

# Υποκατάστημα RSL Inc. Λίγκα Επιστροφών & Υπηρεσιών (RSL) Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τυχερού Παιχνιδιού

Οκτώβριος 2018



## 1. Μερικοί ορισμοί

- "Κωδικός" σημαίνει αυτόν τον συγκεκριμένο Κώδικα Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τυχερού Παιχνιδιού.
- "EGM" σημαίνει ηλεκτρονική μηχανή τυχερών παιχνιδιών.
- Ως " EFT " νοείται η ηλεκτρονική διευκόλυνση μεταφοράς κεφαλαίων που ενδεχομένως διατίθεται από υποκαταστήματα για πληρωμές EGM.
- "ICRP" σημαίνει τη Διαδικασία Ανεξάρτητης Επίλυσης Διαφορών.
- "Σχέδιο πιστότητας": ένα σύστημα με το οποίο ένα άτομο απονέμεται βαθμοί για παιχνίδι EGM.
- Ως "υπουργικά πρότυπα" νοείται η επιβληθείσα αφίσα υπεύθυνου παιχνιδιού, η σήμανση και τα πρότυπα που απαιτούνται από τον νόμο "
- "Μικρός" σημαίνει άτομο ηλικίας κάτω των δεκαοκτώ (18) ετών.
- Ως "υποψήφιος" νοείται το άτομο που διορίζεται, το οποίο μπορεί να είναι αρμόδιο για την παροχή πληροφοριών σχετικά με τον Κώδικα στους πελάτες, για όλες τις στιγμές κατά τις οποίες το υποκατάστημα παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες τυχερών παιχνιδιών.
- "Πατρών": πελάτες, μέλη και επισκέπτες του υποκαταστήματος.
- "PID" σημαίνει απεικόνιση πληροφοριών παίκτη σε οθόνες EGM.
- "Υπεύθυνος υπεύθυνος τυχερών παιχνιδιών" σημαίνει το πρόσωπο που είναι υπεύθυνο για τη διαχείριση του κώδικα και του ICRP στο υποκατάστημα .
- "Μητρώο Περιπτώσεων Τζόγου" ή RGIR σημαίνει το μητρώο που τηρείται από τον Υποκατάστημα στο οποίο το Υποκατάστημα καταχωρεί τις πληροφορίες που απαιτούνται βάσει του Κώδικα και μπορεί ταυτόχρονα να περιέχει το Μητρώο Υπεύθυνων Περιστατικών Αλκοόλ.
- "Ο νόμος" σημαίνει το βικτωριανό νόμο για τα τυχερά παιχνίδια 2003 (τρέχουσα έκδοση).
- "Οι Κανονισμοί" σημαίνει τους βικτωριανούς Κανονισμούς παιχνιδιού 2015 (τρέχουσα έκδοση).
- "Υποκατάστημα" σημαίνει αυτόν τον Υποκατάστημα. και
- Το "YourPlay" σημαίνει το βικτωριανό πρόγραμμα που επιτρέπει σε έναν πελάτη να θέσει οικειοθελώς χρόνο ή / και όρια χρημάτων στο παιχνίδι EGM.

## 2. Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τυχερού Παιχνιδιού

Αυτό το υποκατάστημα RSL δεσμεύεται για τα αντικείμενα και τους σκοπούς της Λίγκας επιστροφής και υπηρεσιών. Τέτοια αντικείμενα περιλαμβάνουν τη φροντίδα και βοήθεια των βετεράνων και των οικογενειών τους και τη συμμετοχή και δέσμευση στα μέλη της τοπικής κοινότητας. Το υποκατάστημα δέχεται την ευθύνη για τη φροντίδα των μελών και των επισκεπτών του στο υποκατάστημα, συμπεριλαμβανομένης της υπεύθυνης εποπτείας των

τυχερών παιχνιδιών και των συναφών δραστηριοτήτων. Ακολουθεί ο Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τυχερού Παιχνιδιού του Υποκατάστημα.

### **3. Δεσμεύσεις υποκαταστημάτων για υπεύθυνο τζόγο**

*"Το υπεύθυνο παιχνίδι σε ένα ρυθμιζόμενο περιβάλλον είναι όταν οι καταναλωτές έχουν ενημερωθεί για τις επιλογές και μπορούν να ασκήσουν ορθολογική και λογική επιλογή με βάση τις περιστάσεις τους. Αυτό σημαίνει μια κοινή ευθύνη με τη συλλογική δράση της βιομηχανίας τυχερών παιχνιδιών, της κυβέρνησης, των ατόμων και των κοινοτήτων.*

*Το Υποκατάστημα δεσμεύεται σε αυτή την πολιτική ως μέρος της δέσμευσής της για τη φροντίδα των μελών της και της κοινότητας ».*

Αυτό το μήνυμα εμφανίζεται στην είσοδο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών και / ή στο σταθμό του ταμείου στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών. Το μήνυμα μπορεί επίσης να εμφανίζεται στον ιστότοπο του υποκαταστήματος (όπου ισχύει).

