

# Responsible Gambling Code of Conduct

(Gioco d'azzardo Responsabile  
Codice di Condotta)

*Marzo 2009*



## Codice di Condotta per il Gioco d'azzardo Responsabile nei locali di EGM/Keno

### 1. L'impegno del locale per il Gioco d'azzardo Responsabile

*Questo locale è impegnato a fornire i più elevati standard di assistenza al cliente e per il gioco d'azzardo responsabile. Il nostro Responsible Gambling Code of Conduct (Codice di Condotta per il Gioco d'azzardo Responsabile) descrive il modo in cui facciamo ciò.*

*Il Gioco d'azzardo responsabile in un ambiente regolato avviene quando il cliente può fare scelte informate e una scelta sensibile e razionale basata sulle sue condizioni personali. Esso indica una responsabilità condivisa con azioni collettive tra il settore del gioco d'azzardo, il governo, gli individui e le comunità.*

Questo messaggio è esposto all'entrata della sala da gioco e/o presso la cassa della stessa sala. Il messaggio è esposto anche nel locale dove viene venduto Club Keno .

### 2. Disponibilità del Codice di Condotta

Il Codice in forma scritta verrà messo a disposizione dei clienti che ne faranno richiesta, anche nelle maggiori lingue comunitarie. Una nota che avvisa i clienti di ciò è esposta all'entrata della sala da gioco o presso la cassa della sala stessa.

Il Codice sarà inoltre disponibile nelle lingue comunitarie sul sito internet del locale. (Vale solo per quei locali che hanno un sito internet)

Tra le lingue comunitarie vi sono:

- Greco
- Italiano
- Vietnamita
- Cinese
- Arabo
- Turco
- Spagnolo



- (d) Linea di condotta sul pagamento delle vincite

**Per legge tutte le vincite o i crediti accumulati di \$1,000 o più, devono essere pagati interamente con assegno da depositare in banca. Queste vincite non possono essere pagate trasformandole in credito sulla macchina da gioco.**

- (e) Divieto della concessione di credito per il gioco d'azzardo

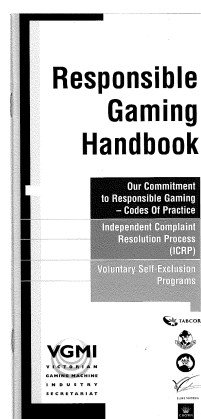
Il *Gambling Regulation Act* 2003 (Legge per la Regolamentazione del Gioco d'azzardo) proibisce a questo locale di concedere ai clienti credito per giocare con le macchine.

- (f) Il self-exclusion program (Programma di auto-esclusione) del locale

Il locale del gioco d'azzardo offre un programma di auto-esclusione. Per informazioni sul programma, i clienti possono rivolgersi al Responsible Gaming Officer/Gaming Duty Manager (Addetto al Gioco d'azzardo Responsabile- Manager per il Gioco d'azzardo di turno) o prendere una copia del Self-Exclusion brochure (Opuscolo sull' Auto-esclusione) esposta nella sala da gioco.

Gli schermi del locale inoltre proiettano regolarmente suggerimenti per il gioco d'azzardo responsabile e le informazioni su come contattare i servizi di assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo. *(Vale solo per quei locali che hanno schermi in grado di proiettare queste informazioni.)*

*L'attuale opuscolo VGMI è incluso in questo documento per l'approvazione. Una volta che ci sarà un nuovo opuscolo approvato per il Programma di Auto-esclusione, un'immagine di esso verrà inclusa nel Codice.*



(g) Ulteriori informazioni

Questo locale fornisce ai clienti ulteriori informazioni sul gioco d'azzardo responsabile, incluse quelle su:

- o Come accedere al sito internet del Governo Federale 'Understanding Money' (Comprensione del denaro) al [www.understandingmoney.com.au](http://www.understandingmoney.com.au)
- o Come i giocatori d'azzardo e le loro famiglie o i loro amici possono trovare i servizi di assistenza per il gioco d'azzardo e per i programmi di auto-esclusione e il sito internet per i problemi con il gioco d'azzardo del Governo Statale, al [www.problemgambling.vic.gov.au](http://www.problemgambling.vic.gov.au)

