

RSL Sub – Branch Incorporated

Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Παιχνιδιού του RSL

Μάρτιος 2009



Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Παιχνιδιού

Αυτό το RSL Sub-Branch δεσμεύεται στους στόχους και σκοπούς του Συνδέσμου Παλαιών Πολεμιστών (Returned & Services League). Σ' αυτούς τους στόχους συμπεριλαμβάνονται η μέριμνα και βοήθεια των βετεράνων και των οικογενειών τους και συμμετοχή ανάμεσα και δέσμευση στα μέλη της τοπικής κοινότητας. Το Sub-Branch δέχεται την ευθύνη για τη μέριμνα των μελών και των επισκεπτών του στο Sub-Branch, συμπεριλαμβανομένης της υπεύθυνης επίβλεψης του τυχερού παιχνιδιού και σχετιζόμενες δραστηριότητες. Το παρακάτω είναι το (Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Παιχνιδιού) του Sub-Branch.

1. Δέσμευση του RSL Sub-Branch στο Υπεύθυνο Παιχνίδι

Υπεύθυνο παιχνίδι σε ρυθμιζόμενο περιβάλλον είναι όταν οι καταναλωτές έχουν ενημερωμένες επιλογές και μπορούν να εξασκήσουν λογική και συντηή επιλογή βάσει των περιστάσεων τους. Σημαίνει μοιρασμένη ευθύνη με συλλογική δράση από τον τομέα τυχερών παιχνιδιών, την κυβέρνηση, των απόμων και κοινοτήτων.

Το Sub-Branch δεσμεύεται σε αυτήν την πολιτική σαν μέρος της δέσμευσής του στη μέριμνα των μελών του και της κοινότητας.

Αυτό το μήνυμα εμφανίζεται στην είσοδο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών ή/και στον σταθμό του ταμιά στην αίθουσα των τυχερών παιχνιδιών. Αυτό το μήνυμα εμφανίζεται επίσης στο Sub-Branch όπου πωλείται το Club Keno.

2. Διαθεσιμότητα του Κώδικα Συμπεριφοράς

Αυτός ο Κώδικας θα διατεθεί σε γραπτή μορφή, και στις κύριες κοινοτικές γλώσσες, στους πελάτες που τον ζητήσουν. Υπάρχει πινακίδα που ενημερώνει τους πελάτες σχετικά μ' αυτό στην είσοδο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών ή στον σταθμό του ταμιά στην αίθουσα των τυχερών παιχνιδιών.

Ο Κώδικας θα διατεθεί σε κοινοτικές γλώσσες στην ιστοσελίδα του συνδέσμου παλαιών πολεμιστών Returned & Services League of Australia (Βικτωριανό Τμήμα) Inc. www.rslvic.com.au

Οι γλώσσες που θα περιλαμβάνονται:

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

3. Πληροφορίες για το Υπεύθυνο Παιχνίδι

Σε αυτό το RSL Sub-Branch εμφανίζονται πληροφορίες σχετικά με το υπεύθυνο παιχνίδι σε διάφορες μορφές, συμπεριλαμβανομένων των φυλλαδίων, αφισσών και Electronic Gaming Machine (EGM) (Ηλεκτρονικό Μηχάνημα Τυχερού Παιχνιδιού) on-screen Player Information Displays (PIDs) (Σύστημα Απεικόνισης Πληροφοριών Παίκτη).

Μερικά παραδείγματα:

(α) Πώς να παίζετε υπεύθυνα

PLAYING THE POKIES KNOW THE FACTS

WHO REALLY WINS?
 Most machines are a form of entertainment that you pay to see. One hour you play on other machines, the more time you can be here all the money you have put in the machine.
THE MACHINE REPRESENTS THE FACTS ABOUT POKIES AND YOUR CHANCES OF WINNING.
 FACTOR: You can choose the amount you wish to play and how long you wish to play for.
FACT: The amount of each game is variable, random and is not affected by anything except an amount you. The game has no way of knowing the amount of money the machine contains.
FACTOR: You can choose the amount of a game to money by using the maximum amount of money.
FACT: To make what you do, the computer program determines the result every time it changes. The machine responds only to you putting the button.
FACTOR: You can choose the amount of a game to money by using the maximum amount of money.
FACT: To make what you do, the computer program determines the result every time it changes. The machine responds only to you putting the button.
FACTOR: You can choose the amount of a game to money by using the maximum amount of money.
FACT: To make what you do, the computer program determines the result every time it changes. The machine responds only to you putting the button.
FACTOR: You can choose the amount of a game to money by using the maximum amount of money.
FACT: To make what you do, the computer program determines the result every time it changes. The machine responds only to you putting the button.
FACTOR: You can choose the amount of a game to money by using the maximum amount of money.
FACT: To make what you do, the computer program determines the result every time it changes. The machine responds only to you putting the button.
FACTOR: You can choose the amount of a game to money by using the maximum amount of money.
FACT: To make what you do, the computer program determines the result every time it changes. The machine responds only to you putting the button.

