

# Codice di condotta per il gioco d'azzardo responsabile

**2016**

**VERSIONE 1.1**



**frontier**hospitality

Codice di condotta per il gioco d'azzardo responsabile del Frontier Hospitality Co Operative

## **Codice di condotta per il gioco d'azzardo responsabile alle macchine da gioco elettroniche (EGM) del locale**

### **1. Impegno del locale al Gioco Responsabile**

Questo messaggio viene visualizzato all'entrata della sala giochi e/o presso la cassa nella sala giochi:

*Questo locale si impegna a fornire il più alto standard in termini di servizio ai clienti e gioco responsabile. Il nostro Codice di condotta al gioco d'azzardo responsabile descrive come lo facciamo.*

*Per gioco responsabile s'intende che i consumatori fanno una scelta sensibile e consapevole sulla base della conoscenza e delle loro particolari circostanze. Questo significa una responsabilità condivisa con un'azione collettiva da parte dell'industria del gioco, del governo, dei singoli individui e delle comunità.*

### **2. Disponibilità del Codice di condotta**

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

Inoltre, il codice sarà reso disponibile sul sito della sede anche nelle lingue comunitarie. (Ciò vale solo lì dove le sedi abbiano un sito web)

Le lingue includono:

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

### 3. Informazioni sul Gioco Responsabile

Questo locale esibisce le informazioni in merito al gioco responsabile in diverse forme, tra cui brochure, poster e sulle “Schermate informative per il giocatore” (Player Information Displays, PIDs) disponibili sullo schermo delle macchine da gioco elettroniche (EGM).

Esempi includono:

#### (a) Come giocare responsabilmente

**PLAYING THE POKIES KNOW THE FACTS**

WHO REALLY WINS ON THE POKIEST?  
HOW DO THE POKIES WORK?  
WHAT ARE MY CHANCES OF WINNING?

**WHO REALLY WINS?**

HOW DO GAMING MACHINES WORK?

**THE REAL CHANCE OF WINNING.**

COURAGE	WINNING
1 of 1000	1000000000
1 of 10000	100000000
1 of 100000	10000000
1 of 1000000	1000000
1 of 10000000	100000
1 of 100000000	10000
1 of 1000000000	1000
1 of 10000000000	100
1 of 100000000000	10
1 of 1000000000000	1

#### (b) Come prendere una decisione prima di giocare e mantenerla

**SET YOURSELF A LIMIT & DO NOT EXCEED IT**

**YOU CAN BE AN INFORMED GAMBLER.**

**DON'T CHASE YOUR LOSSES WALK AWAY**

#### (c) La disponibilità dei servizi di assistenza

**READING TOWARDS A GAMBLING PROBLEM?**

**STARTING TO PUT YOUR GAMBLING FIRST?**

**YOUR NEXT STEPS LARGER THAN YOU THINK.**

**GAMBLER'S HELP 1800 150 700**

(d) La linea di condotta sul pagamento delle vincite è la seguente:

Secondo la legge, tutte le vincite dei crediti accumulati incassati dalle macchine da gioco per un valore pari o superiori a \$ 1.000 devono essere pagati solo con assegno e non possono essere pagati in contanti. Queste vincite non possono corrisposte come crediti per la macchina da gioco.

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

L'Atto del Regolamento sul gioco d'azzardo del 2003 proibisce a questa sede di concedere crediti ai clienti per giocare alle macchine da gioco.

(f) Questa sede offre un programma di auto-esclusione I clienti possono parlare con il Responsabile/Manager di turno del gioco d'azzardo oppure prendere una copia della brochure sul programma di auto-esclusione messo in esposizione nella sala da gioco.



(g) Ulteriori informazioni riguardo al gioco d'azzardo responsabile, tra cui come accedere al sito web "Money Smart" del Governo del Commonwealth [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au) o su siti web di "Money Management" governativi simili.

#### 4. Informazioni sul prodotto del Gioco d'Azzardo

Le regole per ogni gioco sulla macchine da gioco elettroniche (EGM), compresa la possibilità di vincita, si possono ottenere consultando la Schermata informativa per il giocatore (PID) che si trova sulla macchina. Le informazioni su come prendere visione delle schermate PID si possono ottenere chiedendo a un membro del personale e/o leggendo la brochure relativa alla "Schermata informativa per il giocatore (PID)", disponibile all'interno della sala da gioco.



