

# GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE CODICE DI CONDOTTA

Sotto-ramo RSL

---

Italiano

Novembre 2020

Versione 4 - Codice 4



LEIGH **B**ARRETT  
ASSOCIATES

**GAME**SURE  
A division of Leigh Barrett & Associates

# Codice di condotta responsabile per il gioco d'azzardo

---

## 1. Messaggio di gioco responsabile

Un sottorame ha il dovere di adottare tutte le misure ragionevoli per prevenire e ridurre al minimo i danni causati dal funzionamento delle macchine da gioco nel sottosetto approvato, anche monitorando il benessere dei giocatori di macchine da gioco, scoraggiando il gioco intensivo e prolungato delle macchine da gioco e intervenendo quando una persona mostra un comportamento coerente con i danni da gioco d'azzardo.

Questa filiale fornirà i più alti standard di assistenza clienti e servizio responsabile del gioco d'azzardo a tutti i nostri clienti e mostrerà il seguente messaggio di gioco responsabile alla scrivania / stazione del cassiere e / o all'ingresso della sala da gioco in modo che sia chiaramente visibile ovunque il sotto ramo fornisca prodotti per macchine da gioco elettroniche (EGM):

*Questo sottosettore è impegnato nel benessere dei suoi mecenati, dipendenti e della comunità in generale in cui opera. Si sforza di fornire tutti i suoi servizi in modo responsabile e sostenibile fornendo ai nostri clienti i mezzi per avere scelte informate e per esercitare una scelta informata razionale e ragionevole in base alle loro circostanze personali e individuali. Nell'ambito di questo impegno, il sotto-ramo ha adottato un codice di condotta completo per il gioco d'azzardo responsabile e un programma di autoesclusione e fornirà le risorse necessarie, sia finanziarie che umane, per supportare il corretto funzionamento e l'adempimento del Codice in questi locali.*

Il nostro Codice descrive come lo facciamo e continuiamo a fornire servizi di gioco d'azzardo in modo socialmente gratificante, divertente e reattivo.

Una copia del Codice sarà resa disponibile in forma scritta o elettronica ai clienti su richiesta. Un cartello che consiglia i clienti su come ottenere una copia verrà visualizzato all'ingresso della sala da gioco e / o alla stazione del cassiere nella sala da gioco.

Il Codice sarà disponibile anche sul sito web della filiale (ove disponibile) anche in varie lingue comunitarie che includono greco, italiano, cinese, vietnamita, arabo, turco e spagnolo.

La filiale garantirà che il registro responsabile del gioco d'azzardo sia reso prontamente disponibile a qualsiasi persona autorizzata o ispettore VCGLR su richiesta

## 2. Interazione con i clienti - Comunicazione con i giocatori d'azzardo

2.1 Questo sottosettore garantirà che le comunicazioni con i Clienti non:

- (a) Indurre un cliente ad entrare o rimanere nell'area delle macchine da gioco
- (b) Indurre il gioco automatico di gioco (ad eccezione della comunicazione che fa parte di un programma fedeltà), o
- (c) Rafforzare o incoraggiare fallacie o idee sbagliate sulle macchine da gioco, tra cui, a titolo titolo sinconscienza ma non limitato a:
  - i. Dire a un cliente che può fare soldi giocando a una macchina da gioco.
  - ii. Dire a un cliente che una macchina da gioco o un jackpot della macchina da gioco ha pagato o non ha pagato, o che è dovuto a vincite a pagamento.
  - iii. Discutere di fortuna o superstizioni.
  - iv. Dire a un cliente che un "quasi perdere" significa che la macchina da gioco sta per pagare le vincite.

Codice di condotta responsabile per il gioco d'azzardo

LEIGH BARRETT  
ASSOCIATES

GAMESURE  
A Division of Leigh Barrett & Associates

- v. Suggestire o incoraggiare la convinzione che un giro su una macchina da gioco non sia indipendente da un altro giro su quella macchina da gioco.
  - vi. Suggestire o incoraggiare la convinzione che ci siano strategie che un cliente può utilizzare 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
  - vii. Dire a un cliente che merita di vincere.
- 2.2 Questo sottosegretario prenderà misure ragionevoli per garantire che le comunicazioni con il cliente scorraggino il gioco intensivo e prolungato delle macchine da gioco.
- 2.3 Ad eccezione della segnaletica EFTPOS, questa sottosegretoria non indurrà un cliente a:
- (a) Prelevare denaro, o prelevare più denaro, da una cassa, o
  - (b) Lasciare questa filiale per ottenere denaro, o ottenere più denaro, per consentire a tale cliente di giocare o continuare a giocare a una macchina da gioco.
- 2.4 Questa filiale può tuttavia indirizzare un cliente verso una cassa quando richiesto dal cliente.

