

# **The Bentleigh Club**

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

**2014**

**Approvato dal VCGLR il 2014**



## Codice di condotta per il gioco d'azzardo responsabile con EGM

### 1. Impegno del locale sul gioco d'azzardo responsabile

Il messaggio qui in basso è esposto all'ingresso della sala da gioco e/o presso la cassa all'interno della sala da gioco:

*Questo locale è impegnato a fornire gli standard più elevati nell'assistenza al cliente e per il gioco d'azzardo responsabile. Il nostro Codice di condotta per il gioco d'azzardo responsabile illustra il modo in cui operiamo.*

*Giocare d'azzardo in maniera responsabile significa che il cliente esercita una scelta pratica e razionale in funzione della sua conoscenza e situazione personale. Ciò equivale a dire responsabilità condivisa e azione collettiva dell'industria del gioco d'azzardo, del governo, degli individui e delle comunità.*

### 2. Disponibilità del Codice di condotta

Il presente Codice di condotta scritto e tradotto nelle principali lingue sarà a disposizione dei clienti che ne faranno richiesta. Un cartello esposto all'ingresso della sala da gioco o presso la cassa all'interno della sala da gioco avvisa i clienti su questa possibilità.

Il Codice, inoltre, è disponibile nelle varie lingue comunitarie sul sito web del locale, se esistente.

Lingue disponibili:

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

3. Informazioni sul gioco d'azzardo responsabile

Il locale diffonde informazioni relative al gioco d'azzardo responsabile in forme come brochure, poster e sulle schermate per le informazioni del giocatore (Player Information Displays, PID) delle macchine da gioco elettroniche (Electronic Gaming Machine EGM).

Alcuni esempi:

(a) Come giocare d'azzardo responsabilmente

Gameplay Feature	Chance of Winning a Single Game (Based on 100,000 Games)
Hit a 100 credit	1 in 100
Hit a 10 credit	1 in 10
Hit a 5 credit	1 in 5
Hit a 2 credit	1 in 2
Hit a 1 credit	1 in 1

(b) Come prendere e rispettare gli impegni preventivi

(c) Disponibilità dei servizi di assistenza

(d) Politica del pagamento delle vincite:

Per legge, le vincite o i crediti accumulati dai \$1.000 in su devono essere pagati con assegno e non in contanti. Tali vincite non potranno essere pagate sotto forma di crediti per le macchine.

(e) Divieto di elargizione di crediti per il gioco d'azzardo

(f) Programma di auto-esclusione del locale. I clienti potranno rivolgersi al responsabile per il gioco d'azzardo (Responsible Gambling Officer/Duty Manager) o ritirare una copia del programma di auto-esclusione all'interno della sala da gioco.

(g) Maggiori informazioni sul gioco d'azzardo responsabile quali le modalità di accesso al sito governativo del Commonwealth Money Smart [www.moneySMART.gov.au](http://www.moneySMART.gov.au) o a siti governativi simili per la 'gestione del denaro'.

#### 4. Informazioni sul prodotto del gioco d'azzardo

Le regole di ciascuna macchina da gioco EGM, incluse le possibilità di vincita, sono presentate nella schermata informativa PID della macchina. Le istruzioni per visualizzare le schermate PID possono essere richieste ai dipendenti e/o lette direttamente sulla brochure Player Information Display (PID), disponibile all'interno del locale.



#### 5. Strategia per l'impegno preventivo

In questo locale, i clienti che giocano con le macchine da gioco elettroniche EGM sono invitati a fissare una cifra di denaro e un tempo massimo da investire nel gioco in funzione della situazione personale. Nelle sale da gioco e sulle macchine EGM sono presenti messaggi che invitano il cliente a stabilire un limite e a non oltrepassarlo.

Su tutte le macchine da gioco EGM del locale sono presenti dispositivi che consentono al cliente di registrare il tempo e la cifra investiti in una sessione di gioco. Per informazioni su come attivare la registrazione delle sessioni, rivolgersi ai dipendenti o consultare la brochure Player Information Display (PID) disponibile presso il locale.



