



# CÓDIGO DE CONDUCTA PARA EL JUEGO RESPONSABLE

**Spanish**

Octubre 2020

LEIGH **B**ARRETT  
& ASSOCIATES

**GAMESURE**  
A division of Leigh Barrett & Associates

# Código de Conducta Para el Juego Responsable

## 1. Algunas Definiciones

- «Ley» significa la Ley de Regulación del Juego de 2003 (versión en vigor);
- «Código» hace referencia a este Código de conducta para el juego responsable;
- «EGM» significa máquina electrónica de juegos;
- «EFT» hace referencia a la transferencia electrónica de fondos que puede estar disponible en subseccion de EGM para efectuar pagos;
- «ICRP» (Independent Complaints Resolution Process) se refiere al Proceso Independiente de Resolución de Reclamaciones;
- «Normas ministeriales» hace referencia al poster obligatorio de Juego Responsable, a la señalización y a las directrices establecidas por la Ley;
- «Menor» significa una persona menor de dieciocho (18) años;
- «Persona designada» hace referencia a la persona nombrada de conformidad con la cláusula 9, que será la responsable de facilitar información a los usuarios sobre el Código durante todo el tiempo en que el Subseccion esté ofreciendo productos y servicios de juego.
- «Usuarios» significa clientes, miembros y visitantes del Subseccion; «PID» (player information display) hace referencia a la información que se muestra a los jugadores en las pantallas de las EGM;
- «Manual de Políticas y Procedimientos» significa el Manual de Políticas y Procedimientos de Juego Responsable que acompaña al Código;
- «Funcionario para el Juego Responsable» se refiere a la persona responsable de la aplicación del Código y del ICRP en el Subseccion;
- «Registro de Incidentes para el Juego Responsable» o RGIR significa el registro que lleva el Subseccion en el que se registra la información requerida por el Código y que, al mismo tiempo, también puede contener el Registro de Incidentes de Consumo Responsable de Alcohol.
- «Formulario de revisión» hace referencia al formulario o formularios que el Subseccion debe completar anualmente de conformidad con el artículo 17 del presente Código;
- «La Ley» significa la Ley de Regulación del Juego de Victoria de 2003 (versión en vigor);
- «Las Normas» hacen referencia a las Normas de Regulación del Juego del Estado de Victoria de 2015 (versión en vigor);
- «Subseccion» hace referencia a este subseccion de juego.

## 2. Mensaje Sobre el Juego Responsable

El operador del lugar tiene el deber de tomar todas las medidas razonables para prevenir y minimizar el daño de la operación de las máquinas de juego en el lugar aprobado, incluso mediante el monitoreo del bienestar de los jugadores de máquinas de juego, desalentando el juego intensivo y prolongado de la máquina de juego e interviniendo cuando una persona está mostrando un comportamiento consistente con el daño al juego.

Este subseccion ofrecerá los estándares más altos de atención al usuario y un servicio de juego responsable para todos nuestros usuarios y exhibirá el siguiente mensaje de responsabilidad en el juego el mostrador de la caja y/o en la entrada a la sala de juego, de forma claramente visible en el lugar en donde el subseccion ofrezca productos EGM de juego:

*Este subseccion está comprometido con el bienestar de sus usuarios, empleados y de la comunidad en la que opera en general. Se esfuerza en prestar todos sus servicios de manera responsable y sostenible, proporcionando los medios para que nuestros usuarios puedan tomar*

*decisiones estando informados y puedan efectuar elecciones racionales y sensatas basada en sus circunstancias personales e individuales. Como parte de este compromiso, el subseccion ha adoptado un Código de Conducta para el Juego Responsable de carácter integral y un Programa de Autoexclusión y proporcionará los recursos necesarios, tanto financieros como humanos, para apoyar la aplicación y el cumplimiento adecuado del Código en este subseccion.*

Nuestro Código describe cómo lo llevamos a cabo y cómo continuamos ofreciendo servicios de juego gratificantes desde el punto de vista social, divertidos y receptivos.

