

**Nome della sala da  
gioco**

**Giocare  
Responsabilmente**

**Codice di  
Comportamento**

*Giugno2012*



## Codice di comportamento per sale da gioco responsabile

### 1. Impegno del gestore a comportamento responsabile nel gioco

*Questa sala da gioco s'impegna a fornire il massimo livello di assistenza ai clienti e di gioco responsabile. Il nostro Codice di comportamento di gioco responsabile descrive come attuarlo.*

*Gioco responsabile in un ambiente regolato si ha quando i clienti fanno scelte informate e possono effettuare scelte razionali e sensate sulla base della loro situazione. Significa responsabilità condivisa con azione collettiva da parte dell'industria del gioco, del governo, delle persone e delle comunità.*

Questo messaggio viene esposto all'ingresso della sala da gioco e/o al botteghino della cassa all'interno della sala da gioco.

### 2. Disponibilità del Codice di comportamento

Questo Codice verrà messo a disposizione per iscritto, anche nella maggior parte delle lingue comunitarie, dei clienti su richiesta. Un cartello in tal senso viene esposto all'ingresso della sala da gioco e/o al botteghino della cassa all'interno della sala da gioco.

Inoltre, questo Codice sarà disponibile (oltre all'inglese) nelle lingue comunitarie elencate nel sito web della sala da gioco. (Solo nelle sale che hanno un sito web).

Le lingue elencate comprenderanno:

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

### 3. Informazioni sul gioco responsabile

Questa sala da gioco espone informazioni sul gioco responsabile in varie forme, compresi opuscoli, manifesti ed Visualizzazioni al giocatore (PIDs) sugli schermi delle Macchine Elettroniche da Gioco (EGM).

Ecco alcuni esempi:

(a) Come giocare responsabilmente

**PLAYING THE POKIES KNOW THE FACTS**

**WHO REALLY WINS?**  
 Pokie machines are a form of entertainment that you can use to relax and have fun. But you should know that the more you play, the more you stand to lose. This means you must play responsibly.

**HOW DO GAMING MACHINES WORK?**  
 Pokie machines are a form of entertainment that you can use to relax and have fun. But you should know that the more you play, the more you stand to lose. This means you must play responsibly.

**THE REAL CHANCE OF WINNING.**

Game	Return to Player (%)
Blackjack	99.5
Craps	99.5
Roulette	97.3
Video Poker	95.0
Slot Machines	85.0 - 95.0
Bingo	75.0 - 85.0
Table Games	75.0 - 85.0
Other Games	75.0 - 85.0

(b) Come fare e mantenere decisioni di pre-impegno

**SET YOURSELF A LIMIT & DO NOT EXCEED IT**

**YOU CAN BE AN INFORMED GAMBLER.**

**DON'T CHASE YOUR LOSSES WALK AWAY**

- Did you know, most gambling machines in Victoria pay out less than 85% of what you put in?
- There are many ways to play responsibly. You can set limits on how much you play and when you stop.

(c) La disponibilità di servizi di sostegno

**SOMETHING TO PUT YOUR GAMBLING FIRST?**

**REMARKS BY STEPHEN LADNER FROM THE TRUST**

**GAMBLER'S HELP**

(d) La direttiva per il pagamento delle vincite

**Per legge, tutte le vincite o tutti i crediti accumulati da \$1,000 in sudevono essere pagati per intero con assegno non intestato al portatore. Queste vincite non possono essere erogate come crediti alla macchina da gioco.**

(a) La proibizione per il credito al gioco

*La Legge che regola il gioco d'azzardo 2003 proibisce questa saladi dare credito ai clienti per giocare alle macchinette.*

(b) Il programma di auto esclusione della sala da gioco

La sala da gioco fornisce un programma di auto esclusione. Per informazioni sul programma, i clienti possono parlare con il funzionario del gioco responsabile o con il Dirigente di turno o prendere una copia dell'opuscolo sulla auto esclusione esposta nella sala giochi.



## 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](http://www.ahavic.com.au)
- Gambler's Help – Ph 1800 858 858

Inoltre, gli schermi nella sala periodicamente danno consigli sul gioco responsabile e recapiti per accedere ai servizi di sostegno per giocatori con problemi di assuefazione. *(Solo nelle sale da gioco che hanno schermi adatti a trasmettere questo tipo di informazioni.)*

(e) Ulteriori informazioni

Questa sala da gioco fornisce ulteriori informazioni sul gioco responsabile, compreso:

- o Come accedere al sito web del Governo Federale [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au) o simili siti web del governo federale sulla gestione del proprio denaro.
- o Come i giocatori d'azzardo e le loro famiglie o amici possono trovare servizi di sostegno e programmi di auto esclusione sul sito web del Governo Statale [www.problemgambling.vic.gov.au](http://www.problemgambling.vic.gov.au) per dare sostegno ai giocatori con problemi di assuefazione

