Lugar de juego Código de Conducta de Juego Responsable

1. Definiciones

Los términos utilizados en el presente Código Lugar juego Juego Responsable de conducta son consistentes con la Ley de Regulación del Juego 2003 (la ley) a menos que el contexto requiera lo contrario o cuando aparezca la intención contraria.

2. Preparación de un Código

Este Código Lugar juego Juego Responsable de Conducta fue elaborado por la Asociación de Hoteles de Australia (Victoria) y estará disponible para los sitios de juegos para su aprobación. Este Código de Conducta ha sido escrito de una manera que le permita ser fácilmente entendido por los clientes. Fue elaborado con la intención de ser escrito en la llanura Inglés y presentado de tal forma que sea razonablemente accesible para los clientes, incluyendo clientes de orígenes culturales y lingüísticos diversos.

3. Disponibilidad

Este Código se pondrán a disposición en forma escrita a los clientes bajo petición. Un signo de asesorar a los clientes de este se mostrará en la entrada de la sala de juego o en la Caja en la sala de juego.

El Código también estará disponible en los idiomas de la comunidad en el sitio web del local siempre que sea posible. Idiomas pueden incluir:

• Griego

• Italiano

• Vietnam

• China

• Árabe

• Turquía

• Español

4. Mensaje de Juego Responsable

El siguiente mensaje se mostrará en la entrada a la sala de juegos de azar y / o en la Caja en la sala de juego:

"Este lugar se compromete a proporcionar los más altos estándares de atención al cliente y el juego responsable. Nuestro Código de Conducta de Juego Responsable describe cómo hacer esto.

Juego responsable en un entorno regulado es cuando los consumidores tienen opciones informadas y puedan ejercer una elección racional y sensata basada en sus circunstancias. Esto significa una responsabilidad compartida con la acción colectiva de los juegos de azar de la industria, el gobierno, individuos y comunidades. "

5. Información del Juego Responsable

Este lugar muestra la información de juego responsable en una variedad de formas, incluyendo folletos, carteles y máquinas de juegos electrónicos (EGM) que aparecen en pantalla Muestra información del reproductor (PID).

Los ejemplos incluyen:

a) ¿Cómo apostar de forma responsable

b) ¿Cómo hacer y mantener una decisión de compromiso previo

c) La disponibilidad de servicios de apoyo

d) El pago de las ganancias de la política

e) La prohibición de la concesión de créditos para los juegos de azar

f) El lugar del programa de autoexclusión

Este lugar de juego ofrece un programa de auto-exclusión. Para obtener información sobre el programa, los clientes pueden hablar con el encargado oficial de Juego Responsable / juegos o recoger una copia del folleto de autoexclusión se muestra en la sala de juego.

Las pantallas en el lugar también se puede mostrar pistas periódicamente juego responsable y datos de contacto de información para los servicios de apoyo para problemas de juego. (Esto sólo es aplicable cuando el lugar cuenta con pantallas de visualización que son capaces de mostrar esta información.)

g) Más información

Este lugar ofrece a los clientes obtener más información sobre el juego responsable, entre ellas:

• ¿Cómo acceder a www.moneysmart.gov.au "Smart Money" la página web del Gobierno del Commonwealth

• ¿Cómo los jugadores y sus familias o amigos puede encontrar servicios de juego de apoyo y programas de auto-exclusión y el Gobierno del Estado de problemas con el juego de apoyo www.problemgambling.vic.gov.au sitio web (o del hogar similares sitio web del gobierno de presupuestos).