### **3. Preparación del Código**

El Código de Leigh Barrett & Associates Pty Ltd ha sido preparado por Leigh Barrett & Associates Pty Ltd en nuestro nombre y se encuentra fácilmente disponible para su adopción e integración en nuestras operaciones comerciales de juego. Es un documento sencillo y ha sido redactado de forma tal que permite una rápida comprensión por parte de nuestros usuarios y una interpretación y explicación fácil por parte de nuestro personal. Ha sido redactado con un lenguaje claro y presentado de tal forma que es accesible para todos nuestros usuarios, incluyendo a aquellos que proceden de diferentes ámbitos culturales y lingüísticos.

### **4. Disponibilidad del Código**

Una copia del Código se encuentra a disposición de los usuarios, en formato impreso y electrónico, cuando lo soliciten. Se colocará un letrero en la entrada de la sala de juego o en la caja de la sala de juego, que informe a los usuarios sobre cómo obtener una copia.

El Código también estará disponible en la página web del Leigh Barrett & Associates Pty Ltd (en su caso), y aparecerá en varios idiomas entre los cuales se encuentran griego, italiano, chino, vietnamita, árabe, turco y español.

El subseccion se asegurará de que el Registro de Juego Responsable se encuentre fácilmente disponible para cualquier persona autorizada o inspector de la VCGLR si así lo solicitase. Los detalles del contenido del Registro se detallan en la Sección 10 de este Código.

### **5. Información Sobre el Juego Responsable**

De conformidad con la Ley y/o con el Código, cuando se exija al subseccion:

- proporcionar información a los clientes; y/o
- poner la información a disposición de los usuarios; y/o
- exhibir información;

El Subseccion lo llevará a cabo de la siguiente manera:

- Exhibiendo información sobre el juego responsable en diversidad de formatos, incluyendo: folletos informativos, posters, y en las pantallas de las máquinas de juego electrónicas (EGM) de la(s) zona(s) en las que el subseccion ofrezca productos de juego, incluyendo la información requerida por la Ley y las Normas;
- Contar con folletos informativos de fácil acceso para que los usuarios se los puedan llevar por iniciativa propia o si así lo solicitan; y/o
- Dar a conocer la información disponible en el sitio web del subseccion (cuando este exista); (Lo que resulte más adecuado y eficaz).

Se facilitará la siguiente información sobre responsabilidad en el juego a los usuarios:

- a. cómo jugar con responsabilidad;
- b. cómo tomar y mantener una decisión de compromiso previo; y
- c. las restricciones que se aplican al pago de premios en cheque y la provisión de crédito o el préstamo de dinero con el objeto de jugar;

## Información Adicional Sobre Responsabilidad en el Juego

Esta subsección proporciona a los usuarios información adicional relativa a la responsabilidad en el juego, que incluye:

- a. Cómo acceder a la página web del Gobierno de la Commonwealth «Money Smart» [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au) (o una página web gubernamental similar sobre planificación del presupuesto familiar); y
- b. Cómo los jugadores y sus familias o amigos pueden encontrar servicios de apoyo y programas de autoexclusión, así como la página web del Gobierno estatal sobre apoyo en caso de problemas de juego [www.responsiblegambling.vic.gov.au](http://www.responsiblegambling.vic.gov.au)

En los casos en los que el subsección posea enlaces a los sitios mencionados precedentemente, estos aparecerán en la página web del subsección.

### 6. Información Sobre Productos de Juego

Las normas para cada EGM, incluyendo las oportunidades de ganar, estarán disponibles en las pantallas PID de las EGM.

La información sobre cómo visualizar las pantallas PID se encuentra disponible a través de cualquier miembro del personal y/o leyendo el folleto del PID, disponible en la sala de juego.

### 7. Programa de Autoexclusión

Esta subsección ofrece un programa de autoexclusión. Para obtener información acerca del programa, los usuarios pueden hablar con el Funcionario de Juego Responsable o con persona designada o retirar una copia del folleto de Autoexclusión que se exhibe en la sala de juego.

### 8. Información Sobre el Programa de Fidelización de Clientes

Cada vez que esta subsección (según lo definido por la Ley) ofrezca un programa de fidelización de usuarios, se pondrá a disposición de estos un folleto informativo detallando el correspondiente plan de fidelización de usuarios disponible para los participantes.

