



**KENO**  
let's play!

**Codice di Condotta per il  
Gioco d'Azzardo Responsabile di  
Keno Victoria**

## SOMMARIO

Dichiarazione Obiettivo del Gioco d'Azzardo Responsabile di KENO (VIC) .....	4
Codice di Condotta per il Gioco d'Azzardo Responsabile di KENO (VIC) .....	5
1.    Il nostro impegno verso il Gioco d'Azzardo Responsabile .....	5
2.    Obiettivo del Codice .....	5
3.    Propositi del Codice .....	6
4.    Applicazione del Codice .....	6
5.    Conformità alle leggi e altre normative del settore .....	6
6.    Conflitto tra le normative e il Codice .....	7
IL NOSTRO IMPEGNO .....	
7.    Comunicazione del Codice .....	7
8.    Revisione del Codice .....	8
9.    Revisione annuale delle pratiche per il Gioco D'azzardo Responsabile .....	8
10.   Normative e Procedure KENO (VIC) .....	8
11.   Formazione sul Gioco d'Azzardo Responsabile .....	9
12.   Linee di condotta sul Gioco d'Azzardo per i Dipendenti .....	9
13.   Pubblicità, marketing e promozioni .....	10
FORNIRE INFORMAZIONI E SUPPORTO AI NOSTRI CLIENTI .....	
14.   Informazioni sul prodotto .....	11
15.   Identificare i danni del gioco d'azzardo .....	11
16.   Informazioni sul Gioco d'Azzardo Responsabile .....	12
17.   Ambiente di Gioco .....	13
18.   Interazioni con i clienti .....	13
19.   Registro del Gioco d'Azzardo Responsabile .....	14
20.   Transazioni .....	15
21.   Programma di Autoesclusione da Keno .....	15
GESTIONE DELL'ACCOUNT ONLINE .....	
22.   Funzioni di Gestione dell'Account Online .....	16
23.   Limiti di Deposito .....	16
24.   Cancellare l'Abbonamento al Materiale di Marketing .....	16
25.   Fai una Pausa .....	17
26.   Cronologia delle transazioni e estratti conto online .....	17
27.   Chiusura di un Account Online .....	17
28.   Programma di monitoraggio proattivo .....	18

SOSTENERE IL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE .....	
29. Minori .....	18
30. Impegno Preventivo .....	19
31. Segnaletica .....	19
32. Lavorare con la comunità .....	20
33. Servizi di Supporto per il Gioco D'Azzardo Problematico .....	20
34. Attuazione del Codice .....	21
35. Reclami .....	21
36. Definizioni .....	22

## Dichiarazione Obiettivo del Gioco d'Azzardo Responsabile di KENO (VIC)

**Keno (Vic) Pty Ltd (KENO (VIC) ritiene che l'industria, il governo e la comunità abbiano una responsabilità condivisa per aiutare a prevenire lo sviluppo di problemi legati al gioco e per garantire che i servizi di supporto per i problemi derivanti dal gioco d'azzardo siano disponibili per le persone che potrebbero aver bisogno di assistenza.**

KENO (VIC) ha ottenuto una licenza per condurre i suoi Giochi Keno Approvati (**Keno**) nello Stato del Victoria. KENO (VIC) insieme ai suoi agenti Keno autorizzati, accreditati in conformità con la sezione 6A.2.4 del Gambling Regulation Act Vic (2003) (ciascuno chiamato, un **Agente**), è soggetto a questo Codice di Condotta sul Gioco d'Azzardo Responsabile (il **Codice**).

Keno è generalmente visto come un gioco divertente e sociale. Per la maggior parte delle persone, il gioco d'azzardo è una piacevole attività per il tempo libero e una forma divertente di intrattenimento. Tuttavia, KENO (VIC) è sempre consapevole di dover garantire che Keno sia condotto coerentemente con il nostro impegno per il gioco responsabile.

Di conseguenza, KENO (VIC) ha sviluppato questo Codice che delinea le pratiche da noi adottate e funge da guida per l'erogazione responsabile del servizio e il nostro impegno nei confronti della comunità da parte dalle Sedi e della nostra rete di vendita al dettaglio. Il messaggio proveniente dal Gioco d'Azzardo Responsabile di KENO (VIC), contiene informazioni sull'accessibilità del Codice e verrà esposto dove chiaramente visibile ai clienti.

Il Codice riflette l'impegno di KENO (VIC) nei confronti dei nostri clienti. Accogliamo con favore commenti e feedback sul nostro impegno continuo verso le iniziative di gioco d'azzardo responsabile.

## Codice di Condotta per il Gioco d'Azzardo Responsabile di KENO (VIC)

### 1. Il nostro impegno verso il Gioco d'Azzardo Responsabile

Keno è offerto presso i locali degli agenti KENO (VIC) che consiste in una rete di agenzie, hotel con licenza e club (ciascuno chiamato **Sede**) nonché tramite Internet.

Il Codice riflette l'impegno di KENO (VIC) a fornire Keno con i più alti livelli di integrità e responsabilità sociale e aziendale e in conformità con la legislazione del Victoria.

KENO (VIC) si impegna a fornire i più alti standard di assistenza clienti e gioco responsabile. Il Codice illustra come dimostriamo questo impegno.

Il Codice è finalizzato a:

- garantire che il gioco Keno rimanga un'esperienza socialmente responsabile e divertente, riducendo al minimo il potenziale impatto negativo del gioco d'azzardo sui clienti, le loro famiglie e la comunità in generale;
- stabilire standard e requisiti per assistere nella consegna responsabile di Keno attraverso le nostre operazioni, la nostra rete di vendita al dettaglio e i nostri canali digitali;
- riflettere i nostri valori di base e il nostro impegno per pratiche commerciali responsabili, supporto della comunità e riduzione al minimo dei potenziali danni associati al gioco Keno;
- allinearsi con le indicazioni ministeriali sul gioco responsabile per lo stato del Victoria;
- fornire informazioni ai nostri clienti che consentano loro di prendere decisioni informate in merito al gioco d'azzardo;
- fornire ai nostri clienti che riconoscono di avere un problema col gioco d'azzardo l'accesso all'autoesclusione volontaria da Keno online e facilitare il loro accesso ad agenzie di supporto e informazioni appropriate; e
- promuovere una comprensione condivisa tra gli individui, le comunità, l'industria del gioco d'azzardo, le autorità di regolamentazione e il governo, delle pratiche di gioco responsabile e dei diritti e delle responsabilità di tutte le parti interessate in conformità con tali pratiche.

Una copia del codice deve essere fornita alla -Gambling and Casino Control Commission (**VGCCC**)- Commissione di Controllo dei Casinò e del Gioco d'Azzardo- per lo stato del Victoria.

### 2. Obiettivo del Codice

KENO (VIC) rispetta i diritti dei propri clienti di usufruire dei nostri prodotti e servizi. I clienti devono assumersi la responsabilità della propria condotta, detto questo KENO (VIC) riconosce la propria responsabilità nei confronti dei clienti e di fornire loro informazioni appropriate che possano aiutarli a gestire il gioco d'azzardo, nel caso in cui richiedano tale supporto.

