



# **Club Keno Responsible Gambling**

## **Code of Conduct Código de Conducta de Responsabilidad en el Juego**

*May 2009*

## Código de Conducta de Responsabilidad en el Juego de Club Keno

### 1. Compromiso con la Responsabilidad en el Juego de Club Keno

Los empresarios de *Club Keno*, *Tabcorp* y *Tatts Group*, están comprometidos a ofrecer los estándares más altos de atención al cliente y de Responsabilidad en el Juego. Nuestro *Club Keno Responsible Gambling Code of Conduct* (Código de Conducta de Responsabilidad en el Juego de Club Keno) describe cómo lo realizamos.

La Responsabilidad en el Juego en un entorno regulado es cuando los consumidores pueden realizar una elección informada y pueden ejercer una elección racional y sensata basada en sus circunstancias. Significa una responsabilidad compartida con la acción colectiva de la industria del juego, el Gobierno, los particulares y las comunidades.

Este mensaje se encuentra claramente visible en los lugares donde se vende Club Keno.

### 2. Disponibilidad del Código de Conducta

El presente Código está disponible en inglés y en los principales idiomas comunitarios, en el sitio web de Empresarios de Club Keno

Tabcorp: [www.tabcorp.com.au](http://www.tabcorp.com.au) - bajo el título Responsible Gambling  
Tatts Group: [www.tattsgroup.com](http://www.tattsgroup.com) - bajo el título Responsible Gambling

Los idiomas incluirán:

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

### **3. Información sobre Responsabilidad en el Juego**

Los Empresarios de Club Keno trabajan en conjunto con los Agentes del Lugar donde se vende Club Keno para ofrecer información sobre Responsabilidad en el Juego, de diversas formas, por ejemplo, folletos, carteles. Esta información incluye:

- (a) Cómo jugar de manera responsable;
- (b) Cómo ponerse límites y mantenerse dentro de esos límites al jugar;
- (c) La disponibilidad de servicios de apoyo para problemas de juego;
- (d) La política de pago de premios;
- (e) La prohibición de brindar crédito para el juego.

Las pantallas de exhibición en los lugares donde se vende Club Keno ofrecen en forma periódica, información sobre cómo jugar de manera responsable, y los datos de servicios de apoyo para jugadores con problema de juego. (Esto se aplica solamente a lugares que tienen pantallas de exhibición con la capacidad de exhibir esta información).

### **4. Información sobre Productos de Juego**

Las reglas del juego de Club Keno se exhiben en cada punto de venta de Club Keno.

También los folletos que incluyen las reglas de juego de Club Keno están disponibles en todos los puntos de venta de Club Keno.

### **5. Estrategia de compromiso previo**

Los empresarios de Club Keno alientan a los clientes que juegan Club Keno a fijar un límite de tiempo y dinero acorde con sus circunstancias. En los puntos de venta, hay letreros que recomiendan que los clientes se fijen un límite y se atengan al mismo.

Los Lugares donde se vende Club Keno, también tienen letreros y folletos con información sobre las causas que llevan a jugar en exceso. Estas incluyen:

- i. jugar todos los días o no poder dejar de jugar a la hora del cierre;
- ii. jugar por períodos prolongados, es decir, tres horas o más sin interrupción;

- iii. evitar todo contacto mientras se juega, con mínima comunicación; casi sin reaccionar a lo que sucede alrededor del jugador;
- iv. tratar de pedir dinero prestado al personal u a otros clientes, o continuar jugando con el producto de premios importantes;
- v. comportamiento agresivo, antisocial, o emocional mientras se juega;
- vi. tratar de recuperar lo que se ha perdido en el juego;
- vii. jugar estando estresado o afligido;
- viii. perder el control en el juego debido al consumo excesivo de alcohol;

## **6. Interacción con los clientes de Club Keno**

Los empresarios de Club Keno no tienen contacto directo con los clientes que juegan en los lugares donde se vende Club Keno. Sin embargo, Club Keno alienta a los agentes que operan los Lugares donde se vende Club Keno, a interactuar con los clientes y brindar información que Club Keno tiene a disposición de los clientes que lo pidan.

Los agentes de los Lugares donde se vende Club Keno se rigen también por un Código de Conducta, interactuando con clientes que demuestran comportamiento o indicadores que pueden estar asociados con problemas de juego.

Si en un Lugar donde se vende Club Keno, una persona se acerca a un miembro del personal para pedir información acerca de servicios por problemas de juego, o muestra signos de tener problemas de juego, será derivada al Funcionario de Responsabilidad en el Juego/Gerente de Juego de turno del Lugar para ayudarlo.

