

# Ferntree Gully Bowling Club

## Κώδικας Δεοντολογίας Υπεύθυνου Παιχνιδιού

Φεβρουάριος 2021

ΕΚΔΟΣΗ 1.6



frontierhospitality

## Κώδικας δεοντολογίας υπεύθυνου τζόγου

### 1. Δέσμευση για τον υπεύθυνο τζόγο

Αυτό το μήνυμα εμφανίζεται στην είσοδο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών ή / και στο σταθμό του ταμείου στην αίθουσα παιχνιδιών:

Αυτός ο χώρος έχει δεσμευτεί να παρέχει τα υψηλότερα πρότυπα εξυπηρέτησης πελατών και υπεύθυνου τζόγου. Ο Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου περιγράφει πώς το κάνουμε αυτό.

Ο χειριστής του Venue έχει καθήκον να λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για την πρόληψη και την ελαχιστοποίηση της βλάβης από τη λειτουργία μηχανών τυχερών παιχνιδιών στον εγκεκριμένο χώρο, συμπεριλαμβανομένης της παρακολούθησης της ευημερίας των παικτών μηχανών τυχερών παιχνιδιών, αποθάρρυνσης του εντατικού και παρατεταμένου παιχνιδιού μηχανημάτων τυχερών παιχνιδιών και της παρέμβασης όταν ένα άτομο είναι εμφάνιση συμπεριφοράς που είναι συνεπής με βλάβη στα τυχερά παιχνίδια.

Υπεύθυνος τζόγος σημαίνει ότι οι καταναλωτές ασκούν μια λογική και λογική επιλογή με βάση τη γνώση και τις ιδιαίτερες περιστάσεις τους. Σημαίνει μια κοινή ευθύνη με τη συλλογική δράση της βιομηχανίας τυχερών παιχνιδιών, της κυβέρνησης, των ατόμων και των κοινοτήτων.

Ο κωδικός θα είναι επίσης διαθέσιμος σε κοινοτικές γλώσσες στον ιστότοπό μας (όπου υπάρχει ιστότοπος). Οι γλώσσες μπορεί να περιλαμβάνουν.

- Αραβικά
- Κινέζικα
- Ελληνικά
- Ιταλικός
- Τουρκικά
- Ισπανικά
- Βιετναμέζικα

### 2. Αλληλεπίδραση με πελάτες - επικοινωνία με παίκτης

2.1 Αυτός ο χώρος θα διασφαλίσει ότι οι επικοινωνίες με τους πελάτες δεν:

(α) Παρακινήστε ένα άτομο να εισέλθει ή να παραμείνει στην περιοχή της μηχανής τυχερών παιχνιδιών.

(β) Προκαλέστε παιχνίδι στο μηχάνημα παιχνιδιών (με εξαίρεση την επικοινωνία που αποτελεί μέρος ενός προγράμματος πίστης) · ή

(γ) Ενίσχυση ή ενθάρρυνση λαθών ή παρανοήσεων σχετικά με τα μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών, συμπεριλαμβανομένων αλλά δεν περιορίζονται σε:

Εγώ. Λέγοντας σε ένα άτομο ότι μπορεί να κερδίσει χρήματα παίζοντας μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών.

ii. Ενημερώστε ένα άτομο που διαθέτει ένα τζάκποτ τυχερών παιχνιδιών ή μηχανών τυχερών παιχνιδιών ή δεν έχει πληρώσει ή ότι οφείλεται σε κέρδη, κέρδη ·

iii. Συζητώντας την τύχη ή τις δεισιδαιμονίες.

iv. Λέγοντας στον πελάτη ότι «σχεδόν χάνει» σημαίνει ότι πρόκειται να παίξει η μηχανή τυχερών παιχνιδιών πληρώστε τα κέρδη;

v. Προτείνοντας ή ενθαρρύνοντας την πεποίθηση ότι δεν υπάρχει περιστροφή σε μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών ανεξάρτητα από μια άλλη περιστροφή σε αυτό το μηχάνημα τυχερών παιχνιδιών.

vi. Προτείνοντας ή ενθαρρύνοντας την πεποίθηση ότι υπάρχουν στρατηγικές που α

ένα άτομο μπορεί να χρησιμοποιήσει για να κερδίσει όταν παίζει ένα μηχάνημα τυχερών παιχνιδιών (για παράδειγμα,

αύξηση ή μείωση του ποσού στοιχήματος ανά γραμμή ή αριθμό γραμμών στις οποίες

γίνεται ένα στοίχημα) ή

vii. Λέγοντας σε ένα άτομο που του αξίζει να κερδίσει.

