

Responsible Gambling Code of Conduct (負責任賭博 行為準則)

2009 年 3 月

V 1.1



EGM/Keno 賭博場所『負責任賭博行為準則』

1. 賭博場所對於負責任賭博的承諾

本場所致力於提供最高標準的顧客服務和負責任賭博。我們的 *Responsible Gambling Code of Conduct* (負責任賭博行為準則) 說明了我們如何做到這一點。

有規範的環境裡負責任的賭博是指消費者擁有各種資訊詳盡的選擇，可以根據自己的情況作出理性明智的選擇。這意味著賭博行業、政府、個人和社區共同採取行動分擔責任。

本信息展示於賭博室入口和/或賭博室的收銀台，以及出售 Club Keno 的場所。

2. 獲取『行為準則』

本『準則』可以在顧客的要求下以書面形式予以提供，包括各主要社區語言的版本。賭博室入口和/或賭博室的收銀台處設有標識告知這一信息。

場所的網站上也備有本『準則』的各社區語言版本。(僅當場所設有網站時)

語言版本包括：

- 希臘文
- 義大利文
- 越南文
- 中文
- 阿拉伯文
- 土耳其文
- 西班牙文

(d) 獎金支付政策

根據法律規定，所有\$1,000 或以上的獎金或累積信用額度都必須以不可兌換成現金的支票形式支付。這些獎金不得以賭博機信用額度的形式提供。

(e) 禁止提供用於賭博的信用額度

Gambling Regulation Act 2003 (2003 年賭博管理法) 禁止本場所向顧客提供用於賭博機的信用額度

(f) 本場所的 self-exclusion program (自我戒賭計劃)

本賭博場所提供自我戒賭計劃。如需有關該計劃的資訊，顧客可以聯繫 Responsible Gaming Officer/Gaming Duty Manager (負責任賭博工作人員/賭博值班經理)，或領取賭博室裡陳列的 Self-Exclusion brochure (自我戒賭手冊)。



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

場所內的顯示屏也定時顯示關與負責任賭博的提示以及賭博問題支持服務的聯絡信息。(這僅限擁有能夠顯示該信息的顯示屏的場所)

(g) 更多資訊

本場所為顧客提供有關負責任賭博的更多資訊，包括：

- 如何登錄聯邦政府的‘Understanding Money’（懂得理財）網站
www.understandingmoney.gov.au
- 賭博者和他們的親友可以如何找到賭博支持服務和自我戒賭計劃，以及州政府的賭博問題支持網站
www.problemgambling.vic.gov.au

4. 賭博產品資訊

通過電子賭博機的遊戲者信息顯示 (PID) 屏幕，可以獲得每種電子賭博機 (EGM) 遊戲的規則，包括贏的機率。有關如何查看 PID 屏幕的資訊可以向員工了解，也可以通過閱讀遊戲者信息顯示 (PID) 手冊獲得，該手冊至少在賭博室內應該備有。



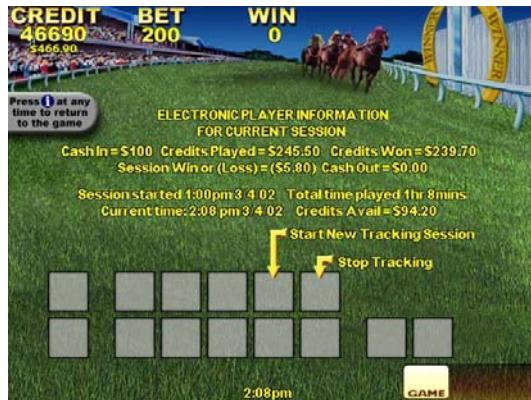
Club Keno 遊戲規則可以在每個 Club Keno 銷售點查閱 (僅限於銷售 Club Keno 的場所)。

Club Keno Game Guides (Club Keno 遊戲指南)，包括‘How to Play’ (如何投注) 的說明，可以在每個 Club Keno 銷售點獲得 (僅限於銷售 Club Keno 的場所)。

5. 預先承諾的策略

本場所鼓勵玩電子賭博機 (EGM) 的顧客根據自己的情況設定時間和花費限制。賭博室內和 EGM 上的標識建議顧客設定限制，並且遵守。

本場所的所有 EGM 都能讓顧客追蹤一次遊戲所花的時間和金額。有關如何啟動遊戲追蹤的資訊可以從本場所的員工那裡以及在本場所內展示的遊戲者信息顯示 (PID) 手冊中獲得。



本場所還在賭博室內展示標識和手冊，介紹有關會導致花費過度的因素的資訊。這些因素包括：

- 每天賭博，或者在營業結束時覺得難以停止；
- 長時間賭博，即沒有間斷地賭博三小時或更長時間；
- 賭博時避免與別人聯繫，交流極少，對周圍發生的事基本沒有反應；
- 試圖向員工或其他顧客借錢，或者用贏來的大筆金額繼續賭博；
- 賭博時有挑釁性、反社會或情緒激動的行為；
- 試圖贏回輸掉的錢；
- 在有壓力或不開心時賭博；
- 飲酒過度而失控。

6. 與顧客的交流

本場所的員工致力於提供持續高水準的顧客服務，包括時刻認識到顧客和本場所在負責任賭博方面的責任。

本場所有指定的負責任賭博工作人員/賭博值班經理，在本場所營業時間內一直在場。

向員工要求獲得有關賭博問題服務資訊或者顯示出有賭博問題的跡象的人士，將被介紹給負責任賭博工作人員/賭博值班經理，由他們提供幫助。

對於顯示出緊張的跡象或出現不可接受的行為的人士，員工會與其接觸，提供協助。這些跡象可能包括，但不限於：

- 每天賭博，或者在營業結束時覺得難以停止賭博的人；
- 長時間賭博，即沒有間斷地賭博三小時或更長時間；
- 賭博時避免與別人聯繫，交流極少，對周圍發生的事基本沒有反應；
- 向員工或其他顧客借錢，或者用贏來的大筆金額繼續賭博；
- 賭博時有挑釁性、反社會或情緒激動的行為。

可能採取的協助形式包括：

- 員工與顧客交流，鼓勵他們離開賭博機休息一下；
- 員工在賭博場所內較安靜、人員較少的地方向顧客提供一些茶點（如一杯茶或咖啡）。

如果顧客的行為可能是由於賭博問題引起的，顧客將被介紹給負責任賭博工作人員。

Responsible Gambling Incident Register (負責任賭博事件登記冊) 內記錄有負責任賭博工作人員與顧客的聯繫，包括所採取的行動。該登記冊受 Privacy Act (『隱私法』) 的約束。事件登記冊裡應記錄的內容包括：

- 事件發生的日期和時間；
- 所涉及員工的姓名；
- 所涉及顧客的姓名（若有）；
- 對事件的概述；
- 員工所採取的行動（如：提供 Gambler's Help / Self Exclusion (賭博者幫助/自我戒賭) 資訊)。

7. 關與員工賭博的政策

本場所的員工 *在任何時候*都不得在這裡的賭博機上賭博。

本場所每年都與本地的 Gambler's Help (賭博者幫助) 服務機構合作，為員工舉辦負責任賭博職業發展培訓。員工入職時收到的資料套件中包含關與負責任賭博和賭博問題支持服務的資訊。

8. 賭博問題支持服務

本場所致力於和本地賭博問題支持服務保持緊密的聯繫。本場所的管理人員將定期與本地的賭博者幫助機構開會。

○ 這些會議可能包括：

- 舉辦由本地的賭博者幫助服務機構進行的年度員工培訓；
- Venue Operator / Manager (場所運營者/經理) 和賭博者幫助服務機構之間每年兩次的會議。

這些會議的詳細內容將記錄在賭博室內的 Responsible Gambling Folder / Register (負責任賭博文件夾/登記冊) 內。關與會議的內容必須包括：

- 會議的時間和日期；
- 與會人員；
- 議題；
- 會議結果/後續行動；
- 下一次會議的日期。

9. 顧客投訴

顧客如果對本『行為準則』的執行有任何投訴，應直接以書面形式提交給本場所的管理人員。經理將檢查所有的投訴，確保其內容針對的是本『準則』的執行。關與顧客服務或機器操作的投訴應直接向當值的場所經理/員工提出。員工在被要求時會就此程序為顧客提供協助。

投訴會儘快得到謹慎的調查。投訴的解決會採取以下方式：

- 所有的投訴都會即刻得到確認；
- 如果因為投訴與『準則』的執行無關而決定不予調查，你將被告知理由；
- 在對投訴的調查中，場所經理可能會向投訴事件相關的員工了解信息；
- 場所經理將設法確定，你是否得到了合理的、符合『負責任賭博行為準則』的對待；
- 如果你的投訴屬實，場所經理將通知你為糾正問題將要採取的行動；
- 投訴的結果一定會通知你；
- 投訴的詳細資料將保存在負責任賭博文件夾/登記冊裡；
- 如有要求，關與投訴的資料將被提供給 VCGR。

如果投訴在本場所無法得到解決，則會交給澳洲仲裁調解協會 (IAMA) 解決。投訴涉及的任何一方均可以聯繫 IAMA。如要進行投訴，任何一方均可登錄 IAMA 的網站 (www.iama.org.au)，下載一份 Dispute Resolver form (爭議解決表)，填寫之後和相關費用一起提交給 IAMA。調解員/仲裁員隨後會聯絡雙方，設法促成解決方案。這些表格在本場所也可獲得。

注：將投訴提交給這個獨立機構來解決可能會花費昂貴。我們懇請所有各方在前往專業調解機構之前首先試圖在本場所解決事端。

關與『準則』的所有投訴 (無論有效或無效) 的紀錄都必須按要求保存在負責任賭博文件夾/登記冊裡，以備 VCGR 查閱。

10. 未成年人

未成年人禁止賭博。每個賭博室的入口都有標識禁止未成年人入內。所有的員工在無法確定顧客是否年滿 18 歲時都有責任要求查看年齡證明。如果顧客無法提供相應證明，則必須被要求離開賭博室。

11. 賭博環境

我們會鼓勵顧客在玩賭博機時經常休息一下。這種鼓勵可能採用宣佈舉辦活動的形式進行。舉辦的活動類型可以包括：

- 宣佈開始提供早茶；
- 宣佈會員抽獎；
- 諸如早晨音樂等活動的開始。

場所內的所有主要區域都有鐘，以便顧客能知道時間的流逝。員工在宣佈場所內的活動時會提到時間。

12. 財務交易

本場所不為顧客兌現支票。

賭博室內的收銀台展示有告知這一信息的標識。

在本場所的賭博機上贏得的\$1,000 以下的獎金可以現金和/或支票的形式支付。根據法律，1,000 或以上的獎金或累積信用額度都必須全部用支票支付，而且該支票不能直接兌換成現金。這些獎金或累積信用額度不得以賭博機使用額度的形式提供。

賭博室內保存有 Prize Payment Register (獎金支付登記冊) 。

13. 廣告和宣傳

維多利亞州禁止不註明地址的電子賭博機 (EGM) 賭博產品廣告。

本場所或其他機構代表本場所進行的所有非 EGM 廣告都將遵循 Australian Association of National Advertisers (澳洲全國廣告商協會 , AANA , 參見附錄 B) 採用的廣告行為準則。

每個將要進行的廣告和宣傳都將採用根據『AANA 行為準則』制定的檢查清單進行檢查 , 以確保對該準則的遵循。

此外 , 本場所還將確保我們的廣告材料 :

- 沒有關於機率、獎金或贏率的虛假、誤導或欺騙性內容 ;
- 沒有冒犯人或不道德的性質 ;
- 不會造成一種賭博是改善經濟的合理手段的印象 ;
- 不助長在購買賭博產品時飲酒的行為 ;
- 在公佈任何獲獎人士之前先獲得此人的同意。

14. 實施『準則』

本『準則』是所有新員工入職時收到的入職介紹資料的一部份。本『準則』引入時已經在職的員工已接受了關於其目的、內容和流程的培訓。

員工或顧客提出的關於本『準則』的事宜應提請負責任賭博工作人員/值班經理注意。

有效實施和採用本『準則』實踐的員工應得到本場所管理層的認可。

15. 審核『準則』

本『準則』每年審核，以確保遵循『賭博管理法』以及任何其他的部長指令。同時，此前 12 個月內本『準則』的執行及有效性也將得到審核。審核會從所有相關方面徵求反饋信息，包括本場所的員工、顧客和賭博問題支持服務機構。

所要求的改變將得到記錄，然後在有可能的情況下實施。任何改變都將記錄在本場所的負責任賭博文件夾/登記冊裡。

Responsible Gambling Code of Conduct قواعد السلوك المهنية للمقامرة المسؤولة

آذار/مارس 2009

v 1.1



قواعد المسلكية المهنية للمقامرة المسؤولة فى مواقع القمار EGM/Keno

1. التزام الموقع بقواعد المسلكية المهنية للمقامرة المسؤولة

هذا الموقع ملتزم بتقديم أعلى مستويات العناية بالزبائن والمقامرة المسؤولة. وتصف القواعد المسلكية المهنية للمقامرة المسؤولة Responsible Gambling Code of Conduct كيفية قيامنا بذلك.

والمقامرة المسؤولة فى بيئة مُنظمة هى عندما يكون متاحاً للزبائن خيارات مستنيرة، ويمكنهم اتخاذ قرارات عقلانية ومعقولة اعتماداً على ظروفهم. وتعني مسؤولية مشتركة وعمل جماعي من قبل قطاع القمار والحكومة والأفراد والمجتمعات.

هذه الرسالة معروضة عند مدخل قاعة القمار و/أو شباك أمين الصندوق cashier فى قاعة القمار. وهى معروضة أيضاً فى الموقع عند نقطة بيع Club Keno.

2. توافر قواعد المسلكية المهنية للمقامرة المسؤولة

سيتم توفير هذه القواعد بشكل خطي، ويشمل ذلك لغات المجتمع الرئيسية، للزبائن عند الطلب. ويتم عرض لوحة لإعلام الزبائن بذلك عند مدخل قاعة القمار أو شباك أمين الصندوق فى قاعة القمار.

وستكون هذه القواعد متوافرة أيضاً بلغات المجتمع على موقع إنترنت موقع القمار. (ينطبق ذلك عندما يكون لموقع القمار موقع على الإنترنت).

تشمل اللغات:

- اليونانية.
- الإيطالية.
- الفيتنامية.
- الصينية.
- العربية.
- التركية.
- الإسبانية.

د) السياسة المتعلقة بدفع الأرباح

بموجب القانون، كافة الأرباح أو الأرصدة المتراكمة بمبلغ \$1,000 أو أكثر، يجب دفعها بالكامل بشيك مصرفي لا يمكن تحويله إلى مبلغ نقدي. ولا يمكن تقديم هذه الأرباح بشكل رصيد على آلة القمار.

ه) المنع المفروض على تقديم إئتمان للمقامرة

يمنع قانون تنظيم المقامرة لسنة 2003
Gambling Regulation Act 2003
هذا الموقع من تقديم إئتمان credit للزبائن للعب على آلات القمار.

و) برنامج المنع الذاتي self-exclusion program التابع للموقع

يقدم موقع القمار هذا برنامج المنع الذاتي، ويوسع الزبائن إذا أرادوا الحصول على معلومات عن البرنامج التحدث مع مسؤول المقامرة المسؤولة Responsible Gaming Officer / أو مدير المقامرة المناوب Gaming Duty Manager، أو أخذ نسخة من منشور المنع الذاتي Self-Exclusion brochure المعروض في قاعة القمار.



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

وتعرض أيضاً شاشات العرض في الموقع بشكل دوري إرشادات مفيدة حول المقامرة المسؤولة، ومعلومات تفصيلية عن جهات الاتصال بخدمات الدعم للذين لديهم مشكلة المقامرة. (ينطبق هذا فقط عندما يكون لدى الموقع شاشات عرض قادرة على عرض هذه المعلومات).

ز) المزيد من المعلومات

يقدم هذا الموقع للزبائن المزيد من المعلومات حول المقامرة المسؤولة، ومن ضمنها:

- كيفية الدخول إلى موقع حكومة الكومنولث على الإنترنت "تفهم النقود Understanding Money " www.understandingmoney.gov.au
- كيف بوسع المقامرين وعائلاتهم أو أصدقائهم إيجاد خدمات الدعم وبرامج المنع الذاتي، وموقع حكومة الولاية لدعم الذين لديهم مشكلة المقامرة www.problemgambling.vic.gov.au

4. معلومات حول منتجات القمار

يمكن الاطلاع على قواعد كل لعبة من ألعاب آلات القمار الإلكترونية (EGM)، ومن ضمنها احتمالات الربح، بالذهاب إلى شاشات عرض معلومات اللاعب (PID) على الآلة. ويمكن الحصول على المعلومات عن كيفية مشاهدة شاشات عرض معلومات اللاعب PID من أحد العاملين في الموقع، و/أو بقراءة منشور عرض معلومات اللاعب (PID) المتوافر داخل قاعة القمار وفي أماكن أخرى.



قواعد لعب Club Keno متوافرة للاطلاع عليها في كل نقطة بيع Club Keno (ينطبق فقط على المواقع التي يباع فيها Club Keno).