### **4. Διαθεσιμότητα του κώδικα δεοντολογίας**

Αυτός ο κώδικας θα διατίθεται σε γραπτή μορφή, συμπεριλαμβανομένων των σημαντικών κοινοτικών γλώσσων, στους πελάτες κατόπιν αιτήματος. Ένα σήμα που συμβουλεύει τους πελάτες εμφανίζεται στην είσοδο αίθουσας παιχνιδιών ή στο σταθμό του ταμείου στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών.

Ο Κώδικας θα είναι επίσης διαθέσιμος στις γλώσσες της κοινότητας στην ιστοσελίδα της Returned & Services League of Australia (Victorian Branch) Inc. [www.rslvic.com.au](http://www.rslvic.com.au)

Οι γλώσσες θα περιλαμβάνουν:

- Ελληνικά
- Ιταλικά
- Βιετναμέζικα
- κινέζικα
- αραβικά
- τούρκικα
- Ισπανικά

Ο Κώδικας υποστηρίζεται από ένα Εγχειρίδιο Πολιτικής και Διαδικασιών Υπεύθυνου Τυχερού Παιχνιδιού που παρέχεται σε κάθε υπάλληλο του Υποκαταστήματος κατά την έναρξη.

Ο κώδικας δεοντολογίας για τον υπεύθυνο τζόγο του RSL διατίθεται επίσης στον ιστότοπο του υποκαταστήματος (όπου ισχύει).

## 5. Υπεύθυνες πληροφορίες παιχνιδιού

Σύμφωνα με τον νόμο ή / και τον κώδικα, όταν το υποκατάστημα υποχρεούται:

- a. στην παροχή πληροφοριών στους πελάτες. και / ή
- b. να καταστήσουν διαθέσιμες τις πληροφορίες στους πελάτες. και / ή
- c. να εμφανίζουν πληροφορίες

το υποκατάστημα θα προβεί σε:

- Παρουσίαση υπεύθυνων πληροφοριών τυχερών παιχνιδιών σε ένα ευρύ φάσμα μορφών, συμπεριλαμβανομένων ενημερωτικών φυλλαδίων, αφισών και στην οθόνη των Ηλεκτρονικών Μηχανών τυχερών παιγνίων (EGM), συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών που απαιτούνται από τον Νόμο και τους Κανονισμούς.
- Έχοντας ενημερωτικά φυλλάδια εύκολα διαθέσιμα για τους πελάτες να πάρουν εάν θέλουν μαζί τους με δική τους πρωτοβουλία ή κατόπιν αιτήματος. και / ή
- Η διάθεση των πληροφοριών στην ιστοσελίδα του υποκαταστήματος (όπου είναι διαθέσιμη), (Οποιοδήποτε μπορεί να είναι το πιο κατάλληλο και αποτελεσματικό).

Οι ακόλουθες πληροφορίες σχετικά με τον υπεύθυνο τζόγο θα είναι επίσης διαθέσιμες στους πελάτες.

- a. Πώς να παίξετε με υπευθυνότητα.
- b. Πώς να πάρετε και να διατηρείτε μια απόφαση πριν από τη δέσμευση, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου πρόσβασης και αξιοποίησης του συστήματος της υπηρεσίας YourPlay.
- c. Όροι υπό τους οποίους η πληρωμή των κερδών πρέπει να γίνεται με επιταγή ή / και ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων (EFT).
- d. Την απαγόρευση χορήγησης πίστωσης ή δανεισμού χρημάτων για σκοπούς τυχερών παιχνιδιών ·
- e. Πώς οι παίκτες και οι οικογένειες ή οι φίλοι τους μπορούν να βρουν υπηρεσίες υποστήριξης τυχερών παιχνιδιών και προγράμματα αυτό-αποκλεισμού:
- f. Πώς να αποκτήσετε πρόσβαση στην ιστοσελίδα MoneySmart της κυβέρνησης της Κοινοπολιτείας [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au) (ή

παρόμοια ιστοσελίδα κυβερνητικού προϋπολογισμού νοικοκυριού).  
και

- g. Ο ιστότοπος υποστήριξης προβλήματος τυχερών παιχνιδιών της Βικτόριας [www.responsiblegambling.vic.gov.au](http://www.responsiblegambling.vic.gov.au) .

Σε περιπτώσεις στις οποίες το Υποκατάστημα διαθέτει έναν ιστότοπο, οι σύνδεσμοι προς τους προαναφερόμενους ιστότοπους ενδέχεται να εμφανίζονται στον ιστότοπο του Υποκαταστήματος.

