



CODICE DI CONDOTTA PER IL GIOCO RESPONSABILE

Italian

Ottobre 2020

**LEIGH BARRETT
& ASSOCIATES**

GAMESURE
A division of Leigh Barrett & Associates

Codice di Condotta per il Gioco Responsabile

1. Alcuni Definizioni

- “Legge” significa la Legge sulla Regolamentazione del Gioco del 2003 (nella versione più attuale);
- “Codice” fa riferimento a questo specifico Codice di Condotta per il gioco responsabile;
- “EGM” indica la macchina da gioco elettronica;
- “EFT” fa riferimento allo strumento di trasferimento elettronico di fondi (electronic funds transfer) esistente nelle sedi per gli esborsi tramite le EGM.
- “ICRP” significa la procedura indipendente di risoluzione dei reclami (Independent Complaints Resolution Process);
- “Norme Ministeriale” significa il cartellone, la segnaletica e gli standard obbligatori imposti dalla Legge;
- “Minore” è una persona di età inferiore ai diciotto (18) anni;
- “Persona designata” significa la persona incaricata, di conformità con il punto 9, chi sarà responsabile di fornire informazione sul Codice agli avventori per tutto il tempo in cui la Sottosezione fornisce i prodotti e i servizi da gioco;
- “Avventori” indica i clienti, i membri e i visitatori alla sottosezione; “PID” indica le informazioni al giocatore (Player Information Display) visualizzate sugli schermi delle EGM.
- “Manuale delle politiche e delle procedure” indica il Manuale delle politiche e delle procedure di gioco responsabile che accompagna il Codice;
- “Funzionario per il gioco responsabile” indica la persona responsabile dell’amministrazione del Codice e dell’ICRP presso la sottosezione.
- “Registro degli Incidenti del Gioco Responsabile” o RGIR indica il registro conservato dalla sottosezione in cui vengono registrate le informazioni necessarie secondo il Codice e può contemporaneamente contenere il Registro degli Incidenti con le Bevande Alcoliche Responsabile;
- “Modulo di revisione” significa il/i modulo/i che devono essere compilati annualmente per la sottosezione ai sensi della clausola 17 di questo Codice;
- “La Legge” significa la Legge dello Stato del Vittoria sulla Regolamentazione del Gioco del 2003 (nella versione più attuale);
- “Le Norme” significa le Norme dello Stato del Vittoria sulla Regolamentazione del Gioco del 2015 (nella versione più attuale);
- “Sottosezione” indica questa sottosezione di gioco.

2. Messaggio di Gioco Responsabile

L'operatore di una sottosezione ha il dovere di adottare tutte le misure ragionevoli per prevenire e ridurre al minimo i danni derivanti dal funzionamento delle macchine da gioco nella sottosezione approvata, anche monitorando il benessere dei giocatori delle macchine da gioco, scoraggiando il gioco intenso e prolungato delle macchine da gioco e intervenendo quando una persona è mostrando un comportamento coerente con il danno da gioco.

Questa sottosezione garantisce i massimi standard di attenzione al cliente e assistenza responsabile al gioco a tutti i nostri avventori ed espone il seguente messaggio relativo al gioco responsabile alla cassa e/o all'ingresso alla sala da gioco in modo tale che sia chiaramente visibile ovunque la sottosezione fornisce i prodotti di macchina da gioco elettronica (EGM):

Questa sottosezione si impegna per il benessere di avventori, dipendenti e, più in generale della comunità in cui opera. Si sforza di fornire tutti i servizi in modo responsabile e sostenibile

provvedendo a tutti i mezzi affinché i nostri avventori possano scegliere in modo informato ed esercitare una scelta consapevole, razionale e sensibile sulla base delle circostanze personali e individuali. Come parte di questo impegno, questa sottosezione ha adottato un Codice di condotta per il gioco responsabile esaustivo e un Programma di autoesclusione, oltre a fornire le risorse necessarie, sia finanziarie che umane, per supportare la corretta applicazione e l'adempimento del Codice in tali locali.

Il nostro Codice descrive come forniamo e continuiamo a fornire i servizi di gioco in modo socialmente gratificante, divertente e responsabile.

