

CODICE DI CONDOTTA PER IL GIOCO D'AZZARDO

RESPONSABILE

PER

[NOME DEL LOCALE DA GIOCO]

OTTOBRE 2011

Versione 1



Indice

1. INTERPRETAZIONI	3
2. AVVISO SUL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE.....	5
3. DISPONIBILITÀ DEL CODICE E REGISTRO DEL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE.....	5
4. INFORMAZIONI SUL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE	6
5. INFORMAZIONI SUI PRODOTTI PER IL GIOCO D'AZZARDO	6
6. INFORMAZIONI SUL PROGRAMMA FEDELTA'	6
7. STRATEGIA PER L'IMPEGNO PREVENTIVO	7
8. RELAZIONI CON GLI AVVENTORI	8
9. RELAZIONI CON I DIPENDENTI.....	9
10. RELAZIONI CON I SERVIZI DI ASSISTENZA PER PROBLEMI CON IL GIOCO D'AZZARDO	11
11. RECLAMI RIGUARDANTI IL CODICE.....	11
12. CONFORMITÀ CON IL DIVIETO DEL GIOCO S'AZZARDO PER I MINORI.....	13
13. AMBIENTE DI GIOCO	13
14. TRANSAZIONI FINANZIARIE	14
15. PUBBLICITÀ E PROMOZIONI	15
16. PROCESSO DI REVISIONE.....	15
17. FORMAZIONE E INCENTIVI AI DIPENDENTI.....	17

Il (“il Locale”)

1. INTERPRETAZIONI

1.1. Definizioni

Termine	Significato
Ufficio di vigilanza	Amministratore dell'ICRP e del Codice
Il Codice	Il presente Codice di condotta
Modulo di revisione del Codice	Modulo che il Locale deve completare ogni anno in conformità alla clausola 16.7.3
Modulo di reclamo	Modulo ICRP approvato dall'Ufficio di vigilanza da utilizzare per la presentazione di eventuali reclami all'ICRP
Macchine da gioco	Macchina da gioco elettronica
ICRP	Processo autonomo per la risoluzione dei reclami
Persona esterna	Persona nominata in conformità alla clausola 11 e responsabile della revisione autonoma di reclami irrisolti relativamente al rispetto del Codice
PID	Schermo con le informazioni sul giocatore
Avventore	Persona che frequenta il Locale e nel caso di un club, membro o visitatore
Direzione	Direzione del Locale
Manuale per l'addestramento del dipendente Mercury RSG	Manuale per la formazione che accompagna il Codice
Persona designata	Persona designata conformemente alla clausola 8 responsabile della diffusione delle informazioni relative al Codice e responsabile del gioco di un turno di lavoro
Moduli per il feedback dell'avventore	Moduli emessi dall'Ufficio di vigilanza grazie ai quali gli avventori forniscono il proprio feedback sul Codice
Responsible gambling register (registro per il gioco responsabile)	Registro conservato presso il Locale in cui si registrano tutte le informazioni in conformità con quanto previsto dal Codice, e anche i registri AML/CTF per la somministrazione di sostanze alcoliche.
RSG	Servizio responsabile per il gioco d'azzardo

Locale	Gli spazi dove il Codice adottato è in vigore e, laddove il contesto lo richieda, l'entità responsabile della gestione del Locale che potrebbe corrispondere al funzionario del Locale o al manager del Locale
Manager RSG del Locale	Persona designata per garantire il rispetto del Codice e del programma di auto-esclusione presso il Locale

1.1. Il Codice prevede di:

- 1.1.1. informare gli avventori,
- 1.1.2. mettere a disposizione degli avventori le informazioni,
- 1.1.3. esporre le informazioni,
- 1.1.4. fornire copie delle documentazioni

1.2. ciò potrà avvenire tramite uno o più di uno dei sistemi elencati qui di seguito:

- 1.2.1. esporre in maniera visibile e chiara poster, brochure e/o avvisi importanti:
 - 1.2.1.1. nell'area/e in cui si forniscono i prodotti per il gioco d'azzardo,
 - 1.2.1.2. presso la postazione del cassiere;
 - 1.2.1.3. presso il banco della reception/accoglienza (se presente);
 - 1.2.1.4. nella zona lounge (se presente); e/o
 - 1.2.1.5. sulla bacheca delle comunicazioni
- 1.2.2. avere a disposizione brochure che gli avventori potranno portar via su loro iniziativa o su richiesta;
- 1.2.3. esporre le informazioni sugli schermi elettronici negli spazi del Locale;
- 1.2.4. pubblicare tutte le informazioni sul sito internet del Locale (se esistente),

2. AVVISO SUL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE

- 2.1. Il presente Locale è impegnato a offrire un servizio di gioco d'azzardo responsabile e adotta il seguente messaggio sul gioco d'azzardo responsabile:

Questo locale fa parte integrante della comunità.