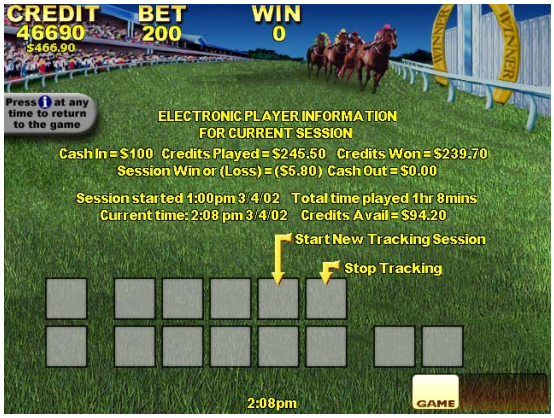
6. Juego de información del producto

Las reglas para cada máquina de juegos electrónicos (EGM) de juego, incluyendo las posibilidades de ganar, están disponibles por ir a los jugadores información en pantalla (PID) de la máquina. La información sobre cómo ver la pantalla PID está disponible a partir de un miembro del personal y / o mediante la lectura de información del reproductor de pantalla (PID) folleto, disponible en la sala de juegos.

7. Lealtad de los Clientes Esquema de Información

Cuando un programa de fidelización al cliente se ofrece por este lugar un folleto estará disponible a los clientes que detallan la información apropiada sobre el programa de fidelización de clientes a disposición de los participantes. Esta información incluirá las reglas del programa de fidelización y cómo y cuándo las recompensas se acumulan y redimido.

Los clientes participantes serán informados sobre los beneficios que se han acumulado como parte del programa de fidelización a través de correo directo o correo electrónico en forma periódica según lo determinado por el lugar.



8. Pre-compromiso de la Estrategia

Este Lugar alienta a los clientes que juegan en máquinas de juegos electrónicos (EGM) para establecer un límite de tiempo y dinero de acuerdo a sus circunstancias. Señalización juego responsable en la sala de juegos y de EGM asistirá a un cliente para tomar una decisión pre-compromiso mediante el establecimiento de un límite y mantener a la misma.

Todas las EGM de este Lugar permiten a un jugador para controlar el tiempo y la cantidad de dinero que se gasta durante una sesión de juego. La información sobre cómo activar el seguimiento de la sesión está disponible en el personal del evento y en la información del reproductor de pantalla (PID) folleto aparece en el lugar. Esta información ofrece soporte a un cliente que ha tomado la decisión de pre-compromiso.

9. Interacción con los Clientes

El personal de este lugar se han comprometido a proporcionar los niveles consistentemente altos de servicio al cliente, incluyendo el ser siempre conscientes de sus clientes y la responsabilidad del recinto hacia el juego responsable. El personal recibirá capacitación sobre el Código, como parte de su inducción.

Este lugar tiene un nominado oficial de Juego Responsable / Gaming Duty Manager, que siempre está disponible cuando el lugar está abierto.

Una persona que se acerca a un miembro del personal para obtener información sobre los servicios de problemas con el juego o muestra signos de tener un problema con su juego, será dirigido a el encargado oficial de Juego Responsable / Juego de asistencia y las medidas necesarias.

El cliente que muestre signos de ansiedad o comportamiento inaceptable será contactado por un miembro del personal que le ofrecerá asistencia.

Los indicadores de problemas con el juego pueden incluir, pero no se limitan a, los clientes que:

i. acercarse a un miembro del personal de la búsqueda de información en relación a problemas con el juego;

ii. se identifican como problemas con el comportamiento de sus juegos de azar;

iii. los juegos de azar durante períodos prolongados sin descanso;

iv. evitando la interacción contacto con el personal del evento, mientras que los juegos de azar;

v que pedir dinero prestado al personal ua otros clientes;

VI. cotejar un stock de folletos problemas con el juego;

vii. mostrar signos de ansiedad o comportamiento inaceptable, y

VIII. mostrar un comportamiento agresivo, antisocial o emocional mientras se juega.

El proceso de interacción con los clientes de estos productos incluye la asistencia medido en función de evaluación caso por caso por el personal del lugar apropiado. Esta interacción puede tomar la forma de:

i. alentar al cliente a considerar alimentos y bebidas ofertas disponibles en el lugar que permita una pausa en el juego de la máquina de juego;

ii. ofreciendo al cliente un refrigerio (por ejemplo, la taza de té o café) en una tranquila zona más privada del local de juego donde el cliente tiene la oportunidad de solicitar información de soporte apropiada de una manera confidencial;

iii. ayudar al cliente a organizar su viaje con el fin de abandonar el lugar

Los contactos con los clientes por el Oficial de Juego Responsable se registran en un incidente de Juego Responsable Registro e incluir las medidas adoptadas. Este registro está contemplado por la Ley de Privacidad. Detalles que deben incluirse en el registro de incidentes son:

i. la fecha y hora del incidente;

ii. el nombre (s) del funcionario (s) en cuestión;

iii. el nombre del cliente que se trate (si está disponible);

iv. un resumen o síntesis del incidente;