3. Redazione del Codice

Il Codice di Leigh Barrett & Associates Pty Ltd è stato redatto per nostro conto da Leigh Barrett & Associates Pty Ltd ed è stato reso facilmente disponibile per l'adozione e l'integrazione nelle nostre operazioni commerciali di gioco. È un documento di immediata comprensione ed è stato redatto in modo tale da consentire una comprensione facile da parte dei nostri avventori e una semplice interpretazione e spiegazione da parte del nostro personale. È stato steso nell'intento di essere scritto in semplice lingua inglese e presentato in modo tale che sia accessibile a tutti gli avventori, compresi quelli con esperienze diverse sia culturali che linguistiche.

4. Disponibilità del Codice

Una copia del Codice sarà resa disponibile in forma scritta o elettronica dagli avventori su richiesta. Un cartello informativo per gli avventori su come ottenere una copia verrà esposto all'ingresso della sala da gioco e/o alla cassa della sala da gioco.

Il Codice sarà inoltre disponibile sul sito web della sottosezione di gioco (se la sottosezione dispone di un sito web) anche nelle varie lingue della comunità tra cui la lingua greca, italiana, cinese, vietnamita, araba, turca e spagnola.

La sottosezione garantisce che il Registro del Gioco Responsabile è facilmente disponibile per ogni persona autorizzata o ispettore VCGLR su richiesta. I dettagli dei contenuti del registro sono indicati nella sezione 10 del presente codice.

5. Informazione sul Gioco Responsabile

Secondo la Legge/il Codice, quando la sottosezione è tenuta a:

- fornire le informazioni agli avventori; e/o
- rendere disponibili le informazioni agli avventori; e/o
- esporre le informazioni;

La sottosezione agirà come indicato di seguito:

- Esponendo informazione sul gioco responsabile in varie forme, compreso le brochure informative, i poster e gli schermi PID (Player Information Displays) delle macchine da gioco elettroniche (EGM), incluse anche le informazioni previsti dalla Legge e dalle Norme.
- Mettendo a disposizione le brochure informative agli avventori in modo che possano essere prelevate su loro iniziativa o su richiesta; e/o
- Rendendo disponibili le informazioni sul sito web della sottosezione, (se la sottosezione dispone di un sito web), (A seconda di quale sia il metodo più adeguato ed efficace).

Le seguenti informazioni sul gioco responsabile saranno rese disponibili agli avventori;

- a. come giocare responsabilmente;
- b. come prendere e mantenere una decisione sul limite di gioco; e
- c. le limitazioni che si applicano al pagamento delle vincite mediante assegno e la fornitura di credito o il prestito di denaro per scopi di gioco.

Altre informazioni sul gioco responsabile

Questa sottosezione fornisce agli avventori ulteriori informazioni relative al gioco responsabile, tra cui:

- a. Come accedere al sito web del Governo del Commonwealth "Money Smart" www.moneysmart.gov.au (o sito web sulla pianificazione del bilancio interno governativo simile); e
- b. Come i giocatori e le loro famiglie o amici possono trovare i servizi di supporto al gioco e i programmi di auto-esclusione e il sito web di supporto ai problemi legati al gioco del Governo Statale www.responsiblegambling.vic.gov.au

Nel caso in cui la sottosezione abbia un sito web i link al sito web già menzionato verranno visualizzati sul sito web della sottosezione.

6. Informazioni sui Prodotti da Gioco

Le regole per ogni gioco delle macchine da gioco elettroniche (EGM), comprese le possibilità di vincita, sono disponibili sugli schermi PID delle EGM.

Le informazioni su come visualizzare le schermi PID sono disponibili chiedendo a ogni membro del personale di gioco e/o leggendo la brochure sulle visualizzazioni delle informazioni al giocatore (PID), disponibile nella sala da gioco.

7. Programma di Auto-esclusione

Questa sottosezione offre un programma di auto-esclusione. Per ottenere informazione sul programma, gli avventori possono parlare con il funzionario per il gioco responsabile o con la persona designata oppure prendere una copia della brochure esposta sulla Auto-Esclusione.

8. Informazioni sul Programma di Fidelizzazione del Cliente

Ogni volta che il programma di fidelizzazione (come definito dalla legge) del cliente viene periodicamente offerto da questa sottosezione una brochure verrà resa disponibile agli avventori riportando in dettaglio le informazioni adeguate sul particolare programma di fidelizzazione del cliente disponibile per i partecipanti.

