

# Denominación del local

## Código de Conducta de juego responsable

*Junio de 2012*



## 1. Compromiso del local para con el juego responsable

*Este local se compromete a mantener las normas más rigurosas de atención al cliente y juego responsable. Nuestro Código de Conducta de juego responsable describe la forma en que realizamos dicha tarea.*

*El juego responsable en un entorno regulado se da cuando los consumidores tienen a su disposición opciones fundamentadas, y se encuentran en posición de escoger una alternativa racional y sensata según sus circunstancias. Supone una responsabilidad compartida junto con una acción colectiva por parte de la industria del juego, la administración pública, las personas y las comunidades.*

Este mensaje se expone en la entrada a la sala de juego y/o en el puesto de caja de la misma.

## 2. Disponibilidad del Código de Conducta

A petición de los clientes, dicho Código será puesto a su disposición por escrito, y en los idiomas principales de la comunidad. Habrá un letrero en la entrada a la sala de juego o en el puesto de caja de la misma notificándoles al respecto de lo anterior.

El Código también estará disponible, en inglés y en los idiomas de la comunidad, en el sitio web del local. (*Sólo rige cuando el local tiene un sitio web.*)

Habrá una versión en los siguientes idiomas:

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



d) La política de pago de premios

**Por Ley, todos los premios obtenidos o créditos acumulados por importes a partir de los \$1.000 dólares australianos deberán ser abonados íntegramente mediante cheque nominativo. Dichos premios obtenidos no podrán abonarse mediante crédito en las máquinas.**

e) Prohibición de la concesión de crédito en los juegos de azar

La Ley del año 2003 de Regulación de los Juegos de Azar prohíbe que este local conceda crédito a los clientes con el objeto de jugar en las máquinas recreativas.

f) El programa de autoexclusión del local

Este local de juego ofrece un programa de autoexclusión. Los clientes que deseen informarse sobre el programa pueden hablar con el Director de juego responsable o el Encargado de turno de juego, o bien recoger un ejemplar de los folletos sobre la autoexclusión expuestos en la sala de juego.



## 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](http://www.ahavic.com.au)
- Gambler's Help – Ph 1800 858 858

Además, hay pantallas en el local que de forma periódica muestran algunos consejos sobre el juego responsable y los datos de contacto de

los servicios de apoyo a la ludopatía. (Sólo rige para los locales que tienen pantallas capaces de visualizar esta información.)

g) Más información

Este local brinda a sus clientes más información sobre el juego responsable, incluida la siguiente:

- o Cómo acceder al sitio web del Gobierno de Australia, denominado *Money Smart* (uso prudente del dinero), [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au), o a sitios web gubernamentales similares dedicados a la administración prudente del dinero.
- o Cómo los jugadores y sus familiares o amigos pueden encontrar servicios de apoyo para el juego y programas de autoexclusión en el sitio web de apoyo para la ludopatía del Gobierno del estado, [www.problemgambling.vic.gov.au](http://www.problemgambling.vic.gov.au).

#### 4. Información sobre productos de juego

Las reglas para cada uno de los juegos de una máquina recreativa electrónica (EGM) pueden encontrarse accediendo a las respectivas pantallas de información del jugador (PID) de la máquina. La información sobre cómo ver las pantallas de información del jugador (PID) puede obtenerse preguntando a un miembro del personal y/o leyendo uno de los folletos sobre las mismas, que estarán disponibles, como mínimo, en la sala de juego.



## 5. Estrategia de compromiso previo

Este local anima a los clientes que juegan en las máquinas recreativas electrónicas (EGM) a fijar un límite de tiempo y dinero según sus circunstancias. Hay letreros en la sala de juego y en las máquinas recreativas electrónicas que recomiendan que los clientes establezcan un límite y lo respeten.

Todas las máquinas recreativas electrónicas en este local permiten que el jugador lleve la cuenta del tiempo y la cantidad de dinero gastado durante una sesión de juego. La información sobre cómo activar el seguimiento de la sesión puede obtenerse preguntando al personal del local y/o leyendo uno de los folletos sobre las pantallas de información del jugador (PID) expuestos en el local.



