوك

تُجرى مراجعة سنوية لمدونة السلوك هذه لضمان امتثالها "لقانون تنظيم المقامرة" وأي "توجيهات وزارية" أخرى. ويُجرى أيضاً في هذا الوقت تقييم أسلوب تنفيذ المدونة وفعاليتها خلال الـ 12 شهراً السابقة. تهدف هذه المراجعة إلى الحصول على آراء وتعليقات جميع أصحاب المصلحة المعنيين، بما في ذلك موظفي صالة القمار وخدمات الدعم المعنية بمشاكل المقامرة.

يتم النظر في التغييرات المطلوب إجراؤها على ممارسات صالة القمار بعين الاعتبار، ومن ثم تنفيذها حيثما كان ذلك ممكناً. يتم تسجيل أية تغييرات في "سجل المقامرة المسؤولة" المحفوظ في صالة القمار. وسوف تخضع أي تغييرات مطلوب إجراؤها على المدونة لموافقة