

CODICE DI
CONDOTTA
DEL GIOCO
D'AZZARDO
RESPONSABILE

Victoria

1 IMPEGNO PER UN GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE

1.1 Premessa

Ci impegniamo a essere l'operatore alberghiero e di gioco d'azzardo più responsabile d'Australia, andando oltre quanto richiesto dalla legislazione. Il Codice di condotta del nostro hotel e dei nostri club leader del settore (il "Codice") regola l'erogazione responsabile da parte nostra di alcolici e gioco d'azzardo ed è disponibile sul nostro sito web www.alhgroup.com.au.

Il presente Codice è stato redatto e revisionato dal Gruppo ALH e include i contenuti indicati nella direttiva ministeriale ai sensi dell'articolo 10.6.6(1) della Legge in vigore dal 1 marzo 2020.

Il presente Codice è stato presentato alla commissione VGCCC affinché venga pubblicato.

Ogni locale ALH del Victoria che offre prodotti di gioco d'azzardo è tenuto a implementare il presente Codice ai sensi della Legge.

ALH gestisce esercizi commerciali equilibrati, offrendo agli avventori un'esperienza di intrattenimento completa che comprende ristorazione, bevande e gioco d'azzardo. Il nostro obiettivo è garantire che i nostri hotel e club offrano un ambiente sicuro e solidale, in cui i nostri clienti prendano decisioni informate sul gioco d'azzardo e in cui vengano fornite tempestivamente assistenza e informazioni adeguate.

Oltre a rispettare tutti i requisiti legislativi applicabili, i locali ALH cercano anche di implementare una serie di politiche e iniziative aggiuntive volte a promuovere il gioco d'azzardo responsabile. ALH si impegna a migliorare continuamente queste pratiche e partecipa a molti gruppi di lavoro statali e locali sul gioco d'azzardo per contribuire all'individuazione e allo sviluppo di iniziative adeguate di gioco responsabile.

Il presente Codice fa parte delle informazioni introduttive fornite a tutto il nuovo personale di gioco di ALH all'inizio del rapporto di lavoro. Ogni membro del personale di gioco è a conoscenza delle disposizioni del Codice e ogni operatore della sala da gioco è tenuto a portare con sé la guida tascabile per tutto il turno.

ALH prende molto sul serio l'osservanza del presente Codice e i locali vengono ispezionati a campione dai responsabili della conformità ALH per garantire il rispetto del Codice. Il personale e i clienti sono incoraggiati a sollevare qualsiasi dubbio in merito al rispetto del Codice.

1.2 Ambasciatore del gioco d'azzardo responsabile di ALH

Il Gruppo ALH ha scelto David Schwarz, noto ex giocatore professionista di football australiano e giocatore d'azzardo riabilitato, come ambasciatore del gioco d'azzardo responsabile. David si occupa della formazione dei dipendenti e della sensibilizzazione dei clienti sull'importanza di "*chiedere aiuto se il gioco d'azzardo diventa un problema*".

Il programma di David si basa sulla sua esperienza e integra la formazione obbligatoria per il nostro personale sul *Gioco d'azzardo responsabile*.

Gli elementi chiave del programma includono:

- la formazione dei manager e del personale ALH per aiutarli a relazionarsi con i giocatori problematici;
- la sensibilizzazione dei clienti sul gioco d'azzardo responsabile, incoraggiandoli a porre dei limiti al gioco e a cercare assistenza se il gioco diventa un problema; e
- la collaborazione con la direzione di ALH per individuare ulteriori opportunità in cui ALH possa assistere in modo proattivo i soggetti che hanno un problema con il gioco d'azzardo o sono a rischio di svilupparlo.

David è anche a disposizione del personale per offrire consigli su come aiutare al meglio i clienti che potrebbero avere difficoltà con il gioco d'azzardo e per discutere eventuali problemi di gioco del personale o dei loro familiari e amici.

David segnala il numero di membri del personale con cui ha avuto contatti.

1.3 Messaggio sul gioco d'azzardo responsabile di ALH

I locali ALH hanno il dovere di adottare tutte le misure ragionevoli per evitare e ridurre al minimo i danni derivanti dall'utilizzo delle slot machine, monitorando il benessere dei clienti, scoraggiando il gioco intensivo e prolungato con le slot machine e intervenendo quando un cliente mostra un comportamento assimilabile a danni da gioco.

Il seguente messaggio sul gioco d'azzardo responsabile deve essere esposto all'ingresso della sala da gioco e/o alla cassa della sala da gioco e al terminale di vendita del Keno in qualsiasi locale in cui si vende il Keno:

Ci impegniamo a offrire un gioco d'azzardo responsabile. Sebbene la maggior parte delle persone pratichino il gioco d'azzardo in maniera responsabile, riconosciamo che il gioco d'azzardo problematico è una questione seria per la comunità e che una piccola percentuale di clienti subisce danni per via del gioco d'azzardo.

In qualità di gestori di locali che offrono servizi di gioco d'azzardo, abbiamo il dovere di adottare tutte le misure ragionevoli per prevenire e ridurre al minimo i danni derivanti dall'uso delle slot machine, anche monitorando il benessere dei giocatori di slot machine, disincentivando il gioco intensivo e prolungato alle slot machine e intervenendo quando un giocatore mostra un comportamento assimilabile a danni da gioco d'azzardo.

Il nostro obiettivo è garantire un ambiente sicuro e solidale, in cui i nostri clienti possano prendere decisioni informate sul gioco d'azzardo e in cui siano disponibili assistenza e informazioni adeguate.