HOW DO GAMING MACHINES WORK?
IT'S ALL ABOUT THE CHANCES YOU CAN'T INFLUENCE THE MACHINES.
 Most gaming machines are a form of entertainment that you pay to see. One hour you play on other machines, the more time you can be here all the money you have put in the machine.
THE MACHINE REPRESENTS THE FACTS ABOUT POKIES AND YOUR CHANCES OF WINNING.
FACTOR: You can choose the amount you wish to play and how long you wish to play for.
FACT: The amount of each game is variable, random and is not affected by anything except an amount you. The game has no way of knowing the amount of money the machine contains.
FACTOR: You can choose the amount of a game to money by using the maximum amount of money.
FACT: To make what you do, the computer program determines the result every time it changes. The machine responds only to you putting the button.
FACTOR: You can choose the amount of a game to money by using the maximum amount of money.
FACT: To make what you do, the computer program determines the result every time it changes. The machine responds only to you putting the button.
FACTOR: You can choose the amount of a game to money by using the maximum amount of money.
FACT: To make what you do, the computer program determines the result every time it changes. The machine responds only to you putting the button.
FACTOR: You can choose the amount of a game to money by using the maximum amount of money.
FACT: To make what you do, the computer program determines the result every time it changes. The machine responds only to you putting the button.
FACTOR: You can choose the amount of a game to money by using the maximum amount of money.
FACT: To make what you do, the computer program determines the result every time it changes. The machine responds only to you putting the button.

THE REAL CHANCE OF WINNING.

Amount of game	Chance of winning
\$100 to \$200	1 in 100
\$200 to \$500	1 in 500
\$500 to \$1000	1 in 1000
\$1000 to \$2000	1 in 2000
\$2000 to \$5000	1 in 5000
\$5000 to \$10000	1 in 10000
\$10000 to \$20000	1 in 20000
\$20000 to \$50000	1 in 50000
\$50000 to \$100000	1 in 100000
\$100000 to \$200000	1 in 200000
\$200000 to \$500000	1 in 500000
\$500000 to \$1000000	1 in 1000000
\$1000000 to \$2000000	1 in 2000000
\$2000000 to \$5000000	1 in 5000000
\$5000000 to \$10000000	1 in 10000000
\$10000000 to \$20000000	1 in 20000000
\$20000000 to \$50000000	1 in 50000000
\$50000000 to \$100000000	1 in 100000000
\$100000000 to \$200000000	1 in 200000000
\$200000000 to \$500000000	1 in 500000000
\$500000000 to \$1000000000	1 in 1000000000

AT THESE Odds YOU HAVE TO PLAY SEVEN GAMES IN A ROW TO HAVE A 50:50 CHANCE OF WINNING 750 CENTS.
BUT YOU HAVE TO PLAY MORE THAN 7,000 GAMES IN A ROW TO HAVE THE SAME CHANCE OF WINNING 500 CENTS.

WHICH YOU'RE PLAYING THE POKIES, THE ONLY THING YOU CAN CONTROL IS YOU.
IN THE END THE MACHINES WILL WIN.

(β) Πώς να πάρετε και να κρατήσετε μια απόφαση προ-δέσμευσης

SET YOURSELF A LIMIT & DO NOT EXCEED IT

YOU CAN BE AN INFORMED GAMBLER.

DON'T CHASE YOUR LOSSES WALK AWAY

(γ) Η διαθεσιμότητα των υπηρεσιών στήριξης

YOUR NEXT STEP IS EASIER THAN YOU THINK.

SEARCHING TO PUT YOUR GAMBLING FIRST?

DO YOU THINK ABOUT GAMBLING EVERY DAY?

DO YOU FEEL YOUR GAMBLING FROM OTHER PEOPLE?

DO YOU WORRY ABOUT THE TIME YOU CAN AFFORD?

DO YOU EVER WORRY ABOUT THE MONEY?

