

CÓDIGO DE JUEGO RESPONSABLE DE CONDUCTA

Español (Spanish)

Noviembre 2020

Versión 4. 2 - Código 21



LEIGH **B**ARRETT
& ASSOCIATES

GAMESURE
A Division of Leigh Barrett & Associates

LEIGH **B**ARRETT
& ASSOCIATES

GAMESURE
A Division of Leigh Barrett & Associates

1. Mensaje de juego responsable

Un operador de lugar tiene el deber de tomar todas las medidas razonables para prevenir y minimizar los daños causados por el funcionamiento de las máquinas de juego en el lugar aprobado, incluso mediante el monitoreo del bienestar de los jugadores de máquinas de juego, desalentando el juego intensivo y prolongado de la máquina de juego e interviniendo cuando una persona está mostrando un comportamiento que es consistente con el daño de los juegos de azar.

Este lugar proporcionará los más altos estándares de atención al cliente y servicio responsable de juegos de azar a todos nuestros clientes y mostrará el siguiente mensaje de juego responsable en el mostrador / estación del cajero y / o la entrada a la sala de juegos para que sea claramente visible donde el lugar proporciona productos de máquina de juegos electrónicos (EGM):

Este lugar está comprometido con el bienestar de sus clientes, empleados y la comunidad en general en la que opera. Se esfuerza por ofrecer todos sus servicios de una manera responsable y sostenible proporcionando los medios para que nuestros clientes tengan decisiones informadas y ejerzan una elección informada racional y sensata basada en sus circunstancias personales e individuales. Como parte de este compromiso, el lugar ha adoptado un amplio Código de Conducta de Juego Responsable y un Programa de Autoexclusión, y proporcionará los recursos necesarios, tanto financieros como humanos, para apoyar el correcto funcionamiento y cumplimiento del Código en estos locales.

Nuestro Código describe cómo lo hacemos y continuamos proporcionando servicios de juegos de azar de una manera socialmente gratificante, agradable y receptiva.

Una copia del Código se pondrá a disposición de los usuarios por escrito o electrónico a petición. Se mostrará un letrero que aconseja a los clientes cómo obtener una copia en la entrada de la sala de juegos y/o en la estación del cajero en la sala de juegos.

El Código también estará disponible en el sitio web del lugar (cuando esté disponible), incluidos varios idiomas comunitarios, entre ellos griego, italiano, chino, vietnamita, árabe, turco y español.

El lugar se asegurará de que el Registro de Juegos de Azar Responsables se ponga a disposición de cualquier persona autorizada o inspector de VCGLR a petición

2. Interacción con los clientes - comunicaciones con los jugadores

2.1 Este lugar se asegurará de que las comunicaciones con los Patronos no:

- (a) Inducir a un cliente a entrar o permanecer en el área de la máquina de juego
- (b) Inducir el juego de la máquina de juegos (con la excepción de la comunicación que forma parte de un programa de fidelización), o
- (c) Refuerza o fomenta falacias o conceptos erróneos sobre las máquinas de juego, incluyendo pero no limitado a:
 - i. Decirle a un cliente que puede ganar dinero jugando a una máquina de juego.
 - ii. Decirle a un cliente que una máquina de juegos o un premio mayor de máquina de juego tiene o no ha pagado, o que se debe a las ganancias de pago.
 - iii. Discutiendo suerte o supersticiones.

- iv. Decirle a un cliente que una "casi perdida" significa que la máquina de juego está a punto de pagar ganancias.
 - v. Sugerir o alentar la creencia de que un giro en una máquina de juegos no es independiente de otro giro en esa máquina de juegos.
 - vi. Sugerir o alentar la creencia de que hay estrategias que un cliente puede utilizar para ganar al jugar a una máquina de juego (por ejemplo, aumentar o disminuir la cantidad de apuesta por línea o número de líneas en las que se realiza una apuesta), o
 - vii. Decirle a un cliente que merece ganar.
- 2.2 Este lugar tomará medidas razonables para garantizar que las comunicaciones con el cliente desalienten el juego intensivo y prolongado de la máquina de juego.
- 2.3 Con la excepción de la señalización EFTPOS, este lugar no inducirá a un cliente a:
- (a) Retirar dinero, o retirar más dinero, de un centro de efectivo, o
 - (b) Dejar este lugar para obtener dinero, u obtener más dinero, para permitir que ese cliente juegue, o para seguir jugando, una máquina de juego.
- 2.4 Sin embargo, este lugar puede dirigir a un cliente a una instalación en efectivo cuando el cliente lo solicite.

3. Interacción con los clientes - Signos de angustia

- 3.1 Este lugar tomará todas las medidas razonables para garantizar que el área de la máquina de juego y las entradas al área de la máquina de juego se monitoricen en todo momento cuando las máquinas de juego estén disponibles para jugar.
- 3.2 Este lugar tomará todas las medidas razonables para garantizar que los Clientes en el área de la máquina de juegos se observen regularmente para monitorear el comportamiento que es consistente con el daño del juego.
- 3.3 Este lugar no alentará ni inducirá a un cliente a participar en un juego intensivo o prolongado de la máquina de juego.
- 3.4 El personal de este lugar le pedirá a un cliente que se tome un descanso del área de la máquina de juegos donde se ha producido una interacción y que la interacción ha determinado que el cliente está enojado mientras juega o ha solicitado asistencia como consecuencia de sus juegos.
- 3.5 El personal de este lugar interactuará con un cliente que se ha observado que ha estado jugando máquinas de juego durante un período prolongado sin un descanso y le pedirá a ese cliente que se tome un descanso lejos del área de la máquina de juego.
- 3.6 Se espera que el personal de este lugar interactúe con un cliente que:
- (a) Se le ha pedido que se tome un descanso y se niega a tomar un descanso lejos del área de la máquina de juegos
 - (b) Reproduce varias máquinas de juego simultáneamente, o
 - (c) Reserva una máquina de juego para jugar a otra máquina de juego.

