



Keno

Codice di condotta per giocare responsabilmente

Victoria

Approved 3 April 2014

Version 2.0



Codice di condotta Keno Victoria per giocare responsabilmente

1. Definizioni

Agente accreditato ovvero la persona o le persone autorizzate dal titolare della licenza del Keno, conformemente alla sezione 6A.2.4(3) del *Gambling Regulation Act 2003*, a vendere biglietti per il gioco del Keno

Punto vendita o **Punto vendita Keno** ovvero il luogo dove l'agente accreditato svolge la sua attività

Tabcorp è il titolare della licenza del Keno, ovvero Tabcorp Investments No. 5 Pty. Ltd. ABN 72 105 341 366 of 5 Bowen Crescent, Melbourne, Victoria

2. Il nostro impegno a favore del gioco responsabile

Keno si impegna a offrire gli standard più elevati in materia di assistenza al cliente e di gioco responsabile. Il Codice di condotta per il gioco responsabile del Keno illustra il modo in cui mettiamo in pratica il nostro impegno.

I clienti giocano responsabilmente quando compiono scelte informate sulla pratica del gioco d'azzardo e fanno scelte in maniera razionale e saggia in base alla propria situazione personale.

3. Disponibilità del Codice di condotta

Il presente Codice è disponibile in inglese e nelle principali lingue comunitarie in tutti i punti vendita Keno e nella sezione Gioco d'azzardo responsabile del sito web di Tabcorp www.tabcorp.com.au.

Principali lingue comunitarie:

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

Copie del Codice in tutte le lingue summenzionate saranno fornite ai clienti su richiesta.

4. Informazioni sul prodotto

Le regole del gioco del Keno devono essere esposte in ogni punto vendita del Keno e sui terminali self-service per il Keno.

Opuscoli con le regole del gioco del Keno sono forniti agli agenti accreditati affinché li espongano nei punti vendita del Keno.

5. Informazioni sul gioco d'azzardo responsabile

Keno collabora con agenti accreditati del Victoria e con i punti vendita per rendere disponibili le informazioni sul gioco responsabile in varie forme, compresi opuscoli, adesivi e poster. Tali informazioni comprendono ma non sono limitate ai seguenti punti:

- come si gioca responsabilmente
- come si prende un impegno preventivo
- disponibilità dei servizi di supporto per il gioco d'azzardo problematico
- informazioni sui nostri prodotti per consentire ai clienti di fare scelte informate
- divieto dell'erogazione di credito per il gioco d'azzardo
- restrizioni da applicare al pagamento delle vincite tramite assegno

Le informazioni sui servizi di supporto e i consigli per giocare responsabilmente sono presentati con vari mezzi, compresi gli schermi all'interno dei punti vendita del Keno.

Il messaggio sul gioco responsabile qui di seguito sarà impresso su tutto il materiale informativo rilevante.

Think! About your choices
Usa la testa per decidere!
Chiama il Gambler's Help
1800 858 858
www.gamblinghelponline.org.au

6. Relazioni con i clienti

Keno non ha contatti diretti con i clienti che giocano a Keno. Tabcorp tuttavia invita gli agenti accreditati, gli esercenti dei punti vendita e il personale a impegnarsi a favore dei clienti e a fornire informazioni (tramite Tabcorp) sul Keno ai clienti che ne facciano richiesta.

Se all'interno di un locale una persona si avvicina a un dipendente per chiedere informazioni o assistenza riguardo ai problemi di gioco o dimostra di avere problemi con il gioco d'azzardo o manifesta comportamenti che potrebbero derivare da problemi con il gioco d'azzardo, la persona sarà indirizzata al responsabile Gambling Officer/Gaming Duty Manager del locale o a un dipendente superiore (preferibilmente un Agente) per assistenza.