DO YOU LET BILLS OR DEBTS?

IS GAMBLING AFFECTING YOUR ROLE AT HOME OR AT WORK?

IF YOU FEEL THAT YOU'RE THE ONLY ONE IN YOUR GAMBLING, PLEASE ASK GAMBLING SUPPORT SERVICES.

GAMBLER'S HELP 1800 150 700

THINK OF WHAT YOU'RE REALLY GAMING FOR.

(δ) Πολιτική περί πληρωμής κερδών

Σύμφωνα με τον νόμο, όλα τα κέρδη ή συσσωρευμένες πιστώσεις \$1000 ή περισσότερο πρέπει να πληρώνονται πλήρως με επιταγή που δεν είναι πληρωτέα σε μετρητά. Αυτά τα κέρδη δεν παρέχονται ως πιστώσεις σε μηχάνημα.

(ε) Η απαγόρευση της παροχής πίστωσης για τζόγο

Ο Νόμος *Gambling Regulation Act 2003* (Ρύθμιση Τυχερών Παιχνιδιών 2003) απαγορεύει αυτό το RSL Sub-Branch από να παρέχει πίστωση σε πελάτες για να παίξουν στα μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών.

(στ) Το self-exclusion program (πρόγραμμα αυτο-αποκλεισμού) του RSL Sub-Branch

Η διεύθυνση αυτού του RSL Sub-Branch προσφέρει πρόγραμμα αυτο-αποκλεισμού. Για πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα, οι πελάτες μπορούν να μιλήσουν με τον Responsible Gaming Officer/Gaming Duty Manager (Αρμόδιο Υπάλληλο Υπεύθυνου Παιχνιδιού/Διευθυντή Παιχνιδιού σε Υπηρεσία) ή να πάρετε ένα αντίγραφο Self-Exclusion brochure (φυλλαδίου Αυτο-Αποκλεισμού) που βρίσκεται σε έκθεση στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών.

Υλικό σχετικά με τον αυτο-αποκλεισμό θα παρέχεται από το RSL Sub-Branch.

Υπάρχουν οθόνες στο RSL Sub-Branch που προβάλλουν κατά διαστήματα ιδέες για υπεύθυνο παιχνίδι και πληροφορίες και στοιχεία για επικοινωνία με υπηρεσίες στήριξης για προβλήματα τζόγου. (Αυτό ισχύει μόνο όπου υπάρχουν οθόνες στο RSL Sub-Branch που διαθέτει την ικανότητα να εμφανίσει αυτές τις πληροφορίες)

(a) Περισσότερες πληροφορίες

Αυτό το RSL Sub-Branch παρέχει περισσότερες πληροφορίες σε πελάτες σχετικά με το υπεύθυνο παιχνίδι, και περιλαμβάνει:

- Πώς να έχετε πρόσβαση στην ιστοσελίδα της Κοινοπολιτειακής Κυβέρνησης 'Understanding Money' ('Κατονόηση Χρημάτων') www.understandingmoney.com.au
- Πώς οι τζογαδόροι και οι οικογένειες τους μπορούν να βρουν υπηρεσίες στήριξης για προβλήματα τζόγου και προγράμματα αυτο-αποκλεισμού και την ιστοσελίδα της Πολιτειακής Κυβέρνησης για προβλήματα τζόγου www.problemgambling.vic.gov.au

4. Πληροφορίες Προϊόντων Τυχερών Παιχνιδιών

Οι κανόνες για κάθε Ηλεκτρονικό Μηχάνημα Τυχερού Παιχνιδιού (EGM), συμπεριλαμβανομένων των πιθανοτήτων να κερδίσετε, εμφανίζονται όταν ανατρέξετε στις οθόνες Απεικόνισης Πληροφοριών Παίκτη (PID) του μηχανήματος. Πληροφορίες σχετικά με το πώς να δείτε τις οθόνες PID παρέχονται από μέλη του προσωπικού ή/και μπορείτε να διαβάσετε το φυλλάδιο σχετικά με την Απεικόνιση Πληροφοριών Παίκτη (PID) που διατίθεται στο ελάχιστο από μέσα από την αίθουσα τυχερών παιχνιδιών.



Οι κανόνες του παιχνιδιού Club Keno διατίθενται για να τους ελέγξετε από κάθε τοποθεσία όπου πωλείται το Club Keno (ισχύει μόνο για RSL Sub-Branch απ' όπου πωλείται το Club Keno).

