

**(Nombre del Lugar)**

**Código de conducta  
de la Responsabilidad  
en el juego**

**2017**

*VERSIÓN 1.1*



**frontier**hospitality

## **Código de conducta de la Responsabilidad en el juego del lugar de juego de EGM**

### **1. Compromiso del lugar hacia la Responsabilidad en el juego**

Este mensaje se muestra en la entrada a la sala de juegos y en la estación de cajas en la sala de juegos:

*Este lugar se compromete a proporcionar los más elevados estándares de atención al cliente y de Responsabilidad en el juego. Nuestro Código de conducta de la Responsabilidad en el juego describe cómo lo realizamos.*

*La Responsabilidad en el juego significa que los clientes realizan elecciones racionales y sensatas basadas en el conocimiento y en las circunstancias específicas. Significa una responsabilidad compartida con acción colectiva por parte de la industria del juego, el gobierno, las personas y las comunidades.*

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

El presente Código estará disponible por escrito, incluso en los idiomas más importantes de la comunidad, a pedido de los clientes. Se muestra un cartel que avisa a los clientes acerca del presente Código en la entrada a la sala de juegos o en la estación de cajas en la sala de juegos.

El Código también estará disponible en el sitio web del lugar, incluso en los idiomas de la comunidad. (Se implementa solo para los lugares que tengan un sitio web).

Los idiomas incluyen:

- Griego
- Italiano
- Vietnamita
- Chino
- Árabe
- Turco
- Español

### 3. Información de la Responsabilidad en el juego

Este lugar exhibe la información de la Responsabilidad en el juego de distintas formas, que incluyen folletos, carteles y en las Pantallas de visualización de la información del jugador (PIDs) de la Máquina electrónica de juego (EGM).

Los ejemplos incluyen:

#### (a) Cómo jugar de manera responsable



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



#### (c) La disponibilidad de los servicios de ayuda



- (d) La política de pago de ganancias es la siguiente:

Por ley, todas las ganancias de créditos acumulados que se retiren de una máquina de juego de USD 1000 o superiores se deben pagar en su totalidad mediante un cheque que no puede cobrarse en efectivo. Estas ganancias no se pueden proporcionar como créditos de máquina.

- (e) La prohibición sobre la provisión de crédito para apostar

La Ley de Regulación del Juego de 2003 le prohíbe a este lugar proporcionar crédito a los clientes para apostar en las máquinas de juego

- (f) Este lugar ofrece un programa de autoexclusión. Los clientes pueden hablar con el Funcionario de Responsabilidad en el Juego/Gerente de turno o pueden tomar una copia del folleto del programa de autoexclusión que se proporciona en la sala de juegos.



- (g) Más información acerca de la Responsabilidad en el juego, que incluye cómo acceder al sitio web Money Smart del gobierno estatal [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au) o a un sitio web similar de “gestión del dinero” del gobierno.

#### 4. Información sobre productos de juego

Las reglas para cada juego de la Máquina electrónica de juego (EGM), que incluyen las posibilidades de ganar, están disponibles en la Pantalla de visualización de la información del jugador (PID) en la máquina. La información acerca de cómo visualizar las pantallas PID puede pedirla a un miembro del personal o puede leer el folleto de Visualización de la información del jugador (PID), disponible dentro de la sala de juegos.



#### 5. Estrategia de compromiso previo

Este lugar estimula a los clientes que juegan con las EGM a establecer un tiempo y un límite de dinero según sus circunstancias. Los carteles en la sala de juegos y sobre las EGM recomiendan que los clientes establezcan un límite y lo sostengan.

Todas las EGM en este lugar permiten al jugador monitorear el tiempo y la cantidad de dinero gastado durante una sesión de juego. Puede solicitar la información acerca de cómo activar el monitoreo de la sesión al personal del lugar o la puede leer en el folleto Yourplay que se encuentra en el lugar.