#### 4. Informazioni sui prodotti per il gioco

I regolamenti per ogni partita sulle Macchine da gioco elettroniche (EGM), comprese le probabilità di vincita, sono disponibili sullo schermo della macchina tramite il Visualizzatore delle informazioni per il giocatore (PID). Le informazioni su come vedere gli schermi PID sono disponibili dal personale e/o leggendo l'opuscolo sulla Visualizzazione delle informazioni per il giocatore (PID), disponibile all'interno della sala da gioco.



## 5. Strategia di pre-impegno

Questa sala incoraggia i clienti che usano le Macchine da gioco elettroniche (EGMs) a fissare dei limiti di tempo e di denaro secondo la loro situazione. Ci sono cartelli nella sala da gioco e sulle EGM che raccomandano ai clienti di fissare un limite e poi di osservarlo.

Tutte le EGM di questa sala permettono al giocatore di seguire il tempo e la somma di denaro speso durante il gioco. Le informazioni su come attivare il sistema di controllo è disponibile dal personale di sala e nell'opuscolo Visualizzazione delle informazioni per il giocatore (PID) all'interno della sala da gioco.



Inoltre, questa sala espone cartelli ed opuscoli nella sala da gioco con informazioni sui fattori scatenanti che possono portare a spendere troppo. Tra questi ci sono:

- o giocare ogni giorno o avere difficoltà a smettere alla chiusura;
- o giocare per lunghi periodi, cioè, per tre ore o più senza intervalli;
- o evitare contatti durante il gioco, comunicare poco, senza reagire a ciò che avviene intorno al giocatore;
- o cercare di prendere soldi in prestito dal personale o da altri clienti o continuare a giocare con i soldi di grosse vincite;
- o comportamenti aggressivi, asociali o emotivi durante il gioco;
- o cercare di rivincere quello che si è perso;
- o giocare quando ci si sente stressati o infelici;
- o perdere il controllo a causa di consumo eccessivo di alcol.

## 6. Interazione con i clienti

Il personale di questa sala s'impegna a fornire costantemente servizi ai clienti di alta qualità, compresa una costante attenzione ai clienti stessi e la responsabilità della sala verso un gioco responsabile.

Questa sala ha un funzionario per il gioco responsabile o Dirigente di turno personalmente addetto e sempre a disposizione quando la sala è aperta.

Una persona che si avvicini al personale per informazioni sui servizi per i giocatori con problemi di assuefazione o che mostri segni di problemi con il gioco, verrà indirizzata al funzionario per il gioco responsabile o Dirigente di turno per ricevere assistenza.

Un cliente che dia segni di pena o di comportamenti inaccettabili verrà contattato dal personale che gli offrirà assistenza. Questi segni possono includere, ma non essere limitati a:

- o una persona che giochi ogni giorno o che trovi difficile smettere di giocare alla chiusura;
- o giocare per periodi prolungati. Cioè, giocare per tre o più senza intervalli;
- o evitare il contatto durante il gioco, comunicare poco con gli altri, non reagire a quanto succede intorno a loro;
- o chiedere soldi in prestito al personale o ad altri clienti o continuare a giocare con i soldi di grosse vincite;
- o avere comportamenti aggressivi, incivili o emotivi durante il gioco.

Questa assistenza può prendere forma di:

- o interazione del personale con il cliente per incoraggiarlo a fare una pausa dalla macchina da gioco;
- o offerta del personale al cliente di una bevanda (es. una tazza di té o di caffè) in un angolo più calmo e più privato della sala da gioco.

Se il comportamento può essere attribuito a problemi di assuefazione, il cliente verrà indirizzato al funzionario addetto al gioco responsabile.

Tutti i contatti tra il funzionario per il gioco responsabile ed i clienti sono registrati nel Registro del gioco responsabile e comprendono eventuali azioni. Questo Registro è protetto da quanto previsto dalla Legge sulla Privacy. I particolari da includere nel registro sono:

- o data e orario dell'incidente o problema;
- o nome(i) del personale interessato;
- o nome del cliente interessato (se noto);
- o descrizione dell'incidente o problema;

- o azione intrapresa dal personale (es: fornitura di Aiuto al Giocatore / informazioni sul programma di auto esclusione);

## **7. Direttive sul gioco per il personale**

Ai dipendenti di questa sala non è consentito il gioco di qualunque tipo, comprese le macchine da gioco, keno, scommesse o acquisto di biglietti della lotteria.