#### 4. Informazioni sui Prodotti del Gioco d'azzardo

Le regole per ogni gioco sulla Macchina Elettronica per il Gioco d'azzardo (EGM), incluse le possibilità di vincita, si possono ottenere consultando lo Schermo d'Informazioni per il Giocatore (PID) che si trova sulla macchina. Le informazioni su come prendere visione degli schermi del PID si possono ottenere chiedendo a un membro del personale e/o leggendo l'opuscolo 'Schermo d'Informazioni per il Giocatore' (PID), disponibile almeno nella sala da gioco.



Le regole del gioco del Club Keno possono essere consultate in ogni locale di vendita del Club Keno (vale solo per i locali dove si vende il Club Keno).

Le Club Keno Game Guides (Guide per il Gioco con Club Keno) incluse le istruzioni 'How to Play' (Come giocare) si possono ottenere presso ciascun punto vendita del Club Keno (valido solo per i locali dove si vende il Club Keno).

## 5. Strategia dell'Impegno preventivo

Questo locale incoraggia i clienti che giocano alle Macchine Elettroniche per il Gioco d'azzardo (EGMs) a stabilire dei limiti di tempo e denaro secondo le loro condizioni personali. Gli avvisi nella sala da gioco e sulle EGMs raccomandano ai clienti di stabilire un limite e di rispettarlo.

Tutte le EGMs di questo locale permettono al cliente di controllare il tempo e la somma di denaro impiegati durante una seduta di gioco. Le informazioni su come attivare il controllo delle sedute di gioco si possono ottenere dal personale del locale e dall'opuscolo 'Schermo d'Informazioni per il Giocatore' (PID) esposto nel locale.



Questo locale espone anche avvisi e opuscoli nella sala da gioco con informazioni sulle cause scatenanti che possono portare a spendere molto denaro. Tra queste cause ci sono :

- o giocare d'azzardo ogni giorno o trovare difficile smettere al momento della chiusura del locale;
- o giocare per lunghi periodi, e cioè per tre ore o più senza pausa;
- o evitare di avere contatti umani durante il gioco, comunicare pochissimo con gli altri e reagire raramente a ciò che accade attorno al giocatore;
- o cercare di farsi prestare del denaro dal personale o da altri clienti o continuare a giocare con i proventi di grosse vincite;
- o tenere durante il gioco comportamenti aggressivi, anti-sociali o emotivi;
- o cercare di rivincere il denaro perso;
- o giocare d'azzardo quando ci si sente stressati o insoddisfatti;
- o perdere il controllo a causa dell'eccessivo consumo di alcol;

## 6. Relazione con i clienti

Il personale di questo locale è impegnato ad offrire continuamente alti livelli di assistenza al cliente, incluso l'essere costantemente coscienti della responsabilità dei loro clienti e del locale riguardo al Gioco d'azzardo Responsabile.

Questo locale ha un "Responsible Gambling Officer"/"Gaming Duty Manager" (Addetto al Gioco d'azzardo Responsabile/Manager per il Gioco d'azzardo di turno) designato, sempre a disposizione durante le ore di apertura del locale.

Un cliente che avvicinasse un membro del personale per chiedere informazioni sui servizi per i problemi con il gioco d'azzardo o mostrasse di avere qualche problema con il gioco, sarà indirizzato per l'assistenza al "Responsible Gambling Officer"/"Gaming Duty Manager".

Un cliente che mostrasse segni di agitazione o comportamenti inaccettabili verrà avvicinato da un membro del personale che offrirà assistenza. Alcuni di questi segnali, ma non i soli, possono essere:

- o una persona che gioca ogni giorno o trova difficile smettere al momento della chiusura del locale;
- o giocare per lunghi periodi; cioè giocare per tre ore o più senza pausa;
- o evitare di avere contatti umani durante il gioco, comunicare pochissimo con qualsiasi altra persona e reagire raramente a ciò che accade attorno a se;
- o chiedere un prestito al personale o ad altri clienti o continuare a giocare con i proventi di grosse vincite;
- o tenere durante il gioco comportamenti aggressivi, anti-sociali o emotivi.