L'obiettivo principale del Codice è di garantire che sia in atto un quadro standard su tutta la rete KENO (VIC) che assicuri che:

- i clienti prendano decisioni informate sul gioco d'azzardo;
- laddove i clienti necessitano di assistenza, che KENO (VIC) possa facilitare il loro accesso ai servizi di assistenza al gioco d'azzardo;

- il mantenimento di relazioni significative con le parti interessate al fine di migliorare la nostra comprensione delle problematiche del gioco d'azzardo con i gruppi della comunità, i governi, i consulenti per i problemi col gioco d'azzardo, i nostri dipendenti e gruppi industriali; e
- i principi dell'assistenza ai clienti in atto possano consentire ai clienti di prendere decisioni informate e consapevoli per ridurre al minimo i danni legati al gioco d'azzardo.

### 3. Propositi del Codice

Il codice include:

- Il nostro impegno nei confronti dei nostri clienti in relazione al gioco d'azzardo responsabile;
- una panoramica delle informazioni e delle risorse (che vengono modificate di volta in volta) che mettiamo a disposizione per tenere informati i nostri clienti sui nostri prodotti, sul gioco responsabile e sui servizi di consulenza per il problemi di gioco d'azzardo;
- cosa facciamo per implementare l'erogazione responsabile del gioco d'azzardo attraverso la nostra rete di vendita al dettaglio e attraverso il nostro canale interattivo, in conformità con il nostro impegno a standard elevati di assistenza clienti;
- come supportiamo i nostri clienti nella ricerca di assistenza per i problemi legati al gioco d'azzardo; e
- come amministrare il Codice

### 4. Applicazione del Codice

Chi è soggetto al codice:

- KENO (VIC) e i nostri dipendenti;
- la nostra rete di vendita al dettaglio e tutte le persone impiegate dagli Agenti in tale rete, comprese le Sedi; e
- servizi o prodotti di scommessa Keno, compresi quelli forniti tramite strutture elettroniche, all'interno dello stato del Victoria.

Il Codice può essere revisionato di tanto in tanto. Una copia della versione aggiornata del Codice viene fornita al VGCCC prima della sua pubblicazione. A seguito della disposizione, la versione aggiornata del Codice sarà disponibile nella nostra rete di vendita al dettaglio, sul nostro sito Web ([keno.com.au](http://keno.com.au)) (il nostro **Sito Web**), sull' App Keno (la nostra **App**) e sul sito Web VGCCC ([vgccc.vic.gov.au](http://vgccc.vic.gov.au)). I nostri clienti verranno informati dei cambiamenti al Codice tramite il nostro sito Web.

Questo codice non è rilevante per la fornitura di keno da parte di altri fornitori nello stato del Victoria.

### 5. Conformità alle leggi e altre normative del settore

KENO (VIC) rispetterà tutte le leggi pertinenti allo stato del Victoria in merito alla fornitura dei nostri prodotti e servizi Keno, comprese quelle relative a:

- Pratiche e/o codici di condotta per il gioco d'azzardo responsabile del settore;
- chiunque sia di età inferiore ai 18 anni (**Minori**);
- concessione di credito a fini di gioco d'azzardo;
- KENO (VIC) Regole Keno;
- Requisiti delle Sedi;
- il servizio di alcolici in concomitanza con il gioco d'azzardo;

- pubblicità e promozioni; e
- privacy.

## 6. Conflitto tra le normative e il Codice

In caso di conflitto tra il Codice e qualsiasi normativa o regolamento della Commonwealth o dello Stato, verrà applicato lo standard più elevato.

Inoltre, il Codice deve essere applicato in congiunzione e, se ritenuto necessario, in aggiunta a qualsiasi altro codice di condotta e/o pratica applicabile sul gioco d'azzardo responsabile adottato all'interno dello stato del Victoria.

Nel Codice, ci prendiamo degli impegni nei confronti dei nostri clienti. La natura della nostra attività indica che ci affidiamo alle persone impiegate nella nostra rete di vendita al dettaglio presso le Sedi per adempiere a tali impegni. Le Sedi nella nostra rete di vendita al dettaglio sono di proprietà e gestite in modo indipendente da KENO (VIC), incluso le strutture Keno situate all'interno di hotel, club autorizzati e altre strutture. KENO (VIC) è inoltre responsabile per la fornitura alla nostra rete di vendita al dettaglio degli strumenti e della formazione necessaria ad implementare il rispetto del Codice da parte delle Sedi. Le Sedi possono accedere alle risorse sul gioco d'azzardo responsabile, inclusi i materiali di formazione, tramite la piattaforma online Keno Connect.

Faremo del nostro meglio e adotteremo tutte le misure responsabili per garantire che ci sia un impegno ad adempiere ai requisiti del Codice da parte delle nostre Sedi e di tutto il personale impiegato in tali Sedi. Ciascuna Sede, in virtù del proprio Contratto di Agenzia con KENO (VIC), è tenuta a garantire che i propri dipendenti assistano nello svolgimento di Keno e in tutte le attività associate, in conformità con il Codice.

## IL NOSTRO IMPEGNO

### 7. Comunicazione del Codice

Comunicheremo e promuoveremo il Codice online e attraverso la nostra rete di vendita al dettaglio. Il Codice è disponibile in tutta la rete di vendita al dettaglio di Keno nelle Sedi, tramite il nostro sito Web e tramite le nostre app. Copie cartacee del Codice possono essere fornite a tutti i clienti che telefonano al nostro Team di Assistenza Clienti al 1800 056 066 e ne richiedono l'invio.

Forniremo regolari promemoria dell'esistenza del Codice tramite le nostre Sedi, via e-mail, avvisi sul sito Web o qualsiasi altro mezzo attraverso il quale possiamo contattare regolarmente i nostri clienti. KENO (VIC) sia sul sito Web che sulle App, invia messaggi importanti in cui si spiega in dettaglio che le attività sono regolate dal Codice e dal Gioco d'azzardo Responsabile.

Il Codice è disponibile per i nostri clienti in inglese nelle Sedi e nella sezione Gioco D'azzardo Responsabile del nostro sito Web e sulla nostra App. Il Codice (o una sua sintesi) è disponibile anche tradotto nelle principali lingue presenti nella comunità tramite il nostro sito Web, la nostra App o su richiesta telefonando al nostro Team di Assistenza Clienti. Le principali lingue comunitarie sono arabo, cinese, italiano, turco, greco, vietnamita e spagnolo. I servizi di traduzione e interpretariato telefonici sono disponibili per i clienti e gli operatori delle Sedi tramite il nostro Team di Assistenza Clienti in collaborazione con il Servizio di Traduzione e Interpretariato Nazionale.

## **8. Revisione del Codice**

KENO (VIC) si adopererà ad assicurare che il Codice sia conforme a tutti i requisiti legislativi e regolamentari, incluso le eventuali indicazioni ministeriali. Verrà condotta regolarmente una revisione della conformità al Codice (compresa la conformità all'interno della nostra rete di vendita al dettaglio). Nell'ambito della struttura gestionale di routine, KENO (VIC) cercherà e prenderà in considerazione le opinioni e feedback delle principali parti interessate, tra cui il personale delle Sedi, i Duty Manager delle Sedi, gli Agenti, i clienti e i dipendenti Keno.

È inoltre da considerare un'ulteriore valutazione del Codice, in base alle necessità, laddove ci siano cambiamenti significativi riguardanti il gioco d'azzardo responsabile. Ci consulteremo con i nostri clienti, dipendenti, rappresentanti dei vari settori delle nostre attività, rappresentanti di gruppi relativi al gioco d'azzardo, servizi di consulenza sul problema del gioco d'azzardo e gruppi della comunità ove applicabile/appropriato, nel caso sia necessario apportare delle modifiche al Codice a tale riguardo.

