COMMUNITY CLUBS VICTORIA

Responsible Gambling Code of Conduct

Italian

July 2020

Codice di Condotta per il gioco responsabile

1. Messaggio per il gioco responsabile

Questo locale adotterà tutte le misure ragionevoli per prevenire e ridurre al minimo i danni derivanti dal funzionamento delle macchine da gioco in questo locale, anche monitorando il benessere dei clienti, scoraggiando il gioco intenso e prolungato ed intervenendo quando un cliente dimostra comportamenti compatibili con il danno da gioco d'azzardo.

Il codice di questo locale sarà reso disponibile sul nostro sito (in casi ove esiste un sito web) ed in forma scritta ai clienti su richiesta. Un cartello che avvisa i clienti di questo verrà esposto nell'area di gioco.

Il codice sarà disponibile sul nostro sito anche nelle lingue comunitarie (in casi ove esiste un sito web). Le lingue possono includere.

- Arabo
- Cantonese
- Greco
- Hindi
- Italiano
- Mandarino
- Punjabi
- Vietnamita

2. Interazione e Comunicazione con il cliente

2.1 Questo locale garantirà che le comunicazioni con il cliente non:

(أ) Inducano un cliente ad entrare o a rimanere nella zona delle macchine da gioco

(ب) Inducano al gioco d'azzardo (ad eccezione di comunicazioni che fanno parte di un programma di fedeltà), o

(ج) Rinforzino o incoraggino false credenze o idee sbagliate sulle macchine da gioco, incluso ma non limitato al:

i. Dire a un cliente che può fare soldi giocando a una macchina da gioco

ii. Dire a un cliente che una macchina da gioco o un jackpot della macchina da gioco ha o non ha pagato, o che sta per pagare, delle vincite

iii. Discutere sulla fortuna o le superstizioni

iv. Dire a un cliente che un 'quasi mancato' significa che la macchina da gioco sta per pagare le vincite

v. Suggerire o incoraggiare la convinzione che una rotazione su una macchina da gioco non è indipendente da un'altra rotazione su quella macchina da gioco

vi. Suggerire o incoraggiare la convinzione che ci sono strategie che un cliente può usare per vincere quando gioca alla macchina da gioco (ad esempio, aumentare o diminuire l'ammontare della scommessa per riga o per numero di righe su cui si è scommesso), o

vii. Dire a un cliente che si merita di vincere.

2.2 Questo locale adotterà tutte le misure ragionevoli per garantire che le comunicazioni con il cliente scoraggino il gioco intenso e prolungato alle macchine da gioco.

2.3 Ad eccezione dei cartelli EFTPOS, questo locale non indurrà il cliente a:

(أ) Ritirare denaro, o ritirare altro denaro, da un bamcomat, o

(ب) Lasciare questo locale per ottenere denaro, o per ottenere altro denaro, per consentirgli di giocare, o di continuare a giocare, ad una macchina da gioco.

2.4 Tuttavia, questo locale potrebbe indirizzare un cliente ad un bancomat se richiesto dal cliente stesso.

3. Interazione con i clienti – Segnali di angoscia

3.1 Questo locale adotterà tutte le misure ragionevoli per garantire che la zona delle macchine da gioco e gli accessi alla zona delle macchine da gioco siano sempre monitorate quando le macchine da gioco sono a disposizione dei giocatori.

3.2 Questo locale adotterà tutte le misure ragionevoli per garantire che i clienti nella zona delle macchine da gioco siano regolarmente sotto osservazione per monitorare comportamenti compatibili con il danno da gioco d'azzardo.

3.3 Questo locale non incoraggerà né indurrà un cliente ad impegnarsi in gioco d'azzardo intenso o prolungato alle macchine da gioco.

3.4 Il personale di questo locale chiederà al cliente di fare una pausa lontano dalla macchina da gioco in caso sia avvenuta un'interazione e quell'interazione abbia determinato che il cliente si fosse arrabbiato giocando o abbia chiesto assistenza come conseguenza del gioco.

3.5 Il personale di questo locale interagirà con un cliente che è stato osservato di aver giocato alle macchine da gioco per un periodo prolungato senza interruzione e chiederà al cliente di prendersi una pausa lontano dalla zona delle macchine da gioco.

3.6 Il personale di questo locale interagirà con un cliente a cui:

(أ) È stato chiesto di fare una pausa e si rifiuta di allontanarsi dalla zona delle macchine da gioco

(ب) Gioca su diverse macchine da gioco simultaneamente, o

(ج) Riserva una macchina da gioco per poter giocare su un'altra macchina.

4. Il personale del locale di gioco

4.1 Al personale di questo locale non è permesso giocare ad una macchina da gioco in una giornata programmata di lavoro .

4.2 Questo locale fornisce informazioni al personale così che siano coscienti del loro maggior rischio di danno dal gioco d'azzardo.

5. Interazione con i servizi di supporto al gioco d'azzardo problematico

Questo locale garantirà che il personale che gestisce giornalmente il funzionamento di questo locale ed i funzionari del gioco responsabile si incontrino con l'addetto di sostegno nominato di questo locale almeno una volta ogni sei mesi.

6. L'ambiente di gioco

6.1 Questo locale non incoraggerà un cliente a giocare molte macchine da gioco simultaneamente.

6.2 Questo locale adotterà tutte le misure ragionevoli per scoraggiare un cliente dal riservare una macchina da gioco per giocare su di un'altra macchina nella zona delle macchine da gioco.

6.3 Durante l'orario di apertura dei servizi di cibo e bevande al di fuori della zona delle macchine da gioco, questo locale garantirà che il cliente potrà ordinare e ricevere cibo e bevande senza dover entrare nella zona delle macchine da gioco.

