



# THE HOPPERS CLUB

## Responsible Gambling Code of Conduct

## Código de Conducta de Responsabilidad en el Juego

*Marzo de 2009*

## **Código de Conducta de Responsabilidad en el Juego del Lugar de Juego de EGM/Keno**

### **1. Compromiso con la Responsabilidad en el Juego del Lugar**

*Este Lugar está comprometido a ofrecer los estándares más altos de atención al cliente y de Responsabilidad en el Juego. Nuestro Responsible Gambling Code of Conduct (Código de Conducta de Responsabilidad en el Juego) describe cómo lo realizamos.*

*La Responsabilidad en el Juego en un entorno regulado es cuando los consumidores pueden realizar una elección informada y ejercer una elección racional y sensata basada en sus circunstancias. Significa una responsabilidad compartida con la acción colectiva de la industria del juego, el Gobierno, los particulares y las comunidades.*

Este mensaje debe exhibirse a la entrada a la sala de juego y/o en la Caja de la sala de juego. Este mensaje también debe exhibirse en el Lugar donde se vende Club Keno.

### **2. Disponibilidad del Código de Conducta**

El presente Código deberá estar disponible para los clientes por escrito, lo que incluye a los principales idiomas comunitarios, cuando lo soliciten. A letrero informando de esto a los clientes se exhibe a la entrada de la sala de juego o en la Caja de la sala de juego.

El Código también deberá estar disponible en los idiomas comunitarios en el sitio web del Lugar. (Solo corresponde cuando el Lugar tenga un sitio web)

Los idiomas serán:

- griego
- italiano
- vietnamita
- chino
- árabe
- turco
- español

### 3. Información sobre Responsabilidad en el Juego

Este Lugar exhibe Información sobre Responsabilidad en el Juego de diversas formas, por ejemplo, folletos, carteles y en Player Information Displays (Exhibidor de Información al Jugador) (PID) en la pantalla de las Electronic Gaming Machine (Máquinas Electrónicas de Juego) (EGM)

Ejemplos:

#### (a) Cómo jugar responsablemente

**PLAYING THE POKIES KNOW THE FACTS**

**WHO REALLY WINS?**

**HOW DO GAMING MACHINES WORK?**

**THE REAL CHANCE OF WINNING.**

CHANCE OF WINNING	CHANCE OF WINNING
How often you win	1 in 100
How often you lose	99 in 100
How often you win big	1 in 1000
How often you win small	99 in 1000
How often you win big	1 in 10000
How often you win small	99 in 10000
How often you win big	1 in 100000
How often you win small	99 in 100000
How often you win big	1 in 1000000
How often you win small	99 in 1000000

#### (b) Cómo tomar y mantener una decisión de compromiso previo

**SET YOURSELF A LIMIT & DO NOT EXCEED IT**

**YOU CAN BE AN INFORMED GAMBLER.**

**DON'T CHASE YOUR LOSSES WALK AWAY**

#### (c) La disponibilidad de servicios de apoyo

**YOUR NEXT STEPS EASIER THAN YOU THINK.**

**SCANNING TO PUT YOUR GAMBLING FIRST?**

**GAMBLER'S HELP 1800 150 100**

- (d) La política de pago de premios

**Por ley, todos los premios o créditos acumulados de \$1,000 o más deben pagarse totalmente en cheque, no canjeable por dinero en efectivo. Estos premios no pueden convertirse en créditos para su uso en máquinas.**

- (e) La prohibición de provisión de crédito para jugar

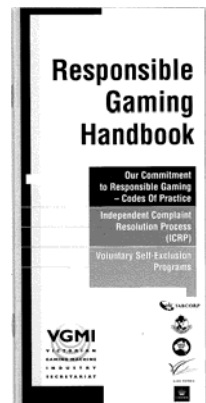
La *Gambling Regulation Act (Ley de Regulación del Juego de 2003)* prohíbe que este Lugar dé crédito a los clientes para jugar en las máquinas de juego.

- (f) El self-exclusion program (programa de autoexclusión) del Lugar

Este Lugar de Juego ofrece un programa de autoexclusión . Para obtener información acerca del programa, los clientes pueden hablar con el Responsible Gaming Officer/Gaming Duty Manager (Funcionario de Juego Responsable/Gerente de Juego de turno) o pedir una copia del Self-Exclusion brochure (folleto de Autoexclusión) que se exhibe en la sala de juego.

