

**Keno**

**Código de conducta**

**Para el juego responsable**

**En Victoria**

**Aprobado el 13 de diciembre de 2011**

**Versión 1.0**



## Código de conducta para el juego responsable de Keno en Victoria

### 1. Definiciones

Un **agente acreditado** es una persona o personas que han sido acreditadas por el titular de la licencia de Keno para vender boletos en los juegos de Keno en virtud de la sección 6A.2.4(3) de la *Ley de 2003 para la regulación del juego*.

**Tabcorp** es el titular de la licencia de Keno, es decir Tabcorp Investments No. 5 Pty. Ltd. ABN 72 105 341 366 de la dirección 5 Bowen Crescent, Merlbourne, Victoria.

EL **punto de venta** o **punto de venta Keno** es el lugar de negocios del agente acreditado.

### 2. Nuestro compromiso para con el juego responsable

Tabcorp y los agentes acreditados se encuentran comprometidos a brindar el estándar más alto de juego responsable y atención al cliente. Nuestro Código de conducta para el juego responsable de Keno manifiesta como demostramos este compromiso y se encontrará expuesto en los puntos de venta de Keno.

El juego responsable en un ambiente regulado es cuando los consumidores se encuentran en la posición en la cual, teniendo información y apoyo a su disposición, ejercitan, o pueden ejercitar, decisiones racionales y sensatas con relación a sus actividades en el juego y en base a sus circunstancias. Significa una responsabilidad compartida y acción colectiva de parte de la industria del juego, el gobierno, las comunidades y los individuos.

### 3. La disponibilidad del Código de conducta

Este Código se encuentra disponible en inglés y en los idiomas importantes de la comunidad en los puntos de venta de Keno, y en la sección sobre el juego responsable de la página de internet de Tabcorp: [www.tabcorp.com.au](http://www.tabcorp.com.au).

Los siguientes son los idiomas importantes de la comunidad:

- italiano
- griego
- vietnamita
- chino
- árabe
- turco
- español

Se les proporcionará una copia del Código a los clientes que la soliciten.

### 4. La información del producto

Las reglas del juego de Keno se encuentran expuestas en cada punto de ventas de Keno.

También se les proporciona folletos con las reglas del juego de Keno a los agentes

acreditados para que los expongan en los puntos de venta de Keno.

5. La información sobre el juego responsable

Tabcorp trabaja con los agentes acreditados y los puntos de venta de Victoria para brindar información sobre el juego responsable en distintos formatos, como los folletos y los afiches. Esto incluye la información con relación a lo siguiente:

- como jugar de manera responsable
- como tomar y mantener la decisión de hacer un compromiso previo
- la disponibilidad de los servicios de apoyo para los jugadores
- la prohibición de prestar servicios de juego bajo crédito
- las restricciones que se aplican a el pago de las ganancias en cheque

La información de los datos de contacto para los servicios de apoyo para las personas con problemas con el juego y los consejos para jugar de manera responsable también se exponen de varias maneras en los puntos de venta de Keno.

El siguiente mensaje sobre el juego responsable se encuentra expuesto en todo material pertinente.

¡Piense! Sobre su decisión de jugar  
Llame a la línea de Ayuda para los jugadores  
1800 858 858  
[www.problemgambling.vic.gov.au](http://www.problemgambling.vic.gov.au)  
[www.gamblinghelponline.org.au](http://www.gamblinghelponline.org.au)

6. La interacción con los clientes

Tabcorp no tiene contacto directo con los clientes que juegan Keno. Sin embargo, Tabcorp alienta a los agentes acreditados y a los puntos de venta y al personal de estos para que se involucren con los clientes y les proporcionen a los clientes la información que Tabcorp les ha suministrado cuando lo soliciten.

En un establecimiento, si una persona se le acerca a un miembro del personal a pedir información acerca de, o ayuda con, un problema con el juego, o demuestra signos de que puede tener problemas con el juego, ésta será dirigida al Oficial del juego responsable del establecimiento/Gerente de juego de turno para que este le brinde ayuda.

El personal se les acercará y les ofrecerá ayuda a los clientes que demuestran señales de aflicción o de comportamiento inaceptable. Entre estas señales se puede encontrar lo siguiente:

- cuando una persona juega todos los días o si le cuesta trabajo dejar de jugar a la hora de cerrar el establecimiento
- cuando una persona juega por tiempos prolongados, como por ejemplo, por tres horas o más sin tomarse un descanso
- cuando una persona evita el contacto con los demás mientras juega, comunicando muy rara vez con cualquier otra persona, casi sin reaccionar a los eventos que suceden a su alrededor, pidiéndole al personal u a otros clientes que le preste dinero, o cuando se juega las ganancias después de haber ganado mucho dinero.
- cuando una persona demuestra comportamiento agresivo, antisocial o muy emotivo al jugar.