Tali informazioni comprenderanno le norme del programma di fidelizzazione tra cui i tempi e le modalità di accumulo dei premi, la scadenza e il riscatto. Le persone auto-escluse non possono unirsi o rimanere in nessun programma di fidelizzazione. Tutte le comunicazioni scritte ai membri del programma di fidelizzazione includeranno la seguente dichiarazione:

Si consiglia vivamente di impostare limiti sensibili sul tempo e sul denaro da spendere nel gioco e di rimanere entro tali limiti. Si prega di chiedere al personale di gioco eventuale assistenza in caso di problemi di qualsiasi natura nel gioco compreso nell'impostazione e nel rispetto dei limiti.

9. Strategia di Preimpegno

Questa Sottosezione incoraggia gli avventori che giocano con le EGM ad impostare limiti di tempo e di denaro secondo le loro circostanze individuali.

La segnaletica e le brochure sul gioco responsabile nella sala da gioco e su tutte le EGM aiuteranno un cliente che decide di porre dei limiti al gioco impostando una limitazione e non superandola. I membri del personale di gioco devono essere disponibili per discutere su come accedere all'aiuto nell'impostazione e su come rispettare i limiti, nonché su come accedere all'aiuto per identificare eventuali "tranelli" che portano a superare tali limiti nel gioco.

La sottosezione renderà disponibile anche le informazioni su tutti gli aspetti di accesso ai vari servizi di supporto al gioco e/o al sito web del Governo Statale www.responsiblegambling.vic.gov.au agli avventori, alle loro famiglie e ai loro amici.

Tutte le macchine da gioco elettroniche di questa sottosezione consentono a un giocatore di conoscere il tempo e la quantità di denaro speso durante una sessione di gioco. Le informazioni su come attivare il monitoraggio della sessione sono disponibili dal personale della sottosezione e anche nella brochure PID disponibile nella sottosezione. Tali informazioni sono disponibili su ogni

macchina da gioco elettronica per supportare un cliente che abbia preso o desideri prendere una decisione per limitare il proprio gioco.

Questa sottosezione rispetta tutte le normative relative al preimpegno riguardo il gioco con le macchine da gioco, compresa la funzione Victorian YourPlay, dove gli avventori possono impostare limiti periodici di tempo e/o di denaro spesi nelle EGM.

Inoltre, ogni EGM in questa sottosezione permette un avventore di impostare limiti di tempo e di denaro a livello nazionale tramite il sistema di preimpegno YourPlay dello Stato del Vittoria. Chiunque avventore può impostare tali limiti tramite il chiosco YourPlay esistente alla sottosezione, visitando il sito www.yourplay.com.au oppure chiedendo aiuto a qualsiasi membro del personale delle EGM nella sottosezione.

10. Interazione con gli Avventori

10.1 Comunicazioni con i Giocatori D'azzardo

Questa sottosezione si impegna a garantire che, le comunicazioni con i clienti non:

- a) indurre una persona a entrare o rimanere nell'area di una macchina da gioco;
- b) indurre il gioco delle macchine da gioco (ad eccezione della comunicazione che fa parte di un sistema di lealtà legittimo); o
- c) Rafforzare o incoraggiare errori o idee sbagliate sulle macchine da gioco, inclusi ma non limitati a:
 - i. Dire a una persona che può fare soldi giocando a una macchina da gioco;
 - ii. Dire a una persona che una macchina da gioco o un jackpot della macchina da gioco ha o non ha "pagato" o che è dovuta a vincite "paga";
 - iii. Discutere di fortuna o superstizioni;
 - iv. Dire a una persona che un "quasi mancato" significa che la macchina da gioco sta per pagare le vincite;
 - v. suggerire o incoraggiare la convinzione che una rotazione su una macchina da gioco non è indipendente da un'altra rotazione su quella macchina da gioco;
 - vi. Incoraggiare o indurre una persona a impegnarsi in giochi di macchine da gioco intensivi o prolungati;
 - vii. Suggestire o incoraggiare la convinzione che ci sono strategie che una persona può usare per vincere quando gioca a una macchina da gioco (ad esempio, aumentando o diminuendo l'importo della scommessa per linea o il numero di linee su cui viene effettuata una scommessa); o
 - viii. Dire a una persona che merita di vincere.
- d) Questa sottosezione adotta misure tutte ragionevoli per garantire che le comunicazioni con gli utenti scoraggino il gioco intenso e prolungato della macchina da gioco senza interruzioni adeguate dal gioco.
- e) Questa sottosezione non induce l'utente a:
 - i. Prelevare denaro o prelevare più denaro da una cassa: o
 - ii. Lascia la sottosezione per ottenere denaro o ottenere più denaro per consentire a quel cliente di giocare o continuare a giocare con una macchina da gioco.
- f) Nonostante e) sopra, questa sottosezione fornisce segnaletica EFTPOS e risponde alle domande dei clienti sulla posizione delle strutture EFTPOS e ATM quando viene richiesto.
- g) Questo Sub-Branch può offrire a una persona seduta o che gioca a una macchina da gioco cibo o bevande, a condizione che sia offerto come parte di un'interazione con quella persona. viene richiesto.

