

# CODICE DI CONDOTTA RESPONSABILE DEL GIOCO D'AZZARDO

Nome dell'utente: \_\_\_\_\_

## Italiano

Novembre 2020

Versione 4.2 - Codice 21



## 1. Messaggio di gioco responsabile

Un operatore della sede ha il dovere di adottare tutte le misure ragionevoli per prevenire e ridurre al minimo i danni causati dal funzionamento delle macchine da gioco nel luogo approvato, anche monitorando il benessere dei giocatori di macchine da gioco, scoraggiando il gioco intensivo e prolungato delle macchine da gioco e intervenendo quando una persona mostra un comportamento coerente con i danni da gioco d'azzardo.

Questa sede fornirà i più alti standard di assistenza clienti e servizio responsabile del gioco d'azzardo a tutti i nostri clienti e mostrerà il seguente messaggio di gioco responsabile alla scrivania / stazione del cassiere e / o all'ingresso della sala da gioco in modo che sia chiaramente visibile ovunque la sede fornisca prodotti per macchine da gioco elettroniche (EGM):

*Questa sede è impegnata nel benessere dei suoi clienti, dipendenti e della comunità in generale in cui opera. Si sforza di fornire tutti i suoi servizi in modo responsabile e sostenibile fornendo ai nostri clienti i mezzi per avere scelte informate e per esercitare una scelta informata razionale e ragionevole in base alle loro circostanze personali e individuali. Nell'ambito di questo impegno, la sede ha adottato un codice di condotta completo per il gioco d'azzardo responsabile e un programma di autoesclusione e fornirà le risorse necessarie, sia finanziarie che umane, per supportare il corretto funzionamento e l'adempimento del Codice in questi locali.*

Il nostro Codice descrive come lo facciamo e continuiamo a fornire servizi di gioco d'azzardo in modo socialmente gratificante, divertente e reattivo.

Una copia del Codice sarà resa disponibile in forma scritta o elettronica ai clienti su richiesta. Un cartello che consiglia i clienti su come ottenere una copia verrà visualizzato all'ingresso della sala da gioco e / o alla stazione del cassiere nella sala da gioco.

Il Codice sarà disponibile anche sul sito web della sede (ove disponibile) anche in varie lingue della comunità che includono greco, italiano, cinese, vietnamita, arabo, turco e spagnolo.

La sede garantirà che il registro responsabile del gioco d'azzardo sia prontamente disponibile per qualsiasi persona autorizzata o ispettore VCGLR su richiesta

## 2. Interazione con i clienti - comunicazioni con i giocatori d'azzardo

2.1 Questa sede garantirà che le comunicazioni con i Clienti non:

- a) La commissione per la Indurre un cliente a entrare o rimanere nell'area delle macchine da gioco
- b) La commissione per l'agricoltura e lo sviluppo Indurre il gioco automatico di gioco (ad eccezione della comunicazione che fa parte di un programma fedeltà), o
- e) La commissione per l'agricoltura e lo sviluppo Rafforzare o incoraggiare fallacie o idee sbagliate sulle macchine da gioco, tra cui, a titolo sinconscienza e non limitato a:
  - i. Dire a un cliente che può fare soldi giocando a una macchina da gioco.
  - ii. Dire a un cliente che una macchina da gioco o un jackpot della macchina da gioco ha pagato o non ha pagato, o che è dovuto a vincite a pagamento.
  - iii. Discutere di fortuna o superstizioni.

- iv. Dire a un cliente che un "quasi perdere" significa che la macchina da gioco sta per pagare le vincite.
  - v. Suggestire o incoraggiare la convinzione che un giro su una macchina da gioco non sia indipendente da un altro giro su quella macchina da gioco.
  - vi. Suggestire o incoraggiare la convinzione che ci siano strategie che un cliente può utilizzare 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 un cliente che merita di vincere.
- 2.2 Questa sede prenderà misure ragionevoli per garantire che le comunicazioni con il cliente scoraggino il gioco intensivo e prolungato delle macchine da gioco.
- 2.3 Con l'eccezione della segnaletica EFTPOS, questa sede non indurrà un cliente a:
- a) La commissione per la Prelevare denaro, o prelevare più denaro, da una cassa, o
  - b) La commissione per l'agricoltura e lo sviluppo Lascia questa sede per ottenere denaro, o ottenere più soldi, per consentire a quel cliente di giocare o continuare a giocare a una macchina da gioco.
- 2.4 Questa sede può tuttavia indirizzare un cliente a una cassa quando richiesto dal cliente.

