

CÓDIGO DE
CONDUCTA
DE JUEGO
RESPONSABLE

Victoria

1 COMPROMISO DE JUEGO RESPONSABLE

1.1 Preámbulo

Nos comprometemos a ser el operador de hoteles y juego más responsable de Australia y a tener estándares incluso más exigentes que los dispuestos por la ley. Nos basamos en el principal Código de Conducta (el Código) de la industria de hoteles y clubes para brindar un servicio responsable de alcohol y juego. Este se encuentra disponible en nuestro sitio web www.alhgroup.com.au.

Este Código fue redactado y revisado por el Grupo ALH y complementa lo dispuesto por la Resolución Ministerial emitida de conformidad con el artículo 10.6.6(1) de la Ley y con vigencia desde el 1ro de marzo de 2020.

Este Código fue presentado a la Comisión de Control de Juego y Casinos de Victoria (VGCCC) para su publicación

Cada establecimiento de ALH de Victoria que ofrezca productos de juegos de azar deberá implementar el Código conforme a la Ley.

ALH opera negocios de manera equilibrada y ofrece experiencias de entretenimiento generales que incluyen actividades de comida, bebida y juego. Nuestro objetivo es que nuestros hoteles y clubes proporcionen un ambiente seguro y comprensivo donde nuestros clientes puedan tomar decisiones informadas sobre el juego y donde se provea información y asistencia apropiada de manera oportuna.

Además de cumplir con los requisitos aplicables de conformidad con la ley, los establecimientos de ALH también han buscado implementar iniciativas y políticas adicionales para fomentar el juego responsable. ALH se compromete a mejorar continuamente estas prácticas y participa en diferentes grupos de trabajo de juegos de azar de manera local y en otros estados para asistir en la identificación y el desarrollo de iniciativas adecuadas para el juego responsable.

Este Código forma parte de la información brindada a todos los empleados nuevos de ALH. Todo personal de juego se encuentra familiarizado con la operación del Código. Asimismo, todo empleado que trabaja en la sala de juego debe tener la guía de bolsillo consigo durante todo su turno.

ALH considera el cumplimiento del Código un asunto muy serio y, por lo tanto, los establecimientos reciben inspecciones aleatorias por parte de funcionarios de cumplimiento de ALH con el fin de garantizar dicho cumplimiento. Se invita al personal y a los clientes a expresar toda preocupación relacionada con el cumplimiento del Código.

1.2 Embajador de Juego Responsable de ALH

El Grupo ALH ha designado a David Schwarz, reconocido exjugador profesional de fútbol australiano y jugador compulsivo recuperado, como Embajador de Juego Responsable. David brinda capacitaciones al personal y conciencia a la clientela sobre la importancia de "*pedir ayuda si el juego se convierte en un problema*".

El programa con David se basa en su propia experiencia y complementa las capacitaciones de Servicio Responsable de Juego que debe completar nuestro personal de juego.

Algunos elementos clave del programa incluyen los siguientes:

- Formación para la gerencia y el personal con el fin de asistirlos en la interacción con jugadores compulsivos.
- Fomentar la concienciación de los clientes sobre el juego responsable e incentivarlos a establecer límites en el juego, y de buscar ayuda si el juego se convierte en un problema.
- Trabajar en conjunto con la gerencia de ALH para identificar nuevas oportunidades en las que ALH puede asistir de manera proactiva a aquellas personas que actualmente tienen un problema con el juego o que están a riesgo de desarrollarlo.

David también se encuentra disponible para que nuestro personal le realice consultas sobre la mejor manera de ayudar a clientes que tengan dificultades con el juego, así como para discutir los problemas con el juego que ellos o sus familiares o amigos estén atravesando.

David debe informar el número de integrantes del personal con los que ha tenido contacto.

1.3 Mensaje de ALH sobre Juego Responsable

Los establecimientos de ALH tienen el deber de tomar todas las medidas que sean razonables con el fin de prevenir y minimizar el daño derivado de la operación de máquinas de juego. Para esto deben observar el bienestar de los clientes, desalentar el juego intenso y prolongado en las máquinas, e intervenir cuando un cliente muestre un comportamiento que es consistente con el daño del juego. .

Deberá exhibirse el siguiente mensaje sobre juego responsable en la entrada a la sala de juego y/o en el cajero que allí se encuentra, así como en la terminal de venta de Keno de aquellos establecimientos donde se venda Keno:

Estamos comprometidos a brindar servicios de juego responsable. Aunque la mayoría de las personas disfruta del juego de manera responsable, reconocemos la seriedad que el problema con el juego tiene en la comunidad, así como los daños sufridos por una proporción pequeña de clientes a raíz de sus actividades de juego.

En calidad de operador de establecimientos que ofrecen servicios de juego tenemos el deber de tomar todas las medidas que sean razonables con el fin de prevenir y minimizar el daño derivado de la operación de máquinas de juego. Para esto debemos observar el bienestar de los clientes, desalentar el juego intenso y prolongado en las máquinas, e intervenir cuando un cliente muestre un comportamiento que es consistente con el daño del juego.

Nuestro objetivo es crear un ambiente seguro y comprensivo donde nuestra clientela pueda tomar decisiones informadas sobre el juego y donde se provea información y asistencia adecuadas de manera oportuna.

Queremos que nuestras instalaciones de juego sean disfrutadas como espacios de recreación social por individuos responsables que deciden hacer uso de ellas.

Apoyamos de manera activa la promoción y el fomento del juego responsable.

