



# **Codice di condotta per il gioco d'azzardo responsabile**

*Ottobre 2020*

*VERSIONE 1.5*



**frontier**hospitality

## **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.*

*L'operatore della sede ha il dovere di prendere tutte le misure ragionevoli per prevenire e ridurre al minimo i danni derivanti dal funzionamento delle macchine da gioco nella sede approvata, anche monitorando il benessere dei giocatori delle macchine da gioco, scoraggiando il gioco intenso e prolungato delle macchine da gioco e intervenendo quando una persona è mostrando un comportamento coerente con il danno da gioco.*

*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).

- (a) 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 \$ 2.000 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.

- (b) 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.

- (c) 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.



- (d) 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.

### 6.1 Interazione con i clienti - comunicazione con i giocatori d'azzardo

#### 6.1.1 L'operatore di un locale deve garantire che le comunicazioni con i clienti non:

- (a) indurre una persona a entrare o rimanere nell'area della macchina da gioco;
- (b) indurre il gioco delle macchine da gioco (ad eccezione della comunicazione che fa parte di un sistema di lealtà legittimo); o
- (c) Rafforzare o incoraggiare strutture o idee sbagliate sulle macchine da gioco, incluso ma non limitato a:
  - io. Dire a una persona che può fare soldi giocando a una macchina da gioco;
  - ii. Dire a una persona che una macchina da gioco o un jackpot della macchina da gioco ha o non ha pagato, o che è dovuta al pagamento, alle vincite;
  - iii. Discutere di fortuna o superstizioni;
  - iv. Dire a una persona che un "near miss" significa che la macchina da gioco sta per pagare le vincite;
  - v. suggerire o incoraggiare la convinzione che una rotazione su una macchina da gioco non è indipendente da un'altra rotazione su una macchina da gioco;
  - vi. Suggestire o incoraggiare la convinzione che ci sono strategie che una persona può usare per vincere quando gioca a una macchina da gioco (ad esempio, aumentando o diminuendo l'importo della scommessa per linea o il numero di linee su cui viene effettuata una scommessa); o
  - vii. Dire a una persona che merita di vincere.

**6.1.2** L'operatore del locale deve adottare misure ragionevoli per garantire che le comunicazioni con i clienti scorraggino il gioco intenso e prolungato della macchina da gioco.

**6.1.3** Ad eccezione della segnaletica EFTPOS, l'operatore di un locale non deve indurre una persona a:

- (a) prelevare denaro o prelevare più denaro da una cassa; o
- (b) lasciare la sede approvata per ottenere denaro o ottenere più denaro per consentire a quella persona di giocare o continuare a giocare con una macchina da gioco.

**6.1.4** L'operatore di un locale può tuttavia indirizzare una persona verso una cassa quando richiesto da un cliente.

## **6.2 Interazione con i clienti - segni di angoscia**

**6.2.1** L'operatore di un locale deve adottare tutte le misure ragionevoli per garantire che l'area delle macchine da gioco e gli ingressi all'area delle macchine da gioco siano monitorati in ogni momento nell'area delle macchine da gioco disponibili per i giochi.

**6.2.2** L'operatore di una sede deve adottare tutte le misure ragionevoli per garantire che i clienti nell'area della macchina da gioco vengano regolarmente monitorati per monitorare comportamenti coerenti con i danni da gioco.

**6.2.3** L'operatore di un locale non deve incoraggiare o indurre una persona a impegnarsi in giochi di macchine da gioco intensivi o prolungati.

**6.2.4** È previsto che un operatore del locale chieda a una persona di prendersi una

pausa dall'area della macchina da gioco in cui si è verificata un'interazione e tale interazione ha determinato che la persona è arrabbiata durante il gioco o ha richiesto assistenza in conseguenza del suo gioco.

**6.2.5** Ci si aspetta che un operatore locale interagisca con una persona che è stata osservata mentre gioca alle macchine da gioco per un periodo prolungato senza interruzione e chiede a quella persona di prendersi una pausa dall'area della macchina da gioco.

**6.2.6** L'operatore di un locale dovrebbe interagire con una persona che:

- (a) è stato chiesto di fare una pausa e si rifiuta di fare una pausa dall'area della macchina da gioco;
- (b) gioca simultaneamente a più macchine da gioco; o
- (c) Prenota una macchina da gioco per giocare con un'altra macchina da gioco.

