COMMUNITY CLUBS VICTORIA

Responsible Gambling Code of Conduct

Greek

July 2020

1. Μήνυμα για Υπεύθυνο Τζόγο

Στο χώρο αυτό θα λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα για να προληφθεί και να ελαχιστοποιηθεί η ζημιά που προκαλείται χρησιμοποιώντας μηχανές τυχερών παιχνιδιών (γνωστές ως Pokies ή μηχανές σλοτ). Επίσης στο χώρο αυτό ελέγχεται η ευημερία των πελατών, αποθαρρύνεται το εντατικό και παρατεταμένο παιχνίδι και παρεμβαίνουμε όταν ο πελάτης παρουσιάζει προβληματική συμπεριφορά στα τυχερά παιχνίδια.

Ο κωδικός του παρόντος χώρου είναι διαθέσιμος στους πελάτες μέσω της ιστοσελίδας μας (όπου υπάρχει ιστοσελίδα) και σε γραπτή μορφή κατόπιν αιτήσεως. Θα υπάρχει επιγραφή που ενημερώνει τους πελάτες για τον κωδικό στους χώρους των τυχερών παιχνιδιών.

Ο κώδικας θα είναι επίσης διαθέσιμος σε κοινοτικές γλώσσες στην ιστοσελίδα μας (όπου υπάρχει ιστοσελίδα). Οι γλώσσες περιλαμβάνουν:

- Αραβικά
- Βιετναμικά
- Ελληνικά
- Ιταλικά
- Κινέζικα
- Παντζαμπικά
- Χίντι

2. Αλληλεπίδραση και επικοινωνία με τον Πελάτη

2.1 Ο παρόν χώρος θα διασφαλίσει ώστε η επικοινωνία με τους πελάτες μας να:

(أ) Μην παρακινεί πελάτη να εισέλθει ή να παραμείνει στο χώρο των τυχερών παιχνιδιών
(ب) Μην παρακινεί τη χρήση μηχανών τυχερού παιχνιδιού (με εξαίρεση την επικοινωνία που αποτελεί μέρος ενός προγράμματος πίστης), ή
(ج) Να μην ενισχύει ή ενθαρρύνει την πλάνη ή τις παρανοήσεις για οι μηχανές τυχερών παιχνιδιών, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά των εξής:

i. Λέγοντας στον πελάτη ότι μπορεί να κερδίσει χρήματα παίζοντας στη μηχανή τυχερών παιχνιδιών

ii. Λέγοντας σε έναν πελάτη ότι μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών ή τζάκποτ μηχανή τυχερών παιχνιδιών έχει πληρώσει ή δεν έχει πληρώσει, ή ότι πρόκειται να πληρώσει, κέρδη

iii. Συζητώντας για τύχη ή δεισιδαιμονίες

iv. Λέγοντας στον πελάτη ότι μια «παρά λίγο» αποτυχία σημαίνει ότι η μηχανή τυχερών παιχνιδιών είναι έτοιμο να πληρώσει κέρδη

v. Προτείνοντας ή προωθώντας την ιδέα ότι μια περιστροφή σε μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών δεν είναι ανεξάρτητη από μια άλλη περιστροφή σε αυτή τη μηχανή τυχερών παιχνιδιών

vi. Προτείνοντας ή προωθώντας την ιδέα ότι υπάρχουν στρατηγικές που μπορεί να χρησιμοποιήσει ένας πελάτης για να κερδίσει όταν παίζει μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών (για παράδειγμα, αυξάνοντας ή μειώνοντας το ποσό του στοιχήματος ανά γραμμή ή τον αριθμό των γραμμών στις οποίες παίζει το στοίχημα), ή

vii. Λέγοντας στον πελάτη ότι του αξίζει να κερδίσει.

2.2 Ο παρών χώρος θα λάβει τα απαραίτητα μέτρα για να διασφαλίσει ότι οι επικοινωνίες με τον πελάτη αποθαρρύνουν το εντατικό και παρατεταμένο παιχνίδι των μηχανών τυχερών παιχνιδιών.

2.3 Με εξαίρεση τη σήμανση EFTPOS, αυτός ο χώρος δεν θα παρακινείται ο πελάτης:

(أ) να κάνει ανάληψη χρημάτων, ή ανάληψη περισσότερων χρημάτων, από την ταμειακή μηχανή, ή

(ب) να φύγει από αυτό το χώρο για να πάρει χρήματα, ή να πάρει περισσότερα χρήματα, για να επιτραπεί στον πελάτη να παίξει ή να συνεχίσει να παίζει σε μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών.