V. Medidas tomadas por el personal (por ejemplo: la prestación de Ayuda Apostador / información Autoexclusión);

10. Interacción con el personal

De acuerdo con la ley, los empleados de este lugar no se les permite jugar en las máquinas de juego, mientras que en el curso de su empleo.

Dependiendo de las instrucciones del empleador específicos para el personal en un lugar de juegos que pueden alterar de vez en cuando, fuera de servicio los empleados de este lugar puede jugar en el lugar siempre y cuando no están en uniforme, no llevar su identificación y la licencia de juego han estado ausentes de el lugar, ya que su cambio incluidos en la lista más reciente.

Cualquier miembro del personal que indica que él o ella tiene un problema con el juego contará con información de orientación de apoyo por parte del operador local (persona competente) de una manera confidencial. Dicho personal puede ser alentados a seguir de no-juego los derechos relacionados con su caso.

11. Interacción con los servicios de apoyo para problemas de juego

Este lugar está comprometido a mantener fuertes vínculos con los servicios locales de apoyo para problemas de juego y sus entidades adscritas. Altos funcionarios de este lugar iniciará las reuniones a intervalos regulares con la ayuda del jugador local y designados Trabajadores de Apoyo lugar (VSW) del Departamento de Justicia.

• Ejemplos de estas reuniones pueden ser:

o convocar una reunión anual de capacitación, dictadas por el servicio de Ayuda al Jugador local;

o las reuniones anuales entre el operador del lugar / Manager y el servicio del jugador de la Ayuda o VSW designado, o

o contacto regular por correo electrónico a los servicios de apoyo.

Los detalles de estas reuniones se mantendrán en una carpeta de juegos de azar / Registro de Responsabilidad que se encuentra en la sala de juegos. Los detalles de la reunión debe incluir:

• fecha y hora de la reunión;

• Los asistentes a la reunión;

• Los temas tratados;

• Los resultados o puntos de acción de la reunión;

• Fecha de la próxima reunión.

12. Quejas de los clientes

Un cliente con una queja sobre el cumplimiento y la aplicación de este Código de Conducta deberá realizarla por escrito directamente a la gestión local. Todas las quejas serán revisadas por el gerente de la organización para asegurarse de que se relaciona con el funcionamiento de este Código. Las quejas sobre el servicio al cliente o las operaciones de la máquina que no se relacionan con el funcionamiento del código debe ser dirigida al Gerente de Turno. El personal del evento ayudará a los clientes con este proceso si se le pide.

Las quejas serán investigadas de manera sensible y tan pronto como sea posible.

Las reclamaciones serán resueltas de la siguiente manera:

• Todas las quejas serán recibidas sin demora;

• si se decide no investigar la denuncia, ya que no se relacionan con el funcionamiento del código, el cliente será informado de ello;

• durante la investigación de la queja, el gerente de la organización podrá solicitar información a la interesada en relación con el tema de la queja;

• Lugar del hortelano tratará de establecer si el cliente ha sido tratado de manera razonable y de conformidad con el Código de Conducta de Juego Responsable;

• Si la queja está justificada, el gerente de la organización en detalle la acción que se debe tomar para solucionar el problema;

• el cliente siempre estará informado sobre el resultado de la queja;

• Los detalles de la reclamación se registrarán en la carpeta de juegos de azar / Registro de Responsabilidad;

• La información acerca de las reclamaciones se entregará a la VCGR si así lo solicita.

