



# **Código de Conducta para un Juego Responsable**

**2014**

**Aprobado por la VCGLR – 2014**



# **Código de Conducta para un Juego Responsable de los Establecimientos de Juego con Máquinas Electrónicas (EGM)**

## **1. Compromiso del Establecimiento con el Juego Responsable**

Este mensaje se exhibe a la entrada de la sala de juego y/o en la caja de la sala de juego:

*Este establecimiento se compromete a proporcionar el nivel más alto de atención al cliente y juego responsable. Nuestro Código de Conducta para un Juego Responsable describe cómo lo llevamos a cabo.*

*Juego responsable significa que los clientes toman decisiones razonables y sensatas basadas en el conocimiento de sus circunstancias personales. Significa una responsabilidad compartida con la acción colectiva de la industria del juego, el gobierno, los ciudadanos y las comunidades.*

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

El presente Código estará disponible por escrito, en los principales idiomas comunitarios, para los clientes que lo soliciten. En la entrada de la sala de juego o en la caja de la sala de juego se exhibe un letrero que informa de esto a los clientes.

El Código también estará disponible en la página web del establecimiento en los idiomas comunitarios. (Aplicable únicamente si el establecimiento dispone de página web)

Los idiomas serán:

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

### 3. Información sobre Juego Responsable

Este establecimiento exhibe información sobre juego responsable de diversas formas, como pueden ser folletos, posters e información en pantalla para el jugador (PID) en las máquinas electrónicas (EGM).

Entre los ejemplos se encuentran:

#### (a) Cómo jugar de una forma responsable

**PLAYING THE POKIES KNOW THE FACTS**

- WHO REALLY WINS ON THE POKIES?
- HOW DO THE POKIES WORK?
- WHAT ARE MY CHANCES OF WINNING?

**WHO REALLY WINS?**

**HOW DO GAMING MACHINES WORK?**

**THE REAL CHANCE OF WINNING.**

BET AMOUNT	CHANCE OF WINNING
More than 100 credits	1:100
20 to 100 credits	1:200
10 to 20 credits	1:400
5 to 10 credits	1:800
2 to 5 credits	1:1600
1 credit	1:3200

**AT THESE ODDS YOU HAVE TO PLAY SEVEN GAMES IN A ROW TO HAVE A 50:50 CHANCE OF WINNING 1000 CREDITS.**

**BUT YOU HAVE TO PLAY MORE THAN 1,000 GAMES IN A ROW TO HAVE THE SAME CHANCE OF WINNING 500 CREDITS.**

#### (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

**LEADING TOWARDS A GAMBLING PROBLEM?**

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

**STARTING TO PUT YOUR GAMBLING FIRST?**

**DO YOU THINK ABOUT GAMBLING EVERY DAY?**

**DO YOU HIDE YOUR GAMBLING FROM OTHER PEOPLE?**

**DO YOU GAMBLE ALONE?**

**DO YOU SPEND MORE TIME OR MONEY THAN YOU CAN AFFORD?**

**DO YOU FEEL BORED, ANNOYED, OR ANGRY?**

**DO YOU LET BILLS GO UNPAID?**

**IS GAMBLING AFFECTING YOUR ROLE AT WORK OR AS A PARENT?**

**IF YOU ANSWER YES TO ANY OF THESE QUESTIONS, YOU MAY BE DEVELOPING A GAMBLING PROBLEM.**

**GAMBLER'S HELP 1800 156 700**

- (d) La política de pago de premios, como sigue:

Por ley todos los premios de créditos acumulados de 1.000\$ o superiores se deben pagar con un cheque que no pueda cobrarse en efectivo. Estos premios no se pueden canjear por créditos para jugar en las máquinas.

- (e) La prohibición de proporcionar créditos para jugar.

- (f) El programa de autoexclusión del establecimiento. Los clientes pueden hablar con el Funcionario de Juego Responsable/Encargado de Turno o llevarse uno de los folletos sobre el programa de exclusión que se encuentran en la sala de juego.

- (g) Más información sobre juego responsable, incluido cómo acceder a la página web del gobierno de la Commonwealth Money Smart [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au) o a páginas similares del gobierno sobre “administración de dinero”.