10.2 Segni di Angoscia

Questa sottosezione prende tutte le misure ragionevoli per garantire che l'area della macchina da gioco e gli ingressi alla sala da gioco siano monitorati in ogni momento in cui la sala da gioco è aperta per il funzionamento.

Inoltre, questa sottosezione adotta tutte le misure ragionevoli per garantire che gli utenti nella sala da gioco siano osservati per monitorare un comportamento regolarmente potenziale coerente con i danni da gioco.

L'interazione tra il personale e gli avventori è considerata da questa sottosezione come un elemento essenziale nella promozione dell'attenzione al cliente/gioco responsabile.

Il personale di questa sottosezione si impegna a fornire in modo coerente elevati livelli di servizio al cliente e di attenzione al cliente, compresa la costante consapevolezza delle esigenze degli avventori e della responsabilità della sottosezione nei confronti del Gioco Responsabile. Il personale di gioco riceve una formazione sul Codice al momento dell'assunzione e successivi corsi di aggiornamento.

Questa sottosezione dispone di un Coordinatore per il Gioco Responsabile e tutti i Responsabili/Supervisor di Gioco vengono nominati come Funzionari del Gioco Responsabile nella sottosezione. Il Coordinatore e i Funzionari sono consapevoli delle responsabilità della loro posizione, di come eseguire le proprie mansioni e di chi è sempre disponibile per gestire qualsiasi questione relativa al gioco responsabile/attenzione al cliente quando la sottosezione è aperta.

Tutti i membri dello staff sono a conoscenza di chi è la persona nominata per ogni turno e un cartello viene visualizzato presso la stazione della Cassa che comunica agli utenti il nome del Responsabile del Gioco d'azzardo responsabile in servizio per ogni particolare turno.

Chiunque approcci un membro del personale per informazioni sui servizi relativi ai problemi legati al gioco o dimostri di avere un problema con il gioco, verrà indirizzato al Funzionario per il gioco responsabile per assistenza personale e per qualsiasi azione necessaria.

I Funzionari del gioco responsabile adottano tutte le misure ragionevoli per:

- a) Monitorare l'area delle macchine da gioco e garantire il rispetto della legge, dei regolamenti e del presente Codice;
- b) Garantire che il personale registri gli incidenti e gli interventi di gioco responsabile nel registro degli incidenti di gioco responsabile;
- c) Osservare i clienti che mostrano comportamenti coerenti con i danni causati dal gioco d'azzardo e fornire assistenza se necessario;
- d) Fornire consigli al personale sui danni causati dal gioco d'azzardo e su come rispondere ai segnali di danno da gioco d'azzardo; e
- e) Rispondere alle richieste dei clienti e ai reclami sulla fornitura di giochi d'azzardo nella Sotto-Filiale approvata.

Qualsiasi cliente che dimostri segni di malessere o comportamento inaccettabile può essere approcciato dalla persona designata che offrirà eventuale assistenza in modo utile e in maniera molto confidenziale.

Per comportamento inaccettabile si intende (tra altri):

- Atteggiamento aggressivo
 - Colpi a una macchina/pulsanti con forza anomala;
 - Grida nei confronti della macchina o di altre persone nella sala da gioco;
 - Maltrattamento del personale e/o di altri avventori; e
 - Atteggiamento minaccioso.
- Emotività
 - Episodi di pianto in qualsiasi punto della sottosezione anche presso una EGM;

