



# Código de conducta de la Responsabilidad en el juego

Febrero 2021

VERSIÓN 1.6



**frontier**hospitality

## Código de conducta para el juego responsable

### 1. Compromiso del lugar con el juego responsable

Este mensaje se muestra en la entrada de la sala de juegos y / o en el cajero de la sala de juegos:

Este lugar se compromete a proporcionar los más altos estándares de atención al cliente y juego responsable. Nuestro Código de conducta para el juego responsable describe cómo lo hacemos.

El Operador del lugar tiene el deber de tomar todas las medidas razonables para prevenir y minimizar los daños causados por el funcionamiento de las máquinas de juego en el lugar aprobado, lo que incluye monitorear el bienestar de los jugadores de las máquinas de juego, desalentar el juego intensivo y prolongado de la máquina e intervenir cuando una persona está mostrando un comportamiento que sea consistente con el daño causado por el juego.

El juego responsable significa que los consumidores hacen una elección racional y sensata basada en el conocimiento y sus circunstancias particulares. Significa una responsabilidad compartida con la acción colectiva de la industria del juego, el gobierno, los individuos y las comunidades.

El código también estará disponible en los idiomas de la comunidad en nuestro sitio web (donde exista un sitio web). Los idiomas pueden incluir.

- Árabe
- Chino
- Griego
- Italiano
- turco
- Español
- vietnamita

### 2. Interacción con los clientes: comunicación con los jugadores

2.1 Este lugar garantizará que las comunicaciones con los clientes no:

- (a) inducir a una persona a entrar o permanecer en el área de la máquina de juego;
- (b) Induzca el juego de la máquina de juego (con la excepción de la comunicación que forma parte de un programa de fidelización); o
- (c) Reforzar o fomentar falacias o conceptos erróneos sobre las máquinas de juego, incluyendo pero no limitado a:
  - i. Decirle a una persona que puede ganar dinero jugando a una máquina de juego;
  - ii. Decirle a una persona que una máquina de juego o un premio mayor de una máquina de juego tiene o no ha pagado, o debe pagar, ganancias;
  - iii. Hablar de suerte o supersticiones;
  - iv. Decirle a un cliente que un "casi accidente" significa que la máquina de juego está a punto de pagar ganancias;
  - v. Sugerir o fomentar la creencia de que un giro en una máquina de juego no es independiente de otro giro en esa máquina de juego;
  - vi. Sugerir o fomentar la creencia de que existen estrategias que una persona puede usar para ganar cuando juega una máquina de juego (por ejemplo, aumentar o disminuir la cantidad apostada por línea o el número de líneas en las que se hace una apuesta); o
  - vii. Decirle a una persona que se merece ganar.

2.2 Este lugar tomará medidas razonables para garantizar que las comunicaciones con los clientes desaliente el juego intensivo y prolongado de la máquina de juego.

2.3 Con la excepción de la señalización EFTPOS, este lugar no inducirá al cliente a:

(a) retirar dinero, o retirar más dinero, de una línea de efectivo; o

(b) dejar este lugar para obtener dinero, u obtener más dinero, para permitir que el cliente para jugar, o seguir jugando, una máquina de juego.

2.4 Sin embargo, este lugar puede dirigir a una persona a un servicio de efectivo cuando lo solicite Un cliente.

### 3. Interacción con los clientes: signos de angustia

3.1 Este lugar tomará todas las medidas razonables para asegurar el área de la máquina de juego y Las entradas al área de la máquina de juego están monitoreadas en todo momento.

disponible para juegos.

3.2 Este lugar tomará todas las medidas razonables para garantizar que los clientes en la máquina de juego

se observan regularmente para monitorear el comportamiento que es consistente con el daño del juego.

3.3 Este lugar no alentará ni inducirá a una persona a participar en actividades intensivas o prolongadas juego de máquina de juego.

3.4 El personal de este lugar le pedirá a una persona que se tome un descanso del área de la máquina de juego donde se ha producido una interacción y la interacción ha determinado que la persona está enojada mientras juega o ha solicitado ayuda como consecuencia de su juego.

3.5 El personal de este lugar interactuará con una persona que se haya observado jugar máquinas de juego durante un período prolongado sin un descanso y pedirle a esa persona que Tómese un descanso lejos del área de la máquina de juego.

3.6 El personal de este lugar interactuará con una persona que:

(a) se le ha pedido que se tome un descanso y se niega a tomarse un descanso del juego área de la máquina;

(b) juega con múltiples máquinas de juego simultáneamente; o

(c) Reserva una máquina de juego para jugar con otra máquina de juego.

### 4. Personal del lugar de juegos

4.1 Este lugar garantizará que el personal no juegue con una máquina de juego en un día de trabajo programado

en este lugar.

4.2 Este lugar proporcionará información al personal para que sean conscientes de su mayor riesgo de daño por juego.

### 5. Interacción con los servicios de apoyo para problemas de juego

Este lugar garantizará que el personal que tiene la gestión diaria del funcionamiento de este el lugar aprobado y los oficiales de juego responsables se reúnen con el apoyo del lugar designado por este lugar

trabajador al menos una vez cada seis meses.

### 6. El entorno del juego

6.1 Este lugar no alentará a una persona a jugar en múltiples máquinas de juego. simultáneamente.

6.2 Este lugar tomará todas las medidas razonables para disuadir a una persona de reservar un juego. máquina para jugar con otra máquina de juego en el área de la máquina de juego.