La ayuda puede brindarse de las siguientes formas:

- la interacción de parte del personal con el cliente para alentarlos a tomarse un descanso del juego
- la oferta de refrescos de parte del personal (ej.: una taza de té o un café) en un lugar menos ruidoso o una parte más privada del establecimiento de juego.

Si el comportamiento puede ser a causa de un problema con el juego, se remitirá el cliente al Oficial del juego responsable. Toda interacción con los clientes asegurará que se respete el derecho a la privacidad de los mismos.

## 7. El compromiso previo

Tabcorp alienta y apoya a todos los agentes acreditados para que estos fomenten a todos los clientes que juegan Keno para que establezcan una hora y una suma de dinero como límites de acuerdo con sus circunstancias. Los letreros ubicados cerca de las terminales de Keno recomiendan que los clientes se pongan un límite y se adhieran a este.

Los puntos de venta de Keno también exponen letreros y folletos en el establecimiento, y donde se encuentran ubicadas las terminales de Keno, que brindan información sobre las circunstancias que pueden llevar a las personas a gastar demasiado dinero. Entre estas se encuentran las siguientes:

- jugar todos los días o la dificultad de parar a la hora de cerrar
- jugar por periodos de tiempo largos, o sea, por tres horas o más sin descanso
- evitar el contacto con los demás al jugar, comunicar muy poco, casi ni reaccionar a los eventos que suceden alrededor del jugador
- tratar de pedirle dinero prestado al personal o a los demás clientes o seguir jugando al ganar una buena cantidad de dinero
- el comportamiento agresivo, antisocial o muy emotivo al jugar
- tratar de volver a ganar el dinero que se ha perdido jugando
- sentirse estresado o infeliz
- perder el control a cause del consumo excesivo de alcohol.

Los agentes acreditados y el personal de los puntos de venta le brindarán apoyo a los clients que les informen que han tomado la decisión de hacer un compromiso previo, fomentándolos para que se adhieran a ella.

## 8. La política del juego de parte del personal

En virtud de la Política del juego de parte del personal de Tabcorp, al personal de la División de juego de Tabcorp no le está permitido jugar Keno en ningún momento.

Al personal de Tabcorp de las divisiones que no sean de juego no se les permite jugar Keno mientras se encuentren de turno, a menos de que se requiera que lo hagan para desempeñar los deberes normales de su trabajo.

Al personal de los puntos de venta de Keno no se les permite jugar Keno mientras se encuentren de turno, a menos de que se requiera que lo hagan para desempeñar los deberes normales de su trabajo. Se les proporciona entrenamiento sobre el juego responsable como parte de la introducción a su trabajo. Cualquier miembro del personal que indique que tiene un problema con el juego será dirigido al Oficial del juego responsable del establecimiento/ Gerente de turno. Durante todo contacto con un miembro del personal que haya indicado que tiene un problema con el juego se respetará el derecho del mismo a la privacidad.

## 9. Los servicios de apoyo para los problemas con el juego

Tabcorp trabaja en conjunto con los agentes acreditados y los puntos de venta para asegurarse de que la información sobre los servicios locales para el apoyo a los jugadores se encuentre disponible en cada punto de venta de Keno. Tabcorp está comprometido a facilitar los vínculos fuertes entre los puntos de venta de Keno y los servicios locales de apoyo a las personas con problemas con el juego,

como por ejemplo fomentar reuniones con los servicios de ayuda a los jugadores de manera regular.

Los siguientes son algunos de los ejemplos de estas reuniones:

- sesiones de entrenamiento anuales para el personal prestadas por el servicio local de ayuda a los jugadores
- reuniones dos veces al año/de manera regular entre los puntos de venta de Keno/el gerente y los servicios de ayuda para los jugadores

La información a cerca de estas reuniones se guardará en la carpeta/el registro del Juego responsable que se encuentra en la sala de juego. Entre los datos relacionados con las reuniones se encuentran los siguientes:

- hora y fecha de la reunión
- las personas que estuvieron presentes durante la reunión
- los temas que se discutieron
- los resultados / los temas de acción de la reunión
- la fecha de la próxima reunión

#### 10. Las quejas de parte de los clientes

Los clientes que deseen presentar una queja relacionada con el Código deben escribir directamente a la siguiente dirección:

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

Los clientes que tengan quejas relacionadas con la operación de un punto de venta con relación a este Código deben escribirle directamente al gerente del mismo. Tabcorp verificará todas las quejas para asegurarse de que sean pertinentes a la operación de este Código.

Las quejas a cerca del servicio al cliente o de las operaciones de Keno deben dirigirse directamente al director del punto de venta/al personal de turno. El personal del punto de venta ayudará con el proceso si el cliente lo solicita. Las quejas se investigarán de manera sensata y rápida. Si se decide no investigar la queja porque no está relacionada con la operación de este Código, se le informara de las razones a la persona que ha presentado la queja.

