



PVS Australia Pty Ltd

Codice di Condotta per il Gioco D’Azzardo Responsabile

Castello’s

Agosto 2020



1. **Messaggio per il Gioco D'Azzardo Responsabile**

Questa sede si impegna a fornire i più alti standard di assistenza ai clienti e i più alti standard per il gioco d'azzardo responsabile. Il nostro Codice di condotta per il gioco d'azzardo responsabile delinea tali standard e come vengono messi in pratica.

Questa sede ha il dovere di adottare tutte le misure ragionevoli per prevenire e ridurre al minimo i danni derivanti dalla presenza ed uso delle macchinette da gioco in questa sede, incluso il monitoraggio del benessere economico delle persone che giocano alle macchinette da gioco, scoraggiando l'uso intensivo e prolungato delle macchinette da gioco e intervenendo qualora una persona mostri comportamenti riconducibili ai pericoli e danni provocati dal gioco d'azzardo.

Questo messaggio viene esposto all'ingresso della sala giochi e / o alla postazione del cassiere nella sala giochi.

2. **Accesso al Codice di Condotta**

Questo Codice sarà reso disponibile ai clienti su richiesta, in formato cartaceo e nelle principali lingue della comunità. Un cartello che avvisi i clienti di ciò, è esposto all'ingresso della sala da gioco o alla postazione del cassiere nella sala da gioco.

Il Codice sarà disponibile (oltre all'inglese) anche nelle lingue comunitarie sul sito web della sede. (Si applica solo se la sede ha un sito web)

Le lingue includeranno:

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

3. **Informazioni per il Gioco D'Azzardo Responsabile**

Questa sede mostra informazioni sul gioco responsabile in una serie di forme, inclusi comunicazioni, opuscoli e poster. Le informazioni sul gioco responsabile saranno messe a disposizione degli utenti in tutta la sala da gioco.

4. Interazione con i clienti - Comunicazioni con i giocatori d'azzardo

Questa sede si impegna a fornire costantemente alti livelli di servizio ai clienti, inclusa una costante consapevolezza dei propri clienti e della responsabilità della sede nei confronti del Gioco Responsabile

Questa sede deve garantire che le comunicazioni con i clienti non:

- inducano una persona ad entrare o rimanere nell'area delle macchinette da gioco;
- inducano a giocare con macchinette da gioco (ad eccezione delle comunicazioni che fanno parte di un programma di fidelizzazione legale); o
- rafforzino o incoraggino errori o idee sbagliate sulle macchinette da gioco, incluso ma non limitatamente a:
 - dire a una persona che può fare soldi giocando a una macchinetta da gioco;
 - dire a una persona che il jackpot di una macchinetta da gioco è prossimo ad essere pagato o che una macchinetta da gioco abbiano o non abbiano pagato recentemente, o che stiano per pagare vincite;
 - discutere di fortuna o superstizioni;
 - dire a una persona che una "quasi vincita" significa che la macchinetta da gioco stia per pagare le vincite;
 - suggerire o incoraggiare la convinzione che una giocata su una macchinetta da gioco non sia indipendente da un'altra giocata su quella macchinetta da gioco;
 - suggerire o incoraggiare la convinzione che ci siano strategie che una persona può utilizzare per vincere quando gioca a una macchinetta da gioco (ad esempio, aumentare o diminuire l'importo scommesso per fila o il numero di file su cui viene effettuata una scommessa); o
 - dire a una persona che merita di vincere.

Questa sede deve adottare misure ragionevoli per garantire che le comunicazioni con i clienti scoraggino il gioco intensivo e prolungato con le macchinette da gioco.

Ad eccezione della segnaletica EFTPOS, questa sede non deve indurre una persona a:

- prelevare denaro, o prelevare ulteriormente denaro, da una cassa;
o
- lasciare la sede approvata per ottenere denaro, o ottenere più denaro, per consentire a quella persona di giocare o continuare a giocare con una macchinetta da gioco.

Questa sede può tuttavia indirizzare una persona verso una cassa qualora ciò venga chiesto da un cliente.

5. Interazione con i clienti – Segnali di emergenza

Questa sede deve adottare tutte le misure ragionevoli per garantire che l'area delle macchinette da gioco e gli ingressi all'area delle macchinette da gioco siano monitorati in ogni momento in cui le macchinette da gioco sono disponibili per il gioco.

