

Keno

Υπεύθυνος Στοιχηματισμός

Κώδικας Συμπεριφοράς

Βικτώρια

Εγκρίθηκε 13 Δεκ. 2011

Έκδοση 1.0

Κενο Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Στοιχηματισμού – Βικτώρια

1. Ορισμοί

Διαπιστευμένος πράκτορας σημαίνει το πρόσωπο ή τα πρόσωπα που έχουν διαπιστευτεί από την κάτοχο της άδειας Κενο σύμφωνα με το μέρος 6Α.2.4 (3) του νόμου του 2003 περί Κανονισμών Στοιχηματισμού, για να πωλούν δελτία του παιχνιδιού κeno.

Tabcorp σημαίνει την κάτοχο της άδειας Κενο, η οποία είναι Tabcorp Investments No. 5 Pty. Ltd. ABN 72 105 341 366 of 5 Bowen Crescent, Melbourne, Victoria

Πρακτορείο ή **Πρακτορείο Κενο** σημαίνει την έδρα της επιχείρησης του διαπιστευμένου πράκτορα.

2. Η δέσμευσή μας για Υπεύθυνο Στοιχηματισμό

Η Tabcorp και οι διαπιστευμένοι πράκτορες αυτοδεσμεύονται να προσφέρουν τα υψηλότερα πρότυπα υπεύθυνου στοιχηματισμού και εξυπηρέτησης πελατών. Ο Κώδικάς μας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Στοιχηματισμού Κενο δείχνει πώς αποδεικνύουμε αυτή τη δέσμευση και εκτίθεται στα πρακτορεία Κενο.

Υπεύθυνος στοιχηματισμός σε ελεγχόμενο περιβάλλον είναι όταν οι καταναλωτές είναι σε θέση, και έχουν διαθέσιμη την ενημέρωση και υποστήριξη για να μπορούν να ασκούν μια ορθολογική και λογική επιλογή σε σχέση με τις δραστηριότητες στοιχηματισμού τους, βάσει των περιστάσεων τους. Σημαίνει την κοινή ευθύνη και συλλογική δράση, του κλάδου στοιχημάτων, της κυβέρνησης, των κοινοτήτων και των μεμονωμένων ατόμων.

3. Διαθεσιμότητα του Κώδικα Συμπεριφοράς

Ο παρόν Κώδικας διατίθεται στα αγγλικά και σε κύριες κοινοτικές γλώσσες στα πρακτορεία Κενο, και στο τμήμα «Responsible Gambling» της ιστοσελίδας της Tabcorp στο www.tabcorp.com.au.

Κύριες κοινοτικές γλώσσες είναι οι εξής:

- Ιταλικά
- Ελληνικά
- Βιετναμέζικα
- Κινέζικα
- Αραβικά
- Τουρκικά
- Ισπανικά

Αντίγραφα του Κώδικα σε όλες τις γλώσσες παρέχονται στους πελάτες, κατόπιν αιτήματος.

4. Πληροφορίες για το προϊόν

Οι κανόνες του παιχνιδιού Κενο είναι αναρτημένοι σε κάθε πρακτορείο Κενο.

Έντυπα που περιέχουν τους κανόνες του παιχνιδιού Κενο παρέχονται επίσης στους διαπιστευμένους πράκτορες για εμφάνιση σε κάθε πρακτορείο Κενο.

5. Πληροφορίες Υπεύθυνου Στοιχηματισμού

Η Tabcorp λειτουργεί με διαπιστευμένους πράκτορες στη Βικτώρια και πρακτορεία που παρέχουν πληροφορίες σχετικά με υπεύθυνο στοιχηματισμό με διάφορους τρόπους, συμπεριλαμβανομένων των εντύπων και αφισών. Αυτά περιλαμβάνουν πληροφορίες σε σχέση με:

- πώς να στοιχηματίζετε υπεύθυνα
- πώς να παίρνετε και να τηρείτε μια αυτοδεσμευτική απόφαση
- τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών υποστήριξης κατά του στοιχηματισμού
- την απαγόρευση παροχής πίστωσης για στοιχηματισμό
- τους περιορισμούς που ισχύουν για πληρωμή κερδών με επιταγή

Πληροφορίες για στοιχεία επικοινωνίας με υπηρεσίες υποστήριξης σε προβλήματα στοιχηματισμού και συμβουλές για Υπεύθυνο Στοιχηματισμό, εμφανίζονται επίσης με διάφορα μέσα, συμπεριλαμβανομένων οθόνων, μέσα σε πρακτορεία Κενο.

