

**RSL Sub-Branch
Incorporated**

**Codice di Condotta per il
Gioco responsabile della
Returned & Services
League (RSL)**

Ottobre di 2018



1. Alcuni Definizioni

- “Codice” fa riferimento a questo specifico Codice di Condotta per il Gioco Responsabile;
- “EGM” indica la macchina da gioco elettronica;
- “EFT” fa riferimento allo strumento di trasferimento elettronico di fondi (electronic funds transfer) che Sottosezioni possono mettere a disposizione per i pagamenti delle EGM.
- “ICRP” significa la procedura indipendente di risoluzione dei reclami (*Independent Complaints Resolution Process*);
- “Programma di Fedeltà” è il programma grazie a cui le persone iscritte accumulano punti per giocare alle EGM.
- “Norme Ministeriale” significa il cartellone, la segnaletica e gli standard obbligatori imposti dalla Legge;
- “Minore” è una persona di età inferiore ai diciotto (18) anni;
- “Persona designata” significa la persona incaricata di essere responsabile di fornire informazione sul Codice agli avventori per tutto il tempo in cui la Sottosezione fornisce i prodotti e i servizi da gioco;
- “Avventori” sono i clienti, i membri e i visitatori della Sottosezione;
- “PID” indica le informazioni al giocatore (*Player Information Display*) visualizzate sugli schermi delle EGM;
- “Funzionario per il gioco responsabile” è la persona responsabile dell'amministrazione del Codice e dell'ICRP presso la Sottosezione;
- “Registro degli Incidenti del Gioco Responsabile” o RGIR indica il registro conservato dalla Sottosezione nel quale vengono registrate le informazioni necessarie secondo il Codice e può contemporaneamente contenere il Registro degli Incidenti per il Consumo Responsabile di Alcol;
- “La Legge” significa la Legge dello Stato del Vittoria sulla *Regolamentazione del Gioco* del 2003 (nella versione più attuale);
- “Le Norme” significa le Norme dello Stato del Vittoria sulla *Regolamentazione del Gioco* del 2015 (nella versione più attuale);
- “Sottosezione” significa questa sottosezione, e
- “YourPlay” è il programma a livello statale dello Stato del Vittoria che permette un avventore di impostare volontariamente i limiti di tempo e di denaro nelle EGM dove lui/lei gioca.

2. Codice di Condotta per il Gioco Responsabile

Questa Sottosezione della RSL è impegnata negli obiettivi e negli scopi della Returned & Services League. Tali obiettivi comprendono la cura e l'assistenza dei veterani e le loro famiglie e il coinvolgimento e l'impegno

con i membri della comunità locale. La Sottosezione accetta la responsabilità di prendersi cura dei suoi membri e visitatori alla Sottosezione, compresa la supervisione responsabile del gioco e delle attività associate. Il seguente è il Codice di Condotta per il Gioco Responsabile della Sottosezione.

3. L'impegno della Sottosezione con il Gioco Responsabile

“Gioco responsabile in un ambiente regolamentato accade quando i consumatori dispongono di una scelta informata e possono esercitare una razionale e sensata scelta basata sulla loro situazione. Ciò significa una responsabilità condivisa con azione collettiva da parte della industria del gioco, il Governo, le persone e le comunità.

La Sottosezione è impegnata a rispettare questa politica come parte del suo impegno nei riguardi della cura dei suoi membri e della comunità.

Questo messaggio viene esposto all'ingresso della sala da gioco e/o al botteghino della cassa all'interno della sala da gioco. Il messaggio può venire inoltre esposto nel sito web della Sottosezione (ove applicabile).

4. Disponibilità del Codice di Condotta

Questo Codice verrà messo a disposizione degli avventori per iscritto, anche nella maggior parte delle lingue comunitarie, su richiesta. Un cartello che consiglia agli avventori di questo è esposto all'ingresso della sala da gioco e/o al botteghino della cassa all'interno della sala da gioco.

Il Codice sarà inoltre disponibile nelle lingue comunitarie sul sito web della Returned & Services League of Australia (Victorian Branch) Inc. a questo indirizzo: www.rslvic.com.au

Lingue disponibili:

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

Il Codice è supportato da un Manuale di Politiche e Procedure per il Gioco Responsabile che viene fornito a ogni membro del personale della Sottosezione al momento dell'assunzione.