2.4 Ωστόσο, στον παρόντα χώρο μπορεί να κατευθύνεται ο πελάτης σε μια ταμειακή μηχανή, όταν το ζητήσει ό ίδιος ο πελάτης.

3. Αλληλεπίδραση με τους Πελάτες μας - Σημάδια Άγχους

3.1 Στον παρόντα χώρο θα λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα για να εξασφαλίσουμε ότι ο χώρος μηχανημάτων τυχερών παιχνιδιών και οι είσοδοι στην περιοχή αυτή παρακολουθούνται ανά πάσα στιγμή που οι μηχανές τυχερών παιχνιδιών διατίθενται για παιχνίδι.

3.2 Στον παρόντα χώρο θα λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα για να εξασφαλίσουμε ότι οι πελάτες στο χώρο μηχανημάτων τυχερών παιχνιδιών θα επιτηρούνται τακτικά και θα παρακολουθείται η συμπεριφορά τους ώστε να δημιουργεί ζημιά με τα τυχερά παιχνίδια.

3.3 Στον παρόντα χώρο δεν θα ενθαρρύνουμε ούτε θα παρακινούμε τον πελάτη να συμμετάσχει σε εντατικό ή παρατεταμένο παιχνίδι.

3.4 Το προσωπικό του παρόντος χώρου θα ζητήσει από τον πελάτη να κάνει ένα διάλειμμα μακριά από τις μηχανές τυχερών παιχνιδιών εάν έχει συμβεί κάποιο περιστατικό και έχει διαπιστωθεί ότι ο πελάτης είναι θυμωμένος ενώ παίζει ή έχει ζητήσει βοήθεια ως αποτέλεσμα του παιχνιδιού του.

3.5 Το προσωπικό του παρόντος χώρου θα μιλήσει με τον πελάτη εάν παρατηρήσει ότι παίζει μηχανές τυχερών παιχνιδιών για μεγάλο χρονικό διάστημα χωρίς διάλειμμα και θα του ζητήσει να κάνει ένα διάλειμμα μακριά από την περιοχή των τυχερών παιχνιδιών.

3.6 Το προσωπικό αυτού του χώρου θα μιλήσει με τον πελάτη ο οποίος:

(أ) Έχει κληθεί να κάνει ένα διάλειμμα μακριά από την περιοχή των τυχερών παιχνιδιών και εκείνος αρνείται

(ب) Παίζει πολλά μηχανές τυχερών παιχνιδιών ταυτόχρονα, ή

(ج) Κρατά μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών για δική του χρήση μόνο ενώ παίζει σε άλλη μηχανή.

4. Το προσωπικό του χώρου τυχερών παιχνιδιών

4.1 Το προσωπικό του παρόντα χώρου δεν επιτρέπεται να παίζει στα μηχανές τυχερών παιχνιδιών σε ώρες εργασίας στο συγκεκριμένο χώρο.

4.2 Στον παρόντα χώρο παρέχονται πληροφορίες στο προσωπικό, ώστε να γνωρίζει τον αυξημένο κίνδυνο ζημιάς από τυχερά παιχνίδια.

5. Αλληλεπίδραση με Υπηρεσίες Υποστήριξης για Προβληματικούς Παίκτες

Ο παρόντας χώρος θα εξασφαλίσει ώστε το προσωπικό που έχει καθημερινή διαχείριση της λειτουργίας αυτού του χώρου και είναι υπεύθυνο για τα τυχερά παιχνίδια να συναντηθεί με τον υπάλληλο υποστήριξης του χώρου αυτού τουλάχιστον κάθε έξι μήνες.

6. Το Περιβάλλον των Τυχερών Παιχνιδιών

6.1 Αυτός ο χώρος δεν θα ενθαρρύνει τον πελάτη να παίζει ταυτόχρονα πολλαπλές μηχανές τυχερών παιχνιδιών.

6.2 Στον παρόντα χώρο θα λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα για να αποθαρρύνεται ο πελάτης να κρατάει ρεζερβέ μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών προκειμένου να παίξει σε άλλη μηχανή στο χώρο των τυχερών παιχνιδιών.

6.3 Κατά τις ώρες λειτουργίας που θα σερβίρονται φαγητά και ποτά έξω από το χώρο με μηχανές τυχερών παιχνιδιών, ο χώρος θα εξασφαλίσει στον πελάτη τη δυνατότητα να παραγγείλει και να σερβιριστεί φαγητό και/ή ποτό χωρίς να χρειαστεί να εισέλθει στην περιοχή με μηχανές τυχερών παιχνιδιών.