2 DISPONIBILIDAD DEL CÓDIGO DE CONDUCTA

Todos los establecimientos de ALH deberán tener este Código disponible de manera escrita para cualquier cliente que lo solicite. Este Código también se encuentra disponible en el sitio web de ALH:

<http://www.alhgroup.com.au/responsible-service/responsible-service-of-gaming>

Se deberá exhibir un letrero que informe a los clientes sobre la disponibilidad del Código en la entrada a la sala de juego y/o en el cajero que allí se encuentra, así como en la terminal de venta de Keno de aquellos establecimientos donde se venda Keno.

El Código se encuentra disponible en el sitio web de ALH en los siguientes idiomas:

- Griego
- Italiano
- Vietnamita
- Chino
- Árabe
- Turco
- Español

Los clientes podrán realizar consultas sobre la operación del Código al personal o la gerencia del establecimiento o mediante correo electrónico a mr.inquiries@alhgroup.com.au.

3 INFORMACIÓN SOBRE JUEGO RESPONSABLE

3.1 Exhibición de información sobre juego responsable

Los establecimientos de ALH deberán exhibir información sobre juego responsable en distintos formatos, lo que incluye folletos, carteles y habladores.

Deberá haber folletos disponibles para los clientes en la caja y en los baños del establecimiento. Deberá haber habladores junto a cada máquina, así como carteles en la sala de juego.

La información sobre juego responsable comprende los siguientes temas:

- Formas de jugar de manera responsable.
- Formas de realizar y mantener decisiones de compromiso previas.
- Disponibilidad de servicios de apoyo.
- Política de pago de ganancias.
- Prohibición de conceder crédito o prestar dinero para el juego.
- Programa de autoexclusión del establecimiento.

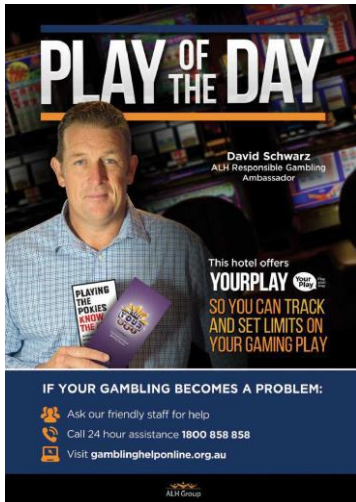
3.2 Información sobre juego responsable y disponibilidad de servicios de apoyo

Los siguientes son ejemplos de información exhibida y provista en los establecimientos sobre formas de jugar de manera responsable y realizar y mantener decisiones de compromiso previas, así como sobre la disponibilidad de servicios de apoyo:

- Folletos *Playing the Pokies Know the Facts* (Aprende sobre el juego con máquinas de póker) y *YourPlay* (Tu juego):



- Cartel de David Schwarz y el Grupo ALH sobre juego responsable:



- Folleto *Keep track of your time and money* (Controla tu tiempo y tu dinero) de The Gambler's Help (Ayuda al Jugador):



Algunos ejemplos de información adicional sobre juego responsable que los establecimientos de ALH brindan a sus clientes incluyen los siguientes:

- Cómo acceder al sitio web Moneysmart del Gobierno de la Mancomunidad, www.moneysmart.gov.au
- Cómo los jugadores y familiares o amigos pueden encontrar servicios de apoyo a jugadores, así como información sobre el programa de autoexclusión en el sitio web de apoyo a jugadores compulsivos del Gobierno del Estado www.responsiblegambling.vic.gov.au o en el sitio web nacional de Turning Point www.gamblinghelponline.org.au.

3.3 Información sobre la política de pago de ganancias

Todas las ganancias y los créditos de \$2000 o más se pagarán únicamente por cheque. Se deberá exhibir lo siguiente en el cajero de cada establecimiento:

De conformidad con la ley, las ganancias o los créditos acumulados por montos equivalentes o mayores a \$2000 se pagarán mediante cheque y no podrán ser cobrados en efectivo en el establecimiento.

3.4 Información sobre la prohibición de conceder crédito o prestar dinero para el juego

No se concederán créditos a los clientes para el juego. Se deberá exhibir lo siguiente en el cajero de cada establecimiento:

La Ley de Regulación del Juego de 2003 (Gambling Regulation Act 2003) prohíbe que este establecimiento conceda créditos a los clientes para jugar en máquinas de juego.

3.5 Información sobre el programa de autoexclusión del establecimiento

Todos los establecimientos de ALH participan en el programa de autoexclusión de la

Asociación de Hoteles de Australia (AHA): Se puede encontrar una copia del programa en

[AHA Self Exclusion](#).

Los establecimientos de ALH deben brindar información a los clientes sobre el programa de autoexclusión. Los clientes podrán consultar al personal de juego sobre el programa de autoexclusión, así como tomar una copia del folleto sobre autoexclusión de Gambler's Help y la tarjeta comercial de autoexclusión de AHA que se encuentran en la sala de juego.

What is self-exclusion?
Self-exclusion is an industry sponsored program for people who want to limit themselves from playing electronic gaming machines (EGMs).

The Australian Hotels Association Victoria and Community Clubs Victoria (CCV) work together to provide a self-exclusion program that covers clubs and hotels with public machines in Victoria.

The program is free to join
When you join the program, you agree you will not enter the restricted gaming area of the clubs or hotels you have nominated. These machines are locked as a self-exclusion does not apply. The hotel authorities venue management or club responsible help to remove you from the restricted gaming area of these venues.

How do I know if I should join a self-exclusion program?
Ask yourself: "Have I ever had an issue with gambling?" If the answer is yes, you could benefit from joining the program.

