

Keno
Codice di condotta
per il gioco d'azzardo responsabile
Victoria

Approvato il 13 dicembre 2011

Versione 1.0

Codice di condotta per il gioco d'azzardo responsabile, Keno Victoria

1. Definizioni

Agente accreditato ovvero la persona o le persone autorizzate dal titolare della licenza del Keno conformemente alla sezione 6A.2.4(3) *Gambling Regulation Act 2003* a vendere biglietti per il gioco del keno

Tabcorp è il titolare di licenza del Keno, ovvero Tabcorp Investments No. 5 Pty. Ltd. ABN 72 105 341 366 of 5 Bowen Crescent, Melbourne, Victoria

Punto vendita o punto vendita Keno ovvero il luogo dell'attività dell'agente accreditato

2. Il nostro impegno a favore del gioco responsabile

Tabcorp e gli agenti accreditati sono impegnati a offrire i livelli più elevati relativamente al gioco d'azzardo responsabile e all'assistenza ai clienti. Il nostro Codice di condotta per il gioco responsabile del Keno illustra il modo in cui mettiamo in pratica il nostro impegno. Il Codice sarà messo in evidenza in tutti i punti vendita del keno.

Il gioco d'azzardo in un ambiente regolamentato è responsabile quando i clienti sono messi nelle condizioni di esercitare scelte razionali e assennate relativamente al gioco d'azzardo e in base alle circostanze personali. Ciò presuppone una responsabilità condivisa e un'azione collettiva da parte dell'industria del gioco d'azzardo, del governo, delle comunità e dei singoli individui.

3. Disponibilità del Codice di condotta

Il presente Codice è disponibile in inglese e nelle principali lingue comunitarie, nei punti vendita del keno e nella sezione Gioco d'azzardo responsabile sul sito Tabcorp www.tabcorp.com.au.

Le principali lingue comunitarie sono:

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

Copie del Codice in tutte le altre lingue saranno fornite ai clienti su richiesta.

4. Informazioni sul prodotto

Le regole del gioco del Keno sono esposte in ogni punto vendita del Keno.

Opuscoli contenenti le regole del gioco del Keno, inoltre, sono forniti agli agenti accreditati affinché li espongano nei punti vendita del Keno.

5. Informazioni sul gioco d'azzardo responsabile

Tabcorp lavora insieme agli agenti accreditati del Victoria e con i punti vendita per rendere disponibili le informazioni sul gioco responsabile in varie forme, compresi opuscoli e poster. Tali informazioni comprendono anche i seguenti punti:

- come giocare responsabilmente
- come prendere e mantenere un impegno preventivo
- disponibilità dei servizi di assistenza
- divieto della concessione di credito per il gioco d'azzardo
- restrizioni da applicare al pagamento delle vincite con assegno

Le informazioni sui servizi di assistenza e i suggerimenti per giocare responsabilmente sono esposti su vari mezzi, inclusi gli schermi all'interno dei punti vendita del Keno.

Il messaggio sul gioco responsabile qui di seguito sarà impresso su tutto il materiale informativo rilevante.

Think! About your choices
Usate la testa per decidere!
Chiamate Gambler's Help
1800 858 858
www.problemgambling.vic.gov.au
www.gamblinghelponline.org.au

6. Relazioni con i clienti

Tabcorp non ha un contatto diretto con i clienti che giocano a Keno. Tuttavia, Tabcorp invita gli agenti accreditati, gli esercenti dei punti vendita e il personale a impegnarsi a favore dei clienti e a fornire, a chi ne faccia richiesta, tutte le informazioni prodotte da Tabcorp.

Se all'interno di un locale, una persona si avvicina a un membro del personale per chiedere informazioni o assistenza riguardo ai problemi di gioco o dimostra di avere problemi con il gioco, essa sarà indirizzata al responsabile Gambling Officer/Gaming Duty del locale per assistenza.

Un cliente che mostra segni di agitazione o comportamenti inaccettabili sarà avvicinato da un membro del personale che si offrirà di aiutarlo. Alcuni segni, ma non i soli, potrebbero essere:

- giocare ogni giorno o avere difficoltà a smettere al momento della chiusura del locale
- giocare per lunghi periodi, cioè per tre o più ore senza una pausa
- evitare i contatti umani durante il gioco, comunicare pochissimo e reagire raramente a ciò che accade intorno, chiedere prestiti al personale o ad altri clienti o continuare a giocare con i proventi di grosse vincite
- mostrare comportamenti aggressivi, antisociali o emotivi durante il gioco

L'assistenza potrebbe comportare che:

- il personale interagisca con il cliente invitandolo a prendere una pausa dal gioco
- il personale offra al cliente un rinfresco (es. una tazza di tè o caffè) in una zona della sala da gioco più tranquilla e riservata.

