



# Club Keno Codice di condotta per un gioco d'azzardo responsabile

*Maggio 2009*

## Codice di condotta di Club Keno per un gioco d'azzardo responsabile

### 1. Impegno di Club Keno verso un gioco d'azzardo responsabile

*Gli esercenti di Club Keno, Tabcorp e del Tatts Group sono impegnati nel fornire i più alti livelli di assistenza ai clienti e in relazione al gioco d'azzardo responsabile. Il Codice di condotta di Club Keno per un gioco d'azzardo responsabile esprime con chiarezza il modo in cui noi dimostriamo questo impegno.*

*Il gioco d'azzardo responsabile in un ambiente regolamentato avviene quando i clienti fanno scelte informate e possono esercitare scelte assennate e razionali sulla base delle loro circostanze individuali. Presuppone una responsabilità condivisa e un'azione collettiva da parte dell'industria del gioco d'azzardo, del governo, degli individui e delle comunità.*

Questo messaggio è esposto in modo chiaramente visibile in tutte le sedi in cui Club Keno è venduto.

### 2. Disponibilità del Codice di condotta

Questo Codice è disponibile in inglese e nelle maggiori lingue comunitarie sui siti web degli esercenti di Club Keno.

Tabcorp: [www.tabcorp.com.au](http://www.tabcorp.com.au) - elencato sotto Gioco d'azzardo responsabile

Tatts Group: [www.tattsgroup.com](http://www.tattsgroup.com) - elencato sotto Gioco d'azzardo responsabile

Lingue comprese:

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

### **3. Informazioni sul gioco d'azzardo responsabile**

Gli Esercenti di Club Keno lavorano assieme ai Gestori dei Locali che vendono Club Keno per fornire informazioni sul gioco d'azzardo in vari formati, compresi opuscoli e poster. Sono comprese informazioni su:

- (a) Come giocare d'azzardo responsabilmente;
- (b) Come porsi dei limiti nel giocare d'azzardo e come mantenerli;
- (c) La disponibilità dei servizi di sostegno sul gioco d'azzardo problematico
- (d) La linea di condotta del locale sul pagamento delle vincite
- (e) La proibizione della fornitura di credito per giocare d'azzardo

Dei monitor posti nei locali in cui Club Keno viene venduto mostrano periodicamente anche consigli sul gioco d'azzardo responsabile e informazioni su dati di contatto dei servizi di sostegno per il gioco d'azzardo problematico. *(Ciò è applicabile solo nel caso in cui il locale abbia a disposizione monitor che siano in grado di mostrare queste informazioni.)*

### **4. Informazioni sui prodotti da gioco d'azzardo**

Il regolamento di gioco per il Club Keno è in mostra presso ogni punto vendita di Club Keno.

Opuscoli contenenti il regolamento di gioco sono forniti anche ai locali che vendono Club Keno in mostra presso ogni punto vendita di Club Keno.

### **5. Strategia di impegno pre-determinato**

Gli esercenti di Club Keno incoraggiano tutti i clienti che giocano a Club Keno a stabilire limiti di tempo e di denaro per il gioco a seconda delle loro circostanze. Cartelli situati vicino al terminale di Club Keno raccomandano ai clienti che abbiano stabilito dei limiti di attenersi ad essi.

Anche i Locali che vendono Club Keno mettono in mostra, all'interno del locale e nel luogo in cui è situato il terminale, cartelli e opuscoli con informazioni sugli stimoli che possono indurre un giocatore a spendere troppo. Tra questi stimoli vi sono:

- i. giocare tutti i giorni o trovare difficile smettere di giocare al momento dell'orario di chiusura;
- ii. giocare d'azzardo per periodi prolungati senza fare pause;
- iii. evitare il contatto con altre persone mentre si gioca d'azzardo, comunicare molto poco, non reagire quasi per nulla a ciò che accade attorno;
- iv. chiedere in prestito denaro al personale o ad altri clienti oppure continuare a giocare usando i proventi di una grossa vincita;