La direzione tuttavia può decideredi permettere a dipendenti fuori servizio di giocare in sala alle seguenti condizioni;

- o Il personale non può giocare prima o dopo il turnodi servizio e pertanto potrà giocare solonei giorni di ferie prescritti.
- o Il personale non potrà indossare l' uniforme e;
- o Il personale non potrà indossare la licenza di gioco

Tutto ciò sarà contenuto nella Direttiva di gioco responsabile delle sale e nel Manuale di Procedura unitamente alla Dichiarazione sulla direttiva sul gioco del personale nel Registro di gioco responsabile delle sale.

I clienti che desiderano avere informazioni sulla Direttiva di gioco responsabile delle sale dovranno rivolgersi al funzionario del gioco responsabile o al Dirigente di turno.

Ogni anni vengono tenuti dei corsi sullo sviluppo professionale di gioco responsabile per il personale insieme al servizio locale di Aiuto al Giocatore. Le informazioni sui servizi di sostegno per il gioco responsabile e per giocatori con problemi di assuefazione si trovano nella cartella informativa che tutti i dipendenti ricevono all'inizio del rapporto di lavoro.

La sala da gioco aiuterà ogni dipendente che si trovi ad avere problemi di assuefazione assicurandosi che ricevano informazioni sull' assuefazione e sui servizi di sostegno disponibili. Il diritto del dipendente alla sua privacy sarà rispettato e la questione non verrà annotata nel registro.

## **8. Servizi di sostegno per giocatori con problemi di assuefazione**

Questa sala s' impegna a mantenere forti legami con i servizi di supporto locali per problemi di assuefazione. Il personale anziano di questa sala si incontrerà regolarmente con l' Aiuto al Giocatore locale e con il programma di sostegno per gli addetti.

- o Esempi di queste riunioni possono includere:
  - Sessioni annuali di addestramento per il personale, organizzate del servizio di Aiuto al Giocatore locale;



- Incontri due volte l'anno tra l'Operatore/ Direttore della sala ed il servizio di Aiuto al Giocatore.

Le informazioni su questi incontri verranno custodite nella Cartella/ Registro del gioco responsabile situata nella Sala da Gioco. I particolari degli incontri devono includere:

- ora e giorno della riunione;
- partecipanti alla riunione;
- argomenti discussi;
- risultati / azioni derivate dalla riunione;
- data della prossima riunione.

## 9. Reclami dei clienti

Un cliente che desidera reclamare sul funzionamento di questo Codice di Comportamento dovrà farlo per iscritto direttamente alla direzione della sala. Tutti i reclami saranno controllati dal direttore della sala per assicurarsi che abbiano a che fare con il funzionamento di questo Codice. I reclami che riguardano il servizio ai clienti o il funzionamento delle macchine dovranno essere indirizzati al dirigente o al personale in servizio. Il personale, a richiesta, aiuterà i clienti in questa procedura.

I reclami saranno controllati sensibilmente ed al più presto possibile. I reclami verranno risolti nel modo seguente:

- o verrà accusata ricevuta prontamente di tutti i reclami;
- o se si decide di non verificare il reclamo in quanto non relativo al funzionamento del codice, vi verrà detto il motivo;
- o durante la verifica del vostro reclamo il Direttore della sala potrà chiedere informazioni al dipendente interessato al motivo del reclamo;
- o il Direttore della sala cercherà di appurare se siete stato trattato in modo ragionevole e coerentemente al Codice di Comportamento del gioco responsabile;
- o se il vostro reclamo verrà convalidato, il Direttore della sala vi farà sapere che cosa verrà fatto per risolvere il problema;
- o sarete sempre informati del risultato del vostro reclamo;
- o i dettagli del reclamo saranno custoditi nella Cartella o Registro del gioco responsabile;
- o su richiesta, verranno fornite informazioni sui reclami al VCGLR.

Se un reclamo non può essere risolto in sala, andrà all'Istituto degli Arbitri e dei Mediatori Australia (IAMA) per trovare soluzione. Le parti interessate al reclamo possono contattare IAMA. Per dare inizio ad un reclamo le parti possono accedere al sito IAMA ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)), scaricare un modulo di Risoluzione di Disputa e presentarlo riempito e corredato dall'apposito pagamento all'IAMA. Il mediatore / arbitro prenderà contatto con

entrambe le parti per facilitare la risoluzione. Questi moduli sono disponibili anche in sala.

Attenzione: I reclami spediti a questo ente indipendente per trovare una soluzione possono essere costosi. Si invitano le parti a cercare di risolvere la questione a livello di sala prima di accedere alla mediazione professionale.