### 3. Interazione con i clienti - Segni di disagio

- 3.1 Questo sotto ramo prenderà tutte le misure ragionevoli per garantire che l'area delle macchine da gioco e gli ingressi all'area delle macchine da gioco siano monitorati in ogni momento in cui le macchine da gioco sono disponibili per il gioco.
- 3.2 Questo sotto ramo prenderà tutte le misure ragionevoli per garantire che i clienti nell'area delle macchine da gioco siano regolarmente osservati per monitorare comportamenti coerenti con i danni al gioco d'azzardo.
- 3.3 Questo sottosegretario non incoraggerà o indurrà un cliente a impegnarsi in un gioco intensivo o prolungato.
- 3.4 Il personale di questa filiale chiederà a un cliente di prendersi una pausa dall'area della macchina da gioco in cui si è verificata un'interazione e tale interazione ha determinato che il cliente è arrabbiato durante il gioco o ha richiesto assistenza come conseguenza del suo gioco.
- 3.5 Il personale di questa filiale interagirà con un cliente che è stato osservato giocare alle macchine da gioco per un periodo prolungato senza interruzione e chiederà a quel cliente di prendersi una pausa dall'area delle macchine da gioco.
- 3.6 Il personale di questa filiale dovrebbe interagire con un cliente che:
- (a) È stato chiesto di fare una pausa e si rifiuta di prendersi una pausa dall'area delle macchine da gioco
  - (b) Riproduce più macchine da gioco contemporaneamente, o
  - (c) Riserva una macchina da gioco per giocare a un'altra macchina da gioco.

### 4. Personale della sede di gioco

- 4.1 Il personale di questo sottosegretario non è autorizzato a giocare a una macchina da gioco in una giornata di lavoro a turni in questo sottosegretario.
- 4.2 Questo sottosegretario fornisce informazioni al personale in modo che sia consapevole del loro maggiore rischio di danni derivanti dal gioco d'azzardo.

## 5. Interazione con i servizi di supporto al gioco d'azzardo problematico

5.1 Questo sottosegno garantirà che il personale che ha una gestione quotidiana del funzionamento di questo sottosegno e ufficiali responsabili del gioco d'azzardo si incontrino con il lavoratore di supporto della sede designata di questa sotto-filiale almeno una volta ogni sei mesi.

## 6. L'ambiente del gioco d'azzardo

6.1 Questo sottosegno non incoraggerà un cliente a giocare contemporaneamente a più macchine da gioco.

6.2 Questo ramo prenderà tutte le misure ragionevoli per scoraggiare un cliente dal prenotare una macchina da gioco per giocare a un'altra macchina da gioco nell'area delle macchine da gioco.

6.3 Durante gli orari di apertura delle strutture per alimenti e bevande al di fuori del pavimento della macchina da gioco, questo sotto-ramo garantirà che un cliente possa ordinare e essere servito cibo e bevande senza dover entrare nell'area delle macchine da gioco.

6.4 Questo ramo secondario può offrire a un cliente seduto o che gioca a una macchina da gioco cibo o bevande a condizione che sia offerto come parte di un'interazione con tale cliente.

## 7. Responsabile del gioco d'azzardo

7.1 Gli ufficiali responsabili del gioco d'azzardo sono stati nominati in questo sotto-ramo.

7.2 Un responsabile del gioco d'azzardo sarà disponibile nell'area delle macchine da gioco in ogni momento in cui le macchine da gioco sono disponibili per i giochi.

7.3 Questo ramo mostrerà in primo piano nell'area delle macchine da gioco un avviso che consiglia che un responsabile del gioco d'azzardo è sempre disponibile per l'assistenza.