Le nostre strutture di gioco devono rappresentare uno svago sociale per gli individui responsabili che scelgono di utilizzarle.

Sosteniamo attivamente la promozione e la sensibilizzazione al gioco d'azzardo responsabile.

2 DISPONIBILITÀ DEL CODICE DI CONDOTTA

I locali ALH devono rendere disponibile il presente Codice in forma scritta su richiesta dei clienti

all'interno dei locali. Il presente Codice è disponibile anche sul sito web ALH:

<http://www.alhgroup.com.au/responsible-service/responsible-service-of-gaming>

Un cartello che avvisa i clienti della disponibilità del Codice deve essere esposto all'ingresso della sala da gioco e/o alla cassa della sala da gioco e al terminale di vendita del Keno in qualsiasi locale in cui si vende il Keno.

Il Codice è disponibile nelle seguenti lingue sul sito web ALH:

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

Qualsiasi domanda dei clienti relativa all'implementazione del Codice può essere rivolta al personale o alla direzione nel locale o inviando un'e-mail a ALH Inquiries all'indirizzo mr.inquiries@alhgroup.com.au.

3 INFORMAZIONI SUL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE

3.1 Esposizione di informazioni sul gioco d'azzardo responsabile

I locali ALH devono esporre le informazioni sul gioco d'azzardo responsabile in varie modalità, tra cui opuscoli, cartelli e poster.

Gli opuscoli devono essere a disposizione degli avventori alla cassa e nei bagni del locale. I cartelli devono essere affissi accanto ad ogni slot machine e i poster nelle sale da gioco di ciascun locale.

Gli argomenti trattati in queste informative sul gioco d'azzardo responsabile includono:

- Come giocare d'azzardo in maniera responsabile
- Come prendere e mantenere una decisione di pre-impegno
- La disponibilità di servizi di supporto
- La politica di pagamento delle vincite
- Il divieto di fornire credito o di prestare denaro per il gioco d'azzardo
- Il programma di autoesclusione del locale

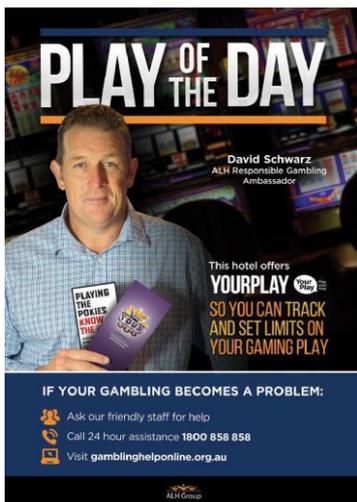
3.2 Informazioni relative al gioco d'azzardo responsabile e disponibilità di servizi di supporto

Alcuni esempi di informazioni su come giocare d'azzardo in maniera responsabile, prendere e mantenere una decisione di pre-impegno e la disponibilità di servizi di supporto includono:

- Gli opuscoli "Playing the Pokies Know the Facts" e "YourPlay"



- Il poster sul gioco d'azzardo responsabile di David Schwarz & del Gruppo ALH



- L'opuscolo di Gambler's Help "Keep track of your time and money"



I locali ALH offrono ai clienti anche ulteriori informazioni relative al gioco d'azzardo responsabile, tra cui:

- Come accedere al sito web governativo del Commonwealth "Money Smart" www.moneysmart.gov.au
- Come trovare servizi di supporto al gioco d'azzardo e informazioni sul programma di autoesclusione per i giocatori d'azzardo e le loro famiglie o amici accedendo al sito web del governo statale per il supporto al gioco d'azzardo problematico www.responsiblegambling.vic.gov.au o il sito web nazionale per il cambiamento www.gamblinghelponline.org.au.

3.3 Informazioni relative alla politica di pagamento delle vincite

Tutte le vincite e i crediti di importo uguale o superiore a \$2.000 sono pagati esclusivamente tramite assegno. La seguente dichiarazione deve essere esposta alla cassa di ogni locale:

Per legge, tutte le vincite o i crediti accumulati di importo pari o superiore a 2000\$ devono essere pagati interamente con assegno, che non può essere incassato in contanti. Tali vincite non possono essere pagate sotto forma di crediti alle slot machine.

3.4 Informazioni riguardanti il divieto di fornire credito o di prestare denaro per il gioco d'azzardo

Non viene concesso alcun credito ai giocatori per il gioco d'azzardo. La seguente dichiarazione deve essere esposta alla cassa di ogni locale:

Il Gambling Regulation Act del 2023 vieta al locale di fornire credito ai clienti per giocare alle slot machine.

3.5 Informazioni relative al programma di autoesclusione del locale

Tutti i locali ALH partecipano al programma di autoesclusione dell'Australian Hotels

Association (AHA). Una copia del programma è disponibile su [AHA Self Exclusion](#).

I locali ALH devono offrire informazioni ai clienti sul programma di autoesclusione. I clienti possono parlare del programma di autoesclusione con il personale di gioco o ritirare una copia dell'opuscolo sull'autoesclusione di Gambler's Help e il biglietto da visita dell'AHA sull'autoesclusione esposti nella sala da gioco.

What is self-exclusion?
Self-exclusion is an industry regulated program for people who want to limit themselves from playing electronic gaming machines (the pokies).
The Australian Hotels Association Victoria and Community Care Victoria (ACHA) work together to provide a self-exclusion program that covers clubs and hotels with pokie machines in Victoria.
The program is free to join
When you join the program, you agree you will not enter the licensed gaming area of the clubs or hotels you have nominated. These names are listed on a self-exclusion card that you sign. The club/hotel/venue management take immediate steps to remove you from the licensed gaming area of the venue.
How do I know if I should join a self-exclusion program?
Ask yourself: "Has it ever had an issue with gambling?" If the answer is yes, you could benefit from joining the program.
How do I join?
Please AHA (Ph 03 954 3491) or CCV to make an appointment to sign a self-exclusion card and have your photo taken.
AHA (Vic) 03 954 3491
CCV 03 954 3491
Languages other than English
Languages can be explained to assist the self-exclusion process with you.