- Aspetto estremamente triste o depresso nella sottosezione;
- Sudorazione anomala durante il gioco con una EGM;
- Aspetto molto agitato nella sottosezione; e
- Reclami continui nei confronti del personale.
- Isolamento
 - Nessuna risposta all'interazione con il personale;
 - Nessuna risposta agli avvenimenti nella sottosezione che normalmente attirerebbero l'attenzione di un cliente.
- Aspetto
 - Tentativo di indossare un travestimento per non essere riconosciuto; e
 - Riduzione generale di igiene/cura personale nel tempo.
- Gioco eccessivo
 - Gioco quotidiano con le EGM della sottosezione;
 - Riproduzione continua degli EGM per un periodo prolungato senza interruzioni;
 - È stato chiesto di fare una pausa e si rifiuta di fare una pausa lontano dall'area della macchina da gioco;
 - Riproduzione simultanea di più EGM;
 - Prenotazione di un EGM per riprodurre un altro EGM; e
 - Nessun desiderio di andarsene al momento della chiusura della sottosezione.
- Richiesta di denaro per il gioco
 - Richiesta al personale per prestiti di denaro (per qualsiasi finalità);
 - Richiesta ad altri avventori per prestiti di denaro (per qualsiasi finalità); e
 - Tentativo di vendere beni o servizi nella sottosezione.

Il processo per interagire con tali avventori comprende l'assistenza valutata da caso a caso, la valutazione adeguata da parte del personale della sottosezione tra cui la persona designata. Tale interazione può assumere la forma di:

- i. avvicinamento al cliente o visitatore e tentativo di impegnare il cliente o il visitatore nell'interazione sociale;
- ii. incoraggiamento del cliente a considerare le offerte di alimenti o bevande disponibili nella sottosezione che consentirebbe un'interruzione del gioco della macchina da gioco;
- iii. offerta al cliente di bibite gratuite (per esempio una tazza di tè o caffè) in un'area più tranquilla, più privata della sottosezione da gioco in cui il cliente può essere ricevere tutte le informazioni rilevanti e accesso per supportare i servizi, tra cui l'auto-esclusione e la consulenza finanziaria, in modo confidenziale;
- iv. offerta di assistenza adeguata compreso l'uso di un telefono per contattare famiglia o un amico; e/o
- v. assistenza al cliente con modalità di trasporto per tornare a casa.

I contatti con gli avventori da parte del Funzionario del gioco responsabile vengono registrati nel Registro del gioco responsabile e comprendono i dettagli dell'azione intrapresa. Il Sub-Branch fornisce formazione (incluso il servizio responsabile prescritto di formazione sul gioco d'azzardo, se presente) per tutti i dipendenti che svolgono mansioni di persona designata. Le persone designate saranno formate al fine di conoscere gli indicatori dei problemi legati al gioco e le risposte adeguate ad un comportamento problematico insieme con i requisiti dei Principi Australiani sulla Privacy.

Il contenuto di questo registro è coperto dalla Legge sulla privacy (Privacy Act 1988) e la persona designata garantirà la conformità con i Principi Australiani sulla Privacy.

I dettagli da riportare nel Registro comprendono:

- i. la data e l'ora dell'incidente o dell'evento;
- ii. i nomi dei membri del personale coinvolti;
- iii. il nome del cliente interessato (se disponibile o adeguato);
- iv. un commento o descrizione dell'incidente o dell'evento;
- v. l'azione intrapresa dal personale (per es.: la fornitura di Aiuto al Giocatore / informazioni sulla Auto-esclusione);
- vi. Dettagli della risposta del cliente all'intervento, se noti; e
- vii. Data e ora in cui la voce è stata registrata nel registro degli incidenti di gioco responsabile.

Le informazioni relative a ciascun incidente contenute nel RGIR saranno conservate da questa Sub-Filiale per un periodo non inferiore a sei mesi dalla sua registrazione nel RGIR.

Questa Sub-Filiale può scegliere di fornire informazioni nel RGIR a un Lavoratore di supporto della sede per scopi di formazione e sviluppo, a condizione che le informazioni non includano il nome o le caratteristiche identificative di alcuna persona.

La sottosezione inoltre è conforme anche e le normative sulla somministrazione responsabile di bevande alcoliche.

11. Interazione con il Personale della Sede

La sottosezione si preoccupa di garantire la sicurezza di tutto il personale e di mantenere l'integrità percepita dei prodotti da gioco venduti nella sottosezione.

Secondo la legge, i dipendenti di questa sottosezione non sono ammessi a giocare sulle macchine da gioco, al Keno, ad acquistare biglietti della lotteria o a dedicarsi alle scommesse durante il loro impiego.

Inoltre, questo ramo secondario garantisce che il personale non svolga un EGM presso il ramo secondario in una giornata di lavoro a turni in questo ramo secondario.

