



PVS Australia Pty Ltd

Código de Conducta sobre Juegos de Azar Responsables

Castello's

Agosto de 2020



1. Mensaje sobre juegos de azar responsables

Este recinto se compromete a brindar los estándares más altos de atención al cliente y de juegos de azar responsables. Nuestro Código de Conducta sobre Juegos de Azar Responsables describe la manera en que lo hacemos.

Este recinto tiene el deber de tomar todas las medidas razonables para evitar y minimizar el daño que produce la operación de las máquinas de juegos de azar que hay en este recinto, que incluye controlar el bienestar de los usuarios de máquinas de juegos, desalentar el juego prolongado e intensivo en máquinas de juegos de azar, e intervenir cuando una persona tiene una conducta compatible con el daño producido por el juego de azar.

Este mensaje se exhibe a la entrada de la sala de juegos de azar y/o en la caja de la sala de juegos de azar.

2. Disponibilidad del Código de Conducta

A solicitud de los clientes, este Código estará disponible por escrito en los idiomas más importantes que se hablan en la comunidad. A la entrada de la sala de juegos o en la caja de la sala de juegos de azar se exhibe un cartel que les notifica esto a los clientes.

El Código también está disponible en los idiomas que se hablan en la comunidad (además de en inglés) en el sitio web del recinto. (Solo se aplica a los recintos que tienen un sitio web).

Los idiomas incluirán:

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

3. Información sobre juegos de azar responsables

Este recinto muestra información sobre juegos de azar responsables en una variedad de formas, que incluyen sistema de chat por Internet, folletos y pósteres. La información sobre juegos de azar responsables estará a disposición de los clientes en toda la sala de juegos de azar.

4. Interacción con los clientes: comunicaciones con los jugadores

Este recinto se compromete a brindar altos niveles de atención al cliente de manera sistemática, que incluyen tener en cuenta permanentemente a sus clientes y ser conscientes de la responsabilidad del recinto con respecto a los juegos de azar responsables.

Este recinto debe asegurar que las comunicaciones con el cliente no:

- induzcan a una persona a ingresar o a permanecer en el área de las máquinas de juegos de azar;
- induzcan a jugar en las máquinas de juegos de azar (salvo la comunicación que forma parte de un programa de regalías lícitas); o
- potencien ni alienten falacias o conceptos erróneos sobre las máquinas de juegos de azar, entre los que se incluyen, aunque no taxativamente:
 - le digan a una persona que puede hacerse rico jugando en una máquina de juegos de azar;
 - le digan a una persona que una máquina de juego o un *jackpot* (bote) de una máquina de juego de azar ha pagado o no, o que está por pagar lo ganado;
 - le comenten sobre buena suerte o supersticiones;
 - le digan a una persona que un 'casi' implica que la máquina de juego de azar está por pagar lo ganado;
 - le sugieran o le alienten la creencia de que un giro en una máquina de juego de azar no depende de otro giro en esa máquina de juego;
 - le sugieran o le alienten la creencia de que hay estrategias que una persona puede utilizar para ganar cuando está jugando en una máquina de juegos de azar (por ejemplo, incrementar o disminuir el monto de la apuesta por línea o por cantidad de líneas sobre las cuales se hace una apuesta); o
 - le digan a una persona que merece ganar.

Este recinto debe tomar las medidas razonables para garantizar que las comunicaciones con los clientes desalienten el juego prolongado e intenso en máquinas de juegos de azar.

Salvo los carteles de EFTPOS, este recinto no debe inducir a una persona a:

- extraer dinero, o a extraer más dinero, de un dispositivo para extraer dinero en efectivo; o bien,
- irse del recinto aprobado para conseguir dinero, o conseguir más dinero para posibilitarle que juegue o siga jugando en una máquina de juegos de azar.

Sin embargo, este recinto puede indicarle a una persona dónde hay un cajero de extracción de dinero en efectivo cuando un cliente así lo solicite.

5. Interacción con los clientes: muestras de malestar

Este recinto debe tomar todas las medidas razonables para garantizar que el área de las máquinas y las entradas al área de las máquinas de juegos de azar estén controladas en todo momento y que las máquinas de juegos estén disponibles para jugar.