Το Υποκατάστημα παρέχει επίσης πληροφορίες για τους πελάτες στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών σχετικά με καταστάσεις που μπορούν να οδηγήσουν σε υπερβολική δαπάνη για τυχερά παιχνίδια.

Αυτά περιλαμβάνουν:

- i. Τζογάρετε κάθε μέρα ή δυσκολεύεστε να σταματήσετε στο κλείσιμο του χρόνου.
- ii. Τζογάρετε για μεγάλα χρονικά διαστήματα, δηλαδή για τρεις ώρες ή περισσότερο χωρίς διακοπή.
- iii. Αποφεύγοντας την επαφή κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού, επικοινωνώντας πολύ λίγο, χωρίς αντίδραση στα γεγονότα που συμβαίνουν γύρω από τον παίκτη.
- iv. Προσπάθεια δανεισμού χρημάτων από το προσωπικό ή άλλους πελάτες ή συνέχιση του παιχνιδιού με τα έσοδα από μεγάλες νίκες.
- v. Επιθετική, αντικοινωνική ή συναισθηματική συμπεριφορά κατά τη διάρκεια του παιχνιδιού.
- vi. Προσπαθώντας να κερδίσει ό, τι έχει χαθεί.
- vii. Τζογάρετε όταν αισθάνεστε άγχος ή δυστυχία. και
- viii. Χάνοντας τον έλεγχο εξαιτίας του υπερβολικού αλκοόλ.

## **6. Πληροφορίες για τα τυχερά παιχνίδια**

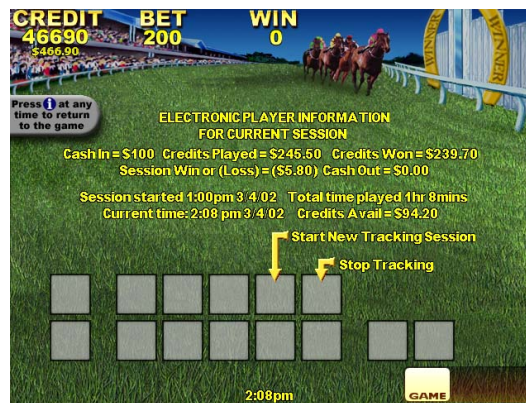
Οι κανόνες για κάθε παιχνίδι Ηλεκτρονικού Μηχανήματος Τυχερών Παιχνιδιών (EGM), συμπεριλαμβανομένων των πιθανοτήτων για τη νίκη, είναι διαθέσιμοι μεταβαίνοντας στις οθόνες προβολής πληροφοριών παικτών (PID) στο μηχάνημα. Πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο προβολής των οθονών PID διατίθενται από ένα μέλος του προσωπικού και / ή διαβάζοντας το φυλλάδιο της οθόνης πληροφοριών παικτών (PID), το οποίο διατίθεται στο χώρο παιχνιδιών το λιγότερο



## 7. Προενταξιακή στρατηγική

Αυτό το υποκατάστημα ενθαρρύνει τους πελάτες που παίζουν Ηλεκτρονικές Μηχανές τυχερού παιχνιδιού (EGM) να ορίσουν όριο χρόνου και χρήματος ανάλογα με τις περιστάσεις τους. Σήματα στην αίθουσα τυχερού παιχνιδιού και στις EGM συνιστούν στο μέλος ή επισκέπτη να θέσουν ένα όριο και να το κρατήσουν.

Κάθε Έκτακτη Γενική Συνέλευση στο Υποκατάστημα επιτρέπει σε έναν παίκτη να παρακολουθεί την ώρα και το ποσό των χρημάτων που δαπανάται κατά τη διάρκεια μιας περιόδου λειτουργίας, με πρόσβαση στην οθόνη PID (Οθόνη Πληροφοριών παίκτη). Πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο ενεργοποίησης της παρακολούθησης συνεδριών είναι διαθέσιμες από το προσωπικό των υποκαταστημάτων και από τα φυλλάδια με ένδειξη πληροφοριών παικτών (PID) που εμφανίζονται στον υποκατάστημα RSL.



Κάθε EGM στο Υποκατάστημα επιτρέπει επίσης σε ένα άτομο να ορίσει ένα όριο χρόνου και / ή χρημάτων στο παιχνίδι EGM μέσω του συστήματος YourPlay. Πληροφορίες και βοήθεια σχετικά με τον τρόπο εγγραφής στο YourPlay μπορείτε να βρείτε από το προσωπικό του υποκαταστήματος ή από την ιστοσελίδα [www.yourplay.com.au](http://www.yourplay.com.au)

## **8. Το πρόγραμμα αποκλεισμού στο Υποκατάστημα**

Το υποκατάστημα παρέχει ένα πρόγραμμα αποκλεισμού. Για πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα, οι πελάτες μπορούν να μιλήσουν με το υπεύθυνο υπεύθυνο τυχερού παιχνιδιού ή τον διαχειριστή ή να πάρουν ένα αντίγραφο του φυλλαδίου αυτο-αποκλεισμού που εμφανίζεται στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών. Το υλικό σε σχέση με τον αποκλεισμό θα διατίθεται στο υποκατάστημα RSL.