### 3. Interazione con i clienti - Segni di disagio

- 3.1 Questa sede prenderà 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 in cui le macchine da gioco sono disponibili per il gioco.
- 3.2 Questa sede prenderà tutte le misure ragionevoli per garantire che i clienti nell'area delle macchine da gioco siano regolarmente osservati per monitorare comportamenti coerenti con i danni al gioco d'azzardo.
- 3.3 Questa sede non incoraggerà o indurrà un cliente a impegnarsi in un gioco intensivo o prolungato.
- 3.4 Il personale di questa sede chiederà a un cliente di prendersi una pausa dall'area della macchina da gioco in cui si è verificata un'interazione e tale interazione ha determinato che il cliente è arrabbiato durante il gioco o ha richiesto assistenza come conseguenza del suo gioco.
- 3.5 Il personale di questa sede interagirà con un cliente che è stato osservato giocare alle macchine da gioco per un periodo prolungato senza una pausa e chiederà al cliente di prendersi una pausa dall'area delle macchine da gioco.
- 3.6 Si prevede che il personale di questa sede interagisca con un cliente che:
- a) La commissione per la È stato chiesto di fare una pausa e si rifiuta di prendersi una pausa dall'area delle macchine da gioco
  - b) La commissione per l'agricoltura e lo sviluppo Riproduce più macchine da gioco contemporaneamente, o
  - e) La commissione per l'agricoltura e lo sviluppo Riserva una macchina da gioco per giocare a un'altra macchina da gioco.

#### **4. Personale della sede di gioco**

- 4.1 Il personale di questa sede non è autorizzato a giocare a una macchina da gioco in una giornata di lavoro a turni in questa sede.
- 4.2 Questa sede fornisce informazioni al personale in modo che sia consapevole del loro aumento del rischio di danni causati dal gioco d'azzardo.

#### **5. Interazione con i servizi di supporto al gioco d'azzardo problematico**

- 5.1 Questa sede garantirà che il personale che ha una gestione quotidiana del funzionamento di questa sede e ufficiali di gioco responsabili si incontrino con il lavoratore di supporto della sede nominato di questa sede almeno una volta ogni sei mesi.

#### **6. L'ambiente del gioco d'azzardo**

- 6.1 Questa sede non incoraggerà un cliente a giocare a più macchine da gioco contemporaneamente.
- 6.2 Questa sede prenderà tutte le misure ragionevoli per scoraggiare un cliente dal prenotare una macchina da gioco per giocare a un'altra macchina da gioco nell'area delle macchine da gioco.
- 6.3 Durante gli orari di apertura delle strutture per alimenti e bevande al di fuori del pavimento della macchina da gioco, questa sede garantirà che un cliente possa ordinare e essere servito cibo e bevande senza dover entrare nell'area delle macchine da gioco.
- 6.4 Questa sede può offrire a un cliente seduto o a giocare a una macchina da gioco cibo o bevande a condizione che sia offerto come parte di un'interazione con quel cliente.