Este recinto debe tomar todas las medidas razonables para garantizar que los clientes del área de máquinas de juegos de azar sean observados periódicamente para controlar si tienen una conducta compatible con el daño que produce el juego de azar.

Este recinto no debe alentar o inducir a una persona a participar en un juego intensivo o prolongado en una máquina de juegos de azar.

Se espera que el personal de este recinto le solicite a una persona que se tome un descanso lejos del área de las máquinas de juegos de azar donde haya habido un incidente y que dicho incidente le haya causado enojo a la persona al jugar o que ella haya solicitado ayuda como consecuencia del juego.

Se espera que el personal de este recinto tome contacto con una persona a la que se ha observado jugando en máquinas de juegos de azar por un período prolongado sin descanso y que le solicite a esa persona que tome un descanso lejos del área de las máquinas de juegos de azar.

Se espera que el personal de este recinto tome contacto con una persona:

- a la que se le ha solicitado que se tome un descanso y que se niegue a tomarlo lejos del área de las máquinas de juegos de azar;
- que juegue en diferentes máquinas de juegos de azar de manera simultánea; o
- que reserve una máquina de juegos de azar para jugar en otra máquina de juegos de azar.

A una persona que se acerca a un miembro del personal para obtener información acerca de los servicios de problemas de adicción a los juegos de azar o que muestra signos de tener problemas con su adicción a los juegos de azar, se le indicará que vea al funcionario de juegos de azar responsables/gerente de juegos responsables a cargo para pedir ayuda.

Un miembro del personal se acercará a un cliente que muestre signos de malestar o un comportamiento inaceptable para ofrecerle ayuda.

Los contactos con los clientes realizados por el funcionario de juegos de azar responsables se deben asentar en un registro de juegos de azar responsables.

6. Personal del recinto de juegos

No se le permite al personal de este recinto participar en juegos de azar, entre los que se incluyen jugar en máquinas de juegos de azar, Keno o hacer apuestas en su día estipulado de trabajo.

La administración del recinto puede decidir, en cualquier momento, que no se le permita al personal jugar en las máquinas de juego de azar.

Este recinto indicará la política de juegos de azar de su personal estipulada en la Política de Juegos de Azar Responsables del recinto y en el Manual de Procedimientos junto con una Declaración de Política de Juegos de Azar del Personal en el Registro de Juegos de Azar Responsables del Recinto.

Este recinto debe brindar la información al personal para que esté en conocimiento del creciente riesgo de daño que produce el juego de azar. Este recinto también ayudará a cualquier miembro del personal que manifieste que puede tener un problema de adicción al juego de azar garantizando que se le dé información sobre problemas de adicción a juegos de azar y los servicios de apoyo disponibles. Se respetará el derecho a la privacidad del empleado y dicho asunto no será asentado en el registro.

7. Toma de contacto con los Servicios de Apoyo para Problemas de Adicción a los Juegos de Azar

Este recinto se compromete a mantener fuertes vínculos con los servicios de apoyo locales para problemas de adicción a los juegos de azar. Se espera que este recinto garantice que tanto el personal que tenga la administración diaria de la operación del mismo como los funcionarios de juegos de azar responsables se reúnan con el trabajador de apoyo designado del recinto por lo menos una vez cada seis meses. Los datos de estas reuniones serán asentados en el Registro de Juegos de Azar Responsables.

8. El entorno de juegos de azar

Este recinto no debe alentar a una persona a que juegue de manera simultánea en múltiples máquinas de juegos de azar.

Este recinto debe tomar todas las medidas razonables para desalentar a una persona a reservar una máquina de juegos de azar a fin de jugar en otra máquina de juegos en el área de máquinas de juegos de azar.

Este recinto debe garantizar que una persona pueda solicitar que se le sirvan bebidas y alimentos sin tener que ingresar al área de las máquinas de juegos de azar durante el horario comercial del área de bebidas y alimentos que se encuentran fuera del sitio de máquinas de juegos de azar.

Este recinto puede ofrecerle bebidas y alimentos a una persona sentada o que esté jugando en máquinas de juegos de azar, siempre y cuando se le ofrezca a partir de un pedido de esa persona.

9. Funcionario de juegos de azar responsables

El presente recinto debe designar funcionarios de juegos de azar responsables para este recinto.

