



# Codice di condotta per il gioco d'azzardo responsabile

*Febbraio 2021*

*VERSIONE 1.6*



**frontier**hospitality

## Codice di condotta per il gioco responsabile

### 1. Impegno della sede per il gioco responsabile

Questo messaggio viene visualizzato all'ingresso della sala da gioco e / o alla postazione del cassiere nella sala da gioco:

Questa sede si impegna a fornire i più alti standard di assistenza clienti e gioco d'azzardo responsabile. Il nostro Codice di condotta per il gioco responsabile descrive come lo facciamo.

L'Operatore della sede ha il dovere di adottare tutte le misure ragionevoli per prevenire e ridurre al minimo i danni derivanti dal funzionamento delle macchine da gioco nella sede approvata, anche monitorando il benessere dei giocatori delle macchine da gioco, scoraggiando il gioco intensivo e prolungato delle macchine da gioco e intervenendo quando una persona è mostrare comportamenti coerenti con i danni causati dal gioco d'azzardo.

Gioco responsabile significa che i consumatori esercitano una scelta razionale e sensata basata sulla conoscenza e sulle loro circostanze particolari. Significa una responsabilità condivisa con un'azione collettiva da parte dell'industria del gioco d'azzardo, del governo, degli individui e delle comunità.

Il codice sarà anche disponibile nelle lingue della comunità sul nostro sito web (dove esiste un sito web). Le lingue possono includere.

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

### 2. Interazione con i clienti - comunicazione con i giocatori

2.1 Questa sede garantirà che le comunicazioni con i clienti non:

- (a) indurre una persona a entrare o rimanere nell'area delle macchine da gioco;
- (b) incoraggiare il gioco con macchine da gioco (ad eccezione della comunicazione che ne fa parte di un programma fedeltà); o
- (c) Rafforzare o incoraggiare errori o idee sbagliate sulle macchine da gioco, incluso ma non limitato a:
  - io. Dire a una persona che può fare soldi giocando a una macchina da gioco;
  - ii. Dire a una persona che il jackpot di una macchina da gioco o di una macchina da gioco ha o non ha pagato, o è dovuto pagare, vincite;
  - iii. Discutere di fortuna o superstizioni;
  - iv. Dire a un cliente che un "quasi incidente" significa che la macchina da gioco sta per farlo pagare le vincite;
  - v. Suggestire o incoraggiare la convinzione che un giro su una macchina da gioco non lo sia indipendentemente da un altro giro su quella macchina da gioco;
  - vi. Suggestendo o incoraggiando la convinzione che esistono strategie che a persona può usare per vincere quando gioca a una macchina da gioco (ad esempio, aumentare o diminuire l'importo puntato per linea o il numero di linee su cui viene fatta una scommessa); o

vii. Dire a una persona che merita di vincere.

2.2 Questa sede adotterà misure ragionevoli per garantire che le comunicazioni con i clienti scorraggiare il gioco intensivo e prolungato con le macchine da gioco.

2.3 Ad eccezione della segnaletica EFTPOS, questa sede non indurrà un cliente a:

a) prelevare denaro o prelevare altro denaro da un servizio di cassa; o

(b) lasciare questa sede per ottenere denaro, o ottenere più denaro, per consentire a quel cliente giocare, o continuare a giocare, una macchina da gioco.

2.4 Questa sede può tuttavia indirizzare una persona a un servizio di cassa quando richiesto da un cliente.

### 3. Interazione con i clienti - Segnali di pericolo

3.1 Questa sede adotterà tutte le misure ragionevoli per garantire l'area della macchina da gioco e gli ingressi all'area delle macchine da gioco sono costantemente monitorati disponibile per i giochi.

3.2 Questa sede adotterà tutte le misure ragionevoli per garantire che i clienti nella macchina da gioco area vengono regolarmente osservate per monitorare comportamenti coerenti con i danni causati dal gioco d'azzardo.

3.3 Questa sede non incoraggerà o indurrà una persona a impegnarsi in attività intensive o prolungate gioco della macchina da gioco.

3.4 Il personale di questa sede chiederà a una persona di prendersi una pausa dall'area della macchina da gioco in cui si è verificata un'interazione e l'interazione ha determinato che la persona è arrabbiata durante il gioco o ha richiesto assistenza come conseguenza del gioco.

3.5 Il personale di questa sede interagirà con una persona che è stata osservata essere stata giocare alle macchine da gioco per un periodo prolungato senza interruzioni e chiedere a quella persona di farlo

prenditi una pausa dall'area della macchina da gioco.

3.6 Il personale di questa sede interagirà con una persona che:

(a) è stato chiesto di fare una pausa e si rifiuta di prendersi una pausa dal gioco zona macchina;

(b) gioca simultaneamente a più macchine da gioco; o

(c) Prenota una macchina da gioco per poter giocare con un'altra macchina da gioco.

### 4. Personale della sede di gioco

4.1 Questa sede garantirà che il personale non giochi con una macchina da gioco in una giornata di lavoro a turni in questo luogo.

4.2 Questa sede fornirà informazioni al personale in modo che sia consapevole del loro aumento del rischio di danno da gioco d'azzardo.

### 5. Interazione con i servizi di supporto per il gioco d'azzardo problematico

Questa sede garantirà che il personale che ha la gestione quotidiana delle operazioni di questo la sede approvata e i funzionari responsabili del gioco d'azzardo si incontrano con il supporto della sede designata di questa sede lavoratore almeno una volta ogni sei mesi.

### 6. L'ambiente del gioco d'azzardo

6.1 Questo luogo non incoraggerà una persona a giocare a più macchine da gioco contemporaneamente.

6.2 Questa sede adotterà tutte le misure ragionevoli per scoraggiare una persona dal prenotare un gioco

macchina per giocare a un'altra macchina da gioco nell'area della macchina da gioco.