Questa sede deve adottare tutte le misure ragionevoli per garantire che i clienti nell'area delle macchinette da gioco siano regolarmente osservati per monitorare comportamenti riconducibili ai pericoli e danni provocati dal gioco d'azzardo.

Questo locale non deve incoraggiare o indurre una persona a partecipare a giochi intensivi o prolungati con macchinette da gioco d'azzardo.

Ci si aspetta che il personale di questa sede chieda a una persona di prendersi una pausa dall'area delle macchinette da gioco in cui si è verificata un'interazione e tale interazione ha determinato che la persona si sia arrabbiata durante il gioco o abbia richiesto assistenza come conseguenza del gioco.

Ci si aspetta che il personale di questa sede interagisca con una persona che si è osservata giocare con le macchinette da gioco per un periodo prolungato senza interruzioni e che il personale chieda a quella persona di prendersi una pausa dall'area delle macchinette da gioco.

Il personale di questa sede deve interagire con una persona che:

- qualora gli sia stato chiesto di fare una pausa, si rifiuti di fare tale pausa e di allontanarsi temporaneamente dall'area delle macchinette da gioco;
- giochi a più macchinette da gioco contemporaneamente;
- riservi una macchinetta da gioco mentre gioca con un'altra macchinetta da gioco.

Una persona che si rivolga a un membro del personale per avere informazioni sui servizi per problemi da gioco o mostri segni di avere un problema con il gioco d'azzardo, sarà indirizzata al funzionario Addetto per

il Gioco d'Azzardo Responsabile / Direttore Sala da Gioco di turno per chiedere aiuto.

Un cliente che mostri segni di angoscia o un comportamento inaccettabile verrà avvicinato da un membro del personale che gli offrirà assistenza.

I contatti con i clienti da parte del funzionario Addetto per il Gioco d'Azzardo Responsabile devono essere registrati in un apposito Registro del Gioco d'Azzardo Responsabile.

6. Personale della Sala Gioco

Il personale di questa sede non è autorizzato a giocare d'azzardo, incluso giocare alle macchinette da gioco, keno o scommettere durante i giorni in cui sono di turno.

La direzione del locale può decidere di non consentire al personale di giocare con le macchinette da gioco in qualsiasi momento.

Questa sede riporterà il regolamento sull'accesso del personale al gioco d'azzardo nel Regolamento per il Gioco d'Azzardo Responsabile del Locale e nel Manuale delle Procedure insieme a una Dichiarazione sull'Accesso del Personale al Gioco d'Azzardo nel Regolamento per il Gioco d'Azzardo Responsabile del Locale.

Questa sede deve fornire informazioni al personale in modo che sia consapevole di essere esposto a maggior rischio di danni causati dal gioco d'azzardo. Questa sede assisterà anche qualsiasi membro del personale che indichi di avere un problema con il gioco d'azzardo, assicurandosi che gli vengano fornite informazioni sui servizi rivolti a persone con problemi di gioco d'azzardo e i servizi di supporto disponibili. Il diritto alla privacy del dipendente sarà rispettato e per tanto le informazioni e interazioni non verranno registrate nel registro.

7. Interazione con i Servizi per il Supporto di Persone con Problemi di Gioco

Questa sede si impegna a mantenere forti legami con i servizi locali per il supporto alle persone con problemi di gioco. Ci si aspetta che questa sede faccia sì che il personale che ha la gestione quotidiana delle operazioni della sede e gli addetti responsabili del gioco d'azzardo incontrino l'operatore di supporto della sede designato dalla sede almeno una volta ogni sei mesi. I dettagli di questi incontri saranno conservati in un apposito Registro del Gioco d'Azzardo Responsabile.

8. L'ambiente di gioco

Questa sede non deve incoraggiare una persona a giocare a più macchinette da gioco contemporaneamente.

Questa sede deve adottare tutte le misure ragionevoli per scoraggiare una persona dal riservare una macchinetta da gioco mentre gioca con un'altra macchinetta da gioco nell'area delle macchinette da gioco.

Durante gli orari di apertura delle strutture per la vendita di cibo e bevande al di fuori dell'area delle macchinette da gioco, questa sede deve garantire che una persona possa ordinare e ricevere cibo e bevande senza dover entrare nell'area delle macchinette da gioco.