La documentazione relativa ai reclami (sia validi o meno) contro il codicedovranno essere custoditi nella Cartella/ Registro del gioco responsabileper essere ispezionati da VCGLR serichiesto.

## **10. Minorenni**

È proibito il gioco ai minorenni, compresa la vendita di prodotti e di servizi del gioco d'azzardo. Ci sono cartelli esposti all'ingresso di ogni sala da gioco che proibiscono l'ingresso alla sala ai minorenni. Tutto il personale ha la responsabilità di chiedere documenti d'identità se incerti se il cliente ha almeno 18 anni. Se non viene esibito un documento d'identità verrà chiesto al cliente di uscire dalla sala da gioco.

## **11. L'ambiente di gioco**

I clienti saranno invitati a fare delle pause costanti dal gioco delle macchine. Ciò può essere in forma di annunci riguardanti avvenimenti organizzati che possono includere:

- o Annunciare che è pronto lo spuntino delle 11;
- o Annunciare il sorteggio di un socio;
- o L'inizio di attività quali le musiche del mattino.

Ci sono orologi in tutte le zone della sala così che i clienti sappiano che il tempo sta passando. Il personale farà riferimento all'orario negli annunci sulle attività della sala.

## **12. Operazioni finanziarie**

Questa sala non cambia gli assegni dei clienti.

Un cartello in questi termini è esposto alla cassa nella sala giochi.

In questa sala, le vincite alle macchine sotto ai \$1,000 possono essere pagate in contante/o con assegno. Per legge, tutte le vincite o icrediti cumulativi di \$ 1,000 e oltre devono essere pagate interamente con assegnoche non può essere emesso al portatore. Queste vincite o crediti cumulativi non possono essere liquidate come crediti alla macchina.

Nell sala giochi è situato il Registro dei pagamenti delle vincite.

### **13. Pubblicità e attività promozionali**

La pubblicità generica dei prodotti da gioco d'azzardo EGM è proibita nel Victoria.

Tutta la pubblicità non-EGM divulgata da o per conto di questa sala osserverà il codice etico pubblicitario adottato dall'Associazione Australiana degli inserzionisti nazionali.

Ogni potenziale annuncio pubblicitario o iniziativa promozionale verrà controllato con una lista di controllo creata dal Codice Etico AANA per garantire la conformità.

Inoltre, prima di pubblicare, la direzione rivedrà tutto il materiale pubblicitario e promozionale per garantire che:

- o non sia falso, fuorviante o ingannevole riguardo alle probabilità, i premi e le possibilità di vincita;
- o non sia di natura offensiva o indecente;
- o non crei l'impressione che il gioco d'azzardo sia una strategia ragionevole per migliorare la propria situazione finanziaria;
- o non incoraggi il consumo di alcol durante l'uso di prodotti da gioco;
- o abbia il consenso delle persone identificate come vincitrici di premi prima della pubblicazione.

### **14. Informazioni sul programma di fedeltà dei clienti**

Nel caso che questa sala offra un programma di fedeltà dei clienti, verrà pubblicato un opuscolo con tutte le informazioni relative al programma di fedeltà per i partecipanti.

Queste informazioni comprenderanno il regolamento del programma di fedeltà e come e quando maturano, scadono e vengono riscattati i premi.

I partecipanti saranno informati dei benefici maturati nel programma di fedeltà tramite una comunicazione scritta o email almeno una volta l'anno. Coloro che si sono autoesclusi non possono aderire o rimanere in programmi di fedeltà.

## **15. Realizzazione pratica del Codice**

La sala da gioco garantirà che il Codice sia incluso nella procedura d'introduzione fornita al personale prima dell'inizio del rapporto di lavoro. All'introduzione del Codice la Sala garantirà che tutto il personale correntemente in servizio riceva il Codice. Inoltre, la Sala garantirà che PVS Australia Pty Ltd conduca controlli di conformità periodicamente. La frequenza di questi controlli rimarrà a discrezione della Sala e della PVS Australia Pty Ltd.

## **16. Revisione del Codice**

Questo Codice viene rivisto annualmente per garantire che sia conforme alla Legge sulle norme del gioco d'azzardo ed eventuali direttive ministeriali. Allo stesso tempo verrà rivisto anche il funzionamento e l'efficacia del Codice per i 12 mesi precedenti. La revisione richiederà commenti da tutte le parti interessate, compreso il personale di sala, i clienti ed i servizi di sostegno per giocatori con problemi di assuefazione.

I cambiamenti alle procedure della sala saranno presi in considerazione ed introdotti laddove possibile. Tutti i cambiamenti saranno segnati nella Cartella o Registro del gioco responsabile. Eventuali cambiamenti del Codice saranno effettuati previa approvazione da parte del VCGLR.