Qualsiasi aggiornamento al Codice sarà presentato al VGCCC prima della sua pubblicazione. A seguito della disposizione, il Codice aggiornato sarà disponibile nelle Sedi, sul nostro Sito Web e sul sito Web del VGCCC.

## **9. Revisione annuale delle pratiche per il Gioco D'azzardo Responsabile**

Ogni anno, conduciamo sondaggi che coinvolgono Agenti e clienti per comprendere meglio come il nostro impegno nei confronti del Codice viene trasmesso ai clienti e supportato dalle Sedi.

Questo metodo di controllo viene utilizzato per garantire dei livelli elevati di consapevolezza del Codice e fornire informazioni dettagliate in una serie di aree. Queste includono, l'identificazione di fonti di informazioni chiave per consentire ai clienti di accedere a contenuti di gioco responsabile, la comprensione di come i nostri clienti percepiscono le nostre attività di protezione e la consapevolezza dei clienti riguardo ai messaggi di gioco d'azzardo responsabile.

## **10. Normative e Procedure di KENO (VIC)**

KENO (VIC) si adopera al meglio per garantire che tutti i dipendenti KENO (VIC), gli Agenti e i loro dipendenti (inclusi quelli delle Sedi) siano dotati di strumenti di conformità, informazioni e formazione al supporto del Codice e la consegna responsabile dei nostri prodotti e servizi. Queste risorse sono disponibili online tramite Keno Connect, il nostro portale intranet. Se necessario è possibile richiedere supporto al Keno Sales Executive di una Sede.

Questi strumenti e risorse includono normative e procedure operative, linee di responsabilità chiare per il rispetto del Codice, meccanismi di segnalazione per segnalare le violazioni del Codice e procedure approfondite per affrontare le questioni relative al gioco d'azzardo responsabile. Monitoreremo inoltre l'attuazione e la gestione continua del Codice online e attraverso la rete di vendita al dettaglio.

KENO (VIC) monitora la conformità dell'Agente al Codice attraverso regolari ispezioni in loco. Le ispezioni in loco vengono condotte dal team di Keno Retail Testing che, su base campionaria, si sposta nelle diverse Sedi che compongono la rete di vendita al dettaglio. I risultati dei test in loco sono registrati in una relazione, considerata parte del continuo impegno di KENO (VIC) per la pratica rispetto al gioco d'azzardo responsabile.



Oltre alle ispezioni in loco, viene effettuato un controllo di conformità della Sede con una serie di misure di gioco responsabile (compresa l'esposizione di tutti i cartelli e le informazioni richieste). Le Sedi possono scaricare la segnaletica per il gioco d'azzardo responsabile Keno e accedere alla lista di consigli per la segnaletica Keno, tramite la piattaforma online Keno Connect.

## 11. Formazione sul Gioco d'azzardo Responsabile

KENO (VIC) richiede a tutti i dipendenti KENO (VIC), agli Agenti e ai loro dipendenti, di comprendere gli impegni e le disposizioni del Codice e delle normative applicabili.

Gli Agenti e i loro dipendenti sono tenuti a frequentare la formazione KENO (VIC), prima di ricevere il Keno Operator ID.

Lo scopo di questa formazione è quello di fornire al personale della Sede conoscenze operative rispetto a tutti gli aspetti Keno. Tutti i corsi di formazione KENO (VIC) includono moduli su questioni relative al gioco responsabile, il Programma di Autoesclusione, i prodotti Keno, le Regole KENO (VIC) e il Codice. Il personale della Sede può richiedere la formazione tramite il portale web Keno Connect nella sezione "profilo della sede", quando necessario. Miriamo a garantire che tutti i dipendenti KENO (VIC), gli Agenti e i loro dipendenti:

- siano attrezzati per fornire i nostri prodotti e servizi ai clienti in conformità con il Codice;
- comprendano i possibili indicatori comportamentali del gioco d'azzardo problematico;
- siano attrezzati per mantenere un adeguato registro degli incidenti che si verificano all'interno del loro punto vendita; e
- abbiano le capacità per trattare con i clienti in modo sensibile.

KENO (VIC) e le Sedi opereranno secondo le seguenti linee guida in conformità con i requisiti di gioco d'azzardo responsabile:

- Esporre gli opuscoli che contengono informazioni sul gioco d'azzardo problematico nei punti vendita Keno. Tali opuscoli sono resi disponibili nelle lingue presenti nella comunità su richiesta a KENO (VIC).
- Non consentire ai Minori di utilizzare i Terminali Self-Service.
- tutte le giocate e i biglietti KENO (VIC) conterranno avvertenze relative al gioco d'azzardo problematico e forniranno informazioni sull'assistenza disponibile.
- Le informazioni su come giocare saranno disponibili tramite opuscoli nelle Sedi e sul nostro sito Web. Queste risorse conterranno informazioni in relazione al gioco d'azzardo problematico e alle possibilità di vincita.
- Non offrire o fornire alcuna bevanda alcolica gratuita o a prezzo scontato come incentivo a partecipare a una partita di Keno.

KENO (VIC) fornisce aggiornamenti alla formazione al proprio personale almeno una volta ogni 12 mesi, include materiale sul gioco responsabile nelle newsletter e nelle comunicazioni ai dipendenti e espone materiale sul gioco d'azzardo responsabile sul posto di lavoro per ricordare al personale le normative sul gioco responsabile e le relative responsabilità. Gli Agenti e i loro dipendenti possono accedere alla formazione e alle risorse sul gioco responsabile tramite la piattaforma Keno Connect.

## 12. Linee di condotta sul Gioco d'Azzardo per i Dipendenti

Tutti i dipendenti KENO (VIC) sono tenuti a rispettare la Linee di condotta sul Gioco d'Azzardo per i Dipendenti. L'adesione a queste linee di condotta è un requisito rigoroso di assunzione o contratto. La non conformità è considerata una grave violazione di una normativa chiave.

La normativa pone una serie di restrizioni alla capacità del nostro personale di partecipare o impegnarsi in altro modo in attività gestite da Keno sia durante che al di fuori dell'orario di lavoro. Ai nostri dipendenti non è permesso di prendere parte ai giochi Keno mentre a lavoro, a meno che ciò non faccia parte dei doveri ufficiali di un dipendente.

Ai dipendenti dell'Agente/personale della Sede non è consentito giocare a Keno mentre a lavoro (comprese le pause programmate) a meno che non sia necessario per svolgere le normali mansioni lavorative. Le Sedi di proprietà e gestite in modo indipendente hanno delle normative che vietano rigorosamente il gioco d'azzardo da parte dei dipendenti durante l'orario di lavoro (comprese le pause programmate). Incoraggiamo inoltre queste Sedi ad avere normative relative alla partecipazione dei dipendenti ai prodotti di gioco d'azzardo presso le loro sedi fuori dall'orario di lavoro.

I dipendenti degli Agenti ricevono una formazione sul gioco responsabile come parte del loro inserimento lavorativo, prima di ricevere il Keno Operator ID. Qualsiasi membro del personale della Sede che indichi di avere un problema con il gioco d'azzardo sarà indirizzato al Duty Manager della Sede.

Eventuali rapporti con tale membro del personale avverranno nel pieno rispetto del suo diritto alla privacy.

