

# ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΤΖΟΓΟΣ ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ

Υποκλάστες RSL \_\_\_\_\_

## Ελληνικά

Νοέμβριος του 2020

Έκδοση 4 – Κωδικός 4



# Κώδικας Δεοντολογίας υπεύθυνου τζόγου

## 1. Μήνυμα υπεύθυνου τζόγου

Ένας υποκλάς έχει καθήκον να λαμβάνει όλα τα εύλογα μέτρα για την πρόληψη και την ελαχιστοποίηση της βλάβης από τη λειτουργία των μηχανημάτων τυχερών παιχνιδιών στον εγκεκριμένο υποκλάδο, συμπεριλαμβανομένης της παρακολούθησης της ευημερίας των παικτών των μηχανών τυχερών παιχνιδιών, της αποθάρρυνσης του εντατικού και παρατεταμένου παιχνιδιού και της παρέμβασης όταν ένα άτομο επιδεικνύει συμπεριφορά που συνάδει με βλάβη στα τυχερά παιχνίδια.

Αυτός ο υποκλάδος θα παρέχει τα υψηλότερα πρότυπα εξυπηρέτησης πελατών και υπεύθυνης εξυπηρέτησης των τυχερών παιχνιδιών σε όλους τους πελάτες μας και θα εμφανίζει το ακόλουθο μήνυμα υπεύθυνου τζόγου στο γραφείο/σταθμό του ταμείου ή/και την είσοδο στην αίθουσα παιχνιδιών, έτσι ώστε να είναι σαφώς ορατό οπουδήποτε ο υποκλάδος παρέχει προϊόντα ηλεκτρονικού μηχανήματος τυχερών παιχνιδιών (EGM):

**Αυτός ο υποκλάς δεσμεύεται για την ευημερία των θαμώνων, των εργαζομένων του και της ευρύτερης κοινότητας στην οποία δραστηριοποιείται. Προσπαθεί να παρέχει όλες τις υπηρεσίες της με υπεύθυνο και βιώσιμο τρόπο παρέχοντας τα μέσα για τους προστάτες μας να έχουν ενημερωμένες επιλογές και να ασκούν μια ορθολογική και λογική ενημερωμένη επιλογή με βάση τις προσωπικές και ατομικές τους συνθήκες. Στο πλαίσιο αυτής της δέσμευσης, ο υποκλάς έχει υιοθετήσει έναν ολοκληρωμένο Κώδικα Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου και ένα Πρόγραμμα Αυτοεξοπλισμού, και θα παρέχει τους απαραίτητους πόρους, τόσο οικονομικούς όσο και ανθρώπινους, για την υποστήριξη της ορθής λειτουργίας και της εκπλήρωσης του Κώδικα σε αυτές τις εγκαταστάσεις.**

Ο Κώδικας μας περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο το κάνουμε αυτό και συνεχίζουμε να παρέχουμε υπηρεσίες τυχερών παιχνιδιών με κοινωνικά ανταμείβοντας, ευχάριστο και ανταποκρινόμενο τρόπο.

Αντίγραφο του Κώδικα θα διατίθεται σε γραπτή ή ηλεκτρονική μορφή στους θαμώνες κατόπιν αιτήματος. Μια πινακίδα που συμβουλεύει τους πελάτες για το πώς να αποκτήσετε ένα αντίγραφο θα εμφανιστεί στην είσοδο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών και / ή το σταθμό του ταμίου στην αίθουσα παιχνιδιών.

Ο Κώδικας θα είναι επίσης διαθέσιμος στην ιστοσελίδα του υποανακληρεπτηρίων (όπου είναι διαθέσιμος), συμπεριλαμβανομένων σε διάφορες κοινοτικές γλώσσες που περιλαμβάνουν ελληνικά, ιταλικά, κινέζικα, βιετναμέζικα, αραβικά, τουρκικά και ισπανικά.

Ο υποκλάδος θα διασφαλίσει ότι το Μητρώο Υπεύθυνου Τζόγου θα είναι άμεσα διαθέσιμο σε οποιοδήποτε εξουσιοδοτημένο πρόσωπο ή επιθεωρητή VCGLR κατόπιν αιτήματος

## 2. Αλληλεπίδραση με τους πελάτες - Επικοινωνία με τους παίκτες

2.1 Αυτός ο υποκλάς θα εξασφαλίσει ότι οι επικοινωνίες με τους Προστάτες δεν:

- (α) Παρακινήσει έναν πελάτη να εισέλθει ή να παραμείνει στην περιοχή του μηχανήματος τυχερών παιχνιδιών
- (β) Να προκαλέσει παιχνίδι με μηχανή τυχερών παιχνιδιών (με εξαίρεση την επικοινωνία που αποτελεί μέρος ενός προγράμματος αφοσίωσης), ή
- (γ) Ενίσχυση ή ενθάρρυνση των αλογών ή των παρανοήσεων σχετικά με τα μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά:
  - ι. Λέγοντας σε έναν πελάτη ότι μπορούν να βγάλουν λεφτά παίζοντας μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών.