6.3 Durante el horario de apertura de las instalaciones de alimentos y bebidas fuera de la máquina de juego

piso, este lugar asegurará que una persona pueda pedir y que le sirvan comida y bebida sin tener que entrar al área de la máquina de juego.

6.4 Este lugar puede ofrecer comida o bebida a una persona sentada o jugando en una máquina de juego.

siempre que se ofrezca como parte de una interacción con esa persona.

## 7. Responsable de juego

7.1 Este operador del lugar nombrará a los oficiales de juego responsables para su lugar o lugares aprobados.

7.2 Un oficial de juego responsable estará disponible en el área de la máquina de juego en todo momento

Las máquinas de juego están disponibles para jugar.

7.3 Este lugar exhibirá de manera prominente en el área de la máquina de juego un aviso advirtiendo que un

El oficial responsable del juego está disponible para ayudarlo en todo momento.

7.4 El oficial de juego responsable de este lugar tomará todas las medidas razonables para:

(a) monitorear el área de la máquina de juego y asegurar el cumplimiento de la Ley, regulaciones y este código;

(b) asegurar que el personal registre los incidentes e intervenciones responsables del juego en el registro de juego responsable;

(c) observar a los clientes que muestran un comportamiento que es consistente con el daño del juego y brindar asistencia según sea necesario;

(d) asesorar al personal sobre los daños causados por el juego y cómo responder a las señales de daño por juego: y

(e) responder a las consultas y quejas de los clientes sobre la oferta de juegos de azar en el lugar aprobado.

7.5 El oficial de juego responsable de este lugar completará el servicio responsable prescrito de entrenamiento de juego, si lo hubiera.

## 8. Registro de juego responsable

8.1 Este lugar ha establecido y mantiene un registro de juego responsable y garantiza que los detalles de todos los incidentes e intervenciones de juego responsable se registren en este registro, que incluyen:

(a) fecha y hora en que ocurrió el incidente;

(b) detalles del incidente;

(c) detalles de la intervención realizada en respuesta al incidente;

(d) detalles de la respuesta del cliente a la intervención, si se conoce;

(e) fecha y hora de la inscripción en el registro responsable del juego; y

(f) El nombre de la persona, si es proporcionado voluntariamente por esa persona.

8.2 Este lugar retiene la información en el registro de juego responsable por no menos de seis meses desde la fecha de su inscripción en el registro responsable de juego.

8.3 Este lugar proporcionará una copia del registro de juego responsable al Victorian Comisión de Regulación de Juegos de Azar y Licores a petición.

8.4 Este lugar puede proporcionar información en el registro de juego responsable a un lugar Trabajador de apoyo con fines de capacitación y desarrollo siempre que la información No incluir el nombre o características identificativas de ninguna persona.

## Código de conducta para el juego responsable

### Apéndice-Definiciones

#### Definiciones

El administrador del código se refiere a Frontier Hospitality Co-Operative Limited, quien ha preparado y administrado este código.

Interacción significa asistencia medida basada en una evaluación caso por caso por parte del personal del lugar.

La interacción puede tomar la forma de:

- Alentar al cliente a considerar las ofertas de alimentos o bebidas disponibles en el lugar lo que permitiría un descanso en el juego desde la máquina de juego
- Ofrecer al cliente algunos refrescos (es decir, té o café) en un ambiente más tranquilo y privado. parte del lugar de juego donde el cliente tiene la oportunidad de solicitar información de apoyo adecuada de manera confidencial
- Ayudar al cliente con los arreglos de viaje para salir del lugar
- Brindar al cliente información sobre el apoyo al juego, y
- Explicar cómo funciona el programa de autoexclusión y brindar información sobre cómo acceder al programa.

Sheme de lealtad significa un "esquema de lealtad" como se define en la sección 1.3 de la ley.

Los oficiales de juego responsables describen al personal designado para ayudar al operador del lugar:

- Minimizar el daño causado por el juego en el lugar y
- Garantizar el cumplimiento de todos los requisitos reglamentarios y del código del juego responsable.
- Responder a las consultas del personal y de los clientes sobre la oferta de juegos de azar en el recinto.

Registro de juego responsable describe un registro ubicado en el área de juego, ese lugar

El personal tiene acceso a registrar interacciones relacionadas con el juego responsable con los clientes.

Trabajadores de apoyo al lugar describe al personal del Programa de apoyo al lugar de ayuda para jugadores.

Este personal ayuda a los lugares a cumplir con responsabilidades tales como:

- Identificar y responder a los clientes que muestran signos de problemas con el juego.
  - Crear conciencia entre el personal del lugar y alentar las referencias a jugadores
- Servicios de ayuda, programas de autoexclusión y otros servicios de apoyo comunitario
- Cumplir con los requisitos de sus Códigos de conducta de juego responsable
  - Crear y mantener entornos de juego responsables.
  - Asegurar su cumplimiento del Servicio Responsable de Juego (RSG) requerido capacitación.

#### Descargo de responsabilidad

Cualquier cambio legislativo que afecte a este código no invalida este código. Cualquier estado o la legislación federal o los acuerdos regulatorios tienen prioridad sobre el contenido de este código