How do I join?
Please AHA (Ph) or CCV to make an appointment to sign a self-exclusion card and have your photo taken.
AHA (Ph) 03 9654 3491
CCV 03 9551 5555

Languages other than English
Interpreters can be requested to attend the self-exclusion centre with you.

Do you have a gambling problem?

- Do you think about gambling every day?
- Do you hide your gambling from loved ones?
- Do you ever borrow money to gamble?
- Do you let bills go unpaid?
- Is your gambling affecting your work or role as a parent or partner?
- Do you think your car use skills to win on a poker machine?
- Do you gamble to forget your problems?

If you answer yes to any of these questions, you may have a problem with gambling.

Find the support that's right for you
Visit gamblershelp.com.au

Gambler's Help
1800 858 858
gamblershelp.com.au

Many ways to get support

If you are deaf, or have a hearing or speech impairment, contact us through the National Relay Service. For more information visit relay.service.gov.au

For further information or copies contact:
Victorian Responsible Gambling Foundation
Tel: 03 9554 2000
Email: concess@responsiblegambling.vic.gov.au

Self-exclusion



AHA VIC Self-Exclusion

Self-exclusion is a self-help program to assist people to exclude themselves from playing gaming machines.

For more details contact:

- Staff at the gaming venue
- AHA Self-exclusion - Ph 03 9654 3491
- www.ahavic.com.au
- Gambler's Help - Ph 1800 858 858

También se incluye información sobre el programa de autoexclusión en el cartel de *Our Responsible Gambling Code* (Nuestro Código de Juego Responsable) que deberá exhibirse a la entrada de la sala de juego o donde se encuentra el cajero.

OUR RESPONSIBLE GAMBLING CODE

ALH Group | David Schwarz | ALH Responsible Gambling Ambassador

KEY CONTACTS:

- GAMBLERS HELP:** 1800 858 858 | www.gamblinghelponline.org.au
- SELF EXCLUSION PROGRAM - AHA:** (03) 9654 3491 | www.ahavic.com.au
- RESPONSIBLE GAMBLING CODE:** Available at Cashier | www.alhgroup.com.au

DELIVERING RESPONSIBLE GAMBLING

- Responsible Gambling Information: "Commitment to Responsible Gambling" message is displayed at cashier.
- The Responsible Gambling Code of Conduct is available upon request & in various languages, at the cashier.
- All RSG point of sale displayed & brochures available in the Gaming Area.
- For further information regarding responsible gambling visit www.moneysmart.gov.au or www.problemgambling.vic.gov.au

Complaints of the Code of Conduct

- Complaints of the Code of Conduct can be made directly to the RSG Host or Manager.
- All information to be obtained.
- Venue Manager will contact ALH Head Office.
- All records to be kept.

SELF EXCLUSION PROGRAM (SE) Australian Hotels Association (AHA)

- Contemplating Self-Exclusion (SED):** Speak to the RSG Host or Manager who will advise you to contact AHA. AHA (03) 9654 3491. www.ahavic.com.au. Venue can explain the SE process.
- Preparation for Self-Exclusion:** Deed issued by AHA. AHA will recommend contact with Gamblers Help. Gamblers Help 1800 858 858. Venue can issue all relevant documentation and ensure that no gaming material will be communicated.
- Self-Exclusion Interview:** AHA interview & explain SE program. Venues do not attend interview. Deed executed. Individual commitment (not contract) for 24 months. Only AHA can revoke Deed with person, NOT VENUE. Deed of SE: not to enter the gaming rooms/play egos at unlicensed venues. Authorises staff to stop person entering/leave from gaming room. Venues receive Deed and photographs.

YOUR PLAY • VOLUNTARY PRE-COMMITMENT

- Your Play - Is a Voluntary Pre-commitment system:** Customers can set time & spend limits on gaming machine play. Customers can use either a registered or casual card. Limits can be set: At the Kiosk or on the Gaming machine. Once limits are reached, gaming points cannot be earned.
- Player information display (PID) on EGMs is also available:** Ask staff to show you how to activate this. Signs & brochures are available with further info on triggers that can lead to over spending. Coffee & amenities are available to you to encourage breaks in play. The RSG Host or Manager may approach a patron & encourage a break in play.

4 INFORMACIÓN SOBRE PRODUCTOS DE JUEGOS DE AZAR

Las reglas de cada juego en máquinas de juego electrónico (EGM, por sus siglas en inglés), incluso las probabilidades de ganar, se encuentran disponibles en las pantallas de visualización de información del jugador (PID, por sus siglas en inglés) de las EGM.

El personal del establecimiento podrá ayudar a los clientes a visualizar dicha pantalla en la EGM si así es solicitado.

CREDIT 0 \$0.00

BET 4 \$2.00

WIN 0 \$0.00

COLLECT \$2.00

Press any button to return to the game

Press at any time to return to the game

ELECTRONIC GAME INFORMATION
Big Red Deluxe

Theoretical Return to Player of This Game = 92.06%

Theoretical Number of Individual games played at minimum bet per win = 10.11
Minimum Bet = 50¢ Maximum Bet = \$5.00

Chances Of Winning
(Based on MINIMUM BET selection & excluding feature wins)

Top Five Winning Combinations		Bottom Five Winning Combinations	
5 x CROCODILE	1 in 1,345,344	2 x TREE	1 in 130
5 x BOAR	1 in 605,405	2 x DINGO	1 in 79
4 x CROCODILE	1 in 112,112	1 x BOAR	1 in 38
5 x EAGLE	1 in 38,919	1 x CROCODILE	1 in 36
5 x DINGO	1 in 24,710	2 x EAGLE	1 in 179

ABERTOPOINT 11:37A GAMES MENU COLLECT \$1 - 2.00

En cada terminal de venta de Keno de todos los establecimientos que venden Keno se pondrán a disposición, guías de juego que incluyen instrucciones y reglas de juego.