Κώδικας Δεοντολογίας υπεύθυνου τζόγου

LEIGH BARRETT  
ASSOCIATES

GAMESURE  
A DIVISION OF LEIGH BARRETT & ASSOCIATES

- ii. Λέγοντας σε έναν πελάτη ότι ένα μηχανήμα τυχερών παιχνιδιών ή τζάκποτ μηχανή τυχερών παιχνιδιών έχει ή δεν έχει πληρώσει, ή ότι πρόκειται να πληρώσει κέρδη.
- iii. Συζητώντας την τύχη ή τις δεισιδαμονίες.
- iv. Λέγοντας σε έναν πελάτη ότι μια «σχεδόν χάσετε» σημαίνει ότι το μηχανήμα τυχερών παιχνιδιών είναι έτοιμος να πληρώσει κέρδη.
- v. Προτείνοντας ή ενθαρρύνοντας την πεποίθηση ότι μια περιστροφή σε μια μηχανή τυχερού παιχνιδιού δεν είναι ανεξάρτητη από μια άλλη περιστροφή σε αυτό το μηχανήμα τυχερών παιχνιδιών.
- vi. Προτείνοντας ή ενθαρρύνοντας την πεποίθηση ότι υπάρχουν στρατηγικές που μπορεί να χρησιμοποιήσει ένας πελάτης για να κερδίσει όταν παίζει ένα μηχανήμα τυχερών παιχνιδιών (για παράδειγμα, αυξάνοντας ή μειώνοντας το ποσό του στοιχήματος ανά γραμμή ή τον αριθμό των γραμμών στις οποίες γίνεται ένα στοίχημα), ή
- vii. Λέγοντας σε έναν πελάτη ότι αξίζουν να κερδίσουν.

2.2 Αυτός ο υποκλάς θα λάβει εύλογα μέτρα για να διασφαλίσει ότι οι επικοινωνίες με τον πελάτη αποθαρρύνουν το εντατικό και παρατεταμένο παιχνίδι των μηχανών τυχερών παιχνιδιών.

2.3 Με εξαίρεση τη σήμανση EFTPOS, αυτός ο υποκλάς δεν θα παρακινήσει τον πελάτη να:

- α) Ανάληψη χρημάτων ή ανάληψη περισσότερων χρημάτων από ταμειακή διευκόλυνση, ή
- (β) Αφήστε αυτό το υποκλάιθμα για να αποκτήσετε χρήματα ή να αποκτήσετε περισσότερα χρήματα, για να επιτρέψετε στον εν λόγω πελάτη να παίζει ή να συνεχίσει να παίζει σε ένα μηχανήμα τυχερών παιχνιδιών.

2.4 Ωστόσο, αυτός ο υποκλάς μπορεί να κατευθύνει έναν πελάτη σε μια ταμειακή διευκόλυνση, όταν του ζητηθεί από τον πελάτη.

### 3. Αλληλεπίδραση με τους πελάτες - Σημάδια δυσφορίας

3.1 Αυτός ο υποκλάδος θα λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να εξασφαλίσει ότι η περιοχή μηχανών τυχερού παιχνιδιού και οι εισοδοί στην περιοχή μηχανών τυχερού παιχνιδιού παρακολουθούνται ανά πάσα στιγμή όταν οι μηχανές τυχερού παιχνιδιού είναι διαθέσιμες για το παιχνίδι.

3.2 Αυτός ο υποκλάς θα λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να διασφαλίσει ότι οι Προστάτες στην περιοχή του μηχανήματος τυχερών παιχνιδιών παρακολουθούνται τακτικά για την παρακολούθηση συμπεριφοράς που συνάδει με βλάβη στα τυχερά παιχνίδια.

3.3 Αυτός ο υποκλάς δεν θα ενθαρρύνει ή δεν θα παρακινήσει έναν πελάτη να συμμετάσχει σε εντατικό ή παρατεταμένο παιχνίδι μηχανών τυχερών παιχνιδιών.