Se il cliente mostra d'avere segni di malessere o manifesta comportamenti inaccettabili, un membro dello staff si offrirà di aiutarlo. Questi segni potrebbero includere, ma non sono limitati al:

- giocare ogni giorno o avere difficoltà a smettere al momento della chiusura del locale
- giocare per lunghi periodi, cioè tre o più ore senza interruzione
- evitare i contatti umani durante il gioco, comunicare pochissimo con altri e reagire raramente a ciò che avviene intorno a loro, chiedere prestiti al personale o agli altri clienti o continuare a giocare con i proventi di grosse vincite
- manifestare comportamenti aggressivi, antisociali o troppo emotivi durante il gioco

L'assistenza potrebbe comportare:

- l'interazione del personale con il cliente e l'invito a fare una pausa dal gioco
- l'offerta da parte del personale di un rinfresco (es. tazza di tè o caffè) in un'area più tranquilla e riservata del locale.

Se il comportamento è causato da problemi con il gioco d'azzardo, il cliente sarà indirizzato al responsabile per il gioco d'azzardo (Responsible Gambling Officer/ Venue Manager Duty Manager o Gaming Manager).

In qualsiasi caso, Keno rispetta e tutela la privacy dei suoi clienti. La nostra politica sulla privacy è disponibile sul nostro sito web www.tabcorp.com.au.

Tutti gli incidenti saranno riportati sugli appositi registri sul gioco responsabile presenti in ciascun punto vendita.

7. Impegno preventivo

Tabcorp invita e assiste gli agenti accreditati a incoraggiare i clienti che giocano a Keno a stabilire dei limiti sulle somme di denaro e sul tempo da investire nel gioco d'azzardo, in base alla propria situazione personale.

Nei punti vendita e nelle sale dei terminali del Keno sono esposti cartelli che suggeriscono ai clienti di "stabilire dei limiti e di rispettarli". La guida al gioco del Keno inoltre contiene informazioni sulle cause scatenanti che portano a investire somme di denaro eccessive nel gioco d'azzardo. Alcune di queste cause sono:

- giocare ogni giorno o avere difficoltà a smettere al momento della chiusura del locale
- giocare per lunghi periodi, cioè tre o più ore senza interruzione
- evitare i contatti umani durante il gioco, comunicare pochissimo e reagire raramente a ciò che avviene intorno
- chiedere prestiti al personale o agli altri clienti o continuare a giocare con i proventi di grosse vincite
- manifestare comportamenti aggressivi, antisociali o troppo emotivi durante il gioco
- tentare di rivincere le somme perse nel gioco d'azzardo
- sentirsi stressati e infelici
- perdere il controllo a causa dell'eccessivo consumo di alcol

Gli agenti accreditati e il personale del locale forniranno assistenza ai clienti informandoli sugli aspetti dell'impegno preventivo e invitandoli a rispettare tali impegni.

8. Linee di condotta sul gioco d'azzardo per i dipendenti

In base alle linee di condotta per i dipendenti Tabcorp, il personale è tenuto a rispettare la Politica per i dipendenti Tabcorp sul gioco. Il rispetto di queste linee di condotta rappresentano un requisito imprescindibile per lavorare o collaborare con Tabcorp. Il mancato rispetto di tali linee di condotta rappresentano una grave violazione di una politica importante.

Le linee di condotta prevedono una serie di limitazioni alla capacità dei dipendenti a partecipare o impegnarsi nelle attività del Keno sia durante che al di fuori dell'orario di lavoro. Ai nostri dipendenti non è consentito giocare al Keno durante le ore di servizio salvo che non si tratti di una richiesta da eseguire nell'ambito delle proprie mansioni.

I dipendenti del punto vendita Keno non sono autorizzati a giocare a Keno durante l'orario di lavoro (e neanche nelle pause) salvo che non si tratti delle normali mansioni di lavoro. Le sale autorizzate di proprietà e gestite autonomamente da Tabcorp adottano politiche che proibiscono assolutamente ai dipendenti di giocare durante l'orario di lavoro (e anche nelle pause). Invitiamo gli esercenti di questi locali a mettere in atto anche politiche relative all'acquisto di prodotti di gioco da parte di dipendenti presso il proprio locale fuori dall'orario di lavoro.