#### 4. Información sobre los Productos de Juego

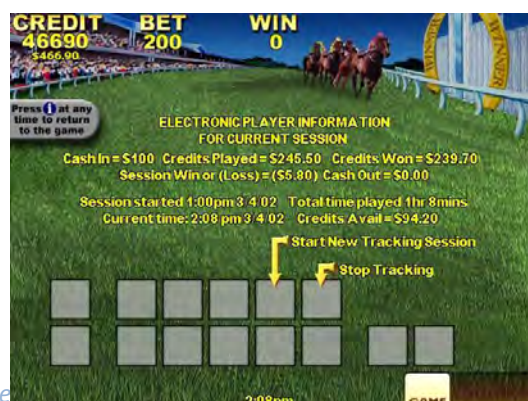
Las reglas de cada juego de las máquinas electrónicas de juego (EGM), incluidas las posibilidades de ganar, están disponibles en la opción “PID, Player Information Display” (información en pantalla para el jugador) de la máquina. La información sobre cómo acceder a esta opción la puede proporcionar uno de los empleados y/o se puede leer en el folleto “PID, Player Information Display” sobre la información en pantalla para el jugador que se encuentra disponible en la sala de juego.



#### 5. Estrategia de compromiso previo

Este establecimiento recomienda a sus clientes que juegan en máquinas electrónicas fijar un límite de tiempo y dinero de acuerdo con sus circunstancias. Hay letreros en la sala de juego y en las máquinas que aconsejan a los clientes fijar un límite y respetarlo.

Todas las máquinas electrónicas de juego de este establecimiento permiten que el jugador lleve un control del tiempo y el dinero gastado durante una sesión de juego. La información sobre cómo activar el control de sesión la pueden proporcionar los empleados del establecimiento y también se encuentra en el folleto “PID, Player Information Display” sobre la información en pantalla para el jugador disponible en el establecimiento.



## 6. Interacción con los Clientes

Los empleados de este establecimiento se comprometen a mantener un alto nivel de atención al cliente, lo que incluye estar constantemente pendientes de sus clientes y de la responsabilidad del establecimiento con el Juego Responsable.

Este establecimiento ha nombrado a un Funcionario de Juego Responsable/Encargado de Juego de Turno que está siempre disponible mientras el establecimiento esté abierto.

Las personas que se acerquen a los empleados para pedir información sobre los servicios por problemas con el juego o que muestren signos de tener un problema con el juego serán remitidos al Funcionario de Juego Responsable/Encargado de Juego de Turno para que les preste ayuda.

Los empleados se acercarán a los clientes que muestren signos de angustia o tengan un comportamiento inaceptable para ofrecerles ayuda. Estos signos son, entre otros:

- la persona admite tener un problema con el juego;
- la persona presenta un comportamiento agresivo, antisocial o angustiado mientras juega;
- la persona pide dinero prestado a los empleados o a otros clientes o continúa jugando con el dinero de un premio importante;
- la persona juega todos los días durante largos periodos de tiempo, es decir, durante tres o más horas sin parar;
- la persona evita el contacto mientras juega, apenas se comunica con nadie ni reacciona ante lo que sucede a su alrededor.

En estas circunstancias, los empleados pueden ofrecer la ayuda adecuada basada en las circunstancias concretas, por ejemplo,

- hablar con el cliente y animarlo a tomarse un descanso;
- ofrecerle al cliente un refrigerio (como una taza de té o un café) en una parte más tranquila y privada del establecimiento de juego;
- ofrecerse a organizarle el transporte desde el establecimiento.

Los contactos con los clientes del Funcionario de Juego Responsable se archivan en un Registro de Juego Responsable e incluyen las medidas tomadas. Este registro está amparado por la Ley de Privacidad. Los datos que se incluyen en el registro son los siguientes:

- la fecha y la hora del incidente o asunto;
- el nombre del empleado o empleados involucrados;
- el nombre del cliente involucrado (si se conoce);
- un resumen o visión general del incidente o asunto;
- las medidas tomadas por los empleados (por ejemplo, el suministro de información sobre Ayuda al Jugador / Autoexclusión).

## 7. Información sobre el Plan de Fidelización de Clientes

### **Nota:**

**7.1** Esta disposición en nuestro Código de Conducta para un Juego Responsable solo es de aplicación si el establecimiento cuenta con un plan de fidelización considerado como tal según lo dispuesto en el artículo 1.3 de la Ley de Regulación del Juego. Este plan de fidelización se caracteriza por

- realizar un seguimiento de los gastos de los jugadores; y
- otorgar recompensas basándose en esos gastos.

**7.2** No permitimos que las personas autoexcluidas permanezcan en el plan de fidelización o se unan a él.

Al unirse al plan de fidelización del establecimiento o tan pronto como sea posible a partir de entonces, se le proporcionará al cliente un documento por escrito que incluya

- las normas del plan de fidelización; y
- cómo se consiguen los premios; y
- cómo se canjean los premios; y
- las condiciones de caducidad de los premios.