4. Personal de la sede del juego

- 4.1 El personal de este lugar no está autorizado a jugar una máquina de juegos en un día de trabajo en lista en este lugar.
- 4.2 Este lugar proporciona información al personal para que sea consciente de su mayor riesgo de daño por los juegos de azar.

5. Interacción con los servicios de apoyo a los juegos de azar problemáticos

- 5.1 Este lugar garantizará que el personal que tenga un gestión diaria de la operación de este lugar y los oficiales de juegos de azar responsables se reúnan con el trabajador de apoyo designado de este lugar al menos una vez cada seis meses.

6. El entorno de los juegos de azar

- 6.1 Este lugar no animará a un cliente a jugar varias máquinas de juego simultáneamente.
- 6.2 Este lugar tomará todas las medidas razonables para disuadir a un cliente de reservar una máquina de juego con el fin de jugar a otra máquina de juego en el área de la máquina de juego.
- 6.3 Durante el horario de apertura de las instalaciones de alimentos y bebidas fuera de la planta de la máquina de juegos, este lugar se asegurará de que un cliente pueda pedir y ser servido alimentos y bebidas sin tener que entrar en el área de la máquina de juegos.
- 6.4 Este lugar puede ofrecer a un cliente sentado o jugando a una máquina de juego de alimentos o bebidas siempre que se ofrezca como parte de una interacción con ese cliente.

7. Responsable de juegos de azar

- 7.1 En este lugar se han nombrado oficiales de juego responsables.
- 7.2A El Oficial de Apuestas Responsable estará disponible en el área de la máquina de juegos en todo momento que las máquinas de juego estén disponibles para juegos.
- 7.3 Este lugar mostrará de manera prominente en el área de la máquina de juegos un aviso que aconseja que un oficial de juegos de azar responsable está disponible para asistencia en todo momento.
- 7.4 El Oficial de Juego Responsable de este lugar tomará todas las medidas razonables para:
 - (a) Supervise el área de la máquina de juegos y asegúrese de cumplir con la Ley, las regulaciones y este código
 - (b) Asegurar que el personal registre incidentes e intervenciones de juegos de azar responsables en el registro de juegos de azar responsable
 - (c) Observar a los patronos que muestran un comportamiento que es consistente con el daño del juego y proporcionar asistencia según sea necesario
 - (d) Proporcionar asesoramiento al personal sobre el daño de los juegos de azar y cómo responder a los signos de daño de los juegos de azar, y
 - (e) Responder a las consultas de los clientes y las quejas sobre el suministro de juegos de azar en el lugar aprobado.
- 7.5 El Oficial de Juego Responsable de este lugar completará el servicio responsable prescrito de entrenamiento de juegos de azar, si lo hubiera.

8. Registrante de juegos de azar responsables

- 8.1 Este lugar mantiene un registro de juego responsable. Los detalles de todos los incidentes e intervenciones de juegos de azar responsables se registran en este registro, incluyendo:
- (a) Fecha y hora en que ocurrió el incidente
 - (b) Detalles del incidente
 - (c) Detalles de la intervención realizada en respuesta al incidente
 - (d) Detalles de la respuesta del cliente a la intervención, si se conoce
 - (e) Fecha y hora en que la inscripción se registró en el registro de juegos de azar responsable, y
 - (f) El nombre de la persona si así lo proporciona voluntariamente ese individuo.
- 8.2 Este lugar conserva la información en el registro de juegos de azar responsable durante no menos de seis meses desde el día en que se registró en el registro de juegos de azar responsable.
- 8.3 Este lugar proporcionará una copia del registro de apuestas responsable a la Comisión Victoriana de Regulación de Juegos de Azar y Licores, previa solicitud.
- 8.4 Este lugar puede proporcionar información en el registro de juegos de azar responsable a un trabajador de apoyo de la sede con fines de formación y desarrollo, siempre que la información no incluya el nombre o las características identificativas de ningún cliente.

Definiciones

- "Código" significa este Código de Conducta de Juego Responsable específico
- "Cliente" significas miembros y visitantes del lugar.
- "EGM" significa máquina de juegos electrónicos.
- "Gestión" significa la gestión de este Lugar
- "Patronos" se refiere a los clientes, miembros y visitantes del lugar.
- "Registro de Incidentes de Juego Responsable" se refiere al registro mantenido por el lugar en el que el lugar registra la información requerida en virtud del Código.
- "Oficial de Juego Responsable" se refiere a la persona responsable de la administración del Código en el lugar en cualquier momento.
- "Venue" significa este lugar de juego.

Preparación del Código

El Código ha sido preparado en nuestro nombre por Leigh Barrett & Associates Pty Ltd y se ha puesto a disposición para su adopción e integración en nuestras operaciones comerciales de juegos. Es un documento sencillo y ha sido escrito de tal manera que permita una comprensión preparada por parte de nuestros clientes y una simple interpretación y explicación por y para nuestro personal. Ha sido escrito en inglés y presentado de tal manera que sea accesible a todos nuestros clientes, incluyendo aquellos de orígenes cultural y lingüísticamente diversos.

El Código está respaldado por un Manual de Políticas y Procedimientos de Juego Responsable que detiene los procesos y procedimientos para dar efecto al Código y que se proporciona a todos los miembros del personal del lugar en la inducción.