Το ακόλουθο μήνυμα υπεύθυνου στοιχηματισμού θα εμφανίζεται σε κάθε σχετικό ενημερωτικό υλικό.

Σκεφτείτε! Τις επιλογές σας
Καλέστε τη γραμμή βοήθειας Τζογαδόρων
1800 858 858
www.problemgambling.vic.gov.au
www.gamblinghelponline.org.au

6. Αλληλεπίδραση με πελάτες

Η Tabcorp δεν έχει άμεση επαφή με τους πελάτες που παίζουν Κενο. Ωστόσο, η Tabcorp ενθαρρύνει τους διαπιστευμένους πράκτορες, τα πρακτορεία και το προσωπικό τους να αναπτύσσουν σχέσεις με τους πελάτες και να τους παρέχουν τις πληροφορίες που τους προμηθεύει η Tabcorp, κατόπιν αιτήματος.

Άτομο που σε πρακτορείο πλησιάζει μέλος του προσωπικού για πληροφορίες σχετικά με, ή για βοήθεια σε πρόβλημα με τον στοιχηματισμό ή ο οποίος παρουσιάζει ενδείξεις που μπορεί να σχετίζονται με προβληματικό στοιχηματισμό, θα παραπέμπεται στον Υπάλληλο Υπεύθυνου Στοιχηματισμού / εν υπηρεσία Διευθυντή Παιχνιδιών, για βοήθεια.

Πελάτης που επιδεικνύει σημεία αναστάτωσης ή απαράδεκτης συμπεριφοράς θα προσεγγιστεί από ένα μέλος του προσωπικού που θα του προσφέρει βοήθεια. Αυτά τα σημεία μπορεί να περιλαμβάνουν, αλλά δεν περιορίζονται μόνο στα κάτωθι:

- άτομο που είτε παίζει κάθε μέρα ή δυσκολεύεται να σταματήσει τον τζόγο κατά το κλείσιμο του μαγαζιού
- παίζει για μεγάλα χρονικά διαστήματα. Δηλαδή, παίζει για τρεις ώρες ή περισσότερο χωρίς διακοπή
- αποφεύγει την κοινωνική επαφή ενώ παίζει, και επικοινωνεί ελάχιστα με οποιονδήποτε άλλο, σχεδόν δεν αντιδρά καθόλου σε όλα όσα γίνονται γύρω του, ζητά να δανείζεται χρήματα από το προσωπικό ή άλλους πελάτες ή συνεχίζει να παίζει με κέρδη από μεγάλες νίκες
- εμφανίζει επιθετική, αντι-κοινωνική ή συναισθηματική συμπεριφορά ενόσω παίζει

Η βοήθεια μπορεί να λάβει τη μορφή:

- προσωπικό που αλληλεπιδρά με τον πελάτη και τον ενθαρρύνει να κάνει ένα διάλειμμα από το παιχνίδι του
- προσωπικό που προσφέρει ένα αναψυκτικό (π.χ. ένα φλιτζάνι τσάι ή καφέ) σε ένα πιο ήσυχο, πιο ιδιωτικό χώρο της αίθουσας στοιχημάτων.

Εάν η υπάρχει συμπεριφορά ίσως να οφείλεται σε προβληματικό στοιχηματισμό, ο πελάτης θα παραπεμφθεί στον Υπάλληλο Υπεύθυνου Στοιχηματισμού. Σε κάθε περίπτωση η αλληλεπίδραση με τους πελάτες θα λαμβάνει χώρα διασφαλίζοντας ότι το δικαίωμα του πελάτη για προστασία του προσωπικού απορρήτου του είναι σεβαστό.

7. Αυτοδέσμευση

Η Tabcorp ενθαρρύνει και υποστηρίζει όλους τους διαπιστευμένους πράκτορες να ενθαρρύνουν όλους τους πελάτες που παίζουν Κενο να θέτουν ένα χρονικό και χρηματικό όριο, ανάλογα με τις περιστάσεις τους. Πινακίδες που βρίσκονται κοντά στο τερματικό του Κενο συνιστούν στους πελάτες να θέτουν ένα όριο και να το τηρούν.

