

Subdivisión de RSL Incorporada

Código de RSL de Conducta de Responsabilidad en el Juego

Marzo de 2009

Código de Conducta de Responsabilidad en el Juego

Esta Subdivisión de RSL tiene el compromiso de alcanzar los objetivos y propósitos de Returned Services League (Liga de Veteranos y Servicios). Estos objetivos incluyen el cuidado y asistencia a veteranos y sus familias; y la comprensión y compromiso hacia los miembros de la comunidad local. La Subdivisión acepta la responsabilidad del cuidado de sus miembros e invitados a la Subdivisión, incluyendo la supervisión responsable del juego y actividades asociadas. A continuación está el Responsible Gambling Code of Conduct (Código de Conducta de Responsabilidad en el Juego)

1. Compromiso de la Subdivisión de RSL en cuanto a Responsabilidad en el Juego

La Responsabilidad en el Juego en un entorno regulado es cuando los consumidores pueden realizar una elección informada y ejercer una elección racional y sensata basada en sus circunstancias. Significa una responsabilidad compartida con la acción colectiva de la industria del juego, el Gobierno, los particulares y las comunidades.

La Subdivisión está comprometida a esta política como parte de su compromiso al cuidado de sus miembros y de la comunidad.

Este mensaje debe exhibirse a la entrada de la sala de juego y/o en la Caja de la sala de juego. Este mensaje también debe exhibirse en la Subdivisión donde se vende Club Keno.

2. Disponibilidad del Código de Conducta

El presente Código deberá estar disponible para los clientes por escrito, lo que incluye a los principales idiomas comunitarios, cuando lo soliciten. Un letrero informando de esto a los clientes se exhibe a la entrada de la sala de juego o en la Caja de la sala de juego.

El Código también deberá estar disponible en los idiomas comunitarios en el sitio web de Returned & Services League of Australia (Victorian Branch) Inc., (Liga de Veteranos y Servicios de Australia (División de Victoria)) Inc.: www.rslvic.com.au

Los idiomas incluidos serán:

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

- (d) La política de pago de premios

Por ley, todos los premios o créditos acumulados de \$1,000 o más deben pagarse totalmente en cheque, no canjeable por dinero en efectivo. Estos premios no pueden convertirse en créditos para su uso en máquinas.

- (e) La prohibición de provisión de crédito para jugar



- (f) El self-exclusion program (programa de autoexclusión) de la Sub-división de RSL

Esta Subdivisión de RSL ofrece un programa de autoexclusión . Para obtener información acerca del programa, los clientes pueden hablar con el Responsible Gaming Officer/Gaming Duty Manager (Funcionario de Juego Responsable/Gerente de Juego de turno) o pedir una copia del Self-Exclusion brochure (folleto de Autoexclusión) que se exhibe en la sala de juego. En la Subdivisión de RSL habrá a disposición literatura en relación al programa de autoexclusión

Además, en la Subdivisión de RSL habrá pantallas informativas que periódicamente den consejos sobre Responsabilidad en el Juego y los datos de contacto para obtener información sobre servicios de apoyo para problemas de juego. *(Esto sólo es aplicable cuando la Subdivisión de RSL tiene Pantallas informativas que pueden mostrar esta información.)*

(g) Más información

Esta *Subdivisión de RSL* brinda a los clientes más información referente a la Responsabilidad en el Juego, a saber:

- Cómo acceder al sitio web del Gobierno Federal 'Understanding Money' (Entender sobre Dinero) www.understandingmoney.com.au
- Cómo los jugadores y su familia o amigos pueden hallar servicios de apoyo y programas de autoexclusión de juego y el sitio web de apoyo para problemas de juego del Gobierno del Estado www.problemgambling.vic.gov.au

4. Información sobre Productos de Juego

Las reglas para cada juego de las Máquinas Electrónicas de Juego (EGM), así como las chances de ganar, pueden verse consultando la pantalla Exhibidor de Información para Jugadores (PID) de la máquina. Si desea información sobre cómo ver la pantalla PID, puede pedirla a un miembro del personal o leer el folleto Exhibidor de Información para Jugadores (PID) , disponible, como mínimo, dentro de la sala de juego.



Las reglas del juego de Club Keno pueden examinarse en cada local de venta de Club Keno (solo se aplica a las Subdivisiones de RSL donde se vende Club Keno).