Club Keno Game Guides (Οδηγοί Παιχνιδιού) συμπεριλαμβανομένων των οδηγιών 'How to Play' (Πώς να Παίξετε) διατίθενται από κάθε σημείο πωλήσεων Club Keno (ισχύει μόνο για RSL Sub-Branch απ' όπου πωλείται το Club Keno).

5. Στρατηγική ή Προ-δέσμευσης

Αυτό το RSL Sub-Branch ενθαρρύνει τους πελάτες που παίζουν στα Ηλεκτρονικά Μηχανήματα Τυχερών Παιχνιδιών (EGM) να καθορίζουν ένα όριο όσον αφορά την ώρα και το ποσό χρημάτων που θα ξοδέψουν σύμφωνα με τα περιστασιακά τους. Υπάρχουν πινακίδες στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών και στα (EGM) που συνιστούν στα μέλη και στους επισκέπτες να θέτουν όριο και να το τηρούν.

Όλα τα (EGM) σε αυτόν τον χώρο επιτρέπουν τον παίκτη να παρακολουθεί την ώρα και ποσό χρημάτων που ξοδεύει κατά τη διάρκεια παιχνιδιού. Πληροφορίες σχετικά με το πώς να ενεργοποιήσετε παρακολούθηση της διάρκειας παιχνιδιού παρέχονται από το προσωπικό της λέσχης και από το φυλλάδιο Απεικόνισης Πληροφοριών Παίκτη που εμφανίζεται στο RSL Sub-Branch.



Σε αυτό το RSL Sub-Branch εμφανίζονται επίσης πινακίδες και φυλλάδια στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών μαζί με πληροφορίες σχετικά με τα κίνητρα που μπορεί να οδηγήσουν σε υπερβολικό ξόδεμα χρημάτων. Αυτά περιλαμβάνουν:

- ο όταν το άτομο παίζει κάθε μέρα ή δυσκολεύεται να σταματήσει την ώρα που κλείνει η λέσχη·
- ο όταν το άτομο παίζει για εκτεταμένα χρονικά διαστήματα, δηλαδή, τρεις ώρες ή περισσότερο χωρίς διακοπή·
- ο όταν το άτομο αποφεύγει την επικοινωνία ενόσω παίζει, επικοινωνώντας μόνο ελάχιστα, και σχεδόν δεν αντιδρά καθόλου σε όλα όσα γίνονται γύρω του·
- ο όταν το άτομο προσπαθεί να δανειστεί χρήματα από το προσωπικό ή άλλους πελάτες ή συνεχίζει να παίζει με την απόδοση από μεγάλα κέρδη·
- ο επιθετική, αντι-κοινωνική ή συναισθηματική συμπεριφορά ενόσω το άτομο παίζει·
- ο όταν το άτομο προσπαθεί να κερδίσει πίσω όσα έχει χάσει·
- ο όταν το άτομο παίζει όταν αισθάνεται αγχωμένο ή δυσαρεστημένο·
- ο όταν το άτομο χάνει τον έλεγχό του λόγω υπερβολικού αλκοόλ·

6. Συναναστροφή με Πελάτες

Το προσωπικό σε αυτό το RSL Sub-Branch δεσμεύεται στην παροχή συνεπών υψηλών επιπέδων εξυπηρέτησης πελατών, που περιλαμβάνει το να αντιλαμβάνεται άνα πάσα στιγμή τα μέλη και τους επισκέπτες του και την υποχρέωση που έχει το RSL Sub-Branch προς το Υπεύθυνο Παιχνίδι.

Σε αυτό το RSL Sub-Branch έχει διοριστεί αρμόδιος Υπάλληλος Υπεύθυνου Παιχνιδιού. Το άτομο, που πλησιάζει μέλος του προσωπικού και ζητά πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες για προβλήματα τζόγου ή εμφανίζει ενδείξεις προβλήματος με το τζόγο, θα παραπεμφθεί στον αρμόδιο Υπάλληλο Υπεύθυνου Παιχνιδιού/Διευθυντή Παιχνιδιού σε Υπηρεσία για βοήθεια.

Αυτό το RSL Sub-Branch θα συναναστρέφεται με πελάτες με ευαίσθητο τρόπο και θα σέβεται την ιδιωτική ζωή αυτών των ατόμων.