Este local también expone en la sala de juego letreros y folletos con información sobre los factores desencadenantes que pueden llevar a gastar de más. Algunos de dichos factores son los siguientes:

- Jugar todos los días, o tener dificultades en dejar de jugar a la hora de cierre.
- Jugar durante mucho tiempo, a saber, durante tres o más horas sin pausa.
- Rehuir el contacto mientras se juega, con muy poca comunicación, apenas reaccionando el jugador a lo que sucede a su alrededor.
- Intentar pedirle dinero prestado al personal o a los otros clientes, o seguir jugando con los cobros de grandes premios.
- Una conducta agresiva, antisocial o emocional mientras juega.
- Tratar de recuperar lo que se ha perdido.
- Jugar cuando se encuentra tenso o triste.
- Perder el control por la sobreingesta de bebidas alcohólicas.

## 6. Interacción con los clientes

El personal de este local se compromete a brindar excelentes niveles de atención al cliente en todo momento, atención que incluye el estar constantemente pendiente de sus clientes y el compromiso del local para con el juego responsable.

Este local tiene designado un Director de juego responsable o Encargado de turno de juego, que siempre está disponible durante el horario de apertura del local.

Toda persona que se dirija a un miembro del personal para pedir información sobre los servicios para la ludopatía, o que muestre indicios de tener un problema con el juego, será remitida al Director de juego responsable o al Encargado de turno de juego para que se le asista.

Un miembro del personal acudirá a todo cliente que muestre indicios de angustia o que se comporte de forma inadmisibles para ofrecerle ayuda. Algunos de dichos indicios son los siguientes:

- Una persona que juega todos los días, o que tiene dificultades para dejar de jugar a la hora de cierre.
- Jugar durante periodos prolongados. O sea, durante tres o más horas sin pausa.
- Rehuir el contacto mientras se juega, con muy poca comunicación con otros, apenas reaccionando el jugador a lo que sucede a su alrededor.
- Pedirle dinero prestado al personal o a los otros clientes, o seguir jugando con los cobros de grandes premios.
- Manifestación de una conducta agresiva, antisocial o emocional mientras juega.

La ayuda puede ser de las siguientes formas:

- Interacción del personal con el cliente, animándole a tomarse un descanso de la máquina recreativa.
- Que el personal le ofrezca al cliente algo para beber (por ejemplo, una taza de té o café) en un sector más privado del local de juego.

Si el comportamiento podría deberse a la ludopatía, se remitirá al cliente al Director de juego responsable.

Los contactos con los clientes realizados por el Director de juego responsable se asientan en el registro de juego responsable, incluyéndose la medida tomada. Dicho registro está amparado por la Ley de Protección de Datos Personales. Los siguientes son algunos de los pormenores a incluirse:

- La fecha y la hora de la incidencia o asunto.
- Nombre(s) del(de los) miembro(s) implicado(s).
- Nombre del cliente implicado (si estuviese disponible).
- Un resumen o una descripción general de la incidencia o el asunto.
- Medidas tomadas por el personal (por ejemplo, entrega de información sobre Ayuda al jugador/autoexclusión).

## **7. Política de juego para el Personal**

Los empleados de este local tienen prohibido jugar en el mismo en todo momento, incluidos las máquinas recreativas, el keno, las apuestas o las compras de billetes de lotería.

La Gerencia del local puede que decida permitir que sus empleados jueguen cuando no estén de servicio, en cuyo caso serán de aplicación las siguientes condiciones:

- El personal no puede jugar antes o después de su turno de trabajo y, por lo tanto, sólo se le permite jugar en su día de descanso programado.
- El personal no ha de llevar puesto su uniforme.
- El personal no ha de llevar puesto su Licencia de juego.

Lo anterior se verá reflejado en el Manual de Políticas y Procedimientos de juego responsable del local, junto con una Declaración de Política de juego para el Personal, en el registro de juego responsable del local.

Los clientes que deseen obtener información con respecto a la Política de juego para el Personal del local han de plantear sus preguntas al Director de juego responsable de turno, o al Encargado de turno.

Existen unas sesiones de desarrollo profesional de juego responsable que se realizan anualmente junto con el Servicio de Ayuda para el jugador de la zona. Hay información sobre el juego responsable y los servicios de apoyo para la ludopatía en los materiales que reciben los miembros del personal al incorporarse al puesto de trabajo.