Questo locale può offrire cibo o bevande a una persona seduta o che gioca a una macchinetta da gioco, a condizione che sia offerto come parte di un'interazione con quella persona.

9. Funzionario Addetto al Gioco d'Azzardo Responsabile

Questa sede deve nominare funzionari addetti al Gioco d'Azzardo Responsabile per questa sede.

Un funzionario Addetto al Gioco d'Azzardo Responsabile deve essere disponibile nell'area delle macchinette da gioco tutte le volte che le macchinette da gioco sono disponibili per il gioco.

Questa sede deve esporre in modo ben visibile nell'area delle macchinette da gioco un avviso che informi che un funzionario addetto al gioco d'azzardo responsabile è sempre disponibile per assistenza.

Il funzionario Addetto al Gioco d'Azzardo Responsabile di questa sede deve adottare tutte le misure ragionevoli quali:

- monitorare l'area delle macchinette da gioco e garantire il rispetto della Legge, dei regolamenti e del presente Codice;
- garantire che il personale registri gli incidenti e gli interventi relativi al gioco responsabile nel registro del gioco d'azzardo responsabile;
- osservare i clienti che mostrano comportamenti riconducibili ai pericoli e danni provocati dal gioco d'azzardo e fornire assistenza se necessario;
- fornire consigli al personale sui danni causati dal gioco d'azzardo e su come rispondere ai segnali di pericolo e danno da gioco: e
- rispondere alle richieste dei clienti e ai reclami sulla fornitura di giochi d'azzardo nella sede approvata.

Un funzionario Addetto al Gioco d'Azzardo Responsabile deve completare il corso di formazione sul gioco d'azzardo responsabile, se disponibile.

10. Registro per il Gioco d'Azzardo Responsabile

Questa sede deve stabilire e mantenere un registro del gioco d'azzardo responsabile e deve garantire che i dettagli di tutti gli incidenti e gli interventi relativi al gioco responsabile siano registrati in questo registro, inclusi:

- data e ora in cui si è verificato l'incidente;
- dettagli dell'incidente;
- i dettagli dell'intervento effettuato in risposta all'incidente;
- dettagli della risposta del cliente all'intervento, se noti
- data e ora in cui i dettagli sono stati registrati nel registro del gioco d'azzardo responsabile; e
- il nome della persona se questo è fornito volontariamente da quella stessa persona.

In conformità con la Legge sulla Privacy del 1988 (Privacy Act 1988), il registro del gioco d'azzardo responsabile sarà tenuto in un luogo sicuro all'interno della sede e sarà accessibile solo alla polizia dello Stato del Victoria e al personale della sede VCGLR, e agli ispettori.

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

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

Questa sede può fornire informazioni contenute nel registro del gioco d'azzardo responsabile a un addetto all'assistenza della sede per scopi di formazione e sviluppo, a condizione che le informazioni non includano il nome o le caratteristiche identificative di alcuna persona.

11. Reclami dei Clienti

Un cliente che presenti un reclamo sul funzionamento di questo Codice di Condotta deve presentarlo per iscritto direttamente alla direzione del locale. Tutti i reclami saranno controllati dal Gestore della sede per assicurarsi che riguardino il funzionamento di questo Codice. I reclami sul servizio clienti o sul funzionamento delle macchinette devono essere indirizzati direttamente al responsabile della sede / al personale in servizio. Il personale della sede assisterà i clienti con questo processo, se richiesto.

I reclami saranno esaminati in modo sensibile e il prima possibile. I reclami verranno risolti nel modo seguente:

- tutti i reclami verranno prontamente accolti;
- qualora si decida di non indagare sul reclamo in quanto non attinente al funzionamento del Codice, il cliente sarà informato dei motivi;
- durante le indagini sul reclamo, il Gestore della sede può chiedere informazioni al membro del personale interessato sull'argomento del reclamo;
- il Gestore della sede cercherà di stabilire se il cliente sia stato trattato in modo ragionevole e in conformità con il Codice di condotta del gioco responsabile;
- se il reclamo è motivato, il Gestore della sede informerà il cliente dell'azione da intraprendere per rimediare al problema;
- il cliente sarà sempre informato dell'esito del suo reclamo;
- i dettagli del reclamo verranno conservati nel Registro del Gioco d'Azzardo Responsabile;
- le informazioni sui reclami saranno fornite al VCGLR se richiesto.

