

**RSL Sub-Branch
Incorporated**

**Código de conducta
para el juego
responsable de Returned
& Services League (RSL)**

Octubre de 2018



1. Algunas definiciones

- «Código» hace referencia a este Código de Conducta para el Juego Responsable;
- «EGM» significa máquina electrónica de juegos;
- «EFT» hace referencia a la transferencia electrónica de fondos que las Subsecciones pueden poner a disposición para efectuar pagos EGM;
- «ICRP» (*Independent Complaints Resolution Process*) se refiere al Proceso Independiente de Resolución de Reclamaciones;
- «Programa de fidelización» significa un programa por el cual una persona recibe puntos por jugar en las EGM;
- «Normas ministeriales» hace referencia al poster obligatorio de Juego Responsable, a la señalización y a las directrices establecidas por la Ley;
- «Menor» significa una persona menor de dieciocho (18) años;
- «Persona designada» hace referencia a la persona nombrada para ser la responsable de facilitar información a los usuarios sobre el Código durante todo el tiempo en que la Subsección esté ofreciendo productos y servicios de juego.
- «Usuarios» significa clientes, miembros y visitantes de la Subsección;
- «PID» (*player information display*) hace referencia a la información que se muestra a los jugadores en las pantallas de las EGM;
- «Funcionario para el Juego Responsable» se refiere a la persona responsable de la aplicación del Código y del ICRP en el Establecimiento;
- «Registro de Incidentes de Juego Responsable» o RGIR significa el registro que lleva la Subsección en el que se registra la información requerida por el Código y que, al mismo tiempo, también puede contener el Registro de Incidentes de Consumo Responsable de Alcohol.
- «La Ley» significa la Ley de Regulación del Juego de Victoria de 2003 (versión en vigor);
- «Las Normas» hacen referencia a las Normas de Regulación del Juego del Estado de Victoria de 2015 (versión en vigor);
- «Subsección» significa esta Subsección; y
- “YourPlay” hace referencia al programa estatal del Estado de Victoria que permite establecer voluntariamente tiempo y ora y/o límites de importe de dinero en las EGM en las que juegan.

2. Código de Conducta para el Juego Responsable

Esta Subsección de la RSL se compromete con los objetivos y finalidades de la Returned & Services League. Dichos objetivos incluyen el cuidado y la asistencia de los veteranos y sus familias, y la implicación y compromiso con los miembros de la comunidad local. La Subsección acepta la

responsabilidad por el cuidado de sus miembros y visitantes a la Subsección, incluyendo la supervisión responsable del juego y actividades vinculadas. A continuación, presentamos el Código de conducta para el juego responsable de la Subsección.

3. Compromiso de la Subsección con el Juego Responsable

«El juego responsable en un entorno regulado tiene lugar cuando los consumidores tienen opciones informadas y pueden ejercer una elección racional y sensible basada en su situación personal. Implica una responsabilidad compartida de acción colectiva por parte de la industria del juego, el Gobierno, los individuos y las comunidades.

Esta Subsección se compromete con la presente política como parte de su compromiso con el cuidado de sus miembros y de la comunidad».

Este mensaje que exhibe en la entrada de la sala de juegos y/o en la zona de la caja dentro de la sala de juego. Asimismo, el mensaje se exhibe en la página web de la Subsección (cuando proceda).

4. Disponibilidad del Código de conducta

El presente Código se encuentra disponible en formato impreso para los usuarios, previa solicitud, e incluye las principales lenguas. Un letrero que informa a los usuarios sobre esto mismo se exhibe en la entrada de la sala de juegos y/o en la zona de la caja dentro de la sala de juegos.

El Código también se encuentra disponible en las lenguas de la comunidad en el sitio web de la Returned & Services League of Australia (Sede de Victoria), en la siguiente dirección: www.rslvic.com.au

Las lenguas incluyen:

- Griego
- Italiano
- Vietnamita
- Chino
- Árabe
- Turco
- Español

El Código se complementa con el apoyo del Manual de Políticas y Procedimientos para el Juego Responsable que se entrega a cada miembro de la plantilla de la Subsección en el momento de su contratación.

El Código de Conducta para el Juego Responsable de la RSL también se encuentra disponible en el sitio web de la Subsección (cuando proceda).

5. Información sobre el juego responsable

De conformidad con la Ley y/o con el Código, cuando se exija a la Subsección:

- a. proporcionar información a los usuarios; y/o
- b. poner la información a disposición de los usuarios; y/o
- c. exhibir información;

el Establecimiento lo llevará a cabo de la siguiente manera:

- Exhibiendo información sobre el juego responsable en diversidad de formatos, incluyendo: folletos informativos, posters, y en las pantallas (PID) de las máquinas de juego electrónicas (EGM), incluyendo la información requerida por la Ley y las Normas;
- Contar con folletos informativos de fácil acceso para que los usuarios se los puedan llevar por iniciativa propia o si así lo solicitan; y/o
- Dar a conocer la información disponible en el sitio web de la Subsección (cuando proceda);
(Lo que resulte más adecuado y eficaz).

Se facilitará la siguiente información a los usuarios sobre el juego responsable:

- a. Cómo jugar de modo responsable;
- b. Cómo tomar y mantener una decisión de compromiso previo; incluyendo cómo acceder y utilizar el sistema de compromiso previo de YourPlay;
- c. Las condiciones en las que se deben efectuar los pagos de las ganancias mediante cheque y/o transferencia electrónica de fondos (EFT);
- d. La prohibición de suministrar crédito o préstamos de dinero con el objeto de jugar;
- e. Cómo los jugadores y sus familias o amigos pueden encontrar servicios de apoyo y programas de autoexclusión;

- f. Cómo acceder a la página web del Gobierno de la Commonwealth «Money Smart» www.moneysmart.gov.au (o a una página web gubernamental similar sobre planificación del presupuesto familiar); y
- g. El sitio web de la Ayuda para problemas con el juego del Estado de Victoria www.responsiblegambling.vic.gov.au.

En los casos en los que la Subsección posea enlaces a los sitios mencionados precedentemente, estos aparecerán en la página web de la Subsección.

La presente Subsección también suministra información a los usuarios en la sala de juegos sobre los factores que pueden llevar a gastos excesivos con motivo del juego.

Estos casos incluyen:

- i. Jugar todos los días o encontrar dificultades para dejar de jugar a la hora de cierre del establecimiento;
- ii. Jugar por períodos prolongados; es decir, por tres horas o más sin hacer una pausa;
- iii. Evitar todo contacto durante el juego, comunicarse muy poco y tener reacciones mínimas a sucesos que tienen lugar alrededor cuando se está jugando;
- iv. Intentar pedir dinero prestado al personal o a otros usuarios o continuar jugando con las ganancias importantes que se hayan obtenido;
- v. Asumir un comportamiento agresivo, antisocial o emocional mientras se está jugando;
- vi. Intentar recuperar todo lo que se ha perdido;
- vii. Jugar cuando se está estresado o uno se siente infeliz; y
- viii. Perder el control porque se ha bebido mucho alcohol.

6. Información sobre productos de juego

Las normas para cada EGM, incluyendo las oportunidades de ganar, se encuentran disponibles en las pantallas PID de las EGM. La información sobre cómo visualizar las pantallas PID se encuentra disponible a través de cualquier miembro del personal y/o leyendo el folleto del PID, disponible en la sala de juego a un coste mínimo.



7. Estrategia de compromiso previo

Esta Subsección anima a los usuarios que juegan en las EGM a fijar un límite de tiempo y de dinero acorde con sus circunstancias personales. La señalización en la sala de juego y en las EGM aconsejan que el miembro o visitante fije un límite y se atenga a dicho límite establecido.

Cada EGM de la Subsección permite al jugador llevar un control del tiempo y de la cantidad de dinero gastados en una sesión de juego, a través de la pantalla PID. La información sobre cómo activar el seguimiento de la sesión se encuentra disponible con el personal de la Subsección y en el folleto sobre el PID, que se exhibe en la Subsección RSL.



Cada EGM de la Subsección también permite al jugador establecer un tiempo y/o límite de dinero en sus EGM a través del sistema estatal «YourPlay». La información y ayuda sobre cómo registrarse en YourPlay puede obtenerse del personal de la Subsección o accediendo al portal: www.yourplay.com.au

8. El programa de Autoexclusión de la Subsección

Esta Subsección proporciona un programa que permite la autoexclusión. Para obtener información sobre este programa, los usuarios pueden dirigirse al Funcionario encargado del juego responsable o al encargado de turno o recoger una copia del folleto

de Autoexclusión que se exhibe en la sala de juegos. En la Subsección de la RSL también debe existir material disponible relacionado con la autoexclusión.

Las pantallas en la Subsección también muestran periódicamente recomendaciones para un juego responsable y los detalles de contacto de los servicios de ayuda al jugador. (Esto solo se aplica cuando la Subsección de la RSL posee pantallas capaces de proyectar esta información).