Οι οθόνες προβολής στο Υποκατάστημα εμφανίζουν επίσης περιοδικά συμβουλές για τα τυχερά παιχνίδια και στοιχεία επικοινωνίας για τις υπηρεσίες υποστήριξης τζόγου. (Αυτό ισχύει μόνο όταν ο υποτομέας RSL έχει οθόνες προβολής που μπορούν να εμφανίσουν αυτές τις πληροφορίες.)

## **9. Πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα αφοσίωσης πελατών**

Κάθε φορά που προσφέρεται από το συγκεκριμένο υποκατάστημα ένα πρόγραμμα αφοσίωσης πελατών, θα διατίθεται ένα ενημερωτικό φυλλάδιο στους ενδιαφερόμενους που θα αναφέρει λεπτομερώς τις κατάλληλες πληροφορίες σχετικά με το συγκεκριμένο σχέδιο πίστης που είναι διαθέσιμο στους συμμετέχοντες.

Αυτές οι πληροφορίες θα περιλαμβάνουν τους κανόνες του συστήματος πίστης, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου και του χρόνου ανταμοιβής, λήξης και εξαργύρωσης.

Τα αποκλεισμένα άτομα δεν επιτρέπεται να συμμετέχουν ή να παραμένουν σε οποιοδήποτε σύστημα πίστης.

Όλες οι γραπτές ανακοινώσεις προς τα μέλη του σχεδίου πίστης θα περιλαμβάνουν ένα υπεύθυνο μήνυμα τυχερών παιχνιδιών.

## **10. Αλληλεπίδραση με πελάτες**

Η αλληλεπίδραση μεταξύ προσωπικού και πελάτη θεωρείται από αυτό το υποκατάστημα ως βασικό στοιχείο στην προώθηση υπεύθυνου παιχνιδιού / φροντίδας πελατών.

Το προσωπικό του υποκαταστήματος αυτού δεσμεύεται να παρέχει σταθερά υψηλά επίπεδα εξυπηρέτησης πελατών και φροντίδας πελατών, συμπεριλαμβανομένης της συνεχούς επίγνωσης των αναγκών των πελατών τους και της ευθύνης του υποκαταστήματος έναντι του υπεύθυνου τυχερού παιχνιδιού. Το προσωπικό του τυχερού παιχνιδιού λαμβάνει εκπαίδευση για την κωδικοποίηση ως μέρος της πρόσληψης του και επίσης μέσω επακόλουθων μαθημάτων επανεκπαίδευσης.

Το Υποκατάστημα έχει διορισμένο Συντονιστή Υπεύθυνου Τυχερών Παιχνιδιών και όλοι οι Διευθυντές / Προϊστάμενοι Υπηρεσιών Τυχερών Παιχνιδιών ορίζονται ως Λειτουργοί Υπεύθυνου Τυχερών Παιχνιδιών στο Υποκατάστημα. Ο Συντονιστής και οι Λειτουργοί γνωρίζουν τις ευθύνες της θέσης, τον τρόπο εκπλήρωσης των καθηκόντων του και ποιος είναι πάντα διαθέσιμος για να διαχειριστεί οποιαδήποτε φροντίδα πελατών / υπεύθυνο θέμα τυχερών παιχνιδιών όποτε το υποκατάστημα είναι ανοιχτό.

Όλα τα μέλη του προσωπικού γνωρίζουν ποιος είναι ο υποψήφιος για κάθε βάρδια.

Οποιοσδήποτε πελάτης που προσεγγίζει ένα μέλος του προσωπικού για πληροφορίες σχετικά με υπηρεσίες τυχερών παιχνιδιών ή έχει οποιαδήποτε ένδειξη ότι έχει πρόβλημα με τα τυχερά παιχνίδια θα απευθυνθεί στον υπεύθυνο υπεύθυνου τυχερών παιχνιδιών για προσωπική βοήθεια και οποιαδήποτε αναγκαία ενέργεια. Οποιοσδήποτε πελάτης που εμφανίζει σημάδια δυσφορίας ή απαράδεκτη συμπεριφορά μπορεί να προσεγγιστεί από το διορισμένο άτομο που θα προσφέρει οποιαδήποτε βοήθεια με χρήσιμο τρόπο και με αυστηρή εμπιστοσύνη.