## 6. Interacción con los clientes

El personal de este lugar está comprometido a proporcionar altos niveles de atención al cliente de manera permanente, que incluye estar constantemente atento a la responsabilidad de los clientes y del lugar hacia la Responsabilidad en el juego.

Este lugar tiene un Funcionario de Responsabilidad en el Juego/Gerente de Juego de turno designado que está siempre disponible cuando el lugar está abierto.

La persona que se acerca a algún miembro del personal para obtener información acerca de los servicios por problemas de juego o muestra señales de tener un problema con sus juegos será dirigida al Funcionario de Responsabilidad en el Juego/Gerente de Juego de turno para buscar ayuda.

Un miembro del personal se acercará al cliente que muestre señales de malestar o de comportamiento inaceptable para ofrecerle ayuda. Estas señales pueden incluir, entre otras, a una persona que:

- Se identifique a sí misma como un jugador con problemas.
- Muestre un comportamiento peligroso, antisocial y agresivo mientras juega.
- Solicite préstamos de dinero al personal o a otros clientes o que continúe jugando el producto de grandes ganancias.
- Juegue todos los días durante un largo periodo de tiempo, esto es, que juegue durante tres horas o más sin descanso.
- Evite el contacto mientras juega, que se comunique muy poco con otras personas y que apenas reaccione a los hechos que suceden a su alrededor.

En estas circunstancias, el personal puede ofrecer la asistencia apropiada según las circunstancias específicas, p. ej.:

- Hablar con el cliente y alentarlo a tomarse un descanso.
- Ofrecerle al cliente alguna bebida (p. ej: una taza de té o de café) en un lugar más privado y tranquilo del lugar de juegos.
- Ofrecerle coordinar los preparativos para retirarse del Lugar.

Los contactos del Funcionario de Responsabilidad en el juego con los clientes se ingresan en un Registro de Responsabilidad en el juego e incluyen las acciones tomadas. Este registro está contemplado por la Ley de privacidad. Los detalles que se ingresan al registro incluyen:

- La fecha y la hora del incidente o del asunto
- Los nombres de los miembros del personal involucrados
- El nombre del cliente involucrado (si corresponde)
- Una descripción o una reseña del incidente o del asunto
- La acción tomada por el personal (p. ej.: la provisión de información de Ayuda al apostador o de Autoexclusión).

## 7. Información del programa de lealtad del cliente

**Nota:**

**7.1** Esta provisión en nuestro Código de conducta de la Responsabilidad en el juego corresponde solo si el lugar tiene un programa de lealtad que sea una lealtad dentro de s.1.3 de la Ley de Regulación del juego. Dicho diagrama de lealtad se distingue por:

- El seguimiento del desembolso del cliente
- Las recompensas basadas en ese desembolso

**7.2** No permitimos que las personas autoexcluidas permanezcan adentro o se unan al programa de lealtad.

Luego de unirse al programa de lealtad del lugar o tan pronto como sea posible después de ello, se proporcionará información en una declaración escrita que incluye:

- Las reglas del programa de lealtad
- Como se alcanzan las recompensas
- Como se canjean las recompensas
- Como se vencen las recompensas

Mediante una notificación escrita se informará a los clientes participantes acerca de los beneficios que acumularon como parte del programa de lealtad de manera regular (al menos una vez por año) según lo determine el lugar.

## 8. Política de juego del personal

### **\*\* El lugar debe elegir una opción**

#### **Ya sea**

\*\*No se les permite a los empleados de este lugar jugar aquí *en ningún momento*, esto incluye jugar en las máquinas de juego, jugar al keno, realizar apuestas y comprar boletos de lotería.

#### **O**

No se les permite a los empleados de este lugar jugar mientras están en servicio. Los empleados de este lugar que estén fuera de servicio pueden jugar en el lugar siempre y cuando no vistan sus uniformes, no tengan la identificación de licencia de juegos y hayan estado ausentes del lugar desde el último turno registrado.