Ένα μέλος του προσωπικού θα πλησιάσει τον πελάτη που εμφανίζει ενδείξεις ψυχικής δυσφορίας ή απαράδεκτης συμπεριφοράς, και θα του προσφέρει βοήθεια. Αυτές οι ενδείξεις μπορεί να περιλαμβάνουν, άλλα δεν περιορίζονται στα εξής:

- ο το άτομο είτε παίζει κάθε μέρα ή δυσκολεύεται να σταματήσει το παιχνίδι όταν είναι ώρα να κλείσει η λέσχη·
- ο το άτομο παίζει για εκτεταμένα χρονικά διαστήματα. Δηλαδή, παίζει για τρεις ώρες ή περισσότερο χωρίς διακοπή·
- ο το άτομο αποφεύγει την επικοινωνία ενόσω παίζει, επικοινωνώντας μόνο ελάχιστα με άλλους, και σχεδόν δεν αντιδρά καθόλου σε όλα όσα γίνονται γύρω του·
- ο το άτομο ζητά να δανείζεται χρήματα από το προσωπικό ή άλλους πελάτες ή συνεχίζει να παίζει με την απόδοση από μεγάλα κέρδη·
- ο το άτομο εμφανίζει επιθετική, αντι-κοινωνική ή συναισθηματική συμπεριφορά ενόσω παίζει·

Αυτή η βοήθεια μπορεί να πάρει από τις εξής μορφές:

- ο το προσωπικό συναναστρέφεται με τον πελάτη και τον ενθαρρύνει να κάνει διάλειμμα από το μηχάνημα τυχερού παιχνιδιού·
- ο το προσωπικό παραγγέλνει για τους πελάτες αναψυκτικό (π.χ. ένα καφέ ή τσάι) σε ένα πιο ήσυχο, πιο ιδιωτικό χώρο της λέσχης·

Εάν η συμπεριφορά μπορεί να οφείλεται σε πρόβλημα τζόγου, ο πελάτης θα παραπεμφθεί στον Υπάλληλο Υπεύθυνου Παιχνιδιού.

Οι επαφές που έχει ο Υπάλληλος Υπεύθυνου Παιχνιδιού με πελάτες καταγράφονται σε Responsible Gambling Incident Register (Κατάλογο Καταχώρησης Συμβάντων Υπεύθυνου Παιχνιδιού) μαζί με τη δράση που αναλήφθηκε. Αυτός ο κατάλογος καλύπτεται από το Privacy Act (Νόμο περί Απορρήτου). Τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στον κατάλογο καταχώρησης συμβάντων είναι:

- ο η ημερομηνία και ώρα που ελάβε χώρα το σύμβαν·
- ο το όνομα/τα ονόματα το μέλους/των μελών προσωπικού που εμπλέκονται·
- ο το όνομα το πελάτη που εμπλέκεται (αν είναι διαθέσιμο)·
- ο μια περιγραφή ή γενική αναφορά του σύμβαντος·

- ο δράση που ανέλαβε το προσωπικό (π.χ: παροχή πληροφοριών Gambler's Help / Self Exclusion (Βοήθεια για Τζογοδόρους / Αυτο-Αποκλεισμός)

7. Πολιτική για το Προσωπικό του RSL Sub-Branch

- (α) Οι εργαζόμενοι αυτού του RSL Sub-Branch δεν επιτρέπεται ποτέ να παίζουν στα μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών σ' αυτή τη λέσχη.
- (β) Οι εργαζόμενοι που δεν είναι σε υπηρεσία σε αυτό το RSL Sub-Branch επιτρέπεται να παίζουν στον χώρο του RSL Sub-Branch αρκεί να μην φορούν την στολή, να μην φορούν την ταυτότητα άδειας τυχερών παιχνιδιών και να έχουν απομακρυνθεί από τη λέσχη μετά από την τελευταία τους βάρδια.

Κάθε χρόνο διεξάγονται προγράμματα επαγγελματικής ανάπτυξης για το προσωπικό σε συνεργασία με την τοπική υπηρεσία Gambler's Help (Βοήθεια για Τζογαδόρους). Υπάρχουν πληροφορίες σχετικά με το υπεύθυνο παιχνίδι και υπηρεσίες για προβλήματα τζόγου μαζί μ' αυτόν τον Κώδικα στο πακέτο που λαβαίνουν τα μέλη προσωπικού κατά την αρχή της απασχόλησής τους.