6.4 Ο παρόντας χώρος μπορεί να σερβίρει στον πελάτη ο οποίος κάθεται ή παίζει σε μηχανή τυχερών παιχνιδιών φαγητό ή ποτό, υπό την προϋπόθεση ότι προσφέρεται ως μέρος μιας αλληλεπίδρασης με τον εν λόγω πελάτη.

7. Υπεύθυνος Τυχερών Παιχνιδιών

7.1 Εχουν διοριστεί Υπεύθυνοι Τυχερών Παιχνιδιών στον παρόντα χώρο.

7.2 Ο Υπεύθυνος Τυχερών Παιχνιδιών θα είναι διαθέσιμος στο χώρο με τις μηχανές τυχερών παιχνιδιών ανά πάσα στιγμή που οι μηχανές τυχερών παιχνιδιών χρησιμοποιούνται για παιχνίδι.

7.3 Στον παρόντα χώρο θα αναγράφεται σε περίοπτη θέση στο χώρο με μηχανές τυχερών παιχνιδιών, ειδοποίηση που θα ενημερώνει ότι Υπεύθυνος Διαχείρισης Τυχερών Παιχνιδιών είναι ανά πάσα στιγμή διαθέσιμος για βοήθεια.

7.4 Ο Υπεύθυνος Τυχερών Παιχνιδιών αυτού του χώρου θα λάβει όλα τα κατάλληλα μέτρα για:

(أ) Να παρακολουθεί το χώρο με μηχανές τυχερών παιχνιδιών για επιβεβαίωση συμμόρφωσης του χώρου με το νόμο, τους κανονισμούς και τον παρόντα κώδικα
(ب) Να διασφαλίζει ότι το προσωπικό καταγράφει υπεύθυνα περιστατικά τυχερών παιχνιδιών και παρεμβάσεις στο μητρώο υπεύθυνων τυχερών παιχνιδιών
(ج) Να παρατηρεί τους πελάτες που εμφανίζουν συμπεριφορά που συνάδει με ζημιά που προκαλείται από τα τυχερά παιχνίδια και να παρέχει βοήθεια όπου χρειαστεί
(د) Να παρέχει συμβουλές στο προσωπικό σχετικά με τη ζημιά που προκαλείται από τα τυχερά παιχνίδια και πώς να αντιμετωπίζονται τα σημάδια ζημιάς από τζόγο, και
(ه) Να απαντήσει σε ερωτήσεις και παράπονα πελατών σχετικά με την προμήθεια τυχερών παιχνιδιών στον εγκεκριμένο χώρο.

7.5 Ο Υπεύθυνος για Τυχερά Παιχνίδια του παρόντος χώρου θα ολοκληρώσει την προβλεπόμενη υπεύθυνη υπηρεσία εκπαίδευσης για τα τυχερά παιχνίδια, εάν υπάρχει.

8. Μητρώο Υπεύθυνου Τζόγου

8.1 Στον παρόντα χώρο διατηρείται υπεύθυνο μητρώο τυχερών παιχνιδιών. Τα στοχεία όλων των υπεύθυνων περιστατικών και παρεμβάσεων για τυχερά παιχνίδια καταγράφονται σε αυτό το μητρώο και συμπεριλαμβάνουν:

(α) την ημερομηνία και ώρα του συμβάντος
(β) λεπτομέρειες του συμβάντος
(γ) λεπτομέρειες της παρέμβασης που έγινε για την αντιμετώπιση του συμβάντος
(δ) λεπτομέρειες της απάντησης του πελάτη στην παρέμβαση, εφόσον είναι γνωστές
(ε) ημερομηνία και ώρα εγγραφής στο μητρώο υπεύθυνων τυχερών παιχνιδιών, και
(ζ) το όνομα του ατόμου, εάν αυτό παρέχεται οικειοθελώς από το εν λόγω άτομο.

8.2 Στο χώρο αυτό διατηρούνται πληροφορίες στο μητρώο υπεύθυνων τυχερών παιχνιδιών για τουλάχιστον έξι μήνες από την ημέρα που καταχωρήθηκαν στο μητρώο υπεύθυνων τυχερών παιχνιδιών.

8.3 Στο χώρο αυτό θα παρέχεται στη Βικτωριανή Επιτροπή για τον Κανονισμό Τυχερών Παιχνιδιών και Οινοπνευματωδών Ποτών αντίγραφο του μητρώου υπεύθυνου τζόγου κατόπιν αίτησης.