Do you have a gambling problem?
• Do you think about gambling every day?
• Do you hide your gambling from loved ones?
• Do you lie bills go unpaid?
• Is your gambling affecting your work or role at a partner or parent?
• Do you think you can use skill to win on a pokie machine?
• Do you gamble to forget your problems?
• Do you gamble to solve your problems?
If you answer yes to any of these questions, you may have a problem with gambling.
Find the support that's right for you
Visit [gamblerhelp.com.au](#)

Gambler's Help
1800 858 858
[gamblerhelp.com.au](#)

Self-exclusion

Many ways to get support
If you are deaf, or have a hearing or speech impairment, contact us through the National Relay Service. For more information visit [relay.vic.gov.au](#)
For further information or copies contact:
Victorian Responsible Gambling Foundation
Tel: 02 9422 2000
Email: contact@responsiblegambling.vic.gov.au

AHA VIC

Self-Exclusion

Self-exclusion is a self-help program to assist people to exclude themselves from playing gaming machines.

For more details contact:

- Staff at the gaming venue
- AHA Self-exclusion - Ph 03 9654 3491
- [www.ahavic.com.au](#)
- Gambler's Help - Ph 1800 858 858

Le informazioni sul programma di autoesclusione sono incluse anche nel poster "Il nostro codice di gioco responsabile" che deve essere esposto all'ingresso della sala da gioco o alla cassa della sala da gioco.

OUR RESPONSIBLE GAMBLING CODE

ALH Group | David Schwarz | ALH Responsible Gambling Ambassador

GAMBLERS HELP
1800 858 858
www.gamblinghelponline.org.au

SELF EXCLUSION PROGRAM - AHA
(03) 9654 3491
www.ahavic.com.au

RESPONSIBLE GAMBLING CODE
Available at Cashier
www.alhgroup.com.au

DELIVERING RESPONSIBLE GAMBLING

- Responsible Gambling Information: "Commitment to Responsible Gambling" message is displayed at cashier.
- The Responsible Gambling Code of Conduct is available upon request & in various languages, at the cashier.
- All RSG point of sale displayed & brochures available in the Gaming Area.
- For further information regarding responsible gambling visit www.moneysmart.gov.au or www.problemgambling.vic.gov.au

SELF EXCLUSION PROGRAM (SE) Australian Hotels Association (AHA)

- Contemplating Self-Exclusion (SE): Speak to the RSG Host or Manager who will advise you to contact AHA. AHA (03) 9654 3491. www.ahavic.com.au. Venue can explain the SE process.
- Preparation for Self-Exclusion: Deed issued by AHA. AHA will recommend contact with Gamblers Help. Gamblers Help 1800 858 858. Venue can issue all relevant documentation and ensure that no gaming material will be communicated.
- Self-Exclusion Interview: AHA interviews & explain SE program. Venues do not attend interview. Deed executed. Individual commitment (not contract) for 24 months. Only AHA can revoke Deed with person, NOT VENUE. Deed of SE: not to enter the gaming room/play egos at unlicensed venues. Authorises staff to stop person entering/return from gaming room. Venues receive Deed and photographs.

YOUR PLAY • VOLUNTARY PRE-COMMITMENT

- Your Play - Is a Voluntary Pre-commitment system. Customers can set time & spend limits on gaming machine play. Customers can use either a registered or casual card. Limits can be set. All the Kiosk or on the Gaming machine. Once limits are reached, gaming points cannot be earned.
- Player information display (PID's) on Egm's is also available. Ask staff to show you how to activate this. Signs & brochures are available with further info on triggers that can lead to over spending. Coffee & amenities are available to you to encourage breaks in play. The RSG Host or Manager may approach a patron & encourage a break in play.

4 INFORMAZIONI SUI PRODOTTI DI GIOCO

Le regole di gioco per ciascuna slot machine (Electronic Gaming Machine - EGM), comprese le probabilità di vincita, sono disponibili nella schermata del Player Information Display (PID) della stessa slot machine.

Su richiesta, il personale può aiutare i clienti a visualizzare la schermata PID sulla slot machine.

CREDIT 0 \$0.00

BET 4 \$2.00

WIN 0 \$0.00

COLLECT \$2.00

Press any button to return to the game

Press **i** at any time to return to the game

ELECTRONIC GAME INFORMATION
Big Red Deluxe

Theoretical Return to Player of This Game = 92.06%

Theoretical Number of Individual games played at minimum bet per win = 10.11
Minimum Bet = 50¢ Maximum Bet = \$5.00

Chances Of Winning
(Based on MINIMUM BET selection & excluding feature wins)

Top Five Winning Combinations			Bottom Five Winning Combinations		
5 x CROCODILE	1 in	1,345,344	2 x TREE	1 in	130
5 x BOAR	1 in	605,405	2 x DINGO	1 in	79
4 x CROCODILE	1 in	112,112	1 x BOAR	1 in	38
5 x EAGLE	1 in	38,919	1 x CROCODILE	1 in	36
5 x DINGO	1 in	24,710	2 x EAGLE	1 in	179

ARISTOCENT 11:37A GAMES MENU COLLECT \$1-2.00

Nei locali in cui viene venduto il Keno, le guide di gioco, incluse le istruzioni "Come giocare" e le regole di gioco, saranno disponibili per la consultazione presso ogni terminale di vendita del Keno.