Il personale partecipa a sessioni formative sul gioco d'azzardo responsabile durante il periodo di orientamento. Se un membro del personale dichiara di avere un problema con il gioco d'azzardo, egli sarà indirizzato al Responsible Gambling Officer/Duty Manager. Eventuali rapporti con il membro del personale che manifesta problemi con il gioco d'azzardo si svolgeranno nel pieno rispetto del diritto alla privacy.

9. Servizi di assistenza

Keno si impegna a esporre messaggi sul gioco responsabile e a mettere a disposizione dei clienti e/o delle loro famiglie informazioni su come ottenere assistenza per gestire i problemi del gioco. Keno si impegna ad agevolare il collegamento tra i punti vendita del Keno e i servizi assistenziali locali per il gioco d'azzardo problematico e incoraggia incontri regolari con i servizi Gambler's Help locali.

Gli incontri possono essere:

- sessioni formative annuali per il personale organizzate dai servizi Gambler's Help locali
- incontri semestrali/regolari tra punti vendita/responsabili del Keno e i servizi Gambler's Help

I dettagli di questi incontri saranno registrati nell'apposito registro/cartella Gioco d'azzardo responsabile e conservati presso le sale gioco/punti vendita del Keno. I dettagli degli incontri devono includere:

- ora e giorno dell'incontro
- partecipanti
- argomenti discussi
- risultati/azioni da intraprendere
- data dell'incontro successivo

10. Reclami dei clienti

Un cliente che voglia presentare un reclamo relativo al presente Codice dovrà scrivere direttamente a:

Responsible Gambling and Compliance Manager
Tabcorp
GPO Box 1943
Melbourne VIC 3001
E-mail: Kenoregulatory@tabcorp.com.au

Un cliente che voglia presentare un reclamo relativamente all'applicazione del presente Codice potrà scrivere direttamente all'amministrazione del punto vendita. Tutti i reclami saranno esaminati da Tabcorp per accertare che siano pertinenti all'applicazione del Codice.

I reclami riguardanti il servizio clienti o il funzionamento del Keno dovranno essere presentati direttamente al responsabile o al personale del punto vendita in servizio. I reclami saranno esaminati con sensibilità e nel più breve tempo possibile. Se un reclamo non è accettato perché non pertinente all'applicazione del presente Codice, chi ha presentato il reclamo riceve una notifica con la motivazione.

Durante l'esame di un reclamo potrebbe essere necessario chiedere informazioni al personale coinvolto. Quando un reclamo è accettato, la persona che ha presentato il reclamo riceverà una notifica sul risultato dello stesso. Tutte le informazioni saranno fornite al VCGLR su richiesta.

Nell'impossibilità di risolvere un reclamo presso il punto vendita o da Tabcorp esso sarà sottoposto all'esame dell'Istituto degli Arbitri e Mediatori d'Australia (IAMA).

Ciascuna delle due parti coinvolte nel reclamo potrà rivolgersi a IAMA. Per presentare un reclamo, le parti dovranno collegarsi al sito web IAMA (www.iama.org.au), scaricare il modulo per risolvere le controversie (Dispute Resolver form) e quindi inviare il modulo debitamente compilato e con la relativa tassa pagata a IAMA.

Il mediatore/arbitro si mette in contatto con entrambe le parti per agevolare il raggiungimento di una soluzione.

Nota: sottoporre un reclamo a IAMA potrebbe essere costoso. Invitiamo quindi le parti a cercare di risolvere la questione a livello di sede di gioco prima di ricorrere a servizi professionali di mediazione.

La documentazione relativa ai reclami dovrà essere conservata nella cartella/registo per il Gioco d'azzardo responsabile affinché possa essere consultata dal VCGLR, se necessario.

11. Minori

Il gioco d'azzardo è vietato ai minori di 18 anni. I punti vendita e le sale gioco del Keno devono esporre cartelli che avvisano i clienti di questo divieto.