Σε περίπτωση που ένα μέλος του προσωπικού εμφανίζει ενδείξεις προβλημάτων τζόγου, το RSL Sub-Branch θα αναλαμβάνει ενεργά να κανονίσει για τον εργαζόμενο να λαμβάνει από επαγγελματική ή και άλλη κατάλληλη στήριξη, θα ενθαρρύνει ενεργά τον εργαζόμενο να εκμεταλλευτεί αυτή την στήριξη από επαγγελματία.

8. Υπηρεσίες Στήριξης για Προβλήματα Τζόγου

Αυτό το RSL Sub-Branch δεσμεύεται στη διατήρηση ισχυρών διασυνδέσεων με τις τοπικές υπηρεσίες στήριξης για προβλήματα τζόγου. Το Ανώτερο Προσωπικό αυτού του RSL Sub-Branch θα συναντιέται τακτικά με την τοπική υπηρεσία Βοήθειας για Τζογαδόρους.

- ο Παραδείγματα αυτών των συναντήσεων μπορεί να περιλαμβάνουν:
 - διεξαγωγή ετησίου προγραμμάτος κατάρτισης προσωπικού, από την τοπική υπηρεσία Βοήθειας για Τζογαδόρους.
 - συναντήσεις δύο φορές το χρόνο μεταξύ του RSL Sub-Branch Manager (Διευθυντή RSL Sub-Branch) και της υπηρεσίας βοήθειας για τζογαδόρους Gambler's Help.

Οι πληροφορίες σχετικά με αυτές τις συναντήσεις θα φυλάγονται σε Responsible Gambling Folder / Register (Φάκελο / Κατάλογο Υπεύθυνου Παιχνιδιού) που θα είναι τοποθετημένο στην Αίθουσα Παιχνιδιού. Οι πληροφορίες σχετικά με τις συναντήσεις πρέπει να περιλαμβάνουν:

- ώρα και ημερομηνία της συνάντησης.
- συμμετέχοντες στη συνάντηση
- θέματα που συζητήθηκαν.
- αποτελέσματα / θέματα δράσης της συνάντησης.
- ημερομηνία επόμενης συνάντησης.

9. Παράπονα Πελατών

Το μέλος ή ο επισκέπτης με παράπονο σχετικά με τη λειτουργία αυτού του Κώδικα Συμπεριφοράς πρέπει να υποβάλει το παράπονό του γραπτώς απευθείας στο RSL Sub-Branch. Όλα τα παράπονα θα ελεγχθούν από τον διευθυντή του RSL Sub-Branch για να βεβαιώσει ότι σχετίζονται με τη λειτουργία του Κώδικα. Τα παράπονα σχετικά με την εξυπηρέτηση πελατών ή τη λειτουργικότητα των μηχανημάτων πρέπει να απευθύνονται στον διευθυντή / προσωπικό σε υπηρεσία του RSL Sub-Branch. Το προσωπικό του RSL Sub-Branch θα βοηθήσει τους πελάτες με αυτή τη διαδικασία εάν του ζητηθεί.

Τα παράπονα θα ερευνηθούν με ευαισθησία και όσο το δυνατό νωρίτερα. Τα παράπονα θα επιλύονται με τον εξής τρόπο:

- η λήψη όλων των παραπόνων θα βεβαιώνεται έγκαιρα·
- εάν αποφασιστεί να μην εξεταστεί το παράπονο επειδή δεν σχετίζεται με τη λειτουργία του κώδικα, θα ενημερωθείτε για τους λόγους·
- κατά την εξέταση του παραπόνου σας ο Διευθυντής της Λέσχης μπορεί να ζητήσει πληροφορίες από το σχετικό μέλος προσωπικού όσον αφορά το θέμα του παραπόνου·
- Ο Διευθυντής της Λέσχης θα ζητήσει να διαπιστώσει αν έχετε αντιμετωπίσει δίκαια μεταχείριση που είναι και σύμφωνη με τον Κώδικα Υπεύθυνου Παιχνιδιού·
- εάν το παράπονό σας αιτιολογηθεί, ο Διευθυντής της Λέσχης θα σας ενημερώσει για την δράση που θα αναληφθεί για να επανορθωθεί το πρόβλημα·
- Θα ενημερώνεστε πάντοτε για το αποτέλεσμα του παραπόνου σας·
- οι λεπτομέρειες του παραπόνου θα διατηρούνται στον Φάκελο Υπεύθυνου Παιχνιδιού / Κατάλογο·
- πληροφορίες σχετικά με τα παράπονα θα παραχωρηθούν στο VCGR εάν ζητηθούν.