La Direzione s'impegna a salvaguardare il benessere di avventori, dipendenti e in generale della comunità alla quale rivolge i propri servizi. Cerchiamo di offrire tutti i nostri servizi in maniera responsabile e sostenibile. Come parte di questo impegno adottiamo il Codice di condotta per il gioco d'azzardo responsabile e forniamo tutte le risorse necessarie (finanziarie e umane) a supporto della corretta applicazione del Codice all'interno di questo Locale e a supporto dell'Ufficio di vigilanza.

Il Codice è stato elaborato con l'obiettivo di sostenere la Direzione e il personale a offrire un gioco d'azzardo socialmente gratificante, gradevole e responsabile.

Un responsabile RSG è stato nominato del Locale per garantire il rispetto del Codice e del Programma di auto-esclusione presso il presente Locale e una Persona designata è a disposizione per assistere in qualsiasi momento gli avventori in materia di gioco responsabile.

Si incoraggiano gli avventori a rivolgersi ai dipendenti per identificare la Persona designata.

- 2.2. L'avviso per il Gioco d'azzardo responsabile sarà esposto su una brochure in tutte le aree del Locale in cui sono disponibili i giochi d'azzardo.
- 2.3. L'avviso sul gioco d'azzardo responsabile sarà pubblicato sul sito web del Locale (se esistente).

3. DISPONIBILITÀ DEL CODICE E DEL REGISTRO DEL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE

- 3.1. Una copia del Codice dovrà essere pubblicato in inglese e nelle principali lingue della comunità sui siti web qui di seguito:
- 3.1.1. [www.](#) (inserire il sito web del proprio Locale)
- 3.1.2. www.mgv.org.au
- 3.2. Copie stampate del Codice saranno a disposizione degli avventori che ne facciano richiesta e presso il cassiere e/o la reception del Locale (se esistente).
- 3.3. Le informazioni su come ottenere una copia del Codice saranno fornite agli avventori che ne facciano richiesta.
- 3.4. Il registro per il gioco d'azzardo responsabile sarà conservato presso il Locale e messo a disposizione degli ispettori VCGR che ne facciano richiesta.

4. INFORMAZIONI SUL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE

- 4.1. Il Locale rispetterà tutte le regole riguardanti l'esposizione delle informazioni sul gioco d'azzardo responsabile. Le seguenti informazioni sul gioco d'azzardo responsabile dovranno essere messe a disposizione degli avventori:
 - 4.1.1. come giocare responsabilmente;
 - 4.1.2. come accedere al sito web del Governo Federale Money Smart www.moneysmart.gov.au (o siti web simili del Governo per la gestione del bilancio familiare come raccomandato dall'Ufficio di vigilanza);
 - 4.1.3. come il giocatore d'azzardo, i suoi parenti e amici possono accedere al servizio di assistenza e ai programmi di auto-esclusione per il gioco d'azzardo ;
 - 4.1.4. il sito web del governo statale per l'assistenza sui problemi relativi al gioco d'azzardo www.problemgambling.vic.gov.au;
 - 4.1.5. informazioni sul Gamblers Help (assistenza ai giocatori d'azzardo) e su altri importanti servizi locali per l'assistenza nel gioco d'azzardo;
 - 4.1.6. come prendere e rispettare gli impegni preventivi;
 - 4.1.7. limitazioni sul pagamento in contanti delle vincite e sull'erogazione di credito per il gioco d'azzardo.

5. INFORMAZIONI SUI PRODOTTI PER IL GIOCO D'AZZARDO

- 5.1. Informazioni su tutte le eventuali regole riguardanti i prodotti per il gioco d'azzardo di questo locale saranno a disposizione degli avventori tramite gli schermi PID di ciascuna macchina.
- 5.2. Informazioni su come accedere agli schermi PID saranno mostrate e/o spiegate agli avventori dai dipendenti del locale.

6. INFORMAZIONI SUL PROGRAMMA FEDELTA'

- 6.1. Questa clausola si applica solo se il Locale prevede un programma fedeltà che:
 - 6.1.1. tiene traccia delle spese effettuate dall'avventore per l'acquisto di prodotti per il gioco d'azzardo e
 - 6.1.2. premia tale spesa.
- 6.2. Nel momento in cui l'avventore si iscrive al programma fedeltà o immediatamente dopo, egli riceverà la documentazione scritta in cui si stabiliscono:
 - 6.2.1. le regole del programma e
 - 6.2.2. tempi e modi per la maturazione, la scadenza e il riscatto dei premi.

- 6.3. Il Locale rispetterà tutte le norme che regolano la gestione di un programma fedeltà.
- 6.4. Almeno una volta l'anno, gli avventori iscritti al programma fedeltà riceveranno una dichiarazione scritta in cui si stabiliscono i premi accumulati nell'ambito del programma fedeltà.
- 6.5. Le persone auto-escluse non saranno autorizzate a iscriversi o rimanere iscritte ai programma fedeltà che tengono traccia e premiano le spese di gioco.
 - 6.5.1. se il programma fedeltà non dovesse tener traccia ne premiare le spese di gioco, allora la persona esclusa potrà iscriversi o rimanere iscritta al programma; ma
 - 6.5.2. se il programma fedeltà prevede premi da riscuotere esclusivamente nella sala da gioco, allora gli auto-esclusi non potranno iscriversi ne restare iscritti al programma.
- 6.6. Tutte le comunicazioni scritte sul programma fedeltà fornite agli avventori devono includere la seguente dichiarazione:

Si raccomanda vivamente di fissare limiti di tempo e di denaro da investire nel gioco d'azzardo e di attenersi a tali limiti. Vi invitiamo a rivolgervi al personale del Locale per eventuale assistenza in caso di problemi con il gioco d'azzardo o se non riuscite a stabilire o rispettare i limiti.

7. STRATEGIA PER L'IMPEGNO PREVENTIVO

- 7.1. Si incoraggiano gli avventori a stabilire dei limiti sulla quantità di denaro e di tempo da investire nel gioco d'azzardo. Tali limiti saranno commisurati alle condizioni individuali degli avventori.
- 7.2. Per aiutare gli avventori a stabilire e rispettare dei limiti, saranno affisse informazioni atte a incoraggiare gli avventori a stabilire dei limiti e a non superarli.
- 7.3. Saranno a disposizione informazioni che informano gli avventori su come ricevere assistenza per riuscire a stabilire e rispettare i limiti e a individuare i meccanismi che portano a spendere cifre eccessive nel gioco d'azzardo.
- 7.4. Saranno messe a disposizione degli avventori, le loro famiglie e gli amici le informazioni su come accedere ai servizi di assistenza per il gioco d'azzardo e il sito web per i problemi con il gioco d'azzardo del governo statale www.problemgambling.vic.gov.au

- 7.5. Tutte le macchine da gioco del Locale permettono all'avventore di controllare la quantità di denaro speso in una sessione di gioco tramite gli schermi PID.
- 7.6. Le informazioni su come attivare gli schermi PID saranno affisse e/o spiegate dai dipendenti a chi ne faccia richiesta.
- 7.7. Il Locale rispetterà tutte le norme relative all'impegno preventivo sull'uso delle macchine da gioco.

8. RELAZIONI CON GLI AVVENTORI

- 8.1. Nel Locale è presente un Responsabile RSG che garantisce il rispetto del Codice e del programma di auto-esclusione presso il Locale.
- 8.2. Una persona designata è disponibile in qualunque momento per fornire agli avventori informazioni sul Codice, sull'Auto-esclusione e sul gioco responsabile, per tutto il tempo in cui i prodotti del gioco d'azzardo sono accessibili nel Locale.
- 8.3. Solitamente la Persona designata è il responsabile del turno e potrebbe essere una persona diversa dal Manager RSG del locale.
- 8.4. I dipendenti saranno informati sul nome della persona designata per quel turno.
- 8.5. Il dipendente dovrà avvisare la persona designata se un avventore assume uno degli atteggiamenti seguenti:
 - a) si avvicina a un dipendente chiedendo informazioni sui servizi di assistenza per i problemi legati al gioco d'azzardo;
 - b) comunica a un dipendente di avere un problema con il gioco d'azzardo;
 - c) mostra segni di agitazione o un comportamento inaccettabile;
 - d) reagisce in maniera aggressiva o eccessivamente antisociale e emotiva aggredendo anche fisicamente le macchine da gioco o lamentandosi per aver perso tutto il denaro;
 - e) gioca ogni giorno per lunghi periodi di tempo e ha difficoltà a smettere di giocare al momento della chiusura;
 - f) gioca per periodi di tempo eccessivi senza prendersi una pausa;
 - g) chiede prestiti ai dipendenti;
 - h) evita il contatto con gli altri durante il gioco e mostra un atteggiamento non comunicativo e disinteressato rispetto a ciò che lo circonda.
- 8.6. La persona designata valuterà la situazione e prenderà i provvedimenti che giudicherà più appropriati. Tali provvedimenti potrebbero includere:
 - a) suggerire all'avventore di abbandonare la sala;

- b) proporre all'avventore di prendere un rinfresco in una zona diversa del locale;
 - c) offrirsi di chiamare un taxi che accompagni l'avventore a casa;
 - d) offrirsi di chiamare un amico;
 - e) offrire all'avventore l'uso del telefono del Locale;
 - f) offrire all'avventore un rinfresco (es. un caffè);
 - g) avvicinarsi a un avventore e cercare di socializzare;
 - h) fornire all'avventore tutte le informazioni sull'accesso ai servizi di assistenza compreso il programma di auto-esclusione e di consulenza finanziaria;
 - i) offrire all'avventore eventuali altre forme appropriate di assistenza;
 - j) nessun provvedimento se, a giudizio della persona designata, un intervento non è giustificato.
- 8.7. La persona designata farà di tutto per avvicinarsi all'avventore in maniera discreta cercando di non attirare l'attenzione sull'avventore.
- 8.8. Se a parere della persona designata il suo intervento è giustificato, la persona designata registrerà l'incidente sul registro *Responsible Gambling Register* (registro degli incidenti sul gioco d'azzardo responsabile) insieme al provvedimento applicato.
- 8.9. Le registrazioni sul *Responsible Gambling Register* saranno soggette alla Legge sulla Privacy e la persona designata garantirà il rispetto dei *National Privacy Principles* (principi nazionali sulla privacy).
- 8.10. Il Locale rispetterà le leggi sul servizio responsabile nella somministrazione degli alcolici.

9. RELAZIONI CON I DIPENDENTI

- 9.1. La sicurezza dei dipendenti e l'integrità percepita dei prodotti per il gioco d'azzardo venduti presso questo Locale sono di primaria importanza.
- 9.2. I dipendenti della sala da gioco, per legge, non sono autorizzati a utilizzare le macchine da gioco durante il turno di lavoro né nelle pause di lavoro.
- 9.3. Il Locale ha adottato nei riguardi dei dipendenti che acquistano prodotti per il gioco d'azzardo (incluso l'uso delle macchine da gioco) una determinata politica inclusa nel manuale per il dipendente e allegata a ogni copia distribuita del codice.
- 9.4. Salvo diversa decisione, i dipendenti non sono mai autorizzati a giocare nel Locale se non nelle circostanze elencate qui di seguito:

I dipendenti non sono autorizzati ad acquistare i prodotti per il gioco d'azzardo durante il turno di lavoro (incluso l'uso delle macchine da gioco, le scommesse o l'acquisto di biglietti della lotteria).

I dipendenti non di turno sono autorizzati ad acquistare qualsiasi prodotto per il gioco d'azzardo purché non indossino l'uniforme e il distintivo di identificazione della loro licenza per il gioco d'azzardo.

Le limitazioni all'acquisto dei prodotti per il gioco d'azzardo per i dipendenti riguardano tutti i dipendenti e non solo gli addetti alla vendita dei prodotti per il gioco d'azzardo.

- 9.5. Ogni anno si organizzano sessioni per l'aggiornamento professionale sul gioco d'azzardo responsabile in collaborazione con il servizio locale Gambler's Help (servizio di assistenza per il giocatore d'azzardo) o con organizzazioni simili.
- 9.6. Le informazioni sul gioco d'azzardo responsabile e i servizi di assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo si trovano nel pacchetto/manuale fornito a tutti i dipendenti al momento dell'assunzione presso il Locale.
- 9.7. Al momento della sottoscrizione del Codice, tutti i dipendenti assunti presso il Locale riceveranno informazioni sul gioco responsabile e sui servizi di assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo.
- 9.8. Il dipendente informerà il Manager RSG se:
 - 9.8.1. osserva in un suo collega uno dei comportamenti elencati al punto 8.5 e/o
 - 9.8.2. un altro dipendente gli riferisce che un collega ha problemi con il gioco d'azzardo:
- 9.9. Se un dipendente ha problemi con il gioco d'azzardo e il Locale è in condizione di risolvere la situazione offrendogli mansioni che non abbiano a che fare con la vendita dei prodotti per il gioco, il dipendente e il suo datore di lavoro potrebbero accordarsi per un eventuale cambio di mansione.
- 9.10. Nel determinare le azioni appropriate da intraprendere nelle situazioni che coinvolgono i dipendenti, sarà fatto ogni sforzo per osservare discrezione e non attirare l'attenzione verso la situazione e il dipendente.
- 9.11. Il provvedimento intrapreso in base al punto 9 sarà registrato nello schedario del dipendente **e non** nel registro *Responsible Gambling*. Le copie di eventuali registrazioni nello schedario di un dipendente in conformità con la presente clausola saranno a disposizione degli ispettori VCGR che ne facciano richiesta.

10. RELAZIONI CON I SERVIZI DI ASSISTENZA PER PROBLEMI CON IL GIOCO D'AZZARDO

- 10.1. Il Locale manterrà un rapporto regolare con il servizio locale di assistenza al giocatore d'azzardo e/o altri servizi di assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo.
- 10.2. Almeno una volta l'anno, il personale del *Gambler's Help Service* e/o altri importanti servizi di assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo saranno invitati a incontrare il personale RSG e/o la direzione presso il Locale e eventualmente partecipare a una sessione di addestramento annuale.
- 10.3. L'Ufficio di vigilanza ha stabilito le procedure per il rinvio ai servizi di assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo. Il Locale si atterrà alle procedure di rinvio ai servizi assistenziali dell'Ufficio di vigilanza e alle eventuali modifiche a tali protocolli che l'Ufficio di vigilanza potrebbe applicare.
- 10.4. I dettagli di contatto del servizio di assistenza *Gambler's Help Service* e/o altri servizi di assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo saranno registrati nel *Responsible Gambling Register* del Locale.
- 10.5. Le pubblicazioni e i dettagli di contatto del servizio locale di assistenza *Gambler's Help Services* e/o degli altri servizi di assistenza saranno a disposizione degli avventori e del personale nelle sale da gioco del Locale.

11. RECLAMI RIGUARDANTI IL CODICE

- 11.1. Il Locale sottoscrive il Mercury ICRP gestito dall'Ufficio di vigilanza e interamente illustrato nel manuale sulle procedure ICRP disponibile su richiesta presso l'Ufficio di vigilanza.
- 11.2. L'ICRP è uno strumento gratuito, autonomo e discreto per risolvere i reclami sulla conformità al Codice.
- 11.3. I reclami dovranno:
 - 11.3.1. essere relativi al Codice, l'Ufficio di vigilanza fornirà assistenza nell'analisi delle opzioni per risolvere un reclamo che non riguardi il Codice;
 - 11.3.2. essere relativo a questioni di conformità con il Codice emerse negli ultimi 12 mesi; e
 - 11.3.3. non riguardare reclami precedentemente risolti.
- 11.4. Come presentare un reclamo:
 - 11.4.1. L'avventore si rivolge al direttore del Locale, presenta un reclamo e cerca di risolverlo;

- 11.4.2. Se il reclamo non si risolve discutendone con la direzione del Locale, l'avventore potrà presentare il suo reclamo all'Ufficio di vigilanza;
- 11.4.3. Il reclamo si fa telefonicamente o compilando l'apposito modulo;
- 11.4.4. I moduli per il reclamo sono disponibili presso l'Ufficio di vigilanza o presso il Locale;
- 11.4.5. L'Ufficio di vigilanza potrà assistere gli avventori nella compilazione del modulo, se necessario;
- 11.5. Il processo per la risoluzione di un reclamo
 - 11.5.1. L'Ufficio di vigilanza inoltra copia del reclamo al Locale;
 - 11.5.2. Dal ricevimento del modulo il Locale ha 14 giorni a disposizione per contattare l'avventore e risolvere il reclamo.
- 11.6. Revisione autonoma dei reclami irrisolti
 - 11.6.1. Se un reclamo non si risolve nei 14 giorni stabiliti, esso sarà rinviato dall'Ufficio di vigilanza a una persona esterna;
 - 11.6.2. La persona esterna eseguirà indagini sul reclamo con mezzi appropriati quali:
 - 11.6.2.1. analisi di tutte le comunicazioni scritte intercorse tra le parti;
 - 11.6.2.2. conferenze; e/o
 - 11.6.2.3. incontri con le parti e/o le persone coinvolte.
 - 11.6.3. Il ricorso alla Persona esterna può essere fatto per iscritto o personalmente nel corso di una eventuale conferenza;
 - 11.6.4. La persona esterna dovrà condurre le sue indagini rapidamente e in maniera informale.
 - 11.6.5. La persona esterna fornisce all'Ufficio di vigilanza un rapporto scritto in cui stabilisce se ci sia stata o meno una non conformità nei confronti del Codice e include le motivazioni e le proposte per una risoluzione (se presente);
 - 11.6.6. Le proposte sulla risoluzione potrebbero includere:
 - 11.6.6.1. che il Locale persegua o eviti eventuali azioni
 - 11.6.6.2. che il Locale offra all'avventore una somma non superiore alla quantità massima (attualmente \$2,500)
 - 11.6.6.3. che nessuna azione venga intrapresa.
 - 11.6.7. L'Ufficio di vigilanza inoltrerà copia delle motivazioni e delle proposte della Persona esterna a entrambe le parti.
 - 11.6.8. Le norme della giustizia naturale si applicano all'ICRP.

11.7. Raccolta e conservazione dei dati relativi ai reclami

L'Ufficio di vigilanza raccoglierà e conserverà i dati relativi a:

- 11.7.1. moduli di reclamo compilati;
- 11.7.2. risoluzione dei reclami a livello del Locale secondo il punto 11.5;
- 11.7.3. reclami rinviati a una persona esterna secondo il punto 11.5;
- 11.7.4. tutta la documentazione prodotta come parte dell'ICRP.

11.8. Abilitazione della Commissione a monitorare la conformità con l'ICRP

- 11.8.1. Il Locale metterà a disposizione degli ispettori VCGR tutta la documentazione conservata dal Locale e relativa alla conformità con l'ICRP.
- 11.8.2. L'Ufficio di vigilanza metterà a disposizione del VCGR su richiesta tutti i dati conservati dall'Ufficio di vigilanza e riguardanti l'ICRP.

12. CONFORMITÀ CON IL DIVIETO DEL GIOCO D'AZZARDO PER I MINORI

- 12.1. Il gioco d'azzardo è vietato ai minori ai quali non è neanche consentito l'ingresso nelle sale da gioco.
- 12.2. Avvisi che proibiscono l'ingresso alle sale da gioco saranno esposti all'ingresso di ogni sala da gioco.
- 12.3. Tutti i dipendenti dovranno verificare l'età degli avventori in caso di dubbio.
- 12.4. Ai fini di tale verifica i seguenti documenti saranno considerati prova valida dell'età:
 - a) Tessera per l'accertamento dell'età
 - b) Patente di guida
 - c) Foglio rosa del Victoria (learners' permit)
 - d) Passaporto
 - e) Carta magnetica
- 12.5. In caso di non possesso di tali documenti l'avventore dovrà lasciare la sala da gioco e/o non gli sarà somministrato nessun prodotto per il gioco d'azzardo.

13. AMBIENTE DI GIOCO

- 13.1. Per aiutare gli avventori a tenere sotto controllo il trascorrere del tempo, in ogni sala da gioco del Locale e in tutte le aree in cui sono disponibili prodotti per il gioco d'azzardo, degli orologi saranno appesi al muro.
- 13.2. Il Locale inviterà gli avventori a prendersi una pausa dal gioco con le macchine e farà regolari annunci in cui sarà menzionata la data e l'ora. Tali annunci potranno essere eventualmente associati ad annunci come i seguenti:
 - a) Il bistro aprirà a mezzogiorno, tra 10 minuti.
 - b) Il bistro chiuderà alle 8.30pm, tra 10 minuti.

- c) Sono le 10 – il caffè è pronto.
 - d) Il bus partirà alle 8pm, tra 10 minuti.
 - e) Sono le 5pm, l'estrazione sta per cominciare.
 - f) Sono le 7.30 il gruppo musicale sta per cominciare a suonare nella sala da pranzo.
- 13.3. Se nelle sale da gioco non c'è un sistema di amplificazione, il personale si avvicinerà agli avventori comunicando uno ad uno il contenuto degli annunci di cui sopra.
- 13.4. Se l'annuncio di cui al punto 13.2 non potrà essere registrato automaticamente, la persona designata lo registrerà sul *Gambling Register*.

14. TRANSAZIONI FINANZIARIE

- 14.1. Gli assegni degli avventori non saranno incassati senza aver preso precedenti accordi con la direzione per incassare l'assegno.
- 14.2. Anche in presenza di precedenti accordi per incassare un assegno, non potrà essere incassato più di un assegno al giorno dallo stesso avventore e tale assegno non dovrà superare i \$400.
- 14.3. I dettagli sugli assegni incassati dal Locale sono registrati sulle informazioni bancarie del Locale.
- 14.4. Per legge le vincite o i crediti accumulati di 1000 o più dollari con le macchine da gioco non potranno essere pagati in contanti.
- 14.5. Gli avventori potrebbero richiedere una vincita e/o un credito accumulato con le macchine da gioco inferiore a \$1000 in contanti o con assegno. Tutte le richieste di pagamento con assegno saranno soddisfatte.
- 14.6. Nel *Prize Payment Register* saranno conservati tutti i pagamenti di premi importanti su prodotti per il gioco d'azzardo, inclusi ma non limitati a pagamenti con assegno superiori a \$1000. Il *Prize Payment Register* sarà messo a disposizione su richiesta degli ispettori VCGR.
- 14.7. Le registrazioni sul *Prize Payment Register* possono essere soggette alla legge sulla privacy, e i principi nazionali sulla privacy saranno rispettati in merito al *Prize Payment Register*
- 14.8. Presso la postazione del cassiere e/o alla reception saranno a disposizione informazioni su:
- 14.8.1. politica sull'incasso a mezzo di assegni e
 - 14.8.2. come un avventore può incassare la propria vincita a mezzo di assegno.

15. PUBBLICITÀ E PROMOZIONI

- 15.1. Tutte le pubblicità e le promozioni relative al gioco d'azzardo effettuate da o per conto del Locale dovranno:
- 15.1.1. essere conformi alle norme che regolano la pubblicità dei prodotti per il gioco d'azzardo, incluse e non limitate al bando totale della pubblicità non richiesta di macchine da gioco fuori dalle sale da gioco;
 - 15.1.2. essere conformi al Codice etico adottato dall'associazione nazionale australiana dei pubblicitari (AANA), di cui una copia è disponibile sul sito internet www.aana.com.au/codes.html ;
 - 15.1.3. non siano false, fuorvianti o ingannevoli in merito alla opportunità e probabilità di vincite e premi;
 - 15.1.4. abbiano il consenso della persona identificata come vincitore di premi prima della sua pubblicazione;
 - 15.1.5. non siano di natura offensiva o indecente;
 - 15.1.6. non diano l'impressione che il gioco d'azzardo sia una strategia ragionevole per migliorare le finanze;
 - 15.1.7. non promuovano il consumo di alcolici durante l'acquisto dei prodotti per il gioco d'azzardo.
- 15.2. Prima della pubblicazione, la direzione valuterà tutto il materiale pubblicitario e promozionale sui prodotti per il gioco d'azzardo in merito al Codice etico AANA e alla lista di controllo di cui al punto 15.1.
- 15.3. Nel dubbio che una pubblicità o promozione non sia conforme al Codice etico AANA e/o a questa clausola, la pubblicità o promozione sarà inoltrata all'Ufficio vigilanza per un parere.
- 15.4. Benché il Locale si attenga al Codice etico AANA, eventuali reclami su pubblicità e promozioni del Locale saranno gestiti dal Mercury ICRP e **non** dall'*Advertising Standards Complaints Board* (comitato per i reclami sugli standard pubblicitari).

16. PROCESSO DI REVISIONE

- 16.1. Il Codice sarà revisionato ogni anno. Tale revisione includerà le informazioni raccolte tramite varie fonti utilizzando i processi qui di seguito.
- 16.2. **Feedback del dipendente**
- 16.2.1. I moduli per il feedback sul Codice dei dipendenti sarà a disposizione insieme al *Responsible Gambling Register*.
 - 16.2.2. Il pacchetto/manuale per l'insediamento nel posto di lavoro presso il Locale fornito a tutti i dipendenti al momento dell'assunzione dovrà

includere le istruzioni su come fornire il proprio feedback sul Codice usando il modulo per feedback disponibile insieme al *Responsible Gambling Register*.

16.3. Tutti i dipendenti assunti presso il Locale al momento dell'adozione del Codice saranno istruiti su come fornire il proprio feedback sul Codice tramite il modulo sul feedback disponibile insieme al *Responsible Gambling Register*.

16.4. Al termine di ogni turno di lavoro la persona designata raccoglierà tutti i moduli compilati e li inoltrerà alla direzione.

16.5. La direzione prenderà in considerazione tutti i moduli completati e:

16.5.1. se la questione potrà essere affrontata a livello del Locale, la direzione intraprenderà i provvedimenti appropriati, archiverà i moduli completati insieme al *Responsible Gambling Register* e allegherà le copie di tutti i moduli compilati al modulo di revisione;

16.5.2. se la questione riguarda un problema strutturale del Codice, essa sarà rinviata all'Ufficio di vigilanza perché la esamini e prenda i dovuti provvedimenti che potrebbero includere anche una richiesta al VCGR per la modifica del Codice.

16.5.3. Tutti i moduli per il feedback del dipendente saranno conservati dalla direzione e su richiesta messi a disposizione degli ispettori VCGR.

16.6. **Feedback dell'avventore**

16.6.1. Ogni anno entro il 31 marzo, in tutte le sale del Locale sarà distribuito agli avventori il modulo per il feedback. Tale modulo resterà a disposizione per almeno due settimane.

16.6.2. L'Ufficio di vigilanza può, su richiesta, concedere una proroga per la distribuzione del modulo che superi la data del 31 marzo.

16.6.3. La direzione prenderà in esame i moduli sul feedback degli avventori e:

16.6.3.1. se la questione potrà essere affrontata a livello del Locale, la direzione intraprenderà i provvedimenti appropriati, archiverà i moduli compilati insieme al *Responsible Gambling Register* e allegherà le copie dei vari moduli compilati al modulo di revisione;

16.6.3.2. se la questione riguarda un problema strutturale del Codice, essa sarà rinviata all'Ufficio di vigilanza perché la esamini e prenda i dovuti provvedimenti che potrebbero includere anche una richiesta al VCGR per la modifica del Codice.

16.6.4. Tutti i moduli per il feedback dell'avventore saranno conservati dalla direzione e su richiesta messi a disposizione degli ispettori VCGR.

16.7. Feedback del Locale

16.7.1. La direzione, entro il 30 aprile di ogni anno, dovrà compilare il modulo di revisione del Codice.

16.7.2. L'Ufficio di vigilanza potrebbe, su richiesta, concedere una proroga per la compilazione del modulo di revisione del Codice.

16.7.3. Il modulo per la revisione del Codice compilato sarà conservato presso il Locale insieme ai moduli per il feedback degli avventori e dei dipendenti ricevuti nel corso dell'anno precedente.

16.8. Revisione dell'Ufficio di vigilanza

16.8.1. L'Ufficio di vigilanza, entro il 30 giugno di ogni anno, svolgerà un sondaggio sui moduli di revisione del Codice, del feedback dell'avventore e del dipendente e sul generale apprezzamento del Codice (che tiene conto anche dei reclami ricevuti) per valutare l'efficacia e il funzionamento del Codice.

16.9. I criteri utilizzati dall'Ufficio di vigilanza per la sua valutazione di efficacia e funzionamento del Codice includono:

16.9.1. conoscenza del Codice da parte dei dipendenti;

16.9.2. soddisfazione di particolari requisiti del Codice; e

16.9.3. presentazione di eventuali reclami al Locale.

16.10. L'Ufficio di vigilanza apporterà le eventuali modifiche al Codice con l'approvazione del VCGR.

16.11. A seguito dell'approvazione delle modifiche, l'Ufficio di vigilanza informerà il Locale e fornirà allo stesso tutta la documentazione appropriata.

17. TRAINING E INCENTIVI AI DIPENDENTI

17.1. Tutti i dipendenti del Locale coinvolti nella fornitura dei prodotti per il gioco d'azzardo riceveranno ogni anno un manuale per la formazione Mercury RSG.

17.2. Il manuale per la formazione del dipendente di Mercury RSG affronta gli argomenti trattati nel Codice quali:

17.2.1. accesso agli schermi PID;

17.2.2. mansioni della persona designata;

17.2.3. come individuare gli indicatori dei fattori di inquietudine legati al problema del gioco d'azzardo;

17.2.4. requisiti dei *National Privacy Principles*;

- 17.2.5. identificazione dei minori e azioni appropriate da intraprendere se un minore accede ai locali.
- 17.3. Per quanto riguarda i dipendenti, essi seguiranno un corso RSG con aggiornamenti ogni tre anni;
- 17.4. La direzione promuoverà la conoscenza e il rispetto del Codice:
- 17.4.1. durante gli incontri con i dipendenti del Locale
 - 17.4.2. con sessioni formative sul Codice per i dipendenti presso l'Ufficio di vigilanza;
 - 17.4.3. con sessioni formative per i dipendenti da svolgere presso il Locale.
- 17.5. Eventuali casi di non conformità con il Codice da parte di un dipendente porteranno a provvedimenti riparatori nei confronti del dipendente stesso e in caso di recidiva ad azioni disciplinari.
- 17.6. Le revisioni annuali per i dipendenti includeranno la valutazione dell'impegno del dipendente e il rispetto del Codice. La revisione annuale delle performance includerà questioni riguardanti i requisiti del Codice e il suo impatto sul dipendente e se il dipendente abbia soddisfatto o meno tali requisiti.

APPENDICE

COME SOTTOSCRIVERE IL CODICE

1. Ai fini della sottoscrizione del Codice il Locale dovrà:
 - a) decidere formalmente di presentare domanda di sottoscrizione del Codice.
 - b) presentare all'Ufficio di vigilanza la sottoscrizione al Codice.
2. L'Ufficio di vigilanza accetterà solo le domande provenienti da locali che a suo avviso risultano idonei alla sottoscrizione del Codice.
3. Se la domanda di sottoscrizione del Codice presentata dal Locale sarà accettata, il Locale dovrà:
 - a. adottare formalmente il Codice in conformità con i requisiti e la costituzione del VCGR.
 - b. Informare ufficialmente il VCGR per iscritto che il Locale sottoscrive il Codice.
4. L'Ufficio di vigilanza potrà in qualunque momento stabilire se il Locale sia idoneo alla sottoscrizione del Codice e, dopo aver offerto al Locale la possibilità di risolvere eventuali problemi, potrebbe decidere di annullare la sottoscrizione del Locale.
5. In caso di annullamento della sottoscrizione di un Locale, l'Ufficio di vigilanza invierà una notifica scritta:

- a. al Locale; e
- b. al VCGR che il Locale non sottoscrive più il Codice.