دليل Club Keno Game Guides الذي يشمل تعليمات "كيفية اللعب How to Play" متوافر في كل نقطة بيع Club Keno (ينطبق فقط على المواقع التي يباع فيها Club Keno).

5. استراتيجية الالتزام المسبق

يُشجع هذا الموقع الزبائن الذين يلعبون على آلات القمار الإلكترونية (EGMs) على وضع حدّ للوقت والمبلغ الذي يريدون إنفاقه وفقاً لظروفهم. وتوجد لوحات في قاعة القمار وعلى آلات القمار الإلكترونية EGMs تنصح أن يقوم الزبائن بوضع حدّ والتقيّد به.

وتتيح كافة آلات القمار الإلكترونية EGMs الموجودة في هذا الموقع للاعبين متابعة الوقت والمبلغ الذي أنفقوه خلال جلسة لعب. وتتوافر معلومات عن كيفية تفعيل متابعة جلسة اللعب من العاملين في الموقع وفي منشور عرض معلومات اللاعب (PID) المعروض في الموقع.



- يعرض هذا الموقع أيضاً لوحات ومنشورات في قاعة القمار تتضمن معلومات عن المؤشرات التي يمكن أن تؤدي إلى الإفراط في الإنفاق، وتشمل هذه المؤشرات:
- المقامرة في كل يوم أو صعوبة التوقف عند وقت إغلاق الموقع؛
 - المقامرة لفترات طويلة، أي لثلاث ساعات أو أكثر دون أخذ استراحة؛
 - تجنب اللاعب الاتصال مع المقامرين، وتواصله بشكل محدود جداً، ونادراً ما يُظهر ردة فعل لما يحدث حوله؛
 - محاولة اقتراض النقود من العاملين أو بقية الزبائن أو مواصلة المقامرة عند كسب أرباح كبيرة؛
 - سلوك عدواني أو غير اجتماعي أو انفعالي أثناء المقامرة؛
 - محاولة اللاعب استرداد ما خسره؛
 - المقامرة عند الشعور بالتوتر أو الكآبة؛
 - فقدان السيطرة بسبب شرب كمية كبيرة من الكحول.

6. التفاعل مع الزبائن

العاملون في هذا الموقع ملتزمون بتقديم مستويات عالية من خدمة الزبائن، ويشمل ذلك الإدراك المتواصل لزيائهم ومسؤولية الموقع إزاء المقامرة المسؤولة.

ولدى هذا الموقع مسؤول المقامرة المسؤولة/مدير المقامرة المناوب المتواجد دائماً عندما يكون الموقع مفتوحاً.

أي شخص يطلب من أحد العاملين معلومات عن خدمات بخصوص مشكلة المقامرة، أو يُظهر علامات وجود مشكلة المقامرة لديه، يتم توجيهه إلى مسؤول المقامرة المسؤولة/ مدير المقامرة المناوب للحصول على المساعدة.

الزبون الذي يُظهر علامات توتر أو سلوكاً غير مقبول سوف يقوم أحد العاملين بالتحدث معه وعرض تقديم المساعدة. ويمكن أن تشمل هذه العلامات على سبيل التعداد وليس الحصر:

- قيام الشخص بالمقامرة كل يوم أو صعوبة التوقف عن المقامرة عند إغلاق الموقع؛
 - المقامرة لفترات طويلة، أي المقامرة لثلاث ساعات أو أكثر دون أخذ استراحة؛
 - تجنب اللاعب الاتصال مع المقامرين، وتواصله بشكل محدود جداً، ونادراً ما يُظهر ردة فعل لما يحدث حوله؛
 - طلب اقتراض النقود من العاملين أو بقية الزبائن أو مواصلة المقامرة عند كسب أرباح كبيرة؛
 - إظهار سلوك عدواني أو غير اجتماعي أو انفعالي أثناء المقامرة. يمكن أن تتضمن المساعدة:
 - قيام العاملين بالتحدث مع الزبون وتشجيعه على أخذ استراحة من آلة القمار؛
 - قيام العاملين بعرض بعض المرطبات على الزبون (مثل فنجان من الشاي أو القهوة) لتناولها في مكان أكثر هدوءاً وخصوصية في موقع القمار.
- إذا كان السلوك ناجماً عن وجود مشكلة المقامرة تتم إحالة الزبون إلى مسؤول المقامرة المسؤولة.

يتم تسجيل تفاصيل اتصال مسؤول المقامرة المسؤولة مع الزبائن في سجل حوادث المقامرة المسؤولة Responsible Gambling Incident Register، ويشمل ذلك الإجراء الذي تم اتخاذه، ويراعي هذا السجل أحكام قانون الخصوصية Privacy Act. وتشمل التفاصيل التي يتم تسجيلها في سجل الحوادث:

- تاريخ ووقت وقوع الحادثة؛
- اسم (أسماء) العاملين المعنيين؛
- اسم الزبون المعني (إذا كان متوافراً)؛
- لمحة عامة عن الحادثة؛
- الإجراء الذي اتخذه العاملون (مثل تقديم معلومات عن مساعدة المقامرين Gambler's Help/المنع الذاتي Self Exclusion).

7. السياسة المتعلقة بقيام العاملين بالمقامرة

لا يُسمح للعاملين في هذا الموقع بالمقامرة على آلات القمار في أي وقت.

يتم في كل سنة عقد جلسات للتطوير المهني للعاملين حول المقامرة المسؤولة بالاشتراك مع خدمة مساعدة المقامرين Gambler's Help المحلية. وتحتوي الرزمة التي يستلمها العاملون عند بدء توظيفهم على معلومات عن المقامرة المسؤولة وخدمات الدعم بخصوص مشكلة المقامرة.

8. خدمات الدعم بخصوص مشكلة المقامرة

هذا الموقع ملتزم بالحفاظ على روابط قوية مع خدمات الدعم المحلية بخصوص مشكلة المقامرة. ويقوم كبار العاملين في هذا الموقع بالاجتماع بصورة منتظمة مع خدمة مساعدة المقامرين المحلية.

○ يمكن أن تشمل الأمثلة على هذه الاجتماعات:

- إجراء جلسات سنوية لتدريب العاملين تقوم بإدارتها خدمة مساعدة المقامرين المحلية؛
- عقد اجتماعات مرتين في السنة بين مشغل/مدير الموقع Venue Operator / Manager وخدمة مساعدة المقامرين.

يتم حفظ تفاصيل هذه الاجتماعات في إضبارة/سجل المقامرة المسؤولة Responsible Gambling Folder / Register الموجود في قاعة القمار. ويجب أن تشمل تفاصيل الاجتماعات:

- وقت وتاريخ الاجتماع؛
- الأشخاص الذين حضروا الاجتماع؛
- المواضيع التي تم بحثها؛
- النتائج/الأفعال الناجمة عن الاجتماع؛
- تاريخ الاجتماع القادم.

يتعين على الزبون، الذي لديه شكوى حول تطبيق قواعد السلوك المهنية هذه، أن يقوم بتقديمها خطياً وبشكل مباشر إلى إدارة الموقع. ويتم التحقق من كافة الشكاوى من قبل مدير الموقع للتأكد من أنها تتعلق بتطبيق هذه القواعد. ويتعين توجيه الشكاوى حول خدمة الزبائن أو تشغيل الآلات مباشرة إلى مدير الموقع / العاملين المناوبين. سوف يقوم العاملون في الموقع بمساعدة الزبائن في هذا الإجراء إذا طلب منهم ذلك.

ويتم التحقيق في الشكاوى بتفهم وبأقرب وقت ممكن. ويتم حلّ الشكاوى بالطريقة التالية:

- يتم بشكل سريع الإشعار باستلام كافة الشكاوى؛
- إذا تقرر عدم التحقيق بالشكوى لأنها لا تتعلق بتطبيق القواعد يتم إعلامك عن السبب؛
- قد يطلب مدير الموقع أثناء التحقيق في الشكوى معلومات من الموظف/ة المعني حول موضوع الشكوى؛
- سوف يسعى مدير الموقع إلى تقرير ما إذا كان قد تم التعامل معك بشكل معقول ووفقاً للقواعد السلوكية للمقامرة المسؤولة؛
- إذا تم إثبات شكواك، يقوم مدير الموقع بإعلامك عن الإجراء الذي سيتم اتخاذه لإصلاح المشكلة؛
- يتم إعلامك دائماً عن نتيجة شكواك؛
- يتم حفظ تفاصيل الشكوى في إضبارة/سجل المقامرة المسؤولة؛
- يتم تقديم معلومات عن الشكاوى إلى VCGR إذا طلب ذلك.

إذا لم يتم التوصل لحلّ شكواك في الموقع يتم إحالتها إلى الجمعية الاسترالية للمحكمين والوسطاء (IAMA) Institute of Arbitrators and Mediators Australia لحلها. وبوسع أي من الطرفين المعنيين بالشكوى الاتصال بالجمعية الاسترالية للمحكمين والوسطاء IAMA. وللشروع بشكوى بوسع أي من الطرفين الذهاب إلى موقع IAMA على الإنترنت (www.iama.org.au) وتنزيل استمارة حلّ نزاع Dispute Resolver form، وبعد ذلك تقديم هذه الاستمارة بعد تعبئتها مع الرسم المقرر إلى الجمعية الاسترالية للمحكمين والوسطاء IAMA. ويقوم بعد ذلك الوسيط/الحكم بالاتصال بكلا الطرفين لتنسيق التوصل إلى حلّ للشكوى. هذه الاستمارات متوافرة أيضاً في هذا الموقع. ملاحظة: الشكاوى التي يتم إرسالها إلى هذه الهيئة المستقلة لحلها قد تكون مكلفة. ويتم حلّ كافة الأطراف على محاولة حلّ القضية على مستوى الموقع قبل الذهاب إلى الوساطة المهنية.

يجب حفظ كافة الوثائق المتعلقة بالشكاوى (سواء كانت مشروعة أو غير مشروعة) ضد ممارسة القواعد في إضبارة/سجل المقامرة المسؤولة للاطلاع عليها من قبل VCGR عند الحاجة.

10. الأحداث

ممنوع قيام الأحداث بالمقامرة، وتوجد لوحات عند كل مدخل قاعة قمار تمنع الأحداث من الدخول. وتقع مسؤولية مشتركة على كافة العاملين لطلب إثبات بالعمر إذا كانوا غير متأكدين ما إذا كان الزبون عمره 18 سنة على الأقل. إذا لم يتم إبراز وثائق الإثبات المناسبة يجب الطلب من الزبون مغادرة قاعة القمار.

11. بيئة القمار

يتم تشجيع الزبائن على أخذ استراحات بصورة منتظمة من آلة القمار. ويمكن أن يكون هذا التشجيع بشكل الإعلان عن مناسبة مُنظمة. ويمكن أن تشمل أنواع المناسبات المُنظمة:

- الإعلان عن توافر شاي الصباح؛
- الإعلان عن سحب للأعضاء؛
- البدء بنشاطات مثل ألحان الصباح.

توجد ساعات في كافة المناطق الرئيسية في الموقع لكي يعرف الزبائن بأن الوقت يمر. ويقوم العاملون بذكر الوقت عند قيامهم بالإعلان عن النشاطات التي تجري في الموقع.

12. التحويلات المالية

لا يقوم هذا الموقع بتحويل شيكات مصرفية من الزبائن إلى مبالغ نقدية. توجد لوحة تبين ذلك معروضة عند شباك أمين الصندوق في قاعة القمار.

الأرباح من آلات القمار دون \$1,000 في هذا الموقع يمكن دفعها نقداً و/أو بشيك مصرفي. وبموجب القانون، كافة الأرباح أو الأرصدة المتراكمة بمبلغ \$1,000 أو أكثر يجب دفعها بالكامل بشيك مصرفي غير قابل للتحويل إلى مبلغ نقدي. هذه الأرباح أو الأرصدة المتراكمة لا يمكن تقديمها بشكل رصيد على آلات القمار.

يتم حفظ سجل بمدفوعات الجوائز Prize Payment Register في قاعة القمار.

13. الإعلان والترويج

الإعلانات غير المعنونة لمنتجات قمار آلات القمار الإلكترونية (EGM) ممنوعة في ولاية فيكتوريا.

سوف تتقيّد كافة الإعلانات التي لا تتعلق بآلات القمار الإلكترونية (EGM)، التي يقوم بها هذا الموقع أو بالنيابة عنه، بالقواعد الأخلاقية المهنية للإعلان المعتمدة من قبل الجمعية الوطنية الاسترالية للمعلنين (أنظر ملحق B) Australian Association of National Advertisers (see Appendix B).

سوف يتم التحقق من كل إعلان أو ترويج مرتقب مقابل قائمة تحقق تم تطويرها من قواعد الأخلاقية المهنية للجمعية الوطنية الاسترالية للمعلنين AANA لضمان مراعاة هذه القواعد.

- إضافة إلى ذلك سوف يقوم هذا الموقع بالتأكد من أن موادنا الإعلانية:
- لن تكون زائفة أو مضللة أو خادعة حول الاحتمالات أو الجوائز أو فرص الربح.
 - لن تكون ذات طبيعة عدوانية أو غير لائقة.
 - لن تخلق انطباعاً بأن المقامرة هي استراتيجية معقولة لتحسين الوضع المالي؛
 - لن تقوم بالترويج لتعاطي الكحول أثناء شراء منتجات القمار؛
 - قد حصلت قبل نشرها على الموافقة من أي شخص يتم تعريفه على أنه رابح لجائزة.

14. تطبيق القواعد

القواعد هي جزء من رزمة المعلومات التعريفية التي يتم إعطاؤها لكافة العاملين الجدد عند بدء توظيفهم. ولقد تلقى العاملون، الذين كانوا موظفين عند إدخال القواعد، التدريب حول الغرض منها ومحتوياتها وإجراءاتها.

ويتعين أن تتم إحالة القضايا التي يثيرها العاملون أو الزبائن إلى مسؤول المقامرة المسؤولة/المدير المناوب لأخذها بالاعتبار.

سوف تقوم إدارة الموقع بتقدير العاملين الذين يقومون بفعالية بتطبيق واتباع الممارسات التي تنص عليها القواعد.

15. مراجعة القواعد

تتم مراجعة هذه القواعد سنوياً لضمان تقيدها بقانون تنظيم المقامرة وأية توجيهات وزارية أخرى. وسوف تتم أيضاً في هذا الوقت مراجعة تطبيق القواعد وفعاليتها خلال الـ 12 شهراً المنصرمة. وتسعى المراجعة إلى الحصول على الملاحظات والتعليقات من كافة الأشخاص والجهات المعنية، ومن ضمنهم العاملون في الموقع، والزبائن، وخدمات الدعم بخصوص مشكلة المقامرة.

وسوف يتم النظر في التغييرات المطلوبة وبعد ذلك تطبيقها كلما أمكن. يتم تدوين أية تغييرات في إضبارة/سجل المقامرة المسؤولة.

Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Παιχνιδιού

Μάρτιος 2009

Ver 1.1



Λέσχη τυχερών παιχνιδιών EGM/Keno Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Παιχνιδιού

1. Δέσμευση της λέσχης στο Υπεύθυνο Παιχνίδι

Η διεύθυνση αυτής της λέσχης δεσμεύεται στην παροχή των υψηλότερων επιπέδων στην μέριμνα πελατών και υπεύθυνου παιχνιδιού. (Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Παιχνιδιού) μας περιγράφει πώς το κάνουμε αυτό.

Υπεύθυνο παιχνίδι σε ρυθμιζόμενο περιβάλλον είναι όταν οι καταναλωτές έχουν ενημερωμένες επιλογές και μπορούν να εξασκήσουν λογική και συντελή επιλογή βάσει των περιστάσεων τους. Σημαίνει μοιρασμένη ευθύνη με συλλογική δράση από τον τομέα τυχερών παιχνιδιών, την κυβέρνηση, των ατόμων και κοινοτήτων.

Αυτό το μήνυμα εμφανίζεται στην είσοδο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών ή/και στον σταθμό του ταμιά στην αίθουσα των τυχερών παιχνιδιών. Αυτό το μήνυμα εμφανίζεται επίσης στη λέσχη όπου πωλείται το Club Keno.

2. Διαθεσιμότητα του Κώδικα Συμπεριφοράς

Αυτός ο Κώδικας θα διατεθεί σε γραπτή μορφή, και στις κύριες κοινοτικές γλώσσες, στους πελάτες που τον ζητήσουν. Υπάρχει πινακίδα που ενημερώνει τους πελάτες σχετικά μ' αυτό στην είσοδο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών ή στον σταθμό του ταμιά στην αίθουσα των τυχερών παιχνιδιών.

Ο Κώδικας θα διατεθεί σε κοινοτικές γλώσσες στην ιστοσελίδα του χώρου. (Ισχύει μόνο όπου η λέσχη έχει ιστοσελίδα)

Οι γλώσσες που θα περιλαμβάνονται:

- Ελληνικά
- Ιταλικά
- Βιετναμέζικα
- Κινέζικα
- Αραβικά
- Τουρκικά
- Ισπανικά

(d) Πολιτική περί πληρωμής κερδών

Σύμφωνα με τον νόμο, όλα τα κέρδη ή συσσωρευμένες πιστώσεις \$1000 ή περισσότερο πρέπει να πληρώνονται πλήρως με επιταγή που δεν είναι πληρωτέα σε μετρητά. Αυτά τα κέρδη δεν παρέχονται ως πιστώσεις σε μηχάνημα.