## 6. Relazioni con i clienti

Il personale del locale si impegna a fornire i più alti standard di assistenza al cliente con un controllo costante dei clienti e con la responsabilità del locale nei confronti del gioco responsabile.

Nelle ore di apertura del locale, un responsabile per il gioco d'azzardo (Gambling Officer/Gaming Duty Manager) sarà sempre disponibile.

Se un cliente si avvicina a un dipendente per chiedere informazioni circa il servizio di assistenza per i problemi di gioco o dimostra, con il suo comportamento, di avere problemi con il gioco, questi sarà indirizzato al responsabile per il gioco d'azzardo per assistenza.

Un cliente che mostra segni di agitazione o comportamenti inaccettabili sarà avvicinato da un dipendente che gli offrirà assistenza. Tra i comportamenti che potrebbero determinare l'intervento di un dipendente:

- comunicare di avere problemi al gioco;
- mostrare un comportamento aggressivo, antisociale o disturbato durante il gioco ;
- chiedere prestiti di denaro ai dipendenti o ad altri clienti oppure continuare a giocare dopo una grossa vincita;
- giocare d'azzardo ogni giorno per periodi lunghi ovvero da tre ore in su senza interruzione;
- Evitare contatti con l'esterno durante il gioco, comunicare poco con gli altri e reagire a malapena a ciò che succede nel locale.

In questi casi, il personale potrebbe offrire assistenza appropriata in base alle condizioni della persona e ad esempio:

- parlare con il cliente e invitarlo a fare una pausa;
- offrire al cliente un rinfresco (es. una tazza di tè o caffè) in una zona più isolata e tranquilla del locale;
- offrirsi per organizzare il viaggio di ritorno.

Ogni relazione tra clienti e il responsabile per il gioco d'azzardo sarà annotata nell'apposito Registro sugli incidenti del gioco d'azzardo insieme al provvedimento preso. Tale registro è coperto dalla legge sulla privacy. Tra le informazioni da inserire nel registro:

- data e ora dell'incidente o del problema;
- nome/i del dipendente/i coinvolto/i;
- nome del cliente coinvolto (se disponibile);
- descrizione dell'incidente o problema;

- provvedimento preso dal personale (es., fornitura di informazioni su assistenza ai giocatori d'azzardo/auto-esclusione).

## 7. Informazioni sul programma fedeltà

### **Nota:**

**7.1** *La presente clausola del nostro Codice di condotta per il gioco d'azzardo responsabile si applica esclusivamente ai locali che prevedono un programma fedeltà conforme al punto 1.3 del Gambling Regulation Act. Il programma fedeltà:*

- *tiene traccia della spesa effettuata dal cliente*
- *premia il cliente in base a tale spesa.*

**7.2** *Le persone auto-escluse non sono autorizzate a iscriversi o a rimanere iscritti al programma fedeltà.*

Nel momento in cui il cliente si iscrive al programma fedeltà del locale, o subito dopo, riceverà una documentazione scritta in cui sono riportate:

- le regole del programma fedeltà
- le modalità di maturazione dei premi
- le modalità di riscatto dei premi
- le modalità di scadenza dei premi.

I clienti iscritti al programma riceveranno regolarmente informazioni per iscritto sui premi accumulati (almeno una volta l'anno) come stabilito dal locale.

## 8. Relazioni con i dipendenti

### **\*\* Venue to select one option**

#### **Either**

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

#### **Or**

I dipendenti del locale non sono autorizzati a giocare d'azzardo durante il turno di lavoro.

I dipendenti non di turno presso il locale potranno giocare d'azzardo purché non indossino l'uniforme e il distintivo di identificazione della propria licenza e siano assenti dal locale dal loro ultimo turno.