Se informará a los clientes participantes de todos los beneficios que acumulen como parte del plan de fidelización a través de un documento por escrito de forma periódica (al menos una vez al año) según determine el establecimiento.



## 8. Política de Juego del Personal

### **\*\* Venue to select one option**

#### **Either**

**\*\***Los empleados de este establecimiento no tienen permitido jugar aquí *en ningún momento*, no pudiendo jugar en las máquinas de juego, ni al keno, ni apostar o comprar billetes de lotería.

#### **Or**

Los empleados de este establecimiento no tienen permitido jugar durante su horario laboral. Fuera de su horario laboral, los empleados de este establecimiento pueden jugar en el establecimiento siempre que no lleven el uniforme ni su identificación de licencia de juego y se hayan ausentado del establecimiento desde su último turno de trabajo.

### **Plus, in addition to either of the above alternatives**

Cada año se llevan a cabo sesiones de capacitación profesional sobre juego responsable para el personal en colaboración con el servicio local de Ayuda al Jugador. Cuando son contratados, los empleados reciben un paquete de información sobre juego responsable y servicios de apoyo para problemas con el juego

El establecimiento ayudará a todos los empleados que indiquen que puedan tener problemas con el juego asegurándose de que reciban información sobre los problemas con el juego y los servicios de apoyo disponibles. El derecho a la privacidad del empleado será respetado y tales asuntos no serán incluidos en el registro.

## 9. Servicios de Apoyo para Problemas con el Juego

Este establecimiento se compromete a mantener una estrecha relación con los servicios locales de apoyo para problemas con el juego. El personal de rango superior de este establecimiento se reunirá regularmente con los servicios locales de Ayuda al Jugador y Apoyo a Establecimientos. Algunos ejemplos de cómo cooperaremos con Ayuda al Jugador y Apoyo a Establecimientos son

- llevando a cabo sesiones de formación del personal regularmente (al menos una al año), organizadas por el servicio local de Ayuda al Jugador;
- celebrando regularmente reuniones de gestión entre el Operador/Gerente del Establecimiento y el servicio de Ayuda al Jugador/Apoyo a Establecimientos.

Los datos de estas reuniones se mantendrán en el Registro de Juego Responsable. Los datos de las reuniones deben incluir

- hora y fecha de la reunión;
- asistentes a la reunión;
- temas tratados;



- resultados obtenidos/medidas acordadas en la reunión;
- fecha de la próxima reunión.

## 10. Reclamaciones de los Clientes

Los clientes que deseen poner una reclamación acerca del cumplimiento del presente Código de Conducta deberán hacerlo por escrito y directamente a la gerencia del establecimiento. Todas las reclamaciones serán revisadas por el gerente del establecimiento para asegurarse de que son acerca del cumplimiento del presente Código. Las reclamaciones acerca del servicio de atención al cliente o el funcionamiento de las máquinas deberán hacerse directamente al gerente del establecimiento / personal de turno. El personal del establecimiento ayudará a los clientes con este proceso si así lo solicitan.

Las reclamaciones se investigarán confidencialmente y lo antes posible. Las reclamaciones se resolverán de la siguiente forma

- todas las reclamaciones serán admitidas sin demora;
- si se decide no investigar la reclamación puesto que no está relacionada con el cumplimiento del código, se informará al cliente de las razones;
- durante la investigación el Gerente del Establecimiento podrá pedir información al empleado afectado por el asunto de la reclamación;
- el Gerente del Establecimiento tratará de establecer si el cliente ha sido tratado de una forma razonable y de acuerdo con el presente Código;
- si la reclamación se justifica, el Gerente del Establecimiento informará al cliente de las medidas que se tomarán para resolver el problema;
- el cliente siempre será informado del resultado de su reclamación;
- los datos de la reclamación se mantendrán en el Registro de Juego Responsable;
- la información acerca de las reclamaciones se facilitará a la VCGLR si así se solicita.

Si una reclamación no se puede resolver en el establecimiento, se remitirá al Instituto de Árbitros y Mediadores de Australia (IAMA). Cualquiera de las partes involucradas en la reclamación podrá ponerse en contacto con el IAMA. Para iniciar una reclamación, cualquiera de las partes puede visitar la página web del IAMA ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)), descargar el formulario de Resolución de Disputas, y luego enviar el formulario cumplimentado junto con la tasa correspondiente al IAMA. El mediador / árbitro se pondrá entonces en contacto con ambas partes para facilitar una resolución.