5 PROGRAMA DE LEALTAD DEL CLIENTE

Los clubes y los hoteles de ALH ofrecen un programa de lealtad del cliente conocido como *Monty's Rewards* (Monty's).

Los clientes pueden unirse al programa en cualquier establecimiento de ALH.

Las tarjetas Monty's funcionan como tarjetas de compromiso previo voluntario y se pueden utilizar en cualquier EGM operada por ALH para participar en el programa de recompensas, así como en cualquier EGM en Victoria como parte del programa de compromiso previo voluntario YourPlay.

Una vez que el cliente se registra en el programa de lealtad y antes de que se emita la tarjeta Monty's, el personal del establecimiento de ALH brindará al cliente la siguiente información:

- La tarjeta puede vincularse a la cuenta de un jugador registrado o puede utilizarse como tarjeta de jugador ocasional.
- La tarjeta puede utilizarse para establecer un límite de tiempo o un límite de pérdida neta, así como para controlar el juego en máquinas de juego de conformidad con el sistema de compromiso previo.

El personal del establecimiento consultará al cliente si desea utilizar la tarjeta de lealtad para establecer un límite de tiempo o un límite de pérdida neta o para controlar el juego en máquinas de juego de conformidad con el sistema de compromiso previo.

Asimismo, los clientes que se unan a Monty's recibirán una declaración escrita que incluirá la siguiente información sobre el programa de lealtad:

- Las reglas del programa de lealtad, lo que incluye las circunstancias en las que se puede acumular puntos de juego y aquellas en las que no.
- La manera en la que se consiguen recompensas.
- La manera en la que se canjean las recompensas.
- La manera en la que se vencen las recompensas.

Los clientes que participan en el programa de lealtad recibirán una declaración escrita de actividad de jugador una vez por año (o con mayor regularidad si así se solicita) (Declaración de Actividad). Esta Declaración de Actividad incluirá un detalle sobre la cantidad de tiempo durante la cual el jugador jugó en EGM, así como la pérdida o ganancia neta percibida por el participante en virtud del uso de EGM durante el período de la declaración y durante el período en el que la tarjeta Monty's registró actividad de juego.

Los clientes que hayan utilizado su tarjeta Monty's para establecer límites de juego diarios no podrán acumular puntos de recompensa por el juego en EGM durante lo que reste del día una vez alcanzados dichos límites.

Los clientes que deciden autoexcluirse de un área de juego de ALH no podrán acumular puntos de recompensa por el uso de máquinas de juego en ningún otro establecimiento de ALH.

6 ESTRATEGIA DE COMPROMISO PREVIO

ALH insta a los clientes que juegan en EGM a participar en el programa YourPlay (<https://www.yourplay.com.au/>) y a establecer un límite de tiempo y de pérdida de acuerdo con sus circunstancias particulares.

Los establecimientos de ALH exhibirán letreros en la sala de juego y en las EGM para fomentar que los clientes participen en YourPlay y para recomendarles que establezcan un límite de tiempo y lo respeten.

El folleto de YourPlay que se encuentra disponible en el establecimiento incluye información sobre cómo utilizar YourPlay para controlar y limitar la cantidad de tiempo y de dinero utilizado en las EGM. El personal de juego del establecimiento también estará disponible para ayudar a los clientes a crear una cuenta de compromiso previo y establecer límites en el uso de EGM.

7 REGISTRO DE JUEGO RESPONSABLE

7.1 Objetivo del Registro de Juego Responsable

Todos los establecimientos de ALH que prestan servicios de juego deberán llevar un Registro de Juego Responsable (Registro).

Este Registro es una herramienta para que los establecimientos controlen la eficacia a la hora de ofrecer servicios

de juego responsable y el cumplimiento del Código, así como para registrar incidentes de juego responsable en el establecimiento.

El personal de juego puede incluir información en el Registro o referir el asunto de juego responsable a la persona correspondiente para que se incorpore al Registro. El gerente del establecimiento controlará el Registro de manera rutinaria para garantizar que se encuentre actualizado y que se hayan tratado todos los asuntos allí incluidos.

7.2 Información que debe incluirse en el Registro

El Registro debe incluir la siguiente información, entre otra:

- Comentarios y quejas de clientes respecto del Código o el cumplimiento del Código, así como comentarios y quejas respecto de la operación de EGM en el establecimiento.
- Incidentes relacionados con la autoexclusión, lo que incluye los casos en los que se detecta que una persona autoexcluida se encuentra en el área de máquinas de juego o desea revocar su autoexclusión.
- Identificación de clientes que muestren señales de juego compulsivo.
- Solicitudes de clientes para recibir asistencia o información relacionada con el juego compulsivo.
- Nombres de los miembros del personal que brinden información sobre el juego compulsivo o la autoexclusión a algún cliente.
- Nombres de los clientes a quienes se solicitó abandonar el área de máquinas de juego (por cualquier motivo, como por ejemplo encontrarse ebrio).
- Prestación de servicios locales de apoyo a jugadores compulsivos o capacitación o asistencia de Trabajadores de Apoyo del Establecimiento por parte de Gambler's Help.
- Asistencia del personal en capacitaciones relacionadas con el juego responsable.
- Visitas al establecimiento por parte de la VGCCC o la Policía de Victoria.
- Todo otro asunto relacionado con el Código.

