Gioco Responsabile Venue Codice di Condotta gioco d'azzardo

1. Definizioni

I termini utilizzati nel presente Codice Gioco d'azzardo Responsabile Sede di comportamento sono coerenti con il regolamento Gambling Act 2003 (legge) a meno che il contesto non richieda diversamente o contrarie, si intende.

2. Preparazione di un codice

Questo locale Gioco Responsabile gioco d'azzardo Codice di Condotta è stato preparato dal Hotels Association australiana (Victoria) e sarà disponibile per piattaforme di gioco per l'adozione. Il presente Codice di Condotta è stato scritto in un modo che da poter essere facilmente comprensibile per i clienti. E 'stato preparato con l'intenzione di essere scritta in un inglese semplice e presentate in modo tale da essere ragionevolmente accessibili per i clienti, compresi i clienti provenienti da culturalmente e linguisticamente diversi contesti.

3. Disponibilità

Questo codice verrà reso disponibile in forma scritta ai clienti su richiesta. Un cartello consiglia ai propri clienti di questo sarà visualizzato all'entrata della sala da gioco o la cassa nella sala da gioco.

Il codice sarà disponibile anche nelle lingue comunitarie sul sito web del locale, ove possibile. Lingue possono includere:

• Greco

• Italiano

• vietnamita

• Cinese

• Arabic

• Turco

• Spagnolo

4. Messaggio Responsible Gambling

Il messaggio verrà visualizzato il seguente all'ingresso della sala da gioco e / o presso la cassa nella sala da gioco:

"Questo locale è impegnato a fornire i più elevati standard di customer care e gioco d'azzardo responsabile. Il nostro Codice di Condotta Gioco Responsabile descrive come lo facciamo.

Gioco d'azzardo responsabile in un ambiente regolamentato è quando i consumatori hanno scelte informate e possono esercitare una scelta razionale e ragionevole in base alle loro circostanze. Ciò significa una responsabilità condivisa con l'azione collettiva da parte dell'industria del gioco, governo, gli individui e le comunità ".

5. Informazioni sul gioco d'azzardo responsabile

Questo locale espone le informazioni incaricato gioco d'azzardo in una vasta gamma di forme, tra cui brochure, manifesti e macchina Electronic Gaming (EGM) su schermo le informazioni del giocatore (PID).

Gli esempi includono:

a) Come giocare in maniera responsabile

b) Come creare e mantenere un pre-impegno decisione

c) La disponibilità di servizi di supporto

d) Il pagamento delle vincite politica

e) Il divieto di concessione di credito per il gioco

The *Gambling Regulation Act* 2003 prohibits this venue from providing credit to customers for playing gaming machines.

f) La sede di auto-esclusione del programma

Self-Exclusion

Self-exclusion is a self-help program to assist people to exclude themselves from playing gaming machines.

For more details contact:

- Staff at the gaming venue
- AHA Self-exclusion - Ph 03 9654 3491
- www.ahavic.com.au
- Gambler's Help – Ph 1800 858 858

Questa sala da gioco offre un programma di auto-esclusione. Per informazioni sul programma, i clienti possono parlare con il Gioco Responsabile Funzionario / Gaming Duty Manager o prendere una copia del Self-esclusione brochure visualizzato nella sala da gioco.

Le schermate di visualizzazione presso la sede del periodico può anche mostrare punte di gioco responsabili e recapiti di informazione per i servizi di gioco d'azzardo problematico di supporto. (Questo è applicabile solo per quei locali che hanno schermi sono in grado di visualizzare queste informazioni.)

g) Ulteriori informazioni

Questo locale offre ai clienti ulteriori informazioni sul gioco responsabile, tra cui:

• Come accedere al sito web del governo del Commonwealth 'Smart Money' www.moneysmart.gov.au

• Come i giocatori d'azzardo e le loro famiglie o amici possono trovare servizi di supporto di gioco e di auto-esclusione dei programmi e il Governo dello Stato del gioco d'azzardo problematico www.problemgambling.vic.gov.au supporto al sito web (o simile domestico sito web del governo budgeting).

