JUEGO RESPONSABLE
CÓDIGO DE CONDUCTA

Colac Sub-rama RSL

Español

Noviembre de 2020

Versión 4 – Código 4

LEIGH BARRETT & ASSOCIATES

GAMESURE

1. Mensaje de juego responsable

Una subdivisión 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 la subdivisión aprobada, incluso mediante la supervisión del bienestar de los jugadores de máquinas de juego, desalentando el juego intensivo y prolongado de la máquina de juego e interviniendo cuando una persona está mostrando un comportamiento que es consistente con el daño de los juegos de azar.

Esta sub-rama proporcionará los más altos estándares de atención al cliente y servicio responsable de juegos de azar a todos nuestros clientes y mostrará el siguiente mensaje de juego responsable en el escritorio / estación del cajero y / o la entrada a la sala de juegos para que sea claramente visible donde la sub-rama proporciona productos de máquina de juegos electrónicos (EGM):

Esta sub-rama está comprometida con el bienestar de sus clientes, empleados y la comunidad en general en la que opera. Se esfuerza por ofrecer todos sus servicios de una manera responsable y sostenible proporcionando los medios para que nuestros clientes tengan decisiones informadas y ejerzan una elección informada racional y sensata basada en sus circunstancias personales e individuales. Como parte de este compromiso, la subdivisión ha adoptado un amplio Código de Conducta de Juego Responsable y un Programa de Autoexclusión, y proporcionará los recursos necesarios, tanto financieros como humanos, para apoyar el correcto funcionamiento y cumplimiento del Código en estos locales.

Nuestro Código describe cómo lo hacemos y continuamos proporcionando servicios de juegos de azar de una manera socialmente gratificante, agradable y receptiva.

Una copia del Código se pondrá a disposición de los usuarios por escrito o electrónico a petición. Se mostrará un letrero que aconseja a los clientes cómo obtener una copia en la entrada de la sala de juegos y/o en la estación del cajero en la sala de juegos.

El Código también estará disponible en el sitio web de la subdivisión (cuando esté disponible), incluidos varios idiomas comunitarios, entre ellos griego, italiano, chino, vietnamita, árabe, turco y español.

La sub-rama se asegurará de que el Registro de Juegos de Azar Responsables se ponga a disposición de cualquier persona autorizada o inspector de VCGLR a petición

2. Interacción con los clientes - Comunicación con los jugadores

2.1 Esta sub-rama se asegurará de que las comunicaciones con los Clientes no:

(a) Inducir a un cliente a entrar o permanecer en el área de la máquina de juego

(b) Inducir 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 alentar falacias o conceptos erróneos sobre las máquinas de juego, incluyendo pero no limitado a:

i. Decirle a un cliente que puede ganar dinero jugando a una máquina de juego.

ii. Decirle a un cliente que una máquina de juegos o un premio mayor de máquina de juego tiene o no ha pagado, o que se debe a las ganancias de pago.

iii. Discutiendo suerte o supersticiones.

iv. Decirle a un cliente que una "casi perdida" significa que la máquina de juego está a punto de pagar ganancias.

© Copyright 2020 Leigh Barrett & Associates Pty Ltd

v. Sugerir o alentar la creencia de que un giro en una máquina de juegos no es independiente de otro giro en esa máquina de juego.

vi. Sugerir o alentar la creencia de que hay estrategias que un cliente puede utilizar para ganar al jugar a una máquina de juego (por ejemplo, aumentar o disminuir la cantidad de apuesta por línea o número de líneas en las que se realiza una apuesta), o

vii. Decirle a un cliente que merece ganar.

2.2 Esta subración tomará medidas razonables para garantizar que las comunicaciones con el cliente desalienten el juego intensivo y prolongado de la máquina de juego.

2.3 Con la excepción de la señalización EFTPOS, esta subdivisión no inducirá a un cliente a:

(a) Retirar dinero, o retirar más dinero, de un centro de efectivo, o

(b) Dejar esta sub-rama para obtener dinero, u obtener más dinero, para permitir que ese cliente juegue, o para continuar jugando, una máquina de juego.

2.4 Sin embargo, esta subrabola puede dirigir a un cliente a una facilidad de efectivo cuando el cliente lo solicite.

3. Interacción con los clientes – Signos de angustia

3.1 Esta subración tomará todas las medidas razonables para garantizar que el área de la máquina de juego y las entradas al área de la máquina de juego sean monitoreadas en todo momento cuando las máquinas de juego estén disponibles para jugar.

3.2 Esta subración tomará todas las medidas razonables para garantizar que los Clientes en el área de la máquina de juegos se observen regularmente para monitorear el comportamiento que es consistente con el daño del juego.

3.3 Esta sub-rama no alentará ni inducirá a un cliente a participar en un juego intensivo o prolongado de la máquina de juego.

3.4 El personal de esta subdivisión le pedirá a un cliente que se tome un descanso del área de la máquina de juego donde se ha producido una interacción y que la interacción ha determinado que el cliente está enojado mientras juega o ha solicitado asistencia como consecuencia de sus juegos.

3.5 El personal de esta subdivisión interactuará con un cliente que se ha observado que ha estado jugando máquinas de juego durante un período prolongado sin un descanso y le pedirá a ese cliente que se tome un descanso lejos del área de la máquina de juego.