9. Información sobre el programa de fidelización de clientes

Cada vez que esta Subsección ofrezca un programa de fidelización de usuarios, se pondrá a disposición de los mismos un folleto informativo detallando el correspondiente plan de fidelización de usuarios disponible para los participantes.

Esta información contendrá las normas del programa de fidelización, incluyendo cómo y cuándo se acumulan, caducan y se pueden canjear los premios.

Los usuarios autoexcluidos no pueden unirse ni permanecer en un programa de fidelización.

Todas las comunicaciones que se cursen a los miembros del programa de fidelización incluirán un mensaje sobre el juego responsable.

10. Interacción con los Usuarios

Esta Subsección considera la interacción entre los usuarios y el personal como un elemento esencial para el fomento del binomio usuario/juego responsable.

El personal de este establecimiento se compromete a prestar de forma constante altos niveles de servicio y de atención al usuario, lo que incluye mantenerse constantemente al tanto de las necesidades de los usuarios, así como de la responsabilidad de la Subsección con respecto al Juego Responsable. El personal de las salas de juego recibe formación sobre el Código como parte de su capacitación inicial, así como también cursos de actualización posteriores.

Este establecimiento ha designado a un Coordinador para el Juego Responsable y todos los Gerentes/Supervisores de Juego de turno son nombrados Funcionarios para el Juego Responsable en esta Subsección. El Coordinador y los Funcionarios son conscientes de las responsabilidades del puesto, cómo desempeñar sus responsabilidades y siempre estarán disponibles para gestionar cualquier cuestión relativa

a la atención al usuario o un asunto de responsabilidad en el juego siempre que la Subsección esté abierta.

Todos los miembros del personal saben quién es la persona designada en cada turno.

Toda persona que se acerque a un miembro del personal para obtener información sobre los servicios de apoyo por problemas de juego o que muestre signos de tener un problema con el juego, será derivada al Funcionario para el Juego Responsable para obtener asistencia personal y tomar cualquier medida que sea necesaria.

Todo usuario que muestre signos de ansiedad o un comportamiento inaceptable será contactados por la persona designada, que le ofrecerá asistencia de un modo útil y con total confidencialidad.

El comportamiento inaceptable incluye (a título meramente enunciativo):

- Agresión
 - Golpear la máquina/los botones con una fuerza indebida;
 - Gritar a la máquina o a otras personas en la sala de juego;
 - Insultar al personal y/o a otras personas; y
 - Comportarse de modo amenazador.
- Emoción
 - Llorar en cualquier sitio del establecimiento, incluyendo cuando se está en una EGM;
 - Estar sumamente triste o deprimido en el establecimiento;
 - Sudar en extremo mientras se juega en una EGM;
 - Estar muy agitado en el establecimiento; y
 - Quejarse continuamente al personal.
- Aislamiento
 - No reaccionar a la interacción con el personal;
 - No reaccionar ante los acontecimientos en el establecimiento que normalmente atraerían la atención del cliente;
- Aspecto
 - Intentar disfrazarse para no ser reconocido; y
 - Reducción general en la higiene/cuidado propio con el tiempo.
- Juego prolongado
 - Jugar en las EGM del establecimiento todos los días;

- Jugar continuamente en las EGM durante más de 3 horas; y
- No querer abandonar el establecimiento a la hora de cierre.
- Pedir dinero para jugar
 - Pedir dinero prestado al personal (para cualquier propósito);
 - Pedir dinero prestado a otros usuarios (para cualquier propósito); e
 - Intentar vender productos o servicios en el establecimiento.

El proceso para interactuar con dichos usuarios incluye asistencia medida dependiendo de la evaluación caso por caso por parte del personal correspondiente de la Subsección, incluyendo a la persona designada. Esta interacción puede consistir en:

- i. Acercarse al cliente o visitante e intentar que participe en la interacción social;
- ii. Animar al cliente para que considere las ofertas de comida o bebida disponibles en el establecimiento, que le permitirán hacer una pausa de la máquina de juego;
- iii. Ofrecer al cliente algún refrigerio gratuito (p. ej., una taza de té o de café) en una zona más tranquila y privada de la sala de juego, en donde se pueda facilitar al cliente toda la información y accesos relevantes a los servicios de apoyo, incluyendo asesoramiento financiero y de autoexclusión, de forma confidencial;
- iv. Brindar otro tipo de asistencia adecuada, que puede incluir el uso de un teléfono en el establecimiento para contactar con un familiar o amigo; y/o
- v. Ayudar al cliente con las gestiones del transporte para regresar a su domicilio;

Los contactos entre los usuarios y el Funcionario para el Juego Responsable se registran en el Registro para el Juego Responsable e incluye una descripción de las medidas tomadas. El establecimiento impartirá formación a todos los empleados que sean nombrados como personas designadas. Las personas designadas recibirán capacitación para conocer los indicadores de los problemas con el juego, así como las respuestas adecuadas ante un comportamiento

problemático, junto con los requisitos de los *Principios de Privacidad en Australia*.