(e) Η απαγόρευση της παροχής πίστωσης για τζόγο

Ο Νόμος *Gambling Regulation Act* 2003 (Ρύθμιση Τυχερών Παιχνιδιών 2003) απαγορεύει την διεύθυνση αυτής της λέσχης από να παρέχει πίστωση σε πελάτες για να παίζουν στα μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών.

(f) Το self-exclusion program (πρόγραμμα αυτο-αποκλεισμού) της λέσχης

Η διεύθυνση αυτής της λέσχης προσφέρει πρόγραμμα αυτο-αποκλεισμού. Για πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα, οι πελάτες μπορούν να μιλήσουν με τον Responsible Gaming Officer/Gaming Duty Manager (Αρμόδιο Υπάλληλο Υπεύθυνου Παιχνιδιού/Διευθυντή Παιχνιδιού σε Υπηρεσία) ή να πάρετε ένα αντίγραφο Self-Exclusion brochure (φυλλαδίου Αυτο-Αποκλεισμού) που βρίσκεται σε έκθεση στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών.



 **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

Υπάρχουν οθόνες στον χώρο που προβάλλουν κατά διαστήματα ιδέες για υπεύθυνο παιχνίδι και πληροφορίες και στοιχεία για επικοινωνία με υπηρεσίες στήριξης για προβλήματα τζόγου. (Αυτό ισχύει μόνο όπου υπάρχουν οθόνες στη λέσχη που διαθέτουν την ικανότητα να εμφανίσουν αυτές τις πληροφορίες)

(g) Περισσότερες πληροφορίες

Αυτός ο χώρος παρέχει περισσότερες πληροφορίες σε πελάτες σχετικά με το υπεύθυνο παιχνίδι, και περιλαμβάνει:

- Πώς να έχετε πρόσβαση στην ιστοσελίδα της Κοινοπολιτειακής Κυβέρνησης 'Understanding Money' ('Κατονόηση Χρημάτων') www.understandingmoney.gov.au
- Πώς οι τζογαδόροι και οι οικογένειες τους μπορούν να βρουν υπηρεσίες στήριξης για προβλήματα τζόγου και προγράμματα αυτο-αποκλεισμού και την ιστοσελίδα της Πολιτειακής Κυβέρνησης για προβλήματα τζόγου www.problemgambling.vic.gov.au

4. Πληροφορίες Προϊόντων Τυχερών Παιχνιδιών

Οι κανόνες για κάθε Ηλεκτρονικό Μηχάνημα Τυχερού Παιχνιδιού (EGM), συμπεριλαμβανομένων των πιθανοτήτων να κερδίσετε, εμφανίζονται όταν ανατρέξετε στις οθόνες Απεικόνισης Πληροφοριών Παίκτη (PID) του μηχανήματος. Πληροφορίες σχετικά με το πώς να δείτε τις οθόνες PID παρέχονται από μέλη του προσωπικού ή/και μπορείτε να διαβάσετε το φυλλάδιο σχετικά με την Απεικόνιση Πληροφοριών Παίκτη (PID) που διατίθεται στο ελάχιστο από μέσα από την αίθουσα τυχερών παιχνιδιών.



Οι κανόνες του παιχνιδιού Club Keno διατίθενται για να τους ελέγξετε από κάθε τοποθεσία όπου πωλείται το Club Keno (ισχύει μόνο για χώρους απ' όπου πωλείται το Club Keno).

Club Keno Game Guides (Οδηγοί Παιχνιδιού) συμπεριλαμβανομένων των οδηγιών 'How to Play' (Πώς να Παίξετε) διατίθενται από κάθε σημείο πωλήσεων Club Keno (ισχύει μόνο για λέσχες απ' όπου πωλείται το Club Keno).

5. Στρατηγική ή Προ-δέσμευση

Η διεύθυνση αυτής της λέσχης ενθαρρύνει τους πελάτες που παίζουν στα Ηλεκτρονικά Μηχανήματα Τυχερών Παιχνιδιών (EGMs) να καθορίζουν ένα όριο όσον αφορά την ώρα και το ποσό χρημάτων που θα ξοδέψουν σύμφωνα με τα περιστασιακά τους. Υπάρχουν πινακίδες στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών και στα (EGM) που συνιστούν στους πελάτες να θέτουν όριο και να το τηρούν.

Όλα τα (EGM) σε αυτόν τον χώρο επιτρέπουν τον παίκτη να παρακολουθεί την ώρα και ποσό χρημάτων που ξοδεύει κατά τη διάρκεια παιχνιδιού. Πληροφορίες σχετικά με το πώς να ενεργοποιήσετε παρακολούθηση της διάρκειας παιχνιδιού παρέχονται από το προσωπικό της λέσχης και από το φυλλάδιο Απεικόνιση Πληροφοριών Παίκτη που εμφανίζεται στη λέσχη.



Σε αυτόν τον χώρο εμφανίζονται επίσης πινακίδες και φυλλάδια στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών μαζί με πληροφορίες σχετικά με τα κίνητρα που μπορεί να οδηγήσουν σε υπερβολικό ξόδεμα χρημάτων. Αυτά περιλαμβάνουν:

- όταν το άτομο παίζει κάθε μέρα ή δυσκολεύεται να σταματήσει την ώρα που κλείνει η λέσχη·
- όταν το άτομο παίζει για εκτεταμένα χρονικά διαστήματα, δηλαδή, τρεις ώρες ή περισσότερο χωρίς διακοπή·
- όταν το άτομο αποφεύγει την επικοινωνία ενόσω παίζει, επικοινωνώντας μόνο ελάχιστα, και σχεδόν δεν αντιδρά καθόλου σε όλα όσα γίνονται γύρω του·
- όταν το άτομο προσπαθεί να δανειστεί χρήματα από το προσωπικό ή άλλους πελάτες ή συνεχίζει να παίζει με την απόδοση από μεγάλα κέρδη·
- επιθετική, αντι-κοινωνική ή συναισθηματική συμπεριφορά ενόσω το άτομο παίζει·
- όταν το άτομο προσπαθεί να κερδίσει πίσω όσα έχει χάσει·
- όταν το άτομο παίζει όταν αισθάνεται αγχωμένο ή δυσαρεστημένο·
- όταν το άτομο χάνει τον έλεγχο του λόγω υπερβολικού αλκοόλ·

6. Συναναστροφή με Πελάτες

Το προσωπικό σε αυτή τη λέσχη δεσμεύεται στην παροχή συνεπών υψηλών επιπέδων εξυπηρέτησης πελατών, που περιλαμβάνει το να αντιλαμβάνεται άνα πάσα στιγμή τους πελάτες και την υποχρέωση που έχει η διεύθυνση της λέσχης προς το Υπεύθυνο Παιχνίδι.

Σε αυτόν τον χώρο έχει διοριστεί αρμόδιος Υπάλληλος Υπεύθυνου Παιχνιδιού/Διευθυντής Παιχνιδιού σε Υπηρεσία που είναι πάντα διαθέσιμος κατά τις ώρες λειτουργίας του χώρου.

Το άτομο, που πλησιάζει μέλος του προσωπικού και ζητά πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες για προβλήματα τζόγου ή εμφανίζει ενδείξεις προβλήματος με το τζόγο, θα παραπεμφθεί στον αρμόδιο Υπάλληλο Υπεύθυνου Παιχνιδιού/Διευθυντή Παιχνιδιού σε Υπηρεσία για βοήθεια.

Ένα μέλος του προσωπικού θα πλησιάσει τον πελάτη που εμφανίζει ενδείξεις ψυχικής δυσφορίας ή απαράδεκτης συμπεριφοράς, και θα του προσφέρει βοήθεια. Αυτές οι ενδείξεις μπορεί να περιλαμβάνουν, άλλα δεν περιορίζονται στα εξής:

- ο το άτομο είτε παίζει κάθε μέρα ή δυσκολεύεται να σταματήσει το παιχνίδι όταν είναι ώρα να κλείσει η λέσχη·
- ο το άτομο παίζει για εκτεταμένα χρονικά διαστήματα. Δηλαδή, παίζει για τρεις ώρες ή περισσότερο χωρίς διακοπή·
- ο το άτομο αποφεύγει την επικοινωνία ενόσω παίζει, επικοινωνώντας μόνο ελάχιστα με άλλους, και σχεδόν δεν αντιδρά καθόλου σε όλα όσα γίνονται γύρω του·
- ο το άτομο ζητά να δανείζεται χρήματα από το προσωπικό ή άλλους πελάτες ή συνεχίζει να παίζει με την απόδοση από μεγάλα κέρδη·
- ο το άτομο εμφανίζει επιθετική, αντι-κοινωνική ή συναισθηματική συμπεριφορά ενόσω παίζει·

Αυτή η βοήθεια μπορεί να πάρει από τις εξής μορφές:

- ο το προσωπικό συναναστρέφεται με τον πελάτη και τον ενθαρρύνει να κάνει διάλειμμα από το μηχάνημα τυχερού παιχνιδιού.
- ο το προσωπικό προσφέρει αναψυκτικό (π.χ. ένα καφέ ή τσάι) σε ένα πιο ήσυχο, πιο ιδιωτικό χώρο της λέσχης.

Εάν η συμπεριφορά μπορεί να οφείλεται σε πρόβλημα τζόγου, ο πελάτης θα παραπεμφθεί στον Υπάλληλο Υπεύθυνου Παιχνιδιού.

Οι επαφές που έχει ο Υπάλληλος Υπεύθυνου Παιχνιδιού με πελάτες καταγράφονται σε Responsible Gambling Incident Register (Κατάλογο Καταχώρησης Συμβάντων Υπεύθυνου Παιχνιδιού) μαζί με τη δράση που αναλήφθηκε. Αυτός ο κατάλογος καλύπτεται από το Privacy Act (Νόμο περί Απορρήτου). Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στον κατάλογο καταχώρησης συμβάντων είναι:

- ο η ημερομηνία και ώρα που ελάβε χώρα το σύμβαν·
- ο το όνομα/τα ονόματα το μέλους/των μελών προσωπικού που εμπλέκονται·
- ο το όνομα το πελάτη που εμπλέκεται (αν είναι διαθέσιμο)·
- ο μια περιγραφή ή γενική αναφορά του συμβάντος·
- ο δράση που ανέλαβε το προσωπικό (π.χ: παροχή πληροφοριών Gambler's Help / Self Exclusion (Βοήθεια για Τζογοδόρους / Αυτο-Εξαίρεση)

7. Πολιτική για το Προσωπικό Σχετικά με τα Τυχερά Παιχνίδια

Οι εργαζόμενοι αυτής της λέσχης δεν επιτρέπεται *ποτέ* να παίζουν στα μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών εδώ.

Κάθε χρόνο διεξάγονται προγράμματα επαγγελματικής ανάπτυξης για το προσωπικό σε συνεργασία με την τοπική υπηρεσία Gambler's Help (Βοήθεια για Τζογαδόρους). Υπάρχουν πληροφορίες σχετικά με το υπεύθυνο παιχνίδι και υπηρεσίες για προβλήματα τζόγου στο πακέτο που λαβαίνουν τα μέλη προσωπικού κατά την αρχή της απασχόλησής τους.

8. Υπηρεσίες Στήριξης για Προβλήματα Τζόγου

Η διεύθυνση αυτής της λέσχης δεσμεύεται στη διατήρηση ισχυρών διασυνδέσεων με τις τοπικές υπηρεσίες στήριξης για προβλήματα τζόγου. Το Ανώτερο Προσωπικό αυτής της λέσχης θα συναντιέται τακτικά με την τοπική υπηρεσία Βοήθειας για Τζογαδόρους.

- Παραδείγματα αυτών των συναντήσεων μπορεί να περιλαμβάνουν:
 - διεξαγωγή ετησίου προγραμμάτος κατάρτισης προσωπικού, από την τοπική υπηρεσία Βοήθειας για Τζογαδόρους·
 - συναντήσεις δύο φορές το χρόνο μεταξύ του Venue Operator / Manager (Διαχειριστή/Διευθυντή Λέσχης) και της υπηρεσίας βοήθειας για τζογαδόρους.

Οι πληροφορίες σχετικά με αυτές τις συναντήσεις θα φυλάγονται σε Responsible Gambling Folder / Register (Φάκελο / Κατάλογο Υπεύθυνου Παιχνιδιού) που θα είναι τοποθετημένο στην Αίθουσα Παιχνιδιού. Οι πληροφορίες σχετικά με τις συναντήσεις πρέπει να περιλαμβάνουν:

- ώρα και ημερομηνία της συνάντησης·
- συμμετέχοντες στη συνάντηση
- θέματα που συζητήθηκαν·
- αποτελέσματα / θέματα δράσης της συνάντησης·
- ημερομηνία επόμενης συνάντησης.

7. Παράπονα Πελατών

Ο πελάτης με παράπονο σχετικά με τη λειτουργία αυτού του Κώδικα Συμπεριφοράς πρέπει να υποβάλει το παράπονό του γραπτώς απευθείας στην διεύθυνση της λέσχης. Όλα τα παράπονα θα ελεγχθούν από τον διευθυντή του χώρου για να βεβαιώσει ότι σχετίζονται με τη λειτουργία του Κώδικα. Τα παράπονα σχετικά με την εξυπηρέτηση πελατών ή τη λειτουργικότητα των μηχανημάτων πρέπει να απευθύνονται στον διευθυντή του χώρου / προσωπικό σε υπηρεσία. Το προσωπικό της λέσχης θα βοηθήσει τους πελάτες με αυτή τη διαδικασία εάν τους ζητηθεί.

Τα παράπονα θα ερευνηθούν με ευαισθησία και όσο το δυνατό νωρίτερα. Τα παράπονα θα επιλύονται με τον εξής τρόπο:

- η λήψη όλων των παραπόνων θα βεβαιώνεται έγκαιρα·
- εάν αποφασιστεί να μην εξεταστεί το παράπονο επειδή δεν σχετίζεται με τη λειτουργία του κώδικα, θα ενημερωθείτε για τους λόγους·
- κατά την εξέταση του παραπόνου σας ο Διευθυντής της λέσχης μπορεί να ζητήσει πληροφορίες από το σχετικό μέλος προσωπικού όσον αφορά το θέμα του παραπόνου·
- Ο Διευθυντής της λέσχης θα ζητήσει να διαπιστώσει αν έχετε αντιμετωπίσει δίκαια μεταχείριση που είναι και σύμφωνη με τον Κώδικα Υπεύθυνου Παιχνιδιού·
- εάν το παράπονό σας αιτιολογηθεί, ο Διευθυντής της λέσχης θα σας ενημερώσει για την δράση που θα αναληφθεί για να επανορθωθεί το πρόβλημα·
- Θα ενημερώνεστε πάντοτε για το αποτέλεσμα του παραπόνου σας·
- οι λεπτομέρειες του παραπόνου θα διατηρούνται στον Φάκελο Υπεύθυνου Παιχνιδιού / Κατάλογο·
- πληροφορίες σχετικά με τα παράπονα θα παραχωρηθούν στο VCGR εάν ζητηθούν.

Εάν το παράπονο δεν επιλύεται εντός της λέσχης προχωρεί για επίλυση στο Institute of Arbitrators and Mediators Australia (IAMA) (Ινστιτούτο Διαιτητών και Μεσολαβητών Αυστραλίας). Οποιοδήποτε από τα πρόσωπα που εμπλέκονται στο παράπονα μπορεί να επικοινωνήσει με το IAMA. Για να ξεκινήσει τη διαδικασία ενός παραπόνου οποιοδήποτε από τα πρόσωπα μπορεί να ανατρέξει στην ιστοσελίδα του IAMA (www.iama.org.au), και να κατεβάσει έντυπο Dispute Resolver form, (Επίλυσης Διένεξης), και μετά να υποβάλει αυτό το συμπληρωμένο έντυπο μαζί με τη σχετική αμοιβή στο IAMA. Έπειτα ο μεσολαβητής/διαιτητής θα επικοινωνήσει με τα δύο πρόσωπα για να τους διευκολύνει προς μια επίλυση. Αυτά τα έντυπα διατίθενται επίσης απ' αυτή τη λέσχη. Σημείωμα: Τα παράπονα που φτάνουν σε αυτό το ανεξάρτητο σώμα για επίλυση μπορεί να κοστίζουν ακριβά. Όλα τα πρόσωπα παροτρύνονται να προσπαθήσουν να επιλύσουν το ζήτημα στο επίπεδο της λέσχης πριν προχωρήσουν σε επαγγελματική μεσολάβηση.

Το σύνολο τεκμηρίων σχετικά με όλα τα παράπονα (έγκυρα και άκυρα) εναντίον του κώδικα πρέπει να διατηρούνται στον Φάκελο / Κατάλογο Υπεύθυνου Παιχνιδιού για πρόσβαση από το VCGR όταν χρειάζεται.