2.2 Αυτός ο χώρος θα λάβει εύλογα μέτρα για να διασφαλίσει ότι η επικοινωνία με τους πελάτες αποθαρρύνετε το εντατικό και παρατεταμένο μηχάνημα παιχνιδιού.

2.3 Με εξαίρεση τη σήμανση EFTPOS, αυτός ο χώρος δεν θα παρακινήσει τον πελάτη να:

(α) ανάληψη χρημάτων, ή ανάληψη περισσότερων χρημάτων, από ταμειακή διευκόλυνση · ή

(β) εγκαταλείψτε αυτόν τον χώρο για να αποκτήσετε χρήματα, ή να αποκτήσετε περισσότερα χρήματα, για να επιτρέψετε σε αυτόν τον πελάτη

για να παίξετε ή να συνεχίσετε να παίξετε, μια μηχανή παιχνιδιών.

2.4 Αυτός ο χώρος μπορεί, ωστόσο, να κατευθύνει ένα άτομο σε διευκόλυνση μετρητών, όταν του ζητηθεί ένας πελάτης.

3. Αλληλεπίδραση με πελάτες - Σημάδια κινδύνου

3.1 Αυτός ο χώρος θα λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να εξασφαλίσει την περιοχή του μηχανήματος τυχερών παιχνιδιών και

Οι είσοδοι στην περιοχή των τυχερών παιχνιδιών παρακολουθούνται συνεχώς διαθέσιμο για παιχνίδια.

3.2 Αυτός ο χώρος θα λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να εξασφαλίσει ότι οι πελάτες στο μηχάνημα τυχερών παιχνιδιών

Η περιοχή παρατηρείται τακτικά για την παρακολούθηση συμπεριφοράς που είναι συνεπής με βλάβη στα τυχερά παιχνίδια.

3.3 Αυτός ο χώρος δεν θα ενθαρρύνει ή θα παρακινήσει ένα άτομο να συμμετάσχει σε εντατική ή παρατεταμένη παιχνίδι μηχανών τυχερών παιχνιδιών.

3.4 Το προσωπικό σε αυτόν τον χώρο θα ζητήσει από ένα άτομο να κάνει ένα διάλειμμα από την περιοχή της μηχανής τυχερών παιχνιδιών όπου έχει συμβεί μια αλληλεπίδραση και η αλληλεπίδραση με το καπέλο έχει αποφασίσει ότι το άτομο είναι θυμωμένο κατά το παιχνίδι ή έχει ζητήσει βοήθεια ως συνέπεια του παιχνιδιού του.

3.5 Το προσωπικό σε αυτόν τον χώρο θα αλληλεπιδράσει με ένα άτομο που έχει παρατηρηθεί ότι ήταν παίζοντας μηχανές τυχερών παιχνιδιών για μεγάλο χρονικό διάστημα χωρίς διάλειμμα και ζητήστε από αυτό το άτομο να το κάνει

κάντε ένα διάλειμμα από την περιοχή των τυχερών παιχνιδιών.

3.6 Το προσωπικό σε αυτόν τον χώρο θα αλληλεπιδράσει με ένα άτομο που:

(α) του ζητήθηκε να κάνει ένα διάλειμμα και αρνείται να κάνει ένα διάλειμμα από το παιχνίδι περιοχή μηχανών

(β) παίζει πολλαπλά μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών ταυτόχρονα. ή

(γ) Κρατά μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών για να παίξει μια άλλη μηχανή τυχερών παιχνιδιών.

4. Προσωπικό στο χώρο των τυχερών παιχνιδιών

4.1 Αυτός ο χώρος θα διασφαλίσει ότι το προσωπικό δεν θα παίξει μηχανή τυχερών παιχνιδιών σε μια ημέρα εργασίας

σε αυτόν τον χώρο.

4.2 Αυτός ο χώρος θα παρέχει πληροφορίες στο προσωπικό ώστε να γνωρίζει τον αυξημένο κίνδυνο βλάβη από τα τυχερά παιχνίδια.

5. Αλληλεπίδραση με υπηρεσίες υποστήριξης προβλημάτων τζόγου

Αυτός ο χώρος θα διασφαλίσει ότι το προσωπικό που έχει καθημερινή διαχείριση της λειτουργίας αυτού οι εγκεκριμένοι χώροι και οι υπεύθυνοι τζόγο συναντιούνται με την καθορισμένη υποστήριξη του χώρου εργαζόμενος τουλάχιστον μία φορά κάθε έξι μήνες.

6. Το περιβάλλον τζόγου

6.1 Αυτός ο χώρος δεν θα ενθαρρύνει ένα άτομο να παίξει πολλαπλές μηχανές τυχερών παιχνιδιών ΤΑΥΤΟΧΡΟΝΑ.