### **13. Pubblicità, marketing e promozioni**

KENO (VIC) garantirà che qualsiasi pubblicità, marketing o promozione relativa al Keno:

- rispetti tutte le leggi, i regolamenti e i codici applicabili della Commonwealth e dello Stato relativi alla pubblicità o promozione dei prodotti Keno, incluso il codice etico pubblicitario adottato dall'Associazione Australiana degli Inserzionisti Nazionali;
- siano di buon gusto (visti gli standard comunitari prevalenti) e non siano offensivi o indecenti;
- siano effettivamente corretti, accurati e veritieri;
- non siano falsi, fuorvianti o ingannevoli e non travisino la probabilità di vincita o di guadagno;
- non siano diretti intenzionalmente, espressamente o indirettamente, a gruppi vulnerabili o svantaggiati e/o Minori ;
- non siano mirati o voluti per attrarre i Minori e non compaiano in combinazione con un'offerta, un evento o un annuncio pertinente a Minori;
- non promuovano il consumo di alcol durante il gioco d'azzardo e non creino associazione tra il gioco d'azzardo e l'alcol;
- non offrano crediti, premi o buoni a una persona come incentivo ad aprire un Account Keno o invitare un'altra persona ad aprire un Account Keno;
- non forniscano alcun credito, voucher o ricompensa o altro vantaggio per incoraggiare una persona ad acconsentire o continuare ad acconsentire a ricevere marketing diretto;
- non incoraggino o offrano alcun credito, voucher o ricompensa o altro vantaggio per indurre il titolare di un Account Keno a mantenere attivo il proprio Account Keno dopo che è stata inviata una richiesta per chiuderlo;
- abbiano il consenso di qualsiasi persona identificata come vincitrice di un premio prima della pubblicazione;
- Siano socialmente responsabili;
- non promuovano il gioco d'azzardo come mezzo per finanziare gli acquisti familiari di routine o il costo della vita o per alleviare difficoltà finanziarie o personali;
- non creino l'impressione che il gioco d'azzardo sia una strategia ragionevole per il miglioramento finanziario;
- non promuovano il gioco d'azzardo come mezzo per accrescere la posizione sociale o le prospettive occupazionali, sociali o sessuali;

- non avanzino pretese relative a vincite o premi vincibili che non siano basate su fatti, non possano essere provate o siano esagerate;
- non affermino o implicino che l'abilità di un giocatore possa influenzare l'esito di un gioco; e
- non esagerino il collegamento tra l'attività di gioco d'azzardo e l'uso a cui possono essere destinati i profitti del giocatore.

Di tanto in tanto, le Sedi possono svolgere attività promozionali di Keno. L'Accordo delle Agenzie Keno - Keno Agency Agreement - prevede che le sedi conducano attività promozionali relative a Keno solamente se in conformità con la preventiva approvazione da parte di KENO (VIC). Se una Sede decide di partecipare a un'attività promozionale Keno gestita da KENO (VIC), potrà utilizzare solo servizi e materiali ufficiali forniti da e/o approvati da KENO (VIC).

KENO (VIC) garantisce il rispetto verso gli obblighi pubblicitari e promozionali responsabili attraverso le seguenti azioni interne:

- Fornire informazioni ai dipendenti KENO (VIC) in merito agli obblighi pubblicitari e promozionali responsabili.
- Formare tutti i dipendenti KENO (VIC) secondo gli obblighi pubblicitari e promozionali responsabili attraverso una formazione introduttiva e in seguito continua nell'ambito del marketing.
- Fare tutto il possibile per garantire che i clienti autoesclusi non ricevano marketing diretto.
- Tutto il materiale pubblicitario e di marketing dovrà essere approvato da un Senior Marketing Manager, in seguito alla revisione e il feedback del Team Operativo per il Gioco d'Azzardo Responsabile e del Team Legale prima di essere immessi sul mercato.

## FORNIRE INFORMAZIONI E SUPPORTO AI NOSTRI CLIENTI

### 14. Informazioni sul prodotto

Gli Agenti devono assicurarsi che:

- vengano rese disponibili ,per l'ispezione su richiesta, delle copie sulle Regole KENO (VIC) ;
- vengano rese disponibili delle copie del Codice (o una sua sintesi) consultabili su richiesta nelle principali lingue presenti nella comunità (arabo, cinese, italiano, turco, greco, vietnamita e spagnolo);
- vengano rese disponibili delle copie del Codice per la consultazione su richiesta; e
- Il personale della Sede stampi una copia delle Regole Keno o del Codice immediatamente a seguito della richiesta da parte di un cliente o che richieda l'e-mail o l'indirizzo di residenza del cliente e glielo invii tempestivamente.

Copie del Codice sono disponibili per il personale della Sede sul Keno Toolkit disponibile tramite il portale online Keno Connect.

### 15. Identificare i danni del gioco d'azzardo

KENO (VIC) fornisce l'accesso, in sede o sul sito Web o tramite il Team Assistenza Clienti, alle informazioni che aiutano i clienti a identificare i fattori scatenanti che possono portare a una spesa eccessiva dovuta al gioco d'azzardo. Questi includono:

- Giocare d'azzardo per evitare di affrontare problemi o delusioni.
- Saltare il lavoro o lo studio per giocare d'azzardo.
- Trascorrere più tempo giocando d'azzardo che con la famiglia e gli amici.
- Pensare al gioco d'azzardo ogni giorno.
- Giocare per vincere soldi, non solo per divertimento.

- Giocare per rifarsi dei soldi persi giocando d'azzardo.
- Sentirsi depressi a causa del gioco.
- Mentire o mantenere segreti riguardo il gioco d'azzardo.
- Prendere in prestito denaro per giocare d'azzardo.
- Litigare con la famiglia e gli amici a causa del gioco d'azzardo.
- Giocare d'azzardo per periodi di tempo più lunghi del previsto.
- Giocare fino all'ultimo centesimo.
- Perdere sonno a causa dei pensieri verso il gioco d'azzardo.
- Non pagare le bollette e utilizzare i soldi per giocare.
- Cercare di smettere di giocare ma non riuscirci.
- Diventare volubile quando si cerca di fermare o ridurre il gioco d'azzardo.
- Cercare di aumentare l'entusiasmo del gioco piazzando scommesse più elevate.
- Infrangere la legge per ottenere soldi da scommettere.

KENO (VIC) incoraggia qualsiasi cliente che mostri uno di questi segni a contattare il Gambler's Help al 1800 858 858 (chiamata gratuita) o ad adottare misure per utilizzare un programma di autoesclusione. La sezione "Strumenti e Strategie" del nostro sito Web fornisce gli strumenti necessari per assistere i clienti nella gestione del gioco d'azzardo. Questi strumenti includono l'impostazione di limiti di deposito, prendere una pausa e la chiusura del proprio account.

Nel sostenere l'impegno di KENO (VIC) per il gioco responsabile e il nostro impegno ad aiutare i clienti a prendere un impegno preventivo, le Sedi hanno a disposizione degli Ufficiali Responsabili al Gioco d'azzardo dedicati che:

- sono presenti in Sede durante gli orari di attività Keno;
- possono aiutare i clienti a gestire le proprie spese di gioco;
- aiutano i clienti ad accedere ai servizi di supporto al gioco d'azzardo (attraverso KENO (VIC) e Gambler's Help); e/o
- aiutano i clienti ad accedere a programmi di autoesclusione volontaria.

## 16. Informazioni sul Gioco d'Azzardo Responsabile

KENO (VIC) collabora con gli Agenti e il personale delle Sedi per fornire informazioni sul gioco responsabile in svariate forme, inclusi opuscoli, adesivi e poster. Ciò include, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, le informazioni relative a:

- come i clienti possono giocare in modo responsabile;
- prendere un impegno preventivo;
- la disponibilità di servizi di supporto al gioco d'azzardo;
- informazioni sui nostri prodotti, consentendo ai clienti di prendere decisioni informate, comprese le probabilità di vincita;
- il divieto di vendita dei nostri prodotti a Minori e a persone ubriache;
- il divieto di offrire credito per giocare d'azzardo;
- come possono essere pagati i premi di determinati valori, ad esempio pagando premi di valore elevato tramite assegno ;
- disponibilità delle Regole KENO (VIC) ad essere visionate;
- informazioni su come autoescludersi; e
- informazioni sul Codice.