Las Club Keno Game Guides (Guías de Juego de Club Keno) que incluyen las instrucciones sobre 'How to Play' (Cómo Jugar) están disponibles en todos los puntos de venta de Club Keno (solo se aplica a las Subdivisiones de RSL donde se vende Club Keno).

5. Estrategia de compromiso previo

Esta Subdivisión de RSL alienta a los clientes que juegan en las Máquinas Electrónicas de Juegos (EGM) a fijar un límite de tiempo y dinero acorde con sus circunstancias. En la sala de juego y en las EGM hay letreros que recomiendan que los miembros o invitados fijen un límite y se atengan al mismo.

Todas las EGM de la Subdivisión de RSL permiten que el jugador realice un seguimiento del tiempo y la cantidad de dinero gastado durante una sesión de juego. La información sobre cómo activar el seguimiento de la sesión puede pedirse al personal y figura en el folleto Exhibidor de Información para Jugadores (PID) que se muestra en la Subdivisión de RSL.



Esta Subdivisión de RSL también exhibe letreros y folletos en la sala de juego con información sobre los factores que pueden disparar hacia el gasto excesivo, a saber:

- jugar todos los días o no poder parar a la hora de cierre;
- jugar por períodos prolongados, es decir, tres horas o más sin interrupción;
- evitar todo contacto mientras se juega, comunicar muy poco, casi sin reaccionar a lo que sucede alrededor del jugador;
- tratar de pedir dinero prestado al personal u a otros clientes o continuar jugando con el producto de lo ganado al tener un premio importante;
- comportamiento agresivo, antisocial o emocional mientras se juega;
- tratar de recuperar lo que se ha perdido;
- jugar estando estresado o afligido;
- perder el control debido al consumo excesivo de alcohol;

6. Interacción con los clientes

El personal de esta Subdivisión de RSL está comprometido a brindar niveles permanentemente altos de servicio al cliente, lo que incluye estar constantemente consciente de sus miembros e invitados y del compromiso de la Subdivisión de RSL hacia la Responsabilidad en el Juego.

Esta Subdivisión de RSL ha designado un Funcionario de Responsabilidad en el Juego. La persona que se acerca a un miembro del personal para pedir información sobre servicios por problemas de juego o indica que tiene problemas de juego será derivada al Funcionario de Responsabilidad en el Juego/Gerente de Juego de turno para que lo ayuden.

En la interacción con los clientes la Subdivisión de RSL actuará de manera discreta y respetando la privacidad de las personas.

El cliente que muestre signos de ansiedad o un comportamiento inaceptable será contactado por un miembro del personal que le ofrecerá asistencia. Los signos pueden ser los mencionados a continuación u otros:

- la persona que juega todos los días o tiene dificultades para dejar de jugar a la hora de cierre;
- jugar por períodos prolongados. Es decir, jugar por tres horas o más sin interrupción;
- evitar todo contacto mientras se juega, comunicarse muy poco, casi sin reaccionar a lo que sucede alrededor del jugador;
- tratar de pedir dinero prestado al personal u a otros clientes o continuar jugando con el producto de lo ganado al tener un premio importante;
- mostrar un comportamiento agresivo, antisocial o emocional mientras se juega;

Esta asistencia puede consistir en:

- el personal interactúa con el cliente y lo alienta a hacer una pausa, alejándose de la máquina de jugar;
- el personal ordena para el cliente un refrigerio (por ej.: una taza de té o café) en una zona más tranquila, más privada.

Si el comportamiento se debiera a problemas de juego, el cliente podrá ser derivado al Funcionario de Responsabilidad en el Juego.

Los contactos entre los clientes y el Funcionario de Responsabilidad en el Juego se registran en el Responsible Gambling Incident Register (Registro de incidentes de Responsabilidad en el Juego) e incluyen las medidas tomadas. Este registro está contemplado por la Privacy Act (Ley de Privacidad). Los datos a incluirse en el registro de incidentes incluyen:

- la fecha y hora del incidente;
- el nombre(s) de los miembros del personal involucrados;
- el nombre del cliente involucrado (si se lo tiene);

- un resumen o síntesis del incidente;
- las medidas tomadas por el personal (por ej.: entrega de información sobre Gambler's Help / Self Exclusion (Ayuda al Jugador) / Autoexclusión);

7. Política de Juego de los Empleados de la Subdivisión de RSL

(a) Los empleados de esta Subdivisión de RSL no están autorizados en *ningún momento* a jugar en las máquinas de juego que existen aquí.