Esta información incluirá las normas del programa de fidelización, incluyendo cómo y cuándo se acumulan, caducan y se pueden canjear las compensaciones. Las personas autoexcluidas no podrán adherirse ni permanecer en ningún programa de fidelización. Todas las comunicaciones escritas a los miembros del programa de fidelización incluirán la siguiente declaración:

*Se recomienda encarecidamente que usted establezca periodos sensatos de tiempo y dinero para gastar en el juego y que se mantenga dentro de esos límites. Por favor, solicite la asistencia de nuestro personal si tiene problemas de cualquier tipo con el juego, incluyendo el subsección y el mantenimiento de los límites.*

### 9. Estrategia de Compromiso Previo

Esta subsección anima a los usuarios que juegan en las EGM a fijar un límite de tiempo y de dinero acorde con sus circunstancias personales.

La señalización sobre el juego responsable y los folletos informativos en la sala de juego y en todas las EGM ayudarán al cliente a tomar una decisión de para establecer un período de tiempo de juego y para no exceder de dicho período. Se solicita a los miembros del personal que estén dispuestos a comentar sobre cómo acceder a la ayuda para establecer y mantener los límites y acceder a la ayuda para identificar los detonantes que conducen a gastar en exceso en el juego.

Asimismo, el subsección facilitará información sobre cualquier aspecto de acceso a los diversos servicios de apoyo en el juego y/o la página web del Gobierno estatal [www.responsiblegambling.vic.gov.au](http://www.responsiblegambling.vic.gov.au) para los usuarios, sus familias y amigos.

Todas las EGM de esta subsección permiten que el jugador realice un seguimiento del tiempo y de la cantidad de dinero gastada durante una sesión de juego. El personal del subsección dispone de información sobre cómo activar el seguimiento de la sesión, y ello también se explica en el folleto

del PID disponible en el subseccion. Esta información se encuentra disponible en cada EGM para ayudar al cliente que haya tomado o desee tomar una decisión de compromiso previo.

Este subseccion cumplirá con todas las normas relativas al compromiso previo en relación con el juego en las máquinas, incluyendo el Victorian YourPlay, en el que los usuarios podrán establecer límites periódicos de tiempo y/o de dinero para gastar en las EGM.

Además, cada EGM de este subseccion permite a un usuario establecer límites de tiempo y de dinero a través del sistema Victorian YourPlay de compromiso previo a nivel nacional. Cualquier usuario puede establecer dichos límites accediendo al sitio web [www.yourplay.com.au](http://www.yourplay.com.au) o solicitando ayuda a algún miembro del personal de una EGM del subseccion.

## **10. Interacción con los Usuarios**

### **10.1 Comunicaciones con Jugadores**

Este lugar se compromete a garantizar que, las comunicaciones con los clientes no:

- a) Induzca a una persona a ingresar o permanecer en un área de máquina de juego;
- b) Induzca el juego de la máquina de juego (con la excepción de la comunicación que forma parte de un esquema de lealtad legal); o
- c) Reforzar o alentar falacias o conceptos erróneos sobre las máquinas de juego, que incluyen, entre otros:
  - i. Decirle a una persona que puede ganar dinero jugando a una máquina de juego;
  - ii. Decirle a una persona que una máquina de juego o un jackpot de máquina de juego ha "pagado" o no, o que se debe a ganancias de "pago";
  - iii. Discutir suerte o supersticiones;
  - iv. Decirle a una persona que un "fallo cercano" significa que la máquina de juego está a punto de pagar las ganancias;
  - v. Sugerir o alentar la creencia de que un giro en una máquina de juego no es independiente de otro giro en esa máquina de juego;
  - vi. Aliente o induzca a una persona a participar en juegos intensivos o prolongados en máquinas de juego;
  - vii. Sugerir o alentar la creencia de que hay estrategias que una persona puede usar para ganar cuando juega una máquina de juego (por ejemplo, aumentar o disminuir la cantidad de apuesta por línea o el número de líneas en las que se realiza una apuesta); o
  - viii. Decirle a una persona que él o ella merece ganar.
- d) Este lugar toma medidas todas razonables para garantizar que las comunicaciones con los clientes desalienten el juego intensivo y prolongado de la máquina de juego sin pausas adecuadas.
- e) Este lugar no induce a un cliente a:
  - i. Retirar dinero, o retirar más dinero, de una instalación de efectivo: o
  - ii. Abandone el lugar para obtener dinero, u obtener más dinero, para permitir que ese usuario juegue, o continúe jugando, una máquina de juego.
- f) No obstante e) anterior, este lugar proporciona señalización EFTPOS y responde a las consultas de los clientes sobre la ubicación de las instalaciones EFTPOS y ATM cuando se les solicita.
- g) Questo Sub-Branch può offrire a una persona seduta o che gioca a una macchina da gioco cibo o bevande, a condizione che sia offerto come parte di un'interazione con quella persona.