La sottosezione ha una politica riguardo i dipendenti che acquistano i prodotti da gioco (incluso il gioco nelle macchine da gioco) e una copia di tale politica è inclusa nel Manuale delle Politiche e Procedure del Gioco Responsabile della sottosezione e nel libretto del personale e allegata a tutte le copie del Codice che vengono distribuite.

La sub-filiale garantisce che il personale riceva informazioni per renderlo consapevole del suo aumento del rischio di gioco d'azzardo.

Qualsiasi membro del personale che indichi a qualsiasi altro membro del personale o direttamente alla persona designata che lui/lei può avere un problema legato al gioco verrà fornito/a un pieno supporto di consulenza e informazioni relative ai problemi legati al gioco dall'operatore della sottosezione (persona responsabile rilevante) in modo confidenziale. Nel determinare quale azione sia adeguata in eventuali situazioni che coinvolgano un membro del personale, la sottosezione garantirà che ogni tentativo venga realizzato per mantenere una certa discrezione e per attirare la minor attenzione possibile sulla situazione e sul membro del personale. Il membro del personale sarà incoraggiato a perseguire le mansioni non di gioco ovunque disponibili nella sottosezione.

L'azione intrapresa secondo questo punto sarà registrata nella documentazione di assunzione del membro del personale e non nel Registro del Gioco Responsabile.

Le sessioni di sviluppo professionale del gioco responsabile per tutto il personale saranno svolte su base annuale insieme con l'organizzazione di formazione adeguata tra cui il Servizio Locale di Assistenza al Giocatore e altri servizi come previsto dalla sottosezione.

Le informazioni legati al gioco responsabile e sui servizi di assistenza ai problemi vincolati al gioco saranno incluse nel pacchetto di assunzione/libretto del personale fornito a tutti i dipendenti all'inizio dell'impiego nella sottosezione.

Se la sottosezione adotta una politica diversa da quella prevista sopra la sottosezione deve informare il VCGLR per iscritto della modifica della politica.

12. Interazione con i Servizi di Assistenza per i Problemi Legati al Gioco

Questa sottosezione si impegna a mantenere forti legami e un contatto regolare con i servizi di supporto locali per i problemi legati al gioco ed enti correlati.

La sottosezione renderà disponibile agli avventori varie pubblicazioni e i contatti del Servizio Locale di Assistenza ai Giocatori e/o dei relativi servizi di supporto ai problemi legati al gioco e servizi di auto-aiuto.

Il personale esperto di questa sottosezione avvierà degli incontri ad intervalli regolari (almeno una volta ogni sei mesi) con l'Assistenza Locale ai Giocatori e con i Lavoratori di Supporto designati della Sottosezione ("VSW", Leigh Barrett & Associates Pty Ltd Support Workers) dal relativo Servizio Locale di Assistenza ai Giocatori.

Esempi di tali incontri possono comprendere:

- Riunioni in una sessione annuale di formazione per il personale tenute dal Servizio Locale di Assistenza ai Giocatori;
- Riunioni tra l'Operatore/Responsabile della Sottosezione e il Servizio di Assistenza ai Giocatori o i VSW designati, oppure
- Contatto regolare con i servizi di supporto tramite posta elettronica.

La sottosezione registrerà i dettagli di tutti i contatti mantenuti con i Servizi di Assistenza ai Giocatori e/o con altri servizi di supporto per i problemi legati al gioco nella cartella delle Politiche e Procedure del Gioco Responsabile. I dettagli degli incontri comprenderanno:

- ora e data della riunione;
- le persone presenti all'incontro;
- gli argomenti trattati;
- le decisioni prese/azioni stabilite a partire dalla riunione; e/o
- la data del prossimo incontro.

13. Reclami da Parte dei Clienti

La sottosezione segue un processo ICRP che si conforma alle direttive ministeriali rilevanti sull'ICRP.

La sottosezione renderà disponibile agli avventori le informazioni sull'ICRP comprendente:

- come presentare un reclamo;
- il processo di risoluzione di un reclamo;
- la revisione indipendente di decisioni prese dalla sottosezione sui reclami dei membri o visitatori;
- come le informazioni sui reclami verranno raccolte e conservate; e
- come il VCGLR sarà assistito per esaminare la conformità con il processo di reclami.

Un cliente con un reclamo sulla conformità e/o sull'applicazione del presente Codice deve indirizzarlo per iscritto direttamente all'amministrazione della sottosezione.