Η απαράδεκτη συμπεριφορά περιλαμβάνει (αλλά δεν περιορίζεται σε):

- Επίθεση
  - Χτυπώντας ένα μηχάνημα / κουμπιά με αδικαιολόγητη δύναμη.
  - Φωνάζοντας στο μηχάνημα ή σε άλλους ανθρώπους στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών.
  - Κατάχρηση προσωπικού και / ή άλλων πελατών. και
  - Συμπεριφερόμενος με απειλητικό τρόπο.
- Συναισθημα
  - Να κλαίει οπουδήποτε στο Υποκατάστημα, συμπεριλαμβανομένου και σε ένα EGM
  - Εμφανίζεται εξαιρετικά λυπημένος ή με κατάθλιψη στο υποκατάστημα.
  - Μη φυσιολογική εφίδρωση παιζοντάς στο EGM
  - Εμφανίζεται πολύ αναστατωμένος στο υποκατάστημα. και
  - Διαμαρτύρονται συνεχώς στο προσωπικό.
- Αποτραβηγμένος
  - Δεν ανταποκρίνεται στην αλληλεπίδραση του προσωπικού.
  - Δεν ανταποκρίνεται σε περιστατικά στο υποκατάστημα που συνήθως προσελκύνουν την προσοχή του πελάτη.
- Εμφάνιση



- Προσπάθεια να φορέσει μια μεταμφίεση για να μην αναγνωριστεί. και
- Γενική μείωση της υγιεινής / φροντίδας του κατά την πάροδο του χρόνου.
- Εκτεταμένο τζόγο
  - Παίζει EGMS στο Υποκατάστημα κάθε μέρα.
  - Παίζει EGMS συνεχώς για περισσότερο από 3 ώρες. και
  - Δεν θέλει να φύγει όταν κλείνει το Υποκατάστημα.
- Ζητά χρήματα για να παίξετε
  - Ζητά από το προσωπικό να δανειστεί χρήματα (για οποιονδήποτε σκοπό).
  - Ζητά από άλλους πελάτες για το δάνειο (για οποιοδήποτε σκοπό)? και
  - Προσπάθεια πώλησης αγαθών ή υπηρεσιών στο Υποκατάστημα

Η διαδικασία αλληλεπίδρασης με αυτούς τους πελάτες περιλαμβάνει βοήθεια, ανάλογα με εκτίμηση κατά περίπτωση από το κατάλληλο προσωπικό του υποκαταστήματος, συμπεριλαμβανομένου του υποψήφιου προσώπου. Αυτή η αλληλεπίδραση μπορεί να λάβει τη μορφή:

- i. Προσέγγιση του πελάτη και προσπάθεια να τον εμπλακεί σε κοινωνική αλληλεπίδραση.
- ii. Ενθάρρυνση του πελάτη να σκεφτεί να πάρει από τα δωρεάν τροφίμα ή ποτά που διατίθενται στο υποκατάστημα, που θα επέτρεπαν τη διακοπή του παιχνιδιού από το μηχάνημα τυχερών παιχνιδιών.
- iii. Προσφέροντας στον πελάτη δωρεάν αναψυκτικά (π.χ. φλιτζάνι τσαγιού ή καφέ) σε ένα πιο ήσυχο και πιο ιδιωτικό μέρος του υποκαταστήματος τυχερών παιχνιδιών όπου ο πελάτης μπορεί να λάβει όλες τις σχετικές πληροφορίες και πρόσβαση σε υπηρεσίες υποστήριξης, συμπεριλαμβανομένου του αποκλεισμού και οικονομικές συμβουλές, κατά τρόπο εμπιστευτικό .
- iv. Παροχή κάποιας άλλης κατάλληλης βοήθειας, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης τηλεφώνου του υποκαταστήματος για την επικοινωνία με την οικογένεια ή έναν φίλο. και / ή
- v. Υποβοήθηση του πελάτη να ρυθμιστεί μέσω μεταφοράς για να πάει στο σπίτι.

Οι επαφές με τους συνεργάτες του υπεύθυνου τυχερών παιχνιδιών καταγράφονται στο Μητρώο υπεύθυνου τζόγου και περιλαμβάνουν λεπτομέρειες για τις ενέργειες που έχουν αναληφθεί. Ο υποκατάστημα θα παρέχει πρόσθετη εκπαίδευση για όλους τους υπαλλήλους που εκτελούν καθήκοντα υποψηφίου. Τα υποψήφια άτομα θα εκπαιδεύονται για να γνωρίζουν τους δείκτες προβλημάτων τυχερών παιχνιδιών και τις κατάλληλες απαντήσεις σε προβληματική συμπεριφορά, μαζί με τις απαιτήσεις των *Αυστραλιανών Αρχών Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων*.