6.2 Αυτός ο χώρος θα λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να αποθαρρύνει ένα άτομο από την κράτηση ενός παιχνιδιού μηχανήμα για να παίξετε ένα άλλο μηχανήμα τυχερών παιχνιδιών στην περιοχή της μηχανής τυχερών παιχνιδιών.

6.3 Κατά τις ώρες λειτουργίας των εγκαταστάσεων φαγητού και ποτού έξω από τη μηχανή τυχερών παιχνιδιών Όροφος, αυτός ο χώρος θα διασφαλίσει ότι ένα άτομο μπορεί να παραγγείλει και να σερβιριστεί φαγητό και ποτό χωρίς να χρειάζεται να μπειτε στην περιοχή της μηχανής τυχερών παιχνιδιών.

6.4 Αυτός ο χώρος μπορεί να προσφέρει σε ένα άτομο που κάθεται ή παίζει ένα μηχανήμα τυχερών παιχνιδιών με φαγητό ή ποτό

υπό την προϋπόθεση ότι προσφέρεται ως μέρος μιας αλληλεπίδρασης με αυτό το άτομο.

## 7. Υπεύθυνος τζόγος

7.1 Αυτός ο διαχειριστής του χώρου θα διορίσει υπεύθυνους τζόγου για τους εγκεκριμένους χώρους του.

7.2 Ένας Υπεύθυνος Τυχερών Παιχνιδιών θα είναι πάντα διαθέσιμος στην περιοχή του τυχερού παιχνιδιού

Διατίθενται μηχανές τυχερών παιχνιδιών για τυχερά παιχνίδια.

7.3 Αυτός ο χώρος θα εμφανίζει εμφανώς στην περιοχή του μηχανήματος τυχερών παιχνιδιών μια ειδοποίηση που συμβουλεύει ότι α

ο υπεύθυνος τζόγος είναι διαθέσιμος για βοήθεια ανά πάσα στιγμή.

7.4 Ο υπεύθυνος τζόγου αυτού του χώρου θα λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για:

(α) παρακολουθεί την περιοχή της μηχανής τυχερών παιχνιδιών και διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τον Νόμο, τους κανονισμούς

και αυτός ο κωδικός

(β) διασφαλίζει ότι το προσωπικό καταγράφει υπεύθυνα περιστατικά τυχερών παιχνιδιών και παρεμβάσεις στο υπεύθυνο μητρώο τυχερών παιχνιδιών ·

(γ) παρατηρεί πελάτες που εμφανίζουν συμπεριφορά που είναι συνεπής με βλάβες στα τυχερά παιχνίδια και να παράσχετε βοήθεια όπως απαιτείται ·

(δ) παρέχει συμβουλές στο προσωπικό για βλάβη στα τυχερά παιχνίδια και πώς να ανταποκρίνεται σε σημεία βλάβη στα τυχερά παιχνίδια: και

(ε) να απαντά σε ερωτήσεις πελατών και παράπονα σχετικά με την προμήθεια τζόγου στο εγκεκριμένο χώρο.

7.5 Ο υπεύθυνος τζόγου αυτού του χώρου θα ολοκληρώσει την καθορισμένη υπεύθυνη υπηρεσία εκπαίδευση τζόγου, εάν υπάρχει.

## 8. Υπεύθυνο μητρώο τζόγου

8.1 Αυτός ο χώρος έχει δημιουργήσει και διατηρεί ένα υπεύθυνο μητρώο τζόγου και διασφαλίζει ότι οι λεπτομέρειες όλων των υπεύθυνων περιστατικών και παρεμβάσεων τζόγου καταγράφονται σε αυτό το μητρώο, συμπεριλαμβανομένων:

α) ημερομηνία και ώρα του συμβάντος ·

β) λεπτομέρειες του συμβάντος ·

γ) λεπτομέρειες της παρέμβασης που πραγματοποιήθηκε ως απάντηση στο συμβάν ·

(δ) λεπτομέρειες της απόκρισης του πελάτη στην παρέμβαση, εάν είναι γνωστές ·

(ε) ημερομηνία και ώρα της καταχώρησης καταγράφηκε στο υπεύθυνο μητρώο τζόγου · και

(στ) Το όνομα του ατόμου εάν παρέχεται εθελοντικά από αυτό το άτομο.

8.2 Αυτός ο χώρος διατηρεί τις πληροφορίες στο υπεύθυνο μητρώο τυχερών παιχνιδιών για τουλάχιστον περισσότερο από έξι μήνες από την ημέρα που καταγράφηκε στο υπεύθυνο μητρώο τζόγου.