Tutti i reclami saranno controllati dal responsabile della sottosezione per accertare che siano relativi all'applicazione del presente Codice. I reclami relativi al servizio clienti o al funzionamento delle macchine che non si riferiscono all'applicazione del Codice devono essere indirizzati al Responsabile di turno. Il personale della sottosezione assisterà gli avventori in questo processo laddove richiesto.

I reclami saranno trattati in modo sensibile e risolti il più presto possibile nel seguente modo:

- tutti i reclami saranno gestiti prontamente;
- se si decide di non investigare il reclamo poiché non relativo all'applicazione del Codice, il cliente verrà debitamente informato;
- durante l'investigazione del reclamo, il Responsabile della sottosezione può chiedere informazioni al personale interessato relativamente all'argomento del reclamo;
- il Responsabile della sottosezione cercherà di stabilire se il cliente è stato trattato in modo ragionevole e secondo il Codice;
- se il reclamo fosse fondato, il Responsabile della sottosezione specificherà nel dettaglio l'azione da intraprendere per porre rimedio al problema;
- il cliente sarà sempre informato dello stato del suo reclamo;
- i dettagli del reclamo saranno conservati nella cartella delle Politiche e Procedure del Gioco Responsabile e annotate nel Registro;
- le informazioni sui reclami saranno fornite al VCGLR se richiesto.

Se un reclamo non può essere risolto nella sottosezione verrà sottoposto alla decisione dell'Istituto di Arbitri e Mediatori dell'Australia (IAMA). Ciascuna parte interessata nel reclamo può contattare lo IAMA.

Per avviare un reclamo ciascuna parte può andare sul sito web dell'IAMA (www.iama.org.au), scaricare il Modulo per le controversie e inviare tale modulo compilato pagando le relative spettanze allo IAMA.

La documentazione relativa a tutti i reclami che riguardano il Codice deve essere conservata nella cartella delle Politiche e Procedure del Gioco Responsabile e annotata nel Registro per un eventuale accesso da parte del VCGLR, laddove richiesto.

14. Conformità con il Divieto di Accesso dei Minori ai Servizi di Gioco

Il gioco da parte dei minori è severamente vietato e i minori, a prescindere dall'età, non sono ammessi e non possono rimanere alle sale da gioco delle EGM.

La sottosezione garantisce che i cartelli di divieto di ingresso a tutti i minori sono esibite ad ogni ingresso alla sala da gioco vietando l'accesso dei minori.

Dato che tutto il personale della sottosezione è responsabile della verifica dell'età, la sottosezione richiede che i dipendenti della sala da gioco chiedano una prova dell'età in caso di incertezza se un cliente o visitatore alla sala da gioco ha compiuto almeno 18 anni.

Allo scopo della verifica dell'età i seguenti documenti originali (aggiornati) vengono accettati:

- Carta d'identità;
- Patente di guida;
- Foglio rosa dello Stato del Vittoria; e/o
- Passaporto.

Qualora l'accertamento dell'età non potesse essere realizzato, al cliente o visitatore verrà richiesto di lasciare la sala da gioco e non potrà godere di nessun prodotto da gioco nella sottosezione.

15. L'ambiente di Gioco

Vari orologi sono posizionati in tutte le aree principali della sottosezione in modo tale che gli avventori siano consapevoli del passare del tempo.

Il personale menzionerà l'orario in ogni annuncio pubblicato sulle attività della sottosezione.

Gli avventori saranno incoraggiati a regolari pause dal gioco delle macchine da gioco. Tale incoraggiamento assumerà la forma di un annuncio pubblico nell'indirizzo pubblico della sottosezione e può comprendere:

- a) Annuncio del tè mattutino/pranzo/cena ora disponibile;
- b) Annuncio di un'estrazione promozionale;
- c) Annuncio dell'inizio di altre attività non legate al gioco all'interno della sottosezione.

Durante gli orari di apertura delle strutture di cibo e bevande al di fuori del pavimento della macchina da gioco, questa succursale secondaria garantisce che una persona possa ordinare e ricevere cibo e bevande senza dover entrare nell'area della macchina da gioco.

Il personale della sottosezione controllerà anche le attività degli avventori e interagirà come adeguato al fine di scoraggiare gli avventori dal dedicarsi al gioco in modo prolungato e intensivo. Tale interazione può assumere la forma di dialogo informale coerente con l'ospitalità generale del personale nei confronti degli avventori, per esempio, riguardo la disponibilità di alimenti e/o di bevande.