### **10.2 Señales de Angustia**

Este lugar toma todas las medidas razonables para garantizar que el área de la máquina de

juegos y las entradas a la sala de juegos se controlen en todo momento que la sala de juegos esté abierta para funcionar.

Además, este lugar toma todas las medidas razonables para garantizar que los clientes en la sala de juegos controlen el comportamiento potencial que sea coherente con el daño al juego.

Esta subsección considera la interacción entre los usuarios y el personal como un elemento esencial en el fomento del binomio usuario/juego responsable.

El personal de esta subsección se compromete a prestar de forma constante altos niveles de servicio y de atención al usuario, lo que incluye mantenerse constantemente al tanto de las necesidades de los usuarios, así como de la responsabilidad de la subsección con respecto al Juego Responsable. El personal de las salas de juego recibe formación sobre el Código como parte de su capacitación inicial, así como también cursos de actualización posteriores.

Esta subsección ha designado un Coordinador para el Juego Responsable y todos los Gerentes/ Supervisores de Juego de turno son nombrados Funcionarios para el Juego Responsable en esta subsección. El Coordinador y los Funcionarios son conscientes de las responsabilidades del puesto, cómo desempeñar sus responsabilidades y siempre estarán disponibles para gestionar cualquier cuestión relativa a la atención al usuario o un asunto de responsabilidad en el juego siempre que esta subsección esté abierta.

Todos los miembros del personal saben quién es la persona nominada para cada turno y se muestra un letrero en la estación del Cajero que informa a los usuarios sobre el nombre del Oficial de Juego Responsable de turno para cualquier turno en particular.

Toda persona que se acerque a un miembro del personal para obtener información sobre los servicios de apoyo por problemas de juego o que muestre signos de tener un problema con el juego, será derivada al Funcionario para el Juego Responsable para obtener asistencia personal y tomar cualquier medida que sea necesaria.

Los Oficiales de Juego Responsable toman todas las medidas razonables para:

- a) Monitorear el área de máquinas de juego y asegurar el cumplimiento de la Ley, los reglamentos y este Código;
- b) Asegurar que el personal registre los incidentes e intervenciones de juego responsable en el registro de incidentes de juego responsable;
- c) Observar a los clientes que muestren un comportamiento que sea consistente con el daño causado por el juego y brindar asistencia según sea necesario;
- d) Asesorar al personal sobre el daño causado por el juego y cómo responder a las señales de daño por juego; y
- e) Responder a las consultas y quejas de los clientes sobre la oferta de juegos de azar en la Sub Sucursal habilitada.

Los clientes que muestren signos de ansiedad o un comportamiento inaceptable serán contactados por la persona designada, que le ofrecerá asistencia de un modo útil y con total confidencialidad.