Το περιεχόμενο αυτού του μητρώου καλύπτεται από το *Νόμο περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων* 1988 και ο υποψήφιος θα διασφαλίσει την τήρηση των *Αυστραλιανών Αρχών Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων*.

Οι λεπτομέρειες που πρέπει να συμπεριληφθούν στο μητρώο περιλαμβάνουν:

- i. την ημερομηνία και ώρα του συμβάντος ή του θέματος ·
- ii. το (τα) όνομα (τα) του (των) εμπλεκόμενου
- iii. το όνομα του ενδιαφερόμενου πελάτη (εάν είναι διαθέσιμο ή κατάλληλο) ·
- iv. περιγραφή ή επισκόπηση του συμβάντος ή του θέματος ·
- v. τις ενέργειες του προσωπικού (π.χ.: παροχή πληροφοριών βοήθειας / αποκλεισμού του παίκτη).

## **11. Πολιτική Τυχερών Παιχνιδιών των Υπαλλήλων της RSL**

- (α) Υπάλληλοι σε αυτόν τον Υποκατάστημα δεν επιτρέπεται να παίξουν σε τυχερά παιχνίδια σε αυτόν τον Υποκατάστημα ανά πάσα στιγμή.

Κάθε χρόνο, οι υπεύθυνες συνεδρίες επαγγελματικής ανάπτυξης του προσωπικού για τα τυχερά παιχνίδια διεξάγονται σε συνεργασία με την τοπική υπηρεσία Βοήθειας. Πληροφορίες σχετικά με τις υπεύθυνες υπηρεσίες υποστήριξης τυχερών παιχνιδιών και προβλημάτων τυχερών παιχνιδιών και αυτού του Κώδικα περιλαμβάνονται στο πακέτο που

λαμβάνουν τα μέλη του προσωπικού κατά την έναρξη της απασχόλησης.

Σε περίπτωση που ένας υπάλληλος παρουσιάζει σημάδια προβληματικού παιχνιδιού, το υποκατάστημα θα ενεργήσει για να λάβει ο υπάλληλος επαγγελματική και άλλη κατάλληλη υποστήριξη και θα ενθαρρύνει ενεργά τον εργαζόμενο να επωφεληθεί από αυτή την επαγγελματική υποστήριξη.

## **12. Υπεύθυνες υπηρεσίες υποστήριξης τυχερών παιχνιδιών**

Το υποκατάστημα δεσμεύεται να διατηρεί ισχυρούς δεσμούς με τοπικές υπηρεσίες υποστήριξης υπεύθυνου και προβληματικού παιχνιδιού. Οι ανώτεροι υπάλληλοι αυτού του υποκαταστήματος θα συναντούν τακτικά με τις τοπικές υπηρεσίες υποστήριξης.

- Παραδείγματα αυτών των συναντήσεων μπορεί να περιλαμβάνουν:
  - ο Διοργάνωση συνεδρίας ετήσιας εκπαίδευσης προσωπικού, που διευθύνεται από τις τοπικές υπηρεσίες υποστήριξης.
  - ο Διμηνιαίες συναντήσεις μεταξύ του υποκαταστήματος / Διαχειριστή και τις τοπικές υπηρεσίες υποστήριξης.

Λεπτομέρειες για αυτές τις συναντήσεις θα φυλάσσονται σε ένα Φάκελο / Μητρώο Υπεύθυνου Τυχερού Παιχνιδιού που θα βρίσκεται στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών. Τα στοιχεία της συνάντησης περιλαμβάνουν:

- ο Ώρα και ημερομηνία της συνεδρίασης.
- ο Συμμετέχοντες στη συνεδρίαση.
- ο Θέματα που συζητήθηκαν.
- ο Αποτελέσματα / σημεία δράσης από τη συνεδρίαση.
- ο Επόμενη ημερομηνία συνεδρίασης.

## **13. Παράπονα πελατών**

Ένας πελάτης με καταγγελία σχετικά με τη λειτουργία αυτού του Κώδικα Δεοντολογίας θα πρέπει να το κάνει γραπτώς απευθείας στη διοίκηση υποκαταστημάτων. Όλες οι καταγγελίες θα ελεγχθούν από τον διαχειριστή υποκαταστήματος για να διασφαλιστεί ότι πρόκειται για τη λειτουργία του παρόντος κώδικα. Οι καταγγελίες σχετικά με την εξυπηρέτηση πελατών ή τις λειτουργίες του μηχανήματος πρέπει να απευθύνονται απευθείας στον Διευθυντή Υποκαταστήματος / προσωπικό που βρίσκεται σε υπηρεσία. Το προσωπικό του υποκαταστήματος θα βοηθήσει τους πελάτες σε αυτή τη διαδικασία, όταν ζητηθεί.