Le informazioni riguardanti i servizi di supporto per il gioco d'azzardo e i suggerimenti per il gioco responsabile sono esposti tramite vari mezzi, compresi gli schermi all'interno delle Sedi (inclusi i terminali self-service), sul nostro sito Web e tramite l'App Keno.

Il seguente messaggio sul gioco d'azzardo responsabile appare su tutto il materiale pertinente:

Think! About your choices.  
Call Gambler's Help 1800 858 858  
[www.gamblinghelponline.org.au](http://www.gamblinghelponline.org.au)

## 17. Ambiente di Gioco

Sia agli Agenti che ai loro dipendenti vengono forniti promemoria trimestrali dei loro obblighi per garantire che gestiscano e monitorino l'ambiente circostante ai loro clienti che sono stati nel punto vendita per lunghi periodi di tempo. Gli Agenti e i loro dipendenti sono incoraggiati a parlare direttamente con tali clienti per assicurarsi che siano consapevoli del trascorrere del tempo.

I clienti KENO (VIC) saranno inoltre incoraggiati a prendere delle pause dal gioco e a non impegnarsi in giochi prolungati e intensi. Questo incoraggiamento può assumere la forma di un annuncio riguardante un evento organizzato o attraverso l'interazione diretta con il cliente. I tipi di eventi organizzati possono includere;

- Annunciando che saranno serviti dei rinfreschi
- Annunciando un sorteggio
- L'inizio di attività come ad esempio melodie mattutine

Inoltre, gli orologi sono posizionati in tutte le aree principali della Sede in modo che i clienti siano consapevoli del passare del tempo. Il personale della Sede farà riferimento all'ora corrente ad ogni annuncio relativo alle attività della Sede. Su tutti i biglietti Keno è stampata l'ora di acquisto.

## 18. Interazioni con i clienti

I dipendenti di KENO (VIC) gli Agenti e i loro dipendenti (incluso il personale della Sede) sono addestrati a identificare i comportamenti che potrebbero indicare che un cliente ha un problema con il gioco d'azzardo.

Un cliente, un dipendente KENO (VIC) o un dipendente di un Agente, che si rivolge a un membro del personale della Sede per informazioni o assistenza riguardo a un problema di gioco, o che mostra segni di angoscia o comportamenti che potrebbero indicare un problema con il gioco d'azzardo, verrà contattato dal Duty Manager della Sede o da un dipendente Senior (preferibilmente l'Agente) per fornire aiuto e sarà:

- avvicinato in modo solidale, sensibile e appropriato;
- incoraggiato a prendersi una pausa dal gioco;
- gli verrà ordinato un rinfresco (ad es. tazza di tè o caffè) in una parte più tranquilla e riservata del locale;
- Verrà informato sull'accesso ai servizi di supporto che possono aiutare a gestire il gioco d'azzardo, come impostare limiti di impegno preventivo se il cliente utilizza servizi di gioco d'azzardo online o chiedere ulteriore aiuto contattando il team di Assistenza Clienti KENO (VIC) e/o i servizi di assistenza del giocatore d'azzardo Gambler's Help;
- gli venga offerto supporto su come autoescludersi; e
- nel caso di dipendenti KENO (VIC), e degli Agenti e dei loro dipendenti, avranno accesso alla nostra Linea di Assistenza ai Dipendenti, gestita da un servizio di assistenza professionale esterno e indipendente.

I segni che fanno intuire che un cliente richiede assistenza possono includere:

- giocare d'azzardo tutti i giorni o trovare difficoltà a smettere di giocare all'orario di chiusura;
- mostrare comportamenti aggressivi, antisociali o emotivi durante il gioco;
- giocare d'azzardo per periodi prolungati (cioè giocare per tre ore o più di fila senza interruzione);
- evitare contatti durante il gioco, comunicare molto poco con chiunque altro, reagire a malapena agli eventi che accadono intorno a loro, fare richieste di prestito di denaro dal personale o altri clienti o continuare a giocare con i proventi di grandi vincite;
- richiedere l'autoesclusione e/o rivelare un problema correlato al gioco.

I dipendenti di KENO (VIC) e gli agenti e i loro dipendenti (incluso il personale della Sede) non sono formati per valutare se un individuo sia o meno un giocatore in problemi di gioco, ma devono essere consapevoli e rispondere a tali indicatori di disagio in maniera sensibile .

KENO (VIC) richiede che le azioni intraprese in tali circostanze siano registrate dal personale della Sede nella rete di vendita al dettaglio in un Registro del Gioco d'Azzardo Responsabile adeguatamente mantenuto tramite il Centro Servizi di Supporto di KENO (VIC).

KENO (VIC) ha Team di Assistenza Clienti designato disponibile durante l'orario di lavoro. Il Team di Assistenza Clienti può essere contattato al numero di telefono di Responsible Play 1800 056 066. Su richiesta, il Team di Assistenza Clienti può:

- assistere i clienti nel localizzare strumenti e risorse necessarie;
- fornire ulteriori informazioni e dettagli dei contatti per i servizi di supporto relativi al gioco d'azzardo;
- per quanto riguarda i giocatori che sono notevolmente afflitti dal gioco d'azzardo, fornire loro informazioni dettagliate sui servizi di supporto al gioco d'azzardo per i clienti, incluso trasferire il cliente direttamente alla linea Gamblers Help; e
- aiutare i clienti ad autoescludersi dai nostri prodotti.

Rispettiamo e proteggiamo la privacy dei nostri clienti. La nostra normativa sulla privacy è disponibile sul nostro sito Web all'indirizzo [keno.com.au](http://keno.com.au).

## 19. Registro del Gioco d'Azzardo Responsabile

Gli agenti devono disporre di procedure stabilite nelle loro Sedi per garantire che tutte le questioni relative al gioco responsabile siano registrate in un Registro del Gioco d'Azzardo Responsabile. Tutto il personale competente della Sede dovrebbe essere in grado di localizzare e utilizzare il registro presente nella Sede.

Il Registro del Gioco d'Azzardo Responsabile dovrebbe avere la possibilità di registrare tutte le seguenti informazioni:

- (a) la data e l'ora dell'evento;
- (b) i nomi dei dipendenti dell'Agente che hanno osservato o affrontato la questione;
- (c) il nome del cliente coinvolto (se disponibile);
- (d) una descrizione di ciò che è accaduto;
- (e) i dettagli di ogni eventuale documentazione compilata o ricevuta dal personale della

- Sede in relazione alla questione;
- (f) l'azione intrapresa, i commenti fatti dalle parti pertinenti o i dettagli di qualsiasi azione successiva richiesta o concordata.

Il diritto del cliente alla privacy e alla riservatezza dovrebbe essere sempre rispettato in relazione a una questione di gioco d'azzardo responsabile. KENO (VIC) rispetta e protegge la privacy dei clienti. La nostra informativa sulla privacy è disponibile sul nostro sito Web.

Il Registro del Gioco d'Azzardo Responsabile deve essere sempre messo a disposizione degli ispettori VGCCC nel momento in cui ne facciano richiesta.