Se il comportamento in questione è causato da problemi con il gioco d'azzardo, il cliente sarà indirizzato al responsabile per il gioco d'azzardo (Gambling Officer). In qualsiasi caso, l'interazione avverrà in maniera da garantire al cliente il rispetto del diritto alla privacy.

7. Impegno preventivo

Tabcorp invita e offre assistenza a tutti gli agenti accreditati affinché i clienti che giocano a Keno siano incoraggiati a stabilire dei limiti sulla quantità di denaro e tempo da investire nel gioco d'azzardo, in base alla situazione personale. Nei pressi del terminal del Keno saranno esposti avvisi in cui si consiglia ai clienti di stabilire limiti e non superarli.

Inoltre, nei punti vendita e nelle sale dei terminali del Keno saranno messe a disposizione brochure ed affissi avvisi con informazioni sulle cause scatenanti che portano a spese eccessive nel gioco d'azzardo. Alcune di queste cause sono:

- giocare ogni giorno o avere difficoltà a smettere all'orario di chiusura
- giocare per lunghi periodi, ad esempio tre o più ore senza interruzioni
- evitare i contatti durante il gioco, comunicare poco, reagire a stento a ciò che accade intorno
- chiedere denaro in prestito al personale o agli altri clienti o continuare a giocare con i proventi di una grossa vincita
- comportamento aggressivo, antisociale o troppo emotivo durante il gioco
- cercare di recuperare a tutti i costi il denaro perso al gioco
- sentirsi stanchi e infelici
- perdere il controllo a causa dell'eccessivo consumo di alcol

Gli agenti accreditati e il personale del locale forniranno assistenza ai clienti informandoli sulle decisioni di impegno preventivo e invitandoli a rispettare tali decisioni.

8. Linea di condotta sul gioco d'azzardo per il personale

In base alla linea di condotta Tabcorp, il personale Tabcorp's Gaming Division non è autorizzato in nessun caso di giocare a Keno.

I dipendenti della divisione Tabcorp's non-gaming non sono autorizzati a giocare a Keno durante il turno salvo che non si tratti di una richiesta da eseguire nell'ambito delle proprie mansioni.

Al personale del punto vendita del Keno non è consentito giocare a Keno durante le ore di servizio salvo che non si tratti di una richiesta da eseguire nell'ambito delle proprie mansioni. Il personale partecipa a sessioni formative sul gioco d'azzardo responsabile. Il membro del personale che dichiara di avere un problema con il gioco d'azzardo sarà indirizzato al responsabile Gambling Officer/Duty Manager del locale. Eventuali rapporti con il membro del personale che manifesta problemi con il gioco, si svolgeranno nel pieno rispetto del diritto alla privacy.

9. Servizi di assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo

Tabcorp, in collaborazione con gli agenti accreditati e i punti vendita, si impegna a garantire che le informazioni sull'assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo siano a disposizione della clientela in tutti i punti vendita di Keno. Tabcorp si impegna ad agevolare i contatti tra i punti vendita del Keno e i servizi locali di assistenza ai problemi con il gioco d'azzardo e incoraggia incontri regolari con i servizi Gambler's Help locali.

Gli incontri possono essere:

- sessioni formative annuali per il personale organizzate dai servizi locali Gambler's Help
- incontri biennali/regolari tra il responsabile del locale di vendita del Keno e i servizi Gambler's Help

I dettagli di questi incontri saranno registrati nell'apposito registro/cartella Gioco d'azzardo responsabile e conservati presso i locali di gioco. I dettagli della riunione devono includere:

- ora e giorno dell'incontro
- partecipanti
- argomenti discussi
- risultati/azioni da intraprendere
- data dell'incontro successivo

10. Reclami dei clienti

Un cliente che voglia presentare un reclamo relativo al presente Codice potrà scrivere direttamente a:

Manager, Gaming Operations
Tabcorp
5 Bowen Crescent,
Melbourne VIC 3004

Un cliente che voglia presentare un reclamo relativamente all'applicazione del presente Codice potrà scrivere direttamente all'amministrazione del punto vendita. Tutti i reclami saranno esaminati da Tabcorp per accertare che siano pertinenti.

I reclami riguardanti il servizio clienti o il funzionamento del Keno dovranno essere presentati direttamente al responsabile o al personale in servizio. Su richiesta, il personale del locale assisterà il cliente in tale procedimento. I reclami saranno esaminati con sensibilità e quanto prima. Se un reclamo non è accettato perché non pertinente all'applicazione del presente Codice, chi ha presentato il reclamo riceve una notifica con la motivazione.

Durante l'esame di un reclamo potrebbe essere necessario chiedere informazioni al personale coinvolto. Quando un reclamo è accettato, Tabcorp informa la persona che ha presentato il reclamo relativamente all'azione che sarà intrapresa per risolvere il problema. La persona che presenta un reclamo riceverà una notifica sul risultato dello stesso. Tutte le informazioni saranno fornite al VCGR su richiesta.