Nota: Las reclamaciones enviadas a este organismo independiente para su resolución pueden resultar costosas. Se insta a las partes a que traten de resolver el asunto en el establecimiento antes de recurrir a la mediación profesional.

La documentación referente a todas las reclamaciones contra el código debe mantenerse en el Registro de Juego Responsable para posibilitar su acceso a la VCGLR cuando sea requerido.

## **11. Menores de Edad**

Se prohíbe el juego a los menores de edad, incluida la compra de productos y servicios de juego. En la entrada de cada sala de juego hay carteles que prohíben la entrada en la sala a los menores. Todo el personal comparte la responsabilidad de pedir una prueba de su edad si no están seguros de que un cliente sea mayor de 18 años. Si no se les proporciona la verificación correspondiente, deberán pedir al cliente que abandone la sala de juego.

## **12. Ambiente de Juego**

Se fomentará que los clientes tomen descansos regulares del juego en las máquinas. Esto se podrá realizar mediante un anuncio como por ejemplo

- Anunciar que el té de la mañana ya está disponible;
- Anunciar un sorteo para miembros;
- El comienzo de actividades como “morning melodies”.

Hay relojes en todas las áreas principales del establecimiento para que los clientes sean conscientes del paso del tiempo. En el desarrollo normal de sus obligaciones, el personal interactuará con los clientes cuando tengan la oportunidad. Esto puede tener el efecto de interrumpir intensivos o largos periodos de juego en las máquinas electrónicas.

## **13. Transacciones Financieras**

Este establecimiento no acepta cheques de los clientes.

En la caja de la sala de juego se exhibe un letrero que así lo indica.

Los premios de menos de 1.000\$ de las máquinas de juego de este establecimiento se pueden pagar en efectivo y/o con cheque. Por ley todos los premios o créditos acumulados de 1.000\$ o superiores deberán pagarse íntegramente con cheques que no puedan cobrarse en efectivo. Estos premios o créditos acumulados no se pueden canjear por créditos para jugar en las máquinas.

En la sala de juego se mantiene un Registro de Pago de Premios.

## 14. Publicidad y Promociones

En Victoria está prohibida la publicidad sin destinatario específico de productos de máquinas electrónicas de juego (EGM).

Toda la publicidad que no esté relacionada con estas máquinas realizada por o en nombre de este establecimiento cumplirá con el código de ética publicitaria adoptado por la Asociación Australiana de Anunciantes Nacionales (AANA). (<http://www.aana.com.au/pages/codes.html>)

Cada anuncio o promoción propuesta se cotejará con una lista de verificación desarrollada a partir del Código de Ética de la AANA para asegurarse de su cumplimiento.

Además, antes de su publicación, la gerencia revisará todos los materiales publicitarios y promocionales para asegurarse de que nuestros anuncios y promociones

- no sean falsos, engañosos o lleven a error acerca de las probabilidades, los premios o las posibilidades de ganar;
- no sean de naturaleza ofensiva o indecente;
- no den la impresión de que el juego es una estrategia razonable para mejorar la economía;
- no promocionen el consumo de alcohol mientras se consumen productos de juego;
- no identifiquen en ninguna publicación a ninguna persona que haya ganado un premio sin su consentimiento expreso.

## **15. Implementación del Código**

El Código forma parte de la información de introducción que se facilita a todos los nuevos empleados cuando son contratados. Los empleados han recibido formación sobre su propósito, su contenido y sus procedimientos.

Las cuestiones planteadas por el personal o los clientes sobre el Código deben dirigirse al Funcionario de Juego Responsable/Encargado de Turno para su atención.

La gerencia del establecimiento reconocerá a los empleados que implementen y adopten las prácticas del código eficazmente.

## **16. Revisión del Código**

El presente Código se revisa anualmente para asegurarse de que cumple la Ley de Regulación del Juego y todas las Directivas Ministeriales. En dicho momento también se revisará la operación y la eficacia del Código en los 12 meses previos. La revisión solicita las observaciones de todas las partes interesadas relevantes, incluidos el personal del establecimiento, los clientes y los servicios de apoyo para problemas con el juego.

Se tomará nota de los cambios en las prácticas del establecimiento que sean requeridos y se implementarán siempre que sea posible. Todos los cambios se incluirán en el Registro de Juego Responsable del establecimiento. Cualquier cambio requerido en el Código se realizará previa aprobación de la VCGLR.