El personal del establecimiento deberá asegurarse de que el Registro incluya todos los incidentes y todas las intervenciones de juego responsable, tales como los que siguen:

- Fecha y hora del incidente.
- Detalle sobre el incidente.
- Detalle sobre la intervención realizada a raíz del incidente.
- Detalle sobre la respuesta del cliente a la intervención, de ser conocida.
- Fecha y hora del registro en el registro de juego responsable.
- Nombre de la persona involucrada en el caso de que dicha persona lo informe de manera voluntaria.

Se podrá incluir más información, como la que se detalla a continuación:

- Medidas tomadas, comentarios de cualquier parte relevante o detalles sobre medidas de seguimiento solicitadas o acordadas (por ejemplo, el suministro de información sobre la autoexclusión o Gambler's Help).
- Confirmación de conformidad del establecimiento sobre el asunto en cuestión por parte de un representante de alto nivel como el Funcionario de Juego Responsable o el gerente del establecimiento.

7.3 Conservación de información en el Registro y derecho a la privacidad

El Registro se encuentra alcanzado por la Ley de Privacidad de 1988 (Mancomunidad) (*Privacy Act 1988 (Cth)*). Este deberá guardarse en un lugar seguro que resulte accesible solo a los empleados de ALH, la Policía de Victoria y los inspectores de VGCCC (cuando sea solicitado). Los asientos del Registro serán conservados por un período de no menos de seis meses a partir de la fecha de su inscripción.

Se proporcionará el Registro del establecimiento a la VGCCC cuando así se solicite.

La información que consta en el Registro puede ser brindada a los Trabajadores de Apoyo del Establecimiento con fines de capacitación y desarrollo siempre que dicha información no incluya el nombre ni ninguna característica identificatoria de ningún cliente.

El Registro se revisa de manera anual y el personal podrá recibir capacitaciones adicionales en caso de que surjan temas específicos que necesiten ser abordados.

8 INTERACCIÓN CON LOS CLIENTES

8.1 Interacción general del personal de ALH con los clientes

En virtud de nuestro compromiso con el juego responsable, los establecimientos de ALH se comprometen a proporcionar un servicio al cliente de alto nivel.

Los establecimientos de ALH son negocios equilibrados que ofrecen a sus clientes actividades de comida, bebida, entretenimiento y juego. Nuestro compromiso con el juego responsable se refleja en, por ejemplo, nuestros esfuerzos por garantizar que el personal de juego de ALH interactúe con los clientes de manera regular y los aliente a participar de las actividades no relacionadas con el juego que ofrece el establecimiento. Todo el personal de juego debe interactuar con los clientes en la sala de juego y alentarlos a tomar descansos cuando hayan jugado en las EGM durante períodos prolongados.

Todo el personal de juego recibe capacitaciones sobre el programa de autoexclusión y otros programas de asistencia a jugadores compulsivos disponibles en Gambler's Help, así como sobre las conductas que pueden indicar que un cliente tiene problemas con el juego.

Todo el personal de juego conoce su deber de ayudar a los clientes cuando solicitan asistencia de manera directa y cuando muestran señales de juego compulsivo. El personal ofrecerá asistencia a aquellos clientes que parezcan angustiados o que estén comportándose de manera inadecuada.

8.2 Funcionario de Juego Responsable

Todos los establecimientos de ALH cuentan con un Funcionario de Juego Responsable que siempre se encuentra en el área de máquinas de juego cuando las máquinas de juego se encuentran disponibles para su uso. Todo el personal de juego puede brindar asistencia a los clientes, pero el Funcionario de Juego Responsable tiene el deber de garantizar que se atiendan todas las solicitudes de clientes para recibir información o asistencia con respecto al juego compulsivo o la autoexclusión.

Todos los establecimientos de ALH deben exhibir un aviso de manera visible con el fin de informar a los clientes que un Funcionario de Juego Responsable se encuentra disponible en el área de máquinas de juego para brindar asistencia siempre que dicha área esté abierta.

Todos los Funcionarios de Juego Responsable tienen el deber de tomar las medidas que resulten razonables para los siguientes fines:

- Controlar el área de máquinas de juego y garantizar el cumplimiento de la Ley, las normas y este Código.
- Asegurarse que el personal incluya los incidentes y las intervenciones de juego responsable en el registro de juego responsable.
- Observar a los clientes que muestren conductas propias del juego compulsivo y ofrecer asistencia de ser necesario.
- Brindar información al personal sobre el juego compulsivo y sobre cómo actuar en caso de notar señales de juego compulsivo.
- Responder las consultas y las quejas de clientes sobre el servicio de juego brindado en el establecimiento aprobado.

Todos los Funcionarios de Juego Responsable deben completar las capacitaciones de servicio de juego responsable que se indiquen.

8.3 Comunicaciones prohibidas con los clientes

Los establecimientos de ALH y el personal deberán garantizar que las comunicaciones con clientes no provoquen lo siguiente:

- Inducir a los clientes a entrar o permanecer en el área de máquinas de juego.
- Inducir el juego en máquinas de juego (con excepción de la información que forma parte del programa de lealtad).
- Reforzar o promover la creencia de falacias o ideas equivocadas sobre las máquinas de juego, lo que incluye lo siguiente:
 - Decirle a un cliente que puede ganar dinero si juega en máquinas de juego.
 - Decirle a un cliente que una máquina de juego o el bote de una máquina de juego ha pagado ganancias o no o que está previsto que las pague.
 - Hablar sobre suerte o supersticiones.
 - Decirle a un cliente que "casi ganador" significa que la máquina de juego está a punto de pagar ganancias.
 - Sugerir o promover la creencia de que los giros en las máquinas de juego no son independientes.
 - Sugerir o promover la creencia de que existen estrategias que los clientes pueden usar para ganar cuando juegan en máquinas de juego (por ejemplo, aumentar o reducir la cantidad apostada por línea o el número de líneas en las que se realiza una apuesta).