Un funcionario de juegos de azar responsables debe estar disponible en el área de máquinas de juego todo el tiempo durante el cual las máquinas de juego de azar están disponibles para jugar.

Este recinto debe mostrar de manera visible en el área de máquinas de juego de azar un aviso que notifique que un funcionario de juegos de azar responsables está disponible para ayudar en todo momento.

El funcionario de juegos de azar responsables de este recinto debe tomar todas las medidas razonables para:

- controlar el área de máquinas de juegos de azar y garantizar el cumplimiento de la ley, las reglamentaciones y el presente código;
- garantizar que el personal registre los incidentes y las intervenciones en el juego de azar responsable en el registro de juegos de azar responsables;
- observar a los clientes que muestran una conducta compatible con el daño que produce el juego y brindarles ayuda si es necesario;
- brindar asesoramiento al personal sobre el daño que produce el juego y sobre cómo responder a los signos del daño producido por el juego; y
- responder las consultas del cliente y quejas acerca de la provisión de juegos de azar en el recinto aprobado.

Un funcionario de juegos de azar responsables debe completar el servicio responsable prescrito de la capacitación sobre juegos de azar, si lo hubiere.

10. Registro de juegos de azar responsables

Este recinto debe establecer y mantener un registro de juegos de azar responsables y debe garantizar que se asienten en el mismo todos los incidentes y las intervenciones en los juegos de azar responsables, entre los que se incluyen:

- fecha y hora de ocurrido el incidente;
- datos del incidente;
- datos de la intervención realizada en respuesta al incidente;
- datos de la respuesta del cliente frente a la intervención, si se conoce;
- fecha y hora del asiento en el registro de juegos de azar responsables; y
- el nombre de la persona si es que dicha persona lo brindó de manera voluntaria.

De acuerdo con la Ley sobre privacidad [*Privacy Act*] de 1988, el registro de juegos de azar responsables será guardado en un sitio seguro dentro del recinto al que solo tendrán acceso la Policía de Victoria y el personal e inspectores del recinto de la VCGLR.

Este recinto debe guardar la información en el registro de juegos de azar responsables durante no menos de seis meses a partir del día en que se asentó en dicho registro.

A solicitud, este recinto debe brindar un ejemplar del registro de juegos de azar responsables a la Comisión de Victoria para la Reglamentación de Bebidas Alcohólicas y Juegos de Azar.

Este recinto puede brindar información en el registro de juegos de azar responsables a un trabajador de apoyo del recinto para capacitación y desarrollo, siempre y cuando dicha información no incluya el nombre o las características de identificación de ninguna persona.

11. Quejas de clientes

Un cliente que tenga una queja sobre la implementación del presente Código de Conducta debe presentarla por escrito directamente a la administración del recinto. El administrador del recinto verificará todas las

quejas para garantizar que estas correspondan a la implementación de este Código. Las quejas acerca de la atención al cliente o de las operaciones de las máquinas deben dirigirse directamente al administrador del recinto/personal en funciones. El personal del recinto ayudará a los clientes con este proceso, si así se lo solicita.

Se investigarán las quejas de manera confidencial y a la mayor brevedad posible. Las quejas se resolverán de la siguiente manera:

- todas las quejas serán admitidas de inmediato;
- se informarán los motivos si se decide no continuar con la investigación de la queja, dado que no está relacionada con la implementación del Código;
- durante la investigación de su queja, el administrador del recinto puede solicitar información al miembro del personal relacionado con el tema de la queja;
- el administrador del recinto tratará de establecer si usted ha sido tratado(a) de manera razonable y de acuerdo con el Código de Conducta sobre Juegos de Azar Responsables;
- si su queja está fundamentada, el administrador del recinto le informará sobre la medida que se va a tomar para subsanar el problema;
- siempre se le informará sobre el resultado de su queja;
- los datos de la queja serán guardados en el Registro de Juegos de Azar Responsables;
- la información sobre las quejas será brindada a la VCGLR, si así se lo solicita.

Si no se puede resolver una queja en el recinto, esta se derivará para su resolución al Instituto de Árbitros y Mediadores de Australia (*Institute of Arbitrators and Mediators Australia, IAMA*). Cualquiera de las partes involucradas en la queja puede ponerse en contacto con el IAMA. Para iniciar una queja, cualquier parte puede dirigirse al sitio web del IAMA (www.iama.org.au), descargar un formulario de resolución de disputas (*Dispute Resolver*) y luego enviar dicho formulario completado al IAMA con el arancel pertinente. Después, el mediador/árbitro se pondrá en contacto con ambas partes para facilitar una resolución. Estos formularios también están disponibles en este recinto.

Observación: Las quejas enviadas a la presente entidad independiente para resolución pueden ser costosas. Se insta a todas las partes a intentar resolver el asunto a nivel del recinto antes de ir a una mediación profesional.

La documentación con respecto a todas las quejas (tanto válidas como inválidas) contra el código debe guardarse en la carpeta de juegos de azar responsables/registro para que la VCGLR tenga acceso, si fuere necesario.

12. Prohibición de juegos de azar para menores de edad

Los juegos de azar están prohibidos para menores de edad y esta prohibición incluye la venta de productos de juegos de azar y servicios. Los carteles que prohíben a los menores ingresar a la sala están ubicados a la entrada de cada sala de juegos de azar. Todo el personal comparte la responsabilidad de solicitar comprobante de edad si no está seguro si un cliente tiene 18 años como mínimo. Si no se puede entregar la verificación pertinente, se le debe solicitar al cliente que se retire de la sala de juegos de azar.

13. Publicidad y promociones

En Victoria está prohibida la publicidad sin destinatario de productos de juegos de azar de EGM.

Toda publicidad que no sea de EGM llevada a cabo por o en nombre de este recinto deberá cumplir con el Código de Ética de Publicidad adoptado por la Asociación Australiana de Publicistas Nacionales (*Australian Association of National Advertisers*).

Para garantizar su cumplimiento, cada publicidad y promoción potencial será verificada contra una lista de verificación elaborada por el Código de Ética de la AANA.

Además, antes de la publicación, la administración revisará todo el material de publicidad y promoción para garantizar que:

- no será falsa, confusa o engañosa con respecto a posibilidades, premios o posibilidades de ganar;
- no será, por naturaleza, ofensiva ni indecente;
- no generará una impresión de que el juego de azar es una estrategia razonable para lograr una mejora financiera;
- no promocionará el consumo de alcohol al comprar productos de juegos de azar;
- tendrá el consentimiento de cualquier persona identificada como ganadora de un premio antes de su publicación.

14. Información sobre programas de lealtad del consumidor

En el caso de que este recinto ofrezca un programa de lealtad del consumidor, se pondrá a disposición de los participantes un folleto que detalle la información adecuada sobre el programa de lealtad del consumidor.

Esta información incluirá las reglamentaciones del programa de lealtad que incluyen cómo y cuándo se acumulan, se vencen o se canjean las recompensas.

Se les informará a los participantes acerca de cualquier beneficio que hayan acumulado como parte del programa de lealtad mediante una declaración por escrito o un correo electrónico por lo menos una vez por año. Las personas autoexcluidas no pueden participar o permanecer en ningún programa de lealtad.

15. Implementación del código

Este recinto debe garantizar que se incluya el código en el proceso de inducción que se brinda al personal antes de que comience el empleo. En la presentación del Código el recinto debe garantizar que todo el personal empleado en la actualidad por el recinto reciba un ejemplar del código. El recinto también garantizará que PVS Australia Pty Ltd lleve a cabo auditorías periódicas de cumplimiento del código. La frecuencia de esas auditorías quedará a discreción del recinto y de PVS Australia Pty Ltd.

16. Revisión del código

El presente código será revisado de manera anual para garantizar que cumple con la ley de reglamentación de juegos de azar y con cualquier directiva ministerial. En ese momento, también se revisará la implementación y eficacia del código durante los 12 meses anteriores. La revisión busca la opinión de todas las partes interesadas pertinentes que incluyen el personal del recinto, los clientes y los servicios de apoyo para problemas de adicción a los juegos de azar.

Se tendrán en cuenta los cambios necesarios para las prácticas del recinto y luego, cuando sea posible, se implementarán. Cualquier cambio se asentará en el Registro de Juegos de Azar Responsables del recinto.