



Keno

Código de Conducta de Juego Responsable

Victoria

Approved 3 April 2014

Versión 2.0



Código de Conducta de Juego Responsable de Keno Victoria

1. Definiciones

Un **Accredited agent** (Agente acreditado) es una persona o personas que han sido acreditadas por el Concesionario de Keno, conforme a la sección 6A.2.4(3) de la Ley de Regulación de Juegos de Azar de 2003, para vender boletos en los juegos de Keno.

Outlet (Punto de venta) o **Keno outlet** (Punto de venta de Keno) es el lugar de actividad comercial del agente acreditado.

Tabcorp es el concesionario de Keno, es decir Tabcorp Investments No. 5 Pty. Ltd. ABN 72 105 341 366, con sede en 5 Bowen Crescent, Melbourne, Victoria.

2. Nuestro compromiso hacia el juego responsable

Keno está comprometido a ofrecer el más alto estándar de atención al cliente y juego responsable. El Código de Conducta de Juego Responsable de Keno ilustra cómo demostramos dicho compromiso.

El juego responsable está en práctica cuando los clientes pueden hacer elecciones informadas sobre el juego, como también tomar decisiones racionales y sensatas, basadas en sus circunstancias individuales.

3. Disponibilidad del Código de Conducta

Este Código está disponible en inglés y en los principales idiomas comunitarios en los puntos de venta de Keno, y en la sección *Responsible Gambling* del sitio web de Tabcorp en www.tabcorp.com.au.

Los principales idiomas comunitarios son:

- italiano
- griego
- vietnamita
- chino
- árabe
- turco
- español

A los clientes que lo solicitan, se les proporcionarán ejemplares del Código en los idiomas anteriormente indicados.

4. Información sobre el producto

Las reglas de juego de Keno deben estar a la vista donde se vende Keno, incluyendo sus terminales de autoservicio.

A los agentes acreditados se les proporciona folletos con información sobre cómo jugar Keno, para que los pongan a la vista en cada punto de venta de Keno.

5. Información sobre Juego Responsable

Keno trabaja junto con los agentes y puestos de venta acreditados de Victoria para brindar información sobre juego responsable por diversos medios, incluyendo folletos, calcomanías y afiches. Esto incluye, pero sin estar limitada, a información relativa a:

- cómo jugar en forma responsable
- tomar una resolución previa al juego (pre-commitment)
- la disponibilidad de servicios de apoyo para problemas de adicción al juego
- información sobre nuestros productos que permiten a los clientes tomar decisiones informadas
- la prohibición de conceder crédito para jugar
- restricciones que se aplican al pago con cheque de las ganancias

La información de contacto para servicios de apoyo y asesoramiento sobre juego responsable se brinda también por diversos medios, incluyendo presentaciones en pantalla, dentro de los puestos de venta de Keno.

El siguiente mensaje sobre juego responsable aparecerá en todos los materiales pertinentes:

iPiense en sus opciones!
Llame a *Gambler's Help* al
1800 858 858
www.gamblinghelponline.org.au

6. Interacción con los clientes

Keno no tiene contacto directo con los clientes que juegan Keno. Sin embargo, Tabcorp insta a los agentes acreditados, puntos de venta y su personal a interactuar con los clientes y darles información sobre Keno (provista por Tabcorp), si la solicitan.

En un lugar de juego, si una persona se acerca a un miembro del personal para pedir información o ayuda para un problema de juego, o demuestra conductas que podrían estar relacionadas con adicción al juego, se la dirigirá al Encargado de Juego Responsable/Administrador de Juego de Turno, o a un empleado de jerarquía (de preferencia el Agente) para obtener ayuda.

Un miembro del personal se acercará a ofrecer asistencia a un cliente que presenta señales de angustia, o que se comporta en forma inaceptable. Estas señales pueden incluir, sin estar limitadas a:

- una persona que juega todos los días, o que encuentra difícil dejar de jugar a la hora del cierre
- juega por períodos prolongados, es decir por tres o más horas, sin tomarse un descanso
- evita contacto con los demás mientras juega, tiene muy limitada comunicación con otras personas, poca reacción a los acontecimientos a su alrededor, pide dinero prestado al personal o a otros clientes, o continúa jugando con el producto de grandes ganancias
- se comporta en forma agresiva, antisocial o emocional al jugar

Se podría prestar asistencia de las siguientes maneras:

- un miembro del personal interactúa con el cliente, sugiriéndole que se tome un descanso de su juego
- un miembro del personal ofrece algún refresco al cliente (por ej. una taza de té o café) en una parte más privada y tranquila del local de juego.

Esta conducta puede deberse a un problema de adicción al juego, y el cliente deberá ser derivado al Encargado de Juego Responsable/Administrador del Local/Administrador de Turno o Administrador de Juego.

Keno respeta y protege la privacidad de nuestros clientes. Nuestra Política de Privacidad está disponible en nuestro sitio web www.tabcorp.com.au.