8. **Ανήλικοι**

Απαγορεύεται να παίζουν τυχερά παιχνίδια οι ανήλικοι. Υπάρχουν πινακίδες στην είσοδο της κάθε αίθουσας παιχνιδιού που απαγορεύει την είσοδο των ανηλίκων. Όλα τα μέλη του προσωπικού είναι εξίσου υπεύθυνα να ζητούν απόδειξη ηλικίας εάν δεν είναι βέβαια ότι ο πελάτης είναι τουλάχιστον 18. Εάν ο πελάτης δεν μπορεί να παρουσιάσει τη σχετική βεβαίωση, πρέπει να ζητηθεί από τον πελάτη να φύγει από την αίθουσα παιχνιδιού.

9. **Περιβάλλον Τυχερών Παιχνιδιών**

Οι πελάτες θα ενθαρρύνονται να κάνουν τακτικά διαλείμματα όταν παίζουν στα μηχανήματα. Αυτή η ενθάρρυνση μπορεί να είναι σε μορφή ανακοίνωσης σχετικά μ' ένα σκηνοθετημένο γεγονός. Τύποι σκηνοθετημένων γεγονότων μπορεί να περιλαμβάνουν:

- ο Ανακοίνωση ότι τώρα σερβίρεται το απογευματινό τσάι·
- ο Ανακοίνωση κλήρου για τα μέλη·
- ο Την έναρξη δραστηριοτήτων όπως τις πρωινές μελωδίες.

Υπάρχουν ρολόια σε όλα τα κύρια τμήματα της λέσχης για να μπορούν οι πελάτες να γνωρίζουν ότι η ώρα περνάει. Το προσωπικό θα λέει την ώρα όταν ανακοινώνει δραστηριότητες στη λέσχη.

10. **Οικονομικές Συναλλαγές**

Σ' αυτόν τον χώρο δεν εξαργυρώνονται επιταγές από πελάτες.

Μια πινακίδα που το γράφει αυτό εμφανίζεται στο σταθμό του ταμιά στην αίθουσα παιχνιδιού.

Τα κέρδη κάτω από \$1,000 από τα μηχανήματα παιχνιδιού σε αυτόν τον χώρο είναι πληρωτέα σε μετρητά ή/και επιταγή. Σύμφωνα με το νόμο όλα τα κέρδη ή οι συσσωρευμένες πιστώσεις \$ 1,000 ή περισσότερο πρέπει να πληρώνονται πλήρως με επιταγή που δεν είναι πληρωτέα σε μετρητά. Αυτά τα κέρδη δεν παρέχονται ως πιστώσεις μηχανημάτων.

Διατηρείται Prize Payment Register (Κατάλογος Πληρωμής Δώρων) στην αίθουσα παιχνιδιού.

11. Διαφήμιση και δραστηριότητες προώθησης

Απαγορεύεται το διαφημιστικό υλικό που δεν περιέχει διεύθυνση των προϊόντων Ηλεκτρονικών Μηχανημάτων Τυχερών Παιχνιδιών (EGM) στη Βικτώρια.

Όλη η διαφήμιση που δεν σχετίζεται με EGM και που αναλαμβάνει η ίδια η διεύθυνση της λέσχης ή για λογαριασμό της λέσχης θα είναι σύμφωνη με τον κώδικα δεοντολογίας που έχει υιοθετήσει το Australian Association of National Advertisers (Αυστραλιανός Σύλλογος Εθνικών Διαφημιστών) (see Appendix B) (βλέπετε το παράρτημα B).

Κάθε μελλοντική διαφήμιση και δραστηριότητα προώθησης θα εξεταστεί έναντι μιας λίστας ελέγχου που αναπτύχθηκε από τον Κώδικα Δεοντολογίας AANA για να διασφαλίζεται η συμμόρφωση.

Περαιτέρω, αυτή η λέσχη θα διασφαλίσει ότι το διαφημιστικό μας υλικό:

- δεν θα είναι ψευδές, παραπειστικό ή απατηλό όσον αφορά απόδοση, δώρα ή πιθανότητες κέρδους.
- δεν θα είναι προσβλητικής ή αισχρής φύσης.
- δεν θα δημιουργήσει την εντύπωση ότι ο τζόγος είναι μια λογική στρατηγική για οικονομική καλυτέρευση.
- δεν θα προωθεί την κατανάλωση αλκοόλ κατά την αγορά προϊόντων τυχερών παιχνιδιών.
- θα έχει την συναίνεση οποιουδήποτε ατόμου που αναγνωρίζεται ότι έχει κερδίσει δώρο πριν τη δημοσίευσή του.

12. **Υλοποίηση του Κώδικα**

Ο Κώδικας είναι μέρος των πληροφοριών κατατόπισης που δίνεται στο καινούριο προσωπικό όταν ξεκινά την απασχόλησή του. Μέλη του προσωπικού που ήταν ήδη απασχολούμενα όταν εισηγήθηκε ο Κώδικας έχουν λάβει κατάρτιση σχετικά με το σκοπό, περιεχόμενα και διαδικασίες του.

Θέματα που θίγουν το προσωπικό ή πελάτες σχετικά με τον Κώδικα πρέπει να αναφέρονται στον Υπάλληλο Υπεύθυνου Παιχνιδιού/Διευθυντή σε υπηρεσία για την προσοχή του.

Μέλη του προσωπικού που υλοποιούν και υιοθετούν αποτελεσματικά τις πρακτικές στον Κώδικα θα αναγνωρίζονται από τη διεύθυνση της λέσχης.

13. **Αναθεώρηση του Κώδικα**

Αυτός ο Κώδικας επανεξετάζεται ετησίως για να διασφαλίζεται ότι είναι σύμφωνος με τον Νόμο περί Τυχερών Παιχνιδιών και οποιεσδήποτε άλλες υπουργικές διαταγές. Επίσης, η λειτουργία και αποτελεσματικότητα του Κώδικα για τους προηγούμενους 12 μήνες θα επανεξεταστεί την ίδια ώρα. Η επανεξέταση επιδιώκει σχόλια από όλους τους σχετικούς ενδιαφερόμενους, συμπεριλαμβανομένων του προσωπικού της λέσχης, των πελατών και των υπηρεσιών στήριξης για προβλήματα τζόγου.

Οι απαιτούμενες αλλαγές θα σημειωθούν και έπειτα θα υλοποιηθούν όπου είναι δυνατό. Οποιοσδήποτε αλλαγές θα καταχωρηθούν στον Φάκελο / Κατάλογο Υπεύθυνου Παιχνιδιού του χώρου.

Responsible Gambling Code of Conduct

(Gioco d'azzardo Responsabile
Codice di Condotta)

Marzo 2009

V 1.1



Codice di Condotta per il Gioco d'azzardo Responsabile nei locali di EGM/Keno

1. L'impegno del locale per il Gioco d'azzardo Responsabile

Questo locale è impegnato a fornire i più elevati standard di assistenza al cliente e per il gioco d'azzardo responsabile. Il nostro Responsible Gambling Code of Conduct (Codice di Condotta per il Gioco d'azzardo Responsabile) descrive il modo in cui facciamo ciò.

Il Gioco d'azzardo responsabile in un ambiente regolato avviene quando il cliente può fare scelte informate e una scelta sensibile e razionale basata sulle sue condizioni personali. Esso indica una responsabilità condivisa con azioni collettive tra il settore del gioco d'azzardo, il governo, gli individui e le comunità.

Questo messaggio è esposto all'entrata della sala da gioco e/o presso la cassa della stessa sala. Il messaggio è esposto anche nel locale dove viene venduto Club Keno .

2. Disponibilità del Codice di Condotta

Il Codice in forma scritta verrà messo a disposizione dei clienti che ne faranno richiesta, anche nelle maggiori lingue comunitarie. Una nota che avvisa i clienti di ciò è esposta all'entrata della sala da gioco o presso la cassa della sala stessa.

Il Codice sarà inoltre disponibile nelle lingue comunitarie sul sito internet del locale. (Vale solo per quei locali che hanno un sito internet)

Tra le lingue comunitarie vi sono:

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

- (d) Linea di condotta sul pagamento delle vincite


Per legge tutte le vincite o i crediti accumulati di \$1,000 o più, devono essere pagati interamente con assegno da depositare in banca. Queste vincite non possono essere pagate trasformandole in credito sulla macchina da gioco.

- (e) Divieto della concessione di credito per il gioco d'azzardo

Il *Gambling Regulation Act* 2003 (Legge per la Regolamentazione del Gioco d'azzardo) proibisce a questo locale di concedere ai clienti credito per giocare con le macchine.

- (f) Il self-exclusion program (Programma di auto-esclusione) del locale

Il locale del gioco d'azzardo offre un programma di auto-esclusione. Per informazioni sul programma, i clienti possono rivolgersi al Responsible Gaming Officer/Gaming Duty Manager (Addetto al Gioco d'azzardo Responsabile- Manager per il Gioco d'azzardo di turno) o prendere una copia del Self-Exclusion brochure (Opuscolo sull'Auto-esclusione) esposta nella sala da gioco.



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

Gli schermi del locale inoltre proiettano regolarmente suggerimenti per il gioco d'azzardo responsabile e le informazioni su come contattare i servizi di assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo. *(Vale solo per quei locali che hanno schermi in grado di proiettare queste informazioni.)*

(g) Ulteriori informazioni

Questo locale fornisce ai clienti ulteriori informazioni sul gioco d'azzardo responsabile, incluse quelle su:

- o Come accedere al sito internet del Governo Federale 'Understanding Money' (Comprensione del denaro) al www.understandingmoney.gov.au
- o Come i giocatori d'azzardo e le loro famiglie o i loro amici possono trovare i servizi di assistenza per il gioco d'azzardo e per i programmi di auto-esclusione e il sito internet per i problemi con il gioco d'azzardo del Governo Statale, al www.problemgambling.vic.gov.au

4. Informazioni sui Prodotti del Gioco d'azzardo

Le regole per ogni gioco sulla Macchina Elettronica per il Gioco d'azzardo (EGM), incluse le possibilità di vincita, si possono ottenere consultando lo Schermo d'Informazioni per il Giocatore (PID) che si trova sulla macchina. Le informazioni su come prendere visione degli schermi del PID si possono ottenere chiedendo a un membro del personale e/o leggendo l'opuscolo 'Schermo d'Informazioni per il Giocatore' (PID), disponibile almeno nella sala da gioco.



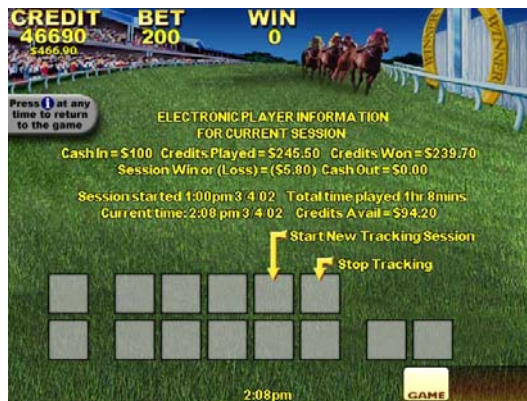
Le regole del gioco del Club Keno possono essere consultate in ogni locale di vendita del Club Keno (vale solo per i locali dove si vende il Club Keno).

Le Club Keno Game Guides (Guide per il Gioco con Club Keno) incluse le istruzioni 'How to Play' (Come giocare) si possono ottenere presso ciascun punto vendita del Club Keno (valido solo per i locali dove si vende il Club Keno).

5. Strategia dell'Impegno preventivo

Questo locale incoraggia i clienti che giocano alle Macchine Elettroniche per il Gioco d'azzardo (EGMs) a stabilire dei limiti di tempo e denaro secondo le loro condizioni personali. Gli avvisi nella sala da gioco e sulle EGMs raccomandano ai clienti di stabilire un limite e di rispettarlo.

Tutte le EGMs di questo locale permettono al cliente di controllare il tempo e la somma di denaro impiegati durante una seduta di gioco. Le informazioni su come attivare il controllo delle sedute di gioco si possono ottenere dal personale del locale e dall'opuscolo 'Schermo d'Informazioni per il Giocatore' (PID) esposto nel locale.



Questo locale espone anche avvisi e opuscoli nella sala da gioco con informazioni sulle cause scatenanti che possono portare a spendere molto denaro. Tra queste cause ci sono :

- o giocare d'azzardo ogni giorno o trovare difficile smettere al momento della chiusura del locale;
- o giocare per lunghi periodi, e cioè per tre ore o più senza pausa;
- o evitare di avere contatti umani durante il gioco, comunicare pochissimo con gli altri e reagire raramente a ciò che accade attorno al giocatore;
- o cercare di farsi prestare del denaro dal personale o da altri clienti o continuare a giocare con i proventi di grosse vincite;
- o tenere durante il gioco comportamenti aggressivi, anti-sociali o emotivi;
- o cercare di rivincere il denaro perso;
- o giocare d'azzardo quando ci si sente stressati o insoddisfatti;
- o perdere il controllo a causa dell'eccessivo consumo di alcol;

6. Relazione con i clienti

Il personale di questo locale è impegnato ad offrire continuamente alti livelli di assistenza al cliente, incluso l'essere costantemente coscienti della responsabilità dei loro clienti e del locale riguardo al Gioco d'azzardo Responsabile.

Questo locale ha un "Responsible Gambling Officer"/"Gaming Duty Manager" (Addetto al Gioco d'azzardo Responsabile/Manager per il Gioco d'azzardo di turno) designato, sempre a disposizione durante le ore di apertura del locale.

Un cliente che avvicinasse un membro del personale per chiedere informazioni sui servizi per i problemi con il gioco d'azzardo o mostrasse di avere qualche problema con il gioco, sarà indirizzato per l'assistenza al "Responsible Gambling Officer"/"Gaming Duty Manager".

Un cliente che mostrasse segni di agitazione o comportamenti inaccettabili verrà avvicinato da un membro del personale che offrirà assistenza. Alcuni di questi segnali, ma non i soli, possono essere:

- o una persona che gioca ogni giorno o trova difficile smettere al momento della chiusura del locale;
- o giocare per lunghi periodi; cioè giocare per tre ore o più senza pausa;
- o evitare di avere contatti umani durante il gioco, comunicare pochissimo con qualsiasi altra persona e reagire raramente a ciò che accade attorno a se;
- o chiedere un prestito al personale o ad altri clienti o continuare a giocare con i proventi di grosse vincite;
- o tenere durante il gioco comportamenti aggressivi, anti-sociali o emotivi.

Questa assistenza potrebbe comportare che:

- o il personale discuta con il cliente e lo incoraggi a prendersi una pausa di riposo dalla macchina da gioco;
- o il personale offra al cliente qualche rinfresco (per es. una tazza di té o di caffè) in una zona della sala da gioco meno rumorosa e più riservata.

Se il comportamento in questione è causato da problemi con il gioco d'azzardo, il cliente verrà indirizzato al "Responsible Gambling Officer".

I contatti dei clienti con il "Responsible Gambling Officer" vengono registrati su un "Responsible Gambling Incident Register" (Registro degli Incidenti sul Gioco d'azzardo Responsabile), inclusi i provvedimenti adottati. Questo registro è regolato dalla Privacy Act (Legge sulla Privacy). Tra i dettagli da includere nel registro degli incidenti, ci sono:

- o la data e l'ora dell'incidente;
- o il nome(i) del membro del personale coinvolto;
- o il nome del cliente coinvolto (se disponibile);
- o un sommario o un riassunto dell'incidente;
- o provvedimenti presi dal personale (per es.: l'offerta d'informazioni su Gambler's Help / Self Exclusion);

7. Linea di condotta sul Gioco d'azzardo del personale

(** Il locale deve scegliere una opzione – incluse 2 pagine no. 9.)

**Gli impiegati di questo locale non possono *mai* giocare con le macchine da gioco presenti nel locale.

Ogni anno vengono tenute sessioni per lo sviluppo professionale sul gioco d'azzardo responsabile per il personale, in collaborazione con il servizio locale Gambler's Help (Assistenza per il Giocatore d'azzardo). Le informazioni sul gioco d'azzardo responsabile e i servizi per i problemi con il gioco d'azzardo, si trovano nel pacchetto ricevuto dal personale al momento dell'assunzione.

8. Servizi di Assistenza per i 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. Membri 'senior' del personale di questo locale si incontreranno regolarmente con il "Gambler's Help" locale.

- o Tra gli esempi di queste riunioni ci sono:
 - l'organizzazione di sessioni annuali di formazione del personale, tenute dal servizio locale del "Gambler's Help" ;
 - riunioni semestrali tra il Venue Operator / Manager (Operatore/Manager del Locale) e il servizio " Gambler's Help".

I dettagli di queste riunioni verranno registrati sul "Responsible Gambling Folder / Register" (Registro/Carpetta del Gioco d'azzardo Responsabile) che è posto nella sala da gioco. Tra i dettagli della riunione ci dovranno essere:

- l'ora e la data della riunione;
- i partecipanti alla riunione;
- gli argomenti discussi;
- i risultati/ le azioni decise nella riunione;
- la data della riunione successiva.