5 PROGRAMMA DI FIDELIZZAZIONE DEI CLIENTI

Gli hotel e i club ALH offrono un programma di fidelizzazione dei clienti noto come "Monty's Rewards" (Monty's).

I clienti possono iscriversi al programma in qualsiasi struttura ALH.

Le carte Monty's funzionano come carte di pre-impegno volontario e possono essere utilizzate in qualsiasi slot machine gestita da ALH per partecipare al programma di premi e in qualsiasi slot machine dello Stato del Victoria nell'ambito del programma di pre-impegno volontario YourPlay.

Al momento dell'adesione al programma di fidelizzazione e prima di rilasciare una carta Monty's a un cliente, il personale del locale ALH informerà il cliente che la carta:

- può essere collegata a un account giocatore registrato o può essere utilizzata come carta per giocatori occasionali; e
- può essere utilizzata per impostare un limite di tempo o un limite di perdita netta o per tenere traccia delle giocate alle slot machine nell'ambito del sistema di pre-impegno.

Il personale del locale chiederà al cliente se desidera utilizzare la carta fedeltà per impostare un limite di tempo o di perdita netta o per tenere traccia delle proprie giocate alle slot machine nell'ambito del sistema di pre-impegno.

I clienti che si iscrivono a Monty's riceveranno anche una dichiarazione scritta che include le seguenti informazioni sul programma di fidelizzazione:

- le regole del programma di fidelizzazione, inclusi i casi in cui i punti di gioco possono o non possono essere accumulati;
- come si ottengono i premi;
- come possono essere riscattati i premi; e
- le modalità di scadenza dei premi.

I clienti che partecipano al programma di fidelizzazione riceveranno ogni anno (o più frequentemente qualora richiesto) un resoconto scritto dell'attività del giocatore (resoconto dell'attività). Il resoconto dell'attività include i dati relativi al tempo trascorso dal cliente alle slot machine e l'importo netto vinto o perso durante il periodo dichiarato dal partecipante sulle slot machine per il periodo in cui la sua carta Monty's ha registrato l'attività di gioco.

I clienti che hanno utilizzato la carta Monty's per fissare dei limiti giornalieri al gioco d'azzardo, una volta raggiunti tali limiti, non potranno accumulare punti premio dalle giocate alle slot machine per il resto della giornata.

I clienti che scelgono di autoescludersi da un'area di gioco ALH non potranno guadagnare punti premio giocando alle slot machine in nessun locale ALH.

6 STRATEGIA DI PRE-IMPEGNO

ALH incoraggia i clienti che giocano alle slot machine a partecipare al programma YourPlay (<https://www.yourplay.com.au/>) e a fissare un limite di tempo e di perdite in base alle proprie possibilità.

I locali ALH devono esporre cartelli nella sala da gioco e sulle slot machine volti a promuovere YourPlay e raccomandare ai clienti di fissare un limite e di rispettarlo.

Le informazioni su come utilizzare YourPlay al fine di monitorare e limitare il tempo e il denaro spesi sulle slot machine sono incluse nell'opuscolo YourPlay disponibile presso il locale. Il personale di gioco è inoltre a disposizione dei clienti per aiutarli a creare un account di pre-impegno e a fissare limiti per il gioco alle slot machine.

7 REGISTRO DEL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE

7.1 Finalità del registro del gioco d'azzardo responsabile

Ogni locale ALH che offre gioco d'azzardo deve mantenere un Registro del gioco d'azzardo responsabile (Registro).

Il Registro è uno strumento che consente ai locali di monitorare l'efficacia dell'offerta di gioco d'azzardo responsabile, la conformità al Codice e registrare gli incidenti di gioco d'azzardo responsabile avvenuti in sede.

Il personale di gioco può inserire le informazioni nel Registro o riferire le problematiche relative al gioco d'azzardo responsabile alla persona preposta affinché vengano registrate. Il gestore del locale controllerà regolarmente il Registro per assicurarsi che sia aggiornato e che qualsiasi problema identificato nelle voci del Registro sia stato affrontato.

7.2 Informazioni da annotare nel Registro

Le questioni da annotare nel Registro includono a titolo esemplificativo:

- feedback o reclami dei clienti su qualsiasi aspetto del presente Codice o sul rispetto del Codice, nonché qualsiasi altro feedback o reclamo relativo al funzionamento delle slot machine nel locale;
- incidenti di autoesclusione, compreso i casi in cui una persona autoesclusa venga individuata nell'area delle slot machine o in cui una persona desidera revocare la propria autoesclusione;
- individuazione dei clienti che mostrano segni di comportamento problematico nei confronti del gioco d'azzardo;
- richieste di assistenza o di informazioni da parte dei clienti in merito al gioco d'azzardo problematico;
- membri del personale che forniscono a un cliente informazioni sul gioco d'azzardo problematico o sull'autoesclusione;
- clienti invitati a lasciare l'area delle slot machine (per qualsiasi motivo, ad esempio perché il cliente è ubriaco);
- offerta di servizi di supporto al gioco d'azzardo problematico a livello locale o formazione o assistenza del Gambler's Help Venue Support Worker;
- partecipazione del personale a corsi di formazione sul gioco d'azzardo responsabile;
- ispezioni della commissione VGCCC o della polizia dello Stato di Victoria al locale; e
- qualsiasi altra questione relativa al presente Codice.