El comportamiento inaceptable incluye (a título meramente enunciativo):

- Agresión
  - Golpear la máquina/los botones con una fuerza indebida;
  - Gritar a la máquina o a otras personas en la sala de juego;
  - Insultar al personal y/o a otras personas; y
  - Comportarse de modo amenazador.
- Emoción
  - Llorar en cualquier sitio de esta subsección, incluyendo cuando se está en una EGM;
  - Estar sumamente triste o deprimido en esta subsección;

- Sudar en extremo mientras se juega en una EGM;
- Estar muy agitado en el subseccion; y
- Quejarse continuamente al personal.
- Aislamiento
  - No reaccionar a la interacción con el personal;
  - No reaccionar ante los acontecimientos en el subseccion que normalmente atraerían la atención del cliente;
- Aspecto
  - Intentar disfrazarse para no ser reconocido; y
  - Reducción general en la higiene/cuidado propio con el tiempo.
- Juego prolongado
  - Jugar en las EGM del subseccion todos los días;
  - Reproducir EGM de forma continua durante un período prolongado sin interrupción;
  - Se le ha pedido que tome un descanso y se niega a tomar un descanso fuera del área de la máquina de juego;
  - Reproducción de varios EGM simultáneamente;
  - Reservar un EGM para reproducir otro EGM; y
  - No querer abandonar el subseccion a la hora de cierre.
- Pedir dinero para jugar
  - Pedir dinero prestado al personal (para cualquier propósito);
  - Pedir dinero prestado a otros usuarios (para cualquier propósito); e
  - Intentar vender productos o servicios en el subseccion.

El proceso para interactuar con dichos usuarios incluye asistencia medida dependiendo de la evaluación caso por caso por parte del personal correspondiente, incluyendo a la persona designada. Esta interacción puede consistir en:

- i. acercarse al cliente o visitante e intentar que el mismo participe en la interacción social;
- ii. animar al cliente para que considere las ofertas de comida o bebida disponibles en el subseccion, que le permitirán hacer una pausa de la máquina de juego;
- iii. ofrecer al cliente algún refrigerio gratuito (p. ej., una taza de té o de café) en una zona más tranquila y privada de la sala de juego, en donde se pueda facilitar al cliente toda la información y accesos relevantes a los servicios de apoyo, incluyendo asesoramiento financiero y de autoexclusión, de forma confidencial;
- iv. brindar otro tipo de asistencia adecuada, que puede incluir el uso de un teléfono en el subseccion para contactar con un familiar o amigo; y/o
- v. ayudar al cliente con las gestiones del transporte para regresar a su domicilio;

Los contactos entre los usuarios y el Funcionario para el Juego Responsable se registran en el Registro para el Juego Responsable e incluye una descripción de las medidas tomadas. La Subdivisión proporciona capacitación (incluido el servicio responsable prescrito de capacitación en juegos de apuestas, si lo hubiera) para todos los empleados que llevan a cabo tareas como persona designada. Las personas designadas recibirán capacitación para conocer los indicadores de los problemas con el juego, así como las respuestas adecuadas ante un comportamiento problemático, junto con los requisitos de los Principios de Privacidad en Australia.

El contenido de este registro está contemplado por la Ley de Privacidad de 1988 y la persona designada se asegurará de que se cumplen los Principios de Privacidad en Australia.



Los datos que se incluirán en el Registro son los siguientes:

- i. la fecha y la hora del incidente o asunto;
- ii. el/los nombre(s) del/de los miembro(s) de personal implicados;
- iii. el nombre del cliente involucrado (si se tiene o si es apropiado);
- iv. un resumen o síntesis del incidente;
- v. las medidas tomadas por el personal (por ej.: proveer información sobre Ayuda al Jugador / Autoexclusión);
- vi. Detalles de la respuesta del cliente a la intervención, si se conoce; y
- vii. Fecha y hora en que se registró la entrada en el Registro de incidentes de juego responsable.

La información relativa a cada incidente contenida en el RGIR será retenida por esta Sub-Sucursal por un período no menor a seis meses después de su registro en el RGIR.

Esta Sub-Sucursal puede optar por proporcionar información en el RGIR a un Trabajador de apoyo del lugar con fines de capacitación y desarrollo, siempre que la información no incluya el nombre o las características de identificación de ninguna persona.

El también cumplirá asimismo con las leyes y normas relativas al servicio responsable de consumo de alcohol.

## **11. Interacción con el Personal del Establecimiento**

El subseccion tiene la preocupación constante de garantizar la seguridad de todo su personal y de conservar la integridad de los productos de juego suministrados en dicho subseccion.

De conformidad con la ley, los empleados de este subseccion tienen prohibido jugar en las máquinas, jugar a Keno, comprar billetes de lotería o hacer apuestas mientras están de servicio durante el transcurso de su empleo.