#### 5. Strategia prima di giocare

Questa sede incoraggia i clienti che giocano alle macchine da gioco elettroniche (EGM) a stabilire dei limiti di tempo e di denaro in base alla loro condizione personale. Gli avvisi nella sala da gioco e sulle macchine da gioco elettroniche (EGM) raccomandano ai clienti di stabilire un limite e rispettarlo.

Tutte le macchine da gioco elettroniche (EGM) di questo locale permettono al giocatore di controllare il tempo e la somma di denaro spesa durante una seduta di gioco. Le informazioni su come attivare il controllo delle sedute di gioco si possono ottenere dal personale del locale e nella brochure relativa alle "Schermate informative per il giocatore" esposta presso il locale.



## 6. Relazione con i clienti

Il personale di questo locale si impegna a fornire costantemente alti livelli di assistenza al cliente, incluso l'essere costantemente consapevoli riguardo alle responsabilità dei propri clienti e del locale in materia di gioco d'azzardo responsabile.

Questo locale dispone di un funzionario addetto al gioco d'azzardo responsabile o manager di turno addetto, che sono sempre a disposizione quando la sala è aperta.

Una persona che si avvicina a un membro dello staff per informazioni riguardo i problemi sui servizi per il gioco d'azzardo o mostrasse di avere un problema con il gioco, sarà rimandato al funzionario addetto al gioco d'azzardo o al manager di turno per assistenza.

Un cliente che mostrasse segni di agitazione o comportamenti inaccettabili sarà avvicinato da un membro del personale che offrirà assistenza. Questi segni possono includere, non in modo esaustivo, una persona che:

- si auto-identifica come un giocatore d'azzardo problematico,
- si mostra aggressiva, asociale o agitata durante il gioco,
- fa richieste di prestito di denaro al personale oppure ad altri clienti o continua a giocare d'azzardo con i proventi di una grossa vincita;
- gioca d'azzardo ogni giorno per un periodo di tempo prolungato - cioè, gioca per tre ore o più senza pausa;
- evita il contatto durante il gioco, comunica pochissimo con chiunque altro, reagire raramente a quello che accade intorno a lui/lei.

In queste circostanze, lo staff può offrire un'adeguata assistenza basandosi su particolari circostanze, ad es.:

- parlando con i clienti e incoraggiandoli a interrompere,
- offrendo qualche rinfresco (ad es., tazza di tè o caffè) in una parte più tranquilla e riservata della sala da gioco,
- offrendosi di coordinare l'organizzazione di uno spostamento lontano dalla sede.

I contatti tra il Responsabile per il gioco d'azzardo ed i clienti sono registrati su un Registro per il gioco d'azzardo responsabile e in questo vengono riportate le azioni intraprese. Questo Registro è disciplinato dalla legge sulla privacy. Tra i dettagli da includere nel Registro ci sono:

- la data e l'ora dell'incidente,
- il/i nome/i del/dei membro/i dello staff coinvolto/i,
- il nome del cliente coinvolto (se disponibile),
- un sommario o un riassunto dell'incidente,
- i provvedimenti presi dal personale (ad es., l'offerta di informazioni

in merito all’Aiuto al giocatore/di Auto-esclusione).

## 7. Informazioni sul programma di fidelizzazione del cliente

### **Nota:**

**7.1** Questa disposizione nel nostro Codice di condotta per il gioco d'azzardo responsabile viene applicato solo se il locale dispone di un programma di fidelizzazione che rientri all'interno della sezione s.1.3 del "Gambling Regulation Act. s.1.3". Tale programma di fidelizzazione è caratterizzato da

- monitoraggio delle spese del giocatore, e
- ricompensa basata sulla suddetta spesa.

**7.2** Noi non permettiamo che persone che si auto escludano rimangano a far parte del programma di fidelizzazione né che queste aderiscano al programma di fidelizzazione.

In seguito all'adesione al programma di fidelizzazione del locale o appena possibile dopo tale data, le informazioni saranno fornite in una dichiarazione scritta che include:

- le regole del programma di fidelizzazione, e
- come si raggiungono le ricompense, e
- come si riscattano le ricompense, e
- come scadono le ricompense.

I clienti partecipanti saranno informati su eventuali benefici maturati in qualità di partecipanti al programma di fidelizzazione tramite dichiarazione scritta su base periodica (almeno con cadenza annuale) come determinato dal locale.



