



# Club Keno Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου

*Μάιος 2009*



## Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου Club Keno

### 1. Δέσμευση του Club Keno στον Υπεύθυνο Τζόγο

*Οι Επιχειρήσεις Club Keno, Tabcorp και Tatts Group, έχουν δεσμευθεί στην παροχή του ανώτατου επιπέδου φροντίδας πελατών και υπεύθυνου τζόγου. Ο Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου Club Keno διατυπώνει με σαφήνεια τον τρόπο με τον οποίο αποδεικνύουμε αυτή τη δέσμευση.*

*Υπεύθυνος τζόγος σ' ένα ελεγχόμενο περιβάλλον είναι όταν οι πελάτες έχουν ενημερωμένες επιλογές και μπορούν να εξασκήσουν μια ορθολογική και λογική επιλογή με βάση τις περιστάσεις τους. Σημαίνει μια κοινή ευθύνη με συλλογική δράση απ' τον κλάδο τυχερών παιχνιδιών, την κυβέρνηση, ιδιώτες και κοινότητες.*

Αυτό το μήνυμα είναι ευκρινώς ορατό στους χώρους όπου πωλείται το Club Keno.

### 2. Διαθεσιμότητα του Κώδικα Συμπεριφοράς

Αυτός ο Κώδικας διατίθεται στην αγγλική και στις κύριες κοινοτικές γλώσσες στις ιστοσελίδες της Επιχείρησης Club Keno.

Tabcorp: [www.tabcorp.com.au](http://www.tabcorp.com.au) - υπάρχει στην καταχώρηση Responsible Gambling (Υπεύθυνος Τζόγος)

Tatts Group: [www.tattsgroup.com](http://www.tattsgroup.com) - υπάρχει στην καταχώρηση Responsible Gambling (Υπεύθυνος Τζόγος)

Στις γλώσσες περιλαμβάνονται:

- Ελληνικά
- Ιταλικά
- Βιετναμέζικα
- Κινεζικά
- Αραβικά
- Τουρκικά
- Ισπανικά

### 3. Πληροφορίες Υπεύθυνου Τζόγου

Η Επιχείρηση Club Keno συνεργάζεται με τους Ιδιοκτήτες των Λεσχών που πουλάνε το Club Keno για να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τον υπεύθυνο τζόγο με διάφορους τρόπους, όπως ενημερωτικά φυλλάδια και αφίσες. Αυτές οι πληροφορίες περιλαμβάνουν:

- (α) Πώς να παίζετε υπεύθυνα
- (β) Πώς να βάζετε όρια στον τζόγο και να συμμορφώνεστε με τα όρια αυτά
- (γ) Διαθεσιμότητα υπηρεσιών στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου
- (δ) Ο κανονισμός πληρωμής των κερδών της λέσχης
- (ε) Η απαγόρευση παροχής πίστωσης για τυχερά παιχνίδια

Οθόνες προβολής στις λέσχες όπου πωλείται το Club Keno θα προβάλλουν περιοδικά χρήσιμες οδηγίες για τον υπεύθυνο τζόγο και πληροφορίες επικοινωνίας για τις υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου. *(Αυτό ισχύει μόνο στην περίπτωση όπου η λέσχη έχει οθόνες προβολής που έχουν τη δυνατότητα να προβάλουν αυτές τις πληροφορίες).*

### 4. Πληροφορίες για το Προϊόν Τυχερού Παιχνιδιού

Οι κανόνες του παιχνιδιού για το Club Keno εκτίθενται σε κάθε σημείο Πώλησης Club Keno.

Ενημερωτικά φυλλάδια που περιέχουν τους κανόνες του παιχνιδιού για το Club Keno παρέχονται επίσης στις λέσχες που πουλάνε Club Keno για να εκθέτονται σε κάθε σημείο πώλησης Club Keno.

### 5. Προ-δεσμευτική στρατηγική

Η Επιχείρηση Club Keno ενθαρρύνει όλους τους πελάτες που παίζουν Club Keno να θέτουν όριο στο χρόνο και στα χρήματα σύμφωνα με τις περιστάσεις τους. Πινακίδες που βρίσκονται κοντά στο τερματικό Club Keno συνιστούν στους πελάτες να θέτουν ένα όριο και να συμμορφώνονται με αυτό.