Tutti i membri del personale hanno la responsabilità di richiedere un documento di identità in caso di dubbio sull'età di un cliente. Nell'impossibilità di mostrare un documento valido il cliente sarà invitato a lasciare l'area/sala in cui si vende il gioco del Keno.

12. Ambiente di gioco

I clienti del Keno sono invitati a prendere regolarmente delle pause dal gioco d'azzardo ed evitare lunghi periodi di gioco intenso. Questo invito può manifestarsi sotto forma di annuncio riguardante un evento pianificato come ad esempio:

- annuncio che saranno serviti dei rinfreschi;
- annuncio di un sorteggio;
- diffusione di brani musicali come ad esempio melodie mattutine.

In tutte le aree principali del locale sono presenti orologi per rendere i clienti consapevoli del trascorrere del tempo. Il personale del locale farà riferimento all'ora corrente ogni volta che saranno diffusi annunci sull'attività del locale

13. Transazioni

I locali del Keno non incassano assegni dei clienti neanche se gli assegni servono per giocare a Keno. Presso la cassa o nei punti vendita/sale gioco del Keno sarà esposto un avviso contenente questa informazione.

Le vincite del Keno saranno pagate, per intero o in parte, con assegno su richiesta del cliente.

14. Pubblicità e promozioni

Tutte le iniziative pubblicitarie del Keno intraprese da e per conto di Tabcorp rispettano le leggi statali e del Commonwealth e le normative e i codici in materia di pubblicità e promozione del Keno compreso il Codice etico pubblicitario adottato dall'associazione nazionale australiana dei pubblicitari (AANA).

Inoltre, Tabcorp verificherà che il materiale pubblicitario del Keno:

- non contenga informazioni false, fuorvianti o illusorie su quote di vincita, premi in palio o probabilità di vincita
- non sia di natura offensiva o indecente
- non crei l'impressione che giocare d'azzardo sia una strategia ragionevole per migliorare la propria situazione finanziaria
- non promuova il consumo di alcolici durante l'acquisto dei prodotti di gioco d'azzardo
- abbia il consenso delle persone identificate come vincitrici di un premio prima della pubblicazione
- non sia diretta o concepita per indurre i minori al gioco d'azzardo e non sia associata alla promozione di offerte, eventi o strutture mirate a minori.

15. Applicazione del Codice

Il Codice di condotta per il gioco responsabile di Tabcorp è incluso nel materiale introduttivo fornito a tutti i nuovi dipendenti di Tabcorp e dei punti vendita del Keno al momento della loro assunzione

Eventuali problemi relativi all'applicazione del Codice individuati dal personale o dai clienti dovranno essere notificati direttamente al Responsible Gambling e Compliance Manager, Tabcorp via e-mail: Kenoregulatory@tabcorp.com.au, per posta all'indirizzo: Responsible Gambling and Compliance Manager GPO Box 1943, Melbourne VIC 3001 o chiamando il numero: 02 9218 1441.

16. Revisione

È prevista una revisione del Codice su base annua per verificare la conformità dello stesso a tutte le disposizioni legislative pertinenti, comprese le direttive ministeriali. Nell'ambito della revisione viene richiesto un feedback da parte di tutti i principali gruppi interessati, inclusi i dipendenti dei punti vendita del Keno, i Responsabili Gaming /Keno, gli Agenti, i clienti e i servizi di assistenza per il gioco d'azzardo problematico.

Se necessario potrebbe essere eseguita una ulteriore valutazione del Codice laddove siano state apportate modifiche importanti all'ambiente per un gioco responsabile. Le modifiche necessarie saranno applicate laddove possibile.

La versione aggiornata del Codice deve essere approvata dalla Commissione per il regolamento del gioco d'azzardo e gli alcolici (Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation) prima della sua diffusione. Dopo l'approvazione, la versione aggiornata del Codice sarà messa a disposizione in tutti i punti vendita/sale gioco del Keno e sul nostro sito web www.tabcorp.com.au.