Εάν το παράπονο δεν επιλύεται εντός του RSL Sub-Branch προχωρεί για μεσολάβηση στο Institute of Arbitrators and Mediators Australia (IAMA) (Ινστιτούτο Διαιτητών και Μεσολαβητών Αυστραλίας). Οποιοδήποτε από τα πρόσωπα που εμπλέκονται στο παράπονα μπορεί να επικοινωνήσει με το IAMA. Για να ξεκινήσει τη διαδικασία ενός παραπόνου οποιοδήποτε από τα πρόσωπα μπορεί να ανατρέξει στην ιστοσελίδα του IAMA (www.iama.org.au), και να κατεβάσει έντυπο Dispute Resolver form, (Επίλυσης Διένεξης), και μετά να υποβάλει αυτό το συμπληρωμένο έντυπο μαζί με τη σχετική αμοιβή στο IAMA. Έπειτα ο μεσολαβητής/διαιτητής θα επικοινωνήσει με τα δύο πρόσωπα για να τους διευκολύνει προς μια επίλυση. Αυτά τα έντυπα διατίθενται επίσης απ' αυτή τη λέσχη.

Σημείωση: Τα παράπονα που φτάνουν σε αυτό το ανεξάρτητο σώμα για μεσολάβηση μπορεί να κοστίσουν ακριβά. Όλα τα πρόσωπα παροτρύνονται να προσπαθήσουν να επιλύσουν το ζήτημα στο επίπεδο της λέσχης πριν προχωρήσουν σε επαγγελματική μεσολάβηση.

Το σύνολο τεκμηρίων σχετικά με όλα τα παράπονα (έγκυρα και άκυρα) εναντίον του κώδικα πρέπει να διατηρούνται στον Φάκελο / Κατάλογο Υπεύθυνου Παιχνιδιού για πρόσβαση από το VCGR όταν χρειάζεται.

10. Ανήλικοι

Απαγορεύεται να παίζουν τυχερά παιχνίδια οι ανήλικοι. Υπάρχουν πινακίδες στην είσοδο της κάθε αίθουσας παιχνιδιού που απαγορεύει την είσοδο των ανηλίκων. Τα μέλη του προσωπικού πρέπει να ζητούν απόδειξη ηλικίας εάν δεν είναι βέβαια ότι ο πελάτης είναι τουλάχιστον 18. Εάν ο πελάτης δεν μπορεί να παρουσιάσει τη σχετική βεβαίωση, πρέπει να ζητηθεί από το άτομο να φύγει από το RSL Sub-Branch.

11. Περιβάλλον Τυχερών Παιχνιδιών

Για να εξασφαλίζεται ότι οι άνθρωποι αντιλαμβάνονται την πάροδο του χρόνου, υπάρχουν ρολόια σε όλους τους κύριους χώρους του RSL Sub-Branch και το προσωπικό θα ανακοινώνει τι ώρα είναι μαζί με ανακοινώσεις σχετικά με δραστηριότητες του RSL Sub-Branch.

Οι δραστηριότητες μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Ανακοίνωση ότι τώρα σερβίρεται το απογευματινό τσάι.
- Ανακοίνωση κλήρου για τα μέλη.
- Την έναρξη δραστηριοτήτων όπως τις πρωινές μελωδίες, γυμναστική και άλλες δραστηριότητες που διεξάγονται στο Sub-Branch.
- Διεξαγωγή του "Stand To" από το RSL Sub-Branch στις 6:00μμ.

Υπάρχουν ρολόια σε όλα τα κύρια τμήματα της λέσχης για να μπορούν οι πελάτες να γνωρίζουν ότι η ώρα περνάει. Το προσωπικό θα λέει την ώρα όταν ανακοινώνει δραστηριότητες στη λέσχη.

12. Οικονομικές Συναλλαγές

Αυτό το RSL Sub-Branch δεν εξαργυρώνει επιταγές από μέλη και επισκέπτες.

Μια πινακίδα που το γράφει αυτό εμφανίζεται στο σταθμό του ταμιά στην αίθουσα παιχνιδιού.

Τα κέρδη κάτω από \$1,000 από τα μηχανήματα παιχνιδιού σε αυτό το RSL Sub-Branch χώρο είναι πληρωτέα σε μετρητά ή/και επιταγή. Για κέρδη ή συσσωρευμένες πιστώσεις \$ 1,000 ή περισσότερο, το συνολικό ποσό πρέπει, με το νόμο, να πληρώνεται πλήρως με επιταγή. Αυτά τα κέρδη ή συσσωρευμένες πιστώσεις δεν παρέχονται ως πιστώσεις μηχανημάτων.