6.4 Questo locale potrà offrire ad un cliente seduto o presso una macchina da gioco cibo e bevande a condizione che sia offerto come parte di una interazione con quel cliente.

7. Funzionario per il gioco d'azzardo responsabile

7.1 Dei funzionari per il gioco d'azzardo responsabile sono stati assunti in questo locale.

7.2 Un funzionario per il gioco d'azzardo responsabile sarà sempre disponibile nella zona delle macchine da gioco quando le macchine da gioco sono libere.

7.3 Questo locale mostrerà un cartello bene in vista nella zona delle macchine da gioco che informa che un Funzionario per il gioco d'azzardo responsabile è disponibile per fornire assistenza in qualsiasi momento.

7.4 Il Funzionario per il gioco d'azzardo responsabile di questo locale adotterà tutte le misure ragionevoli per:

(أ) Monitorare la zona delle macchine da gioco e garantire il rispetto della Legge, dei regolamenti e di questo codice
(ب) Garantire che il personale documenti eventuali incidenti di gioco d'azzardo ed interventi nel registro del gioco d'azzardo responsabile
(ج) Osservare i clienti che dimostrano un comportamento compatibile con un danno da gioco d'azzardo e fornire assistenza, se necessario
(د) Fornire consigli al personale sul danno da gioco d'azzardo e su come rispondere ai segnali di danno da gioco d'azzardo, e
(ه) Rispondere alle richieste ed alle lamentele dei clienti sulla fornitura del gioco d'azzardo nel locale autorizzato.

7.5 Il Funzionario per il gioco d'azzardo responsabile di questo locale frequenterà l'addestramento prescritto per il servizio responsabile del gioco d'azzardo, se disponibile.

8. Registro del gioco responsabile

8.1 Questo locale mantiene un registro del gioco responsabile. I dettagli di tutti gli incidenti e gli interventi del gioco responsabile vengono documentati in questo registro, compresi:

(أ) Data ed orario dell'incidente
(ب) Dettagli dell'incidente
(ج) Dettagli dell'intervento intrapreso in risposta all'incidente stesso
(د) Dettagli della risposta del cliente all'intervento, se noto
(ه) Data e orario documentato nel registro del gioco responsabile, e
(و) Il nome dell'individuo se fornito volontariamente dall'individuo stesso.

8.2 Questo locale conserva le informazioni nel registro del gioco responsabile per non meno di sei mesi dal giorno in cui è stato documentato nel registro del gioco responsabile.

8.3 Questo locale fornirà una copia del registro del gioco responsabile al Victorian commission for Gambling and Liquor Regulation *[la Commissione del Victoria per il regolamento sul gioco d'azzardo e sugli alcolici],* su richiesta.

8.4 Questo locale potrà fornire informazioni contenute nel registro del gioco responsabile all'Addetto di sostegno del locale a scopo di addestramento e sviluppo a condizione che le informazioni non includano nome o dati identificativi di alcun cliente.

Appendice-Definizioni

Definizioni

Amministratore del codice si riferisce all'associazione di categoria che ha preparato ed amministra questo codice.

Interazione significa un'assistenza misurata basata su un'assistenza caso per caso a giudizio del personale del locale. L'interazione può assumere la forma di:

- Incoraggiare il cliente a considerare le offerte di cibo e bevande disponibili nel locale che consentirebbero una pausa dal gioco con le macchine
- Offrire al cliente alcuni rinfreschi (es. té o caffè) in una saletta più tranquilla e più privata del locale di gioco dove il cliente ha l'opportunità di richiedere informazioni di sostegno idonee in modo confidenziale
- Assistere il cliente nell'organizzazione del viaggio al fine di lasciare il locale
- Fornire al cliente informazioni sul sostegno per il gioco d'azzardo, e
- Spiegare come funziona il programma di auto-esclusione e fornire informazioni su come accedere al programma stesso.

Programma di fedeltà significa uno 'schema di fedeltà' come definito nella sezione 1.3 della Legge.

Funzionari del gioco d'azzardo responsabile descrive il personale assunto per prestare assistenza al gestore del locale:

- Minimizzare il danno dal gioco d'azzardo nel locale, e
- Garantire la conformità con tutti i requisiti normativi e del codice del gioco responsabile
- Rispondere alle domande del personale e del cliente sulla fornitura del gioco nel locale.

Registro del gioco responsabile descrive un registro situato nell'area di gioco, che il personale del locale può accedere per documentare interazioni con i clienti relative al gioco responsabile.

Addetti di sostegno del locale descrive personale del Programma di sostegno ai giocatori del locale. Questo personale assiste ilocali nell'adempiere alle responsabilità quali:

- Identificare e rispondere a clienti che dimostrano segni di problemi con il gioco d'azzardo
- Sensibilizzare il personale del locale ed incoraggiare l'indirizzo ai servizi di Aiuto per i giocatori, a programmi di auto-esclusione e ad altri servizi comunitari di sostegno
- Soddisfare i requisiti dei propri Codici di Condotta per il gioco responsabile
- Creare e mantenere ambienti da gioco responsabile
- Garantire il completamento del proprio addestramento richiesto per il Servizio responsabile del gioco d'azzardo *[Responsible Service of Gaming (RSG)].*

Codice di Condotta per il gioco responsabile

Esonero di responsabilità

Eventuali modifiche legislative che incidono su questo codice non rendono questo codice non valido. Tutta la legislazione statale e federale o accordi normativi hanno la precedenza sul contenuto di questo codice.