## 8. **Politica del personale in merito al gioco d'azzardo**

### **\*\* Il locale deve selezionare un'opzione**

\*\* I dipendenti del locale non sono *mai* autorizzati a giocare d'azzardo né a utilizzare le macchine da gioco, giocare a keno, scommettere o acquistare biglietti della lotteria.

### **O**

I dipendenti di questo locale non sono autorizzati a giocare durante il servizio. Gli impiegati non di turno di questo locale possono giocare presso il locale a patto che non indossino la divisa, non abbiano addosso il cartellino di identificazione della loro licenza al gioco d'azzardo e che siano stati assenti dal locale dopo il loro ultimo turno.

### **Inoltre, in aggiunta ad una delle alternative di cui sopra**

Ogni anno vengono tenuti dei corsi di sviluppo professionale per il gioco d'azzardo responsabile per il personale, assieme al servizio locale di Aiuto al giocatore.

Le informazioni sul gioco d'azzardo responsabile e i servizi di supporto per i problemi con il gioco d'azzardo si trovano nel pacchetto ricevuto dal personale al momento dell'assunzione.

La sede assisterà ogni membro dello staff indichi di avere problemi con il gioco d'azzardo, assicurando che questi ricevano le informazioni riguardo al gioco d'azzardo problematico e ai servizi di supporto disponibili. Il diritto alla privacy dei dipendenti verrà rispettato e tali argomenti non saranno annotati nel Registro.

## 9. **Servizi di supporto ai 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. Il personale Senior di questo locale avvierà incontri regolari con gli impiegati locali per l'Aiuto al giocatore e con il personale che offre supporto presso il locale. Alcuni esempi di come saremo in contatto con gli impiegati locali per l'Aiuto al giocatore e con il personale che offre supporto presso il locale sono:

- tenendo una regolare sessione di formazione del personale (almeno annuale) gestita dal servizio locale di Aiuto al giocatore,
- svolgendo riunioni periodiche di gestione tra l'Operatore/Manager del locale e il servizio di Aiuto al giocatore/impiegati per il supporto presso il locale.

I dettagli di questi incontri saranno annotati nel Registro per il gioco d'azzardo responsabile. I dettagli dell'incontro devono includere:

- ora e data della riunione,
- i partecipanti alla riunione,
- gli argomenti discussi,

- i risultati/provvedimenti decisi nella riunione,
- la data successiva della riunione.

## 10. Reclami del cliente

Un cliente che voglia presentare un reclamo l'applicazione di questo Codice di condotta dovrà farlo per iscritto direttamente alla direzione della sala. Tutti i reclami saranno controllati dal responsabile del locale per accertare che siano relativi all'applicazione del presente Codice. I reclami riguardanti il servizio al cliente o il funzionamento delle macchine da gioco dovrebbero essere presentate direttamente al manager del locale/personale di turno. Su richiesta, il personale del locale assisterà i clienti con questa procedura.

I reclami saranno esaminati sensibilmente e il più presto possibile. I reclami saranno risolti come segue:

- la conferma di ricezione di tutti i reclami avverrà tempestivamente,
- se si deciderà di non esaminare un reclamo perché questo non riguarda l'applicazione del codice, il cliente sarà informato sulle ragioni di tale decisione,
- durante l'analisi il manager del locale può chiedere informazioni al personale interessato a proposito del reclamo,
- il manager del locale cercherà di stabilire se il cliente è stato trattato ragionevolmente e in conformità con il presente Codice,
- qualora il reclamo venga convalidato, il manager del locale informerà il cliente dell'azione da intraprendere per risolvere il problema,
- il cliente sarà sempre informato dei risultati del reclamo,
- i dettagli del reclamo saranno registrati nel Registro per il Gioco d'azzardo responsabile,
- se richiesto, le informazioni riguardo ai reclami saranno dati al VCGLR.

Se un reclamo non può essere risolto presso il locale, verrà trasferito all'Istituto degli Arbitri e dei Mediatori dell'Australia (IAMA) per trovare una soluzione. Entrambe le parti coinvolte nel reclamo possono contattare lo IAMA. Per avviare una procedura di reclamo, entrambe le parti potranno collegarsi al sito web IAMA ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)), scaricare il Modulo risoluzione controversie e inviare il modulo completato pagando la relativa tassa allo IAMA. Il mediatore/arbitro contatterà entrambi le parti per facilitare una soluzione.