- Decirle a un cliente que merece ganar.

El personal de ALH debe tomar las medidas que resulten razonables para garantizar que las comunicaciones con clientes desalienten el juego en máquinas de juego de manera intensiva y durante períodos prolongados.

A excepción de la señalización de EFTPOS (transferencia electrónica de fondos en punto de venta), los establecimientos de ALH y el personal no deben inducir a los clientes a lo que sigue:

- Retirar dinero o retirar más dinero de una terminal de retiro de efectivo (a excepción de las indicaciones a clientes que específicamente consultan cómo llegar a una terminal de retiro de efectivo).
- Abandonar el establecimiento para buscar dinero o buscar más dinero con el fin de que jueguen o sigan jugando en una máquina de juego.

8.4 Interacción con clientes que se muestren angustiados

El personal de nuestros establecimientos está capacitado para detectar señales de angustia o comportamiento inaceptable, como en el caso de clientes que realizan lo siguiente:

- Jugar todos los días o tener dificultades para dejar de jugar una vez que llega la hora de cierre.
- Jugar durante períodos prolongados, es decir, durante tres horas o más sin tomar descansos.
- Evitar el contacto mientras juegan, comunicarse poco con las demás personas, casi no reaccionar ante los eventos que tienen lugar a su alrededor.
- Solicitar préstamos a miembros del personal o a otros clientes o seguir jugando con el dinero de ganancias altas.
- Tener conductas agresivas, antisociales o emocionales mientras se juega.

Los establecimientos de ALH y el personal deben realizar lo siguiente:

- Tomar todas las medidas que resulten razonables para garantizar el control del área de máquinas de juego y de su entrada en todo momento mientras las máquinas de juego se encuentren disponibles para su uso.
- Tomar todas las medidas que resulten razonables para garantizar que los clientes en el área de máquinas de juego están siendo observados con el fin de detectar conductas propias del juego compulsivo.
- Desalentar y evitar inducir a los clientes a jugar en las máquinas de juego de manera intensiva y durante períodos prolongados.

El personal solicitará a los clientes que tomen un descanso del área de máquinas de juego en el caso de interacciones que provoquen que estén enojados mientras juegan o en caso de solicitudes de clientes para recibir asistencia a raíz del juego.

El personal interactuará con aquellos clientes que hayan jugado en máquinas de juego durante períodos prolongados sin tomar descansos y les solicitará que tomen un descanso del área de máquinas de juego.

El personal de los establecimientos de ALH interactuará con los clientes que hagan lo siguiente:

- Negarse a tomar un descanso del área de máquinas de juego cuando así se les solicite.
- Jugar en múltiples máquinas de juego de manera simultánea.
- Reservar una máquina de juego para jugar en otra máquina de juego.

La asistencia podrá ser brindada de las maneras que se establecen a continuación:

- Brindar a los clientes información sobre los servicios de apoyo y asesoramiento de Gambler's Help.
- Sugerir a los clientes que tomen descansos de las máquinas de juego y ofrecerles refrigerios (como té o café) en otros lugares del establecimiento.

El personal siempre debe respetar el derecho a la privacidad de los clientes cuando interactúa con ellos.

Todos los contactos del personal del establecimiento con clientes que pueden tener problemas con el juego, así como las medidas tomadas al respecto deben incluirse en el Registro. El artículo 7 estipula la información que debe detallarse.

No se permitirá que los clientes que se encuentren ebrios ingresen o permanezcan en el área de juego con el fin de seguir intentando crear un ambiente de juego responsable.

9 PERSONAL DE JUEGO DEL ESTABLECIMIENTO

No se permite que los miembros del personal de ALH jueguen en el establecimiento donde trabajan.

Los servicios brindados por David Schwarz incluyen la posibilidad de que los miembros del personal se acerquen a discutir de manera confidencial los problemas con el juego que ellos o sus familiares o amigos estén atravesando.

Los establecimientos de ALH exhibirán un cartel en la sala de personal o en otra parte del establecimiento que resulte adecuada para informar al personal acerca de la disponibilidad de este servicio.

Los establecimientos de ALH brindarán información al personal para que sean conscientes de que hay más probabilidades de que tengan problemas con el juego. Esta información también se incluye en el curso avanzado de ALH.

10 INTERACCIÓN CON SERVICIOS DE APOYO A JUGADORES COMPULSIVOS

Los establecimientos de ALH se comprometen a mantener vínculos cercanos con servicios locales de apoyo a jugadores compulsivos.

La gerencia del establecimiento, el personal a cargo de la gestión diaria de la operación del establecimiento, así como los Funcionarios de Juego Responsable de cada establecimiento de ALH se reunirán de manera regular con Gambler's Help y los Trabajadores de Apoyo del Establecimiento y, junto con el personal del establecimiento, participarán de los programas de capacitación y servicios de apoyo de Gambler's Help y los Trabajadores de Apoyo del Establecimiento al menos una vez cada seis meses.

Todas las reuniones con Gambler's Help y los Trabajadores de Apoyo del Establecimiento, así como las capacitaciones brindadas por estos deben ser incluidas en el Registro. El asiento en el Registro debe incluir la siguiente información:

- Fecha y hora de la reunión o capacitación.
- Asistentes en la reunión o capacitación.
- Temas discutidos.
- Medidas y resultados derivados de la reunión.