8.3 Αυτός ο χώρος θα παρέχει αντίγραφο του υπεύθυνου μητρώου τυχερών παιχνιδιών στο Βικτωριανό Κανονισμό της Επιτροπής για τα τυχερά παιχνίδια και οινοπνευματώδη ποτά.

8.4 Αυτός ο χώρος μπορεί να παρέχει πληροφορίες στο υπεύθυνο μητρώο τυχερών παιχνιδιών σε έναν Χώρο Υποστήριξη του Worker για σκοπούς κατάρτισης και ανάπτυξης, υπό την προϋπόθεση ότι το κάνουν δεν περιλαμβάνει το όνομα ή τα αναγνωριστικά χαρακτηριστικά οποιουδήποτε ατόμου.

## Κώδικας δεοντολογίας υπεύθυνου τζόγου

### Παράρτημα-Ορισμοί

#### Ορισμοί

Ο διαχειριστής κώδικα αναφέρεται στην Frontier Hospitality Co-Operative Limited που έχει ετοιμάσει και διαχειριστεί αυτόν τον κωδικό.

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

- Ενθάρρυνση του πελάτη να εξετάσει τις προσφορές τροφίμων ή ποτών που διατίθενται στον χώρο που θα επέτρεπε ένα διάλειμμα στο παιχνίδι από τη μηχανή τυχερών παιχνιδιών
- Προσφέροντας στον πελάτη αναψυκτικά (δηλαδή τσάι ή καφέ) σε ένα πιο ήσυχο, πιο ιδιωτικό μέρος του χώρου παιχνιδιού όπου ο πελάτης έχει την ευκαιρία να ζητήσει κατάλληλες πληροφορίες υποστήριξης με εμπιστευτικό τρόπο
- Βοήθεια στον πελάτη με τις ταξιδιωτικές ρυθμίσεις προκειμένου να αποχωρήσει από τον χώρο
- Παροχή στον πελάτη πληροφοριών σχετικά με την υποστήριξη τζόγου και
- Εξηγώντας πώς λειτουργεί το πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού και παρέχοντας πληροφορίες για το πώς να το κάνετε πρόσβαση στο πρόγραμμα.

Το πρόγραμμα αφοσίωσης σημαίνει ένα «πρόγραμμα επιβράβευσης» όπως ορίζεται στην ενότητα 1.3 του Νόμου.

Οι υπεύθυνοι τζόγο περιγράφουν το προσωπικό που διορίζεται για να βοηθήσει τον χειριστή του χώρου:

- Ελαχιστοποιήστε τη ζημιά στα τυχερά παιχνίδια στο χώρο, και
- Διασφάλιση της συμμόρφωσης με όλες τις υπεύθυνες κανονιστικές ρυθμίσεις και απαιτήσεις κώδικα
- Απαντήστε σε ερωτήσεις προσωπικού και πελατών σχετικά με την προμήθεια τζόγου στο χώρο.

Το υπεύθυνο μητρώο τυχερών παιχνιδιών περιγράφει ένα αρχείο καταγραφής που βρίσκεται στην περιοχή του παιχνιδιού, στον συγκεκριμένο χώρο

το προσωπικό έχει πρόσβαση στην καταγραφή υπεύθυνων αλληλεπιδράσεων που σχετίζονται με τον τζόγο με τους πελάτες.

Το Venue Support Workers περιγράφει το προσωπικό από το Πρόγραμμα Υποστήριξης του Τόπου για Βοήθεια.

Αυτό το προσωπικό βοηθά τους χώρους στην εκπλήρωση ευθυνών όπως:

- Προσδιορισμός και ανταπόκριση σε πελάτες που εμφανίζουν σημάδια προβληματικού τζόγου
- Αύξηση της ευαισθητοποίησης του προσωπικού του χώρου και ενθάρρυνση παραπομπών στο Gambler's Υπηρεσίες βοήθειας, προγράμματα αυτοαποκλεισμού και άλλες υπηρεσίες υποστήριξης της κοινότητας
- Εκπλήρωση των απαιτήσεων των Υπεύθυνων Κώδικα Συμπεριφοράς Τζόγου
- Δημιουργία και διατήρηση υπεύθυνων περιβαλλόντων τζόγου
- Διασφάλιση της ολοκλήρωσης της απαιτούμενης Υπεύθυνης Υπηρεσίας Παιχνιδιών (RSG) εκπαίδευση.

#### Αποποίηση ευθυνών

Τυχόν νομοθετικές αλλαγές που επηρεάζουν αυτόν τον κώδικα δεν καθιστούν αυτόν τον κώδικα ως άκυρο. Οποιοδήποτε κράτος

ή ομοσπονδιακή νομοθεσία ή ρυθμιστικές ρυθμίσεις υπερισχύουν του περιεχομένου αυτού κώδικας.