8.4 Αυτός ο χώρος μπορεί να παράσχει στον Εργαζόμενο Υποστήριξης Χώρου πληροφορίες μητρώου υπεύθυνων τυχερών παιχνιδιών για εκπαιδευτικούς και αναπτυξιακούς σκοπούς, υπό την προϋπόθεση ότι οι πληροφορίες δεν θα περιλαμβάνουν το όνομα ή τα χαρακτηριστικά αναγνώρισης οποιουδήποτε πελάτη.

Προσάρτημα-Ορισμοί

Ορισμοί

Διαχειριστής κώδικα αναφέρεται στη βιομηχανική ένωση που έχει προετοιμάσει και διαχειρίζεται αυτόν τον κώδικα.

Αλληλεπίδραση σημαίνει αναμετρημένη βοήθεια βάσει κατά περίπτωση αξιολόγησης από το προσωπικό του χώρου. Η αλληλεπίδραση μπορεί να λάβει τη μορφή:

- Ενθάρρυνσης του πελάτη ώστε να επωφεληθεί από την προσφορά φαγητών ή ποτών που διατίθενται στο χώρο που θα του επιτρέπει ένα διάλειμμα από το παιχνίδι στις μηχανές τυχερών παιχνιδιών
- Προσφοράς αναψυκτικών στον πελάτη (π.χ. τσάι ή καφές) σε ένα πιο ήσυχο, πιο ιδιωτικό μέρος του χώρου παιχνιδιού όπου ο πελάτης έχει την ευκαιρία να ζητήσει με εμπιστευτικό τρόπο τις κατάλληλες πληροφορίες υποστήριξης
- Βοήθειας στον πελάτη για τη μεταφορά του για να αποχωρήσει από το χώρο
- Παροχής πληροφοριών στον πελάτη σχετικά με την υποστήριξη στους παίκτες τυχερών παιχνιδιών, και
- Εξήγησης της λειτουργίας του προγράμματος αυτο-αποκλεισμού και παροχής πληροφοριών για πρόσβαση στο πρόγραμμα.

Πρόγραμμα Πίστης σημαίνει το «πρόγραμμα πίστης», όπως ορίζεται στην ενότητα 1.3 του νόμου.

Υπεύθυνοι για τα τυχερά παιχνίδια σημαίνει το προσωπικό που διορίζεται για να βοηθήσει τον χειριστή του χώρου:

- Να ελαχιστοποιείται η ζημιά από τα τυχερά παιχνίδια στο χώρο, και
- Διασφαλίζεται η συμόρφωση όλων των υπεύθυνων κανονισμών τζόγου και απαιτήσεις του κώδικα
- Να ανταποκρίνονται στις απορίες προσωπικού και πελατών σχετικά με την προμήθεια τυχερών παιχνιδιών στο χώρο.

Το Μητρώο Υπεύθυνου Τζόγου περιγράφει ένα αρχείο καταγραφής που βρίσκεται στο χώρο των τυχερών παιχνιδιών, που το προσωπικό του χώρου έχει πρόσβαση για να καταγράφει τις υπεύθυνες αλληλεπιδράσεις τυχερών παιχνιδιών και πελατών.

Υπάλληλοι Υποστήριξης του Χώρου περιγράφει το προσωπικό από το Πρόγραμμα Υποστήριξης Χώρων Βοήθειας του Παίκτη. Το προσωπικό αυτό βοηθά τους χώρους για να εκπληρώνουν τις αρμοδιότητές τους όπως:

- Να εντοπίζουν και να ανταποκρίνονται στους πελάτες που εμφανίζουν σημάδια προβληματικού τζόγου
- Να αυξήσουν την ευαισθητοποίηση του προσωπικού του χώρου σχετικά με, και την ενθάρρυνση των παραπομπών σε υπηρεσίες Βοήθειας του Παίκτη, προγράμματα αυτο-αποκλεισμού και άλλες υπηρεσίες υποστήριξης στην κοινότητα
- Να ικανοποιήσουν τις απαιτήσεις του Κώδικα Δεοντολογίας Υπεύθυνου Τζόγου
- Να δημιουργήσουν και να διατηρήσουν υπεύθυνα περιβάλλοντα για τυχερά παιχνίδια
- Να διασφαλίσουν την ολοκλήρωση της απαιτούμενης εκπαίδευσης για Υπεύθυνη Υπηρεσία Τυχερών Παιχνιδιών (RSG).

Αποποίηση

Όποιες νομοθετικές αλλαγές κι εάν επηρεάζουν αυτόν τον κώδικα δεν καθιστούν αυτόν τον κώδικα άκυρο. Οποιαδήποτε Πολιτειακή ή Ομοσπονδιακή νομοθεσία ή κανονιστικές ρυθμίσεις υπερισχύουν του περιεχομένου αυτού του κώδικα.