### **Aparte, además de cualquiera de las alternativas anteriores**

Se realizarán sesiones de Desarrollo profesional de la Responsabilidad en el juego todos los años en conjunto con el servicio local de Ayuda al apostador. La información acerca de la Responsabilidad en el juego y de los servicios de ayuda para problemas de juego está en el paquete que los miembros del personal recibieron cuando comenzaron a trabajar.

El lugar ayudará a cualquier miembro del personal que indique que tiene un problema de juego al garantizar que se les da información acerca del problema de juego y de los servicios de ayuda disponibles. Se respetarán los derechos de privacidad del empleado y dichos asuntos no se ingresarán en el registro.

## 9. Servicios de ayuda para el problema de juego

Este lugar se compromete a mantener fuertes vínculos con los servicios locales de ayuda para problemas de juego. El personal directivo de este lugar se reunirá de manera regular con los Trabajadores de ayuda del lugar y Ayuda local al apostador. Algunos ejemplos de cómo nos vincularemos con los Trabajadores de ayuda del lugar y Ayuda local al apostador son:

- Mantener sesiones regulares de capacitación del personal (al menos una vez al año), conducidas por el servicio local de Ayuda al apostador
- Realizar reuniones regulares de gestión entre el Operador o el Gerente del lugar y los Trabajadores de ayuda del lugar y Ayuda local al apostador

Los detalles de estas reuniones se conservarán en un Registro de Responsabilidad en el juego. Los detalles de la reunión deben incluir:

- Fecha y hora de la reunión
- Participantes de la reunión
- Temas analizados
- Resultados y acciones resultantes de la reunión
- Fecha de la próxima reunión



## 10. Reclamos de los clientes

El cliente que realice un reclamo acerca de la operación del presente Código de conducta, lo debe enviar por escrito directamente a la gerencia del lugar. El gerente del lugar revisará todos los reclamos para confirmar que se refieran a la operación del presente Código. Los reclamos acerca de la atención al cliente o del funcionamiento de las máquinas deberán enviarse directamente al gerente del lugar o al personal en servicio. El personal del lugar ayudará a los clientes con este proceso si así lo solicitan.

Los reclamos se investigarán de manera sensata y lo más pronto posible. Los reclamos se resolverán de la siguiente manera:

- Todos los reclamos se reconocerán de inmediato.
- Si se decide no investigar el reclamo por no tener relación con la operación del Código, se le informará al cliente de las razones.
- Durante la investigación, el Gerente del lugar puede solicitar información al miembro del personal involucrado en el asunto del reclamo.
- El Gerente del lugar buscará establecer si el cliente fue tratado razonablemente y en conformidad con el presente Código.
- Si el reclamo está fundamentado, el Gerente del lugar informará al cliente la acción que se tomará para solucionar el problema.
- Se informará siempre al cliente acerca de los resultados del reclamo.
- Los detalles del reclamo se conservarán en el Registro de Responsabilidad en el juego.
- Se proporcionará información acerca de los reclamos a VCGLR si la solicita.

Si un reclamo no se puede resolver en el lugar, se buscará la resolución en el Instituto de árbitros y mediadores de Australia (IAMA). Cualquiera de las partes involucradas en el reclamo puede ponerse en contacto con el IAMA. Para iniciar un reclamo, cualquiera de las partes puede visitar el sitio web del IAMA ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)), descargar un formulario de Resolución de disputa y luego presentar este formulario completo con la tasa correspondiente al IAMA. El mediador o el árbitro luego se pondrá en contacto con ambas partes para facilitar una resolución.

Nota: los reclamos enviados a este organismo independiente para su resolución pueden ser costosos. Se les suplica a todas las partes intentar resolver el asunto a nivel del lugar antes de recurrir a una mediación profesional.

La documentación relacionada con todos los reclamos en contra del código se debe conservar en el Registro de Responsabilidad en el juego para que VCGLR pueda acceder según sea necesario.