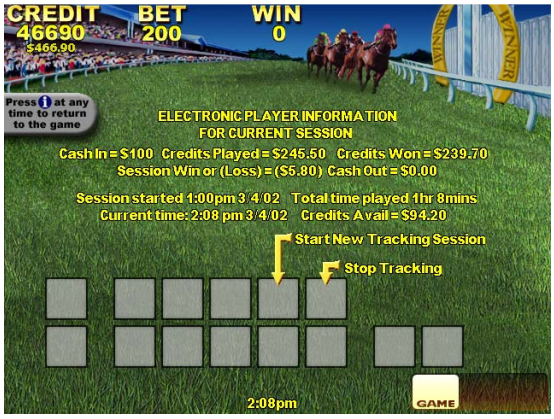
6. Gioco d'azzardo Informazioni sul prodotto

Le regole per ogni macchina da gioco elettronica (EGM) gioco, tra cui le possibilità di vincere, sono disponibili accedendo alle informazioni del giocatore di visualizzazione (PID) si trova sulla macchina. Informazioni su come visualizzare le schermate PID è disponibile da un membro del personale e / o leggendo le informazioni Player Display (PID) brochure, disponibile all'interno della sala da gioco.

7. Loyalty Scheme clienti informazioni

Se un sistema di fidelizzazione del cliente viene offerto da questo locale un opuscolo sarà messo a disposizione ai clienti dettaglio le informazioni appropriate sullo schema di fidelizzazione del cliente a disposizione dei partecipanti. Queste informazioni comprendono le regole del programma di fidelizzazione e come e quando premi sono maturati e redenti.

Clienti partecipanti saranno informati su eventuali benefici che sarebbero stati realizzati come parte del programma di fidelizzazione tramite direct mail o e-mail su base periodica come determinato dal luogo.



8. Pre-impegno della strategia di

Questo locale incoraggia i clienti che giocano macchine da gioco elettroniche (EGM) per impostare un limite di tempo e denaro in base alla loro situazione. Segnaletica gioco d'azzardo responsabile nella sala da gioco e sul EGM aiuterà il cliente a fare una pre-impegno decisione di fissazione di un limite e mantenendo ad essa.

Tutti i EGM di questo locale permettono al giocatore di controllare il tempo e la quantità di denaro speso durante una sessione di gioco. Informazioni su come attivare il controllo di sessione è disponibile dal personale del locale e nel Player Display Informativo (PID) esposto nel locale. Queste informazioni offre il supporto a un cliente che ha fatto un pre-impegno decisione.

9. Interazione con i clienti

Il personale di questo locale è impegnato a fornire livelli costantemente elevati di servizio al cliente, incluso l'essere costantemente consapevoli dei loro clienti e la responsabilità del locale riguardo al gioco d'azzardo responsabile. La formazione del personale codice come parte della loro induzione.

Questo locale dispone di un Responsible Gambling nominato Officer / Gaming Duty Manager che è sempre disponibile quando la sede è aperta.

Una persona, che si avvicina a un membro dello staff per informazioni sui servizi di gioco d'azzardo problematico o mostrasse di avere un problema con il loro gioco, sarà indirizzato al Responsabile Gambling Officer / Gaming Duty Manager per l'assistenza e le azioni necessarie.

Un cliente che mostrasse segni di sofferenza o di un comportamento inaccettabile saranno avvicinati da un membro del personale che offrirà assistenza.

Indicatori di gioco d'azzardo problematico possono includere, ma non limitati a, i clienti che:

i. avvicina a un membro dello staff alla ricerca di informazioni in relazione al gioco d'azzardo problematico;

ii. identificare se stessi come problemi con i loro comportamenti di gioco;

iii. gioco d'azzardo per lunghi periodi senza pausa;

iv. evitando l'interazione contatto con il personale locale durante il gioco;

v effettuare richieste in prestito denaro al personale o ad altri clienti;

vi. raccogliere una scorta di depliant gioco d'azzardo problematico;

vii. mostra segni di sofferenza o di comportamento inaccettabile, e

viii. mostrare un comportamento aggressivo, anti-sociali o emotivi durante il gioco.