Se debe dejar constancia de todos los incidentes en los Registros de Juego Responsable de los puntos de venta.

7. Auto-compromiso previo al juego

Tabcorp alienta y respalda a todos los agentes acreditados, para que sugieran a todos los clientes que juegan al Keno que se fijen un límite de tiempo y dinero, según sus circunstancias.

Los puntos de venta/locales de juego de Keno exhiben afiches, donde están ubicadas las terminales Keno, recomendando a los clientes "fijarse un límite y no sobrepasarlo". Además la Guía del Juego Keno tiene información sobre las circunstancias que llevan a gastar demasiado. Entre estas circunstancias están:

- jugar todos los días o encontrar difícil detenerse a la hora del cierre
- jugar por períodos prolongados, es decir por tres o más horas, sin tomarse un descanso
- evitar contacto mientras se juega, limitada comunicación, escasa reacción a lo que sucede alrededor del jugador
- tratar de pedir dinero prestado al personal o a otros clientes, o continuar jugando con el producto de grandes ganancias
- observar conducta agresiva, antisocial o emocional mientras se juega
- jugar para tratar de recuperar las pérdidas
- sentirse estresado o desdichado
- perder el control debido al consumo excesivo de alcohol

Los agentes acreditados y el personal de los puntos de venta apoyarán a los clientes que les informan que han resuelto contraer un compromiso previo con sí mismos (auto-compromiso), alentándolos a mantenerse firmes en su resolución concerniente al juego.

8. Política para el personal de juego

Todos los empleados de Tabcorp están obligados a cumplir con la Política para los Empleados de Juego de Tabcorp. El cumplimiento de esta política es un estricto requisito de su empleo o contrato con Tabcorp. El incumplimiento es tratado como una grave violación de una política clave.

Esta política impone una serie de restricciones sobre la libertad de nuestros empleados para participar, o involucrarse de alguna otra manera, en las actividades de Keno operadas por nosotros, ya sea dentro o fuera del trabajo. Esto incluye no permitir que nuestros empleados tomen parte en Keno mientras están en servicio, salvo que esto sea parte de sus funciones oficiales.

Al personal de los puntos de venta de Keno no le está permitido jugar al Keno mientras están de turno (incluyendo los períodos de descanso rotatorios), salvo que se requiera que lo hagan para llevar a cabo sus funciones laborales normales. Los locales autorizados de propiedad de sus dueños y operados independientemente de Tabcorp tienen políticas que prohíben estrictamente el juego a los empleados mientras están de turno (incluyendo los períodos de descanso rotatorios). Instamos a estos lugares a tener además vigentes políticas relativas a la participación de los empleados en productos de juego en su local, durante los períodos en que no están de turno.

Como parte de la introducción a su empleo se les da capacitación sobre juego responsable. Cualquier miembro del personal que indica que tiene un problema de juego, será enviado al Encargado de Juego Responsable/Administrador de Turno del local. El contacto con un miembro del personal que informa que tiene un problema de juego se efectuará de manera de respetar su derecho a privacidad.

9. Servicios de Apoyo

Keno exhibe mensajes sobre juego responsable y provee información sobre servicios de apoyo para personas con problemas de juego y/o sus familias, indicándoles dónde obtener asistencia para controlar la adicción. Keno está comprometido a facilitar vínculos fuertes entre los puntos de venta de Keno y los servicios locales de apoyo para problemas de juego, incluyendo la promoción de reuniones periódicas con los servicios locales de Gambler's Help.

Como ejemplos de estas reuniones se podría incluir:

- celebrar sesiones anuales de capacitación del personal, organizadas por el servicio local de Gambler's Help
- reuniones dos veces al año/periódicas entre el punto de venta de Keno y el servicio de Gambler's Help

Los detalles de estas reuniones deberán mantenerse en un Archivador/Registro de Juego Responsable, que se colocará en la sala de juego/punto de venta de Keno. Los detalles de la reunión deben incluir:

- hora y fecha de la reunión
- asistentes a la reunión
- tópicos tratados
- resultados / puntos de acción de la reunión
- fecha de la próxima reunión

10. Quejas de clientes

Los clientes que tienen quejas relacionadas con este Código deben escribir directamente a:

Responsible Gambling and Compliance Manager
Tabcorp
GPO Box 1943
Melbourne VIC 3001

E-mail: Kenoregulatory@tabcorp.com.au

Un cliente que tenga una queja sobre cómo opera este Código en un punto de venta, debe escribir directamente a la gerencia del punto de venta. Todas las quejas serán revisadas por Tabcorp, para verificar si se refieren a la operación de este Código.

Las quejas sobre servicio al cliente u operaciones de Keno deben dirigirse directamente al administrador del punto de venta/personal de turno. Las quejas serán investigadas con tacto y prontitud. Si se decide no investigar la queja por no tener relación con la operación de este Código, el reclamante será informado de las razones.