Il personale del locale ALH deve garantire che i dati relativi a tutti gli incidenti e gli interventi relativi al gioco d'azzardo responsabile siano registrati nel Registro, tra cui:

- data e ora in cui si è verificato l'incidente;
- dettagli dell'incidente;
- dettagli dell'intervento effettuato in risposta all'incidente;
- dettagli della risposta del cliente all'intervento, se noti;
- data e ora di registrazione dell'incidente nel registro del gioco d'azzardo responsabile; e
- il nome del soggetto, se fornito volontariamente dallo stesso.

Ulteriori dettagli possono includere:

- azioni intraprese, commenti di qualsiasi parte interessata o dettagli su qualsiasi azione di follow-up richiesta o concordata (ad esempio, l'offerta di informazioni su Gambler's Help o sull'autoesclusione); e
- la conferma dell'approvazione dell'incidente da parte di un rappresentante senior, come il funzionario del gioco d'azzardo responsabile o il direttore del locale.

7.3 Conservazione delle informazioni nel registro e politica sulla privacy

Il Registro è regolato dal *Privacy Act 1988* (Cth) e deve essere conservato in un luogo sicuro accessibile solo ai dipendenti dell'ALH, alla polizia dello Stato di Victoria e agli ispettori della commissione VGCCC (su richiesta). Le annotazioni devono essere conservate per almeno sei mesi dalla data di registrazione nel Registro.

Il Registro del locale deve essere fornito alla VGCCC su richiesta.

Le informazioni contenute nel Registro possono essere fornite a un operatore di supporto al locale per scopi di formazione e sviluppo, a condizione che tali informazioni non includano il nome o dati identificativi di alcun cliente.

Il Registro viene revisionato annualmente e, se si presentano casi specifici, può essere prevista un'ulteriore formazione del personale.

8 INTERAZIONE CON I CLIENTI

8.1 Interazione generale con i clienti da parte del personale ALH

Nell'ambito del nostro impegno nei confronti del gioco d'azzardo responsabile, i locali ALH si impegnano a offrire sempre

un alto livello di servizio ai clienti.

I locali ALH sono esercizi commerciali equilibrati che offrono ai clienti ristorazione, bevande, intrattenimento e attività di gioco d'azzardo. Nell'ambito del nostro impegno volto a promuovere il gioco d'azzardo responsabile garantiamo che il personale ALH addetto al gioco d'azzardo interagisca regolarmente con i clienti e li incoraggi a usufruire dell'intera gamma di offerte non legate al gioco d'azzardo presenti in ogni locale. Tutto il personale addetto al gioco interagisce con gli avventori nella sala da gioco e li incoraggia a fare una pausa dalle slot machine quando giocano per lunghi periodi di tempo.

Tutto il personale di gioco di ALH riceve una formazione sul programma di autoesclusione e sugli altri programmi di assistenza al gioco d'azzardo problematico disponibili presso Gambler's Help, nonché sui comportamenti che possono indicare problemi con il gioco d'azzardo.

Tutto il personale di gioco deve essere consapevole della propria responsabilità nell'assistere gli avventori sia in risposta a richieste dirette di assistenza, sia nel caso in cui gli avventori mostrino segnali che indicano che il gioco d'azzardo sta diventando un problema per loro. Un cliente che mostra segni di disagio o un comportamento inaccettabile deve essere infatti contattato da un membro del personale che gli offrirà assistenza.

8.2 Funzionario del gioco d'azzardo responsabile

Tutti i locali ALH dispongono di un Funzionario del gioco d'azzardo responsabile, sempre disponibile nell'area delle slot machine per tutto il tempo in cui è possibile giocare con le slot machine. Sebbene tutto il personale di gioco sia in grado di fornire assistenza ai clienti, il Funzionario per il gioco d'azzardo responsabile è la persona responsabile di garantire che tutti i clienti che chiedono informazioni o assistenza in merito al gioco d'azzardo problematico o all'autoesclusione ricevano tali informazioni.

Tutti i locali ALH devono esporre in maniera visibile un avviso che informa i clienti che un Funzionario per il gioco d'azzardo responsabile è in servizio nell'area delle slot machine ed è disponibile per offrire assistenza per tutto il tempo in cui l'area delle slot machine è aperta.

Tutti i Funzionari del gioco d'azzardo responsabile di ALH devono adottare misure ragionevoli per:

- monitorare l'area delle slot machine e garantire la conformità alla Legge, ai regolamenti e al presente Codice;
- garantire che il personale registri gli incidenti e gli interventi legati al gioco d'azzardo responsabile nel registro del gioco d'azzardo responsabile;
- osservare i clienti che mostrano un comportamento assimilabile a danni da gioco d'azzardo e offrire assistenza, qualora necessario;
- fornire consulenza al personale sui danni da gioco d'azzardo e su come reagire ai segnali di danno da gioco d'azzardo;
- rispondere alle richieste e ai reclami dei clienti sull'offerta di gioco d'azzardo nel locale autorizzato.

Tutti i Funzionari del gioco d'azzardo responsabile di ALH devono completare la formazione prescritta per il servizio di gioco d'azzardo responsabile, se prevista.