Λέσχες που πουλάνε Club Keno αναρτούν επίσης πινακίδες και ενημερωτικά φυλλάδια στη λέσχη και στο σημείο που βρίσκεται το τερματικό Club Keno, με πληροφορίες για τις αφορμές που μπορεί να οδηγήσουν στην υπερβολική δαπάνη στον τζόγο. Σ' αυτές τις αφορμές περιλαμβάνονται:

- i. το άτομο παίζει κάθε μέρα τυχερά παιχνίδια ή δυσκολεύεται να σταματήσει την ώρα του κλεισίματος,
- ii. το άτομο παίζει τυχερά παιχνίδια για μεγάλα διαστήματα, δηλαδή, για τρεις ή περισσότερες ώρες χωρίς διάλειμμα,

- iii. το άτομο αποφεύγει την επαφή με άλλους ενώ παίζει τυχερά παιχνίδια, επικοινωνεί ελάχιστα, σχεδόν δεν αντιδρά καθόλου για πράγματα που συμβαίνουν γύρω του,
- iv. προσπαθεί να δανειστεί χρήματα απ' το προσωπικό, άλλους πελάτες ή συνεχίζει να παίζει με κέρδη από μεγάλες νίκες,
- v. επιθετική, αντικοινωνική ή συναισθηματική συμπεριφορά ενώ παίζει,
- vi. προσπαθεί να κερδίσει πίσω αυτά που έχασε,
- vii. το άτομο παίζει τυχερά παιχνίδια όταν αισθάνεται άγχος ή στεναχώρια,
- viii. χάνει τον έλεγχο λόγω μεγάλης κατανάλωσης αλκοόλ.

## 6. Σχέσεις με πελάτες του Club Keno

Η Επιχείρηση Club Keno δεν έχει άμεση επαφή με τους πελάτες που παίζουν Club Keno στις λέσχες. Όμως, η Επιχείρηση Club Keno παροτρύνει τους Ιδιοκτήτες των Λεσχών να συναναστρέφονται με τους πελάτες και να παρέχουν πληροφορίες στους πελάτες που τους δόθηκαν απ' την Επιχείρηση Club Keno όταν τις ζητήσουν.

Οι Ιδιοκτήτες των Λεσχών δεσμεύονται επίσης από τον Κώδικα Συμπεριφοράς να συναναστρέφονται με τους πελάτες που επιδεικνύουν συμπεριφορές ή δείκτες που ίσως σχετίζονται με προβληματικό τζόγο.

Σε μια Λέσχη, όταν κάποιο άτομο πλησιάσει υπάλληλο του προσωπικού για πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου θα το κατευθύνουν στον Αρμόδιο Υπάλληλο Υπεύθυνου Τζόγου της Λέσχης ή Διευθυντή Υπηρεσίας Τυχερών Παιχνιδιών για βοήθεια.

Πελάτης που επιδεικνύει σημάδια αναστάτωσης ή απαράδεκτης συμπεριφοράς θα τον πλησιάσει υπάλληλος του προσωπικού που θα του προσφέρει βοήθεια. Σ' αυτά τα σημάδια μπορεί να περιλαμβάνονται, αλλά δεν περιορίζονται:

- i. το άτομο είτε παίζει κάθε μέρα ή δυσκολεύεται να σταματήσει τον τζόγο την ώρα του κλεισίματος,
- ii. παίζει για μεγάλα διαστήματα. Δηλαδή, παίζει για τρεις ή περισσότερες ώρες χωρίς διάλειμμα,
- iii. αποφεύγει την επαφή με άλλους ενώ παίζει τυχερά παιχνίδια, επικοινωνεί ελάχιστα με οποιονδήποτε άλλο, σχεδόν δεν αντιδρά καθόλου για πράγματα που συμβαίνουν γύρω του,
- iv. ζητάει να δανειστεί χρήματα απ' το προσωπικό ή άλλους πελάτες ή συνεχίζει να παίζει με κέρδη από μεγάλες νίκες,
- v. επιδεικνύει επιθετική, αντικοινωνική ή συναισθηματική συμπεριφορά ενώ παίζει.

Αυτή η βοήθεια μπορεί να έχει τη μορφή:

- vi. το προσωπικό συνομιλεί με τον πελάτη και τον ενθαρρύνει να κάνει ένα μικρό διάλειμμα απ' τον τζόγο,
- vii. το προσωπικό προσφέρει στον πελάτη κάποιο ρόφημα (πχ τσάι ή καφέ) σ' ένα πιο ήσυχο, ιδιαίτερο μέρος της λέσχης τυχερών παιχνιδιών.

Αν η αιτία της συμπεριφοράς είναι ο προβληματικός τζόγος, ο πελάτης θα παραπεμφθεί στον Αρμόδιο Υπάλληλο Υπεύθυνου Τζόγου. Ανά πάσα στιγμή όταν υπάρχει κάποια επαφή με τον πελάτη θα διασφαλίζεται ότι γίνεται σεβαστό το δικαίωμα του πελάτη για προστασία των προσωπικών δεδομένων.