## 20. Transazioni

Le Sedi non sono autorizzate ad incassare assegni, incluso l'incasso di assegni allo scopo di giocare a Keno. Le Sedi dispongono di un cartello esposto che indica quanto sopra.

In conformità con l'Accordo di Agenzia tra Agenti e KENO (VIC), gli Agenti e i loro dipendenti devono seguire rigorosamente i processi di pagamento di somme elevate pagando i premi in contanti solo fino al limite massimo di pagamento in contanti nominato da Keno. Il saldo residuo dovrà essere versato tramite assegno emesso da KENO (VIC) o tramite trasferimento elettronico di fondi su un conto corrente indicato dal cliente. I metodi di pagamento del premio sono a discrezione di KENO (VIC). Le sedi non sono autorizzate ad emettere assegni premio.

## 21. Il programma di autoesclusione da Keno

KENO (VIC) facilita l'autoesclusione volontaria consentendo l'autoesclusione dei clienti da Keno online. Supporta inoltre i programmi di autoesclusione gestiti dalle Sedi in Victoria.

KENO (VIC) su richiesta mette a disposizione dei clienti:

- Informazioni su come autoescludersi da Keno online (incluso cosa comporta l'autoesclusione, come presentare domanda, quali sono le procedure, quali informazioni e documenti presentare) e
- informazioni su come contattare i servizi di supporto per il gioco d'azzardo problematico.

Consentiamo ai titolari di Account Keno di autoescludersi da Keno online contattando il Team di Assistenza Clienti al numero 1800 056 066 o visitando il sito Web [Keno.com.au](http://Keno.com.au) (e scaricando il modulo di autoesclusione).

KENO (VIC) ha in atto norme e procedure per tenere conto del numero di:

- (a) Titolari di Account Keno che si sono auto esclusi; e
- (b) persone autoescluse che prorogano o revocano la propria autoesclusione.

Laddove i clienti stiano cercando di ricominciare a giocare dopo un periodo di autoesclusione, potrebbe essere loro richiesto di verificare prima, in una modalità determinata da KENO (VIC), la loro capacità di gestire la spesa e la partecipazione al gioco.

Nel caso in cui il gioco d'azzardo sia diventato un problema per un cliente, verrà incoraggiato a considerare l'autoesclusione da Keno.

## 22. Funzioni di Gestione dell'Account Online

KENO (VIC) è consapevole dell'attenzione della comunità e del governo sulla fornitura responsabile di prodotti per il gioco d'azzardo legali e accetta che alcuni clienti possano incontrare difficoltà nel controllare il proprio livello di spesa personale. Il gioco d'azzardo responsabile significa essere informati, divertirsi e conoscere i propri limiti.

I clienti che utilizzano il nostro sito Web e le nostre App possono utilizzare il proprio Account Keno per impostare funzioni che consentano loro di controllare la propria attività di gioco Keno. Strumenti di autogestione tra cui l'impostazione dei limiti di deposito, Fai Una Pausa e chiusura del conto sono disponibili all'interno dell'App Keno e sul nostro sito Web. I clienti possono esplorare la nostra gamma di strumenti che consentono loro di assumere il controllo della propria esperienza Keno tramite la sezione "Strumenti e Strategia" del nostro sito Web.

KENO (VIC) ha la possibilità di poter escludere o sospendere i clienti e chiudere gli account dei clienti o dei dipendenti per garantire il gioco responsabile e per la protezione dei giocatori. KENO (VIC), in queste circostanze, comunicherà direttamente con i clienti interessati per aiutarli a connetterli ai servizi di supporto pertinenti.

## 23. Limiti di Deposito

Il limite di deposito consente ai clienti di gestire l'importo massimo che può essere depositato sul proprio Account Keno entro un determinato intervallo di tempo. I clienti vengono incoraggiati a fissare un limite di deposito in linea con le loro circostanze personali.

Tutti i clienti sono invitati a impostare un limite di deposito come parte della creazione del loro Account Keno.

I clienti possono scegliere di impostare un limite di deposito o modificare il proprio limite di deposito in qualsiasi momento dopo la creazione dell'Account Keno tramite:

- accedendo al proprio Account Keno e seguendo le istruzioni; o
- contattando il nostro Team di Assistenza Clienti al 1800 056 066; o
- scrivendoci utilizzando la pagina "Contattaci" sul nostro sito Web (<https://www.keno.com.au/contact-us>).

Eventuali riduzioni del limite di deposito avranno effetto immediato mentre gli aumenti avranno effetto dopo 7 giorni dalla richiesta.

I vantaggi dell'impostazione di un limite di deposito includono aiutare i clienti a:

- stabilire un budget e controllare la quantità di denaro depositata dai propri fondi personali con cui possono permettersi di scommettere; e
- scommettere con i soldi messi da parte solo per il gioco d'azzardo e non per altre spese in modo da aiutarli a continuare a giocare in modo responsabile.

## 24. Cancellazione dell'Abbonamento al Materiale di Marketing

KENO (VIC) non invierà alcun tipo di marketing diretto (inclusi e-mail e SMS) a un cliente senza prima aver ricevuto il suo consenso.

I clienti possono aggiornare le proprie preferenze di marketing e rinunciare a ricevere marketing diretto (inclusi e-mail o messaggi SMS) da KENO (VIC) in qualsiasi momento. I clienti possono modificare le proprie preferenze di marketing:



- accedendo al loro Account Keno tramite il nostro sito Web e le nostre App; o
- chiamando il Team di Assistenza Clienti al 1800 056 066; o
- utilizzando le disposizioni di cancellazione in caso di comunicazioni elettroniche.

Se un cliente:

- invia una richiesta di chiusura il proprio Account Keno; o
- richiede l'autoesclusione da Keno tramite il nostro sito Web;

KENO (VIC) adotterà misure per annullare l'iscrizione del cliente al marketing diretto.

## 25. Fai una Pausa

Di tanto in tanto, i clienti potrebbero voler fermare la loro possibilità di giocare a Keno per un breve periodo. Fai una Pausa consente ai clienti che giocano a Keno tramite le App Keno o il nostro sito Web di sospendere il proprio account per un periodo compreso tra 1 e 180 giorni. Durante la pausa, i clienti non saranno in grado di accedere al proprio Account Keno o alle funzioni ad esso associate. Dopo la scadenza del periodo di pausa, l'Account Keno del cliente verrà automaticamente sbloccato all'accesso successivo.

Durante il periodo in cui un cliente utilizza la funzione Fai una Pausa, non riceverà alcuna comunicazione di marketing diretto da parte di KENO (VIC).

## 26. Cronologia delle Transazioni e Estratti Conto Online

La revisione dell'attività online e delle estratti conto può aiutare i clienti a rimanere informati e aiutarli a giocare in modo responsabile.

I clienti possono visionare fino a 90 giorni di transazioni effettuate tramite il proprio Account Keno tramite il sito Web o l'App. Per un elenco delle transazioni che si estendono oltre i 90 giorni, i clienti possono contattare il Team di Assistenza Clienti al numero 1800 056 066.

## 27. Chiusura di un Account Online

I clienti che non desiderano più utilizzare il proprio Account Keno, possono chiudere l'account inviando una richiesta:

- tramite l'App Keno o il nostro sito Web dopo aver effettuato l'accesso al proprio Account Keno; o
- tramite il nostro Team di Assistenza Clienti al 1800 056 066; o
- scrivendoci utilizzando la pagina "Contattaci" sul Sito (<https://www.keno.com.au/contact-us>).