- v. comportamento aggressivo, antisociale o emotivo mentre si gioca;
- vi. cercare di riguadagnare il denaro che è stato perso;
- vii. giocare d'azzardo quando ci si sente stressati o infelici;
- viii. perdere il controllo a causa dell'eccessivo consumo d'alcol;

## **6. Interazione con i clienti di Club Keno**

Gli Esercenti di Club Keno non hanno un contatto diretto con i clienti che giocano a Club Keno nei locali. Tuttavia, gli Esercenti di Club Keno incoraggiano i Gestori dei Locali ad entrare in contatto coi clienti e a dare ai clienti, su richiesta, informazioni fornite dagli Esercenti di Club Keno .

I Gestori dei Locali sono anche tenuti da un loro Codice di condotta ad entrare in contatto con quei clienti che mostrano comportamenti o segnali indicatori che possono essere associati al gioco d'azzardo problematico.

In un Locale, una persona che si avvicina ad un membro del personale per avere informazioni sui servizi per il gioco d'azzardo problematico o che mostra sintomi che facciano pensare che per lui il gioco d'azzardo sia diventato un problema sarà indirizzato all'Addetto al gioco d'azzardo responsabile (Responsible Gambling Officer) del Locale / al Manager delle operazioni di gioco (Gaming Manager) in servizio, che gli presterà aiuto.

I clienti che mostrino segnali di angoscia o che si comportino in modo inaccettabile saranno avvicinati da un membro del personale che offrirà loro assistenza. Questi segnali possono comprendere (ma non solo) il comportamento di persone che:

- i. giocano tutti i giorni o trovano difficile smettere di giocare al momento dell'orario di chiusura;
- ii. giocano per periodi di tempo prolungati, cioè per tre ore o più senza fare pause;
- iii. evitano il contatto con altre persone mentre giocano d'azzardo, comunicano molto poco, non reagiscono quasi per nulla a ciò che avviene intorno a loro;
- iv. chiedono in prestito denaro al personale o ad altri clienti oppure continuano a giocare usando i proventi di una grossa vincita;
- v. mostrano un comportamento aggressivo, antisociale o emotivo mentre giocano.

Tale assistenza può assumere la forma di:

- vi. interazione tra lo staff e il cliente e incoraggiamento a prendersi una pausa dal gioco;
- vii. offerta al cliente di rinfreschi (come ad esempio una tazza di tè o di caffè) in un'area più tranquilla e riservata del locale di gioco.

Nel caso che il comportamento del cliente possa essere dovuto ad un problema di gioco d'azzardo, quest'ultimo sarà segnalato all'Addetto al gioco d'azzardo responsabile. L'interazione coi clienti potrà avvenire in ogni momento per assicurare il rispetto della privacy di un altro cliente.

## **7. Linea di condotta sul gioco d'azzardo dei membri del personale**

Al personale impiegato dagli Esercenti di Club Keno non è permesso di giocare a Club Keno quando sono in servizio a meno che ciò non sia richiesto per il compimento delle loro normali mansioni lavorative.

Al personale impiegato dai Gestori dei Locali non è permesso di giocare a Club Keno quando sono in servizio a meno che ciò non sia richiesto per il compimento delle loro normali mansioni lavorative.

Il personale impiegato dai Gestori dei Locali hanno ricevuto una formazione specifica riguardo al gioco d'azzardo responsabile nell'ambito del processo di introduzione alle loro mansioni lavorative. Ogni membro del personale che segnali come per lui il gioco d'azzardo sia diventato un problema sarà indirizzato all'Addetto al gioco d'azzardo responsabile del Locale / al Manager in servizio. Ogni contatto con membri del personale che segnalino questo tipo di problema avverrà in maniera da rispettare il diritto di costoro alla privacy.