## **7. Κανονισμός τζόγου για το προσωπικό**

Οι υπάλληλοι που απασχολούνται απ' την Επιχείρηση Club Keno δεν επιτρέπεται να παίζουν Club Keno ενώ βρίσκονται σε υπηρεσία εκτός αν απαιτείται για να εκτελούν τα καθήκοντα της κανονικής εργασίας τους.

Οι υπάλληλοι που απασχολούνται απ' τους Ιδιοκτήτες Λεσχών Club Keno δεν επιτρέπεται να παίζουν Club Keno όταν βρίσκονται σε υπηρεσία εκτός αν απαιτείται για να εκτελούν τα καθήκοντα της κανονικής εργασίας τους.

Οι υπάλληλοι που απασχολούνται απ' τους Ιδιοκτήτες Λεσχών Club Keno έχουν εκπαιδευτεί στον υπεύθυνο τζόγο ως μέρος της προκαταρκτικής διαδικασίας απασχόλησης. Οποιοσδήποτε υπάλληλος αναφέρει ότι έχει πρόβλημα με τον τζόγο θα παραπέμπεται στον Αρμόδιο Υπάλληλο Υπεύθυνου Τζόγου της Λέσχης ή Διευθυντή Υπηρεσίας. Η οποιαδήποτε επαφή με τον υπάλληλο που αναφέρει ότι έχει πρόβλημα με τον τζόγο θα γίνεται με τρόπο που γίνεται σεβαστό το δικαίωμα του υπαλλήλου στην προστασία των προσωπικών του δεδομένων.

## **8. Υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου**

Η Επιχείρηση Club Keno θα συνεργάζεται με τους Ιδιοκτήτες των Λεσχών για να διασφαλίζεται ότι οι πληροφορίες για τις τοπικές υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου διατίθενται σε κάθε λέσχη απ' την οποία πωλείται το Club Keno. Η Επιχείρηση Club Keno έχει δεσμευθεί στη δημιουργία ισχυρών σχέσεων μεταξύ των Ιδιοκτητών Λεσχών και των τοπικών υπηρεσιών στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου, περιλαμβανομένης της ενθάρρυνσης τακτικών συναντήσεων με τις τοπικές υπηρεσίες Βοήθειας Τζογαδόρων (Gambler's Help).

Παραδείγματα αυτών των συναντήσεων μπορεί να είναι:

- διεξαγωγή ετήσιας εκπαιδευτικής συνεδρίας για τους υπαλλήλους, που θα διοργανώνει η τοπική υπηρεσία Βοήθειας Τζογαδόρων,
- εξαμηνιαίες συναντήσεις μεταξύ του Ιδιοκτήτη της Λέσχης και Διευθυντή της υπηρεσίας Βοήθειας Τζογαδόρων.

Λεπτομέρειες αυτών των συναντήσεων θα καταχωρούνται στον Φάκελο/Αρχείο Υπεύθυνου Τζόγου που θα βρίσκεται στην Αίθουσα Τυχερών Παιχνιδιών του Ιδιοκτήτη της Λέσχης. Οι λεπτομέρειες των συναντήσεων πρέπει να περιλαμβάνουν:

- ώρα και ημερομηνία της συνάντησης,
- παρόντα άτομα στη συνάντηση,
- θέματα που συζητήθηκαν,
- αποτελέσματα / ενέργειες που προέκυψαν απ' τη συνάντηση,
- επόμενη ημερομηνία συνάντησης.

## 9. Παράπονα πελατών

Αν κάποιος πελάτης έχει παράπονο που σχετίζεται με αυτόν τον Κώδικα Συμπεριφοράς, θα πρέπει να υποβάλει το παράπονο γραπτώς απευθείας στον:

Field Services Manager  
Tatts Pokies  
615 St Kilda Road  
Melbourne VIC 3004

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

Κάποιος πελάτης με παράπονο σχετικά με τη λειτουργία αυτού του Κώδικα Συμπεριφοράς από μια Λέσχη θα πρέπει να υποβάλει το παράπονο γραπτώς απευθείας στη διοίκηση της λέσχης. Όλα τα παράπονα θα ελέγχονται από την Επιχείρηση Club Keno για να βεβαιωθεί ότι σχετίζονται με την λειτουργία αυτού του Κώδικα. Παράπονα για την εξυπηρέτηση πελατών ή λειτουργίες του Club Keno θα πρέπει να υποβάλλονται απευθείας στον διευθυντή/προσωπικό υπηρεσίας της λέσχης. Το προσωπικό της λέσχης θα βοηθάει τους πελάτες αν χρειάζονται βοήθεια στη διαδικασία αυτή.