El cliente que muestre signos de ansiedad o un comportamiento inaceptable será contactado por un miembro del personal que le ofrecerá asistencia. Los signos pueden ser los mencionados a continuación u otros:

- i. jugar todos los días o no poder dejar de jugar a la hora del cierre;
- ii. jugar por períodos prolongados, es decir, tres horas o más sin interrupción;
- iii. evitar todo contacto mientras se juega, con mínima comunicación; casi sin reaccionar a lo que sucede alrededor del jugador;
- iv. tratar de pedir dinero prestado al personal u a otros clientes, o continuar jugando con el producto de premios importantes;

- v. comportamiento agresivo, antisocial, o emocional mientras se juega;

Esta asistencia puede consistir en:

- vi. el personal interactúa con el cliente y lo alienta a hacer una pausa alejándose del juego;
- vii. el personal ofrece al cliente un refrigerio (por ejemplo, una taza de té o café) en una zona más tranquila, más privada del lugar de juego.

Si el comportamiento se debiera a problemas de juego, el cliente podrá ser derivado al Funcionario de Responsabilidad en el Juego. En todo momento la interacción asegurará el respeto al derecho a la privacidad del cliente.

## **7. Política de Juego del Personal**

Los empleados de los empresarios de Club Keno no están autorizados a jugar Club Keno a no ser que sea parte de sus funciones de trabajo regulares.

Los empleados del Lugar donde se juega Club Keno no están autorizados a jugar Club Keno durante sus horas de trabajo a no ser que sea parte de sus funciones de trabajo regulares.

Los empleados del Lugar donde se juega Club Keno tienen sesiones de capacitación profesional sobre Responsabilidad en el Juego como parte del proceso de introducción en el trabajo. Cualquier miembro del personal que indique que tiene problemas de juego será derivado al Funcionario de Responsabilidad en el Juego/Gerente del Lugar donde se vende Club Keno. Toda comunicación con el miembro del personal que indica que tiene problemas de juego se llevará a cabo de una manera que asegure el derecho a la privacidad de la persona.

## **8. Servicios de apoyo para problemas de juego**

Los empresarios de Club Keno trabajan en conjunto con los Agentes del Lugar donde se vende Club Keno, para asegurarse que la información acerca de servicios de apoyo para problemas con el juego esté a disposición en cada uno de los lugares donde se vende Club Keno. Los empresarios de Club Keno están comprometidos a mantener un fuerte vínculo con los servicios de apoyo para problemas de juego locales; esto incluye alentar la regularidad de reuniones con los servicios de Ayuda al Jugador.

- Ejemplos de los temas de estas reuniones pueden ser:
  - realizar sesiones anuales de capacitación del personal, dictadas por el servicio local de Ayuda al Jugador;

- reuniones dos veces al año entre el Venue Operator / Manager (Operador / Gerente del Lugar) y el servicio de Ayuda al Jugador.

Los detalles de estas reuniones se registrarán en el *Responsible Gambling Folder / Register* (Carpeta / Registro de Responsabilidad en el Juego) que se mantendrá en la sala de juego. Los detalles de la reunión deben incluir:

- hora y fecha de la reunión;
- asistentes a la reunión;
- temas tratados;
- resultados / puntos de acción de la reunión;
- fecha de la próxima reunión.

## 9. Reclamaciones de los clientes

Si un cliente tiene una reclamación relacionada al presente Código de Conducta deberá realizarla por escrito directamente a:

Field Services Manager

Tatts Pokies

615 St Kilda Road

Melbourne VIC 3004

O

Manager, Gaming Operations

Tabcorp

5 Bowen Crescent,

Melbourne VIC 3004

Un cliente con una reclamación relacionada con la operación del presente Código de Conducta en el Lugar donde se vende Club Keno deberá realizarla por escrito directamente a la gerencia del Lugar. Todas las reclamaciones serán verificadas por Club Keno para confirmar que son acerca de la operación del presente Código. Las reclamaciones acerca de servicios al cliente o sobre operación de Club Keno, deben dirigirse directamente al gerente/personal de turno del Lugar donde se vende Club Keno. El personal del Lugar asistirá a los clientes con este proceso, si se lo solicita.

Las reclamaciones serán investigadas discretamente y lo más pronto posible. Las reclamaciones serán resueltas de la siguiente manera:

- todas las reclamaciones serán recibidas sin demora;
- si se decide no investigar la reclamación por no referirse a la operación del Código, se le informará sobre los motivos;
- durante la investigación de su reclamación el gerente de la organización podrá pedir información a un miembro del personal con conocimiento del tema de la reclamación;
- si se corrobora su reclamación, el empresario de Club Keno le informará sobre las medidas a tomarse para remediar el problema;
- en toda circunstancia se le informará sobre el resultado de su reclamación;

- la información acerca de las reclamaciones se entregará a la VCGR si así se solicita.