Il processo per l'interazione con tali clienti comprende l'assistenza misurata a seconda valutazione caso per caso dal personale del locale appropriato. Questa interazione può assumere la forma di:

i. incoraggiare il cliente a prendere in considerazione cibi e bevande offerte disponibili presso la sede che consenta una pausa nel gioco dalla macchina da gioco;

ii. offrendo al cliente qualche rinfresco (es. tazza di tè o di caffè) in una tranquilla zona più privata della sede di gioco in cui il cliente ha la possibilità di chiedere informazioni un adeguato sostegno in modo riservato;

iii. assistere il cliente con l'organizzazione del viaggio, al fine di lasciare il luogo

I contatti con i clienti da parte del Responsible Gambling Officer vengono registrati in un incidente Responsible Gambling Registrati e comprendono azioni intraprese. Questo registro è regolato dalla legge sulla privacy. Dettagli per essere inclusi nel registro degli incidenti sono:

i. la data e l'ora dell'incidente;

ii. il nome (s) del membro del personale (s) coinvolti;

iii. il nome del cliente coinvolto (se disponibile);

iv. uno schema o quadro dell'incidente;

v azione presi dal personale (ad esempio: la fornitura di Aiuto Gambler 's / informazioni esclusione Self);

10. Interazione con il personale

In conformità alla legge, i dipendenti di questo locale non sono autorizzati a scommettere su macchine da gioco mentre nel corso del loro lavoro.

A seconda delle indicazioni del datore di lavoro specifici per il personale in una sede di gioco che possono alterare di volta in volta, fuori servizio i dipendenti di questo locale possono giocare presso la sede, sempre che non siano in uniforme, non indossando la loro identificazione licenza di gioco e sono stati assenti dal il luogo in quanto il loro turno più recente turni di servizio.

Ogni membro del personale che indica che lui o lei ha un problema di gioco verranno fornite informazioni di consulenza di supporto da parte dell'operatore locale (persona rilevante) in modo riservato. Tale personale può essere incoraggiati a perseguire non d'azzardo funzioni relative, se disponibile.

11. Interazione con i servizi di supporto Problem Gambling

Questo locale è impegnato a mantenere forti legami con i servizi locali problemi il gioco d'azzardo ed organismi affini. Personale dirigente di questo locale avvierà incontri a intervalli regolari con l'aiuto del Gambler locale e operatori di sostegno designati Venue (VSW) del Dipartimento di Giustizia.

• Esempi di queste riunioni ci sono:

O la convocazione di una sessione annuale di formazione del personale, gestito dal servizio Guida in linea del Gambler locale;

o incontri annuali tra l'operatore Venue / Manager e Guida in linea del giocatore o VSW designato, o

contatti regolari o via e-mail ai servizi di supporto.

I dettagli di queste riunioni saranno conservati in una cartella Responsible Gambling / Registrati per essere posizionato nella sala da gioco. I dettagli della riunione devono comprendere:

• ora e la data della riunione;

• I partecipanti alla riunione;

• I temi discussi;

• risultati / le azioni decise nella riunione;

• data della riunione successiva.

12. Reclami dei clienti

Un Cliente con un reclamo riguardo il rispetto e il funzionamento di questo codice di condotta dovrebbe farcela per iscritto direttamente alla direzione del locale. Tutti i reclami saranno controllati dal manager del locale per assicurarsi che riguarda il funzionamento del presente Codice. Reclami riguardanti il servizio clienti o le operazioni della macchina che non si riferiscono al funzionamento del codice deve essere indirizzata al Duty Manager. Il personale del locale assistere i clienti con questo processo, se richiesto.

I reclami saranno analizzati con sensibilità e il più presto possibile.

Essi verranno risolti nel modo seguente:

• tutti i reclami saranno prontamente riconosciuta;

• se si è deciso di non esaminare il reclamo in quanto non riguardano il funzionamento del codice, il cliente verrà informato di conseguenza;

• durante l'inchiesta della denuncia, manager del locale può chiedere informazioni al membro del personale interessato relative al tema della denuncia;

• il Manger Venue cercherà di stabilire se il cliente è stato trattato in modo ragionevole e in conformità con il Codice Gioco Responsabile di condotta;

• se il reclamo viene convalidato, il Venue Manager descrive dettagliatamente l'azione che deve essere preso per porre rimedio alla questione;

• il cliente sarà sempre informato dell'esito del reclamo;

• I dettagli del reclamo sarà mantenuto nella cartella Responsible Gambling / Register;

• informazioni sui reclami saranno fornite al VCGR se richiesto.