Οι καταγγελίες θα διερευνηθούν ευαισθητοποιημένα και το συντομότερο δυνατόν. Τα παράπονα θα επιλυθούν με τον ακόλουθο τρόπο:

- ο Όλες οι καταγγελίες θα αναγνωρίζονται έγκαιρα.

- ο Εάν αποφασιστεί να μην εξεταστεί η καταγγελία, καθώς δεν σχετίζεται με τη λειτουργία του κώδικα, θα ενημερωθείτε για τους λόγους.
- ο Κατά τη διερεύνηση μιας καταγγελίας πελάτη, ο Διευθυντής Υποκαταστήματος μπορεί να ζητήσει πληροφορίες από τον ενδιαφερόμενο υπάλληλο σχετικά με το θέμα της καταγγελίας.
- ο Ο Διευθυντής υποκαταστήματος θα επιδιώξει να διαπιστώσει εάν ο πελάτης έχει αντιμετωπιστεί εύλογα και σύμφωνα με τον Κώδικα Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τυχερού Παιχνιδιού.
- ο Εάν η καταγγελία τεκμηριωθεί, ο Διευθυντής Υποκαταστήματος θα ενημερώσει τον πελάτη για την δράση που πρέπει να ληφθεί για την επίλυση του προβλήματος.
- ο Ο πελάτης θα ενημερώνεται πάντοτε για το αποτέλεσμα της καταγγελίας του.
- ο Τα στοιχεία παραπόνων θα διατηρούνται στον φάκελο / μητρώο υπεύθυνου τζόγου.
- ο Πληροφορίες σχετικά με τις καταγγελίες θα παρέχονται στο VCGLR, εφόσον ζητηθεί.

Εάν μια καταγγελία δεν μπορεί να επιλυθεί στο υποκατάστημα, θα υποβληθεί προς διαμεσολάβηση στο Ινστιτούτο Διαιτητών και Διαμεσολαβητών της Αυστραλίας (IAMA). Κάθε μέρος που συμμετέχει στην καταγγελία μπορεί να επικοινωνήσει με την IAMA. Για να ξεκινήσει μια καταγγελία, κάθε μέρος μπορεί να μεταβεί στον ιστότοπο της IAMA ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)), να κατεβάσει μια φόρμα διακανονισμού διαφορών και στη συνέχεια να υποβάλει αυτήν την συμπληρωμένη φόρμα με την αντίστοιχη αμοιβή προς την IAMA. Ο διαμεσολαβητής θα επικοινωνήσει και με τα δύο μέρη για να διευκολύνει την επίλυση. Αυτά τα έντυπα είναι επίσης διαθέσιμα σε αυτό το υποκατάστημα

Σημείωση: οι καταγγελίες που αποστέλλονται στον εν λόγω ανεξάρτητο φορέα για διαμεσολάβηση μπορεί να είναι δαπανηρές. Όλα τα μέρη καλούνται να προσπαθήσουν να επιλύσουν το θέμα στο επίπεδο των υποκαταστημάτων πριν προχωρήσουν στην επαγγελματική διαμεσολάβηση.

Η τεκμηρίωση σχετικά με όλες τις καταγγελίες (έγκυρες και άκυρες) κατά του κωδικού πρέπει να διατηρείται φάκελο / μητρώο υπεύθυνου τζόγου για πρόσβαση από το VCGLR όπως απαιτείται.

## 14. Ανήλικοι

Τα τυχερά παιχνίδια από ανήλικους απαγορεύονται. Σήματα βρίσκονται σε κάθε είσοδο αίθουσας τυχερών παιχνιδιών που απαγορεύουν την είσοδο ανηλίκων στο δωμάτιο. Το προσωπικό πρέπει να ζητήσει απόδειξη της ηλικίας εάν δεν είναι βέβαιο αν ένα άτομο είναι τουλάχιστον

18 ετών. Αν αυτό δεν μπορεί να παραχθεί, πρέπει να ζητηθεί από το άτομο να φύγει από το Υποκατάστημα

## **15. Περιβάλλον τυχερού παιχνιδιού**

Για να διασφαλιστεί ότι οι άνθρωποι γνωρίζουν το πέρασμα του χρόνου, ρολόγια βρίσκονται σε κάθε EGM και σε όλες τις σημαντικές περιοχές του υποκαταστήματος και το προσωπικό θα περιλαμβάνει μια δήλωση σχετικά με την ώρα της ημέρας κατά την ανακοίνωση των δραστηριοτήτων των Υποκαταστημάτων.