8.3 Comunicazioni vietate con i clienti

I locali ALH e il personale garantiscono che le comunicazioni con i clienti non:

- inducano i clienti a entrare o rimanere nell'area delle slot machine;
- inducano a giocare con le slot machine (ad eccezione delle comunicazioni che fanno parte di un programma di fidelizzazione); oppure
- rafforzino o incoraggino falsità o idee sbagliate sulle slot machine, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
 - dire a un cliente che può guadagnare soldi giocando con una slot machine;
 - dire a un cliente che una slot machine o il jackpot di una slot machine è o non è stato vinto, o che pagherà a breve le vincite;
 - parlare di fortuna o superstizioni;
 - dire a un cliente che una "quasi-vincita" significa che la slot machine sta per pagare le vincite;
 - suggerire o incoraggiare la convinzione che un giro su una slot machine non sia indipendente da un altro giro sulla stessa slot machine;
 - suggerire o incoraggiare la convinzione che esistano strategie che un cliente può utilizzare per vincere quando gioca a una slot machine (ad esempio, aumentando o diminuendo l'importo puntato per riga o il numero di righe su cui viene effettuata una puntata); oppure
 - dire a un cliente che merita di vincere.

Il personale di ALH deve adottare misure ragionevoli per garantire che le comunicazioni con i clienti scorraggino il gioco intensivo o prolungato alle slot machine.

Ad eccezione della segnaletica EFTPOS, i locali ALH e il loro personale non devono indurre i clienti a:

- prelevare denaro, o prelevare altro denaro, da una cassa (ad eccezione dell'indirizzare un cliente verso una cassa quando richiesto specificamente); o
- lasciare il locale per ottenere denaro o altro denaro per consentire al cliente di giocare o continuare a giocare con una slot machine.

8.4 Interazione con clienti che mostrano segnali di disagio

Il personale del locale è formato per individuare segnali di disagio o di comportamento inaccettabile, tra cui soggetti che:

- giocano d'azzardo tutti i giorni o fanno fatica a smettere di giocare all'orario di chiusura;
- giocano per periodi prolungati, cioè per tre ore o più senza pause;
- evitano contatti mentre giocano, comunicano pochissimo con gli altri, reagiscono a malapena agli eventi che accadono intorno a loro;
- chiedono in prestito denaro al personale o ad altri clienti o continuano a giocare d'azzardo con i proventi di grandi vincite; oppure
- mostrano un comportamento aggressivo, antisociale o emotivo durante il gioco.

I locali ALH e il personale devono:

- adottare tutte le misure ragionevoli per garantire che l'area delle slot machine e gli ingressi all'area delle slot machine siano monitorati per tutto il tempo in cui le slot machine sono disponibili per il gioco;
- adottare tutte le misure ragionevoli per garantire che i clienti nell'area delle slot machine siano osservati regolarmente per monitorare comportamenti assimilabili a danni da gioco; e
- disincentivare o evitare di indurre i clienti a giocare in modo intensivo o prolungato alle slot machine.

Il personale deve chiedere a un cliente di allontanarsi dall'area delle slot machine nel caso in cui si sia verificata un'interazione che abbia determinato che il cliente è arrabbiato durante il gioco, o qualora un cliente abbia richiesto assistenza come conseguenza del suo gioco.

Il personale deve avvicinare un cliente che è stato visto giocare alle slot machine per un periodo prolungato senza pause, chiedendogli di fare una pausa dall'area delle slot machine.

Il personale dei locali ALH deve intervenire con un cliente che:

- è stato invitato a fare una pausa e si rifiuta di allontanarsi dall'area delle slot machine;
- gioca a più slot machine contemporaneamente; o
- prenota una slot machine per giocare a un'altra slot machine.

L'assistenza può consistere in:

- offrire al cliente informazioni sui servizi di consulenza e supporto di Gambler's Help; e
- incoraggiare il cliente a fare una pausa dalla slot machine e offrirgli una bevanda (ad esempio, una tazza di tè o caffè) in un'altra area del locale.

Quando interagisce con i clienti, il personale deve rispettare sempre il loro diritto alla privacy.

I contatti del personale del locale con i clienti che potrebbero avere problemi con il gioco d'azzardo devono essere riportati nel registro insieme ai dettagli relativi a qualsiasi azione intrapresa. I dettagli da inserire nel registro sono riportati al capitolo 7.

Sempre nell'ottica di promuovere un ambiente di gioco responsabile, non è consentito l'ingresso e la permanenza nell'area di gioco agli avventori in stato di ebbrezza.

9 PERSONALE DELLE SALE DA GIOCO

Al personale ALH non è consentito giocare d'azzardo nel locale in cui lavora, in nessun momento.

Tra i servizi forniti da David Schwarz c'è la sua disponibilità a discutere in via confidenziale con il personale qualsiasi problema che loro o i loro familiari o amici potrebbero avere con il gioco d'azzardo.

I locali ALH devono esporre un poster che informi il personale della disponibilità di questo servizio nell'area comune del personale o in un altro punto adeguato all'interno del locale.

I locali ALH devono offrire informazioni al personale affinché siano consapevoli dell'aumento del rischio di danni derivanti dal gioco d'azzardo. Questo aspetto è incluso anche nel corso di formazione avanzata ALH.

10 INTERAZIONE CON I SERVIZI DI SUPPORTO AL GIOCO D'AZZARDO PROBLEMATICO

I locali ALH si impegnano a mantenere una solida relazione con i servizi locali di supporto al gioco d'azzardo problematico.

La direzione del locale, il responsabile della gestione quotidiana del locale e i Funzionario del gioco d'azzardo responsabile di ogni locale ALH incontrano regolarmente Gambler's Help e Venue Support Workers e, insieme al personale del locale, partecipano ai programmi di formazione e ai servizi di supporto forniti da Gambler's Help e Venue Support Workers almeno una volta ogni sei mesi.