Nota: i reclami spediti presso questo ente indipendente per la mediazione possono essere costosi. Tutte le parti sono invitate a cercare di trovare una soluzione al problema presso il locale, prima di procedere con la mediazione professionale.

La documentazione relativa a tutti reclami contro il Codice deve conservata nel Registro per il gioco d'azzardo responsabile affinché possa essere controllata dal VCGR se richiesto.

## **11. Minori**

Il gioco d'azzardo da parte dei minori, tra cui la vendita di prodotti di gioco e servizi ai minori sono vietati. Appositi avvisi, con i quali si proibisce l'entrata di minori, sono collocati presso ogni entrata della sala da gioco. Qualora il personale abbia dei dubbi sull'età del cliente, il personale ha la responsabilità di verificare che il cliente abbia almeno 18 anni. Se il cliente non mostra una prova valida della sua identità, gli si deve chiedere di uscire dalla sala da gioco.

## **12. Ambiente di gioco**

I clienti saranno incoraggiati a fare delle pause regolari dal gioco alle macchine da gioco. Questo incoraggiamento potrà essere sotto forma di annuncio, tra cui:

- l'annuncio che è pronto il tè del mattino,
- l'annuncio di un sorteggio per il cliente,
- 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.

Durante il normale svolgimento dei propri compiti, il personale interagirà con i clienti non appena ve ne è l'occasione. Questo può fungere da "pausa" per periodi di gioco intensivi e prolungati alle EGM.

## **13. Transazioni finanziarie**

Questo locale non cambia assegni ai clienti.

Un avviso di tale regola è esposto presso la cassa della sala da gioco.

Vincite inferiori a \$1,000 dalle macchine da gioco presso questo locale, possono essere incassate in contanti e/o con assegno. Secondo la legge, le vincite o i crediti accumulati pari o superiori a \$ 1.000 devono essere incassati interamente con assegno e non possono essere pagati in contanti. Queste vincite o i crediti accumulati non possono essere corrisposti trasformandoli in credito per le macchine da gioco.

Nella sala da gioco viene tenuto un Registro dei pagamenti del premio.

#### **14. Pubblicità e Promozioni**

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

Tutte le pubblicità intraprese da o per conto di questo locale rispetterà il codice etico sulla pubblicità adottato dall'Associazione Australiana di Pubblicitari Nazionali (<http://www.aana.com.au/pages/codes.html>).

Per assicurare il rispetto di tale codice, ogni eventuale pubblicità e promozione verrà controllata in base ad una lista di controllo del Codice etico dell'AANA.

Inoltre, prima della pubblicazione, l'amministrazione rivedrà tutto il materiale pubblicitario e promozionale per garantire che le nostre pubblicità e promozioni:

- non siano false, fuorvianti o ingannevoli per ciò che concerne la probabilità, i premi e le possibilità di vincita,
- non siano offensive o di natura indecente,
- non creino l'impressione che il gioco d'azzardo sia una strategia ragionevole per un miglioramento finanziario,
- non favoriscano il consumo di alcol durante l'acquisto dei prodotti per il gioco d'azzardo;
- non identifichino, in ogni pubblicazione, persone che abbiano vinto un premio previo loro espresso consenso.

## **15. Attuazione del Codice**

Il Codice fa parte delle informazioni introduttive fornite al nuovo personale al momento dell'inizio del rapporto di lavoro. I membri del personale hanno ricevuto una formazione sulle sue finalità, contenuti e procedure.

Le questioni sollevate dal personale o dai clienti riguardo al Codice dovrebbero essere riferite al Responsabile/Manager di turno del gioco d'azzardo affinché vengano prese in considerazione.

I membri del personale che effettivamente applicano e adottano le procedure del Codice saranno riconosciuti dalla direzione del locale.

## **16. Revisione del Codice**

Questo Codice viene revisionato annualmente per far sì che sia conforme al Regolamento per il gioco d'azzardo e a qualunque altra direttiva ministeriale. Durante il processo di revisione saranno anche riesaminate l'applicazione e l'efficacia del Codice per i 12 mesi precedenti. Durante la revisione verrà chiesto un riscontro alle parti rilevanti interessate, compreso il personale del locale, i clienti e i servizi di assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo.

Saranno identificate le modifiche necessarie da attuare alle pratiche del locale e, ove possibile, queste saranno applicate. Tutte le modifiche saranno riportate nel Registro per il gioco d'azzardo responsabile del locale. Ogni modifica al Codice sarà soggetta ad approvazione da parte del VCGLR.