(b) Los empleados de la Subdivisión de RSL hallándose fuera de servicio pueden jugar, si no llevan uniforme ni su identificación de licencia de juego y se han ausentado de la Subdivisión de RSL desde su último turno de trabajo.

(Tache (a) ó (b))**

Todos los años se llevan a cabo sesiones de capacitación profesional para el personal sobre Responsabilidad en el Juego en conjunción con el servicio local de Gambler's Help (Ayuda al Jugador).

Información acerca de Responsabilidad en el Juego, servicios de apoyo para problemas de juego, y este Código de Conducta están incluidos en el paquete que reciben los miembros del personal al ser contratados.

En el supuesto que un empleado muestre problemas con el juego, la Subdivisión de RSL organizará activamente que el empleado reciba apoyo profesional y otros apoyos apropiados, y alentará al empleado a que aproveche dicho apoyo profesional.

8. Servicios de apoyo para problemas de juego

Esta Subdivisión de RSL está comprometida a mantener un fuerte vínculo con los servicios de apoyo para problemas de juego locales. El personal superior de esta Subdivisión de RSL se reunirá regularmente con el servicio local de Ayuda al Jugador.

- o Ejemplos de los temas de estas reuniones pueden ser:
 - f sesiones anuales de capacitación del personal, dictadas por el servicio local de Ayuda al Jugador;
 - f reuniones bianuales entre el Gerente de la Subdivisión de RSL y el servicio de Ayuda al Jugador.

Los detalles de estas reuniones se registrarán en el Responsable Gambling Folder / Register (Carpeta / Registro de Responsabilidad en el Juego) que se mantendrá en la sala de juego. Los detalles de la reunión deben incluir:

- f hora y fecha de la reunión;
- f asistentes a la reunión;
- f temas tratados;
- f resultados / puntos de acción de la reunión;
- f fecha de la próxima reunión.

9 Reclamaciones de los clientes

Un miembro o invitado con una reclamación acerca de la operación del presente Código de Conducta deberá realizarla por escrito directamente a la gerencia de la Subdivisión de RSL. Todas las reclamaciones serán verificadas por el gerente de la Subdivisión de RSL para confirmar que son acerca de la operación del presente Código. Las reclamaciones acerca de servicios al cliente o sobre operación de las máquinas deben dirigirse directamente al gerente de la Subdivisión de RSL o al personal de turno. El personal de la Subdivisión de RSL asistirá a los clientes con este proceso, si se lo solicita.

Las reclamaciones serán investigadas discretamente y lo más pronto posible. Las reclamaciones serán resueltas de la siguiente manera:

- o todas las reclamaciones serán recibidas sin demora;
- o si se decide no investigar la reclamación por no referirse a la operación del Código, se le informará sobre los motivos;
- o durante la investigación de su reclamación el gerente podrá pedir información a un miembro del personal con conocimiento del tema de la reclamación;
- o el gerente tratará de establecer si es que a usted se le ha tratado razonablemente y de acuerdo con el Código de Conducta de Responsabilidad en el Juego;
- o si se corrobora su reclamación, el gerente le informará sobre las medidas a tomarse para corregir el problema;
- o en toda circunstancia se le informará sobre el resultado de su reclamación;
- o los datos de la reclamación se registrarán en la Carpeta / Registro de Responsabilidad en el Juego;
- o la información acerca de las reclamaciones se entregará a la VCGR si así lo solicitara.

Si una reclamación no puede resolverse en la Subdivisión de RSL se solicitará mediación ante el Instituto de Árbitros y Mediadores de Australia (IAMA). Cualquiera de las partes involucradas en la reclamación podrá contactar al IAMA. A fin de iniciar una reclamación cualquiera de las partes puede visitar el sitio web de IAMA (www.iama.org.au), descargar el formulario Dispute Resolver form (formulario de Resolver Controversias), y luego enviar el formulario completado, con el arancel correspondiente, al IAMA. El mediador entonces se contactará con ambas partes para facilitar la resolución. Estos formularios también se hallan disponibles en esta Subdivisión de RSL

Nota: Las reclamaciones enviadas a esta entidad independiente para mediación pueden resultar onerosas. Se urge a todas las partes a intentar resolver la cuestión en la Subdivisión de RSL antes de acudir a la mediación profesional.