## **8. Servizi di sostegno per il gioco d'azzardo problematico**

Gli Esercenti di Club Keno lavorano assieme ai Gestori dei Locali per fare in modo che informazioni sui servizi locali di sostegno per il gioco d'azzardo problematico siano disponibili presso ogni sede di gioco in cui Club Keno viene venduto. Gli Esercenti di Club Keno sono impegnati nell'agevolare il mantenimento di forti legami tra i Gestori dei Locali e i servizi locali di sostegno per il gioco d'azzardo problematico incoraggiando, tra l'altro, lo svolgimento di riunioni regolari con i servizi locali di Gambler's Help.

Esempi di queste riunioni possono includere:

- la tenuta di una sessione annuale d'addestramento per il personale, condotta dal servizio locale di Gambler's Help;
- riunioni due volte all'anno tra i Gestore del Locale / Manager e il servizio Gambler's Help.

I dettagli di queste riunioni saranno mantenuti in un Registro / Cartella sul gioco d'azzardo responsabile che dovrà essere conservato presso la Sala da gioco del Locale. I dati sulla presenza a queste riunioni devono comprendere:

- orario e data della riunione;
- partecipanti alla riunione;
- argomenti discussi;
- esiti/azioni scaturite dalla riunione;
- data della prossima riunione.

## 9. Lamentele dei clienti

Se un cliente ha una lamentela da fare in relazione a questo Codice di condotta dovrebbe metterlo per iscritto e inviare il reclamo direttamente a:

Field Services Manager

Tatts Pokies

615 St Kilda Road

Melbourne VIC 3004

OPPURE

Manager, Gaming Operations

Tabcorp

5 Bowen Crescent,

Melbourne VIC 3004

I clienti che desiderino fare lamentele sull'applicazione da parte di un Locale di questo Codice dovrebbero farlo per iscritto direttamente presso l'amministrazione del locale. Tutti i reclami saranno controllati dall'Esercente di Club Keno il quale si assicurerà che essi riguardino l'applicazione di questo Codice. Le lamentele che riguardano il servizio di assistenza ai clienti o il funzionamento di Club Keno dovrebbero essere indirizzate direttamente al manager del locale / al personale in servizio. Il personale del Locale su richiesta presterà assistenza ai clienti in questo procedimento.

I reclami saranno investigati con sensibilità al più presto possibile. I reclami saranno risolti secondo le seguenti modalità:

- si accuserà prontamente ricevuta di tutti i reclami;
- se sarà deciso di non fare indagini sul reclamo perché esso non si riferisce all'applicazione del codice, sarai informati delle ragioni di tale decisione;
- durante le indagini su di un reclamo potrebbero essere chieste informazioni al membro del personale interessato sulla questione oggetto della lamentela;
- se risulta che il tuo reclamo è fondato su basi reali, il gestore di Club Keno ti informerà delle azioni che saranno adottate per porre rimedio al problema;
- verrai sempre informato dell'esito del tuo reclamo;
- su richiesta informazioni sui reclami saranno forniti al VCGR .

Se un reclamo non può essere risolto presso il locale o dall'Esercente di Club Keno, esso sarà sottoposto all'esame dell'Istituto degli Arbitri e mediatori d'Australia (Institute of Arbitrators and Mediators Australia) (IAMA). L'una e l'altra delle parti coinvolte possono mettersi in contatto con IAMA. Per presentare un reclamo una delle due parti può andare sul sito web di IAMA ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)), scaricare un modulo per la Risoluzione di controversie (Dispute Resolver form) e poi depositare il modulo debitamente compilato con la relativa tassa presso IAMA. Il mediatore / arbitro si metterà poi in contatto con entrambe le parti per agevolare il raggiungimento di una soluzione. Tali moduli sono anche disponibili presso questo locale.

Nota: sottoporre un reclamo a questo organismo indipendente di risoluzione può essere costoso. Consigliamo vivamente tutte le parti di risolvere ogni questione a livello di sede di gioco prima di ricorrere a servizi professionali di mediazione.

La documentazione riguardante tutte le lamentele (fondate e non) relative al codice devono essere conservate nella Cartella / Registro per il gioco d'azzardo responsabile, perché possa essere consultata dal VCGR se necessario.