Inoltre, questo ramo secondario garantisce che il personale non svolga un EGM presso il ramo secondario in una giornata di lavoro a turni in questo ramo secondario.

El subseccion posee una política relativa a los empleados que compren productos de juego (incluyendo jugar en las máquinas) y una copia de dicha política está incluida en el Manual de Políticas y Procedimientos para el Juego Responsable del subseccion y en el manual de empleados y también se adjunta a cualquier copia que se distribuya del Código.

La sub-filiale garantisce che il personale riceva informazioni per renderlo consapevole del suo aumento del rischio di gioco d'azzardo.

Cualquier miembro del personal que comente a otro miembro o directamente a la persona designada que él o ella puede tener un problema con el juego, recibirá pleno apoyo y asesoramiento, así como información sobre problemas asociados con el juego por parte del operador del subseccion (persona responsable correspondiente) de manera confidencial. Para determinar qué medida es adecuada en una situación que afecte a un miembro del personal, el subseccion se asegurará de que se hagan todos los esfuerzos necesarios para ser discretos y atraer la menor atención posible sobre la situación y el miembro del personal. Se fomentará que el miembro del personal realice tareas no relacionadas con el juego en el subseccion siempre que sea posible.

Las medidas tomadas con arreglo a esta cláusula serán registradas en el expediente laboral del miembro del personal y no en el Registro para el Juego Responsable.

Todos los años se llevan a cabo sesiones de desarrollo profesional para el personal sobre Responsabilidad en el Juego, en conjunto con las organizaciones de formación adecuadas, incluyendo el servicio local de Ayuda al Jugador y otros servicios similares, según lo determine el subseccion.

La información sobre la responsabilidad en el juego y sobre los servicios de apoyo para problemas de juego estará incluida en el paquete de capacitación inicial/manual del empleado



que se entrega a todos los empleados al inicio de su trabajo en el subseccion.

Si el subseccion adopta una política distinta a la indicada anteriormente, dicho subseccion deberá informar al VCGLR por escrito sobre el cambio en la política.

## **12. Interacción con los Servicios de Apoyo para Problemas de Juego**

Este subseccion está comprometido a mantener fuertes vínculos y contacto regular con los servicios locales de apoyo para problemas de juego y entidades relacionadas.

El subseccion pondrá a disposición de los usuarios varias publicaciones y datos de contacto del Servicio local de Ayuda al Jugador y/ u otros servicios pertinentes de apoyo para problemas de juego.

El personal superior de este subseccion se reunirá regularmente (al menos una vez cada seis meses) con el Servicio local de Ayuda al Jugador y con los Trabajadores designados de Apoyo para el Subseccion («VSW», Leigh Barrett & Associates Pty Ltd Support Workers) del servicio regional pertinente de Ayuda al Jugador.

Ejemplos de estas reuniones pueden incluir:

- Realizar una sesión anual de formación del personal, dictada por el servicio local de Ayuda al Jugador;
- Celebrar reuniones entre el Operador / Gerente del Subseccion y el servicio de Ayuda al Jugador o VSW designado, o
- Mantener un contacto regular a través del correo electrónico con los servicios de apoyo.

El subseccion registrará los datos de todos los contactos con los Servicios de Ayuda al Jugador y/u otros servicios pertinentes de apoyo para problemas de juego en la Carpeta de Políticas y Procedimientos para el Juego Responsable. Los detalles de la reunión deben incluir:

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

## **13. Reclamaciones de los Clientes**

El subseccion suscribe un proceso ICRP que cumple con las directivas ministeriales pertinentes relativas a ICRP.

El subseccion pondrá a disposición de los clientes información sobre el ICRP, que incluye:

- cómo hacer una reclamación;
- el proceso de resolución de una reclamación;
- la revisión independiente de las decisiones tomadas por el subseccion sobre las reclamaciones de los miembros o visitantes.
- cómo se recopilará y conservará la información sobre las reclamaciones; y
- cómo se ayudará al VCGLR a supervisar el cumplimiento del proceso de reclamaciones.