## **7. Informazioni sul programma di fidelizzazione del cliente**

**71** *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.*

**72** *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**

**8.1** I dipendenti di questa sede non sono autorizzati a giocare con una macchina da gioco in una giornata di lavoro prolungata nella sede in cui il membro del personale è impiegato.

**8.2** L'operatore di un locale deve fornire informazioni al personale in modo che siano consapevoli del loro aumentato rischio di danni da gioco d'azzardo.

**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.

Si prevede che un operatore locale assicurerà che il personale che ha la gestione quotidiana dell'operazione della sede approvata e gli ufficiali di gioco responsabili si incontrino con il lavoratore di supporto della sede nominato almeno una volta ogni sei mesi.

## **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.

**12.1** L'operatore di un locale non deve incoraggiare una persona a giocare contemporaneamente con più macchine da gioco.

**12.2** L'operatore di un locale deve prendere tutte le misure ragionevoli per scoraggiare una persona dal riservare una macchina da gioco al fine di giocare

con un'altra macchina da gioco nell'area della macchina da gioco.

- 12.3** Durante gli orari di apertura di strutture per cibi e bevande al di fuori del pavimento della macchina da gioco, un operatore locale deve assicurarsi che una persona possa ordinare e ricevere cibo e bevande senza dover entrare nell'area della macchina da gioco.
- 12.4** L'operatore di un locale può offrire a una persona seduta o in una macchina da gioco cibo o bevande a condizione che sia offerto come parte di un'interazione con quella persona.

### **13. Responsabile del gioco d'azzardo**

- 13.1** 1 L'operatore di una sede deve nominare i responsabili del gioco d'azzardo responsabili per le sue sedi approvate.
- 13.2** Un funzionario responsabile del gioco d'azzardo deve essere disponibile nell'area delle macchine da gioco in ogni momento in cui le macchine da gioco sono disponibili per il gioco.
- 13.3** L'operatore di un locale deve mostrare in modo prominente nell'area della macchina da gioco un avviso che informa che un responsabile del gioco d'azzardo responsabile è sempre disponibile per assistenza.
- 13.4** Un ufficiale di gioco responsabile deve prendere tutte le misure ragionevoli per:  
(a) monitorare l'area della macchina da gioco e garantire la conformità con la legge, i regolamenti e questo codice;  
(b) assicurare che il personale registri gli incidenti e gli interventi di gioco responsabili nel registro del gioco responsabile;  
(c) osservare i clienti che manifestano comportamenti coerenti con i danni da gioco e fornire assistenza se necessario;  
(d) fornire consulenza al personale in merito al danno da gioco e a come rispondere ai segni di danno da gioco; e  
(e) rispondere alle richieste dei clienti e ai reclami in merito alla fornitura di giochi d'azzardo nella sede approvata.
- 13.5** Un ufficiale responsabile del gioco d'azzardo deve completare l'eventuale servizio di addestramento responsabile prescritto.

### **14. Registro del gioco responsabile**

- 14.1** L'operatore di una sede deve istituire e mantenere un registro responsabile del gioco d'azzardo e deve garantire che i dettagli di tutti gli incidenti e gli interventi relativi al gioco d'azzardo responsabili siano registrati in questo registro, tra cui:

- (a) data e ora in cui si è verificato l'incidente;
- (b) dettagli dell'incidente;
- (c) i dettagli dell'intervento fatto in risposta all'incidente;
- (d) i dettagli della risposta dei clienti all'intervento, se noto;
- (e) data e ora in cui l'iscrizione è stata registrata nel registro delle scommesse responsabile; e
- (f) il nome dell'individuo, se fornito volontariamente da tale individuo.

**14.2** L'operatore di una sede deve conservare le informazioni nel registro di gioco responsabile per non meno di sei mesi dal giorno in cui è stato registrato nel registro di gioco responsabile.

**14.3** L'operatore della sede deve fornire una copia del registro responsabile del gioco d'azzardo alla Commissione vittoriana per il regolamento sui giochi d'azzardo e sui liquori su richiesta.

**14.4** L'operatore di una sede può fornire informazioni nel registro del gioco d'azzardo responsabile a un lavoratore di supporto della sede per scopi di formazione e sviluppo, a condizione che le informazioni non includano il nome o le caratteristiche identificative di qualsiasi persona.

## **15. 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 \$2,000 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 \$ 2.000 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.

## **16. 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

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.

## **17. 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.

## **18. 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.