KENO (VIC) esaminerà la richiesta del cliente di chiudere il proprio account non appena possibile e dopo che tutte le puntate in sospeso saranno state completate.

Dopo la chiusura dell'Account Keno, i clienti non saranno più in grado di accedere all'account o ad alcuna funzione legata al loro Account Keno.

Eventuali vincite da giochi in sospeso o altri fondi che non siano stati prelevati, verranno pagati al cliente tramite bonifico bancario o assegno all'indirizzo registrato del cliente.

## 28. Programma di monitoraggio proattivo

Per proteggere ulteriormente i clienti dell' Account Keno, KENO (VIC) monitora la spesa e l'attività tramite analisi e monitoraggio attivo dell'account. Laddove venga identificato che il comportamento di un cliente sia cambiato in maniera sostanziale, possono avvenire degli interventi sotto forma di comunicazioni, messaggi, e-mail o telefonate, per garantire che i clienti siano a conoscenza delle funzioni e dei controlli di gestione disponibili nell'Account Keno per supportare il gioco responsabile.

I clienti che vengono identificati attraverso il nostro programma di monitoraggio proattivo, saranno supportati attraverso l'accesso alla nostra gamma di strumenti, informazioni sui servizi di supporto per il gioco d'azzardo e informazioni che possono aiutare coloro che sentono di aver bisogno di assistenza nella gestione del gioco d'azzardo o per coloro che potrebbero essere influenzati negativamente dal gioco d'azzardo.

## SOSTENERE IL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE

### 29. Minori

I nostri servizi sono progettati per essere utilizzati da adulti, definiti come persone di età pari o superiore a 18 anni. È illegale per i Minori giocare con noi o aprire un Account Keno. Vietiamo rigorosamente ai Minori di giocare d'azzardo.

KENO (VIC) adotterà tutte le misure ragionevoli per garantire che i Minori non possano utilizzare i nostri servizi. Prima di aprire un Account Keno, i clienti devono fornire la propria data di nascita e dichiarare di avere più di 18 anni.

Inoltre, l'app Keno non può essere visualizzata o non può essere scaricata da Apple App Store o Google Play Store a meno che l'utente dell'account non abbia più di 18 anni in conformità con le politiche di Apple e Google.

Le Sedi devono esporre una segnaletica che indichi che i Minori non possono giocare d'azzardo. Sul nostro sito Web e sull'app Keno sono inoltre presenti dei messaggi che affermano che i Minori non possono giocare online e non possono essere registrati.

I termini e le condizioni del nostro Account Keno affermano che i Minori non possono scommettere e impongono l'obbligo ai nostri clienti di non consentire ai Minori di scommettere tramite i loro Account Keno o di divulgare i loro dettagli di sicurezza.

Le sedi hanno dei processi in atto che controllano l'identificazione delle persone che cercano di scommettere o riscuotere dividendi, per garantire che solo le persone di età superiore ai 18 anni partecipino a Keno.

Tutte le sedi sono dotate di segnaletica "Minori" in tutti i luoghi in cui vengono piazzate le scommesse e, se applicabile, in cui sono situati sportelli bancomat o EFTPOS. Questi cartelli sono disponibili su ordinazione da parte del personale della Sede tramite la piattaforma Keno Connect. Non esiste un divieto generale per i minori di entrare in una Sede, tuttavia tutto il personale della Sede deve richiedere una prova dell'età se non si è sicuri che un cliente abbia almeno 18 anni di età. Se non è possibile esibire un documento d'identità con foto, al cliente

verrà chiesto di lasciare l'area in cui viene venduto Keno (cioè di lasciare, a seconda dei casi, il Terminal Self-Service o il Terminal Operatore ).

Se si determinasse che un cliente di meno di 18 anni abbia aperto un Keno Account con KENO (VIC), o che una persona consente a un minore di scommettere utilizzando il proprio Keno Account, l'account verrà chiuso immediatamente e segnalato al Comitato Rischi e Conformità.

Se si possiede un Account Keno e i Minori hanno accesso al dispositivo che si utilizza per accedere al nostro sito Web o alle App Keno, i clienti sono incoraggiati a scaricare e installare pacchetti software per la protezione dei bambini. Questo software può aiutare a impedire l'accesso al nostro sito Web o alle App Keno da parte di Minori.

Tutti i clienti sono tenuti a completare un controllo dell'età e dell'identità quando giocano a Keno online tramite il nostro sito Web o le App di Keno. Questo controllo deve essere completato entro 14 giorni dall'adesione, altrimenti il Account Keno verrà sospeso. Gli Account Keno hanno una funzionalità ridotta fino a quando non vengono verificate l'età e l'identità del giocatore, inclusi i limiti di deposito, spesa e prelievo.

### **30. Impegno Preventivo**

KENO (VIC) incoraggia le Sedi ad incoraggiare tutti i clienti che giocano a Keno a fissare un limite di tempo e denaro in base alle loro circostanze. Le sedi espongono cartelli che consigliano ai clienti di "fissare un limite e rispettarlo", presso i terminali Keno Self-Service .

Il nostro sito Web e le nostre App incoraggiano tutti i clienti a impostare un limite di deposito. Inoltre, la Guida al Gioco di Keno contiene informazioni sulle circostanze che possono portare a spese eccessive.

Gli indicatori del gioco d'azzardo problematico includono:

- giocare d'azzardo tutti i giorni o difficoltà a fermarsi all'orario di chiusura;
- giocare d'azzardo per lunghi periodi, cioè per tre ore o più di fila senza interruzione;
- evitare il contatto durante il gioco, comunicare molto poco, reagire a malapena agli eventi che accadono intorno al giocatore;
- cercare di prendere in prestito denaro dal personale o da altri clienti o continuare a giocare d'azzardo con i proventi di grandi vincite;
- comportamento aggressivo, antisociale o emotivo durante il gioco; e/o
- cercare di rifarsi delle perdite di gioco quando ci si sente stressati o infelici.

Gli agenti e i loro dipendenti supporteranno i clienti che li informano del loro impegno preventivo, incoraggiandoli a mantenere il proprio impegno preventivo.

### **31. Segnaletica**

KENO (VIC) richiede alle sedi di esporre messaggi di gioco responsabile e rende disponibili informazioni sui servizi di supporto al gioco per gli individui e/o le loro famiglie su dove ottenere assistenza per gestire un problema col gioco d'azzardo. Alcuni di questi cartelli sono obbligatori per legge, altri sono creati da KENO (VIC) ed esposti all'interno della Sede. Le informazioni e i messaggi disponibili verranno riesaminati e, se necessario, aggiornati su base annuale. Le risorse per la segnaletica sono disponibili per il download da parte del personale delle Sedi tramite la piattaforma online Keno Connect.

I cartelli sul gioco responsabile sono esposti in tutti i punti in cui è possibile fare delle puntate Keno e presso sportelli bancomat o EFTPOS se disponibili nella Sede. Sul nostro sito Web è

possibile ottenere informazioni relative al gioco responsabile e dove e come richiedere assistenza per i problemi correlati al gioco d'azzardo.

### **32. Lavorare con la comunità**

KENO (VIC) si impegna a facilitare forti legami tra le Sedi e i servizi locali di supporto per il gioco d'azzardo problematico, incluso l'incoraggiamento di incontri regolari con i servizi locali di Gambler's Help.

Alcuni esempi di questi incontri possono includere:

- tenere sessioni annuali di formazione dei dipendenti della Sede, gestite dal servizio locale Gambler's Help; e/o
- incontri semestrali/regolari tra l'Agente o il Duty Manager e il servizio di assistenza Gambler's Help.