Un cliente con una reclamación sobre el cumplimiento de y/o la aplicación del presente Código deberá presentar la misma directamente por escrito a la dirección del subseccion.

El director del subseccion revisará todas las reclamaciones para asegurarse de que las mismas están relacionadas con la aplicación de este Código. Las reclamaciones sobre servicios al cliente o sobre operación de las máquinas que no estén relacionadas con la aplicación del Código, deberán dirigirse al gerente de turno. El personal del subseccion ayudará a los clientes con este proceso, si éstos así lo solicitan.

Se investigarán las reclamaciones discretamente y serán resueltas lo más pronto posible, de la siguiente forma:

- se acusará recibo de todas las reclamaciones sin demora;
- si se decide no investigar la reclamación por no estar relacionada con la aplicación del Código, se informará al cliente sobre los motivos;
- durante la investigación de la reclamación, el Gerente del Subseccion podrá pedir información a un miembro del personal con conocimiento del tema de la reclamación;
- el Gerente del Subseccion tratará de establecer si es que a un cliente se le ha tratado razonablemente y de acuerdo con el Código;
- si se corrobora la reclamación, el Gerente del Subseccion informará sobre las medidas que van a implementarse para corregir el problema;
- siempre se informará al cliente del resultado de la reclamación;
- los datos de la reclamación se registrarán en la Carpeta / Registro de Políticas y Procedimientos para el Juego Responsable; y
- se facilitará información sobre las reclamaciones al VCGLR si así lo solicitase.

Si una reclamación no puede resolverse a nivel del subseccion, se solicitará su resolución ante el Instituto de Árbitros y Mediadores de Australia (IAMA). Cualquiera de las partes involucradas en la reclamación podrá contactar con el IAMA.

A fin de iniciar una reclamación cualquiera de las partes puede visitar la página web de IAMA ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)), descargar el formulario para Resolver Controversias y luego enviar dicho formulario cumplimentado, con la tasa pertinente abonada, al IAMA.

La documentación referente a todas las reclamaciones relativas al Código debe registrarse en la Carpeta / Registro de Políticas y Procedimientos para el Juego Responsable para que VCGLR pueda acceder a ella si así lo solicitase.

#### **14. Cumplimiento de la Prohibición del Juego de Menores**

El juego por parte de menores se encuentra estrictamente prohibido, y los menores, independientemente de su edad, no tendrán acceso a las salas de juego.

El subseccion garantizará la existencia de letreros en la entrada de cada sala de juego prohibiendo a todos los menores el acceso a las salas.

Dado que todo el personal del subseccion tiene la responsabilidad de solicitar un comprobante de la edad de la persona, el subseccion exige que los empleados de la sala de juego pidan dicha prueba si no están seguros de que un cliente o visitante en la sala de juego sea mayor de 18 años.

Con el fin de verificar la edad, se aceptan los siguientes documentos originales (en vigor):

- Carné de identidad;
- Permiso de conducir;
- Permiso de estudiante de Victoria; y/o
- Pasaporte.

Si el cliente no puede presentar la verificación correspondiente, debe pedirse al cliente o visitante que abandone la sala de juego y no se le ofrecerá ningún producto de juego en el subseccion.

#### **15. Ambiente de Juego**

Existen relojes en todas las áreas importantes del subseccion, para que los clientes sean conscientes del transcurso del tiempo.

El personal mencionará la hora cuando haga anuncios sobre las actividades del subseccion.

Se fomentará que los usuarios realicen pausas regulares en las máquinas de juego. Esto podrá realizarse mediante el anuncio en el sistema de megafonía del subseccion y puede incluir:

- a) El anuncio de que se encuentra disponible el desayuno/el almuerzo/la cena;

- b) El anuncio de un sorteo promocional;
- c) El anuncio del inicio de otras actividades para clientes en el subseccion no relacionadas con el juego.

Durante el horario de apertura de las instalaciones de alimentos y bebidas fuera del piso de la máquina de juego, esta Sub-Sucursal asegura que una persona pueda pedir y que le sirvan alimentos y bebidas sin tener que ingresar al área de la máquina de juego.