Questa assistenza potrebbe comportare che:

- o il personale discuta con il cliente e lo incoraggi a prendersi una pausa di riposo dalla macchina da gioco;
- o il personale offra al cliente qualche rinfresco (per es. una tazza di té o di caffè) in una zona della sala da gioco meno rumorosa e più riservata.

Se il comportamento in questione è causato da problemi con il gioco d'azzardo, il cliente verrà indirizzato al "Responsible Gambling Officer".

I contatti dei clienti con il "Responsible Gambling Officer" vengono registrati su un "Responsible Gambling Incident Register" (Registro degli Incidenti sul Gioco d'azzardo Responsabile), inclusi i provvedimenti adottati. Questo registro è regolato dalla Privacy Act (Legge sulla Privacy). Tra i dettagli da includere nel registro degli incidenti, ci sono:

- o la data e l'ora dell'incidente;
- o il nome(i) del membro del personale coinvolto;
- o il nome del cliente coinvolto (se disponibile);
- o un sommario o un riassunto dell'incidente;
- o provvedimenti presi dal personale (per es.: l'offerta d'informazioni su Gambler's Help / Self Exclusion);

## 7. Linea di condotta sul Gioco d'azzardo del personale

(\*\* Il locale deve scegliere una opzione – incluse 2 pagine no. 9.)

\*\*Gli impiegati di questo locale non possono *mai* giocare con le machine da gioco presenti nel locale.

Ogni anno vengono tenute sessioni per lo sviluppo professionale sul gioco d'azzardo responsabile per il personale, in collaborazione con il servizio locale Gambler's Help (Assistenza per il Giocatore d'azzardo). Le informazioni sul gioco d'azzardo responsabile e i servizi per i problemi con il gioco d'azzardo, si trovano nel pacchetto ricevuto dal personale al momento dell'assunzione.

## 8. Servizi di Assistenza per i Problemi con il Gioco d'azzardo

Questo locale è impegnato a mantenere uno stretto rapporto con i servizi locali di assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo. Membri 'senior' del personale di questo locale si incontreranno regolarmente con il "Gambler's Help" locale.

- o Tra gli esempi di queste riunioni ci sono:
  - l'organizzazione di sessioni annuali di formazione del personale, tenute dal servizio locale del "Gambler's Help" ;
  - riunioni semestrali tra il Venue Operator / Manager (Operatore/Manager del Locale) e il servizio " Gambler's Help".

I dettagli di queste riunioni verranno registrati sul "Responsible Gambling Folder / Register" (Registro/Carpetta del Gioco d'azzardo Responsabile) che è posto nella sala da gioco. Tra i dettagli della riunione ci dovranno essere:

- l'ora e la data della riunione;
- i partecipanti alla riunione;
- gli argomenti discussi;
- i risultati/ le azioni decise nella riunione;
- la data della riunione successiva.

## 7. Linea di condotta sul Gioco d'azzardo del personale

(\*\*Il locale deve scegliere una opzione – incluse 2 pagine no. 9.)

\*\* Gli impiegati non di turno di questo locale possono giocare a patto che non siano in uniforme, non abbiano addosso il cartellino di identificazione della loro licenza per il gioco d'azzardo e siano stati assenti dal locale dopo il loro ultimo turno.

Ogni anno vengono tenute sessioni per lo sviluppo professionale sul gioco d'azzardo responsabile per il personale in collaborazione con il servizio locale Gambler's Help (Assistenza per il Giocatore d'azzardo). Le informazioni sul gioco d'azzardo responsabile e i servizi per i problemi con il gioco d'azzardo, si trovano nel pacchetto ricevuto dal personale al momento dell'assunzione.