6.3 Durante gli orari di apertura di cibi e bevande all'esterno della macchina da gioco piano, questo locale garantirà che una persona possa ordinare e ricevere cibo e bevande senza dover entrare nell'area della macchina da gioco.

6.4 Questo locale può offrire cibo o bevande a una persona seduta o che gioca a una macchina da gioco a condizione che sia offerto come parte di un'interazione con quella persona.

## 7. Responsabile del gioco d'azzardo

7.1 Questo operatore della sede nominerà funzionari responsabili del gioco d'azzardo per le sue sedi approvate.

7.2 Un responsabile del gioco responsabile sarà sempre disponibile nell'area della macchina da gioco macchine da gioco sono disponibili per il gioco.

7.3 Questo luogo mostrerà ben visibile nell'area della macchina da gioco un avviso che avvisa che a l'ufficiale responsabile del gioco d'azzardo è sempre disponibile per assistenza.

7.4 Il funzionario responsabile del gioco d'azzardo di questa sede adotterà tutte le misure ragionevoli per:

(a) monitorare l'area della macchina da gioco e garantire il rispetto della legge e dei regolamenti e questo codice;

(b) garantire che il personale registri gli incidenti e gli interventi di gioco responsabile nel registro del gioco responsabile;

(c) osservare i clienti che mostrano comportamenti coerenti con i danni causati dal gioco d'azzardo e fornire assistenza se necessario;

(d) fornire consigli al personale sui danni causati dal gioco d'azzardo e su come rispondere ai segnali di danno da gioco d'azzardo: e

(e) rispondere alle richieste dei clienti e ai reclami sull'offerta di giochi d'azzardo in sede approvata.

7.5 L'ufficiale responsabile del gioco d'azzardo di questa sede completerà il servizio responsabile prescritto di formazione sul gioco d'azzardo, se presente.

## 8. Registro del gioco responsabile

8.1 Questa sede ha istituito e mantiene un registro del gioco responsabile e garantisce che i dettagli di tutti gli incidenti e gli interventi relativi al gioco responsabile siano registrati in questo registro, inclusi:

a) data e ora in cui si è verificato l'incidente;

(b) dettagli dell'incidente;

(c) dettagli dell'intervento effettuato in risposta all'incidente;

(d) i dettagli della risposta del cliente all'intervento, se noti;

(e) data e ora in cui l'iscrizione è stata registrata nel registro del gioco d'azzardo responsabile; e

(f) Il nome della persona se questo è fornito volontariamente da quella persona.

8.2 Questa sede conserva le informazioni nel registro del gioco responsabile per non meno di sei mesi dalla data in cui è stato registrato nel registro del gioco responsabile.

8.3 Questa sede fornirà al Victorian una copia del registro del gioco responsabile Commissione per il regolamento sul gioco d'azzardo e sugli alcolici su richiesta.

8.4 Questa sede può fornire informazioni nel registro del gioco responsabile a una sede Lavoratore di supporto per scopi di formazione e sviluppo a condizione che le informazioni lo facciano non includere il nome o le caratteristiche identificative di alcuna persona.

## Codice di condotta per il gioco responsabile

### Appendice-Definizioni

#### Definizioni

L'amministratore del codice si riferisce a Frontier Hospitality Co-Operative Limited che ha preparato e amministrato questo codice.

Interazione significa assistenza misurata basata su una valutazione caso per caso da parte del personale della sede.

L'interazione può assumere la forma di:

- Incoraggiare il cliente a considerare le offerte di cibo o bevande disponibili presso la sede che consentirebbe un'interruzione del gioco dalla macchina da gioco
- Offrire al cliente dei rinfreschi (es. Tè o caffè) in un ambiente più tranquillo e riservato parte della sede di gioco dove il cliente ha la possibilità di richiedere informazioni di supporto appropriate in modo confidenziale
- Assistere il cliente nell'organizzazione del viaggio per lasciare la sede
- Fornire ai clienti informazioni sul supporto per il gioco d'azzardo e
- Spiegare come funziona il programma di autoesclusione e fornire informazioni su come farlo accedere al programma.

Schema fedeltà indica un "programma fedeltà" come definito nella sezione 1.3 della Legge.

Gli ufficiali responsabili del gioco d'azzardo descrivono il personale incaricato di assistere l'operatore della sede:

- Ridurre al minimo i danni causati dal gioco d'azzardo nella sede e
- Garantire la conformità a tutte le normative sul gioco responsabile e ai requisiti del codice
- Rispondere alle richieste del personale e dei clienti sulla fornitura di giochi d'azzardo nella sede.

Il registro del gioco responsabile descrive un registro situato nell'area di gioco, quella sede il personale ha accesso per registrare le interazioni relative al gioco responsabile con i clienti.

Venue Support Workers descrive il personale del Gambler's Help Venue Support Program.

Questo personale assiste le sedi nell'adempimento di responsabilità quali:

- Identificare e rispondere agli avventori che mostrano segni di problemi con il gioco d'azzardo
- Aumentare la consapevolezza tra il personale della struttura e incoraggiare i riferimenti a Gambler's Servizi di assistenza, programmi di autoesclusione e altri servizi di sostegno alla comunità
- Soddisfare i requisiti dei loro codici di condotta per il gioco responsabile
- Creazione e mantenimento di ambienti di gioco responsabili
- Garantire il completamento del servizio responsabile del gioco (RSG) richiesto formazione.

#### Disclaimer

Qualsiasi modifica legislativa che influisce su questo codice non rende questo codice non valido.

Qualsiasi stato

o La legislazione o le disposizioni normative federali hanno la precedenza sul contenuto di questo codice.