## **10. Minorenni**

Giocare d'azzardo è proibito ai minorenni. Gli Esercenti di Club Keno lavorano con i Gestori dei Locali per fare in modo che cartelli che informino i clienti di questa proibizione siano esposti nei luoghi in cui Club Keno viene venduto.

Tutti i membri del personale di un locale hanno la responsabilità di richiedere un documento d'identità se sono incerti se un cliente abbia più di 18 anni d'età. Se un pertinente documento identificativo non potrà essere mostrato, al cliente sarà chiesto di lasciare la sala/area di gioco in cui Club Keno viene venduto.

## **11. Ambiente di gioco**

I clienti di Club Keno sono incoraggiati a prendersi pause regolari dal gioco d'azzardo. Tale incoraggiamento può assumere la forma di un annuncio riguardante un evento organizzato, come ad esempio:

- l'annuncio che saranno serviti dei rinfreschi;
- l'annuncio di un sorteggio per i membri del locale;
- l'inizio di attività di tipo musicale.

In tutte le aree principali del locale sono messi in mostra degli orologi, in modo che i clienti siano consapevoli del passare del tempo. Il personale farà menzione dell'orario ogni volta che farà annunci sull'attività del locale.

## **12. Pubblicità e promozioni**

Tutte le iniziative pubblicitarie su Club Keno intraprese da o per conto di Esercenti di Club Keno si conformano al Codice etico pubblicitario (Advertising Code of Ethics) adottato dall'Associazione australiana degli inserzionisti pubblicitari nazionali.

Ogni bozza di materiale pubblicitario o promozionale sarà controllata utilizzando una lista di controllo ideata ai sensi del Codice etico pubblicitario dell' AANA in modo da assicurare il rispetto di tale Codice.

Inoltre, questo locale si assicurerà che il suo materiale pubblicitario:

- 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 di miglioramento delle proprie finanze;
- Non promuova il consumo di alcol durante l'acquisto di prodotti di gioco d'azzardo;
- abbia il consenso delle persone identificate come vincitrici di un premio, prima della pubblicazione.

### **13. Transazioni finanziarie**

Questo locale non converte in contanti assegni dei clienti, inclusi quelli ottenuti per avere vinto a Club Keno.

Un cartello che illustra questa regola è esposto presso la postazione del cassiere nella sala da gioco.

Su richiesta dei clienti, le vincite di Club Keno potranno essere pagate in tutto o in parte con assegno.

### **14. Applicazione del Codice**

Il Codice di condotta per un gioco d'azzardo responsabile degli Esercenti di Club Keno è incluso nel materiale introduttivo dato a tutti i nuovi membri del personale al momento dell'inizio del loro impiego presso gli Esercenti di Club Keno o i Gestori del Locale. I membri del personale già impiegati quando il Codice è stato introdotto hanno ricevuto uno specifico addestramento riguardo al suo scopo, ai suoi contenuti e alle sue procedure.

I problemi relativi a questo Codice individuati dal personale o dai clienti saranno indirizzati all'attenzione del Manager delle operazioni di gioco (Gaming Operations) di Tabcorp, e/o del Manager dei Servizi di assistenza sul campo (Field Services Manager) di Tatts Pokies.

L'impegno dei membri del personale che attueranno efficacemente le prescrizioni del Codice e adotteranno la prassi da esso suggerita verrà riconosciuto dai Gestori dei Locali.

### **15. Riesame del Codice**

Il Codice viene riesaminato ogni anno, per fare in modo che si conformi alla Legge sulla regolamentazione del gioco d'azzardo (Gambling Regulation Act) e a tutte le altre relative Direttive ministeriali in vigore. Nell'ambito del riesame sarà chiesto il feedback di tutti i gruppi maggiormente interessati, tra cui il personale degli Esercenti di Club Keno, il personale del Locale, i clienti e i servizi di sostegno per il gioco d'azzardo problematico.

I cambiamenti richiesti saranno presi attentamente in considerazione e attuati laddove ciò sia possibile.