11 PROHIBICIÓN DE JUEGO A MENORES

Está prohibido que los menores jueguen juegos de azar.

En la entrada de cada sala de juego se exhibirán letreros que prohíban la entrada a los menores. Todos los miembros del personal del establecimiento comparten la responsabilidad de comprobar la edad de los clientes si no están seguros de que sean mayores de 18 años. Si el cliente no puede dar prueba de su edad, entonces se le solicitará que abandone la sala de juego.

Los establecimientos que ofrecen Keno fuera de la sala de juego deben exhibir letreros en cada terminal de venta de Keno que indiquen que se encuentra prohibido el uso de dicha terminal por parte de menores. El personal de ALH también controlará las terminales de venta de Keno para ayudar a evitar que sean utilizadas por menores.

Los establecimientos que ofrecen terminales de apuestas electrónicas (EBT) Tabcorp deben exhibir letreros en cada terminal EBT que indiquen que está prohibido el uso de dicha terminal por parte de menores. El personal de ALH también controlará las terminales EBP para ayudar a evitar que sean utilizadas por menores.

12 AMBIENTE DE JUEGO

ALH reconoce que el uso prolongado e intensivo de máquinas de juego es un factor de riesgo importante para el juego compulsivo.

Se alientará a los clientes a tomar descansos del uso de máquinas de juego de manera regular conforme a nuestro compromiso con la interacción regular con los clientes y con la promoción del uso de YourPlay por parte de los clientes con el fin de que controlen y limiten la cantidad de tiempo y dinero que utilizan en las EGM.

Esto se realizará mediante interacciones directas con el personal del establecimiento y mediante anuncios que informen acerca de otras

actividades u otros eventos en curso dentro del establecimiento, tales como los que siguen:

- Refrigerio de la mañana disponible.
- Sorteo para miembros.
- Comienzo de actividades como espectáculos de Morning Melodies, espectáculos de entretenimiento en vivo y concursos de preguntas y respuestas.

Los establecimientos de ALH y el personal:

- no alentarán a los clientes a jugar en distintas máquinas de juego al mismo tiempo;
- tomarán las medidas que resulten razonables para evitar que los clientes reserven máquinas de juego para jugar con otras máquinas de juego en el área de máquinas de juego;
- en el caso de los establecimientos, garantizarán que los clientes puedan pedir y recibir comidas y bebidas sin entrar al área de máquinas de juego durante el horario de atención de las instalaciones de comidas y bebidas que no se encuentran en el mismo piso que las máquinas de juego;
- podrán ofrecer comidas o bebidas (sin alcohol) a los clientes que se encuentren sentados o jugando en máquinas de juego siempre que sea en el marco de una interacción con dichos clientes. Los clientes deberán recoger la comida y la bebida en sectores designados lejos de las máquinas de juego, ya que no serán entregados en las máquinas con el fin de garantizar que los clientes tomen un descanso.

Se exhibirán relojes en las áreas principales del establecimiento, lo que incluye el cajero del área de juego, así como en cada una de las máquinas de juego. El personal dirá la hora cada vez que realice un anuncio sobre alguna actividad en el establecimiento.

13 TRANSACCIONES FINANCIERAS

Los establecimientos de ALH no aceptarán cheques de clientes y deberán exhibir un letrero que así lo indique en el cajero que se encuentra en la sala de juego.

Las ganancias por montos menores a AUS 2000 en máquinas de juego pueden pagarse en efectivo o cheque.

De conformidad con la ley, todas las ganancias o créditos acumulados por montos equivalentes o mayores a \$2000 se pagarán mediante cheque y no podrán ser cobrados en efectivo en el establecimiento. Estas ganancias o créditos acumulados no pueden pagarse con créditos de máquina.

14 PROMOCIONES Y PUBLICIDADES RESPONSABLES

En Victoria se encuentra prohibida la publicidad de productos de juegos de azar en EGM fuera de las áreas de juego.

Todas las publicidades y promociones con relación al juego que sean realizadas dentro del área de juego por un establecimiento de ALH o en su nombre, deben cumplir con el código de ética publicitario que fue aprobado por la Asociación Australiana de Publicidad Nacional (AANA).

Este se encuentra disponible en [h http://aana.com.au/content/uploads/2014/05/AANA-Code-of-Ethics.pdf](http://aana.com.au/content/uploads/2014/05/AANA-Code-of-Ethics.pdf).

En cada caso de publicidad y promoción posibles se deberá comprobar la lista de verificación que fue desarrollada a partir del Código de Ética de AANA con el fin de garantizar su cumplimiento.

ALH tiene el deber de garantizar lo siguiente respecto de sus promociones y publicidades:

- No deben incluir declaraciones falsas, engañosas o deshonestas sobre las probabilidades, los premios y las posibilidades de ganar.
- Deben contar con el consentimiento de las personas que sean incluidas como ganadoras de un premio antes de ser publicadas.
- No deben ser ofensivas o indecentes en naturaleza.
- No deben crear la impresión de que el juego es una estrategia razonable para mejorar la situación financiera.
- No deben alentar el consumo de alcohol mientras se adquieren productos de juegos de azar.

15 QUEJAS DE CLIENTES

Todos los establecimientos de ALH han desarrollado un proceso para resolver las quejas relacionadas con el contenido del Código o con el cumplimiento de dicho Código por parte del establecimiento.