Επίσης, τα πρακτορεία Κενο έχουν πινακίδες και φυλλάδια στο χώρο και εκεί που είναι εγκατεστημένα τερματικά Κενο, με πληροφορίες για τις συνθήκες που μπορεί να οδηγήσουν σε υπερβολικές δαπάνες. Αυτές περιλαμβάνουν, άτομο που:

- παίζει κάθε μέρα ή δυσκολεύεται να σταματήσει την ώρα κλεισίματος του πρακτορείου
- παίζει για μεγάλα χρονικά διαστήματα, δηλαδή, για τρεις ώρες ή περισσότερο χωρίς διακοπή
- αποφεύγει την κοινωνική επαφή ενόσω παίζει, επικοινωνεί ελάχιστα, δεν αντιδρά σχεδόν καθόλου σε όλα όσα γίνονται γύρω του
- προσπαθεί να δανειστεί χρήματα από το προσωπικό ή άλλους πελάτες ή συνεχίζει να παίζει μετά από μεγάλα κέρδη
- έχει επιθετική, αντι-κοινωνική ή συναισθηματική συμπεριφορά ενόσω παίζει
- προσπαθεί να κερδίσει τα χαμένα
- αισθάνεται αγχωμένο ή δυσαρεστημένο
- χάνει τον αυτοέλεγχο εξαιτίας της υπερβολικής κατανάλωσης αλκοόλ

Διαπιστευμένοι πράκτορες και το προσωπικό του πρακτορείου θα υποστηρίξει τους πελάτες που τους έχουν ενημερώσει σχετικά με μια αυτοδεσμευτική απόφαση, ενθαρρύνοντάς τους να τηρήσουν την αυτοδεσμευτική απόφασή τους.

8. Πολιτική στοιχηματισμού από το Προσωπικό

Σύμφωνα με την πολιτική για Στοιχηματισμό από Υπαλλήλους της Tabcorp, το προσωπικό του Τμήματος Τυχερών Παιχνιδιών της Tabcorp δεν επιτρέπεται να παίζει Κενο, σε καμία στιγμή.

Το προσωπικό της Tabcorp του τμήματος «non-gaming» δεν επιτρέπεται να παίζει Κενο, ενώ βρίσκεται σε υπηρεσία εκτός αν απαιτείται, προκειμένου να ασκήσουν τα κανονικά καθήκοντα της εργασίας τους.

Το προσωπικό των πρακτορείων Κενο δεν επιτρέπεται να παίζει Κενο, ενόσω βρίσκεται σε υπηρεσία εκτός αν απαιτείται, προκειμένου να ασκήσουν τα κανονικά καθήκοντα της εργασίας τους. Τους παρέχεται υπεύθυνη κατάρτιση στοιχηματισμού ως μέρος της έναρξης πρόσληψής τους. Μέλος του προσωπικού που αναφέρει ότι έχει πρόβλημα τζόγου παραπέμπεται στον Υπάλληλο Υπεύθυνου Στοιχηματισμού / εν υπηρεσία Διευθυντή. Κάθε επικοινωνία με μέλος του προσωπικού το οποίο δείχνει ότι έχει πρόβλημα τζόγου, θα γίνεται με τρόπο που σέβεται το δικαίωμα του προσωπικού απορρήτου του μέλους του προσωπικού.

9. Υπηρεσίες Υποστήριξης σε Προβλήματα Στοιχηματισμού

Η Tabcorp συνεργάζεται με διαπιστευμένους πράκτορες και πρακτορεία για να εξασφαλίσει ότι οι πληροφορίες για τοπικές υπηρεσίες υποστήριξης σε προβλήματα στοιχηματισμού είναι διαθέσιμες σε κάθε Πρακτορείο Κeno. Η Tabcorp έχει δεσμευτεί για την δημιουργία ισχυρών σχέσεων μεταξύ πρακτορείων Κeno και τοπικών υπηρεσιών υποστήριξης σε προβλήματα στοιχηματισμού, συμπεριλαμβανομένης και της ενθάρρυνσης τακτικών συναντήσεων με τις τοπικές υπηρεσίες Βοήθειας για Τζογαδόρους.

Παραδείγματα αυτών των συναντήσεων μπορεί να περιλαμβάνουν:

- διεξαγωγή ετήσιων εκπαιδευτικών σεμιναρίων του προσωπικού, που διεξάγονται από την τοπική υπηρεσία Βοήθειας για Τζογαδόρους (Gambler's Help)
- δύο φορές το χρόνο / τακτικές συνεδριάσεις μεταξύ του διευθυντή/πρακτορείου Κeno και της υπηρεσίας Βοήθειας Τζογαδόρων

Λεπτομέρειες αυτών των συνεδριάσεων θα τηρούνται σε ένα Φάκελο / Μητρώο Υπεύθυνου Στοιχηματισμού που θα βρίσκεται στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών. Τα στοιχεία της συνεδρίασης πρέπει να περιλαμβάνουν:

- ώρα και ημερομηνία της συνεδρίασης
- συμμετέχοντες στη συνεδρίαση
- θέματα που συζητήθηκαν
- αποτελέσματα / θέματα δράσης της συνεδρίασης
- ημερομηνία επόμενης συνεδρίασης