El contenido de este registro está contemplado por la *Ley de Privacidad de 1988* y la persona designada se asegurará de que se cumplen los *Principios de Privacidad en Australia*.

Los datos que se incluirán en el Registro son los siguientes:

- i. la fecha y la hora del incidente o asunto;
- ii. el/los nombre(s) del/de los miembro(s) de personal implicados;
- iii. el nombre del cliente involucrado (si se tiene o si es apropiado);
- iv. un resumen o síntesis del incidente;
- v. las medidas tomadas por el personal (por ej.: proveer información sobre Ayuda al Jugador / Autoexclusión).

11. Política de juego para empleados de la Subsección de RSL

- (a) Los empleados de esta Subsección tienen prohibido en todo momento jugar en las máquinas de esta Subsección.

Cada año se llevan a cabo sesiones de desarrollo profesional para el personal sobre Responsabilidad en el Juego, en conjunto con el servicio local de Ayuda al Jugador. La información sobre el juego responsable y los servicios de ayuda al jugador y este Código se incluyen en el material que se entrega a los empleados en el momento de su contratación.

En el caso de que un miembro del personal muestre síntomas de problemas relacionados con el juego, la Subsección se ocupará activamente de que ese empleado reciba atención profesional y toda la ayuda necesaria y se lo incentivará para que obtenga provecho de esa ayuda profesional.

12. Interacción con los servicios de apoyo para problemas con el juego

Esta Subsección está comprometida a mantener fuertes vínculos y contacto regular con los servicios locales de apoyo para problemas de juego y entidades relacionadas. El personal superior de esta

Subsección se reunirá regularmente con el Servicio local de Ayuda al Jugador.

- Ejemplos de estas reuniones pueden incluir:
 - Realizar una sesión anual de formación del personal, impartida por el servicio local de Ayuda al Jugador;
 - Celebrar reuniones entre el Operador / Gerente del Establecimiento y el servicio de Ayuda al Jugador.

Se conservarán los particulares de estas reuniones en la Carpeta/Registro de Juego Responsable que se ubicará en la Sala de Juego. Los detalles de las reuniones deben incluir:

- Hora y fecha de la reunión;
- Asistentes a la reunión;
- Temas tratados;
- Resultados / puntos de acción de la reunión;
- La fecha de la próxima reunión.

13. Reclamaciones de los clientes

Un cliente con una reclamación sobre el cumplimiento de y/o la aplicación del presente Código deberá presentar la misma directamente por escrito a la dirección de la Subsección. El director de la Subsección revisará todas las reclamaciones para asegurarse de que las mismas están relacionadas con la aplicación de este Código. Las reclamaciones sobre servicios al cliente o sobre operación de las máquinas deben dirigirse directamente al responsable de la Subsección/encargado de turno. El personal de la Subsección ayudará a los clientes con este proceso, si estos así se lo solicitan.

Se investigarán las reclamaciones discretamente y serán resueltas lo más pronto posible, de la siguiente forma:

- Se acusará recibo de todas las reclamaciones sin demora;
- Si se decide no investigar la reclamación por no estar relacionada con la aplicación del Código, se informará al cliente sobre los motivos;
- Durante la investigación de la reclamación, el responsable de la Subsección podrá pedir información a un miembro del personal con conocimiento del tema de la reclamación;
- El responsable de la Subsección tratará de establecer si al usuario se lo ha tratado razonablemente y de acuerdo con el Código de Conducta para el Juego Responsable;
- Si se corrobora la reclamación, el responsable de la Subsección informará sobre las medidas que van a implementarse para corregir el problema;
- Siempre se informará a los usuarios sobre el resultado de sus reclamaciones;

- Los datos de la reclamación se registrarán en la Carpeta / Registro de Políticas y Procedimientos para el Juego Responsable; y
- Se facilitará información sobre las reclamaciones al VCGLR si así lo solicitase.