Se un reclamo non può essere risolto nel luogo va per la risoluzione presso l'Istituto di arbitri e mediatori Australia (IAMA). Entrambe le parti coinvolte nel reclamo possono contattare la IAMA. Per avviare un reclamo entrambe le parti possono visitare il sito Web di IAMA (www.iama.org.au), scaricare il modulo di Resolver delle controversie, e quindi inviare il modulo compilato con la relativa tassa al IAMA.

La documentazione relativa a tutte le denunce contro il codice deve essere mantenuto nella Cartella Responsible Gambling / Registra un accesso da parte del VCGR come richiesto.

13. Il rispetto del divieto di gioco per i minori

Il gioco d'azzardo è proibito ai minori. I segni si trovano ad ogni ingresso sala da gioco vieta i minori dalla sua entrata. Tutto il personale locale hanno la responsabilità per la ricerca di documentazione relativa età, se non sono sicuri che l'età di un cliente. Se la prova rilevante della documentazione età non può essere stabilito, il cliente deve essere chiesto di lasciare la sala da gioco.

14. Il gioco d'azzardo Ambiente

I clienti saranno incoraggiati a fare pause regolari dalle macchine da gioco. Tale incoraggiamento può assumere la forma di un avviso sul sistema di sonorizzazione del locale e possono comprendere:

a) L'annuncio che il tè del mattino è ora disponibile;

b) annuncio di un sorteggio membro;

c) Annunciando l'avvio di altre attività non connesse attività di gioco dei clienti all'interno del locale.

Il personale del locale controlla le attività dei clienti e interagire a seconda dei casi a scoraggiare i clienti di impegnarsi nel gioco d'azzardo esteso e intensivo. Questa interazione può assumere la forma di un dialogo coerente con l'impegno generale ha avviato l'ospitalità da parte di personale nei confronti dei clienti relative alla disponibilità di cibo e bevande.

Orologi saranno collocati in aree più importanti del locale, affinché i clienti saranno consapevoli del passaggio del tempo. Il personale sarà parlare del momento in cui fare annunci sulle attività locali scolastici.

15. Transazioni finanziarie

Questo locale non incassare assegni. Se un cliente cerca di incassare un assegno, l'agente avvertirà il cliente che la sede non assegni in contanti.

Le vincite inferiori ai $ 1,000 dalle macchine da gioco di questo locale può essere pagato in contanti e / o assegno. Per legge tutte le vincite oi crediti accumulati di $ 1,000 o più devono essere pagati interamente con assegno, che non può essere fatta in contanti. Queste vincite o crediti accumulati non possono essere in credito sulla macchina.

Un registro pagamento Premio viene mantenuta nella sala da gioco.

16. Una pubblicità responsabile e Promozioni

Un-sollecitato la pubblicità di apparecchi da gioco elettronici (EGM) i prodotti di gioco d'azzardo è vietato in Victoria.

Tutti i non-EGM pubblicitaria intrapresa da o per conto di questo locale si rispettino il codice pubblicitario etico adottato dall'Associazione australiana di inserzionisti nazionali.

Inoltre questo locale farà sì che i nostri materiale pubblicitario:

• non essere false, fuorvianti o ingannevoli sulle probabilità, i premi e le possibilità di vincita

• avere il consenso di qualsiasi persona identificata come vincere un premio, prima della pubblicazione

• non essere offensivo o di natura indecente

• non creare l'impressione che il gioco d'azzardo è una strategia ragionevole per il miglioramento finanziario

• Non favorire il consumo di alcol durante l'acquisto dei prodotti di gioco d'azzardo.

17. Revisione del Codice

Il Codice viene revisionato annualmente per assicurare la conformità con il regolamento Gambling Act 2003 e relativi Indicazioni ministeriali. L'autore del codice - l'Australian Hotels Association (Victoria) - faciliterà la revisione annuale per conto della partecipazione degli operatori locali scolastici.

Il funzionamento e l'efficacia del Codice nei precedenti 12 mesi, saranno recensione in questo momento. La revisione mira un feedback dai soggetti interessati, compreso il personale locale, i clienti servizi di supporto e di problem gioco d'azzardo.

I cambiamenti richiesti verranno presi in considerazione e attuate, ove possibile. Eventuali modifiche saranno registrati nella cartella gioco d'azzardo responsabile del locale / Register.