Nell'impossibilità di risolvere un reclamo presso il punto vendita o da Tabcorp esso sarà sottoposto all'esame dell'Istituto degli Arbitri e Mediatori d'Australia (IAMA). Le parti coinvolte nel reclamo potranno rivolgersi a IAMA. Per presentare un reclamo, le parti dovranno andare sul sito web IAMA (www.iama.org.au), scaricare il modulo per risolvere le controversie (Dispute Resolver form) e quindi inviare il modulo debitamente compilato e con la relativa tassa pagata a IAMA. Il mediatore/arbitro si mette in contatto con entrambe le parti per agevolare il raggiungimento di una soluzione. I moduli sono disponibili anche presso i punti vendita del Keno.

Nota: sottoporre un reclamo a IAMA potrebbe essere costoso. Invitiamo quindi le parti a cercare di risolvere la questione a livello di sede di gioco prima di ricorrere a servizi professionali di mediazione.

La documentazione relativa ai reclami dovrà essere conservata nella cartella/registro per il Gioco d'azzardo responsabile affinché possa essere consultata dal VCGR, se necessario.

11. Minori

I minori non sono autorizzati a giocare d'azzardo. Tabcorp insieme agli agenti accreditati e i gestori dei locali lavorano affinché vengano affissi cartelli relativi a questo divieto nei luoghi in cui il Keno è venduto.

Tutti i membri del personale hanno la responsabilità di richiedere un documento di identità in caso di dubbio sull'età di un cliente. Se il cliente non mostra un documento valido, egli sarà invitato a lasciare l'area/sala da gioco del Keno.

12. Ambiente di gioco

I clienti del Keno sono invitati a prendere regolarmente delle pause dal gioco d'azzardo ed evitare lunghi periodi di gioco intenso. Questo invito può manifestarsi sotto forma di annuncio riguardante un evento pianificato come ad esempio:

- annuncio che saranno serviti dei rinfreschi;
- annuncio di un sorteggio per i membri del locale;
- inizio di attività musicale come melodie mattutine.

In tutte le aree principali del locale sono presenti orologi in modo che i clienti siano sempre consapevoli del passare del tempo. Il personale del locale farà riferimento all'ora corrente ogni volta che farà annunci sull'attività del locale.

13. Transazioni

I locali del Keno non incassano assegni di clienti neanche se questi assegni servono per giocare a Keno. Presso la cassa sarà esposto un avviso contenente questa informazione.

Le vincite del Keno saranno pagate, per intero o in parte, con assegno su richiesta del cliente.

14. Pubblicità e promozioni

Tutte le iniziative pubblicitarie del Keno intraprese da e per conto di Tabcorp si attengono al Codice etico pubblicitario adottato dall'associazione nazionale australiana dei pubblicitari (AANA).

Ogni bozza di materiale pubblicitario o promozionale sarà esaminato utilizzando una lista di controllo elaborata in base al Codice etico pubblicitario dell'AANA in modo da garantirne la conformità.

Inoltre, Tabcorp verificherà che il materiale pubblicitario del Keno:

- non contenga informazioni false, fuorvianti o illusorie sulle quote di vincita, sui premi in palio o sulle probabilità di vincita
- non sia di natura offensiva o indecente
- non crei l'impressione che giocare d'azzardo sia una strategia ragionevole per migliorare la propria situazione finanziaria
- non promuova il consumo di alcolici durante l'acquisto di prodotti di gioco d'azzardo
- abbia il consenso delle persone identificate come vincitrici di un premio prima della pubblicazione

15. Applicazione del Codice

Il Codice di condotta per il gioco responsabile di Tabcorp è incluso nel materiale introduttivo fornito a tutti i nuovi dipendenti di Tabcorp e dei punti vendita del Keno al momento della loro assunzione. I membri del personale già assunti al momento dell'introduzione del Codice hanno ricevuto adeguata formazione relativamente a scopo, contenuto e procedure.

I problemi relativi a questo Codice individuati dal personale o dai clienti saranno indirizzati al responsabile delle operazioni di gioco Tabcorp.

L'impegno dei dipendenti che applicheranno efficacemente le prescrizioni del Codice e adotteranno le pratiche suggerite dal Codice sarà riconosciuto dai gestori dei locali.

16. Riesame

Il Codice è riesaminato annualmente per garantirne la conformità alla Legge sul gioco d'azzardo (Gambling Regulation Act) così come a tutte le altre direttive ministeriali. Nell'ambito del riesame sarà richiesto il feedback di tutti i gruppi interessati tra i quali il personale Tabcorp, il personale del locale, i clienti e i servizi di assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo.