



Υπεύθυνος Τζόγος Κώδικας Δεοντολογίας

2012

Έκδοση 1.1

LEIGH **B**ARRETT
BASSOCIATES

Expert Advice in Regulatory Compliance Policy and Procedure

The Bridge Inn Hotel
Κώδικας Δεοντολογίας Υπεύθυνου Τζόγου

1. Μήνυμα Υπεύθυνου Τζόγου

Η λέσχη αυτή θα παρέχει τα υψηλότερα πρότυπα σε σχέση με την εξυπηρέτηση πελατών και τον υπεύθυνο τζόγο σε όλους τους θαμώνες. Το ακόλουθο μήνυμα υπεύθυνου τζόγου θα εμφανίζεται στο ταμείο ή και στην είσοδο των αιθουσών τυχερών παιχνιδιών έτσι ώστε να είναι ευδιάκριτο σε οποιαδήποτε σημεία παρέχονται προϊόντα τζόγου.

Η λέσχη αυτή επικεντρώνεται στην ευημερία των θαμώνων και υπαλλήλων της και της ευρύτερης κοινότητας στην οποία λειτουργεί. Προσπαθεί να προσφέρει όλες τις υπηρεσίες της με υπεύθυνο και βιώσιμο τρόπο. Έτσι οι θαμώνες μας έχουν τη δυνατότητα να κάνουν συνειδητές επιλογές - ορθολογικές και συνετές συνειδητές επιλογές με βάση τις προσωπικές και ατομικές περιστάσεις τους. Ως μέρος της δέσμευσης αυτής, η λέσχη έχει υιοθετήσει έναν ολοκληρωμένο Κώδικα Δεοντολογίας Υπεύθυνου Τζόγου, και ένα Πρόγραμμα Αυτο-Αποκλεισμού, και θα παρέχει τους απαραίτητους πόρους, τόσο οικονομικούς όσο και ανθρώπινου δυναμικού, για να στηρίξει τη σωστή λειτουργία και τήρηση του Κώδικα στους χώρους αυτούς.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας Υπεύθυνου Τζόγου μας περιγράφει πώς το επιτυγχάνουμε αυτό συνεχίζοντας την παροχή υπηρεσιών τυχερών παιχνιδιών με τρόπο κοινωνικά επιβραβευτικό ευχάριστο και αποκριτικό

2. Δημιουργία του Κώδικα

Ο Κώδικας Δεοντολογίας Υπεύθυνου Τζόγου του ετοιμάστηκε για λογαριασμό μας από την & και μας διατέθηκε άμεσα ώστε να υιοθετηθεί και να ενσωματωθεί στις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες τυχερών παιχνιδιών. Πρόκειται για ένα απλό έγγραφο το οποίο έχει γραφτεί με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι εύκολα κατανοητό από τους θαμώνες μας και ώστε το προσωπικό μας να μπορεί εύκολα να το ερμηνεύσει και να το εξηγήσει. Έχει ετοιμαστεί με την πρόθεση να γραφτεί σε απλή γλώσσα και να παρουσιαστεί με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι προσβάσιμο σε όλους τους θαμώνες μας συμπεριλαμβανομένων εκείνων που προέρχονται από διαφορετικά πολιτισμικά και γλωσσικά υπόβαθρα. Ο Κώδικας συνοδεύεται από το Εγχειρίδιο Υπεύθυνων Πολιτικών και Διαδικασιών Τυχερών Παιχνιδιών που παρέχεται σε όλα τα μέλη του προσωπικού της λέσχης κατά την κατατόπισή τους στη εργασία.

3. Διαθεσιμότητα

Αντίγραφο του Κώδικα Δεοντολογίας θα διατίθεται σε γραπτή μορφή στους θαμώνες κατόπιν αιτήματος. Στην είσοδο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών και στο ταμείο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών θα υπάρχει πινακίδα η οποία θα υποδεικνύει στους θαμώνες πώς μπορούν να λάβουν αντίγραφο.

Ο Κώδικας θα είναι επίσης διαθέσιμος μέσω της ιστοσελίδας του & σε διάφορες κοινοτικές γλώσσες συμπεριλαμβανομένης της ελληνικής, ιταλικής, κινέζικης, βιετναμέζικης, αραβικής, τουρκικής και ισπανικής.

Η λέσχη θα φροντίσει ώστε το Μητρώο Υπεύθυνου Τζόγου να μπορεί να διατίθεται άμεσα σε οποιοδήποτε εξουσιοδοτημένο άτομο ή επιθεωρητή της Βικτωριανής Επιτροπής για Ρύθμιση Τυχερών Παιχνιδιών και Οινόπνευματων

4. Μερικοί Ορισμοί

Οι όροι που χρησιμοποιούνται στον Κώδικα Δεοντολογίας Υπεύθυνου Τζόγου του παρόντος Χώρου Διεξαγωγής Τυχερών Παιχνιδιών συνάδουν με τον Βικτωριανό Νόμο περί Ρύθμισης Τυχερών Παιχνιδιών του ο Νόμος εκτός εάν από τα συμφραζόμενα προκύπτει κάτι διαφορετικό ή εάν φαίνεται να υπάρχει αντίθετη πρόθεση

- Κανονισμοί νοούνται οι Βικτωριανοί Κανονισμοί περί Τυχερών Παιχνιδιών του στην τρέχουσα τους έκδοση
- Λέσχη νοείται ο χώρος διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών
- Κώδικας νοείται ο συγκεκριμένος Κώδικας Δεοντολογίας Υπεύθυνου Τζόγου
- ΑΔΕΠ νοείται η Ανεξάρτητη Διαδικασία Επίλυσης Παραπόνων όπως καθορίζεται στη ρήτρα
- Υπάλληλος Υπεύθυνου Τζόγου νοείται το άτομο που είναι υπεύθυνο για τη διαχείριση του Κώδικα και της ΑΔΕΠ στη λέσχη
- Μηχανήματα νοούνται τα μηχανήματα ηλεκτρονικών τυχερών παιχνιδιών
- νοείται η απεικόνιση των στοιχείων του παίκτη σε οθόνες μηχανημάτων ηλεκτρονικών τυχερών παιχνιδιών
- Αρμόδιο άτομο νοείται το άτομο το οποίο ορίζεται σύμφωνα με τη ρήτρα το οποίο μπορεί να είναι υπεύθυνο για την παροχή πληροφοριών στους πελάτες σχετικά με τον Κώδικα οποιαδήποτε στιγμή ενόσω η λέσχη παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες τυχερών παιχνιδιών
- Θαμώνες νοούνται οι πελάτες τα μέλη και οι επισκέπτες
- Μητρώο Υπεύθυνου Τζόγου νοείται το μητρώο που τηρείται από τη λέσχη και στο οποίο η λέσχη καταγράφει τις πληροφορίες που απαιτούνται βάσει του Κώδικα Μπορεί να περιέχει ταυτόχρονα τα μητρώα Ποτών ή και Καταπολέμησης του Ξεπλύματος Χρήματος της ρηματοδότησης της ρομοκρατίας
- Ανήλικος νοείται κάθε πρόσωπο ηλικίας κάτω των δεκαοκτώ ετών
- Έντυπο αξιολόγησης νοούνται τα έντυπα που πρέπει να συμπληρώνονται ονται ετησίως από τη λέσχη σύμφωνα με τη ρήτρα

5. Πληροφορίες σχετικά με τον Υπεύθυνο Τζόγο

Βάσει του κώδικα όταν ο χώρος καλείται

- να παρέχει πληροφορίες στους θαμώνες ή
- να διαθέτει πληροφορίες στους θαμώνες ή
- να παρουσιάζει πληροφορίες

η λέσχη θα το κάνει αυτό

- παρουσιάζοντας τις κατάλληλες αφίσες ενημερωτικά φυλλάδια ή και ειδοποιήσεις στην στις περιοχή es όπου η λέσχη παρέχει προϊόντα τυχερών παιχνιδιών Τα παραπάνω θα είναι εύκολα ορατά και προσβάσιμα στους θαμώνες στις περιοχές αυτές ή και

- φροντίζοντας ώστε τα ενημερωτικά φυλλάδια να είναι διαθέσιμα για να μπορούν οι θαμώνες να τα παίρνουν μαζί τους είτε με δική τους πρωτοβουλία είτε κατόπιν αιτήματος ή και
- φροντίζοντας ώστε οι πληροφορίες να είναι διαθέσιμες μέσω της ιστοσελίδας της λέσχης
όποια από τις μεθόδους αυτές θεωρείται πιο κατάλληλη και αποτελεσματική

Η λέσχη αυτή παρέχει πρόγραμμα αυτο αποκλεισμού Για πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα οι θαμώνες μπορούν να αποστεινούνται στον αρμόδιο υπάλληλο τυχερών παιχνιδιών ή σε οποιοδήποτε άλλο αρμόδιο άτομο ή να παίρνουν ένα αντίγραφο του φυλλαδίου αυτο αποκλεισμού που διατίθεται στη λέσχη

5.1 Ενδείξεις

Η λέσχη αυτή παρέχει πληροφορίες περί υπεύθυνου τζόγου σε διάφορες μορφές όπως για παράδειγμα ενημερωτικά φυλλάδια αφίσες και ηλεκτρονικά μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών οθόνες για απεικόνιση των στοιχείων του παίκτη συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που απαιτούνται από το Νόμο και τους Κανονισμούς

Στους θαμώνες θα διατίθενται οι ακόλουθες πληροφορίες σχετικά με τον υπεύθυνο τζόγο

- α πώς να παίζετε υπεύθυνα
- β πώς να πάρετε και να κρατήσετε μια απόφαση προ δέσμευσης
- γ περιορισμοί που ισχύουν για την καταβολή των κερδών με επιταγή και την παροχή πίστωσης ή το δανεισμό χρημάτων για τους σκοπούς του παιχνιδιού
- δ το πρόγραμμα αυτό αποκλεισμού το οποίο είναι στη διάθεση των θαμώνων

5.2. Περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με τον Υπεύθυνο Τζόγο

Η λέσχη αυτή παρέχει στους θαμώνες περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με τον υπεύθυνο τζόγο συμπεριλαμβανομένων των παρακάτω

- α Πώς να αποκτήσουν πρόσβαση στην ιστοσελίδα της Κοινοπολιτειακής Κυβέρνησης ή παρόμοιες ιστοσελίδες σχετικά με τον προϋπολογισμό των νοικοκυριών και
- β Πώς μπορούν οι παίκτες και οι οικογένειές τους να βρουν υπηρεσίες υποστήριξης τυχερών παιχνιδιών και προγράμματα αυτό αποκλεισμού καθώς και η κρατική ιστοσελίδα για παροχή υποστήριξης σε περιπτώσεις προβληματικού τζόγου

Σε περίπτωση που η λέσχη έχει τη δική της ιστοσελίδα στην ιστοσελίδα αυτή θα εμφανίζονται συνδέσμοι με την προαναφερθείσα ιστοσελίδα

6. Πληροφορίες Προϊόντων Τυχερών Παιχνιδιών

Οι κανόνες για κάθε Ηλεκτρονικό Μηχάνημα Τυχερών Παιχνιδιών συμπεριλαμβανομένων των πιθανοτήτων που έχετε να κερδίσετε εμφανίζονται όταν ανατρέξετε στις οθόνες Απεικόνισης των Στοιχείων του Παίκτη πάνω στο μηχανήμα

Πληροφορίες σχετικά με το πώς μπορείτε να δείτε τις οθόνες Απεικόνισης των Στοιχείων του Παίκτη παρέχονται από μέλη του προσωπικού Μπορείτε επίσης να διαβάσετε το φυλλάδιο σχετικά με την Απεικόνιση των Στοιχείων του Παίκτη το οποίο διατίθεται εντός της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών

7. Πληροφορίες σχετικά με το Πρόγραμμα Πιστότητας Πελατών

Κάθε φορά που ένα πρόγραμμα πιστότητας πελατών προσφέρεται περιοδικά από τη λέσχη αυτή θα διατίθεται στους θαμώνες ένα ενημερωτικό φυλλάδιο όπου θα τους παρέχονται πληροφορίες σχετικά με το συγκεκριμένο πρόγραμμα πιστότητας πελατών το οποίο διατίθεται στους συμμετέχοντες

Θα περιλαμβάνονται οι κανόνες του προγράμματος πιστότητας συμπεριλαμβανομένου του πώς και του πότε δίνονται ανταμοιβές πότε λήγουν και πότε εξαγοράζονται. Οι συμμετέχοντες θαμώνες θα ενημερώνονται για τα τυχόν οφέλη που έχουν προκύψει ως μέρος του προγράμματος πιστότητας μέσω μιας γραπτής δήλωσης ή μέσω μηνύματος ηλεκτρονικού ταχυδρομείου τουλάχιστον μία φορά το χρόνο. Οποιαδήποτε αυτο αποκλεισμένα άτομα δεν μπορούν να ενταχθούν ή να παραμείνουν σε κάποιο πρόγραμμα πιστότητας. Οποιαδήποτε γραπτή επικοινωνία με μέλη του προγράμματος πιστότητας θα πρέπει να περιλαμβάνει την ακόλουθη δήλωση:

Σας συνιστούμε να θέσετε λογικά όρια όσον αφορά το χρόνο που αφιερώνετε και τα χρηματικά ποσά που ξοδεύετε στα τυχερά παιχνίδια, και να παραμένετε εντός των ορίων αυτών. Σε περίπτωση που αντιμετωπίζετε οποιοδήποτε πρόβλημα συμπεριλαμβανομένου του καθορισμού και της διατήρησης ορίων, παρακαλώ ζητήστε βοήθεια από κάποιο μέλος του προσωπικού.

8. Στρατηγική Προ-δέσμευσης

Η λέσχη αυτή ενθαρρύνει τους θαμώνες που χρησιμοποιούν μηχανήματα ηλεκτρονικών τυχερών παιχνιδιών για τα παιχνίδια τους να θέτουν χρονικά και χρηματικά όρια ανάλογα με τις ατομικές τους περιστάσεις

Χρησιμοποιώντας τις σημάνσεις και τα ενημερωτικά φυλλάδια υπεύθυνου τζόγου που βρίσκονται στις αίθουσες τυχερών παιχνιδιών και σε όλα τα μηχανήματα ηλεκτρονικών τυχερών παιχνιδιών οι πελάτες θα μπορούν πιο εύκολα να πάρουν κάποια απόφαση προ δέσμευσης ώστε να θέτουν κάποια όρια και να μην τα υπερβαίνουν. Τα μέλη του προσωπικού θα πρέπει να είναι πρόθυμα να συζητούν τρόπους με τους οποίους μπορεί κάποιος να αποκτήσει πρόσβαση στη βοήθεια ώστε να θέτει κάποια όρια και να μην τα υπερβαίνει καθώς και να εντοπίζει τα ερεθίσματα που οδηγούν σε υπερβολικές δαπάνες για τα τυχερά παιχνίδια

Η λέσχη θα καταστήσει επίσης διαθέσιμες στους θαμώνες τις οικογένειες και τους φίλους τους πληροφορίες σχετικά με οποιαδήποτε πτυχή της πρόσβασης σε διάφορες υποστηρικτικές υπηρεσίες τυχερών παιχνιδιών ή και την ιστοσελίδα της Πολιτειακής Κυβέρνησης

Όλα τα μηχανήματα ηλεκτρονικών τυχερών παιχνιδιών της λέσχης αυτής επιτρέπουν στον παίκτη να παρακολουθεί το χρόνο που αφιερώνει και το ποσό που ξοδεύει κατά τη διάρκεια ενός παιχνιδιού. Πληροφορίες σχετικά με την ενεργοποίηση παρακολούθησης του παιχνιδιού είναι διαθέσιμες από το προσωπικό της λέσχης και μέσω του φυλλαδίου Απεικόνισης των Στοιχείων του Παίκτη που διατίθεται στη λέσχη. Οι πληροφορίες αυτές είναι διαθέσιμες σε κάθε μηχανήματα ηλεκτρονικών τυχερών παιχνιδιών ώστε να βοηθούν πελάτες που έχουν πάρει ή επιθυμούν να πάρουν κάποια απόφαση προ δέσμευσης

Η λέσχη αυτή θα συμμορφώνεται με όλους τους κανονισμούς που αφορούν την προ δέσμευση σε σχέση με τη χρήση μηχανών τυχερών παιχνιδιών

9. Επαφές με τους θαμώνες

Η λέσχη αυτή θεωρεί ότι οι επαφές μεταξύ προσωπικού και θαμώνων αποτελούν βασικό στοιχείο για την προώθηση του υπεύθυνου τζόγου της εξυπηρέτησης πελατών

Το προσωπικό της λέσχης αυτής έχει δεσμευτεί να παρέχει με συνέπεια υψηλού επιπέδου υπηρεσίες εξυπηρέτησης πελατών έχοντας πάντοτε

επίγνωση των αναγκών των πελατών και της ευθύνης της λέσχης όσον αφορά τον Υπεύθυνο Τζόγο. Ως μέρος της κατατόπισης τους στην εργασία τα μέλη του προσωπικού τυγχάνουν εκπαίδευσης στον Κώδικα. Στη συνέχεια παρακολουθούν επαναληπτικά μαθήματα.

Η λέσχη αυτή έχει διορίσει κάποιο άτομο ως Συντονιστή Υπεύθυνου Τζόγου. Όλοι οι επί καθηκόντι Προϊστάμενοι Επόπτες Τυχερών Παιχνιδιών διορίζονται ως Αρμόδιοι Υπεύθυνου Τζόγου της λέσχης. Ο Συντονιστής και οι Αρμόδιοι έχουν επίγνωση των ευθυνών της θέσης τους, γνωρίζουν πώς πρέπει να εκτελούν τα καθήκοντά τους και ποια άτομα είναι πάντα διαθέσιμα για τη διαχείριση οποιωνδήποτε θεμάτων σχετικά με την εξυπηρέτηση πελατών του υπεύθυνου τζόγου, όποτε είναι ανοιχτή η λέσχη.

Όλα τα μέλη του προσωπικού γνωρίζουν ποιο άτομο εργάζεται σε κάθε βάρδια.

Οποιοδήποτε άτομο προσεγγίσει μέλος του προσωπικού ζητώντας πληροφορίες σχετικά με υπηρεσίες προβληματικού τζόγου ή φαίνεται να εμφανίζει οποιαδήποτε σημάδια που προμηνύουν πρόβλημα με το τζόγο, θα πρέπει να απευθύνεται στον Αρμόδιο Υπεύθυνου Τζόγου για προσωπική βοήθεια και για τις απαραίτητες ενέργειες.

Τα αρμόδια άτομα πιθανόν να προσεγγίσουν πελάτες οι οποίοι επιδεικνύουν σημάδια αναστάτωσης ή απαράδεκτης συμπεριφοράς προσφέροντας τους βοήθεια με χρήσιμο τρόπο και διατηρώντας πλήρη εχεμύθεια.

Απαράδεκτη συμπεριφορά θεωρείται μεταξύ άλλων

- Η επιθετικότητα
 - Το άτομο χτυπάει τις μηχανές, τα κουμπιά με υπερβολική δύναμη
 - Το άτομο βάζει τις φωνές στις μηχανές ή σε άλλα άτομα που βρίσκονται στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών
 - Το άτομο κακοποιεί μέλη του προσωπικού ή και άλλους θαμώνες και
 - Το άτομο συμπεριφέρεται με απειλητικό τρόπο
- Συναισθήματα
 - Το άτομο κλαίει σε οποιοδήποτε σημείο της λέσχης συμπεριλαμβανομένων των Ηλεκτρονικών Μηχανημάτων Τυχερών Παιχνιδιών
 - Κατά την παραμονή του στη λέσχη, το άτομο φαίνεται πολύ λυπημένο
 - Ενώσω παίζει σε κάποιο Ηλεκτρονικό Μηχάνημα Τυχερών Παιχνιδιών, το άτομο ιδρώνει ασυνήθιστα
 - Κατά την παραμονή του στη λέσχη, το άτομο φαίνεται πολύ ταραγμένο και
 - Το άτομο διαμαρτύρεται συνεχώς στο προσωπικό
- Απόμακρο
 - Δεν ανταποκρίνεται σε οποιαδήποτε προσπάθεια επικοινωνίας από μέρος του προσωπικού
 - Δεν ανταποκρίνεται σε γεγονότα που συμβαίνουν στη λέσχη και τα οποία υπό κανονικές συνθήκες προσελκύουν την προσοχή του πελάτη
- Εμφάνιση
 - Προσπαθεί να μεταμφιεστεί ώστε να μην τον αναγνωρίζουν και
 - Με την πάροδο του χρόνου μειώνεται η υγιεινή προσωπική φροντίδα του ατόμου
- Παράταση χρόνου που αφιερώνεται στο τζόγο
 - Παίζει σε Ηλεκτρονικά Μηχανήματα Τυχερών Παιχνιδιών επί καθημερινής βάσεως
 - Παίζει σε Ηλεκτρονικά Μηχανήματα Τυχερών Παιχνιδιών για πάνω από συνεχόμενες ώρες και

- ο Όταν κλείσει η λέσχη δεν θέλει να φύγει
- Ζητά χρήματα για να παίξει
 - ο Ζητά από το προσωπικό να του δανείσει χρήματα για οποιονδήποτε σκοπό
 - ο Ζητά από τους θαμώνες να του δανείσουν χρήματα για οποιονδήποτε σκοπό
 - ο Προσπαθεί να πωλήσει αγαθά ή υπηρεσίες εντός της λέσχης

Η διαδικασία για οποιεσδήποτε επαφές με τους θαμώνες αυτούς περιλαμβάνει ελεγχόμενη βοήθεια βάσει κατά περίπτωση αξιολόγησης από το κατάλληλο προσωπικό της λέσχης συμπεριλαμβανομένου του αρμόδιου ατόμου. Οι επαφές αυτές μπορούν να έχουν μια από τις παρακάτω μορφές:

Το προσωπικό προσεγγίζει τον πελάτη ή επισκέπτη και επιχειρεί να τον κάνει να συμμετάσχει στην κοινωνική αλληλεπίδραση

Το προσωπικό ενθαρρύνει τον πελάτη να δοκιμάσει κάποιο από τις προσφορές φαγητού ή ποτού οι οποίες είναι διαθέσιμες στη λέσχη ώστε να κάνει ένα διάλειμμα από το παιχνίδι

Το προσωπικό προσφέρει στον πελάτη κάποιο δωρεάν ποτό π.χ τσάι ή καφέ σε ένα πιο ήσυχο πιο ιδιωτικό σημείο του χώρου όπου και μπορεί να του παρέχει εμπιστευτικά όλες τις σχετικές πληροφορίες καθώς και πρόσβαση σε υπηρεσίες υποστήριξης συμπεριλαμβανομένων υπηρεσιών αυτο αποκλεισμού και χρηματοοικονομικών συμβουλών

Το προσωπικό προσφέρει στον πελάτη κάποιο άλλο είδος κατάλληλης βοήθειας συμπεριλαμβανομένης της χρήσης του τηλεφώνου της λέσχης για να επικοινωνήσει με την οικογένεια του ή με κάποιον φίλο

Το προσωπικό βοηθάει τον πελάτη να διευθετήσει την επιστροφή του στο σπίτι

- vi. Το προσωπικό δεν λαμβάνει καμία πρωτοβουλία εάν κατά την εύλογη κρίση του αρμόδιου ατόμου οποιαδήποτε επαφή με τον πελάτη ή επισκέπτη δεν είναι δικαιολογημένη

Οποιοσδήποτε επαφές του Αρμόδιου Υπεύθυνου Τζόγου με τους θαμώνες καταγράφονται στο Μητρώο Υπεύθυνου Τζόγου και περιλαμβάνουν λεπτομέρειες των μέτρων που λαμβάνονται. Η λέσχη παρέχει εκπαίδευση σε όλα τα μέλη του προσωπικού που εκτελούν καθήκοντα αρμόδιου ατόμου. Τα αρμόδια άτομα θα τυγχάνουν εκπαίδευσης ώστε να γνωρίζουν ποιες είναι οι ενδείξεις προβληματικού τζόγου και πώς θα πρέπει να αντιδρούν σε περίπτωση προβληματικών συμπεριφορών και ώστε να ενημερώνονται για τις απαιτήσεις των Εθνικών Αρχών Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

Το περιεχόμενο του μητρώου αυτού καλύπτεται από το Νόμο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και το αρμόδιο άτομο θα πρέπει να διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τις Εθνικές Αρχές Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

Τα ακόλουθα στοιχεία θα πρέπει να περιλαμβάνονται στο Μητρώο

Η ημερομηνία και ώρα του περιστατικού ή ζητήματος

Τα ονόματα των εμπλεκόμενων μελών του προσωπικού

Το όνομα του εμπλεκόμενου πελάτη αν είναι διαθέσιμο ή εφόσον απαιτείται

Περιγραφή ή γενική εικόνα του περιστατικού ή ζητήματος

Μέτρα που λαμβάνονται από το προσωπικό π.χ η παροχή πληροφοριών Παροχή Βοήθειας στους Παίκτες Αυτο αποκλεισμός

Η λέσχη θα συμμορφώνεται επίσης με τους νόμους και τους κανονισμούς σχετικά με την υπεύθυνη παροχή αλκοόλ

10. Επαφές με το Προσωπικό της Λέσχης

Η λέσχη μεριμνά ώστε να διασφαλίζεται η ασφάλεια όλων των μελών του προσωπικού της και να διατηρείται η αντιληπτή ακεραιότητα των προϊόντων τυχερών παιχνιδιών που πωλούνται από τη λέσχη

Σύμφωνα με το νόμο δεν επιτρέπεται στους υπαλλήλους της λέσχης να παίζουν στις μηχανές τυχερών παιχνιδιών να παίζουν το παιχνίδι Κίνο να αγοράζουν λαχεία ή να συμμετέχουν σε στοιχήματα εν ώρα καθήκοντος καθ όλη τη διάρκεια της απασχόλησης τους από τη λέσχη

Η λέσχη διαθέτει συγκεκριμένη πολιτική σχετικά με υπαλλήλους οι οποίοι αγοράζουν προϊόντα τυχερών παιχνιδιών συμπεριλαμβανομένων των παιχνιδιών σε μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών Αντίγραφο της πολιτικής αυτής περιλαμβάνεται στο Εγχειρίδιο Πολιτικών και Διαδικασιών Υπεύθυνου Τζόγου και στον οδηγό του προσωπικού Επισυνάπτεται επίσης σε κάθε αντίγραφο του Κώδικα που διανέμεται

Σε περίπτωση που οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού αναφέρει σε άλλο μέλος του προσωπικού ή στο αρμόδιο άτομο ότι πιθανόν να αντιμετωπίζει πρόβλημα με τον τζόγο θα του παρέχεται εμπιστευτικά στήριξη και πληροφορίες σχετικά με τον προβληματικό τζόγο από τον διαχειριστή σχετικό υπεύθυνο της λέσχης Για να αποφασιστεί ποια μέτρα είναι κατάλληλα σε κάθε περίπτωση που αφορά μέλη του προσωπικού η λέσχη θα φροντίσει ώστε κάθε προσπάθεια που γίνεται να γίνεται με διακριτικό τρόπο και το θέμα να παίρνει όσο το δυνατό μικρότερες διαστάσεις Όποτε διατίθενται καθήκοντα τα οποία δεν σχετίζονται με τα τυχερά παιχνίδια το μέλος του προσωπικού θα πρέπει να ενθαρρύνεται να ασχοληθεί με αυτά

Τα μέτρα που λαμβάνονται σύμφωνα με τη διάταξη αυτή θα καταγράφονται στο αρχείο απασχόλησης του υπαλλήλου και όχι στο Μητρώο Υπεύθυνου Τζόγου Αντίγραφα οποιωνδήποτε καταχωρήσεων στο φάκελο απασχόλησης του υπαλλήλου οι οποίες γίνονται σύμφωνα με την παρούσα ρήτρα θα πρέπει να τίθενται στη διάθεση των επιθεωρητών της Βικτωριανής Επιτροπής για Ρύθμιση Τυχερών Παιχνιδιών και Οιοπνευματωδών κατόπιν αιτήματος

Το σύνολο του προσωπικού θα συμμετέχει σε προγράμματα επαγγελματικής ανάπτυξης σε σχέση με τον υπεύθυνο τζόγο σε ετήσια βάση Τα προγράμματα αυτά προσφέρονται σε συνεργασία με τους κατάλληλους οργανισμούς κατάρτισης συμπεριλαμβανομένης της τοπικής υπηρεσίας Παροχής Βοήθειας σε Παίκτες και άλλες παρόμοιες υπηρεσίες όπως αυτές καθορίζονται από την ίδια τη λέσχη

Πληροφορίες σχετικά με τον υπεύθυνο τζόγο και υπηρεσίες στήριξης προβληματικού τζόγου θα περιλαμβάνονται στο πακέτο κατατόπισης οδηγό του προσωπικού που παρέχεται σε όλους τους υπαλλήλους κατά την έναρξη της εργασίας τους στη λέσχη

Σε περίπτωση που η λέσχη υιοθετήσει διαφορετική πολιτική από αυτήν που προβλέπεται παραπάνω θα πρέπει να ενημερώσει εγγράφως την Βικτωριανή Επιτροπή για Ρύθμιση Τυχερών Παιχνιδιών και Οιοπνευματωδών για την αλλαγή πολιτικής και θα πρέπει να αναμένει να εγκριθεί η πολιτική της λέσχης πριν αυτή τεθεί σε εφαρμογή

11. Επαφές με Υπηρεσίες Στήριξης Προβληματικού Τζόγου

Η λέσχη αυτή έχει δεσμευτεί να διατηρεί ισχυρούς δεσμούς και τακτική επαφή με τις τοπικές υπηρεσίες στήριξης για προβλήματα τζόγου και με άλλους συναφείς φορείς

Η λέσχη θα θέτει στη διάθεση των θαμώνων διάφορα δημοσιεύματα και τα στοιχεία επικοινωνίας της τοπικής Υπηρεσίας Παροχής Βοήθειας σε Παίκτες ή και άλλων σχετικών υπηρεσιών στήριξης για προβλήματα τζόγου

Το ανώτερο προσωπικό της λέσχης αυτής θα συνεδριάζει ανά τακτά χρονικά διαστήματα, τουλάχιστον ετησίως με την τοπική Υπηρεσία Παροχής Βοήθειας σε Παίκτες και τους εντεταλμένους Υπαλλήλους Στήριξης της Λέσχης της οικείας περιφερειακής Υπηρεσίας Στήριξης Παικτών

- Παραδείγματα συναντήσεων αυτού του είδους είναι
 - ο Η σύγκληση ετήσιας συνόδου κατάρτισης του προσωπικού η οποία διευθύνεται από την τοπική υπηρεσία Παροχής Βοήθειας σε Παίκτες
 - ο Συναντήσεις μεταξύ του Διαχειριστή Διευθυντή της Λέσχης και της Υπηρεσίας Παροχής Βοήθειας σε Παίκτες ή των εντεταλμένων Υπαλλήλων Στήριξης της Λέσχης ή
 - ο τακτική επαφή με τις υπηρεσίες στήριξης μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου

Η λέσχη θα καταγράφει τα στοιχεία κάθε επαφής με τις Υπηρεσίες Παροχής Βοήθειας σε Παίκτες ή και με άλλες σχετικές υπηρεσίες στήριξης σε σχέση με τον προβληματικό τζόγο στο Φάκελο Πολιτικών και Διαδικασιών Υπεύθυνου Τζόγου. Στα στοιχεία των συνεδριάσεων θα περιλαμβάνονται

- η ημερομηνία και ώρα της συνεδρίασης
- οι συμμετέχοντες
- τα θέματα που συζητήθηκαν
- τα αποτελέσματα της συνεδρίασης τα θέματα για τα οποία θα πρέπει να ληφθούν μέτρα
- η ημερομηνία της επόμενης συνεδρίασης

12. Καταγγελίες Πελατών

Η λέσχη συμμετέχει σε Ανεξάρτητη Διαδικασία Επίλυσης Παραπόνων ΑΔΕΠ η οποία συμμορφώνεται με τις σχετικές υπουργικές οδηγίες σχετικά με τις ΑΔΕΠ και έχει λάβει έγκριση από τη Βικτωριανή Επιτροπή για Ρύθμιση Τυχερών Παιχνιδιών και Οινοπνευματωδών

Η λέσχη θα παρέχει στους θαμώνες πληροφορίες σχετικά με την ΑΔΕΠ συμπεριλαμβανομένων των ακολούθων

- πώς γίνονται οι καταγγελίες
- διαδικασία για την επίλυση καταγγελιών
- ανεξάρτητη επανεξέταση των αποφάσεων που λαμβάνονται από τον σύλλογο όσον αφορά καταγγελίες από μέλη ή επισκέπτες
- συλλογή και διατήρηση πληροφοριών σχετικά με οποιεσδήποτε καταγγελίες
- πώς θα βοηθείται η Βικτωριανή Επιτροπή για Ρύθμιση Τυχερών Παιχνιδιών και Οινοπνευματωδών κατά την παρακολούθηση συμμόρφωσης με τη διαδικασία παραπόνων

Σε περίπτωση που κάποιος πελάτης επιθυμεί να κάνει κάποια καταγγελία σχετικά με την τήρηση ή και τη λειτουργία του Κώδικα αυτού η καταγγελία θα πρέπει να υποβάλλεται γραπτώς απευθείας στη διεύθυνση της λέσχης

Όλες οι καταγγελίες θα πρέπει να ελέγχονται από το διευθυντή της λέσχης ο οποίος θα βεβαιώνεται ότι σχετίζονται με τη λειτουργία του Κώδικα αυτού. Οποιοσδήποτε καταγγελίες σχετικά με την εξυπηρέτηση πελατών ή τις λειτουργίες των μηχανημάτων οι οποίες δεν σχετίζονται με τη λειτουργία του Κώδικα θα πρέπει να απευθύνονται στον επί καθηκόντι Υπεύθυνο. Εάν τους ζητηθεί οι υπάλληλοι της λέσχης μπορούν να βοηθήσουν τους θαμώνες με τη σχετική διαδικασία

Οι οποιοσδήποτε καταγγελίες θα διερευνώνται με προσοχή και θα επιλύονται το συντομότερο δυνατό με τον ακόλουθο τρόπο

- Θα αποστέλλεται άμεσα επιβεβαίωση λήψης όλων των καταγγελιών
- Εάν αποφασιστεί να μην εξεταστεί η καταγγελία επειδή δεν σχετίζεται με τη λειτουργία του Κώδικα ο πελάτης θα ενημερώνεται αναλόγως
- Κατά τη διάρκεια της έρευνας της καταγγελίας ο Διευθυντής της Λέσχης μπορεί να ζητήσει πληροφορίες από τον ενδιαφερόμενο υπάλληλο σχετικά με το αντικείμενο της καταγγελίας
- Ο Διευθυντής της Λέσχης θα ζητήσει να μάθει κατά πόσον ο πελάτης αντιμετώπιστηκε ευλόγως και με βάση των Κώδικα
- Εάν η καταγγελία είναι βάσιμη ο Διευθυντής της Λέσχης θα περιγράψει λεπτομερώς τα μέτρα που πρόκειται να ληφθούν για την αντιμετώπιση του προβλήματος
- Ο πελάτης θα ενημερώνεται πάντα για την έκβαση της καταγγελίας
- Τα στοιχεία της καταγγελίας θα διατηρούνται στο Φάκελο Πολιτικών και Διαδικασιών Υπεύθυνου Τζόγου και θα σημειώνονται στο Μητρώο
- Πληροφορίες σχετικά με τις καταγγελίες θα παρέχονται στην Βικτωριανή Επιτροπή για Ρύθμιση Τυχερών Παιχνιδιών και Οιοπνευματωδών κατόπιν αιτήματος

Σε περίπτωση που κάποια καταγγελία δεν μπορεί να επιλυθεί από τη λέσχη θα προωθείται στο Ινστιτούτο Διαμεσολαβητών της Αυστραλίας

IAMA Το κάθε συμβαλλόμενο μέρος που εμπλέκεται στην καταγγελία μπορεί να επικοινωνήσει με το IAMA

Για την υποβολή καταγγελιών το κάθε συμβαλλόμενο μέρος μπορεί να επισκεφθεί την ιστοσελίδα του IAMA να κατεβάσει το έντυπο Επίλυσης Διαφορών και στη συνέχεια να υποβάλει το συμπληρωμένο έντυπο καταβάλλοντας το σχετικό τέλος στο IAMA

Οποιαδήποτε έγγραφα σχετικά με τις καταγγελίες που έχουν να κάνουν με τον Κώδικα θα πρέπει να διατηρούνται στο Φάκελο Πολιτικών και Διαδικασιών Υπεύθυνου Τζόγου και να σημειώνονται στο μητρώο ούτως ώστε η Βικτωριανή Επιτροπή για Ρύθμιση Τυχερών Παιχνιδιών και Οιοπνευματωδών να έχει πρόσβαση σε αυτά ανάλογα με τις σχετικές απαιτήσεις

13. Συμμόρφωση με τις Απαγορεύσεις περί Συμμετοχής Ανηλίκων σε Τυχερά Παιχνίδια

Απαγορεύεται αυστηρά η συμμετοχή ανηλίκων σε τυχερά παιχνίδια Δεν επιτρέπεται στους ανήλικους ανεξαρτήτως ηλικίας να εισέρχονται σε αίθουσες τυχερών παιχνιδιών

Η λέσχη θα φροντίσει ώστε σε όλες τις εισόδους αιθουσών τυχερών παιχνιδιών να υπάρχουν σχετικές σημάνσεις που να απαγορεύουν σε όλους τους ανήλικους να εισέρχονται στις αίθουσες τυχερών παιχνιδιών

Το προσωπικό της λέσχης θα πρέπει να ζητά αποδεικτικό ηλικίας Η λέσχη απαιτεί από τα μέλη του προσωπικού αιθουσών τυχερών παιχνιδιών να ζητά αποδεικτικό της ηλικίας του πελάτη ή επισκέπτη σε περίπτωση που δεν είναι σίγουροι αν ο συγκεκριμένος πελάτης ή επισκέπτης είναι τουλάχιστον ετών

Τα ακόλουθα ισχύοντα πρωτότυπα έγγραφα γίνονται αποδεκτά ως αποδεικτικά της ηλικίας του ατόμου

- Κάρτα Αποδεικτικό ηλικίας
- Άδεια οδήγησης
- Βικτωριανή άδεια εκπαιδευομένων

- Διαβατήριο
- Τραπεζική κάρτα

Σε περίπτωση που δεν μπορεί να παρουσιαστεί το σχετικό αποδεικτικό της ηλικίας ο πελάτης ή επισκέπτης θα πρέπει να εγκαταλείψει την αίθουσα τυχερών παιχνιδιών και δεν θα του παρασχεθεί οποιοδήποτε προϊόν τυχερών παιχνιδιών εντός της λέσχης

14. Περιβάλλον Τυχερών Παιχνιδιών

Τοποθετούνται ρολόγια σε όλα τα κύρια σημεία του χώρου ώστε οι θαμώνες να μην χάνουν την αίσθηση του χρόνου

Όποτε γίνονται ανακοινώσεις για τις δραστηριότητες της λέσχης το προσωπικό θα αναφέρει επίσης τι ώρα είναι

Στους θαμώνες θα συνιστάται όπως κάνουν τακτικά διαλείμματα όταν παίζουν στις μηχανές τυχερών παιχνιδιών. Οι συστάσεις αυτές μπορούν να γίνονται υπό τη μορφή ανακοινώσεων μέσω του συστήματος αναγγελιών της λέσχης και μπορούν να περιλαμβάνουν

α Ανακοινώσεις ότι είναι έτοιμο το πρωινό τσάι το μεσημεριανό το βραδινό

β Ανακοινώσεις για προωθητικές κληρώσεις

γ Ανακοινώσεις σχετικά με την έναρξη άλλων δραστηριοτήτων πέραν των τυχερών παιχνιδιών εντός της λέσχης για τους πελάτες

Το προσωπικό της λέσχης θα παρακολουθεί επίσης τις δραστηριότητες των θαμώνων και ανάλογα με την περίπτωση θα μπορεί να τους προσεγγίσει ώστε να τους αποθαρρύνει από την εκτεταμένη και εντατική συμμετοχή τους σε τυχερά παιχνίδια. Η προσέγγιση αυτή μπορεί να λάβει τη μορφή περιστασιακής συνομιλίας ως μέρος της γενικής φιλοξενίας του προσωπικού προς τους θαμώνες για παράδειγμα σχετικά με την διαθεσιμότητα τροφίμων ή και ποτών

15. Οικονομικές Συναλλαγές

Στη λέσχη αυτή δεν εξαργυρώνονται επιταγές. Εάν κάποιος πελάτης προσπαθήσει να εξαργυρώσει μια επιταγή ο υπάλληλος θα τον ενημερώσει ότι στη λέσχη δεν εξαργυρώνονται επιταγές

Σύμφωνα με το νόμο τα κέρδη ή οι συσσωρευμένες πιστώσεις αξίας \$ και άνω από μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών θα πρέπει να καταβάλλονται εξ ολοκλήρου με επιταγή η οποία δεν πρέπει να είναι πληρωτέα σε μετρητά. Τα κέρδη και οι συσσωρευμένες πιστώσεις αυτές δεν μπορούν να παρέχονται ως πιστώσεις για τα μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών

Οι θαμώνες και οι επισκέπτες μπορούν να ζητήσουν όπως τα κέρδη ή και οι συσσωρευμένες πιστώσεις αξίας \$ και κάτω και τα κέρδη ή και οι πιστώσεις από άλλα προϊόντα τυχερών παιχνιδιών καταβάλλονται σε μετρητά ή και με επιταγή. Η λέσχη θα συμμορφώνεται με τέτοια αιτήματα

Η λέσχη θα διατηρεί μητρώο των πληρωμών κερδών στο οποίο θα καταγράφονται οι πληρωμές σημαντικών κερδών από προϊόντα τυχερών παιχνιδιών συμπεριλαμβανομένων μεταξύ άλλων πληρωμών με επιταγή για ποσά άνω των \$. Το μητρώο των πληρωμών κερδών θα διατηρείται στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών και θα τίθεται στη διάθεση των επιθεωρητών της Βικτωριανής Επιτροπής για Ρύθμιση Τυχερών Παιχνιδιών και Οιοπνευματωδών κατόπιν αιτήματος

Οι καταχωρήσεις στο μητρώο πληρωμών κερδών μπορεί να υπόκεινται στο Νόμο περί Ιδιωτικότητας και η λέσχη θα συμμορφώνεται με τις Εθνικές Αρχές Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων σχετικά με το μητρώο πληρωμών κερδών

Η παροχή μηχανών τυχερών παιχνιδιών και στοιχημάτων υπόκειται στον Ομοσπονδιακό Νόμο του 2006 περί Καταπολέμησης του Ξεπλύματος Χρήματος και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας (AML/CTF). Η λέσχη έχει υιοθετήσει ένα υπεύθυνο Πρόγραμμα Καταπολέμησης του Ξεπλύματος Χρήματος και της Τρομοκρατίας και θα φροντίσει ώστε όλες οι χρηματικές συναλλαγές να συμμορφώνονται με το κατάλληλο πρόγραμμα Καταπολέμησης του Ξεπλύματος Χρήματος και της Τρομοκρατίας και τον κατάλληλο νόμο περί Καταπολέμησης του Ξεπλύματος Χρήματος και της Τρομοκρατίας

Η λέσχη θα παρέχει διατηρεί και προβάλλει πληροφορίες σχετικά με την πολιτική της λέσχης όσον αφορά την εξαργύρωση επιταγών και το πώς μπορούν τα κέρδη των θαμώνων να καταβάλλονται με επιταγή

16. Υπεύθυνη Διαφήμιση και Προσφορές

Στη Βικτώρια απαγορεύεται η εκούσια διαφήμιση προϊόντων ηλεκτρονικών μηχανημάτων τυχερών παιχνιδιών

Όλες οι διαφημίσεις οι οποίες δεν σχετίζονται με ηλεκτρονικά μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών και οι οποίες γίνονται από ή για λογαριασμό της λέσχης αυτής θα συμμορφώνονται με τον Κώδικα Διαφημιστικής Δεοντολογίας που εγκρίθηκε από τον Αυστραλιανό Σύνδεσμο Εθνικών Διαφημιστών

Πριν από τη δημοσίευση η διοίκηση θα επανεξετάζει όλο το διαφημιστικό και προωθητικό υλικό για να βεβαιώνεται ότι συμμορφώνεται με τον κώδικα δεοντολογίας που εγκρίθηκε από τον Αυστραλιανό Σύνδεσμο Εθνικών Διαφημιστών

Πριν από τη δημοσίευση η διοίκηση θα επανεξετάζει επίσης όλο το διαφημιστικό και προωθητικό υλικό για να βεβαιώνεται ότι

- δεν είναι ψευδές παραπλανητικό ή απατηλό όσον αφορά την απόδοση τα βραβεία ή τις πιθανότητες που έχει κάποιος να κερδίσει
- πριν από τη δημοσίευση έχει ληφθεί η συγκατάθεση οποιουδήποτε ατόμου έχει κερδίσει βραβείο
- δεν είναι προσβλητικής ή αισχρής φύσης
- δεν δημιουργεί την εντύπωση ότι ο τζόγος αποτελεί λογική στρατηγική για βελτίωση των οικονομικών του ατόμου
- δεν προωθεί την κατανάλωση αλκοόλ κατά την αγορά προϊόντων τυχερών παιχνιδιών και
- δεν απεικονίζει ούτε απευθύνεται σε άτομα ηλικίας κάτω των ετών

17. Αναθεώρηση του Κώδικα

Ο Κώδικας αυτός επανεξετάζεται σε ετήσια βάση ώστε να διασφαλίζεται η συμμόρφωσή του με τον Βικτωριανό Νόμο περί Ρύθμισης Τυχερών Παιχνιδιών του 2003 τους Βικτωριανούς Κανονισμούς περί Ρύθμισης Τυχερών Παιχνιδιών του 2005 και τις σχετικές υπουργικές οδηγίες. Υπό την ιδιότητα της ως συντάκτης του Κώδικα η & θα διευκολύνει την ετήσια αναθεώρηση εκ μέρους του διαχειριστή της λέσχης

Η συμμόρφωση της λέσχης με τον Κώδικα και η εφαρμογή και αποτελεσματικότητα του Κώδικα όσον αφορά τη λέσχη κατά τους προηγούμενους μήνες θα πρέπει επίσης να αναθεωρείται στο σημείο αυτό

Η λέσχη θα φροντίσει ώστε το έντυπο σχολίων του Κώδικα να είναι διαθέσιμο με το Μητρώο Υπεύθυνου Τζόγου

Για την αναθεώρηση ζητούνται σχόλια από τα ενδιαφερόμενα μέρη συμπεριλαμβανομένου του προσωπικού της λέσχης των θαμώνων και των υπηρεσιών στήριξης για προβλήματα τζόγου

Οι απαιτούμενες αλλαγές στον παρόντα Κώδικα θα πρέπει να καταγράφονται στο Μητρώο και να κοινοποιούνται γραπτά στην Βικτωριανή Επιτροπή για Ρύθμιση Τυχερών Παιχνιδιών και Οιοπνευματωδών. Οι απαιτούμενες αλλαγές θα εφαρμόζονται αφού ληφθεί η έγκριση της Βικτωριανής Επιτροπής για Ρύθμιση Τυχερών Παιχνιδιών και Οιοπνευματωδών.

Οι οποιοσδήποτε αλλαγές θα καταγράφονται στο Φάκελο Πολιτικών και Διαδικασιών Υπεύθυνου Τζόγου της λέσχης