## 8. Servizi di Assistenza per i Problemi con il Gioco d'azzardo

Questo locale è impegnato a mantenere uno stretto rapporto con i servizi locali di assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo. Membri 'senior' del personale di questo locale si incontreranno regolarmente con il "Gambler's Help" locale.

- o Tra gli esempi di queste riunioni ci sono:
  - l'organizzazione di sessioni annuali di formazione del personale, tenute dal servizio locale del "Gambler's Help" ;
  - riunioni semestrali tra il Venue Operator / Manager (Operatore/Manager del Locale) e il servizio " Gambler's Help".

I dettagli di queste riunioni verranno registrati nel "Responsible Gambling Folder / Register" (Registro/Carpetta del Gioco d'azzardo responsabile) che verrà posto nella salad a gioco. Tra i dettagli della riunione ci dovranno essere:

- l'ora e la data della riunione;
- i partecipanti alla riunione;
- gli argomenti discussi;
- i risultati/ le azioni decise nella riunione;
- la data della riunione successiva.

## 9. Reclami del cliente

Un cliente che abbia un reclamo riguardante il funzionamento di questo Codice di Condotta dovrebbe scriverlo e presentarlo direttamente alla direzione del locale. Tutti i reclami saranno controllati dal manager del locale per accertare che riguardano il funzionamento di questo Codice. I reclami riguardanti il servizio al cliente o il funzionamento delle macchine da gioco dovrebbero essere presentate direttamente al manager del locale o al personale di turno. Su richiesta, il personale del locale assisterà il cliente in tale procedimento.

I reclami saranno analizzati con sensibilità e il più presto possibile. Essi verranno risolti nel modo seguente:

- o la ricezione di tutti i reclami verrà prontamente riconosciuta;
- o se si deciderà di non investigare sul reclamo perché non si riferisce al funzionamento del codice, verrai informato sulle ragioni della decisione;
- o durante l'analisi del tuo reclamo il "Venue Manager" (Manager del Locale) potrebbe chiedere informazioni al personale interessato all'oggetto del reclamo stesso;
- o il "Venue Manager" cercherà di stabilire se sei stato trattato ragionevolmente e nel rispetto del "Responsible Gambling Code of Conduct" (Codice di Condotta sul Gioco d'azzardo Responsabile);
- o se il tuo reclamo viene convalidato, il "Venue Manager" ti informerà dei provvedimenti da prendere per rimediare al problema;
- o sarai sempre informato sui risultati del tuo reclamo;
- o i dettagli del reclamo verranno registrati sul "Responsible Gambling Folder / Register";
- o su richiesta, le informazioni riguardanti i reclami verranno dati al VCGR .

Se un reclamo non può essere risolto presso il locale, viene trasferito per la soluzione all' "Institute of Arbitrators and Mediators Australia" (IAMA) (Istituto Arbitri e Mediatori d' Australia). Entrambi le parti coinvolte nel reclamo possono contattare lo IAMA. Per dare inizio ad un reclamo entrambi le parti possono visitare il sito internet dello IAMA al ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)), scaricare il "Dispute Resolver form" (Modulo per Soluzione della Disputa), e quindi presentare questo modulo compilato con la relativa tassa allo IAMA. Il mediatore / arbitro contatterà entrambi le parti per facilitare una soluzione. Questi moduli si possono trovare anche presso questo locale

Nota: I reclami inviati a questo ente indipendente per la soluzione potrebbero essere costosi. Tutte le parti sono sollecitate a cercare di trovare una soluzione del problema presso il locale, prima di chiedere la mediazione professionale.

La documentazione relativa a tutti i reclami contro il codice (sia quelli validi che quelli non validi) deve essere conservata nel "Responsible Gambling Folder / Register" per poter essere controllata, su richiesta, dal VCGR .

## **10. Minori**

Il gioco d'azzardo è proibito ai minori. Ci sono appositi avvisi ad ogni entrata della sala da gioco con i quali si proibisce l'entrata ai minori. Tutto il personale ha la responsabilità di richiedere una prova dell'identità, qualora ci fosse il dubbio che un cliente abbia meno di 18 anni di età. Se il cliente non mostra una prova valida della sua identità, gli si deve chiedere di uscire dalla sala da gioco.