Si una reclamación no puede resolverse a nivel del establecimiento, se solicitará su resolución ante el Instituto de Árbitros y Mediadores de Australia (IAMA). Cualquiera de las partes involucradas en la reclamación podrá contactar con el IAMA. A fin de iniciar una reclamación cualquiera de las partes puede visitar la página web de IAMA (www.iama.org.au), descargar el formulario para Resolver Controversias y luego enviar dicho formulario cumplimentado, con la tasa pertinente abonada, al IAMA. El mediador contactará con ambas partes para facilitar una resolución. Estos impresos o formularios se encuentran también disponibles en la Subsección.

Atención: las reclamaciones que se envían a esta entidad pueden resultar costosas. Se aconseja a todas las partes que resuelvan sus cuestiones a nivel de su Subsección antes de recurrir a un mediador profesional.

La documentación referente a todas las reclamaciones relativas al Código debe registrarse en la Carpeta / Registro de Políticas y Procedimientos para el Juego Responsable para que VCGLR pueda acceder a ella si así lo solicitase.

14. Menores

El juego por parte de menores se encuentra prohibido. Existen letreros en la entrada de cada sala de juego prohibiendo a todos los menores el acceso a las salas. Los empleados deben pedir un comprobante de la edad a las personas si tienen dudas sobre si superan los 18 años. En caso de no poder facilitarlo, se solicitará a la persona que abandone la Subsección.

15. Ambiente de juego

Para garantizar que todas las personas son conscientes del transcurrir del tiempo, existen relojes en todas las EGM y en las zonas más importantes de la Subsección y, además, el personal mencionará la hora cuando haga anuncios sobre las actividades de la Subsección.

Las actividades pueden incluir:

- El anuncio de que se encuentran refrescos disponibles;
- El anuncio de una competición entre miembros;

- El inicio de actividades como las melodías mañaneras, ejercicios, y otras actividades llevadas a cabo en la Subsección; y/o
- El llamado a «Firmes» que tiene lugar en la Subsección a las 6 de la tarde.

16. Transacciones financieras

La Subsección no acepta cheques de parte de los usuarios. Un letrero que informa de ello a los usuarios se exhibe en la entrada de la sala de juegos y/o en la zona de la caja dentro de la sala de juegos.

Los premios obtenidos por valor inferior a \$2.000 de las máquinas de esta Subsección de RSL pueden abonarse al contado y/o con cheque. Los premios obtenidos o los créditos acumulados por importe igual o superior a \$2.000, deben abonarse a través de un cheque o por EFT, en su totalidad. Estos premios o créditos acumulados no pueden convertirse en créditos para su uso en máquinas.

Existe un Registro de pago de premios que se conserva en la sala de juego.

17. Publicidad y promociones

La publicidad no solicitada de productos de juego de EGM está prohibida en el Estado de Victoria.

Toda la publicidad que no sea de EGM realizada por esta Subsección o en su nombre deberá cumplir con el código de ética de publicidad adoptado por la Asociación Nacional Australiana de Anunciantes.

Antes de una publicación, la dirección revisará todo el material teniendo en cuenta una lista de comprobación elaborada a partir del Código de Ética de la AANA para garantizar el cumplimiento de esas directrices.

Además, esta Subsección se asegurará de que nuestro material publicitario:

- No sea falso, dé lugar a confusión o mienta acerca de las posibilidades, los premios o las oportunidades de ganar;
- No sea ofensivo o intrínsecamente indecente;
- No cree la impresión de que jugar es una estrategia razonable para una mejoría financiera;
- No fomente el consumo de alcohol mientras se consumen productos de juego; y
- Cuenta con el consentimiento de las personas identificadas como ganadoras de premios, antes de su publicación;

18. Aplicación del Código

El Código es parte del material que se entrega a cada miembro de la plantilla en el momento de su contratación.

Las cuestiones suscitadas por empleados o usuarios sobre el Código se dirigen al Funcionario de Juego Responsable/encargado de turno, para su atención.

Los miembros del personal que efectivamente apliquen y adopten las prácticas del Código recibirán un reconocimiento por parte de la Dirección de la Subsección.

Todos los miembros del Comité de la Subsección reciben la misma información y la misma capacitación que reciben los empleados de la Subsección.

19. Revisión del Código

El presente Código se revisa anualmente para garantizar que cumple con la *Ley de Regulación del Juego* y las directivas Ministeriales asociadas. La revisión busca obtener comentarios y sugerencias del Comité de la Subsección, del personal de la Subsección, y de los servicios de ayuda para el juego responsable.

Se tomará nota de las modificaciones que sean necesarias y luego se implementarán. Se dejará constancia de cualquier modificación en la Carpeta/Registro de Juego Responsable de la Subsección.