El local ayudará a cualquier miembro del personal que indique que posiblemente tenga una ludopatía, asegurándose de que se le entregue información sobre la misma y sobre los servicios de apoyo disponibles. Se respetará el derecho a la intimidad del empleado y no se asentará ningún asunto de esta índole en el registro.

## **8. Servicios de apoyo para la ludopatía**

Este local se compromete a mantener fuertes vínculos con los servicios de apoyo para la ludopatía de la zona. Los altos miembros del personal de este local asistirán de forma periódica a las reuniones del programa de Ayuda al jugador/Empleado de apoyo del local que se ofrezcan en la zona.

- Los siguientes son algunos ejemplos de dichas reuniones:
  - Celebración de una reunión anual de formación de personal, dirigida por el Servicio de Ayuda al jugador de la zona.
  - Reuniones semestrales entre el Operador/Encargado del local y el Servicio de Ayuda al jugador.

Los pormenores de estas reuniones se conservarán en una carpeta/registro de juego responsable que se guardará en la sala de juego. Los pormenores de la reunión han de incluir lo siguiente:

- Fecha y hora de la reunión.
- Los asistentes a la reunión.
- Los temas conversados.
- Resultados/medidas que surgieron de la reunión.
- Fecha de la próxima reunión.

## **9. Reclamaciones de los clientes**

Los clientes que deseen presentar una reclamación con respecto al funcionamiento de este Código de Conducta han de hacerlo por escrito directamente a la Gerencia del local. Todas las reclamaciones serán revisadas por el Encargado del local para cerciorarse de que estén relacionadas con el funcionamiento de este Código. Las reclamaciones relacionadas con el servicio de atención al cliente o con el funcionamiento de las máquinas han de dirigirse directamente al Encargado del local/Personal de turno. Los clientes podrán solicitarle al personal del local que les ayude con el trámite.

Las reclamaciones serán investigadas con discreción y con la mayor prontitud. Las reclamaciones se resolverán de la siguiente manera:

- Se acusará recibo de todas las reclamaciones con prontitud.
- Si se decide no investigar una reclamación por no relacionarse con el funcionamiento del Código, se le informará de los motivos.
- Durante la investigación de su reclamación, el Encargado del local podrá solicitarle información al miembro del personal en cuestión sobre el tema de la reclamación.
- El Encargado del local intentará determinar si se le ha tratado razonablemente y de conformidad con el Código de Conducta de juego responsable.
- Si se justifica su reclamación, el Encargado del local le informará sobre las medidas que han de tomarse para remediar el problema.
- Siempre se le informará sobre el resultado de su reclamación.
- Los pormenores de la reclamación se conservarán en la carpeta/registro de juego responsable.
- Se enviará la información sobre las reclamaciones al VCGLR (Comisión para la Regulación de los Juegos de Azar y las Bebidas Alcohólicas del estado de Victoria), previa petición del mismo.

Si el local es incapaz de resolver la reclamación, ésta será remitida para su resolución al Instituto Australiano de Árbitros y Mediadores (*IAMA*). Todas las partes implicadas en la reclamación pueden ponerse en contacto con *IAMA*. Para iniciar una reclamación, cualquiera de los interesados puede dirigirse al sitio web de *IAMA* ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)), descargar un formulario de resolución de litigios, y posteriormente presentar dicho formulario cumplimentado ante *IAMA* junto con el pago de la tasa pertinente. El mediador/árbitro se pondrá en contacto con ambas partes posteriormente para facilitar una resolución. Estos formularios también se encuentran disponibles en este local.

Nota: El envío de reclamaciones a este órgano independiente para su resolución puede ser costoso. Se ruega a todas las partes que intenten resolver el tema en la instancia del local antes de recurrir a la mediación profesional.

La documentación concerniente a todas las reclamaciones (tanto procedentes como improcedentes) relativas al Código deberá ser conservada en la carpeta/registro de juego responsable, con el objeto de que el VCGLR pueda acceder a dicha documentación cuando la requiera.

## 10. Menores de edad

Se prohíbe el juego, incluidos la venta de productos y servicios de juego, a los menores de edad. Existen letreros en todas las entradas a las salas de juego que prohíben la entrada a la sala a los menores de edad. Todo el personal comparte la obligación de pedir que un cliente acredite su edad, en el caso de no estar seguro de que el mismo tenga al menos 18 años. Si el cliente no puede presentar un documento que acredite su edad, se le deberá solicitar que se retire de la sala.