16. Transazioni Finanziarie

Questa sottosezione non accetta assegni. Se un cliente chiede di cambiare un assegno, il membro del personale informerà il cliente che la sottosezione non accetta assegni.

Ai sensi della legge, le vincite o i crediti accumulati pari o superiori a \$ 2.000 delle macchine da gioco devono essere pagati solo con assegno e non possono essere pagati in contanti né tramite EFT (quando disponibile) che non permetta alla persona accedere ai fondi soltanto dopo le 24 ore dello esborso. Tali vincite o crediti accumulati non possono essere mutati in crediti macchina.

Gli avventori e i visitatori possono richiedere che le vincite e/o i crediti accumulati inferiori a \$ 2.000 delle macchine da gioco e le vincite e/o crediti di altri prodotti da gioco vengano pagati in contanti e/o con assegno. La sottosezione accoglierà tale richiesta.

La sottosezione conserverà un registro dei pagamenti dei premi per registrare il pagamento di premi significativi sui prodotti da gioco, compresi, tra altri, i pagamenti con assegno e/o pagamenti tramite EFT superiori a \$ 2.000. Il registro di pagamento dei premi verrà conservato nella sala da gioco e sarà reso disponibile agli ispettori VCGLR su richiesta.

Gli inserimenti nel registro dei pagamenti dei premi saranno soggetti alla Legge sulla Privacy di 1988 e la sottosezione rispetterà i Principi australiani sulla Privacy rispetto al registro dei pagamenti dei premi.

La fornitura di macchine da gioco e di scommesse è soggetta alla Legge federale di lotta contro il riciclaggio di capitali e finanziamento del terrorismo del 2006 (AML/CTF). La sottosezione ha adottato un Programma AML/CTF e la sottosezione garantirà che tutte le transazioni finanziarie siano conformi al Programma AML/CTF adeguato e alla Legge AML/CTF.

La sottosezione fornirà, conserverà e visualizzerà le informazioni relative alla politica della sottosezione sull'incasso di assegni e su come gli avventori possono ricevere pagamenti delle vincite con assegno e/o EFT.

17. Pubblicità e Promozioni Responsabili

La pubblicità non richiesta di prodotti da gioco di EGM è vietata nello stato del Vittoria.

Tutta la pubblicità diversa da quelle delle EGM promossa da o per conto di questa sottosezione rispetterà il Codice sulla pubblicità di etica adottato dall'Associazione Australiana di Pubblicitari Nazionali.

Prima della pubblicazione, l'amministrazione rivedrà tutto il materiale pubblicitario e promozionale per garantire che sia conforme al Codice di etica adottato dall'Associazione Australiana di Pubblicitari Nazionali.

Inoltre, prima della pubblicazione, l'amministrazione rivedrà tutto il materiale pubblicitario e promozionale per garantire che il materiale:

- non è falso, ingannevole o fuorviante a proposito di probabilità, premi o possibilità di vincita;
- è stato concesso il consenso di chiunque identificato come vincitore di un premio prima della pubblicazione;

- non è offensivo o indecente nella sua natura;
- non crea l'impressione che il gioco è una strategia ragionevole per migliorare la propria situazione finanziaria;
- non promuove il consumo di bevande alcoliche con l'acquisto di prodotti da gioco; e
- non rappresenta né è indirizzata a persone di età inferiore ai diciotto (18) anni.

18. Revisione del Codice

Il presente Codice viene rivisto annualmente per garantire la conformità con la Legge sulle Normative del Gioco del 2003 dello Stato del Vittoria, con le Normative sulla Regolamentazione del Gioco del 2015 dello Stato del Vittoria e con le relative direttive ministeriali. Leigh Barratt & Associates Pty Ltd, il redattore del Codice, provvederà alla revisione annuale per conto dell'operatore della sottosezione.

La conformità della sottosezione con il Codice e l'applicazione e l'efficacia del Codice nella sottosezione nei 12 mesi precedenti verranno anch'essi esaminati in tale momento.

La sottosezione garantirà che un modulo di feedback dedicato al Codice è disponibile nel Registro del Gioco Responsabile.

La revisione intende richiedere un riscontro da parte degli interessati, compreso il personale della sottosezione, gli avventori e i servizi di supporto per i problemi legati al gioco (ove possibile).