Además, en el Lugar hay pantallas informativas que periódicamente dan consejos sobre Responsabilidad en el Juego y los datos de contacto para obtener información sobre servicios de apoyo para problemas de juego. *(Esto solo es aplicable cuando el Lugar tiene Pantallas informativas que pueden mostrar esta información.)*

*El folleto VGMI actual se incluye en este documento para su aprobación. Una vez que se produzca un nuevo folleto para el Programa de autoexclusión aprobado, se incluirá la imagen en el Código.*



(g) Más información

Este Lugar brinda a los clientes más información referente a la Responsabilidad en el Juego, a saber:

- o Cómo acceder al sitio web del Gobierno Federal 'Understanding Money' (Entender sobre Dinero) [www.understandingmoney.com.au](http://www.understandingmoney.com.au)
- o Cómo los jugadores y su familia o amigos pueden hallar servicios de apoyo y programas de autoexclusión de juego y el sitio web de apoyo para problemas de juego del Gobierno del Estado [www.problemgambling.vic.gov.au](http://www.problemgambling.vic.gov.au)

#### 4. Información sobre Productos de Juego

Las reglas para cada juego de las Máquinas Electrónicas de Juego (EGM), así como las chances de ganar, pueden verse consultando la pantalla Exhibidor de Información para Jugadores (PID) de la máquina. Si desea información sobre cómo ver la pantalla PID, puede pedirla a un miembro del personal o leer el folleto Exhibidor de Información para Jugadores (PID) , disponible, como mínimo, dentro de la sala de juego.



Las reglas del juego de Club Keno pueden examinarse en cada local de venta de Club Keno (solo se aplica a los lugares donde se vende Club Keno).

Las Club Keno Game Guides (Guías de Juego de Club Keno) que incluyen las instrucciones sobre 'How to Play' (Cómo Jugar) están disponibles en todos los puntos de venta de Club Keno (solo se aplica a los lugares donde se vende Club Keno).

## 5. Estrategia de compromiso previo

Este Lugar alienta a los clientes que juegan en las Máquinas Electrónicas de Juegos (EGM) a fijar un límite de tiempo y dinero acorde con sus circunstancias. En la sala de juego y en las EGM hay letreros que recomiendan que los clientes fijen un límite y se atengan al mismo.

Todas las EGM de este Lugar permiten que el jugador realice un seguimiento del tiempo y la cantidad de dinero gastado durante una sesión de juego. La información sobre cómo activar el seguimiento de la sesión puede pedirse al personal del Lugar y figura en el folleto Exhibidor de Información para Jugadores (PID) que se muestra en el Lugar.



Este Lugar también exhibe letreros y folletos en la sala de juego con información sobre los factores que pueden disparar hacia el gasto excesivo, a saber:

- o jugar todos los días o no poder parar a la hora de cierre;
- o jugar por periodos prolongados, es decir, tres horas o más sin interrupción;
- o evitar todo contacto mientras se juega, comunicar muy poco, casi sin reaccionar a lo que sucede alrededor del jugador;
- o tratar de pedir dinero prestado al personal u a otros clientes o continuar jugando con el producto de lo ganado al tener un premio importante;
- o comportamiento agresivo, antisocial o emocional mientras se juega;
- o tratar de recuperar lo que se ha perdido;
- o jugar estando estresado o afligido;
- o perder el control debido al consumo excesivo de alcohol;

## 6. Interacción con los clientes

El personal de este Lugar está comprometido a brindar niveles permanentemente altos de servicio al cliente, lo que incluye estar constantemente consciente de sus clientes y del compromiso del Lugar hacia la Responsabilidad en el Juego.

Este Lugar ha designado un Funcionario de Responsabilidad en el Juego/Gerente de Juego de turno que está siempre disponible mientras el Lugar está abierto.

La persona que se acerca a un miembro del personal para pedir información acerca de servicios por problemas de juego o muestra signos de tener problemas de juego será derivada al Funcionario de Responsabilidad en el Juego/Gerente de Juego de turno para ayudarlo.

El cliente que muestre signos de ansiedad o un comportamiento inaceptable será contactado por un miembro del personal que le ofrecerá asistencia. Los signos pueden ser los mencionados a continuación u otros:

- o la persona que juega todos los días o tiene dificultades para dejar de jugar a la hora de cierre;
- o jugar por períodos prolongados. Es decir, jugar por tres horas o más sin interrupción;
- o evitar todo contacto mientras se juega, comunicarse muy poco, casi sin reaccionar a lo que sucede alrededor del jugador;
- o tratar de pedir dinero prestado al personal u a otros clientes o continuar jugando con el producto de lo ganado al tener un premio importante;
- o mostrar un comportamiento agresivo, antisocial o emocional mientras se juega;

Esta asistencia puede consistir en:

- o el personal interactúa con el cliente y lo alienta a hacer una pausa, alejándose de la máquina de jugar;
- o el personal le ofrece al cliente un refrigerio (por ej.: un taza de té o café) en una zona más tranquila, más privada del Lugar de Juego.