Il Codice di Condotta per il Gioco Responsabile della RSL viene pubblicato anche sul sito web della Sottosezione (ove applicabile).

5- Informazione sul gioco responsabile

Secondo la Legge/il Codice, quando la Sottosezione è tenuta a:

- a. fornire le informazioni agli avventori; e/o
- b. rendere disponibili le informazioni agli avventori; e/o
- c. esporre le informazioni;

la Sottosezione agirà come indicato di seguito:

- Esponendo informazione sul gioco responsabile in varie forme, compreso le brochure informative, i poster e gli schermi PID (Player Information Displays) delle macchine da gioco elettroniche (EGM), incluse anche le informazioni previsti dalla Legge e dalle Norme;
- Mettendo a disposizione le brochure informative agli avventori in modo che possano essere prelevate su loro iniziativa o su richiesta; e/o
- Rendendo disponibili le informazioni sul sito web della sede, (se la sede dispone di un sito web),
(A seconda di quale sia il metodo più adeguato ed efficace).

Le seguenti informazioni sul gioco responsabile saranno rese disponibili agli avventori;

- a. Come giocare con responsabilità;
- b. Come prendere e mantenere una decisione sul limite di gioco; incluso come avere accesso e usare il sistema di preimpegno YourPlay;
- c. Le condizioni secondo le quali il pagamento delle vincite verrà fatto tramite assegno e/o fondi di trasferimento elettronico di fondi (EFT)
- d. La proibizione di fornitura di credito o il prestito di denaro per scopi di gioco;
- e. Come i giocatori e le loro famiglie o amici possono trovare i servizi di supporto al gioco e i programmi di auto-esclusione;

- f. Come accedere al sito web del Governo del Commonwealth "Money Smart" www.moneysmart.gov.au (o sito web sulla pianificazione del bilancio interno governativo simile); e
- g. Il sito web di aiuto ai giocatori con problemi dello Stato di Vittoria www.responsiblegambling.vic.gov.au

Nel caso in cui la Sottosezione abbia un sito web i link al sito web già menzionato verranno visualizzati sul sito web della sede.

Questa Sottosezione inoltre offre informazioni agli avventori nella sala da gioco sui fattori scatenanti che possono portare a spendere molto denaro.

Essi comprendono:

- i. Giocare ogni giorno o trovare difficile smettere di giocare alla chiusura;
- ii. Giocare per periodi prolungati, vale a dire, oltre tre ore o più senza fare una sosta;
- iii. Evitare il contatto durante il gioco, comunicando molto poco, appena reagire a ciò che avviene intorno il giocatore;
- iv. Cercare di prendere soldi in prestito dal personale o da altri clienti o continuare a giocare con i soldi di grosse vincite;
- v. Comportamenti aggressivi, asociali o emotivi durante il gioco;
- vi. Cercare di rivincere quello che si è perso;
- vii. Giocare quando ci si sente stressati o infelici; e
- viii. Perdere il controllo a causa di consumo eccessivo di alcol.

6. Informazioni sui prodotti da gioco

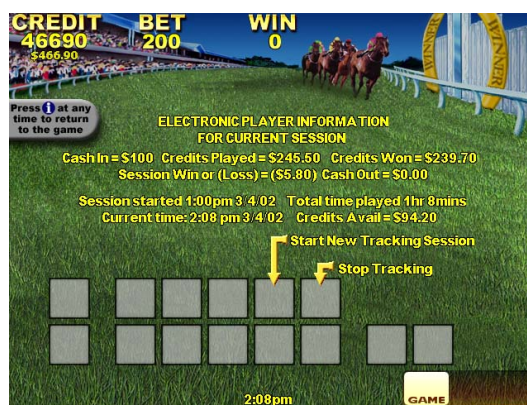
Le norme per ogni gioco delle macchine da gioco elettroniche (EGM), comprese le possibilità di vincita, sono disponibili sugli schermi PID delle EGM. Le informazioni su come visualizzare le schermi PID sono disponibili chiedendo a ogni membro del personale di gioco e/o leggendo la brochure sulle visualizzazioni delle informazioni al giocatore (PID), disponibile nella sala da gioco a un costo minimo.



7. Strategia di preimpegno

Questa Sottosezione incoraggia gli avventori che giocano con le EGM ad impostare limiti di tempo e di denaro secondo le loro circostanze individuali. Gli avvisi nella sala da gioco e sulle EGM raccomandano all'avventore di stabilire un limite e di rispettarlo.

Ogni EGM della Sottosezione permette al giocatore di controllare il tempo e la somma di denaro impiegati durante una seduta di gioco tramite le schermi PID. Le informazioni su come attivare il monitoraggio della sessione sono disponibili dal personale della Sottosezione e anche nelle brochure PID disponibile nella Sottosezione.



Ogni EGM della Sottosezione inoltre permette all'avventore di controllare il tempo e/o la somma di denaro impiegati nella EGM tramite il sistema statale YourPlay. Informazione e assistenza su come registrarsi in YourPlay può essere ottenuta dal personale della Sottosezione o visitando il sito web www.yourplay.com.au

8. Il programma di Auto-esclusione della Sottosezione

Questa sede offre un programma di auto-esclusione. Per ottenere informazione sul programma, gli avventori possono parlare con il Funzionario per il gioco responsabile/Responsabile di turno oppure prendere una copia della brochure sulla Auto-Esclusione esposta nella sala da gioco. Si deve offrire materiale riguardante l'auto-esclusione nella Sottosezione della RSL.

Gli schermi della Sottosezione inoltre proiettano regolarmente suggerimenti per il gioco responsabile e le informazioni su come contattare i servizi di assistenza per i problemi con il gioco. (Questo è applicabile solo per quelle Sottosezioni della RSL che hanno schermi che sono in grado di proiettare questa informazione).

9. Informazioni sul programma di fidelizzazione del cliente

Ogni volta che il programma di fidelizzazione del cliente viene periodicamente offerto da questa sede una brochure verrà resa disponibile agli avventori riportando in dettaglio le informazioni adeguate sul particolare programma di fidelizzazione del cliente disponibile per i partecipanti.

Tali informazioni comprenderanno le norme del programma di fidelizzazione tra cui i tempi e le modalità di accumulo dei premi, la scadenza e il riscatto.

Le persone auto-escluse non possono unirsi o rimanere in nessun programma di fidelizzazione.

Tutte le comunicazioni scritte ai membri del programma di fidelizzazione includeranno una dichiarazione di gioco responsabile.

10. Interazione con gli Avventori

L'interazione tra il personale e gli avventori è considerata da questa Sottosezione come un elemento essenziale nella promozione dell'attenzione al cliente/gioco responsabile.

Il personale di questa sede si impegna a fornire in modo coerente elevati livelli di servizio al cliente e di attenzione al cliente, compresa la costante consapevolezza delle esigenze degli avventori e della responsabilità della Sottosezione nei confronti del Gioco Responsabile. Il personale di gioco riceve una formazione sul Codice al momento dell'assunzione e successivi corsi di aggiornamento.

Questa Sottosezione dispone di un Coordinatore per il Gioco Responsabile e tutti i Responsabili/Supervisor di Gioco vengono nominati come Funzionari del Gioco Responsabile nella Sottosezione. Il Coordinatore e i Funzionari sono consapevoli delle responsabilità della loro posizione, di come eseguire le proprie mansioni e di chi è sempre disponibile per gestire qualsiasi questione relativa al gioco responsabile/attenzione al cliente quando la Sottosezione è aperta.

Tutti i membri del personale sono consapevoli dell'identità della persona designata per ogni turno di lavoro.

Chiunque approcci un membro del personale per informazioni sui servizi relativi ai problemi legati al gioco o dimostri di avere un problema con il gioco, verrà indirizzato al Funzionario per il gioco responsabile per assistenza personale e per qualsiasi azione necessaria.

Qualsiasi avventore che dimostri segni di malessere o comportamento inaccettabile può essere approcciato dalla persona designata che

offrirà eventuale assistenza in modo utile e in maniera molto confidenziale.