Si una queja no puede resolverse en el lugar que va para la resolución del Instituto de Árbitros y Mediadores de Australia (IAMA). Cualquiera de las partes involucradas en la queja pueden comunicarse con la IAMA. Para iniciar una queja de cualquiera de las partes puede ir a la página web de IAMA (www.iama.org.au), descargar una forma de resolución de controversias, y luego enviar el formulario completado con la cuota correspondiente, al IAMA.

Documentación relativa a todas las denuncias contra el código se debe mantener en la carpeta de juegos de azar / Registro de Responsabilidad para el acceso por el VCGR según sea necesario.

13. El cumplimiento de la prohibición de que los menores apuesten

El juego a menores está prohibida. Las señales se encuentran en la entrada de cada sala de juego prohibiendo a los menores la entrada. Todo el personal del lugar tienen la responsabilidad de buscar documentación de prueba de edad si no están seguros de la edad de un cliente. Si la prueba correspondiente de la documentación de la edad no puede ser establecida, el cliente debe pedir que abandone la sala de juegos.

14. El ambiente de juego

Los clientes serán alentados a tomar descansos regulares de juego de juego de la máquina. Este estímulo puede adoptar la forma de un anuncio en la sede del sistema de megafonía y pueden incluir:

a) Al anunciar que el té por la mañana ya está disponible;

b) un sorteo para los miembros;

c) Al anunciar el inicio de otros juegos de azar no las actividades relacionadas con el cliente dentro del recinto.

El personal del evento también se hará un seguimiento de las actividades de los clientes e interactuar según proceda, para desalentar a los clientes de participar en el juego prolongado e intensivo. Esta interacción puede tomar la forma de un diálogo coherente con el compromiso general de la hospitalidad iniciado por el personal hacia los clientes en relación a la disponibilidad de alimentos y bebidas.

Los relojes se colocan en las principales áreas de la sede para que los clientes estarán al tanto del paso del tiempo. El personal hará mención de la hora al hacer anuncios acerca de las actividades de los estadios.

15. Transacciones Financieras

Este lugar no cobrar los cheques. Si un cliente quiere cambiar un cheque, el funcionario informará al cliente de que el lugar no cheques.

Las ganancias por debajo de $ 1,000 de las máquinas de juego en este lugar se puede pagar en efectivo y / o cheque. Por ley, todos los premios o créditos acumulados de $ 1,000 o más debe ser pagado en su totalidad por cheque, que no puede ser por dinero en efectivo. Estas ganancias o los créditos acumulados no puede ser proporcionada en forma de créditos de la máquina.

Un registro el pago del premio se mantiene en la sala de juego.

16. Publicidad Responsable y Promociones

Un-solicitó la publicidad de la máquina de juegos electrónicos (EGM) de productos de juegos de azar está prohibido en Victoria.

Toda la publicidad no EGM llevada a cabo por o en nombre de este lugar va a cumplir con el Código de Publicidad de ética adoptado por la Asociación Australiana de Anunciantes Nacionales.

Además, este lugar se asegurará de que nuestros materiales de publicidad:

• No ser falsa, equívoca o engañosa acerca de las posibilidades, premios o las posibilidades de ganar

• contar con el consentimiento de cualquier persona identificada como ganar un premio antes de su publicación

• No ser ofensivo o indecente en la naturaleza

• No dar la impresión de que el juego es una estrategia razonable para el mejoramiento financiero

• No fomentar el consumo de alcohol mientras se consumen los productos de juegos de azar.

17. Examen del Código de

Este Código es revisado anualmente para asegurarse de que cumple con la Ley de Juego de 2003, y las correspondientes Direcciones Ministeriales. El autor Código - la Asociación de Hoteles de Australia (Victoria) - facilitará la revisión anual por cuenta de los operadores de los estadios.

El funcionamiento y la efectividad del Código de los últimos 12 meses, también se revisará en este momento. La revisión solicita la opinión de las partes interesadas, incluido el personal local, los clientes y los servicios de apoyo para problemas de juego.

Los cambios requeridos serán registrados y luego implementados siempre que sea posible. Todos los cambios se registran en la carpeta de la sede del Juego Responsable / Registro.