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

- 7.1 I responsabili del gioco d'azzardo sono stati nominati in questa sede.
- 7.2A Responsible Gambling Officer sarà disponibile nell'area delle macchine da gioco in ogni momento in cui le macchine da gioco sono disponibili per il gioco.
- 7.3 Questa sede mostrerà in primo piano nell'area delle macchine da gioco un avviso che consiglia che un responsabile del gioco d'azzardo è disponibile per l'assistenza in ogni momento.
- 7.4 Il responsabile del gioco d'azzardo di questa sede prenderà tutte le misure ragionevoli per:
  - a) La commissione per la Monitorare l'area delle macchine da gioco e garantire il rispetto della legge, delle normative e di questo codice
  - b) La commissione per l'agricoltura e lo sviluppo Assicurarli che il personale registri incidenti e interventi di gioco responsabili nel registro responsabile del gioco d'azzardo
  - e) La commissione per l'agricoltura e lo sviluppo Osserva i Clienti che mostrano comportamenti coerenti con i danni da gioco d'azzardo e forniscono assistenza se necessario
  - d) La commissione per l'agricoltura e lo sviluppo Fornire consulenza al personale sui danni da gioco d'azzardo e su come rispondere ai segni di danno da gioco d'azzardo, e
  - e) La commissione per la pesca e lo sviluppo Rispondi alle richieste dei clienti e ai reclami sulla fornitura di gioco d'azzardo nella sede approvata.
- 7.5 Il responsabile del gioco d'azzardo di questa sede completerà, se del caso, il servizio responsabile prescritto di formazione sul gioco d'azzardo.

## 8. Registro di gioco responsabile

8.1 Questa sede mantiene un registro responsabile del gioco d'azzardo. I dettagli di tutti gli incidenti e gli interventi di gioco responsabili sono registrati in questo registro, tra cui:

- a) La commissione per la Data e ora dell'incidente
- b) La commissione per l'agricoltura e lo sviluppo Dettagli dell'incidente
- e) La commissione per l'agricoltura e lo sviluppo Dettagli dell'intervento effettuato in risposta all'incidente
- d) La commissione per l'agricoltura e lo sviluppo Dettagli della risposta del cliente all'intervento, se noti
- e) La commissione per la pesca e lo sviluppo Data e ora in cui l'iscrizione è stata registrata nel registro responsabile del gioco d'azzardo, e
- f) La commissione per l'agricoltura, la pesca Il nome dell'individuo se questo è fornito volontariamente da quell'individuo.

8.2 Questa sede conserva le informazioni nel registro responsabile del gioco d'azzardo per non meno di sei mesi dal giorno in cui sono state registrate nel registro responsabile del gioco d'azzardo.

8.3 Questa sede fornirà una copia del registro responsabile del gioco d'azzardo alla Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation su richiesta.

8.4 Questa sede può fornire informazioni nel registro del gioco responsabile a un addetto al supporto della sede per scopi di formazione e sviluppo, a condizione che le informazioni non includano il nome o le caratteristiche identificative di alcun cliente.

---

## Definizioni

- "Codice" indica questo specifico Codice di condotta per il gioco d'azzardo responsabile
- Per "cliente" si intendono i membri e i visitatori della sede.
- "EGM" indica macchina da gioco elettronica.
- Per "Gestione" si intende la gestione di questa Sede
- Per "patroni" si intende i clienti, i membri e i visitatori della sede.
- Per "Registro degli incidenti di gioco responsabile" si intende il registro gestito dalla sede in cui la sede registra le informazioni richieste dal Codice.
- Per "Responsabile del gioco d'azzardo" si intende il responsabile dell'amministrazione del Codice presso la sede in qualsiasi momento.
- "Venue" significa questo luogo di gioco.

## Preparazione del codice

Il Codice è stato preparato per nostro conto da Leigh Barrett & Associates Pty Ltd ed è stato reso prontamente disponibile per l'adozione e l'integrazione nelle nostre operazioni aziendali di gioco. Si tratta di un documento semplice ed è stato scritto in modo tale da consentire una pronta comprensione da parte dei nostri clienti e una semplice interpretazione e spiegazione da parte e per il nostro staff. È stato scritto in un inglese semplice e presentato in modo da essere accessibile a tutti i nostri mecenati, compresi quelli provenienti da contesti culturalmente e linguisticamente diversi.

Il Codice è supportato da un Manuale delle Politiche e delle Procedure di Gioco Responsabile che mantenere i processi e le procedure per dare attuazione al Codice e che viene fornito ad ogni membro dello staff della sede presso l'induzione.

Codice di condotta responsabile per il gioco d'azzardo

LEIGH BARRETT  
& ASSOCIATES

GAMESURE  
A DIVISION OF LEIGH BARRETT & ASSOCIATES