9. Reclami del cliente

Un cliente che abbia un reclamo riguardante il funzionamento di questo Codice di Condotta dovrebbe scriverlo e presentarlo direttamente alla direzione del locale. Tutti i reclami saranno controllati dal manager del locale per accertare che riguardano il funzionamento di questo Codice. I reclami riguardanti il servizio al cliente o il funzionamento delle macchine da gioco dovrebbero essere presentate direttamente al manager del locale o al personale di turno. Su richiesta, il personale del locale assisterà il cliente in tale procedimento.

I reclami saranno analizzati con sensibilità e il più presto possibile. Essi verranno risolti nel modo seguente:

- o la ricezione di tutti i reclami verrà prontamente riconosciuta;
- o se si deciderà di non investigare sul reclamo perché non si riferisce al funzionamento del codice, verrai informato sulle ragioni della decisione;
- o durante l'analisi del tuo reclamo il "Venue Manager" (Manager del Locale) potrebbe chiedere informazioni al personale interessato all'oggetto del reclamo stesso;
- o il "Venue Manager" cercherà di stabilire se sei stato trattato ragionevolmente e nel rispetto del "Responsible Gambling Code of Conduct" (Codice di Condotta sul Gioco d'azzardo Responsabile);
- o se il tuo reclamo viene convalidato, il "Venue Manager" ti informerà dei provvedimenti da prendere per rimediare al problema;
- o sarai sempre informato sui risultati del tuo reclamo;
- o i dettagli del reclamo verranno registrati sul "Responsible Gambling Folder / Register";
- o su richiesta, le informazioni riguardanti i reclami verranno dati al VCGR .

Se un reclamo non può essere risolto presso il locale, viene trasferito per la soluzione all' "Institute of Arbitrators and Mediators Australia" (IAMA) (Istituto Arbitri e Mediatori d' Australia). Entrambi le parti coinvolte nel reclamo possono contattare lo IAMA. Per dare inizio ad un reclamo entrambi le parti possono visitare il sito internet dello IAMA al (www.iama.org.au), scaricare il "Dispute Resolver form" (Modulo per Soluzione della Disputa), e quindi presentare questo modulo compilato con la relativa tassa allo IAMA. Il mediatore / arbitro contatterà entrambi le parti per facilitare una soluzione. Questi moduli si possono trovare anche presso questo locale

Nota: I reclami inviati a questo ente indipendente per la soluzione potrebbero essere costosi. Tutte le parti sono sollecitate a cercare di trovare una soluzione del problema presso il locale, prima di chiedere la mediazione professionale.

La documentazione relativa a tutti i reclami contro il codice (sia quelli validi che quelli non validi) deve essere conservata nel "Responsible Gambling Folder / Register" per poter essere controllata, su richiesta, dal VCGR .

10. Minori

Il gioco d'azzardo è proibito ai minori. Ci sono appositi avvisi ad ogni entrata della sala da gioco con i quali si proibisce l'entrata ai minori. Tutto il personale ha la responsabilità di richiedere una prova dell'identità, qualora ci fosse il dubbio che un cliente abbia meno di 18 anni di età. Se il cliente non mostra una prova valida della sua identità, gli si deve chiedere di uscire dalla sala da gioco.

11. Ambiente di gioco

I clienti saranno sollecitati a fare delle pause regolari e allontanarsi dalle macchine da gioco. Questo incoraggiamento potrebbe avvenire in forma di annuncio di un evento organizzato. Tra i tipi di eventi organizzati ci possono essere:

- o L'annuncio che è pronto il té del mattino;
- o L'annuncio di un sorteggio per il cliente;
- o 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. Quando vengono effettuati gli annunci per le attività del locale, il personale ricorderà che ora è.

12. Transazioni finanziarie

Questo locale non scambia assegni ai clienti.

Un avviso che dichiara questa regola è esposto presso la cassa della sala da gioco.

Le vincite dalle macchine da gioco di questo locale inferiori ai \$1,000 possono essere pagate in contanti e/o con assegno. Per legge tutte le vincite o i crediti accumulati di \$1,000 o più, devono essere pagati interamente con assegno da depositare in banca. Queste vincite o crediti accumulati non possono essere pagate trasformandole in credito sulla macchina da gioco.

Nella sala da gioco è tenuto un "Prize Payment Register" (Registro dei Pagamenti del Premio).

13. Pubblicità e promozioni

Nel Victoria è proibita la pubblicità senza indirizzo dei prodotti del gioco d'azzardo di una Macchina Elettronica per il Gioco d'azzardo (EGM).

Ogni pubblicità non riguardante l' EGM, intrapresa da o per conto di questo locale, rispetterà il codice etico sulla pubblicità adottato dall' Australian Association of National Advertisers (see Appendix B) [Associazione Nazionale Australiana dei Pubblicitari (vedi l' Appendice B)].

Ogni eventuale pubblicità e promozione verrà controllata in base ad una lista di controllo del Codice Etico dell' AANA per assicurare il rispetto di tale codice.

Inoltre questo locale farà sì che il nostro materiale pubblicitario:

- o non sia falso, fuorviante o ingannevole, per quanto riguarda le probabilità, i premi e le possibilità di vincita;
- o non sia di natura indecente o offensivo;
- o non crei l'impressione che il gioco d'azzardo sia una strategia ragionevole per il miglioramento finanziario;
- o non promuova il consumo di alcol durante l'acquisto di prodotti per il gioco d'azzardo;
- o ottenga il permesso di qualsiasi vincitore di premi, prima della pubblicazione.

14. Realizzazione del Codice

Il Codice fa parte delle informazioni introduttive date a tutto il nuovo personale all'inizio del rapporto di lavoro. Il personale impiegato quando il Codice è stato introdotto, ha ricevuto il training riguardante il suo scopo, i contenuti e le procedure.

Le questioni riguardanti il Codice, sollevate dal personale o dai clienti, dovrebbero essere riferite al "Responsible Gambling Officer/Duty Manager" affinché vengano prese in considerazione.

I membri del personale che effettivamente realizzano e adottano le procedure previste dal codice verranno riconosciuti pubblicamente dalla direzione del locale.

15. Revisione del Codice

Questo Codice viene revisionato annualmente per far sì che sia conforme al "Gambling Regulation Act" e a qualsiasi altra indicazione ministeriale. Contemporaneamente verrà inoltre revisionata il funzionamento e l'efficacia del Codice nei precedenti 12 mesi. Nel processo di revisione viene chiesto il feedback a tutte le rilevanti parti interessate, incluso il personale del locale, i clienti e i servizi di assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo.

I cambiamenti richiesti verranno presi in considerazione e ove possibile realizzati. Qualsiasi cambiamento verrà registrato sul "Responsible Gambling Folder / Register" del locale.

Responsible Gambling Code of Conduct

Código de Conducta de Responsabilidad en el Juego

Marzo de 2009

v 1.1



Código de Conducta de Responsabilidad en el Juego del Lugar de Juego de EGM/Keno

1. Compromiso con la Responsabilidad en el Juego del Lugar

Este Lugar está comprometido a ofrecer los estándares más altos de atención al cliente y de Responsabilidad en el Juego. Nuestro Responsible Gambling Code of Conduct (Código de Conducta de Responsabilidad en el Juego) describe cómo lo realizamos.

La Responsabilidad en el Juego en un entorno regulado es cuando los consumidores pueden realizar una elección informada y ejercer una elección racional y sensata basada en sus circunstancias. Significa una responsabilidad compartida con la acción colectiva de la industria del juego, el Gobierno, los particulares y las comunidades.

Este mensaje debe exhibirse a la entrada a la sala de juego y/o en la Caja de la sala de juego. Este mensaje también debe exhibirse en el Lugar donde se vende Club Keno.

2. Disponibilidad del Código de Conducta

El presente Código deberá estar disponible para los clientes por escrito, lo que incluye a los principales idiomas comunitarios, cuando lo soliciten. A letrero informando de esto a los clientes se exhibe a la entrada de la sala de juego o en la Caja de la sala de juego.

El Código también deberá estar disponible en los idiomas comunitarios en el sitio web del Lugar. (Solo corresponde cuando el Lugar tenga un sitio web)

Los idiomas serán:

- o griego
- o italiano
- o vietnamita
- o chino
- o árabe
- o turco
- o español

3. Información sobre Responsabilidad en el Juego

Este Lugar exhibe Información sobre Responsabilidad en el Juego de diversas formas, por ejemplo, folletos, carteles y en Player Information Displays (Exhibidor de Información al Jugador) (PID) en la pantalla de las Electronic Gaming Machine (Máquinas Electrónicas de Juego) (EGM)

Ejemplos:

(a) Cómo jugar responsablemente

PLAYING THE POKIES KNOW THE FACTS

CHANCE OF WINNING	CHANCE OF WINNING
More than 100 credits	1 in 100
50 to 100 credits	1 in 200
20 to 50 credits	1 in 500
10 to 20 credits	1 in 1,000
5 to 10 credits	1 in 2,000
1 to 5 credits	1 in 4,000

WHO REALLY WINS?
FACTS: The result of each game is random and is not affected by anything going on around you. The game has no memory of anything that has happened in the previous session.
FACTS: The house always wins in the long run.
FACTS: The house always wins in the long run.
FACTS: The house always wins in the long run.

HOW DO GAMING MACHINES WORK?
FACTS: The result of each game is random and is not affected by anything going on around you. The game has no memory of anything that has happened in the previous session.
FACTS: The house always wins in the long run.
FACTS: The house always wins in the long run.

(b) Cómo tomar y mantener una decisión de compromiso previo

SET YOURSELF A LIMIT & DO NOT EXCEED IT

YOU CAN BE AN INFORMED GAMBLER.

DON'T CHASE YOUR LOSSES WALK AWAY

Did you know, on most gaming machines in Victoria you can check out the odds of winning, see the rules of the game and check statistics about your chances of winning?
 They even let you track your play so you can keep an eye on how much time and money you are spending.

PRESS THE **i** BUTTON TO CHECK IT OUT AND MAKE SURE YOUR GAMBLING STAYS FUN.

If you would like more information, please ask gaming machine staff.

(c) La disponibilidad de servicios de apoyo

LEADING TOWARDS A GAMBLING PROBLEM?

YOUR NEXT STEP IS EASIER THAN YOU THINK.

SCAFFOLDING TO PUT YOUR GAMBLING PROBLEM?

GAMBLER'S HELP 1800 150 100

Think of what YOU'RE REALLY GAMING AND WIN.

(d) La política de pago de premios


Por ley, todos los premios o créditos acumulados de \$1,000 o más deben pagarse totalmente en cheque, no canjeable por dinero en efectivo. Estos premios no pueden convertirse en créditos para su uso en máquinas.

(e) La prohibición de provisión de crédito para jugar

La *Gambling Regulation Act (Ley de Regulación del Juego de 2003)* prohíbe que este Lugar dé crédito a los clientes para jugar en las máquinas de juego.

(f) El self-exclusion program (programa de autoexclusión) del Lugar

Este Lugar de Juego ofrece un programa de autoexclusión . Para obtener información acerca del programa, los clientes pueden hablar con el Responsible Gaming Officer/Gaming Duty Manager (Funcionario de Juego Responsable/Gerente de Juego de turno) o pedir una copia del Self-Exclusion brochure (folleto de Autoexclusión) que se exhibe en la sala de juego.



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

Además, en el Lugar hay pantallas informativas que periódicamente dan consejos sobre Responsabilidad en el Juego y los datos de contacto para obtener información sobre servicios de apoyo para problemas de juego. *(Esto solo es aplicable cuando el Lugar tiene Pantallas informativas que pueden mostrar esta información.)*

(g) Más información

Este Lugar brinda a los clientes más información referente a la Responsabilidad en el Juego, a saber:

- o Cómo acceder al sitio web del Gobierno Federal 'Understanding Money' (Entender sobre Dinero) www.understandingmoney.gov.au
- o Cómo los jugadores y su familia o amigos pueden hallar servicios de apoyo y programas de autoexclusión de juego y el sitio web de apoyo para problemas de juego del Gobierno del Estado www.problemgambling.vic.gov.au

4. Información sobre Productos de Juego

Las reglas para cada juego de las Máquinas Electrónicas de Juego (EGM), así como las chances de ganar, pueden verse consultando la pantalla Exhibidor de Información para Jugadores (PID) de la máquina. Si desea información sobre cómo ver la pantalla PID, puede pedirla a un miembro del personal o leer el folleto Exhibidor de Información para Jugadores (PID) , disponible, como mínimo, dentro de la sala de juego.



Las reglas del juego de Club Keno pueden examinarse en cada local de venta de Club Keno (solo se aplica a los lugares donde se vende Club Keno).

Las Club Keno Game Guides (Guías de Juego de Club Keno) que incluyen las instrucciones sobre 'How to Play' (Cómo Jugar) están disponibles en todos los puntos de venta de Club Keno (solo se aplica a los lugares donde se vende Club Keno).

5. Estrategia de compromiso previo

Este Lugar alienta a los clientes que juegan en las Máquinas Electrónicas de Juegos (EGM) a fijar un límite de tiempo y dinero acorde con sus circunstancias. En la sala de juego y en las EGM hay letreros que recomiendan que los clientes fijen un límite y se atengan al mismo.

Todas las EGM de este Lugar permiten que el jugador realice un seguimiento del tiempo y la cantidad de dinero gastado durante una sesión de juego. La información sobre cómo activar el seguimiento de la sesión puede pedirse al personal del Lugar y figura en el folleto Exhibidor de Información para Jugadores (PID) que se muestra en el Lugar.



Este Lugar también exhibe letreros y folletos en la sala de juego con información sobre los factores que pueden disparar hacia el gasto excesivo, a saber:

- o jugar todos los días o no poder parar a la hora de cierre;
- o jugar por periodos prolongados, es decir, tres horas o más sin interrupción;
- o evitar todo contacto mientras se juega, comunicar muy poco, casi sin reaccionar a lo que sucede alrededor del jugador;
- o tratar de pedir dinero prestado al personal u a otros clientes o continuar jugando con el producto de lo ganado al tener un premio importante;
- o comportamiento agresivo, antisocial o emocional mientras se juega;
- o tratar de recuperar lo que se ha perdido;
- o jugar estando estresado o afligido;
- o perder el control debido al consumo excesivo de alcohol;

6. Interacción con los clientes

El personal de este Lugar está comprometido a brindar niveles permanentemente altos de servicio al cliente, lo que incluye estar constantemente consciente de sus clientes y del compromiso del Lugar hacia la Responsabilidad en el Juego.

Este Lugar ha designado un Funcionario de Responsabilidad en el Juego/Gerente de Juego de turno que está siempre disponible mientras el Lugar está abierto.

La persona que se acerca a un miembro del personal para pedir información acerca de servicios por problemas de juego o muestra signos de tener problemas de juego será derivada al Funcionario de Responsabilidad en el Juego/Gerente de Juego de turno para ayudarlo.

El cliente que muestre signos de ansiedad o un comportamiento inaceptable será contactado por un miembro del personal que le ofrecerá asistencia. Los signos pueden ser los mencionados a continuación u otros:

- o la persona que juega todos los días o tiene dificultades para dejar de jugar a la hora de cierre;
- o jugar por períodos prolongados. Es decir, jugar por tres horas o más sin interrupción;
- o evitar todo contacto mientras se juega, comunicarse muy poco, casi sin reaccionar a lo que sucede alrededor del jugador;
- o tratar de pedir dinero prestado al personal u a otros clientes o continuar jugando con el producto de lo ganado al tener un premio importante;
- o mostrar un comportamiento agresivo, antisocial o emocional mientras se juega;

Esta asistencia puede consistir en:

- o el personal interactúa con el cliente y lo alienta a hacer una pausa, alejándose de la máquina de jugar;
- o el personal le ofrece al cliente un refrigerio (por ej.: un taza de té o café) en una zona más tranquila, más privada del Lugar de Juego.

Si el comportamiento se debiera a problemas de juego, el cliente podrá ser derivado al Funcionario de Responsabilidad en el Juego.

Los contactos entre los clientes y el Funcionario de Responsabilidad en el Juego se registran en el Responsible Gambling Incident Register (Registro de incidentes de Responsabilidad en el Juego) e incluyen las medidas tomadas. Este registro está contemplado por la Privacy Act (Ley de Privacidad). Los datos a incluirse en el registro de incidentes incluyen:

- o la fecha y hora del incidente;
- o el nombre(s) de los miembros del personal involucrados;
- o el nombre del cliente involucrado (si se lo tiene);
- o un resumen o síntesis del incidente;
- o las medidas tomadas por el personal (por ej.: entrega de información sobre Gambler's Help / Self Exclusion (Ayuda al Jugador) / Autoexclusión);

7. Política de Juego del Personal

Los empleados de este Lugar no están autorizados *en ningún momento* a jugar en las máquinas de juego que existen aquí.

Todos los años se llevan a cabo sesiones de capacitación profesional para el personal sobre Responsabilidad en el Juego en conjunción con el servicio local de Gambler's Help (Ayuda al Jugador). Existe información acerca de Responsabilidad en el Juego y servicios de apoyo para problemas de juego es en el paquete que reciben los miembros del personal al ser contratados.

8. Servicios de apoyo para problemas de juego

Este Lugar está comprometido a mantener un fuerte vínculo con los servicios de apoyo para problemas de juego locales. El personal superior de este Lugar se reunirá regularmente con el servicio local de Ayuda al Jugador.

- Ejemplos de los temas de estas reuniones pueden ser:
 - realizar sesiones anuales de capacitación del personal, dictadas por el servicio local de Ayuda al Jugador;
 - reuniones bianuales entre el Venue Operator / Manager (Operador / Gerente del Lugar)y el servicio de Ayuda al Jugador.

Los detalles de estas reuniones se registrarán en el Responsible Gambling Folder / Register (Carpeta / Registro de Responsabilidad en el Juego) que se mantendrá en la sala de juego. Los detalles de la reunión deben incluir:

- hora y fecha de la reunión;
- asistentes a la reunión;
- temas tratados;
- resultados / puntos de acción de la reunión;
- fecha de la próxima reunión.

9. Reclamaciones de los clientes

Un cliente con una reclamación acerca de la operación del presente Código de Conducta deberá realizarla por escrito directamente a la gerencia del Lugar. Todas las reclamaciones serán verificadas por el gerente de la organización para confirmar que son acerca de la operación del presente Código. Las reclamaciones acerca de servicios al cliente o sobre operación de las máquinas deben dirigirse directamente al gerente de la organización o al personal de turno. El personal del Lugar asistirá a los clientes con este proceso, si se lo solicita.

Las reclamaciones serán investigadas discretamente y lo más pronto posible. Las reclamaciones serán resueltas de la siguiente manera:

- o todas las reclamaciones serán recibidas sin demora;
- o si se decide no investigar la reclamación por no referirse a la operación del Código, se le informará sobre los motivos;
- o durante la investigación de su reclamación el gerente de la organización podrá pedir información a un miembro del personal con conocimiento del tema de la reclamación;
- o el gerente de la organización tratará de establecer si es que a usted se le ha tratado razonablemente y de acuerdo con el Código de Conducta de Responsabilidad en el Juego;
- o si se corrobora su reclamación, el gerente de la organización le informará sobre las medidas a tomarse para corregir el problema;
- o en toda circunstancia se le informará sobre el resultado de su reclamación;
- o los datos de la reclamación se registrarán en la Carpeta / Registro de Responsabilidad en el Juego;
- o la información acerca de las reclamaciones se entregará a la VCGR si así lo solicitara.

Si una reclamación no puede resolverse en el Lugar se solicitará su resolución ante el Instituto de Árbitros y Mediadores de Australia (IAMA). Cualquiera de las partes involucradas en la reclamación podrá contactar al IAMA. A fin de iniciar una reclamación cualquiera de las partes puede visitar el sitio web de IAMA (www.iama.org.au), descargar el formulario Dispute Resolver form (formulario de Resolver Controversias), y luego enviar el formulario completado, con el arancel correspondiente, al IAMA. El mediador / árbitro entonces se contactará con ambas partes para facilitar la resolución. Estos formularios también se hallan disponibles en este Lugar

Nota: Las reclamaciones enviadas a esta entidad independiente para resolución pueden resultar onerosas. Se urge a todas las partes a intentar resolver la cuestión en el Lugar antes de acudir a la mediación profesional.

La documentación referente a todas las reclamaciones contra el Código (tanto las válidas como las inválidas) debe registrarse en la Carpeta / Registro de Responsabilidad en el Juego para que VCGR pueda acceder a ella si así lo solicitara.

10. Menores

Se prohíbe el juego a menores. Existen letreros a la entrada de cada salón de juego prohibiendo a los menores el ingreso a la sala. Todo el personal tiene la responsabilidad compartida de pedir prueba de su edad si no está seguro de que un cliente sea mayor de 18 años. Si el cliente no puede presentar la verificación correspondiente, debe pedírsele que abandone la sala de juego.

11. Ambiente de Juego

Deberá alentarse a los clientes a realizar pausas regulares de las máquinas de juego. Esto podrá realizarse mediante el anuncio de un evento determinado. Los anuncios pueden ser, por ejemplo:

- o que hay refrigerios disponibles;
- o un sorteo para los miembros;
- o el comienzo de actividades tales como "morning melodies".

Existen relojes en todas las áreas principales del Lugar para que los clientes sepan que el tiempo pasa. El personal hará mención de la hora al hacer anuncios acerca de las actividades del Lugar.

12. Transacciones financieras

Este Lugar no acepta cheques de los clientes.

Un letrero que así lo establece se exhibe en la Caja de la sala de juego.

Los premios de menos de \$1,000 de las máquinas de juego de este Lugar pueden pagarse en efectivo y/o con cheque. Por ley, todos los premios o créditos acumulados de \$ 1,000 o más deben pagarse íntegramente en cheque, no canjeable por dinero en efectivo. Estos premios o créditos acumulados no pueden convertirse en créditos para su uso en máquinas.

En la sala de juego se lleva un Prize Payment Register (Registro de Pago de Premios).

13. Publicidad y promociones

La publicidad sin destinatario determinado de productos de Máquinas Electrónicas de Juego (EGM) está prohibida en Victoria.

Toda la publicidad que no sea EGM realizada por este Lugar o en su nombre deberá cumplir con el código de ética de publicidad adoptado por la Australian Association of National Advertisers (Asociación Nacional Australiana de Anunciantes (ver Apéndice B).

Cada potencial aviso o promoción será comparado con una lista de verificación creada a partir del Código de Ética de AANA, a fin de asegurar su cumplimiento.

Más aún, este Lugar se asegurará de que nuestros materiales de publicidad:

- o no sean falsos, den lugar a la confusión o mientan acerca de las posibilidades, premios o chances de ganar;
- o no sean ofensivos o indecentes en su naturaleza;
- o no creen la impresión de que jugar es una estrategia razonable para el mejoramiento financiero;
- o no promuevan el consumo de alcohol mientras se consumen productos de juego;
- o tengan el consentimiento de las personas identificadas como ganadores de premios, antes de su publicación.

14. Implementación del Código

El Código es parte de la información de introducción que se facilita a todo el personal nuevo al ser contratado. Los miembros del personal contratados una vez que el Código fue introducido han recibido capacitación sobre su finalidad, contenidos y procedimientos.

Las cuestiones originadas por el personal o los clientes acerca del Código deben dirigirse al Funcionario de Responsabilidad en el Juego/Gerente de Turno para su atención.

Los miembros del personal que implementen y adopten las prácticas del Código de manera efectiva serán reconocidos por los directivos del Lugar.

15. Revisión del Código

El presente Código es revisado anualmente para asegurar que cumple con la Ley de Regulación del Juego y toda otra directiva Ministerial. La operación y efectividad del Código durante los 12 meses previos también serán revisadas en esta instancia. La revisión solicita la opinión de todos los participantes pertinentes, lo que incluye el personal del Lugar, los clientes y los servicios de apoyo para problemas de juego.

Los cambios requeridos serán registrados y luego implementados, de ser posible. Todos los cambios serán registrados en la Carpeta / Registro de Responsabilidad en el Juego del Lugar.

Responsible Gambling Code of Conduct

Sorumlu Kumar Oynamaya İlişkin Davranış Kuralları

Mart 2009

v 1.1



EGM/Keno Kumarhane Sorumlu Kumar Oynama İlişkin Davranış Kuralları Yönetmeliği

1. Mekanımızın Sorumlu Kumar Oynama ilkesine bağlılığı

Bu mekan müşterilerimizin bakımı ve sorumlu kumar oynama konusunda en yüksek standartları sağlama ilkesine bağlı olarak çalışmaktadır. Our Responsible Gambling Code of Conduct (Sorumlu Kumar Oynamaya ilişkin Davranış kurallarımız) bunu nasıl sağladığımızı açıklamaktadır.

Düzenli kurullarla işletilen bir ortamda sorumlu kumar oynamak, müşterilerin bilinçli seçeneklere sahip oldukları ve içinde buldukları şartlar çerçevesinde makul ve mantıklı tercihler yapabildikleri taktirde mümkündür. Bu, kumar sektörü, hükümet, şahıslar ve toplumların toplu çalışmasıyla gelişecek ortak bir sorumluluk anlamına gelir.

Bu mesaj kumar odasının girişinde ve/veya kumar odasındaki kasiyer yerinde asılıdır. Bu mesaj ayrıca mekan içinde Club Keno'nun satıldığı yerde de asılıdır.

2. Davranış Kuralları yönetmeliğine erişim

Bu yönetmelik yazılı olarak, başta gelen toplum dillerinde hazırlanacaktır ve müşterilere istekleri üzerine verilecektir. Bunu müşterilere bildiren bir yazı kumar odasının girişinde veya kumar odasının içindeki kasiyer bölümünde asılıdır.

Yönetmelik ayrıca mekanın internet sitesinde toplum dillerinde yüklü bulunacaktır. (Bu sadece internet sitesi olan mekanlar için geçerlidir)

Söz konusu diller arasındakiler:

- Yunanca
- İtalyanca
- Vietnamca
- Çince
- Arapça
- Türkçe
- İspanyolca

3. Sorumlu Kumar Oynamaya ilişkin bilgi

Bu mekan; broşür, afiş ve Electronic Gaming Machine (EGM) (Elektronik Kumar Makinesi) bilgisayarlı Player Information Displays (PIDs) (Oynayıcı Bilgilendirme Ekranları) gibi çeşitli şekillerde sorumlu kumar oynamaya ilişkin bilgi sağlamaktadır.

Buna bazı örnekler şunlardır:

(a) Sorumlu bir şekilde nasıl kumar oynanılır

PLAYING THE POKIES KNOW THE FACTS
WHO REALLY WINS?
HOW DO GAMING MACHINES WORK?
THE REAL CHANCE OF WINNING.

(b) Ön-şartlar kararı almanın ve buna bağlı kalmının yolları

SET YOURSELF A LIMIT & DO NOT EXCEED IT
YOU CAN BE AN INFORMED GAMBLER.
DON'T CHASE YOUR LOSSES WALK AWAY

(c) Destek hizmetlerinin erişebilirliği

HELP
 YOUR NEXT STEPS EASIER THAN YOU THINK.
 STARTING TO PUT YOUR GAMBLING FIRST?
 DO YOU THINK ABOUT GAMBLING EVERY DAY?
 DO YOU HATE YOUR GAMBLING FROM OTHERS?
 DO YOU GAMBLE AT NIGHT?
 DO YOU SPEND MORE TIME AND MONEY THAN YOU CAN AFFORD?
 DO YOU EVER BORROW MONEY TO GAMBLE?
 DO YOU GET DRUNK OR HIGH?
 IS GAMBLING AFFECTING YOUR ROLE AT HOME OR AT WORK?
 IS YOUR HEALTH AFFECTING YOUR GAMBLING?
 IS YOUR GAMBLING AFFECTING YOUR ROLE AT HOME OR AT WORK?
 IS YOUR HEALTH AFFECTING YOUR GAMBLING?

- (d) Kazanılan paranın ödenmesi kuralı

Yasalara göre, \$1000'dan daha fazla olan tüm kazançlar veya birikmiş kredilerinin tamamı nakit çek olmaması şartıyla çek yoluyla ödenmelidir. Bu kazançlar makine kredileri olarak kişiye verilemez.

- (e) Kumarda birikmiş kredilerin verilmesine ilişkin yasaklar

2003 tarihli *Gambling Regulation Act* (Kumar Denetim ve Yönetim Yasası), kumar makinelerini kullandıkları için müşterilere kredi vermeyi yasaklamaktadır.

- (f) Mekanın self-exclusion program (Kumar oynamaktan yoksun bırakılma programı)

Bu kumarhane kişilerin kendi istekleri üzerine kumar oynamaktan yoksun bırakılmasına ilişkin program düzenlemektedir. Program hakkında bilgi için, müşteriler Responsible Gaming Officer/Gaming Duty Manager (Sorumlu Kumar Oynama Görevlisi/Kumarhane Nöbetçi Müdürü) ile görüşebilirler veya kumar odasında asılı bulunan Self-Exclusion brochure (Kumar Oynamaktan Yoksun Bırakılma) ile ilgili broşürün bir kopyasını temin edebilirler.



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

Mekandaki bilgisayar ekranları da periyodik olarak sorumlu kumar oynamaya ilişkin faydalı bilgiler ve kumar sorunu olanlara sağlanan destek hizmetlerinin irtibat bilgilerini sergilemektedir. *(Bu durum, bu bilgileri sergileyebilecek kapasiteli bilgisayar ekranları bulunan mekanlar için geçerlidir.)*

(g) Daha fazla bilgi

Bu mekan müşterilerine sorumlu kumar oynamaya ilişkin, aşağıdakileri de içeren ayrıntılı bilgi sağlamaktadır:

- Federal Hükümet'in 'Understanding Money' ('Parayı Anlamak') adını taşıyan internet sitesine nasıl erişebileceğiniz
www.understandingmoney.gov.au
- Kumar oynayan kişiler ve aileleri veya arkadaşları kumar destek hizmetleri ve kendi kendini kumar oynamaktan yoksun bırakma programları hakkında bilgileri nasıl bulabilecekleri ve Eyalet Hükümeti'nin kumar sorunu olanlara destek sunduğu internet sitesi www.problemgambling.vic.gov.au

4. Kumar Ürün Bilgisi

Kazanma ihtimali de dahil olmak üzere, her bir (EGM) Elektronik Kumar Makinesi oyununa ilişkin kurallar, makinenin üzerindeki (PID) Oynayıcı Bilgilendirme Ekranlarından temin edilebilir. PID ekranları nasıl kullanacağımız konusunda bilgi kumarhanede çalışan bir görevliden temin edilebilir veya en azından kumar odasında asılı bulunan (PID) Oynayıcı Bilgilendirme Ekranı broşürünü okuyarak elde edilebilir.



Club Keno oyun kuralları her Club Keno satış noktasında incelenmek üzere hazır bulundurulmaktadır (sadece Club Keno satılan yerler için geçerlidir).

Club Keno Game Guides (Club Keno Oyun Kılavuzları), 'How to Play' (Oynama Kuralları) dahil, tüm Club Keno satış noktalarında bulunur (sadece Club Keno satan mekanlar için geçerlidir).

5. Ön-şartlanma Stratejisi

Bu mekan, Elektronik Kumar Makinelerini (EGMs) oynayan müşterilerimizin kendi şartlarına bağlı olarak zaman ve para limiti belirlemelerini teşvik etmektedir. Kumar odasında ve EGM’lerde bulunan tabelalar müşterilerin bir limit belirlemelerini ve buna bağlı kalmalarını önermektedir.

Bu mekanda bulunan tüm EGM’ler oyun seansı sırasında oynadıkları süreyi ve harcadıkları parayı kontrol etme mekanizmasına sahiptir. Seans denetim mekanizmasını çalıştırma ile ilgili bilgi mekan çalışanlarından ve mekanda asılı bulunan Oynayıcı Bilgilendirme Ekranı (PID) broşüründen temin edilebilir.



Bu mekan ayrıca, kumar odasında, fazla harcamayı tetikleyebilecek etkenler hakkında bilgi içeren tabelalar ve broşürler de sergilemektedir.

Tetikleyici etkenlerden bazıları şunlardır:

- her gün kumar oynamak veya kapanış saatinde kumarı bırakmakta zorlanmak;
- uzun bir süre kumar oynamak, yani, ara vermeden üç saat veya daha uzun oynama;
- kumar oynarken başkalarıyla iletişimden kaçınmak, çok az iletişim kurmak, oyuncunun çevresinde yer alan olaylara neredeyse hiç tepki vermemesi;
- çalışanlardan veya diğer müşterilerden ödünç para almaya çalışmak veya büyük kazançlardan elde edilen para ile kumar oynamaya devam etmek;
- kumar oynama esnasında saldırgan, anti-sosyal veya duygusal davranış sergilemek;
- kaybedileni geri kazanmaya çalışmak;
- kendini stresli veya mutsuz hissederken kumar oynamak;
- çok fazla alkol tüketimi sebebiyle kontrolü kaybetmek;

6. Müşterilerle Etkileşim

Bu mekanda görevli personel, her an müşterilerin ve mekanın Sorumlu Kumar Oynamaya ilişkin yükümlülüklerinin farkında olmak gibi, sürekli olarak yüksek seviyede müşteri hizmetleri sunma ilkesine bağlı olarak çalışmaktadır.

Bu mekanda, mekanın açık olduğu saatlerde her an görevde olan ve özellikle tayin edilmiş Sorumlu Kumar Oynama Görevlisi/Kumarhane Nöbetçi Müdürü bulunmaktadır.

Kumar oynama sorununa ilişkin hizmetler konusunda bilgi temin etmek için bir personelden yardım isteyen veya kumar sorunu olduğu izlenimi veren bir kişi, yardım almak üzere Sorumlu Kumar Oynama Görevlisine/Kumarhane Nöbetçi Müdürüne yönlendirilir.

Sıkıntılı veya kabul edilemez davranışlar sergileyen bir müşteriye çalışanlardan biri yaklaşır ve yardım teklifinde bulunur. Bu davranışlar aşağıdakileri içerebilir ancak bunlarla sınırlı değildir:

- her gün kumar oynayan bir kişi veya kapanış saatinde kumarı bırakmakta zorlanan bir kişi;
- uzun süre kumar oynamak. Yani, üç saat veya daha fazla, ara vermeden kumar oynamak;
- kumar oynarken iletişim kurmaktan kaçınmak, başkasıyla çok az iletişim kurmak, çevresinde olup bitenlere neredeyse hiç tepki vermemek;
- çalışanlardan veya diğer müşterilerden ödünç para alma isteğinde bulunmak veya büyük kazançlarla kumar oynamaya devam etmek;
- kumar oynarken saldırgan, anti-sosyal veya duygusal davranışlar sergilemek.

Kişiye aşağıdaki yardımlar sunulabilir:

- çalışanların müşteriyle ilgilenmesi ve kumar makinesine ara vermesini teşvik etmesi;
- çalışanların müşteriye kumarhanenin daha sessiz, daha özel bir bölümünde içebileceği bir şey ikram etmesi (örneğin bir bardak çay veya kahve gibi).

Eğer davranışın kumar sorunundan dolayı kaynaklandığı düşünülürse, müşteri Sorumlu Kumar Oynama Görevlisine yönlendirilir.

Sorumlu Kumar Oynama Görevlisinin görüştüğü müşterilere ilişkin kayıtlar Responsible Gambling Incident Register (Sorumlu Kumar Oynama Olay Defterinde tutulur ve yapılan işlemleri içerir. Bu defter Privacy Act (Gizlilik Yasası) doğrultusunda tutulur. Olay defterine kaydedilecek bilgiler arasında şunlar vardır:

- olayın tarihi ve saati;
- olaya müdahale eden personel(ler)in ad(lar)ı;
- ilgili müşterinin adı (eğer alınabilmiş ise);
- olayın kaba hatlarıyla veya genel olarak açıklaması;
- personel tarafından yapılan işlemler (örneğin: Gambler's Help / Self Exclusion (Kumarçılara Yardım Kurumu / Kumar Oynamaktan Yoksun Kalmaya ilişkin bilgilerin verilmesi);

7. Personeli İlgilendiren Kumar Oynama Kuralı

Bu mekanda çalışan personelin burada bulunan kumar makinelerinde *herhangi bir zaman* oynaması yasaktır.

Her yıl, bölgesel Gambler's Help (Kumarçılara Yardım Kurumu) ile birlikte personelimizin katılacağı sorumlu kumar oynamaya ilişkin mesleki gelişim seansları düzenlenmektedir. Sorumlu kumar oynama ve kumar sorunu olanlar için destek hizmetleri hakkındaki bilgiler personelin işe başladıklarında almış oldukları paket içinde bulunmaktadır.

8. Kumar Sorunu Destek Hizmetleri

Bu mekan bölgedeki kumar sorunu yaşayanlara ilişkin destek sağlayan hizmetlerle güçlü bağlar kurmaya ve devam ettirmeye kendini adanmıştır. Bu mekanda çalışan kıdemli personel bölgedeki Gambler's Help kuruluşuyla düzenli olarak görüşmektedir.

o Aşağıdakiler, bu toplantılara örnek olarak gösterilebilir:

- Bölgesel Gambler's Help hizmeti tarafından düzenlenen yıllık personel mesleki eğitim seansları;
- Venue Operator / Manager (Mekan İşletmecisi/Müdür) ve Gambler's Help hizmeti arasında yılda iki kez toplantı.

Bu toplantılara ilişkin ayrıntılar kumar odasında bulunan Responsible Gambling Folder / Register (Sorumlu Kumar Oynama Dosyası/Defteri)'nde tutulacaktır.

Toplantı bilgileri aşağıdakileri içermelidir:

- toplantının saati ve tarihi;
- toplantıya katılanlar;
- konuşulan konular;
- toplantının sonuçları / yapılacak işlemler;
- bir sonraki toplantı tarihi.

9. Müşteri Şikayetleri

Davranış Kuralları yönetmeliğinin uygulanmasıyla ilgili şikayetleri olan bir müşteri mekanın idare yetkililerine bu şikayetlerini yazılı olarak bildirmelidir. Dile getirilen şikayetin bu yönetmeliğin uygulanmasına ilişkin olduğundan emin olmak için mekan müdürü tüm şikayetleri gözden geçirecektir. Müşteri hizmeti veya makinelerin çalışmasıyla ilgili şikayetler direkt olarak mekan müdürüne / görevdeki personele yapılmalıdır. Sorulduğu taktirde mekan çalışanları müşterilere bu süreçte yardımcı olacaklardır.

Şikayetler hassas bir usülle ve en kısa zamanda ele alınacaktır. Şikayetler aşağıdaki şekilde çözümlenecektir:

- o tüm şikayetler derhal kabul edilecektir;
- o yönetmeliğe ilişkin olmadığı için şikayetinizin incelenmemesine karar verilirse, bunun gerekçeleri size açıklanacaktır;
- o şikayetiniz incelenirken Mekan Müdürü şikayetin niteliği konusunda ilgili personelden bilgi temin edebilir;
- o Mekan Müdürü size makul bir biçimde davranılıp davranılmadığını ve Sorumlu Kumar Oynamaya İlişkin Davranış Kurallarına uyulup uyulmadığını tespit etmeye çalışacaktır;
- o şikayetiniz kanıtlanırsa, durumu çözmek için atılacak adımları Mekan Müdürü size bildirecektir;
- o şikayetinizin sonucu her durumda size açıklanacaktır;
- o şikayetin kayıtları Sorumlu Kumar Oynama Dosyasında / Defterinde tutulacaktır;
- o talep edildiği taktirde VCGR'e şikayetle ilgili bilgi verilecektir.

Eğer şikayete mekan bünyesinde bir çözüm getirilemezse, çözümlenmek üzere Avustralya Yargıçlar ve Arabulucular Enstitüsüne (Institute of Arbitrators and Mediators Australia - IAMA) sevk edilir. Şikayetli ilgisi olan her iki taraf IAMA'yi arayabilir. Bir şikayeti başlatmak için her iki taraf IAMA'yın internet sitesine (www.iama.org.au) girebilir, Dispute Resolver form (Uyuşmazlık Çözümleme formunu) yükleyebilir, ve daha sonra gereken ücretle birlikte tamamlanmış bu formu IAMA'ye verebilir. Şikayetin çözümlenebilmesi için bir toplantı düzenlemek üzere arabulucu / yargıç her iki tarafla irtibata geçer. Bu formlar ayrıca bu mekandan da temin edilebilir

Not: Bu bağımsız kuruma çözümlenmek üzere gönderilen şikayetler masraflı olabilir. Profesyonel arabuluculuğa başvurmadan önce tüm tarafların şikayeti mekan bünyesinde çözümlenmeye gayret göstermeleri teşvik edilir.

Yönetmeliğe ilişkin yapılan tüm şikayetlerin (hem geçerli hem de geçersiz olan) kayıtları, gerektiği durumlarda VCGR tarafından bunlara erişilebilmesi için Sorumlu Kumar Oynama Dosyasında / Defterinde tutulmalıdır.

10. Küçük Yaştakiler

Küçük yaştakilerin kumar oynaması yasaklanmıştır. Her kumar odasının girişinde küçüklerin odaya girmesini yasaklayan levhalar asılıdır. Herhangi bir müşterinin en az 18 yaşında olup olmadığından emin olamadıkları durumlarda yaşlarını ispatlayan kimlik talep etmeleri tüm personelin ortak sorumluluğudur. Geçerli delil gösterilemediği takdirde, müşterinin kumar odasından çıkması talep edilmelidir.

11. Kumar Ortamı

Müşterilerin kumar makinelerinde oynarken düzenli olarak ara vermeleri teşvik edilecektir. Bu teşvik, yer alacak bir etkinliğin duyurulması şeklinde yapılabilir. Etkinlikler arasında şunlar olabilir:

- Sabah çayının hazır olduğunu duyurmak;
- Üyeler çekilişini duyurmak;
- Sabah melodileri gibi etkinliklerin başlayacağını duyurmak.

Zamanın geçtiğini farkedebilmeleri için mekanın tüm ana bölümlerinde saat bulunmaktadır. Mekanda yer alacak etkinlikleri duyururlarken, personel saati de belirtecektir.

12. Mali İşlemler

Bu mekan müşterilerin çeklerini bozdurmamaktadır.

Kumar odasındaki kasiyer noktasında asılı olan bir levha bunu beyan etmektedir.

Bu mekanda bulunan kumar makinelerinden elde edilen \$1,000'dan daha az olan kazançlar nakit ve/veya çek yoluyla ödenebilir. Yasalara göre \$ 1,000'ın üzerinde olan kazançların veya birikmiş kredilerin tamamı çek yoluyla yapılmak zorundadır ve yazılan çek nakit çeki olmamalıdır. Bu kazançlar veya birikmiş krediler makine kredileri olarak verilemez.

Kumar odasında bir Prize Payment Register (Ödül Ödeme Defteri) tutulmaktadır.

13. Reklam ve promosyonlar

Elektronik Kumar Makinelerinden (EGM) temin edilen kumar ürünlerinin adresi belli olmayan şekilde reklam edilmesi Victoria eyaletinde yasaktır.

Bu mekan tarafından veya bu mekan adına yürütülen tüm gayri-EGM reklamları Australian Association of National Advertisers (Avustralya Ulusal Reklamcılar Derneği) tarafından benimsenen etik kuralları doğrultusunda hazırlanacaktır (see Appendix B) (B ekine bakınız).

Her potansiyel reklam ve promosyon malzemeleri, yasalara uygun olduğundan emin olunabilmesi için AANA Etik kuralları çerçevesinde hazırlanan bir ön denetim listesiyle karşılaştırılacaktır.

Buna ek olarak, bu mekan reklamlarımızın aşağıdaki şartlara uygun olmasından emin olacaktır:

- o bilgiler, bahis oranları, ödüller veya kazanma şansı açısından yanlış, yanıltıcı veya kandırıcı olmayacaktır;
- o içeriği kırıcı veya ahlaka aykırı olmayacaktır;
- o kumar oynamanın maddi durumu düzeltmek için makul bir yol olduğu konusunda bir izlenim uyandırmamalıdır;
- o kumar ürünleri satın alırken alkol tüketimini teşvik etmemelidir;
- o reklamı yayına koymadan önce, ödül kazandığı için kimliği açıklanacak kişinin iznini almak.

14. Yönetmeliğin Uygulanması

Yönetmelik, işe alınan tüm yeni personele, iş tanıtım sürecinin bir parçası olarak verilen bilgilere ek olarak verilmektedir. Yönetmeliğin yürürlüğe koyulduğu dönemlerde işe alınan personele yönetmeliğin amacı, içeriği ve geçerli süreçler konusunda eğitim sunulmuştur.

Yönetmelik konusunda personel veya müşteriler tarafından dile getirilen hususlar Sorumlu Kumar Oynama Görevlisinin/Nöbetçi Müdürün dikkatine getirilmelidir.

Yönetmelikte belirtilen kuralları etkili olarak uygulayan ve benimseyen personel mekan yönetimi tarafından taktir edilecektir.

15. Yönetmeliğin Gözden Geçirilmesi

Kumar Düzenleme Yasası ve başka tüm bakanlık emri doğrultusunda hazırlanmış olduğundan emin olmak için bu yönetmelik yılda bir kez gözden geçirilmektedir. Bu aşamada, önceki bir yılda yönetmeliğin ne derece uygulanmış ve etkili olmuş olduğu da gözden geçirilmektedir. Gözden geçirme süreci; mekan personeli, müşteriler ve kumar sorunu destek hizmetleri dahil tüm ilgililerin görüşünü almaktadır.

Gereken değişiklikler not alınır ve mümkün olduğu durumlarda uygulanır. Yapılan tüm değişiklikler mekanın Sorumlu Kumar Oynama Dosyasına / Defterine kaydedilecektir.

Qui tắc Quản lý Cờ bạc có trách nhiệm (Responsible Gambling Code of Conduct)

Tháng Ba năm 2009

v 1.1



Qui tắc Quản lý về Cờ bạc có Trách nhiệm tại Địa điểm cờ bạc EGM/Keno

1. Sự cam kết tại địa điểm về Cờ bạc có Trách nhiệm

Tại địa điểm cờ bạc này chúng tôi cam kết cung cấp các tiêu chuẩn cao nhất về chăm sóc cho thân chủ và Cờ bạc có Trách nhiệm. Qui tắc Quản lý của chúng tôi về Cờ bạc có Trách nhiệm (Responsible Gambling Code of Conduct) mô tả cách thức chúng tôi thực hiện qui tắc đó như thế nào.

Cờ bạc có Trách nhiệm trong một môi trường có kiểm soát là khi thân chủ đã có những lựa chọn sáng suốt và có thể hành xử việc lựa chọn đó một cách hợp lý và có suy xét, căn cứ theo hoàn cảnh của mình. Điều này có nghĩa là một trách nhiệm được chia sẻ cùng với một hành động tập thể của ngành công nghiệp cờ bạc, chính phủ, những cá nhân cờ bạc và cộng đồng.

Thông điệp này được trưng bày ở nơi ra vào phòng chơi cờ bạc và/ hoặc tại quầy thu ngân trong phòng chơi cờ bạc. Thông điệp này cũng được trưng bày tại địa điểm cờ bạc, nơi bán Club Keno.

2. Những hình thức sẵn có về Qui tắc Quản lý

Qui tắc Quản lý này được in ra bằng các ngôn ngữ cộng đồng chủ yếu dành cho các thân chủ khi yêu cầu. Nơi cửa ra vào phòng chơi cờ bạc hoặc tại quầy thu ngân trong phòng chơi cờ bạc có bảng chỉ dẫn cho các thân chủ để biết được điều này.

Qui tắc Quản lý cũng được dịch sang các ngôn ngữ cộng đồng trên trang mạng của địa điểm cờ bạc. (Chỉ áp dụng khi địa điểm có trang nhà riêng)

Các ngôn ngữ gồm có:

- Hy Lạp
- Ý đại lợi
- Việt nam
- Hoa
- Ả rập
- Thổ Nhĩ Kỳ
- Tây ban nha

- (d) Chính sách về việc trả tiền thắng cờ bạc cho thân chủ


Theo luật định, mọi số tiền thắng cờ bạc hoặc số tích lũy tín dụng từ \$1,000 hoặc nhiều hơn sẽ được trả đầy đủ bằng chi phiếu, không được trả bằng tiền mặt. Những số tiền thắng này sẽ không được cung cấp để làm tín dụng cho các máy chơi cờ bạc.

- (e) Ngăn cấm việc cấp phát tín dụng để cờ bạc

Đạo luật Qui định về Cờ bạc năm 2003 (Gambling Regulation Act 2003) ngăn cấm địa điểm cờ bạc này không được cấp phát tín dụng cho thân chủ để cờ bạc trên máy.

- (f) Chương trình tự ngăn cấm (self-exclusion program) của địa điểm cờ bạc

Địa điểm cờ bạc này có chương trình tự ngăn cấm. Muốn có thông tin về chương trình này, các thân chủ có thể nói chuyện với Viên chức Đảm trách việc Cờ bạc có Trách nhiệm (Responsible Gaming Officer) / Quản lý Trực về Cờ bạc (Gaming Duty Manager) hoặc lấy một tập thông tin về việc Tự Ngăn cấm (Self-Exclusion brochure) được bày ở phòng chơi cờ bạc.



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

Những màn hình trong địa điểm cờ bạc cũng chiếu định kỳ những mẹo về cờ bạc có trách nhiệm và các chi tiết thông tin liên lạc với các dịch vụ hỗ trợ về vấn đề cờ bạc. (Điều này chỉ áp dụng khi ở địa điểm cờ bạc có các màn hình có thể chiếu được những thông tin này.)

(g) Muốn biết thêm thông tin

Địa điểm cờ bạc này cung cấp thêm cho thân chủ các thông tin liên quan đến việc cờ bạc có trách nhiệm, bao gồm:

- Làm thế nào để tiếp cận với trang mạng 'Hiểu biết về tiền bạc' ('Understanding Money' www.understandingmoney.gov.au) của Chính quyền Liên bang
- Làm thế nào để những người chơi cờ bạc và gia đình hoặc bạn bè của họ có thể tìm kiếm những dịch vụ hỗ trợ về cờ bạc, những chương trình tự ngăn cấm và trang mạng hỗ trợ về vấn đề cờ bạc của Chính quyền Tiểu bang www.problemgambling.vic.gov.au

4. Thông tin về Sản phẩm Cờ bạc

Muốn biết các qui luật dành cho mỗi trò chơi cờ bạc trên Máy Chơi Cờ bạc bằng Điện Tử (EGM), gồm những cơ hội trúng giải, người chơi cờ bạc có thể chuyển đến các Màn hình Thông Tin Cho Người Chơi Cờ bạc (PID) trên máy. Người chơi cờ bạc có thể hỏi nhân viên tại địa điểm về cách xem thông tin trên các màn hình PID và/ hoặc đọc trong tập Thông tin Hiển thị cho Người Chơi Cờ bạc (PID), mà một số ít được đặt sẵn trong phòng chơi cờ bạc.