El personal del subseccion también supervisará las actividades de los clientes e interactuará según corresponda para disuadir a los clientes y que no pasen un tiempo prolongado e intenso jugando. Esta interacción puede ser un diálogo informal, coherente con la hospitalidad general e iniciada por el personal hacia los clientes, y relacionada, por ejemplo, con la disponibilidad de alimentos y/o bebidas.

## 16. Transacciones Financieras

Este subseccion no acepta cheques. Si un cliente quiere cobrar un cheque, el miembro del personal informará al mismo que el subseccion no acepta cheques.

Por ley, los premios o créditos acumulados por importe igual o superior a \$2.000 de las máquinas de juego deben abonarse íntegramente en cheque, no canjeable por dinero en efectivo, o por EFT (si se encuentra disponible) que no permita a la persona acceder a los fondos hasta después de transcurridas 24 horas desde el pago. Estos premios o créditos acumulados no pueden convertirse en créditos para su uso en máquinas.

Los usuarios y visitantes pueden solicitar que los premios y/o créditos acumulados inferiores a \$2.000 provenientes de las máquinas de juego, así como los premios y/o créditos de otros productos de juego sean pagados en efectivo y/o en cheque. El subseccion atenderá dicha solicitud.

El subseccion mantendrá un registro de pago de premios para registrar los que sean importantes, incluyendo, entre otros, los pagos de cheques que superen los \$2.000. El registro de pago de premios se conservará en la sala de juegos y se pondrá a disposición de los inspectores de VCGLR si así lo solicitasen.

Las anotaciones en el registro de pago de premios pueden estar sujetas a la Ley de Privacidad de 1988 y el subseccion cumplirá con los Principios de Privacidad de Australia en cuanto al registro de pago de premios.

El acceso a las máquinas de juego y apuestas está sujeta a la Ley federal contra el Blanqueo de dinero y la financiación del terrorismo (AML/CTF) de 2006. El subseccion ha adoptado un Programa responsable de AML/CTF y garantizará que todas las transacciones financieras cumplen con el Programa AML/CTF y con la Ley AML/CTF correspondientes.

El subseccion proporcionará, conservará y exhibirá información relativa a su política sobre cobro de cheques y cómo pueden recibir los clientes los pagos de sus premios en cheque y/o EFT.

## 17. Publicidad y Promociones Responsables

La publicidad no solicitada de productos de juego de EGM está prohibida en el Estado de Victoria.

Toda la publicidad que no sea de EGM realizada por este subseccion o en su nombre deberá cumplir con el código de ética de publicidad adoptado por la Asociación Nacional Australiana de Anunciantes.

Antes de la publicación, la dirección revisará todo el material publicitario y promocional para garantizar que cumple con el código de ética adoptado por la Asociación Nacional Australiana de Anunciantes.

Además, antes de la publicación, la dirección revisará todo el material publicitario y promocional para garantizar que:

- no sea falso, dé lugar a confusión o mienta acerca de las posibilidades, los premios o las oportunidades de ganar;

- cuenta con el consentimiento de las personas identificadas como ganadoras de premios, antes de su publicación;
- no sea ofensivo o indecente en su naturaleza;
- no se cree la impresión de que jugar es una estrategia razonable para el mejoramiento financiero;
- no fomente el consumo de alcohol mientras se consumen productos de juego; y
- no describa ni vaya dirigido a personas menores de 18 años.

## **18. Revisión del Código**

Este Código se revisa anualmente para garantizar que cumple con la Ley de Regulación del Juego de 2003, las Normas de Regulación del Juego de 2015 del Estado de Victoria y las directivas Ministeriales asociadas. Leigh Barratt & Associates Pty Ltd, autores del Código, facilitarán la revisión anual en nombre del operador del subseccion.

El cumplimiento del Código, su aplicación por parte del subseccion y su efectividad durante los 12 meses precedentes también serán revisados en esta etapa.

El subseccion se asegurará de que se encuentre disponible un formulario para expresar opiniones sobre el Código en el Registro para el Juego Responsable.

La revisión busca conocer las opiniones de las partes interesadas pertinentes, que incluyen al personal del subseccion, los usuarios y los servicios de apoyo para problemas de juego (cuando sea posible).