Si el comportamiento se debiera a problemas de juego, el cliente podrá ser derivado al Funcionario de Responsabilidad en el Juego.

Los contactos entre los clientes y el Funcionario de Responsabilidad en el Juego se registran en el Responsible Gambling Incident Register (Registro de incidentes de Responsabilidad en el Juego) e incluyen las medidas tomadas. Este registro está contemplado por la Privacy Act (Ley de Privacidad). Los datos a incluirse en el registro de incidentes incluyen:

- o la fecha y hora del incidente;
- o el nombre(s) de los miembros del personal involucrados;
- o el nombre del cliente involucrado (si se lo tiene);
- o un resumen o síntesis del incidente;
- o las medidas tomadas por el personal (por ej.: entrega de información sobre Gambler's Help / Self Exclusion (Ayuda al Jugador) / Autoexclusión);

## **7. Política de Juego del Personal**

Los empleados de este Lugar, hallándose fuera de servicio, pueden jugar, si no llevan uniforme ni su identificación de licencia de juego y se han ausentado del Lugar desde su último turno de trabajo.

Todos los años se llevan a cabo sesiones de capacitación profesional para el personal sobre Responsabilidad en el Juego en conjunción con el servicio local de Gambler's Help (Ayuda al Jugador). Existe información acerca de Responsabilidad en el Juego y servicios de apoyo para problemas de juego en el paquete que reciben los miembros del personal al ser contratados.

## **8. Servicios de apoyo para problemas de juego**

Este Lugar está comprometido a mantener un fuerte vínculo con servicios de apoyo para problemas de juego locales. El personal superior de este Lugar se reunirá regularmente con el servicio local de Ayuda al Jugador.

- o Ejemplos de los temas de estas reuniones pueden ser:
  - realizar sesiones anuales de capacitación del personal, dictadas por el servicio local de Ayuda al Jugador;
  - reuniones bianuales entre el Venue Operator / Manager (Operador / Gerente del Lugar )y el servicio de Ayuda al Jugador.

Los detalles de estas reuniones se registrarán en el Responsible Gambling Folder / Register (Carpeta / Registro de Responsabilidad en el Juego) que se mantendrá en la sala de juego. Los detalles de la reunión deben incluir:

- hora y fecha de la reunión;
- asistentes a la reunión;
- temas tratados;
- resultados / puntos de acción de la reunión;
- fecha de la próxima reunión.

## 9. Reclamaciones de los clientes

Un cliente con una reclamación acerca de la operación del presente Código de Conducta deberá realizarla por escrito directamente a la gerencia del Lugar. Todas las reclamaciones serán verificadas por el gerente de la organización para confirmar que son acerca de la operación del presente Código. Las reclamaciones acerca de servicios al cliente o sobre operación de las máquinas deben dirigirse directamente al gerente de la organización o al personal de turno. El personal del Lugar asistirá a los clientes con este proceso, si se lo solicita.

Las reclamaciones serán investigadas discretamente y lo más pronto posible. Las reclamaciones serán resueltas de la siguiente manera:

- o todas las reclamaciones serán recibidas sin demora;
- o si se decide no investigar la reclamación por no referirse a la operación del Código, se le informará sobre los motivos;
- o durante la investigación de su reclamación el gerente de la organización podrá pedir información a un miembro del personal con conocimiento del tema de la reclamación;
- o el gerente de la organización tratará de establecer si es que a usted se le ha tratado razonablemente y de acuerdo con el Código de Conducta de Responsabilidad en el Juego;
- o si se corrobora su reclamación, el gerente de la organización le informará sobre las medidas a tomarse para corregir el problema;
- o en toda circunstancia se le informará sobre el resultado de su reclamación;
- o los datos de la reclamación se registrarán en la Carpeta / Registro de Responsabilidad en el Juego;
- o la información acerca de las reclamaciones se entregará a la VCGR si así lo solicitara.