Durante la investigación de la queja, es posible pedirle información al miembro del personal en cuestión. Si la queja tiene fundamentos, Tabcorp informará a la persona que se queja de la acción que se tomará para arreglar el problema. Siempre se le informará a la persona que presenta la queja del resultado de una queja. Se le proporcionará información a la VCGR (Comisión de Victoria para la regulación del juego) si se solicita.

Si no es posible resolver la queja al nivel del punto de venta o por medio de Tabcorp, el asunto se remitirá al Instituto de Árbitros y Mediadores de Australia (IAMA) para su resolución. Ambas partes involucradas en la queja pueden dirigirse al sitio de internet del IAMA ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)) para bajar un formulario para la resolución de disputas (Dispute Resolver form), y en seguida pueden presentar el formulario completado con la tarifa pertinente ante el IAMA. Entonces el mediador/árbitro se pondrá en contacto con ambas partes para facilitar una resolución. Estos formularios también se encuentran disponibles en

los puntos de venta de Keno.

Aviso: Puede que hayan costes asociados con el envío de una queja a IAMA para que sea resuelta. Se alienta a las partes para que traten de resolver la cuestión al nivel del punto de venta antes de buscar mediación por parte de un profesional.

La información relacionada con las quejas se debe mantener en la carpeta/el registro de Juego Responsable para que pueda ser accedida por parte de la VCGR.

#### 11. Los menores de edad

Se prohíbe el juego por parte de los menores de edad. Tabcorp trabaja con los agentes acreditados y los puntos de venta para asegurarse de que los letreros que informan a los clientes de esta prohibición se encuentren expuestos en los puntos de venta de Keno.

Todo el personal comparte la responsabilidad de pedir identificación que compruebe la mayoría de edad si no se encuentran seguros de que un cliente tenga al menos 18 años de edad. Si las verificaciones pertinentes no se pueden llevar a cabo, se le debe pedir al cliente que se vaya de la sala de juego/zona en donde se vende Keno.

#### 12. El ambiente de juego

Se fomentará a los clientes de Keno para que tomen descansos del juego de manera regular y para que no jueguen por periodos de tiempo prolongados ni de manera intensiva. Este fomento puede presentarse en la forma de un anuncio para evento predeterminado. Los siguientes son algunos de los eventos predeterminados que se pueden anunciar:

- que se encuentran disponibles las onces
- que hay una rifa para los miembros del establecimiento
- el comienzo de actividades como por ejemplo las melodías mañaneras

Hay relojes en todas las zonas importantes del punto de venta para que los clientes se mantengan al corriente del pasar del tiempo. El personal del punto de venta mencionará la hora al hacer anuncios sobre las actividades del establecimiento.

#### 13. Las transacciones

Los puntos de venta de Keno no cambian cheques de clientes y esto incluye el cambio de cheques con el propósito de jugar Keno. Un letrero que indica esto se encuentra expuesto en la caja de la sala de juego.

Las ganancias obtenidas jugando Keno se pagarán enteramente o en parte con cheque si el cliente los solicita.

#### 14. La publicidad y las promociones

Toda publicidad de Keno hecha por o de parte de Tabcorp cumple con el Código de ética de la publicidad adoptado por la Australian Association of National Advertisers.

Cada probable publicidad y promoción se medirá contra la lista de verificación desarrollada del Código de ética de la AANA para asegurar su cumplimiento.

Además, Tabcorp se cerciorará de que el material publicitario de Keno cumpla con lo siguiente:

- que no sea falso, erróneo ni engañoso en cuanto a las posibilidades de ganar ni los premios
- que no sea ofensivo ni de índole indecente
- que no cree la impresión de que el juego es una estrategia razonable para la mejora económica
- que no promueva el consumo de alcohol mientras se compran productos de juego
- que, antes de ser publicada, se haya obtenido el consentimiento de cualquier persona identificada como el ganador de un premio

15. La implementación del Código

El Código de conducta para el juego responsable de Tabcorp se incluye en el material de introducción que se le entrega a todo personal nuevo de la División de Juego al comenzar su empleo con Tabcorp, y al personal del punto de venta. El personal que ya se encontraba empleado cuando se introdujo el Código ha recibido entrenamiento a cerca del propósito, el contenido y los procedimientos del mismo.

Los problemas identificados por el personal o los clientes con relación a este Código deben dirigirse al Gerente, en las Operaciones de Juegos de Tabcorp.

Los miembros del personal que sean identificados como empleados que implementan y adoptan las prácticas definidas en el Código de manera eficaz serán reconocidos por los agentes acreditados y los puntos de venta.

16. La revisión

Este Código se revisa anualmente para asegurar que cumpla con la Ley de regulación del juego y las otras obligaciones ministeriales. La revisión busca obtener las observaciones de todas las personas pertinentes a las que concierne, como el personal de Tabcorp, el personal de los puntos de venta, los clientes y los servicios de apoyo a las personas con problemas con el juego. Los cambios que se requieren se implementarán en cuanto sea posible.