Người chơi cũng có thể quan sát các qui luật về trò chơi cờ bạc Club Keno tại mỗi nơi bán Club Keno (chỉ áp dụng cho những địa điểm có bán Club Keno).

Ở mỗi điểm bán Club Keno (chỉ áp dụng cho những địa điểm có bán Club Keno) có các Hướng dẫn về Chơi Club Keno (Club Keno Game Guides) có phần dạy cách 'Chơi Thế Nào' ('How to Play').

5. Chiến thuật Cam kết trước

Địa điểm cờ bạc này luôn khuyến khích các thân chủ chơi các Máy Chơi Cờ bạc bằng Điện Tử (EGMs) nên qui định mức giới hạn về thời gian và tiền bạc tùy theo hoàn cảnh cá biệt của mình. Những bảng chỉ dẫn trong phòng chơi cờ bạc và trên các máy EGMs đề nghị rằng các thân chủ nên qui định mức giới hạn và nên giữ đúng giới hạn đó.

Tất cả các máy EGMs tại địa điểm cờ bạc này giúp cho người chơi cờ bạc có thể theo dõi thời gian và số tiền đã bỏ ra trong suốt buổi chơi. Người chơi có thể hỏi nhân viên tại địa điểm về cách khởi động việc theo dõi buổi chơi hoặc xem trong tập Thông tin Hiển thị cho Người Chơi Cờ bạc (PID) được trưng bày trong địa điểm.



Tại Địa điểm cờ bạc này cũng có những bảng chỉ dẫn và các tập thông tin trong phòng chơi cờ bạc với thông tin về những kích tố có thể dẫn tới việc tiêu tiền quá mức. Những việc này bao gồm:

- cờ bạc mỗi ngày hoặc thấy khó dừng lại lúc địa điểm đóng cửa;
- cờ bạc trong thời gian quá lâu, có nghĩa là, trong ba giờ hoặc lâu hơn mà không ngừng nghỉ;
- tránh né liên lạc trong lúc cờ bạc, nói chuyện giao tiếp rất ít, phản ứng vừa đủ đối với các sự kiện xảy ra chung quanh họ;
- tìm cách vay mượn tiền bạc của nhân viên tại địa điểm hoặc của các thân chủ khác hoặc tiếp tục cờ bạc với số tiền lớn đã thắng được;
- có thái độ hung hăng, chống đối xã hội hoặc dễ xúc động trong khi cờ bạc;
- tìm cách thắng lại những gì đã thua;
- cờ bạc khi cảm thấy bị căng thẳng hoặc phiền muộn;
- mất tự chủ vì uống quá nhiều rượu;

6. Nói chuyện với các thân chủ khác

Nhân viên tại địa điểm cờ bạc này cam kết cung cấp việc phục vụ khách hàng luôn ở mức độ cao, bao gồm việc quan tâm thường xuyên đến các thân chủ của mình và trách nhiệm của địa điểm đối với việc Cờ bạc có Trách nhiệm.

Một Viên chức phụ trách về Cờ bạc có Trách nhiệm/ Quản lý Trực về Cờ bạc được chỉ định làm việc tại Địa điểm cờ bạc này. Họ là người luôn luôn có mặt tại địa điểm ngay từ lúc mở cửa.

Khi có người đến hỏi nhân viên tại địa điểm những dịch vụ về vấn đề cờ bạc hoặc có những dấu hiệu cho thấy họ đang bị vấn đề về cờ bạc, họ sẽ được đưa đến gặp Viên chức phụ trách về Cờ bạc có Trách nhiệm/ Quản lý Trực về Cờ bạc để được giúp đỡ.

Khi thấy thân chủ có dấu hiệu chứng tỏ họ đang buồn phiền hoặc có những hành vi không thể chấp nhận thì nhân viên tại địa điểm sẽ đến để giúp đỡ họ. Những dấu hiệu này có thể gồm, nhưng không giới hạn:

- o một người cờ bạc mỗi ngày hoặc thấy khó dừng lại lúc địa điểm đóng cửa;
- o cờ bạc trong thời gian quá lâu. Có nghĩa là, cờ bạc trong ba giờ hoặc lâu hơn mà không ngừng nghỉ;
- o tránh né liên lạc trong lúc cờ bạc, nói chuyện giao tiếp rất ít với người khác, phản ứng vừa đủ đối với những sự kiện xảy ra quanh họ;
- o yêu cầu mượn tiền của nhân viên hoặc của các thân chủ khác hoặc tiếp tục cờ bạc với số tiền lớn đã thắng được;
- o có thái độ hung hăng, chống đối xã hội hoặc dễ xúc động trong lúc cờ bạc.

Việc giúp đỡ này có thể ở dưới hình thức:

- o nhân viên sẽ nói chuyện với thân chủ và khuyến khích họ nên ngưng nghỉ và rời khỏi máy;
- o nhân viên sẽ mời thân chủ dùng giải lao (như uống trà hoặc cà phê) ở một nơi yên tĩnh và riêng tư hơn trong địa điểm cờ bạc.

Nếu những hành vi do vấn đề cờ bạc, thân chủ sẽ được giới thiệu đến Viên chức phụ trách về Cờ bạc có Trách nhiệm.

Những sự liên lạc của Viên chức phụ trách về Cờ bạc có Trách nhiệm với thân chủ sẽ được thu hình lưu giữ trong Sổ ghi Sự Kiện về Cờ Bạc Có Trách Nhiệm (Responsible Gambling Incident Register) và những hành động đã được thực hiện. Hồ sơ này được bảo vệ bởi Đạo luật về Quyền Riêng Tư (Privacy Act). Trong sổ ghi sự kiện này phải có những chi tiết sau đây:

- o ngày giờ xảy ra sự kiện;
- o tên họ của (những) nhân viên liên hệ;
- o tên của thân chủ liên hệ (nếu có);
- o khái quát hoặc tổng quan về sự kiện;
- o hành động đã được nhân viên thực hiện (thí dụ: cung cấp thông tin về Giúp đỡ cho Người cờ bạc/ Tự Ngăn cấm (Gambler's Help / Self Exclusion));

7. Chính sách về Nhân viên Cờ bạc

Các nhân viên ở Địa điểm cờ bạc này sẽ không được phép cờ bạc ở các máy chơi cờ bạc đặt tại địa điểm này *bất cứ lúc nào*.

Những buổi triển khai nghiệp vụ về cờ bạc có trách nhiệm sẽ được tổ chức hằng năm cho nhân viên, kết hợp với dịch vụ Giúp đỡ cho Người cờ bạc (Gambler's Help) ở địa phương. Khi nhân viên bắt đầu làm việc, họ sẽ nhận một tập thông tin gồm các dịch vụ hỗ trợ về vấn đề cờ bạc và cờ bạc có trách nhiệm.

8. Những dịch vụ Hỗ trợ vấn đề cờ bạc

Địa điểm cờ bạc này cam kết duy trì những mối liên kết vững chắc với các dịch vụ hỗ trợ ở địa phương về vấn đề cờ bạc. Các viên chức thâm niên từ địa điểm cờ bạc này sẽ gặp gỡ thường xuyên với các cơ quan Giúp đỡ cho Người cờ bạc tại địa phương.

- Thí dụ về những buổi họp này có thể gồm việc:
 - tổ chức việc huấn luyện nhân viên thường niên, do dịch vụ Giúp đỡ Người cờ bạc tại địa phương thực hiện;
 - những buổi họp thường niên hai lần trong năm giữa Viên chức Điều hành / Quản lý Địa điểm Cờ bạc (Venue Operator / Manager) và dịch vụ Giúp đỡ Người cờ bạc.

Chi tiết các buổi họp này sẽ được ghi vào Tập Hồ sơ / Sổ ghi về Cờ bạc có Trách nhiệm (Responsible Gambling Folder / Register) được đặt trong phòng chơi cờ bạc. Những chi tiết buổi họp phải bao gồm:

- giờ giấc và ngày tháng buổi họp;
- những người đã đến tham dự buổi họp;
- các đề tài đã thảo luận;
- kết quả/ những hành động ghi từ buổi họp;
- ngày tổ chức buổi họp sắp tới.

9. Việc khiếu nại của thân chủ

Khi muốn khiếu nại về việc thi hành Quy tắc Quản lý này, thân chủ phải viết văn bản gửi thẳng đến ban quản lý địa điểm cờ bạc. Mọi khiếu nại phải được Quản lý Địa điểm kiểm tra nhằm bảo đảm các khiếu nại phải liên quan đến lĩnh vực thi hành Quy tắc này. Những khiếu nại về việc phục vụ khách hàng hoặc việc thao tác các máy chơi cờ bạc phải được đưa đến Quản lý / Nhân viên Trực của Địa điểm giải quyết. Nhân viên trực của Địa điểm cờ bạc sẽ giúp thân chủ trong việc này khi được yêu cầu.

Những khiếu nại sẽ được điều tra một cách thật cẩn trọng và càng sớm càng tốt.

Những khiếu nại sẽ được giải quyết trong chiều hướng sau đây:

- tất cả các khiếu nại phải được báo ngay là đã nhận được;
- nếu phải quyết định không tiến hành điều tra khiếu nại vì lý do việc khiếu nại không liên quan đến việc thi hành Quy tắc, bạn sẽ được thông báo lý do;
- trong khi tiến hành điều tra khiếu nại của bạn, Quản lý Địa điểm có thể tìm kiếm thông tin từ các nhân viên của Địa điểm có liên quan đến chủ đề khiếu nại;
- Quản lý Địa điểm sẽ tìm cách xác minh xem bạn có được đối xử một cách hợp lý và phù hợp với Quy tắc Quản lý về Cờ bạc có Trách nhiệm hay không;
- nếu việc khiếu nại của bạn được xác minh, Quản lý Địa điểm sẽ thông báo cho bạn biết về hành động sẽ được thực hiện để giải quyết vấn đề;
- bạn sẽ luôn luôn được thông báo về kết quả của khiếu nại của mình;
- những chi tiết về khiếu nại sẽ được lưu giữ trong Tập Hồ sơ/ Sổ ghi về Cờ bạc có Trách nhiệm (Responsible Gambling Folder / Register)
- những thông tin về các khiếu nại sẽ được cung cấp cho cơ quan VCGR khi được yêu cầu.

Nếu không thể giải quyết được tại địa điểm cờ bạc, việc khiếu nại sẽ được đưa lên Cơ quan Trọng tài và Hòa giải Úc châu (IAMA) để giải quyết. Cả hai bên liên hệ đến việc khiếu nại đều có thể liên lạc với cơ quan IAMA. Muốn khởi xướng việc khiếu nại, một trong hai bên có thể vào trang mạng của cơ quan IAMA tại www.iama.org.au, tải mẫu đơn xin Giải quyết Tranh chấp (Dispute Resolver form) xuống, và sau đó nộp đơn này với lệ phí liên hệ cho cơ quan IAMA. Sau đó, Viên chức phụ trách việc Trọng tài / Hòa giải sẽ liên lạc với cả hai bên để tiến hành việc giải quyết vấn đề. Những mẫu đơn này cũng có tại Địa điểm cờ bạc.

Ghi chú: Việc khiếu nại gửi đến cơ quan độc lập này để xin giải quyết có thể rất tốn kém. Tất cả các bên được khuyến khích nên cố gắng giải quyết vấn đề ngay tại Địa điểm cờ bạc trước khi đưa vấn đề lên đến cơ quan hòa giải chuyên nghiệp.

Tài liệu liên quan đến mọi khiếu nại (hợp lệ và không hợp lệ) đối với Quy tắc Quản lý phải được lưu giữ trong Tập Hồ sơ/ Sổ ghi về Cờ bạc có Trách nhiệm (Responsible Gambling Folder / Register) để cơ quan VCGR có thể tiếp cận khi yêu cầu.

10. Trẻ em vị thành niên

Trẻ em vị thành niên bị ngăn cấm không được vào cờ bạc. Có những bảng hiệu đặt ở lối ra vào tại mỗi phòng chơi cờ bạc ngăn cấm không cho trẻ em vị thành niên vào phòng. Tất cả nhân viên sẽ phân chia nhiệm vụ để hỏi bằng chứng tuổi tác nếu họ nghi ngờ xem thân chủ có đủ ít nhất 18 tuổi hay không. Nếu không thể xuất trình giấy tờ chứng minh liên hệ, thân chủ sẽ được yêu cầu rời khỏi phòng chơi cờ bạc.

11. Môi trường cờ bạc

Những thân chủ sẽ được khuyến khích nên rời máy để nghỉ ngơi thường xuyên. Việc khuyến khích này có thể dưới hình thức thông báo liên quan đến một sự kiện theo giai đoạn. Các loại sự kiện này có thể là:

- Thông báo tới giờ giải lao buổi sáng;
- Thông báo có một thành viên được trúng số;
- Bắt đầu các sinh hoạt như những giai điệu vào buổi sáng.

Đồng hồ được đặt tại tất cả những khu vực chính của địa điểm cờ bạc để thân chủ biết giờ giấc đã qua. Nhân viên sẽ nhắc giờ khi thông báo về các sinh hoạt của địa điểm cờ bạc.

12. Các nghiệp vụ tài chính

Địa điểm cờ bạc này không đổi chi phiếu thành tiền mặt của thân chủ.

Một bảng ghi điều này sẽ được đặt tại quầy thu ngân trong phòng chơi cờ bạc.

Những số tiền trúng dưới \$1,000 từ các máy chơi cờ bạc tại địa điểm này có thể được đổi thành tiền mặt và/ hoặc chi phiếu. Theo luật định, tất cả các số tiền trúng hoặc số tích lũy tín dụng trị giá \$ 1,000 hoặc lớn hơn sẽ được trả trọn bằng chi phiếu, không được trả bằng tiền mặt. Những số tiền trúng hoặc số tích lũy tín dụng sẽ không cung cấp làm tín dụng cho các máy chơi cờ bạc.

Sổ ghi tiền trúng giải (Prize Payment Register) sẽ được lưu giữ trong phòng chơi cờ bạc.

13. **Cổ động và Quảng cáo**

Tiểu bang Victoria ngăn cấm việc gởi các sản phẩm về cờ bạc về Máy Chơi Cờ bạc bằng Điện Tử (EGM) đến nhà mà không ghi địa chỉ.

Tất cả các loại quảng cáo không thuộc Máy Chơi Cờ bạc bằng Điện Tử (non-EGM) do Địa điểm này hoặc đại diện của Địa điểm thực hiện, sẽ tuân thủ các quy tắc đạo lý về quảng cáo được Hiệp hội Các Cơ quan Quảng cáo Toàn quốc Úc Châu (Australian Association of National Advertisers) chấp thuận. Xin xem Phụ lục B (Appendix B).

Mỗi quảng cáo và cổ động trong tương lai sẽ được kiểm tra đối chiếu với bảng danh sách về Quy tắc Đạo lý của AANA nhằm bảo đảm sự phù hợp.

Ngoài ra, địa điểm cờ bạc này sẽ bảo đảm rằng các tài liệu quảng cáo của chúng tôi sẽ:

- không sai sót, lừa đảo hoặc dối trá về số tiền thắng, các giải thưởng hoặc các cơ hội thắng;
- không công kích hoặc khiếm nhã về bản chất;
- không tạo cho người chơi có cảm giác cờ bạc là một phương sách hợp lý để cải thiện tình trạng tài chính;
- không cổ xúy việc uống rượu trong khi mua những sản phẩm cờ bạc;
- luôn có sự ưng thuận của người xác định trúng giải trước khi công bố.

14. Việc thực thi Qui tắc

Qui tắc này là một phần trong phần thông tin ban đầu để cung cấp cho tất cả nhân viên tân tuyển khi họ bắt đầu làm việc. Những nhân viên được thuê lúc Qui tắc đã được ban hành đều đã tham dự việc huấn luyện về mục đích, nội dung và thủ tục của qui tắc này.

Các vấn đề được nhân viên hoặc thân chủ nêu lên về Qui tắc Quản lý đều phải được đưa đến Viên chức phụ trách Cờ bạc có Trách nhiệm/ Quản lý Trực để lưu ý giải quyết.

Những nhân viên nào thực hiện và áp dụng một cách hữu hiệu những thi hành theo Qui tắc sẽ được Ban Quản lý Địa điểm cờ bạc đánh giá cao.

15. Tái xét Qui tắc Quản lý

Qui tắc Quản lý này sẽ được tái xét hằng năm nhằm bảo đảm phù hợp với Đạo luật Qui định về Cờ bạc và bất cứ chỉ thị nào của Bộ. Việc điều hành và hiệu quả của Qui tắc Quản lý trong 12 tháng tới cũng sẽ được tái xét vào thời điểm này. Việc tái xét luôn đón nhận những ý kiến phản hồi từ tất cả các cơ quan liên hệ mật thiết, gồm các nhân viên tại địa điểm và các dịch vụ hỗ trợ về vấn đề cờ bạc.

Những yêu cầu thay đổi sẽ được ghi nhận và thực hiện sau đó, nếu có thể. Bất cứ sự thay đổi nào cũng sẽ được lưu giữ trong Tập Hồ sơ/ Sổ ghi về Cờ bạc có Trách nhiệm (Responsible Gambling Folder / Register).