10. Παράπονα Πελατών

Οι πελάτες που έχουν παράπονα σχετικά με τον παρόντα Κώδικα θα πρέπει να γράψουν απευθείας στον:

Manager, Gaming Operations
Tabcorp
5 Bowen Crescent,
Melbourne VIC 3004

Πελάτης με παράπονο σχετικά με την εφαρμογή του παρόντος Κώδικα από πρακτορείο πρέπει να γράψει κατ' ευθείαν στον διευθυντή του πρακτορείου. Όλα τα παράπονα ελέγχονται από την Tabcorp ώστε να εξασφαλίζεται ότι έχουν σχέση με την εφαρμογή του παρόντος Κώδικα.

Παράπονα για εξυπηρέτηση πελατών ή επιχειρήσεις Κeno θα πρέπει να απευθύνονται κατ' ευθείαν στον εν υπηρεσία διευθυντή του πρακτορείου / ή το προσωπικό. Το προσωπικό του πρακτορείου θα βοηθήσει με τη διαδικασία αυτή, αν του ζητηθεί. Τα παράπονα θα διερευνώνται με προσοχή και άμεσα. Εάν αποφασιστεί να μην εξεταστεί το παράπονο επειδή δεν σχετίζεται με τη εφαρμογή του παρόντος Κώδικα, ο καταγγέλλων θα ενημερώνεται για τους λόγους.

Κατά την έρευνα του παραπόνου μπορεί να ζητηθούν πληροφορίες από το εν λόγω μέλος του προσωπικού. Εάν το παράπονο είναι βάσιμο, η Tabcorp θα ενημερώσει τον καταγγέλλοντα σχετικά με τη δράση που θα ληφθεί για επίλυση του προβλήματος. Ο καταγγέλλων θα ενημερώνεται πάντα για την έκβαση του παραπόνου. Οι πληροφορίες θα παρέχονται στο VCGR εάν ζητηθούν.

Αν το παράπονο δεν μπορεί να επιλυθεί σε επίπεδο πρακτορείου ή από την Tabcorp θα παραπέμπεται στο Ινστιτούτο Επιδιαιτησίας και Διαμεσολάβησης Αυστραλίας (IAMA) για επίλυση. Και τα δύο μέρη που εμπλέκονται στο παράπονο μπορεί να επικοινωνήσουν με το IAMA. Για να ξεκινήσει ένα παράπονο το κάθε μέρος μπορεί να πάει στην ιστοσελίδα του IAMA (www.iama.org.au), να κατεβάσει το έντυπο Επίλυσης Διαφορών, και μετά να υποβάλει το συμπληρωμένο έντυπο με τη σχετική αμοιβή στο IAMA. Ο μεσολαβητής / επιδιαιτητής θα επικοινωνήσει με τα δύο μέρη για να διευκολύνει μια λύση. Αυτά τα έντυπα διατίθενται επίσης στο Πρακτορείο Κeno.

Σημείωση: Το κόστος μπορεί να σχετίζεται με παράπονα που στάλθηκαν στο IAMA για επίλυση. Όλα τα μέρη καλούνται να προσπαθήσουν να επιλύσουν το θέμα σε επίπεδο πρακτορείου πριν ζητήσουν επαγγελματική διαμεσολάβηση.

Τα τεκμήρια σχετικά με όλα τα παράπονα πρέπει να διατηρούνται στον Φάκελο / Μητρώο Υπεύθυνου Στοιχηματισμού για πρόσβαση από το VCGR όταν χρειάζεται.

11. Ανήλικοι

Ο στοιχηματισμός από ανήλικους απαγορεύεται. Η Tabcorp συνεργάζεται με διαπιστευμένους πράκτορες και πρακτορεία για να εξασφαλιστεί ότι οι πινακίδες ενημέρωσης των πελατών για την απαγόρευση αυτή εμφανίζονται στα πρακτορεία Κeno.

Όλα τα μέλη του προσωπικού είναι υπεύθυνα να ζητούν απόδειξη ηλικίας εάν δεν είναι βέβαια ότι ο πελάτης είναι τουλάχιστον 18 ετών. Αν δεν μπορεί να παρουσιαστεί σχετική επαλήθευση, πρέπει να ζητηθεί από τον πελάτη να εγκαταλείψει την αίθουσα τυχερών παιχνιδιών / περιοχή όπου πωλείται Κeno.