Per comportamento inaccettabile si intende (tra altri):

- Atteggiamento aggressivo
 - Colpi a una macchina/pulsanti con forza anomala;
 - Grida nei confronti della macchina o di altre persone nella sala da gioco;
 - Maltrattamento del personale e/o di altri avventori; e
 - Atteggiamento minaccioso.
- Emotività
 - Episodi di pianto in qualsiasi punto della Sottosezione anche presso una EGM;
 - Aspetto estremamente triste o depresso nella Sottosezione;
 - Sudorazione anomala durante il gioco con una EGM;
 - Aspetto molto agitato nella Sottosezione; e
 - Reclami continui nei confronti del personale.
- Isolamento
 - Nessuna risposta all'interazione con il personale;
 - Nessuna risposta agli avvenimenti nella Sottosezione che normalmente attirerebbero l'attenzione di un cliente.
- Aspetto
 - Tentativo di indossare un travestimento per non essere riconosciuto; e
 - Riduzione generale di igiene/cura personale nel tempo.
- Gioco eccessivo
 - Gioco quotidiano con le EGM della sede;
 - Gioco continuo per oltre 3 ore con le EGM; e
 - Nessun desiderio di andarsene al momento della chiusura della sede.
- Richiesta di denaro per il gioco
 - Richiesta al personale per prestiti di denaro (per qualsiasi finalità);
 - Richiesta ad altri avventori per prestiti di denaro (per qualsiasi finalità); e
 - Tentativo di vendere beni o servizi nella sede.

Il processo per interagire con tali avventori comprende l'assistenza valutata da caso a caso, la valutazione adeguata da parte del

personale della Sottosezione tra cui la persona designata. Tale interazione può assumere la forma di:

- i. Avvicinamento al cliente o visitatore e tentativo di impegnare il cliente o il visitatore nell'interazione sociale;
- ii. Incoraggiamento del cliente a considerare le offerte di alimenti o bevande disponibili nella sede che consentirebbe un'interruzione del gioco della macchina da gioco;
- iii. Offerta al cliente di bibite gratuite (per esempio una tazza di tè o caffè) in un'area più tranquilla, più privata della sede da gioco in cui il cliente può essere ricevere tutte le informazioni rilevanti e accesso per supportare i servizi, tra cui l'auto-esclusione e la consulenza finanziaria, in modo confidenziale;
- iv. Offerta di assistenza adeguata compreso l'uso di un telefono per contattare famiglia o un amico; e/o
- v. Assistenza al cliente con modalità di trasporto per tornare a casa.

I contatti con gli avventori da parte del Funzionario del gioco responsabile vengono registrati nel Registro del gioco responsabile e comprendono i dettagli dell'azione intrapresa. La Sottosezione fornirà una formazione a tutti i dipendenti che eseguono le mansioni di persona designata. Le persone designate saranno formate al fine di conoscere gli indicatori dei problemi legati al gioco e le risposte adeguate ad un comportamento problematico insieme con i requisiti dei *Principi Australiani sulla Privacy*.

Il contenuto di questo registro è coperto dalla Legge sulla privacy (*Privacy Act 1988*) e la persona designata garantirà la conformità con i *Principi Australiani sulla Privacy*.

I dettagli da riportare nel Registro comprendono:

- i. la data e l'ora dell'incidente o dell'evento;
- ii. i nomi dei membri del personale coinvolti;
- iii. il nome del cliente interessato (se disponibile o adeguato);
- iv. un commento o descrizione dell'incidente o dell'evento;
- v. l'azione intrapresa dal personale (per es.: la fornitura di Aiuto al Giocatore / informazioni sulla Auto-esclusione).

11. Politica di Gioco riguardo i lavoratori della Sottosezione della RSL

- (a) In nessun momento i lavoratori di questa Sottosezione possono giocare nelle macchine da gioco di questa Sottosezione.
- (b) I lavoratori fuori servizio di questa Sottosezione possono giocare presso la sede sempre che non siano in uniforme né indossando la loro identificazione di licenza di gioco e sono stati assenti dal posto di lavoro alla Sottosezione sin dal loro turno più recente di servizio (**cancellare (a) o (b))

Ogni anno vengono organizzate sessioni di sviluppo professionale per il gioco responsabile per il personale, in collaborazione con il servizio locale de Aiuto al Giocatore. L'informazione sul gioco responsabile e sui servizi di aiuto per la risoluzione dei problemi e questo Codice vengono inclusi e ricevuti dal personale quando cominciano a lavorare del personale fornito a tutti i dipendenti all'inizio dell'impiego nella Sottosezione.