Si una reclamación no puede resolverse en el Lugar donde se vende Club Keno, ni por los empresarios de Club Keno, se solicitará su resolución ante el Instituto de Árbitros y Mediadores de Australia (IAMA). Cualquiera de las partes involucradas en la reclamación podrá contactar al IAMA. A fin de iniciar una reclamación cualquiera de las partes puede visitar el sitio web de IAMA ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)), descargar el formulario *Dispute Resolver form* (formulario de Resolver Controversias), y luego enviar el formulario completado, con el arancel correspondiente, al IAMA. El mediador / árbitro entonces se contactará con ambas partes para facilitar la resolución. Estos formularios también se hallan disponibles en este lugar.

Nota: Las reclamaciones enviadas a esta entidad independiente para resolución pueden resultar onerosas. Se urge a todas las partes a intentar resolver la cuestión en el lugar donde se vende Club Keno, antes de acudir a la mediación profesional.

La documentación referente a todas las reclamaciones contra el Código (tanto las válidas como las inválidas) debe registrarse en la Carpeta / Registro de Responsabilidad en el Juego para que VCGR pueda acceder a ella si así se solicita.

## **10. Menores**

Se prohíbe el juego a menores. Los empresarios de Club Keno trabajan en conjunto con los agentes del Lugar donde se vende Club Keno para asegurarse que existen letreros informando a los clientes de esta prohibición.

Todo el personal tiene la responsabilidad compartida de pedir prueba de edad si no está seguro de que un cliente sea mayor de 18 años. Si el cliente no puede presentar la verificación correspondiente, debe pedírsele que abandone el lugar/área donde se vende Club Keno.

## **11. Ambiente de Juego**

Deberá alentarse a los clientes de Club Keno a realizar pausas regulares del juego. Esto podrá realizarse mediante el anuncio de un evento determinado. Los anuncios pueden ser, por ejemplo:

- que hay refrigerios disponibles;
- un sorteo para los miembros;
- el comienzo de actividades tales como “morning melodies”.

Existen relojes en todas las áreas principales del lugar donde se vende Club Keno., para que los clientes sepan que el tiempo pasa. El personal hará mención de la hora al hacer anuncios acerca de las actividades del lugar.

## **12. Publicidad y promociones**

Toda publicidad de Club Keno o en nombre de los empresarios de Club Keno deberá cumplir con el código de ética de publicidad adoptado por la *Australian Association of National Advertisers* (Asociación Nacional Australiana de Anunciantes).

Cada aviso o promoción potencial será comparado con una lista de verificación creada a partir del Código de Ética de AANA, a fin de asegurar su cumplimiento.

Más aún, este lugar se asegurará de que nuestros materiales de publicidad:

- no sean falsos, den lugar a la confusión o mientan acerca de las posibilidades, premios o chances de ganar;
- no sean ofensivos o indecentes en su naturaleza;
- no creen la impresión de que jugar es una estrategia razonable para el mejoramiento financiero;
- no promuevan el consumo de alcohol mientras se consumen productos de juego;
- tengan el consentimiento de las personas identificadas como ganadores de premios, antes de su publicación.

## **13. Transacciones financieras**

Este Lugar no acepta cheques de los clientes, incluidos cheques de premios obtenidos al jugar Club Keno.

Un letrero que así lo establece se exhibe en la Caja de la sala de juego.

Si así lo desea el cliente, los premios de Club Keno se pagarán en su totalidad o parcialmente con cheque

## **14. Implementación del Código**

El Código de Conducta de Responsabilidad en el Juego de Club Keno es parte de la información de introducción que se facilita a todo el personal nuevo al ser contratado por ambos los empresarios de Club Keno y los agentes del lugar donde se vende Club Keno. Los miembros del personal contratados una vez que el Código fue introducido han recibido capacitación sobre su finalidad, contenidos y procedimientos.

Las cuestiones originadas por el personal o los clientes acerca de este Código deben dirigirse al Gerente de Operaciones de Juego Tabcorp, y/o Gerente de Servicios de Lugares donde se vende Club Keno, o Tatts Pokies, para su atención.

Los miembros del personal que implementen y adopten las prácticas del Código de manera efectiva serán reconocidos por los directivos del Lugar donde se venda Club Keno.

## **15. Revisión del Código**

El presente Código es revisado anualmente para asegurar que cumple con la Ley de Regulación del Juego y toda otra directiva Ministerial. La revisión solicita la opinión de todos los participantes pertinentes, lo que incluye el personal del Lugar, los clientes y los servicios de apoyo para problemas de juego.

Los cambios requeridos serán registrados y luego implementados, de ser posible.