Τα παράπονα θα διερευνώνται με προσοχή και όσο το δυνατόν συντομότερα. Τα παράπονα θα επιλύονται με τον παρακάτω τρόπο:

- θα επιβεβαιώνεται αμέσως η λήψη όλων των παραπόνων,
- αν αποφασιστεί να μην διερευνηθεί το παράπονο επειδή δεν σχετίζεται με την λειτουργία του κώδικα αυτού, θα ενημερωθείτε για τους λόγους,
- κατά τη διερεύνηση του παραπόνου σας μπορεί να ζητηθούν στοιχεία από τον αρμόδιο υπάλληλο για το αντικείμενο του παραπόνου,
- αν το παράπονό σας τεκμηριωθεί, η επιχείρηση του Club Keno θα σας ενημερώσει για τις ενέργειες που θα παρθούν για την αποκατάσταση του προβλήματος,
- θα ενημερώνεστε πάντοτε για την έκβαση του παραπόνου σας,
- πληροφορίες σχετικά με τα παράπονα θα χορηγούνται στην Επιτροπή Ελέγχου Τυχερών Παιχνιδιών Βικτώριας (Victorian Commission for Gambling Regulation – VCGR) αν ζητηθούν.

Αν κάποιο παράπονο δεν μπορεί να επιλυθεί στη λέσχη ή από την Επιχείρηση Club Keno θα αποσταλεί για επίλυση στο Ινστιτούτο Διαιτησίας και Διαμεσολάβησης Αυστραλίας (Arbitrators and Mediators Australia - IAMA). Το κάθε μέρος που σχετίζεται με το παράπονο μπορεί να επικοινωνήσει με το IAMA. Για να υποβληθεί κάποιο παράπονο το ένα ή το άλλο μέρος μπορεί να επισκεφθεί την ιστοσελίδα IAMA ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)), να κατεβάσει το έντυπο Επίλυσης Διαφωνίας (Dispute Resolver form) και μετά να υποβάλει το συμπληρωμένο έντυπο μαζί με το

ανάλογο τέλος στο IAMA. Μετά ο διαιτητής ή διαμεσολαβητής θα επικοινωνήσει με αμφότερα τα μέρη για να διευκολύνει την επίλυση. Αυτά τα έντυπα διατίθενται επίσης σ' αυτή τη λέσχη.

Σημείωση: Παράπονα που αποστέλλονται σ' αυτό το ανεξάρτητο σώμα για επίλυση μπορεί να είναι δαπανηρά. Συστήνεται σε όλα τα μέρη να επιλύσουν το πρόβλημα στο επίπεδο λέσχης πριν προβούν σε επαγγελματική διαμεσολάβηση.

Τα έγγραφα που αφορούν όλα τα παράπονα (τόσο τα έγκυρα όσο και τα άκυρα) κατά του κώδικα πρέπει να φυλάσσονται στον Φάκελο/Αρχείο Υπεύθυνου Τζόγου για πρόσβαση από το VCGR όταν χρειάζεται.

## **10. Ανήλικοι**

Τα τυχερά παιχνίδια από ανήλικους απαγορεύονται. Η Επιχείρηση Club Keno συνεργάζεται με τους Ιδιοκτήτες των Λεσχών για να διασφαλιστεί ότι εκτίθενται επιγραφές που ενημερώνουν τους πελάτες για την απαγόρευση αυτή στα μέρη που πωλείται το Club Keno.

Όλοι οι υπάλληλοι της λέσχης έχουν την ευθύνη να ζητήσουν αποδεικτικά στοιχεία ηλικίας αν δεν είναι βέβαιοι κατά πόσο κάποιος πελάτης είναι τουλάχιστον 18 ετών. Αν δεν παρουσιάσει σχετικά αποδεικτικά στοιχεία ηλικίας, πρέπει να ζητηθεί απ' τον πελάτη να απομακρυνθεί από τον χώρο/αίθουσα που πωλείται το Club Keno.

## **11. Χώρος τυχερών παιχνιδιών**

Οι πελάτες του Club Keno θα παροτρύνονται να κάνουν τακτικά διαλείμματα απ' τον τζόγο. Αυτή η παρότρυνση μπορεί να έχει τη μορφή ανακοίνωσης σχετικά με μια προγραμματισμένη δραστηριότητα. Στα είδη των προγραμματισμένων δραστηριοτήτων μπορεί να περιλαμβάνονται:

- ανακοίνωση ότι τώρα διατίθεται πρωινό τσάι,
- ανακοίνωση κλήρωσης μελών,
- έναρξη δραστηριοτήτων όπως πρωινές μελωδίες.