12. Το περιβάλλον Στοιχηματισμού

Οι πελάτες του Κeno θα ενθαρρύνονται να κάνουν τακτικά διαλείμματα από το στοιχηματισμό και να μην προβαίνουν σε εκτεταμένο ή εντατικό στοιχηματισμό. Αυτή η ενθάρρυνση μπορεί να λάβει τη μορφή μιας ανακοίνωσης σχετικά με μια προγραμματισμένη εκδήλωση. Τα είδη προγραμματισμένων εκδηλώσεων μπορεί να περιλαμβάνουν:

- ανακοίνωση ότι διατίθεται πρωινό τσάι
- ανακοίνωση κλήρωσης μελών
- έναρξη δραστηριοτήτων όπως οι πρωινές μελωδίες

Ρολόγια υπάρχουν σε όλους τους σημαντικούς χώρους του πρακτορείου, ώστε οι πελάτες να ενημερώνονται για το πέρασμα του χρόνου. Το προσωπικό του πρακτορείου θα λέει την ώρα όταν ανακοινώνει δραστηριότητες του πρακτορείου.

13. Συναλλαγές

Τα πρακτορεία Κeno δεν εξαργυρώνουν επιταγές από πελάτες, συμπεριλαμβανομένης της εξαργύρωσης επιταγών για να παίξουν Κeno. Μια πινακίδα που το γράφει αυτό υπάρχει στον γκισέ του ταμία, στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών.

Τα κέρδη Κeno καταβάλλονται εξ ολοκλήρου ή εν μέρει με επιταγή, αν ζητηθεί από τον πελάτη.

14. Διαφήμιση και προβολή

Όλες οι διαφημίσεις Κeno που γίνονται από ή για λογαριασμό της Tabcorp ακολουθούν τον κώδικα διαφημιστικής δεοντολογίας που εφαρμόζεται από τον Αυστραλιανό Σύνδεσμο Εθνικών Διαφημιστών (AANA).

Κάθε μελλοντική διαφήμιση και προβολή θα αντιπαραβάλλεται με μια λίστα ελέγχου που συντάχθηκε από τον Κώδικα Δεοντολογίας AANA για να εξασφαλιστεί η συμμόρφωσή της με τον κώδικα.

Περαιτέρω, η Tabcorp θα διασφαλίσει ότι το διαφημιστικό υλικό του Κeno:

- δεν είναι ψευδές, παραπλανητικό ή απατηλό όσον αφορά την απόδοση, τα δώρα ή τις πιθανότητες κέρδους
- δεν είναι προσβλητικό ή απρεπούς φύσης
- δεν δημιουργεί την εντύπωση ότι ο στοιχηματισμός είναι μια λογική στρατηγική για οικονομική βελτίωση
- δεν προωθεί την κατανάλωση αλκοόλ κατά την αγορά προϊόντων στοιχηματισμού
- έχουν, πριν τη δημοσίευση, τη συναίνεση οποιουδήποτε ατόμου που αναφέρεται ότι έχει κερδίσει κάτι

15. Η εφαρμογή του Κώδικα

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Στοιχηματισμού της Tabcorp, περιλαμβάνεται με υλικό που δίνεται σε όλο το νέο προσωπικό Division Gaming με την έναρξη πρόσληψης στην Tabcorp, καθώς και στο προσωπικό των πρακτορείων. Το προσωπικό που είχε ήδη προσληφθεί όταν μπήκε ο Κώδικας έχει εκπαιδευτεί για το σκοπό, περιεχόμενα και διαδικασίες του Κώδικα.

Προβλήματα που έχουν εντοπιστεί από το προσωπικό ή τους πελάτες σχετικά με τον παρόντα Κώδικα θα απευθύνονται στον: Manager, Gaming Operations, Tabcorp.

Τα μέλη του προσωπικού που έχουν αναγνωριστεί ότι εφαρμόζουν αποτελεσματικά και μετά υιοθετούν τις πρακτικές που αναφέρονται στον Κώδικα, θα αναγνωρίζονται από τους διαπιστευμένους πράκτορες και τα πρακτορεία.

16. Αναθεώρηση

Ο παρόν Κώδικας αναθεωρείται ετησίως για να διασφαλιστεί ότι συμμορφώνεται με τον νόμο περί Κανονισμών Στοιχηματισμού, καθώς και οποιοσδήποτε άλλες υπουργικές οδηγίες. Η αναθεώρηση επιζητά σχόλια από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένου του προσωπικού της Tabcorp, το προσωπικό των πρακτορείων, τους πελάτες και τις υπηρεσίες υποστήριξης για προβληματικό τζόγο. Οι απαιτούμενες αλλαγές θα εφαρμοστούν στο μέτρο του δυνατού.