Se un reclamo non può essere risolto presso la sede, deve essere risolto tramite l'Institute of Arbitrators and Mediators Australia (IAMA). Ciascuna delle parti coinvolte nel reclamo può contattare la IAMA. Per avviare un reclamo, entrambe le parti possono visitare il sito web di IAMA (www.iama.org.au), scaricare un modulo per la risoluzione delle controversie e quindi inviare questo modulo compilato con la relativa tariffa allo IAMA. Il mediatore / arbitro contatterà quindi entrambe le parti per facilitare una risoluzione. Questi moduli sono disponibili anche in questa sede.

Nota: i reclami inviati a questo organo indipendente per la risoluzione possono essere costosi. Tutte le parti sono invitate a tentare di risolvere la questione a livello di sede prima di passare alla mediazione professionale.

La documentazione relativa a tutti i reclami (validi e non validi) contro il Codice deve essere conservata nella Cartella / Registro del Gioco d'Azzardo Responsabile per l'accesso da parte del VCGLR come richiesto

12. Divieto di gioco ai minori

Il gioco d'azzardo da parte di minori, inclusa la vendita di prodotti e servizi di gioco d'azzardo, è vietato. All'ingresso di ogni sala da gioco sono presenti segnali che vietano ai minori di entrare nella stanza. Tutto il personale condivide la responsabilità di chiedere una prova dell'età se non è sicuro

che un cliente abbia almeno 18 anni. Se la verifica pertinente non può essere prodotta, al cliente deve essere chiesto di lasciare la sala da gioco.

13. Pubblicità e promozioni

La pubblicità senza indirizzo di prodotti di gioco d'azzardo EGM è vietata nello Stato del Victoria.

Tutta la pubblicità non-EGM intrapresa da o per conto di questa sede sarà conforme al Codice etico della pubblicità adottato dall'Association of National Advertisers.

Ogni potenziale annuncio pubblicitario e promozione verranno confrontati con una lista di controllo sviluppata dal Codice etico AANA per garantire la conformità.

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

- non sia falso, fuorviante o ingannevole riguardo a quote, premi o possibilità di vincita;
- non sia offensivo o indecente;
- non crei l'impressione che il gioco d'azzardo sia una strategia ragionevole per il miglioramento finanziario;
- non promuova il consumo di alcol durante l'acquisto di prodotti per il gioco d'azzardo;
- abbia il consenso di qualsiasi persona identificata come vincitrice di un premio prima della pubblicazione.

14. Informazioni sul Programma Fedeltà Clienti

Nel caso in cui questa sede offra un programma di fidelizzazione dei clienti, sarà resa disponibile una brochure che dettugli le informazioni appropriate riguardanti il programma di fidelizzazione dei clienti a disposizione dei partecipanti.

Queste informazioni includeranno le regole del programma fedeltà delineando anche come e quando i premi maturano, scadono e vengono riscattati.

I partecipanti saranno informati di eventuali vantaggi accumulati nell'ambito del programma fedeltà tramite una dichiarazione scritta o un'e-mail almeno una volta all'anno. Le persone che si sono autoescluse potrebbero non poter aderire o rimanere in alcun programma fedeltà.

15. Attuazione del Codice

Questa sede deve garantire che il Codice sia incluso nel processo di inserimento del personale prima dell'inizio del rapporto di lavoro. All'introduzione del Codice, la sede deve garantire che tutto il personale attualmente impiegato dalla sede riceva una copia del Codice. La sede garantirà inoltre che PVS Australia Pty Ltd conduca regolari audit di conformità al Codice. La frequenza di questi audit sarà a discrezione della sede e di PVS Australia Pty Ltd.

16. Revisione del Codice

Questo codice viene riesaminato annualmente per garantire che sia conforme alla legge sul regolamento del gioco d'azzardo e alle eventuali indicazioni ministeriali. In tale occasione verranno anche rivisti il funzionamento e l'efficacia del Codice per i 12 mesi precedenti. La revisione richiede feedback da tutte le parti interessate pertinenti, inclusi il personale della sede, i clienti e i servizi di supporto per persone con problemi di gioco d'azzardo.

Le modifiche necessarie alle pratiche della sede verranno annotate e quindi implementate ove possibile. Eventuali modifiche verranno registrate nel Registro del Gioco d'Azzardo Responsabile della sede.