7.4 Responsabile del gioco d'azzardo responsabile di questo ramo prenderà tutte le misure ragionevoli per:

- (a) Monitorare l'area delle macchine da gioco e garantire il rispetto della legge, delle normative e del presente codice
- (b) Assicurarsi che il personale registri incidenti e interventi di gioco responsabili nel registro responsabile del gioco d'azzardo
- (c) Osservare i clienti che mostrano comportamenti coerenti con i danni da gioco d'azzardo e forniscono assistenza se necessario
- (d) Fornire consulenza al personale sui danni causati dal gioco d'azzardo e su come rispondere ai segni di danno da gioco d'azzardo, e
- (e) Rispondere alle richieste dei clienti e ai reclami relativi alla fornitura di gioco d'azzardo nel sottosegno approvato.

7.5 L'ufficiale responsabile del gioco d'azzardo di questo ramo completerà il servizio responsabile prescritto della formazione sul gioco d'azzardo, se presente.

## 8. Registro responsabile del gioco d'azzardo

- 8.1 Questo sottosegno gestisce un registro responsabile del gioco d'azzardo. I dettagli di tutti gli incidenti e gli interventi di gioco responsabili sono registrati in questo registro, tra cui:
- (a) Data e ora dell'incidente
  - b) Dettagli dell'incidente
  - e) Dettagli dell'intervento effettuato in risposta all'incidente
  - d) Dettagli della risposta del cliente all'intervento, se noti
  - e) Data e ora in cui l'iscrizione è stata registrata nel registro responsabile del gioco d'azzardo, e
  - f) Il nome della persona se questo è fornito volontariamente da tale individuo.
- 8.2 Questa sottosegno conserva le informazioni nel registro responsabile del gioco d'azzardo per non meno di sei mesi dal giorno in cui sono state registrate nel registro responsabile del gioco d'azzardo.
- 8.3 Questo sotto ramo fornirà una copia del registro responsabile del gioco d'azzardo alla Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation su richiesta.
- 8.4 Questo ramo secondario può fornire informazioni nel registro del gioco responsabile a un assistente di supporto della sotto-filiale per scopi di formazione e sviluppo, a condizione che le informazioni non includano il nome o le caratteristiche identificative di alcun cliente.

---

### Definizioni

- "Codice" indica questo specifico Codice di condotta per il gioco d'azzardo responsabile
- Per "Cliente" si intende i membri e i visitatori della filiale.
- "EGM" indica macchina da gioco elettronica.
- Per "gestione" si intende la gestione di questo sottosegno
- Per "mecenati" si intende i clienti, i membri e i visitatori della filiale.
- Per "Registro degli incidenti di gioco responsabile" si intende il registro gestito dalla sottosegno in cui la sotto-filiale registra le informazioni richieste dal Codice.
- Per "Responsabile del gioco d'azzardo" si intende la persona responsabile dell'amministrazione del Codice presso la sottosegno in qualsiasi momento.
- "Sotto-filiale": questo luogo di gioco.
- "Sede" indica questo sotto-filiale

### Preparazione del codice

Il Codice è stato preparato per nostro conto da Leigh Barrett & Associates Pty Ltd ed è stato reso prontamente disponibile per l'adozione e l'integrazione nelle nostre operazioni aziendali di gioco. Si tratta di un documento semplice ed è stato scritto in modo tale da consentire una pronta comprensione da parte dei nostri clienti e una semplice interpretazione e spiegazione da parte e per il nostro staff. È stato scritto in un inglese semplice e presentato in modo da essere accessibile a tutti i nostri mecenati, compresi quelli provenienti da contesti culturalmente e linguisticamente diversi.

Il Codice è supportato da un Manuale di Politiche e Procedure di Gioco Responsabile che mantenere i processi e le procedure per dare attuazione al Codice e che viene fornito a ogni membro dello staff della sottosegno all'induzione.

Codice di condotta responsabile per il gioco d'azzardo

**LEIGH BARRETT  
& ASSOCIATES**

**GAMESURE**  
A Division of Leigh Barrett & Associates

Codice di condotta responsabile per il gioco d'azzardo

© Copyright 2020 Leigh Barrett & Associates Pty Ltd