I dettagli di questi incontri devono essere conservati in una cartella/registo del gioco responsabile da collocare nella sala da gioco/Sede. I dettagli dell'incontro possono includere:

- ora e data dell'incontro;
- partecipanti all' incontro;
- argomenti discussi;
- risultati / azioni risultanti dell'incontro; e
- data della prossima riunione.

All'interno delle Sedi, il Duty Manager funge da punto di contatto per ottenere informazioni sui servizi di supporto per i problemi legati al gioco d'azzardo e questioni relative al gioco responsabile.

La settimana di sensibilizzazione sui danni causati dal gioco d'azzardo nel Victoria viene promossa ogni anno per aumentare la consapevolezza del gioco d'azzardo e dei danni causati dal gioco nella comunità del Victoria. È un'opportunità per aumentare la comprensione da parte della comunità del comportamento di gioco rischioso, incoraggiare le persone a riconoscere quando il loro gioco può metterle a rischio di danni, fornire informazioni su modi pratici per tenere sotto controllo il gioco d'azzardo e come ottenere aiuto in caso di bisogno. Le Sedi Keno sono incoraggiate a condividere messaggi promozionali e contenuti digitali per promuovere la settimana di sensibilizzazione sui danni causati dal gioco d'azzardo attraverso le loro reti e a partecipare agli eventi della settimana di sensibilizzazione sul danno da gioco ospitati dal governo del Victoria e dai servizi di supporto al gioco d'azzardo.

### **33. Servizi di Supporto per il Gioco d'Azzardo Problematico**

In modo da fornire degli standard elevati di assistenza clienti e per rafforzare la nostra comprensione dei problemi legati al gioco d'azzardo, siamo in contatto su base trimestrale, o più di frequente se necessario, con i servizi di supporto relativi ai problemi da gioco d'azzardo, i gruppi della comunità e tutti i livelli pertinenti di governo e gruppi industriali. Queste organizzazioni disponibili nello stato del Victoria includono, ma non si limitano, al Gambler's Help, Salvation Army, Victorian Gambling Council e altre organizzazioni che potrebbero rientrare nell'ambito dell'assistenza per il gioco d'azzardo problematico.

Collaboriamo con i consulenti per il gioco d'azzardo problematico attraverso:

- contatti telefonici e e-mail informali e continui per chiedere consiglio e feedback in

riferimento al nostro programma di autoesclusione, al programma di referenze e/o al Codice;

- contatti formali telefonici o via e-mail per chiedere consiglio e feedback in merito al Codice (come da nostro obbligo di intraprendere una revisione annuale del Codice): e
- KENO (VIC) è rappresentato, presenta e collabora ai forum di consulenza sul gioco d'azzardo problematico in tutto il Victoria durante tutto l'anno e partecipa anche alla conferenza della National Association for Gambling Studies (NAGS) su base annuale.

### 34. Attuazione del Codice

Il Codice è incluso nei materiali didattici forniti a tutti i nuovi dipendenti Keno e al personale della Sede all'inizio del rapporto di lavoro con KENO (VIC) o un Agente. I problemi identificati dal personale o dai clienti relativi al Codice saranno indirizzati a KENO (VIC).

### 35. Reclami

Un cliente che voglia presentare un reclamo in merito al Codice di Condotta per il Gioco d'Azzardo Responsabile di KENO (VIC), è incoraggiato a farlo. Abbiamo una normativa di gestione dei reclami in atto che garantisce che i reclami dei nostri clienti siano presi in considerazione e affrontati in modo appropriato.

In conformità con la seguente Carta per la Gestione dei Reclami Keno, i reclami devono essere indirizzati a:

KENO (VIC) Responsible Gambling Contact Officer  
GPO Box 1943, Melbourne VIC 3001  
Telefono: 1800 056 066

In alternativa, i clienti possono contattarci tramite il nostro sito Web utilizzando la pagina "Contattaci".

Se viene presentato un reclamo per via telefonica, al denunciante potrà essere chiesto di presentare i dettagli del reclamo per iscritto.

L'incidente o il reclamo saranno esaminati entro un lasso di tempo ragionevole, entro 21 giorni per i reclami scritti.

Il Team di Gestione degli incidenti KENO (VIC) indaga, determina e attua una risoluzione, informa il denunciante e l'oggetto del reclamo (se applicabile) della conclusione in relazione al reclamo e del motivo di tale conclusione e registra inoltre i dettagli del denunciante e l'esito. Se la questione viene risolta, non vengono intraprese ulteriori azioni.

Se il denunciante richiede un riesame della decisione, può essere condotto un riesame interno, che può comprendere le seguenti misure:

- Viene esaminato tutto il materiale in relazione al reclamo.
- È possibile avviare una discussione con il denunciante, l'oggetto del reclamo e/o il personale coinvolto nella gestione del reclamo.

Se il denunciante richiede una revisione della decisione interna, la questione viene deferita da KENO (VIC) a un membro di un gruppo di mediatori indipendenti, per una determinazione basata sulla documentazione presentata o se necessario per organizzare la mediazione. I costi di questo processo saranno condivisi equamente tra KENO (VIC) e il denunciante.

I registri dei reclami e delle decisioni di qualsiasi processo di revisione effettuato in relazione al funzionamento del presente Codice saranno conservati nel Registro del Gioco d'Azzardo Responsabile per un periodo di sette anni e saranno resi disponibili per l'ispezione da parte del Ministro per gli Affari dei Consumatori, il Gioco d'Azzardo e la Regolamentazione dei Liquori o della Commissione del Victoria per il Controllo del Gioco d'Azzardo e dei Casinò, su richiesta, in conformità con gli obblighi di mantenimento dei registri KENO (VIC).

La documentazione relativa a tutti i reclami deve essere conservata nel Registro del Gioco d'Azzardo responsabile come richiesto per l'accesso da parte del VGCCC .

## 36. Definizioni

**Account Keno Attivo** indica un Account Keno che non è stato chiuso e che è stato utilizzato per acquistare un prodotto KENO (VIC) nei 12 mesi precedenti

**Agente** indica la persona o le persone che sono state accreditate da KENO (VIC) ai sensi della sezione 6A.2.4(3) del Gambling Regulation Act 2003 (Vic) a vendere biglietti per i giochi Keno.

**Dipendente dell'Agente** indica un dipendente dell'Agente.

**Apps** Per App si intendono le applicazioni per smartphone, dispositivi e/o piattaforme abilitate a Internet messe a disposizione da KENO (VIC).

**Duty Manager** indica manager Senior in servizio in un momento specifico presso una Sede.

**Keno** ha il significato ad esso fornito in questo Codice.

**Account Keno** indica un account cliente offerto da KENO (VIC) tramite la piattaforma Internet.

**Keno Connect** indica la piattaforma online fornita da KENO (VIC) agli Agenti e al personale della Sede per, tra le altre cose, accedere ai dati di vendita della Sede, ordinare promozioni e articoli di cancelleria e scaricare risorse di marketing e gioco d'azzardo responsabile.

**KENO (VIC)** indica il licenziatario Keno, Keno (Vic) Pty Ltd, of Level 21, Tower 2, 727 Collins Street, Melbourne, Victoria.

**Minori** indica una persona di età inferiore a 18 anni.

**Sede** indica il significato ad essa attribuito nel presente Codice.

**Personale della Sede** indica un dipendente/i di un Agente in relazione a una Sede.

**Website** indica il sito Web Keno [www.Keno.com.au](http://www.Keno.com.au)