Nel caso che un membro del personale mostri segni di problemi di gioco, la Sottosezione contribuirà attivamente a organizzare l'aiuto professionale adeguato e quanto altro sia necessario, e incoraggiare attivamente al lavoratore di trarre profitto di questi servizi di aiuto e supporto professionale.

12. Interazione con i Servizi di Assistenza per i Problemi Legati al Gioco

La Sottosezione si impegna a mantenere forti legami e un contatto regolare con i servizi di supporto locali per i problemi legati al gioco. Il personale esperto di questa Sottosezione avvierà degli incontri ad intervalli regolari con l'Assistenza Locale ai Giocatori.

- Esempi di tali incontri possono comprendere:
 - Riunioni in una sessione annuale di formazione per il personale tenute dal Servizio Locale di Assistenza ai Giocatori;
 - Due volte all'anno riunioni tra l'Operatore/Responsabile della Sede e il Servizio di Assistenza ai Giocatori.

I dettagli di queste riunioni saranno conservati in una cartella/registro per il Gioco Responsabile per essere posizionato nella sala da gioco.

- Ora e data della riunione;
- Le persone presenti all'incontro;
- Gli argomenti trattati;
- Le decisioni prese/azioni stabilite a partire della riunione; e/o
- La data del prossimo incontro.

13. Reclami da parte dei clienti

Un cliente con un reclamo sulla conformità e/o sull'applicazione del presente Codice di Condotta deve indirizzarlo per iscritto direttamente all'amministrazione della Sottosezione. Tutti i reclami saranno controllati dal responsabile della Sottosezione per accertare che siano relativi all'applicazione del presente Codice. I reclami riguardanti il servizio al cliente o il funzionamento delle macchine da gioco dovrebbero essere presentate direttamente al responsabile della Sottosezione/personale di turno. Il personale aiuterà i clienti con questo processo, qualora richiesto.

I reclami saranno trattati in modo sensibile e risolti il più presto possibile nel seguente modo: I reclami saranno risolti il più presto possibile nel seguente modo:

- Tutti i reclami saranno gestiti prontamente;
- Se si decide di non investigare il reclamo poiché non relativo all'applicazione del Codice, il cliente verrà debitamente informato;
- Durante l'investigazione del reclamo, il Responsabile della Sottosezione può chiedere informazioni al personale interessato relativamente all'argomento del reclamo;
- Il Responsabile della Sottosezione cercherà di stabilire se il cliente è stato trattato in modo ragionevole e secondo il Codice di Condotta per il Gioco responsabile;
- Se il reclamo fosse fondato, il Responsabile della Sottosezione specificherà nel dettaglio l'azione da intraprendere per porre rimedio al problema;
- Il cliente sarà sempre informato dello stato del suo reclamo;
- I dettagli del reclamo saranno annotati e conservati nella cartella/registro per il Gioco Responsabile;
- Le informazioni sui reclami saranno fornite al VCGLR se richiesto.

Se un reclamo non può essere risolto nella sede verrà sottoposto alla decisione dell'Istituto di Arbitri e Mediatori dell'Australia (IAMA). Ciascuna parte interessata nel reclamo può contattare lo IAMA. Per avviare un reclamo ciascuna parte può andare sul sito web dell'IAMA (www.iama.org.au), scaricare il Modulo per le controversie e inviare tale modulo compilato pagando le relative spettanze allo IAMA. Il mediatore poi contatterà entrambi le parti per facilitare una soluzione. Questi moduli sono anche disponibili a questa Sottosezione.

Attenzione: I reclami spediti a questo ente indipendente per la mediazione possono essere costosi. Tutti i parti sono esortati a risolvere la questione al livello della Sottosezione prima di andare a cercare mediazione professionale.