Ρολόγια υπάρχουν σε όλους τους κύριους χώρους της λέσχης ώστε οι πελάτες να βλέπουν την ώρα. Οι υπάλληλοι της λέσχης θα αναφέρουν την ώρα όταν κάνουν ανακοινώσεις για τις δραστηριότητες της λέσχης.

## **12. Διαφήμιση και προβολές**

Όλες οι διαφημίσεις που γίνονται από ή εκ μέρους της Επιχείρησης Club Keno συμμορφώνονται με τον Κώδικα Δεοντολογίας Διαφημίσεων που έχει υιοθετηθεί από τον Αυστραλιανό Σύνδεσμο Εθνικών Διαφημιστών (Australian Association of National Advertisers – AANA).

Κάθε μελλοντική διαφήμιση και προβολή θα συγκρίνεται με τη λίστα ελέγχου που έχει αναπτυχθεί στον Κώδικα Δεοντολογίας AANA για να διασφαλίζεται η συμμόρφωση με τον κώδικα.

Πέραν αυτού η λέσχη θα διασφαλίζει ότι το διαφημιστικό μας υλικό:

- δεν θα είναι λανθασμένο, παραπλανητικό ή δόλιο σχετικά με τις πιθανότητες, δώρα ή ευκαιρίες να κερδίσει κάποιος,
- δεν θα είναι προσβλητικής ή ακατάλληλης φύσεως,
- δεν θα δίνει την εντύπωση ότι ο τζόγος είναι μια λογική στρατηγική για οικονομική βελτίωση,
- δεν θα προάγει την κατανάλωση αλκοόλ κατά την αγορά προϊόντων τυχερών παιχνιδιών,
- θα έχει τη συγκατάθεση οποιουδήποτε ατόμου που αναγνωρίζεται ως νικητής δώρου πριν τη δημοσίευση.

### **13. Χρηματικές συναλλαγές**

Αυτή η λέσχη δεν εξαργυρώνει επιταγές πελατών περιλαμβανομένου και εξαργύρωσης επιταγών για να παίξει ο πελάτης Club Keno.

Υπάρχει επιγραφή που το αναφέρει αυτό στο ταμείο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών.

Αν ζητηθεί απ' τους πελάτες, τα κέρδη απ' το Club Keno μπορούν να καταβληθούν μερικώς ή ολικώς με επιταγή.

### **14. Εφαρμογή του Κώδικα**

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου της Επιχείρησης Club Keno περιλαμβάνεται στο προκαταρκτικό υλικό που δίνεται σε όλους τους καινούργιους υπαλλήλους κατά την έναρξη της απασχόλησής τους τόσο με την Επιχείρηση Club Keno όσο και με τους Ιδιοκτήτες Λεσχών. Υπάλληλοι που εργάζονταν όταν εφαρμόστηκε ο Κώδικας έχουν εκπαιδευτεί για το σκοπό, περιεχόμενο και διαδικασίες του Κώδικα.

Προβλήματα που έχουν εντοπιστεί από υπαλλήλους ή πελάτες και σχετίζονται με τον Κώδικα αυτό θα παραπέπονται για εξέταση στον Διευθυντή, Τμήμα Τυχερών Παιχνιδιών Tabcorp ή και Διευθυντή Περιφερειακών Υπηρεσιών, Tatts Pokies.

Υπάλληλοι που έχουν αναγνωριστεί ότι εφαρμόζουν αποτελεσματικά και μετά υιοθετούν τις πρακτικές που αναφέρονται στον Κώδικα αυτό θα αναγνωρίζονται από τους Ιδιοκτήτες των Λεσχών.

### **15. Επανεξέταση του Κώδικα**

Αυτός ο Κώδικας θα επανεξετάζεται ετησίως για να διασφαλιστεί ότι συμμορφώνεται με τον Νόμο Ελέγχου Τυχερών Παιχνιδιών καθώς επίσης και με οποιεσδήποτε άλλες υπουργικές οδηγίες. Στην επανεξέταση θα ζητούνται οι απόψεις όλων των ενδιαφερομένων μερών, όπως προσωπικό της Επιχείρησης Club Keno, προσωπικό Λεσχών, πελάτες και υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου.

Οι απαιτούμενες αλλαγές θα σημειώνονται και μετά θα εφαρμόζονται όπου είναι εφικτό.