### **Plus, in addition to either of the above alternatives**

Ogni anno si organizzano sessioni per la formazione professionale dei dipendenti sul gioco d'azzardo responsabile in collaborazione con il servizio locale di assistenza ai giocatori d'azzardo Gambler's Help. Le informazioni sul gioco d'azzardo responsabile e i servizi di assistenza per i giocatori d'azzardo sono inclusi nel pacchetto fornito a tutti i dipendenti al momento dell'assunzione.

Il locale assisterà i dipendenti che comunicheranno di avere problemi con il gioco d'azzardo assicurandosi che essi ricevano informazioni sui problemi con il gioco d'azzardo e sui servizi di assistenza a disposizione. Il diritto alla privacy di ciascun dipendente sarà rispettato ed eventuali problemi non saranno annotati nel registro.

## 9. Servizi di assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo

Il locale manterrà un rapporto stabile con i servizi di assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo. Il personale direttivo del locale e i dipendenti dei servizi di assistenza per il gioco d'azzardo e del Gambler's Help si incontreranno regolarmente. Alcuni esempi di collaborazione tra la dirigenza del locale e i servizi di assistenza Gambler's Help e del locale:

- organizzare regolarmente (almeno una volta l'anno) sessioni formative per il personale tenute dai servizi Gambler's Help;
- indire regolarmente riunioni tra funzionari del locale/dirigenza e servizi Gambler's Help /assistenti del locale.

Maggiori dettagli su queste riunioni saranno annotati nel Registro del gioco d'azzardo responsabile. Tra le informazioni da registrare:

- data e ora della riunione;
- partecipanti;
- argomenti discussi;
- risultati/provvedimenti presi;
- data della riunione successiva.



## 10. Reclami del cliente

Il cliente che voglia presentare un reclamo relativamente al presente Codice di condotta sul gioco d'azzardo dovrà inviarlo per iscritto direttamente alla direzione del locale. I reclami saranno esaminati dal responsabile del locale per verificare che essi siano pertinenti al Codice. I reclami relativi al servizio di assistenza al cliente o al funzionamento delle macchine da gioco dovranno essere presentati direttamente al responsabile del locale/personale in servizio. Nell'ambito della procedura di reclamo, i dipendenti del locale forniranno assistenza ai clienti, se necessario.

I reclami saranno esaminati attentamente e nel più breve tempo possibile. Tutti i reclami saranno risolti nel modo seguente:

- saranno presi in considerazione immediatamente;
- in caso di non accettazione di un reclamo perché non pertinente al Codice di condotta, il cliente sarà informato sulle motivazioni di tale decisione;
- in fase di analisi del reclamo, il responsabile potrebbe chiedere informazioni al personale coinvolto nel reclamo;
- il responsabile del locale dovrà stabilire se il cliente sia stato trattato in maniera ragionevole e conformemente al presente Codice;
- in caso di accettazione del reclamo, il responsabile del locale informerà il cliente del provvedimento che sarà intrapreso per dirimere la questione;
- il cliente sarà sempre informato sul risultato del reclamo;
- i dati relativi al reclamo saranno conservati nel Registro per i problemi con il gioco d'azzardo responsabile;
- i dati relativi al reclamo saranno comunicati al VCGLR, se richiesti.

Se un reclamo non viene risolto dal locale, esso sarà rinviato allo IAMA (Institute of Arbitrators and Mediators Australia) e le parti coinvolte nel reclamo potranno rivolgersi direttamente allo 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 di una disputa (Dispute Resolver), e inviare il modulo compilato con la relativa commissione allo IAMA. Il mediatore/giudice di pace si metterà in contatto con le parti per agevolare la risoluzione.

Nota: i reclami inviati all'organo indipendente per la risoluzione delle controversie potrebbero essere molto costosi. Le parti sono incoraggiate a risolvere la controversia al livello del locale prima di rivolgersi a un mediatore.

La documentazione relativa ai reclami contro il Codice sarà conservata nel Registro per i problemi con il gioco d'azzardo responsabile in caso il VCGLR ne richieda la visione.