La documentazione relativa a tutti i reclami (sia quelli validi che quelli non validi) che riguardano il Codice deve essere conservata nella

Cartella/Registro per il Gioco Responsabile per un eventuale accesso da parte del VCGLR, laddove richiesto.

14. Minori

Il gioco da parte dei minori è vietato. All'entrata di ogni sala da gioco sono stati messi cartelli di divieto di ingresso a tutti i minori vietando il loro l'accesso. Il personale della sede deve chiedere una prova dell'età in caso di incertezza se un cliente o visitatore alla sala da gioco ha compiuto almeno 18 anni. Qualora l'accertamento dell'età non potesse essere realizzato, al cliente o visitatore verrà richiesto di lasciare la Sottosezione.

15. L'ambiente di gioco

Per garantire che gli avviatori sono coscienti del trascorrere del tempo, ci sono orologi ad ogni EGM e in tutti le maggiori aree della Sottosezione e il personale ricorderà che ora è quando annuncerà le attività della Sottosezione.

Le attività possono comprendere:

- L'annuncio relativo alla disponibilità di rinfreschi;
- L'annuncio di una competizione tra i membri;
- L'inizio delle attività, come ad es. melodie mattinali, corsi di ginnastica e altre attività svolte presso la Sottosezione; and/or
- L'atteggiamento di "Firmi" alla Sottosezione alle 18 ore.

16. Transazioni finanziarie

Questa Sottosezione non accetta assegni. Questo messaggio viene esposto al botteghino della cassa all'interno della sala da gioco.

Le vincite delle macchine da gioco in questa Sottosezione della RSL, che siano inferiori a \$2.000 possono essere pagate in contanti e/o con assegno. Le vincite o i crediti accumulati per \$2.000 o superiori vengono pagate, tutta la somma, con assegno o tramite EFT. Tali vincite o crediti accumulati non possono essere mutati in crediti di macchina.

Nella sala da gioco è tenuto un Registro dei Pagamenti del Premio.

17. Pubblicità e promozioni

La pubblicità non richiesta di prodotti da gioco di EGM è vietata nello stato del Vittoria.

Tutta la pubblicità diversa da quelle delle EGM promossa da o per conto di questa Sottosezione rispetterà il Codice sulla pubblicità di etica adottato dall'Associazione Australiana di Pubblicitari Nazionali.

Ogni potenziale annuncio pubblicitario o iniziativa promozionale verrà controllato con una lista di controllo creata dal Codice Etico AANA per garantire la conformità.

Inoltre, questa Sottosezione garantirà che il nostro materiale pubblicitario:

- Non è falso, ingannevole o fuorviante a proposito di probabilità, premi o possibilità di vincita;
- Non è offensivo o indecente nella sua natura;
- Non crea l'impressione che il gioco è una strategia ragionevole per migliorare la propria situazione finanziaria;
- Non promuove il consumo di bevande alcoliche con l'acquisto di prodotti da gioco; e
- È stato concesso il consenso di chiunque identificato come vincitore di un premio prima della pubblicazione;

18. Applicazione del Codice

Il personale riceve una formazione sul Codice al momento dell'assunzione e successivi corsi di aggiornamento.

Eventuali questioni sollevate dal personale o dai clienti riguardo al Codice, dovranno essere inviate al Responsabile per il gioco o al responsabile di turno.

I membri del personale che effettivamente realizzano e adottano le procedure previste dal Codice verranno riconosciuti dalla direzione della Sottosezione.

Tutti i membri del Comitato della Sottosezione sono forniti con la stessa informazione e formazione iniziale come viene ricevuta dai lavoratori della Sottosezione.

19. Revisione del Codice

Il presente Codice viene rivisto annualmente per garantire la conformità con la Legge sulle Normative del Gioco e con le relative direttive ministeriali. La revisione intende richiedere un riscontro da parte del Comitato della Sottosezione, del personale della Sottosezione, e dei servizi di aiuto al gioco responsabile.

Le modifiche necessarie verranno annotate e poi introdotte. Ogni modifica si rileverà nella Cartella o nel Registro per il Gioco Responsabile della Sottosezione.