## **11. Menores de edad**

Está prohibido el acceso de menores de edad a los juegos, que incluyen la venta de servicios y productos de juegos a los menores de edad. Existen carteles en todas las entradas a las salas de juegos que prohíben la entrada de menores de edad a la sala. Todo el personal comparte la responsabilidad de solicitar una prueba de edad si no está seguro de si el cliente tiene al menos 18 años. Si no puede realizar la verificación correspondiente, se le debe solicitar al cliente retirarse de la sala de juegos.

## **12. Entorno de apuestas**

Se les alentará a los clientes a tomar descansos regulares del juego en las máquinas de juego. Esta motivación puede tener la forma de un anuncio como:

- Anunciar que el desayuno está disponible.
- Anunciar que un miembro ha ganado.
- El comienzo de actividades tales como “morning melodies”.

Los relojes están en todas las áreas principales del lugar para que los clientes sepan que el tiempo está corriendo. En el curso normal de sus actividades, el personal interactuará con los clientes cuando surjan las oportunidades. Esto puede tener el efecto de quebrar periodos prolongados o intensivos de juego en las EGM.

## **13. Transacciones financieras**

Este lugar no acepta cheques de los clientes.

Existe un cartel que establece esta norma en la estación de cajas en la sala de juegos.

Las ganancias menores a USD 1000 en las máquinas de juegos en este lugar se pueden pagar en efectivo o con un cheque. Por ley, todas las ganancias o créditos acumulados de USD 1000 o superiores se deben pagar en su totalidad con un cheque, que no se puede cobrar en efectivo. Estas ganancias o créditos acumulados no se pueden proporcionar como créditos para la máquina.

Se conserva un Registro de pago de premios en la sala de juegos.

#### **14. Publicidad y promociones**

En Victoria se prohíbe la publicidad sin destinatario de productos de juego en Máquinas electrónicas de juego (EGM).

Toda la publicidad realizada por o a favor del presente lugar cumplirá con el código de ética publicitaria adoptado por la Asociación australiana de anunciantes nacionales. (<http://www.aana.com.au/pages/codes.html>)

Cada una de las publicidades y las promociones propuestas se controlarán con una lista de verificación desarrollada por el Código de ética de la AANA para garantizar su cumplimiento.

Además, antes de la publicación, la gerencia revisará todo el material de promoción y de publicidad para garantizar que nuestras publicidades y promociones:

- No sean falsas, engañosas ni confusas acerca de las probabilidades, los premios o las oportunidades de ganar.
- No sean ofensivas ni indecentes en su naturaleza.
- No generen una impresión de que el juego es una estrategia razonable para mejorar las finanzas.
- No promueva el consumo de alcohol mientras compra productos de juego.
- No identifique en ninguna publicidad a ninguna persona ganando un premio sin su expreso consentimiento.

## **15. Implementación del Código**

El Código es parte de la información de inducción que se le da a todo el personal cuando recién comienza su empleo. Los miembros del personal recibieron capacitación acerca de su propósito, sus contenidos y sus procedimientos.

Los asuntos que surjan por parte del personal o de los clientes acerca del Código se deben dirigir al Funcionario de Responsabilidad en el Juego/Gerente de turno para su atención.

Los miembros del personal que implementen y adopten de manera efectiva las prácticas en el Código serán reconocidos por la gerencia del lugar.

## **16. Revisión del Código**

Este Código se revisa anualmente para garantizar que cumpla con la Ley de regulación de apuestas y con cualquier Directiva del Ministerio. También se revisarán en ese momento la operación y la efectividad del Código durante los 12 meses anteriores. La revisión busca el feedback de todas las partes interesadas pertinentes, que incluye el personal del lugar, los clientes y los servicios de ayuda para problemas de juego.

Se anotarán y luego se implementarán los cambios necesarios a las prácticas del lugar cuando fuere posible. Se registrarán todos los cambios en el Registro de Responsabilidad en el juego del lugar. Todos los cambios requeridos al Código estarán sujetos a aprobación por parte de VCGLR.