La documentación referente a todas las reclamaciones contra el Código (tanto las válidas como las inválidas) debe registrarse en la Carpeta / Registro de Responsabilidad en el Juego para que VCGR pueda acceder a ella si así lo solicitara.

10. Menores

Se prohíbe el juego a menores. Existen letreros a la entrada de cada salón de juego prohibiendo a los menores el ingreso a la sala. El personal debe pedir prueba de edad si no está seguro de que una persona sea mayor de 18 años. Si la persona no puede presentar esta verificación, se le pedirá que abandone la Subdivisión de RSL sala de juego.

11. Ambiente de Juego

Para asegurarse de que la gente está al tanto del paso del tiempo, hay relojes en todas las áreas principales de la Subdivisión de RSL y el personal al hacer anuncios de las actividades de la Subdivisión de RSL anunciará la hora del día.

Las actividades pueden incluir:

- que hay refrigerios disponibles;
- un sorteo para los miembros;
- el comienzo de actividades tales como "morning melodies", clases de ejercicios y otras actividades conducidas en la Subdivisión de RSL.
- Conducción de Stand To por el gerente de la Subdivisión de RSL a las 6:p.m.

Existen relojes en todas las áreas principales de la Subdivisión para que los clientes sepan que el tiempo pasa. El personal hará mención de la hora al hacer anuncios acerca de las actividades.

12. Transacciones financieras

Esta Subdivisión de RSL no acepta cheques de miembros ni de invitados.

Un letrero que así lo establece se exhibe en la Caja de la sala de juego.

Los premios de menos de \$1,000 de las máquinas de juego de esta Subdivisión de RSL pueden pagarse en efectivo y/o con cheque. Por ley los premios o créditos acumulados de \$ 1,000 o más deben pagarse íntegramente con cheque. Estos premios o créditos acumulados no pueden convertirse en créditos para su uso en máquinas.

En la sala de juego se lleva un Prize Payment Register (Registro de Pago de Premios).

13. Publicidad y promociones

La publicidad sin destinatario determinado de productos de Máquinas Electrónicas de Juego (EGM) está prohibida en Victoria.

Toda la publicidad que no sea EGM realizada por esta Sub-división de RSL, o en su nombre deberá cumplir con el código de ética de publicidad adoptado por la Australian Association of National Advertisers (Asociación Nacional Australiana de Anunciantes).

Cada potencial aviso o promoción será comparado con una lista de verificación creada a partir del Código de Ética de AANA, a fin de asegurar su cumplimiento.

Más aún, esta Subdivisión de RSL se asegurará de que nuestros materiales de publicidad:

- no sean falsos, den lugar a la confusión o mientan acerca de las posibilidades, premios o chances de ganar;
- no sean ofensivos o indecentes en su naturaleza;
- no creen la impresión de que jugar es una estrategia razonable para el mejoramiento financiero;
- no promuevan el consumo de alcohol mientras se consumen productos de juego;
- tengan el consentimiento de las personas identificadas como ganadores de premios, antes de su publicación.

14. Implementación del Código

El Código es parte de la información de introducción que se facilita a todo el personal nuevo al ser contratado. Los miembros del personal contratados una vez que el Código fue introducido han recibido capacitación sobre su finalidad, contenidos y procedimientos.

Las cuestiones originadas por el personal o los clientes acerca del Código deben dirigirse al Funcionario de Responsabilidad en el Juego/Gerente de Turno para su atención.

Los miembros del personal que implementen y adopten las prácticas del Código de manera efectiva serán reconocidos por los directivos de la Subdivisión de RSL.

Se entregará a todos los miembros del Comité de la Subdivisión la misma información e inducción como la que se proporciona a los empleados de la Subdivisión de RSL.

15. Revisión del Código

El Código es revisado anualmente para asegurarse que cumple con la Ley de Regulación del Juego además de toda otra directiva Ministerial. La revisión solicita la opinión de todos los participantes pertinentes, lo que incluye el Comité de la Subdivisión der RSL, personal de la Subdivisión de RSL, y los servicios de apoyo para problemas de juego.

Los cambios requeridos serán registrados y luego implementados, de ser posible. Todos los cambios serán registrados en la Carpeta / Registro de Responsabilidad en el Juego de la Subdivisión de RSL.