Tutti gli incontri o formazioni con gli operatori di Gambler's Help o di Venue Support deve essere riportati all'interno del Registro. La voce del Registro deve includere:

- la data e l'ora dell'incontro o della formazione;
- i partecipanti all'incontro o alla formazione;
- gli argomenti trattati; e
- i risultati / punti d'azione dell'incontro.

11 DIVIETO DI GIOCO D'AZZARDO PER I MINORI

Il gioco d'azzardo è vietato ai minori.

All'ingresso di ogni sala da gioco sono affissi cartelli che vietano l'ingresso ai minori. Ciascun membro del personale della sala da gioco ha la responsabilità di chiedere un documento di identità se non è sicuro che un cliente abbia almeno 18 anni. In caso non possa esibire un documento, il cliente deve essere invitato a lasciare la sala da gioco.

Nei locali in cui viene offerto il Keno al di fuori della sala da gioco, su ogni terminale devono essere affissi cartelli che indicano che è vietato l'uso del terminale di vendita del Keno da parte dei minori. Il personale di ALH deve controllare inoltre i terminali di vendita del Keno per assicurarsi che i minori non ne facciano uso.

Nei locali in cui vengono offerti i terminali di scommesse elettroniche Tabcorp, su ogni terminale devono essere affissi cartelli che indicano che è vietato l'uso degli EBT Tabcorp da parte dei minori. Il personale di ALH deve controllare inoltre i terminali EBT per assicurarsi che i minori non ne facciano uso.

12 AMBIENTE DI GIOCO D'AZZARDO

ALH riconosce che il gioco intensivo e prolungato alle slot machine è un fattore di rischio significativo per il gioco d'azzardo problematico.

Coerentemente con l'impegno volto a interagire regolarmente con i clienti e a incoraggiarli a utilizzare YourPlay per monitorare e limitare la quantità di denaro e di tempo che trascorrono alle slot machine, i clienti devono essere incoraggiati a fare pause regolari mentre giocano alle slot machine.

Tale incoraggiamento può avvenire sotto forma di interazione diretta con il personale del locale o di annunci riguardanti altre

offerte o eventi in corso nel locale, ad esempio annunciando che:

- sta per essere servito uno snack;
- c'è un'estrazione per i soci; o
- stanno per iniziare delle attività, tra cuicanzoni mattutine, quiz o intrattenimento dal vivo.

I locali ALH e il personale:

- non devono incoraggiare un cliente a giocare contemporaneamente a più slot machine;
- devono prendere tutte le misure ragionevoli per evitare che un cliente possa prenotare una slot machine per giocare a un'altra slot machine nell'area delle slot machine;
- durante l'orario di apertura delle strutture di ristorazione al di fuori del piano delle slot machine, il locale deve garantire che un cliente possa ordinare e farsi servire cibo e bevande senza dover entrare nell'area delle slot machine;
- possono offrire a un cliente seduto a una slot machine o che sta giocando a una slot machine cibo o bevande (non alcoliche), a patto che vengano offerti nell'ambito di un'interazione con il cliente. I clienti devono infatti ritirare qualsiasi cibo o bevanda in un'area designata, lontano dalle slot machine, in quanto non è previsto il servizio alle slot machine per garantire l'interruzione dal gioco.

In tutte le principali aree del locale sono inoltre esposti orologi, incluso alla cassa della sala da gioco e a ogni slot machine. Durante gli annunci del locale viene sempre menzionata l'ora dal personale.

13 TRANSAZIONI FINANZIARIE

I locali ALH non incassano assegni dai clienti. Un cartello con questa indicazione deve essere esposto alla cassa della sala da gioco.

Le vincite alle slot machine inferiori a 2.000\$ possono essere pagate in contanti e/o con assegni.

Per legge, tutte le vincite o i crediti accumulati di importo pari o superiore a 2.000\$ devono essere pagati interamente con assegno, che non può essere incassato in contanti. Tali vincite o crediti accumulati non possono essere pagati sotto forma di crediti alle slot machine.

14 PUBBLICITÀ E PROMOZIONI RESPONSABILI

La pubblicità di prodotti di gioco d'azzardo relativi alle slot machine al di fuori di un'area di gioco è vietata nello Stato di Victoria.

Qualsiasi pubblicità e promozione relativa al gioco d'azzardo effettuata all'interno dell'area di gioco da o per conto di un locale ALH deve essere conforme al codice etico pubblicitario adottato dall'Australian Association of National Advertisers.

Tale codice è disponibile al link <http://aana.com.au/content/uploads/2014/05/AANA-Code-of-Ethics.pdf>.

Qualsiasi potenziale pubblicità e promozione deve essere controllata sulla base di una lista di controllo sviluppata dal Codice etico dell'AANA per garantirne la conformità.

ALH garantisce che tutti i materiali pubblicitari o promozionali:

- non siano falsi, fuorvianti o ingannevoli riguardo alle probabilità, ai premi o alle possibilità di vincita;
- abbiano il consenso di tutti i soggetti identificati come vincitori di un premio prima della pubblicazione;
- non siano di natura offensiva o indecente;
- non creino l'impressione che il gioco d'azzardo sia una strategia ragionevole per migliorare la propria condizione economica; e
- non promuovano il consumo di alcolici durante l'acquisto di prodotti di gioco d'azzardo.

15 RECLAMI DEI CLIENTI

I locali ALH hanno implementato una procedura per la risoluzione dei reclami relativi al contenuto del presente Codice o alla conformità del locale nei confronti del presente Codice.