Durante la investigación de la queja, se puede obtener información del personal involucrado. Si una queja es justificada, el reclamante será informado del resultado de ésta. Se proveerá información al VCGLR, si se la solicita.

Si no es posible resolver una queja a nivel del punto de venta o por Tabcorp, será transferida al Institute of Arbitrators and Mediators Australia (IAMA) para su resolución.

Cualquiera de las partes involucradas en la queja puede contactar al IAMA. Para plantear una queja, cualquiera de las dos partes puede visitar el sitio web de IAMA (www.iama.org.au), descargar el formulario *Dispute Resolver* y una vez completado presentarlo al IAMA, junto con el pago correspondiente.

El mediador/árbitro contactará a ambas partes para facilitar una resolución.

Nota: Enviar quejas al IAMA para resolución podría resultar costoso. Es aconsejable que todas las partes intenten resolver el asunto a nivel del lugar, antes de recurrir a una mediación profesional.

La documentación correspondiente a todas las quejas debe mantenerse en el Archivador/Registro de Juego Responsable, para acceso por parte del VCGLR, según se requiera.

11. Menores

Es ilegal que menores de edad participen en juegos de azar. Los puntos de venta/lugares donde se vende Keno exhibirán letreros advirtiendo a los clientes de esta prohibición.

Todos los integrantes del personal deben pedir prueba de la edad si no están seguros de que un cliente tiene por lo menos 18 años. Si el cliente no puede presentar identificación con foto, se le pedirá que abandone la sala de juego/área donde se vende Keno.

12. Entorno de juego

Se sugerirá a los clientes de Keno que descansen del juego a intervalos regulares, y que no se concentren en juego prolongado o intenso. Esta sugerencia se puede hacer en forma de un anuncio referente a un evento que sucederá de inmediato. Los tipos de eventos por suceder pueden incluir:

- anunciar que el té matinal está ahora disponible;
- anunciar una rifa/sorteo entre los clientes;
- el comienzo de actividades tales como melodías matinales.

Hay relojes en todas las áreas principales del local para que los clientes se den cuenta del transcurso del tiempo. El personal mencionará la hora al hacer anuncios sobre actividades en el lugar.

13. Transacciones

Los puntos de venta de Keno no cambian cheques de los clientes, incluyendo el cambio de cheques con el fin de jugar al Keno. En el punto de venta/local de Keno, se colocará un letrero informando de este hecho en la caja o cerca de la terminal Keno.

Si un cliente de Keno lo solicita, las ganancias se le pagarán total o parcialmente con cheque.

14. Publicidad y promociones

Toda la publicidad organizada por Tabcorp, o en su representación, cumple con las leyes federales y estatales aplicables, y con las regulaciones y códigos referentes a la publicidad o promoción de productos de Keno, incluyendo el código de ética publicitaria aprobado por la Australian Association of National Advertisers.

Más aún, nos aseguraremos de que los materiales publicitarios de Keno:

- no sean falsos, equívocos o engañosos en cuanto a probabilidades, premios o posibilidades de ganar
- no sean ofensivos o de carácter indecoroso
- no creen la impresión de que jugar es una estrategia razonable para el mejoramiento económico
- no promuevan el consumo de alcohol cuando se compran productos de juego
- tengan, previo a la publicación, el consentimiento de cualquier persona identificada como ganadora de un premio
- no estén dirigidos o diseñados para atraer a menores de edad, ni aparezcan junto con una oferta, evento o aviso de una instalación para menores de edad.

15. Implementación del Código

El Código de Conducta de Juego Responsable de Keno de Tabcorp forma parte de los materiales de introducción que se dan a todos los nuevos miembros del personal cuando empiezan a trabajar para Tabcorp, y al personal del punto de venta de Keno.

Los problemas relacionados con el presente Código, identificados por el personal o clientes, se dirigirán al Responsible Gambling and Compliance Manager, Tabcorp por e-mail: Kenoregulatory@tabcorp.com.au, correo: Responsible Gambling and Compliance Manager GPO Box 1943, Melbourne VIC 3001, o teléfono: 02 9218 1441.

16. Revisión

Anualmente se efectuará una revisión de este Código, a fin de asegurar que cumpla con todos los requisitos legislativos, incluyendo las instrucciones ministeriales. Para la revisión se solicitarán comentarios de todos los interesados pertinentes, incluyendo al personal de los puntos de venta de Keno, Juego/Administradores de Keno, Agentes, clientes, como también cualquier comentario provisto por servicios de apoyo a personas con problemas de juego.

Podríamos también realizar una nueva revisión de aquellas partes de este Código, si fuera necesaria, cuando haya significativos cambios en el Entorno de Juego Responsable. Los cambios requeridos se implementarán cuando sea posible.

La versión actualizada del Código debe ser aprobada por la Comisión para el Juego y Regulación del Alcohol de Victoria, antes de su publicación. Una vez aprobada, la versión actualizada del Código estará disponible en los lugares/puntos de venta de Keno y en nuestro sitio web www.tabcorp.com.au.