Si una reclamación no puede resolverse en el Lugar se solicitará su resolución ante el Instituto de Árbitros y Mediadores de Australia (IAMA). Cualquiera de las partes involucradas en la reclamación podrá contactar al IAMA. A fin de iniciar una reclamación cualquiera de las partes puede visitar el sitio web de IAMA ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)), descargar el formulario Dispute Resolver form (formulario de Resolver Controversias), y luego enviar el formulario completado, con el arancel correspondiente, al IAMA. El mediador / árbitro entonces se contactará con ambas partes para facilitar la resolución. Estos formularios también se hallan disponibles en este Lugar

Nota: Las reclamaciones enviadas a esta entidad independiente para resolución pueden resultar onerosas. Se urge a todas las partes a intentar resolver la cuestión en el Lugar antes de acudir a la mediación profesional.

La documentación referente a todas las reclamaciones contra el Código (tanto las válidas como las inválidas) debe registrarse en la Carpeta / Registro de Responsabilidad en el Juego para que VCGR pueda acceder a ella si así lo solicitara.

## **10. Menores**

Se prohíbe el juego a menores. Existen letreros a la entrada de cada salón de juego prohibiendo a los menores el ingreso a la sala. Todo el personal tiene la responsabilidad compartida de pedir prueba de su edad si no está seguro de que un cliente sea mayor de 18 años. Si el cliente no puede presentar la verificación correspondiente, debe pedírsele que abandone la sala de juego.

## **11. Ambiente de Juego**

Deberá alentarse a los clientes a realizar pausas regulares de las máquinas de juego. Esto podrá realizarse mediante el anuncio de un evento determinado. Los anuncios pueden ser, por ejemplo:

- o que hay refrigerios disponibles;
- o un sorteo para los miembros;
- o el comienzo de actividades tales como "morning melodies".

Existen relojes en todas las áreas principales del Lugar para que los clientes sepan que el tiempo pasa. El personal hará mención de la hora al hacer anuncios acerca de las actividades del Lugar.

## **12. Transacciones financieras**

Este Lugar no acepta cheques de los clientes.

Un letrero que así lo establece se exhibe en la Caja de la sala de juego.

Los premios de menos de \$1,000 de las máquinas de juego de este Lugar pueden pagarse en efectivo y/o con cheque. Por ley, todos los premios o créditos acumulados de \$ 1,000 o más deben pagarse íntegramente en cheque, no canjeable por dinero en efectivo. Estos premios o créditos acumulados no pueden convertirse en créditos para su uso en máquinas.

En la sala de juego se lleva un Prize Payment Register (Registro de Pago de Premios).

### 13. Publicidad y promociones

La publicidad sin destinatario determinado de productos de Máquinas Electrónicas de Juego (EGM) está prohibida en Victoria.

Toda la publicidad que no sea EGM realizada por este Lugar o en su nombre deberá cumplir con el código de ética de publicidad adoptado por la Australian Association of National Advertisers (Asociación Nacional Australiana de Anunciantes (ver Apéndice B).

Cada potencial aviso o promoción será comparado con una lista de verificación creada a partir del Código de Ética de AANA, a fin de asegurar su cumplimiento.

Más aún, este Lugar se asegurará de que nuestros materiales de publicidad:

- o no sean falsos, den lugar a la confusión o mientan acerca de las posibilidades, premios o chances de ganar;
- o no sean ofensivos o indecentes en su naturaleza;
- o no creen la impresión de que jugar es una estrategia razonable para el mejoramiento financiero;
- o no promuevan el consumo de alcohol mientras se consumen productos de juego;
- o tengan el consentimiento de las personas identificadas como ganadores de premios, antes de su publicación.

#### **14. Implementación del Código**

El Código es parte de la información de introducción que se facilita a todo el personal nuevo al ser contratado. Los miembros del personal contratados una vez que el Código fue introducido han recibido capacitación sobre su finalidad, contenidos y procedimientos.

Las cuestiones originadas por el personal o los clientes acerca del Código deben dirigirse al Funcionario de Responsabilidad en el Juego/Gerente de Turno para su atención.

Los miembros del personal que implementen y adopten las prácticas del Código de manera efectiva serán reconocidos por los directivos del Lugar.

#### **15. Revisión del Código**

El presente Código es revisado anualmente para asegurar que cumple con la Ley de Regulación del Juego y toda otra directiva Ministerial. La operación y efectividad del Código durante los 12 meses previos también serán revisadas en esta instancia. La revisión solicita la opinión de todos los participantes pertinentes, lo que incluye el personal del Lugar, los clientes y los servicios de apoyo para problemas de juego.

Los cambios requeridos serán registrados y luego implementados, de ser posible. Todos los cambios serán registrados en la Carpeta / Registro de Responsabilidad en el Juego del Lugar.