Los clientes que tengan quejas respecto del Código o la operación de las EGM en el establecimiento deberán presentar su queja al establecimiento. Las quejas pueden ser enviadas por correo electrónico a través del sitio web del establecimiento o pueden presentarse directamente en el establecimiento por escrito o en persona. El personal del establecimiento ayudará a los clientes a presentar sus quejas si así lo solicitan.

Una vez recibida la queja, esta deberá resolverse de manera eficiente, justa y oportuna. Todas las quejas se admitirán de manera inmediata y se investigarán con sensatez tan pronto resulte posible.

Durante las investigaciones derivadas de quejas, ALH o el gerente del establecimiento podrán solicitar información a la persona que haya presentado la queja o a miembros del personal del establecimiento, así como discutir la situación con la gerencia de ALH. Las quejas anónimas se investigarán en la mayor medida que resulte posible.

En el caso de que una queja tenga fundamento, el gerente del establecimiento informará a quien haya presentado la queja de las medidas que se tomarán para resolver la situación.

Siempre se informará el resultado de la queja a la persona que la haya presentado. En caso de que no se investigue una queja porque no se relaciona con el Código o de que se resuelva que una queja no tiene fundamento una vez realizada la investigación, la persona que haya presentado la queja recibirá una declaración escrita que detalle las razones de dicha decisión.

Se mantendrá un detalle de las quejas y de las investigaciones posteriores en el Registro y, de ser solicitado, se presentará información sobre la queja a la VGCCC.

Si la persona que presentó la queja no está de acuerdo con la decisión del establecimiento, entonces se podrá elevar el asunto al Resolution Institute (Instituto de Resolución).

Para ello, cualquiera de las partes puede ingresar al sitio web del Resolution Institute (<https://resolution.institute/web/default.aspx>) y completar el formulario en línea para nombrar a la persona que resolverá la disputa y pagar la tasa correspondiente. El mediador/árbitro contactará a ambas partes para resolver la disputa. Los formularios también se encuentran disponibles en este establecimiento.

Nota: Presentar una queja ante este cuerpo independiente para su resolución puede ser costoso. Se insta a las partes a intentar resolver el asunto conforme a los medios propuestos por el establecimiento antes de acudir a la mediación profesional.

16 REVISIÓN DEL CÓDIGO

La operación y eficacia del Código se revisa cada tres (3) años o con mayor regularidad según sea necesario (lo que incluye la necesidad de discutir normativas regulatorias emitidas por entidades regulatorias).

La revisión del Código tendrá en cuenta tanto la relevancia y la eficacia de las medidas y los estándares exigidos por el Código como el cumplimiento del Código por parte del establecimiento de ALH.

Durante el proceso de revisión, que puede ser realizado de manera interna o por un revisor independiente, se consultará la opinión de interesados que resulten pertinentes, como miembros del personal del establecimiento, clientes y servicios de apoyo a jugadores compulsivos. Dichas opiniones se considerarán parte del proceso de revisión.

Tras su revisión, el Código será presentado a la VGCCC para su publicación y será implementado por ALH.

Los cambios que se exijan a un establecimiento específico se implementarán tan pronto sea posible y se registrarán en el Registro de Juego Responsable del establecimiento.

APÉNDICE

1 Definiciones

En este Código, los términos que se consignan a continuación tienen el significado que aquí se establece:

"Ley" se refiere a la Ley de Regulación del Juego de

2003 (Victoria) (*Gambling Regulation Act 2003 (Vic)*).

"Código" tiene el significado incluido en el artículo 1.1.

"Administrador del código" se refiere a Australian Leisure and Hospitality Group Pty Limited, que ha redactado este código y lo administra.

"Interacción" se refiere a la asistencia medida con base en la evaluación individual de los casos que hace el personal del establecimiento, lo que incluye la asistencia incluida en el artículo 8.

"Programa de lealtad" se refiere al programa de lealtad descrito en el artículo 1.3 de la Ley.

"Funcionarios de Juego Responsable" se refiere a los miembros del personal designados para asistir al operador del establecimiento en lo que sigue:

- Minimizar los daños relacionados con el juego en el establecimiento.
- Garantizar el cumplimiento de los requisitos reglamentarios de juego responsable, así como aquellos establecidos por el código.
- Responder las consultas del personal y de los clientes sobre el servicio de juego

brindado en el establecimiento. "Registro de Juego Responsable" o "Registro" tiene el

significado incluido en el artículo 7.

"Trabajadores de Apoyo del Establecimiento" se refiere al personal del Programa de Apoyo al Establecimiento de Gambler's Help. Este personal asiste a los establecimientos en las tareas descritas a continuación:

- Identificación y respuesta en el caso de clientes que muestran señales de juego compulsivo.
- Concienciación al personal del establecimiento sobre los servicios de Gambler's Help, los programas de autoexclusión y otros servicios de apoyo en la comunidad, así como promoción de la práctica de referir a los clientes a dichos servicios.
- Cumplimiento de los requisitos de los Códigos de Conducta de Juego Responsable.
- Creación y mantenimiento de ambientes de juego responsable.
- Garantía de cumplimiento de las capacitaciones de Servicio Responsable de Juego (RSG) exigidas.

"VGCCC" se refiere a la Victorian Gambling and Casino Control Commission

(Comisión de Control de Juego y Casinos de Victoria). Exención de

responsabilidad

Si alguna parte de este Código resultara inválida debido a cambios en las leyes, las partes restantes seguirán siendo válidas y se mantendrán en pleno vigor y efecto. Las leyes y regulaciones Estatales o Federales prevalecen sobre las disposiciones de este código.