Οι δραστηριότητες μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Ανακοίνωση ότι υπάρχουν διαθέσιμα αναψυκτικά.
- Ανακοίνωση ανταγωνιστικής ενέργειας μελών
- Η έναρξη δραστηριοτήτων όπως πρωινές μελωδίες, μαθήματα άσκησης και άλλες δραστηριότητες που διεξάγονται στο υποκατάστημα και / ή
- Η συμπεριφορά του "Stand To" από το υποκατάστημα στις 6:00 μ.μ.

## **16. ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ**

Αυτό το υποκατάστημα δεν εξαργυρώνει επιταγές από πελάτες Ένα σήμα που δηλώνει αυτό εμφανίζεται στο σταθμό του ταμείου στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών.

Τα κέρδη κάτω από 2.000 δολάρια από μηχανές τυχερών παιχνιδιών σε αυτό το Υποκατάστημα RSL μπορούν να πληρωθούν με μετρητά ή / και επιταγή. Για κέρδη ή συσσωρευμένες πιστώσεις ύψους 2.000 \$ ή περισσότερο, το σύνολο του ποσού πρέπει, σύμφωνα με το νόμο, να καταβάλλεται με επιταγή ή με EFT. Αυτά τα κέρδη ή οι συσσωρευμένες πιστώσεις δεν μπορούν να παρασχεθούν ως πιστώσεις μηχανών.

Στο χώρο παιχνιδιών διατηρείται ένα Μητρώο Πληρωμών.

## **17. Διαφήμιση και προσφορές**

Η διαφήμιση προϊόντων τυχερών παιχνιδιών / ηλεκτρονικών παιχνιδιών (EGM) απαγορεύεται στη Βικτώρια.

Όλες οι διαφημίσεις που δεν αφορούν EGM και πραγματοποιούνται από ή για λογαριασμό του υποκαταστήματος θα συμμορφώνονται με τον διαφημιστικό κώδικα δεοντολογίας που υιοθετείται από την Αυστραλιανή Ένωση Εθνικών Διαφημιζομένων.

Κάθε μελλοντική διαφήμιση και προβολή θα ελέγχεται από έναν κατάλογο ελέγχου που αναπτύχθηκε από τον Κώδικα Δεοντολογίας της ΑΑΝΑ για να εξασφαλιστεί η συμμόρφωση.

Επιπλέον, αυτό το υποκατάστημα θα διασφαλίσει ότι τα διαφημιστικά μας υλικά:

- Να μην είναι ψευδείς, παραπλανητικές ή απατηλές σχετικά με τις αποδόσεις, τα βραβεία ή τις πιθανότητες νίκης.
- Να μην είναι προσβλητικό ή άσεμνο στη φύση.
- Μη δημιουργείτε την εντύπωση ότι τα τυχερά παιχνίδια είναι μια λογική στρατηγική για οικονομική βελτίωση.
- Να μην προωθεί την κατανάλωση αλκοόλ κατά την αγορά προϊόντων τυχερών παιχνιδιών. Και να
- Έχετε τη συγκατάθεση οποιουδήποτε προσώπου αναγνωρίζεται ως κερδίζοντας ένα βραβείο πριν από τη δημοσίευση.

## **18. Εφαρμογή του κώδικα**

Ο Κώδικας αποτελεί μέρος των πληροφοριών εισαγωγής που δίδονται σε όλο το νέο προσωπικό όταν αρχίζουν να εργάζονται.

Τα θέματα που εγείρονται από το προσωπικό ή τους πελάτες σχετικά με τον Κώδικα παραπέμπονται στον υπεύθυνο τυχερών παιχνιδιών / διαχειριστή καθήκοντος για έλεγχο.

Τα μέλη του προσωπικού που εφαρμόζουν και υιοθετούν αποτελεσματικά τις πρακτικές του Κώδικα θα αναγνωρίζονται από τη διοίκηση των υποκαταστημάτων.

Όλα τα μέλη της Επιτροπής Υποκαταστημάτων λαμβάνουν τις ίδιες πληροφορίες και την ίδια πληροφόρηση με τους υπαλλήλους του Υποκαταστήματος.

## **19. Αναθεώρηση του Κώδικα**

Αυτός ο Κώδικας επανεξετάζεται ετησίως για να διασφαλιστεί ότι συμμορφώνεται με την *Νομοθεσία για τον Κανονισμό Τυχερών Παιχνιδιών* εκτός από οποιεσδήποτε άλλες σχετικές Υπουργικές οδηγίες. Η ανασκόπηση αποσκοπεί στην ανάδραση από την επιτροπή του υποκαταστήματος, το προσωπικό του υποκαταστήματος και τις υπεύθυνες υπηρεσίες υποστήριξης τυχερών παιχνιδιών.

Απαιτούμενες αλλαγές θα σημειωθούν και θα εφαρμοστούν. Οποιοσδήποτε αλλαγές θα καταγράφονται στον φάκελο / μητρώο υπεύθυνου τζόγου του υποκαταστήματος.