## **11. Minori**

Il gioco d'azzardo e la vendita di prodotti e servizi per il gioco d'azzardo sono proibiti ai minori. All'ingresso di tutte le sale da gioco sono esposti cartelli che proibiscono l'accesso alla sala di minori. Il personale ha la responsabilità di verificare che il cliente abbia almeno 18 anni in caso di dubbi sull'età. Se tale verifica non è possibile, il cliente sarà invitato a lasciare la sala da gioco.

## **12. Ambiente di gioco**

I clienti saranno invitati a prendersi delle pause dal gioco con le macchine con la diffusione di:

- annunci in cui si avvisa ad esempio che il tè è pronto;
- annunci in cui si avvisa di un sorteggio dei clienti;
- annunci sull'inizio di attività quali le melodie del mattino.

In tutte le principali aree del locale saranno esposti degli orologi per far sì che i clienti possano rendersi conto del trascorrere del tempo.

Nel corso del turno di lavoro, i dipendenti potranno interagire con i clienti se il caso lo richieda, interrompendo così periodi prolungati di gioco con le macchine EGM.

## **13. Transazioni finanziarie**

In questo locale non si incassano assegni dei clienti.

Un cartello contenente questo messaggio è esposto alla cassa all'interno della sala da gioco.

Le vincite alle macchine da gioco inferiori a \$1.000 potranno essere pagate in contanti e/o tramite assegno. Per legge, tutte le vincite o i crediti accumulati dai \$ 1.000 in su, saranno pagati con assegno e mai in contanti. Le vincite o i crediti accumulati non potranno essere ripagati con crediti per le macchine da gioco.

Presso la sala da gioco è conservato un registro con i pagamenti dei premi.

#### **14. Pubblicità e promozione**

La pubblicità indiretta dei prodotti da gioco delle macchine elettroniche EGM è vietata in tutto il Victoria.

Tutta la pubblicità non-EGM finanziata da o per mezzo del locale dovrà essere conforme al codice etico sulla pubblicità adottato dall'Associazione nazionale degli operatori pubblicitari (<http://www.aana.com.au/pages/codes.html>).

Tutte le proposte di pubblicità e promozione dovranno essere conformi al Codice etico di AANA.

Inoltre, prima della pubblicazione, la direzione esaminerà tutto il materiale pubblicitario e promozionale per garantire che la promozione:

- non sia falsa, fuorviante o ingannevole relativamente a probabilità di vincita e premi;
- non sia offensiva o oscena;
- non dia l'impressione che il gioco d'azzardo sia una strategia ragionevole per migliorare la propria condizione finanziaria;
- non promuova il consumo di alcolici durante l'acquisto dei prodotti del gioco d'azzardo;
- abbia il consenso da parte di qualunque persona identificata come vincitore di premi prima della sua pubblicazione.

## **15. Implementazione del Codice**

Il Codice è inserito nella formazione destinata ai nuovi dipendenti al momento della loro assunzione. Il personale sarà stato istruito riguardo il suo scopo, i contenuti e le procedure.

Eventuali questioni sollevate dal personale o dai clienti relativamente al Codice, dovranno essere inviate al responsabile per il gioco d'azzardo (Gambling Officer/Duty Manager).

Il personale che si occuperà effettivamente della revisione del Codice e ne adotterà le procedure dovrà essere riconosciuto dalla direzione del locale.

## **16. Revisione del Codice**

Il Codice viene revisionato ogni anno per garantirne la conformità a eventuali direttive del Gambling Regulation e ministeriali. L'operatività e l'efficacia del Codice sarà anche oggetto di revisione nei 12 mesi precedenti. La revisione avviene in base al feedback di tutte le persone coinvolte, compreso il personale del locale, i clienti e i servizi di assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo.

Le modifiche necessarie alle pratiche del locale saranno annotate e quindi applicate laddove possibile. Eventuali modifiche saranno annotate nel Registro Responsible Gambling del locale e saranno soggette all'approvazione da parte del VCGLR.