I clienti che desiderano presentare un reclamo relativo al presente Codice o al funzionamento delle slot machine presso il locale devono presentare il reclamo presso lo stesso locale. I reclami possono essere inviati via e-mail alla sede tramite il sito web dello stesso locale o presentati direttamente di persona o per iscritto al locale. Il personale del locale si impegna ad assistere i clienti nella presentazione di eventuali reclami, qualora richiesto.

Qualunque reclamo una volta ricevuto sarà affrontato in maniera efficace, equa e tempestiva. Qualunque reclamo sarà accolto tempestivamente e sarà esaminato con delicatezza e nel più breve tempo possibile.

Nell'esaminare un reclamo, ALH o il responsabile del locale possono chiedere ulteriori informazioni al soggetto che ha presentato il reclamo o a qualsiasi membro del personale del locale, nonché discutere la questione con la direzione di ALH. I reclami anonimi saranno esaminati nella misura possibile.

Se il reclamo è fondato, il responsabile del locale deve informare il soggetto che ha presentato il reclamo in merito alle azioni previste per risolvere il problema.

I soggetti che hanno presentato il reclamo saranno sempre informati sull'esito del loro reclamo. Qualora il reclamo non venga esaminato poiché non è relativo al presente Codice, o qualora il reclamo non venga accolto a seguito di un'indagine, il soggetto che ha presentato il reclamo riceverà una dichiarazione scritta che illustra le ragioni della decisione.

I dettagli di tutti i reclami e delle successive indagini devono essere conservati nel Registro e le informazioni sul reclamo saranno fornite alla commissione VGCCC, qualora richiesto.

Nel caso in cui il soggetto che ha presentato il reclamo non si trovi d'accordo con la decisione del locale in merito al reclamo, la questione può essere deferita al Resolution Institute.

Per sottoporre la questione, ciascuna delle parti può visitare il sito web del Resolution Institute (<https://resolution.institute/web/default.aspx>) e compilare il modulo online per nominare un risolutore di controversie e corrispondere la relativa tassa. Il mediatore/arbitro contatterà poi entrambe le parti per raggiungere una risoluzione. I moduli sono disponibili anche presso il locale.

N.B.: I reclami inviati a tale ente indipendente per la risoluzione possono essere onerosi. Tutte le parti sono invitate a cercare di risolvere la questione all'interno del locale prima di ricorrere alla mediazione professionale.

16 REVISIONE DEL PRESENTE CODICE

Il funzionamento e l'efficacia del presente Codice sono revisionati ogni tre (3) anni o più frequentemente qualora necessario (anche per tener conto di eventuali indicazioni normative emanate dagli organismi di regolamentazione).

La revisione del Codice esamina sia la pertinenza e l'efficacia delle misure e degli standard richiesti dal presente Codice sia la conformità del locale di ALH al presente Codice.

Il processo di revisione, che può avvenire internamente o tramite un revisore indipendente, include l'opportunità di tutte le parti interessate, inclusi il personale del locale, i clienti e i servizi di supporto per il gioco d'azzardo problematico, di fornire un feedback e tale feedback verrà considerato come parte integrante del processo di revisione.

A seguito della revisione del presente Codice, il Codice sarà sottoposto alla commissione VGCCC affinché venga pubblicato e sarà implementato da ALH.

Eventuali modifiche richieste a un particolare locale saranno attuate il prima possibile e saranno registrate nel Registro del gioco d'azzardo responsabile del locale.

APPENDICE

1 Definizioni

I seguenti termini assumono il significato seguente all'interno del presente Codice:

"Legge" fa riferimento al *Gambling Regulation Act 2003*

(Vic). "Codice" ha il significato indicato nell'articolo 1.1.

"Amministratore del codice" fa riferimento all'*Australian Leisure and Hospitality Group Pty Limited*, che ha preparato e regola il presente Codice.

Per "Interazione" si intende un'assistenza misurata sulla base di una valutazione caso per caso da parte del personale del locale, inclusa l'assistenza descritta all'articolo 8.

"Programma di fidelizzazione" indica uno "schema di fidelizzazione" come definito all'articolo 1.3 della Legge.

"Funzionario del gioco d'azzardo responsabile" indica i membri del personale designati per assistere gli operatori del locale a:

- ridurre al minimo i danni del gioco d'azzardo nel locale;
- garantire il rispetto di tutti i requisiti normativi e del Codice del gioco d'azzardo responsabile; e
- rispondere alle richieste del personale e dei clienti in merito all'offerta di gioco

d'azzardo nel locale.

"Registro del gioco d'azzardo responsabile" o "Registro" assume il significato attribuitogli

nell'articolo 7.

I "Venue Support Workers" sono i membri del personale del programma di assistenza Gambler's Help Venue Support. Questi operatori assistono i locali nell'adempimento di responsabilità come:

- individuare e affrontare gli avventori che mostrano segnali di gioco d'azzardo problematico;
- sensibilizzare il personale del locale e incoraggiare il ricorso ai servizi di Gambler's Help, ai programmi di autoesclusione e ad altri servizi di supporto della comunità;
- soddisfare i requisiti del presente Codice di condotta del gioco d'azzardo responsabile;
- creare e mantenere un ambiente di gioco responsabile; e
- garantire il completamento della formazione richiesta sul Gioco d'azzardo responsabile (Responsible Service of Gaming - RSG).

"VGCCC" indica la commissione Victorian Gambling and Casino Control

Commission. Esclusione di responsabilità

Qualora una qualsiasi parte del presente Codice dovesse risultare non valida a causa di modifiche legislative, le altre sezioni rimarranno valide e in vigore. Qualsiasi legge o disposizione normativa statale o federale ha la precedenza sul contenuto del presente Codice.