## **11. Ambiente di gioco**

I clienti saranno sollecitati a fare delle pause regolari e allontanarsi dalle macchine da gioco. Questo incoraggiamento potrebbe avvenire in forma di annuncio di un evento organizzato. Tra i tipi di eventi organizzati ci possono essere:

- o L'annuncio che è pronto il té del mattino;
- o L'annuncio di un sorteggio per il cliente;
- o L'inizio di attività quali le melodie del mattino.

In tutte le aree più importanti del locale ci sono degli orologi, in modo che il cliente controlli il trascorrere del tempo. Quando vengono effettuati gli annunci per le attività del locale, il personale ricorderà che ora è.

## **12. Transazioni finanziarie**

Questo locale non scambia assegni ai clienti.

Un avviso che dichiara questa regola è esposto presso la cassa della sala da gioco.

Le vincite dalle macchine da gioco di questo locale inferiori ai \$1,000 possono essere pagate in contanti e/o con assegno. Per legge tutte le vincite o i crediti accumulati di \$1,000 o più, devono essere pagati interamente con assegno da depositare in banca. Queste vincite o crediti accumulati non possono essere pagate trasformandole in credito sulla macchina da gioco.

Nella sala da gioco è tenuto un "Prize Payment Register" (Registro dei Pagamenti del Premio).

### 13. Pubblicità e promozioni

Nel Victoria è proibita la pubblicità senza indirizzo dei prodotti del gioco d'azzardo di una Macchina Elettronica per il Gioco d'azzardo (EGM).

Ogni pubblicità non riguardante l' EGM, intrapresa da o per conto di questo locale, rispetterà il codice etico sulla pubblicità adottato dall' Australian Association of National Advertisers (see Appendix B) [Associazione Nazionale Australiana dei Pubblicitari (vedi l' Appendice B)].

Ogni eventuale pubblicità e promozione verrà controllata in base ad una lista di controllo del Codice Etico dell' AANA per assicurare il rispetto di tale codice.

Inoltre questo locale farà sì che il nostro materiale pubblicitario:

- o non sia falso, fuorviante o ingannevole, per quanto riguarda le probabilità, i premi e le possibilità di vincita;
- o non sia di natura indecente o offensivo;
- o non crei l'impressione che il gioco d'azzardo sia una strategia ragionevole per il miglioramento finanziario;
- o non promuova il consumo di alcol durante l'acquisto di prodotti per il gioco d'azzardo;
- o ottenga il permesso di qualsiasi vincitore di premi, prima della pubblicazione.

#### **14. Realizzazione del Codice**

Il Codice fa parte delle informazioni introduttive date a tutto il nuovo personale all'inizio del rapporto di lavoro. Il personale impiegato quando il Codice è stato introdotto, ha ricevuto il training riguardante il suo scopo, i contenuti e le procedure.

Le questioni riguardanti il Codice, sollevate dal personale o dai clienti, dovrebbero essere riferite al "Responsible Gambling Officer/Duty Manager" affinché vengano prese in considerazione.

I membri del personale che effettivamente realizzano e adottano le procedure previste dal codice verranno riconosciuti pubblicamente dalla direzione del locale.

#### **15. Revisione del Codice**

Questo Codice viene revisionato annualmente per far sì che sia conforme al "Gambling Regulation Act" e a qualsiasi altra indicazione ministeriale. Contemporaneamente verrà inoltre revisionata il funzionamento e l'efficacia del Codice nei precedenti 12 mesi. Nel processo di revisione viene chiesto il feedback a tutte le rilevanti parti interessate, incluso il personale del locale, i clienti e i servizi di assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo.

I cambiamenti richiesti verranno presi in considerazione e ove possibile realizzati. Qualsiasi cambiamento verrà registrato sul "Responsible Gambling Folder / Register" del locale.