3.6 Se espera que el personal de esta subdivisión interactúe con un cliente que:

(a) Se le ha pedido que tome un descanso y se niega a tomar un descanso lejos del área de la máquina de juegos

(b) Reproduce varias máquinas de juego simultáneamente, o

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

4. Personal de Gaming Venue

4.1 El personal de esta subdivisión no está autorizado a jugar a una máquina de juegos en un día de trabajo en lista en esta subdivisión.

4.2 Esta subdivisión proporciona información al personal para que sea consciente de su mayor riesgo de daño por los juegos de azar.

© Copyright 2020 Leigh Barrett & Associates Pty Ltd

5. Interacción con los servicios de apoyo a los juegos de azar problemáticos

5.1 Esta subdivisión se asegurará de que el personal que tenga una gestión diaria de la operación de esta subdivisión y los oficiales responsables de juegos de azar se reúnan con el trabajador de apoyo designado por esta subdivisión al menos una vez cada seis meses.

6. El entorno del juego

6.1 Esta sub-rama no animará a un cliente a jugar varias máquinas de juego simultáneamente.

6.2 Esta subración tomará todas las medidas razonables para disuadir a un cliente de reservar una máquina de juego con el fin de jugar a 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 planta de la máquina de juego, esta subdivisión garantizará que un cliente pueda pedir y recibir comida y bebida sin tener que entrar en el área de la máquina de juego.

6.4 Esta subración puede ofrecer a un cliente sentado o jugando a una máquina de juego de alimentos o bebidas siempre que se ofrezca como parte de una interacción con ese cliente.

7. Oficial de Juego Responsable

7.1 Se han nombrado oficiales de juego responsables en esta subdivisión.

7.2 Un Oficial de Apuestas Responsable estará disponible en el área de la máquina de juego en todo momento las máquinas de juego están disponibles para juegos.

7.3 Esta subdivisión mostrará prominentemente en el área de la máquina de juego un aviso que aconseja que un Oficial de Juego Responsable está disponible para asistencia en todo momento.

7.4 El Oficial de Juego Responsable de esta subprobación tomará todas las medidas razonables para:

(a) Supervisar el área de la máquina de juego y garantizar el cumplimiento de la Ley, las regulaciones y este código

(b) Asegurar que el personal registre incidentes e intervenciones de juegos de azar responsables en el registro responsable de juegos de azar

(c) Observar a los patronos que muestran un comportamiento que es consistente con el daño de los juegos de azar y proporcionar asistencia según sea necesario

(d) Proporcionar asesoramiento al personal sobre el daño de los juegos de azar y cómo responder a los signos de daño de los juegos de azar, y

(e) Responder a las consultas de los clientes y las quejas sobre el suministro de juegos de azar en la subdivisión aprobada.

7.5 El Oficial de Juego Responsable de esta subprobación completará el servicio responsable prescrito de entrenamiento de juegos de azar, si lo hubiera.

© Copyright 2020 Leigh Barrett & Associates Pty Ltd

8. Registro de Juegos de Azar Responsables

8.1 Esta subración mantiene un registro de juegos de azar responsable. Los detalles de todos los incidentes e intervenciones de juegos de azar responsables se registran en este registro, incluyendo:

(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 en que la inscripción se registró en el registro de juegos de azar responsable, y

(f) El nombre de la persona si así lo proporciona voluntariamente esa persona.

8.2 Esta subra rama conserva la información en el registro de juegos de azar responsable durante no menos de seis meses desde el día en que se registró en el registro de juegos de azar responsable.

8.3 Esta subdivisión proporcionará una copia del registro de juegos de azar responsable a la Comisión Victoriana de Regulación de Juegos de Azar y Licores, previa solicitud.

8.4 Esta subración podrá proporcionar información en el registro responsable de juegos de azar a un trabajador de soporte de la subprostra con fines de capacitación y desarrollo, siempre que la información no incluya el nombre ni las características identificativas de ningún cliente.

Definiciones

- "Código" significa este Código de Conducta de Juego Responsable específico
- "Cliente" se refiere a los miembros y visitantes de la sub-rama.
- "EGM" significa máquina de juegos electrónicos.
- "Gestión" significa la gestión de esta Sub-rama
- "Patronos" se refiere a los clientes, miembros y visitantes de la sub-rama.
- "Registro de Incidentes de Juego Responsable" significa el registro mantenido por la sub-rama en la que la subrada registra la información requerida en virtud del Código.
- "Oficial de Juego Responsable" se refiere a la persona responsable de la administración del Código en la sub-rama en cualquier momento.
- "Sub-rama" significa este lugar de juego.
- "Venue" significa esta Sub-rama

Preparación del Código

El Código ha sido preparado en nuestro nombre por Leigh Barrett & Associates Pty Ltd y se ha puesto a disposición para su adopción e integración en nuestras operaciones comerciales de juegos. Es un documento sencillo y ha sido escrito de tal manera que permita una comprensión preparada por parte de nuestros clientes y una simple interpretación y explicación por y para nuestro personal. Ha sido escrito en inglés y presentado de tal manera que sea accesible a todos nuestros clientes, incluyendo aquellos de orígenes cultural y linguísticamente diversos.

El Código está respaldado por un Manual de Políticas y Procedimientos de Juego Responsable que detiene los procesos y procedimientos para dar efecto al Código y que se proporciona a todos los miembros del personal de la sub-rama en la inducción.

© Copyright 2020 Leigh Barrett & Associates Pty Ltd