Διατηρείται Prize Payment Register (Κατάλογος Πληρωμής Δώρων) στην αίθουσα παιχνιδιού.

13. Διαφήμιση και δραστηριότητες προώθησης

Απαγορεύεται το διαφημιστικό υλικό που δεν περιέχει διεύθυνση των προϊόντων Ηλεκτρονικών Μηχανημάτων Τυχερών Παιχνιδιών (EGM) στη Βικτώρια.

Όλη η διαφήμιση που δεν σχετίζεται με EGM και που αναλαμβάνεται από το ίδιο το RSL Sub-Branch ή για λογαριασμό του θα είναι σύμφωνη με τον κώδικα δεοντολογίας που έχει υιοθετήσει το Australian Association of National Advertisers (Αυστραλιανός Σύλλογος Εθνικών Διαφημιστών).

Κάθε μελλοντική διαφήμιση και δραστηριότητα προώθησης θα εξεταστεί έναντι μιας λίστας ελέγχου που αναπτύχθηκε από τον Κώδικα Δεοντολογίας AANA για να διασφαλίζεται η συμμόρφωση.

Περαιτέρω, αυτό το RSL Sub-Branch θα διασφαλίσει ότι το διαφημιστικό μας υλικό:

- ο δεν θα είναι ψευδές, παραπαιστικό ή απατηλό όσον αφορά απόδοση, δώρα ή πιθανότητες κέρδους.
- ο δεν θα είναι προσβλητικής ή αισχρής φύσης.
- ο δεν θα δημιουργήσει την εντύπωση ότι ο τζόγος είναι μια λογική στρατηγική για οικονομική καλύτερη.
- ο δεν θα προωθεί την κατανάλωση αλκοόλ κατά την αγορά προϊόντων τυχερών παιχνιδιών.
- ο θα έχει την συναίνεση οποιουδήποτε ατόμου που αναγνωρίζεται ότι έχει κερδίσει δώρο πριν τη δημοσίευσή του.

14. Υλοποίηση του Κώδικα

Ο Κώδικας είναι μέρος των πληροφοριών κατατόπισης που δίνεται στο καινούριο προσωπικό όταν ξεκινά την απασχόλησή του. Μέλη του προσωπικού που ήταν ήδη απασχολούμενα όταν εισηγήθηκε ο Κώδικας έχουν λάβει κατάρτιση σχετικά με το σκοπό, περιεχόμενα και διαδικασίες του.

Θέματα που θίγουν το προσωπικό ή πελάτες σχετικά με τον Κώδικα πρέπει να αναφέρονται στον Υπάλληλο Υπεύθυνου Παιχνιδιού/Διευθυντή σε υπηρεσία για την προσοχή του.

Μέλη του προσωπικού που υλοποιούν και υιοθετούν αποτελεσματικά τις πρακτικές στον Κώδικα θα αναγνωρίζονται από τη διεύθυνση της Λέσχης.

Όλα τα μέλη της Επιτροπής του Sub-Branch θα λάβουν τις ίδιες πληροφορίες και την ίδια έναρξη που θα λαβαίνει το προσωπικό του Sub-Branch.

15. Αναθεώρηση του Κώδικα

Αυτός ο Κώδικας επανεξετάζεται ετησίως για να διασφαλίζεται ότι είναι σύμφωνος με τον Νόμο περί Ρύθμισης Τυχερών Παιχνιδιών (Gambling Regulation Act) καθώς σε οποιοδήποτε άλλες υπουργικές διαταγές. Επίσης, η λειτουργία και αποτελεσματικότητα του Κώδικα για τους προηγούμενους 12 μήνες θα επανεξεταστεί την ίδια ώρα. Η επανεξέταση επιδιώκει σχόλια από όλους τους σχετικούς ενδιαφερόμενους, συμπεριλαμβανομένων της Επιτροπής του Sub-Branch και του προσωπικού του Sub-Branch και των υπηρεσιών στήριξης για προβλήματα τζόγου.

Οι απαιτούμενες αλλαγές θα σημειωθούν και έπειτα θα υλοποιηθούν όπου είναι δυνατό. Οποιοσδήποτε αλλαγές θα καταχωρηθούν στον Φάκελο / Κατάλογο Υπεύθυνου Παιχνιδιού της λέσχης.