## 11. Entorno de juego

Se incentivará a los clientes a que tomen pausas periódicas del juego con las máquinas recreativas. Dicho incentivo puede realizarse mediante un anuncio sobre un evento organizado. Los siguientes son tipos de eventos organizados que podrían incluirse:

- Anunciar el servicio del té matutino.
- Anunciar un sorteo para los miembros.
- El inicio de actividades tales como las «melodías matutinas».

Hay relojes en todas las zonas principales del local, de manera que los clientes saben que el tiempo transcurre. El personal dirá la hora al realizar anuncios sobre las actividades del local.

## 12. Transacciones monetarias

Este local no hace efectivos los cheques de clientes.

Hay un letrero que anuncia lo anterior expuesto en el puesto de caja de la sala de juego.

En este local, los premios de las máquinas recreativas hasta \$1.000 dólares australianos pueden abonarse en efectivo y/o cheque. Por Ley, todos los premios obtenidos o créditos acumulados por importes a partir de los \$1.000 dólares australianos deberán ser abonados íntegramente mediante cheque nominativo. Dichos premios obtenidos o créditos acumulados no podrán abonarse mediante crédito en las máquinas.

Hay un registro de pago de premios que se guarda en la sala de juego.

### **13. Publicidad y promociones**

La publicidad sin destinatario de los productos de juego de las máquinas recreativas electrónicas queda prohibida en el estado de Victoria.

Toda publicidad no relacionada con las máquinas recreativas electrónicas llevada a cabo por, o de parte de, este local, cumplirá con el Código de Conducta para la Publicidad aprobado por la Asociación Australiana de Agencias de Publicidad Nacionales (AANA).

Se contrastará cada anuncio o promoción potencial con una lista de comprobación desarrollada a partir del Código de Conducta de la antedicha Asociación a fin de garantizar el cumplimiento.

Asimismo, previo a la publicación, la Gerencia examinará todo el material publicitario y promocional para garantizar que:

- No sea falaz, engañoso o ilusorio acerca de las probabilidades, los premios o las posibilidades de ganar.
- No sea de una naturaleza ofensiva ni indecorosa.
- No cree la impresión de que el juego es una estrategia razonable para la mejora económica.
- No promueva el consumo de bebidas alcohólicas durante la compra de productos de juego.
- Se haya obtenido el consentimiento de toda persona identificada como ganadora de un premio previo a la publicación.

### **14. Información sobre programas de fidelización de clientes**

En el caso de que este local ofrezca un programa de fidelización de clientes, se dispondrá de un folleto que detalle la información correspondiente acerca del programa de fidelización de clientes que se encuentra a disposición de los participantes.

Dicha información incluirá las normas del programa de fidelización, incluidos cómo y cuándo se acumulan, se canjean y caducan las bonificaciones.

Como mínimo una vez al año, se les informará a los participantes acerca de todos los beneficios que hayan acumulado a consecuencia del programa de fidelización, por escrito o por correo electrónico. Las personas autoexcluidas no podrán asociarse a ningún programa de fidelización ni permanecer en él.

## **15. Implementación del Código**

El local garantizará que el Código forme parte del cursillo introductorio que se provee al personal previo al inicio de su empleo. En el momento de la puesta en vigor del Código, el local ha de asegurarse de que todo su personal actualmente contratado reciba un ejemplar de dicho Código. El local también se asegurará de que PVS Australia Pty Ltd realice periódicamente auditorías de cumplimiento del Código. La periodicidad de dichas auditorías quedará al criterio del local y de PVS Australia Pty Ltd.

## **16. Revisión del Código**

El presente Código se revisa anualmente para garantizar que se cumple lo dispuesto en la Ley de Regulación de los Juegos de Azar y en las correspondientes directivas ministeriales. Al mismo tiempo también se revisará la funcionalidad y efectividad que el Código ha tenido durante los 12 meses precedentes. La revisión busca recibir la opinión de todos los interesados pertinentes, incluidos el personal del local, los clientes y los servicios de apoyo para la ludopatía.

Se tomará nota de los cambios a las prácticas del local que sean necesarios, para su posterior puesta en vigor donde sea posible. Todo cambio quedará asentado en la carpeta/registro de juego responsable del local. Toda enmienda al Código que sea necesaria se realizará previa aprobación del VCGLR.