3.4 Το προσωπικό αυτού του υποκλάδου θα ζητήσει από έναν πελάτη να κάνει ένα διάλειμμα μακριά από την περιοχή του μηχανήματος τυχερών παιχνιδιών όπου έχει συμβεί αλληλεπίδραση και ότι η αλληλεπίδραση έχει καθορίσει ότι ο πελάτης είναι θυμωμένος ενώ παίζει ή έχει ζητήσει βοήθεια ως συνέπεια του παιχνιδιού τους.

3.5 Το προσωπικό αυτού του υποκλάδου θα αλληλεπιδράσει με έναν πελάτη που έχει παρατηρηθεί ότι έπαιξε μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών για μεγάλο χρονικό διάστημα χωρίς διάλειμμα και θα ζητήσει από τον πελάτη να κάνει ένα διάλειμμα μακριά από την περιοχή του μηχανήματος τυχερών παιχνιδιών.

3.6 Το προσωπικό αυτού του υποκλάδου αναμένεται να αλληλεπιδράσει με έναν πελάτη ο οποίος:

- (α) Έχει κληθεί να κάνει ένα διάλειμμα και αρνείται να κάνει ένα διάλειμμα μακριά από την περιοχή μηχανή τυχερών παιχνιδιών
- β) Παίζει ταυτόχρονα πολλαπλές μηχανές τυχερών παιχνιδιών, ή
- (γ) Διατηρεί ένα μηχανήμα τυχερών παιχνιδιών για να παίξει ένα άλλο μηχανήμα τυχερών παιχνιδιών.

#### 4. Προσωπικό χώρου τυχερών παιχνιδιών

- 4.1 Το προσωπικό αυτού του υποκλάδου δεν επιτρέπεται να παίζει μηχανήμα τυχερών παιχνιδιών σε μια ημέρα εργασίας σε αυτό το υποκλάδο.
- 4.2 Ο εν λόγω υποκλάδος παρέχει πληροφορίες στο προσωπικό, ώστε να γνωρίζει τον αυξημένο κίνδυνο βλάβης από τα τυχερά παιχνίδια.

#### 5. Αλληλεπίδραση με υπηρεσίες υποστήριξης προβληματικών τυχερών παιχνιδιών

- 5.1 Ο εν λόγω υποκλάδος θα εξασφαλίσει ότι το προσωπικό που έχει καθημερινή διαχείριση της λειτουργίας αυτού του υποκλάδου και των υπεύθυνων υπαλλήλων τυχερών παιχνιδιών θα συναντιάζεται με τον διορισμένο υπάλληλο υποστήριξης του εν λόγω υποκαταστήριου τουλάχιστον μία φορά κάθε έξι μήνες.

#### 6. Το περιβάλλον τυχερών παιχνιδιών

- 6.1 Αυτός ο υποκλάδος δεν θα ενθαρρύνει έναν πελάτη να παίζει πολλά μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών ταυτόχρονα.
- 6.2 Αυτός ο υποκλάδος θα λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να αποθαρρύνει έναν πελάτη από την κράτηση μιας μηχανής τυχερού παιχνιδιού προκειμένου να παίξει μια άλλη μηχανή τυχερού παιχνιδιού στην περιοχή μηχανών τυχερού παιχνιδιού.
- 6.3 Κατά τις ώρες λειτουργίας των εγκαταστάσεων τροφίμων και ποτών έξω από το πάτωμα μηχανών τυχερού παιχνιδιού, αυτός ο υποκλάδος θα εξασφαλίσει ότι ένας πελάτης μπορεί να διατάξει και να σερβιριστεί τα τρόφιμα και το ποτό χωρίς να πρέπει να εισαγάγει την περιοχή μηχανών τυχερού παιχνιδιού.
- 6.4 Αυτός ο υποκλάδος μπορεί να προσφέρει σε έναν πελάτη που κάθεται ή παίζει ένα μηχανήμα τυχερών παιχνιδιών τροφίμων ή ποτών, υπό την προϋπόθεση ότι προσφέρεται ως μέρος μιας αλληλεπίδρασης με τον εν λόγω πελάτη.

#### 7. Υπεύθυνος Τυχερών Παιχνιδιών

- 7.1 Υπεύθυνοι Περί Τυχερών Παιχνιδιών έχουν διοριστεί σε αυτό το υποκλάδος.
- 7.2 Ένας Υπεύθυνος Τυχερών Παιχνιδιών θα είναι διαθέσιμος στην περιοχή του μηχανήματος τυχερών παιχνιδιών ανά πάσα στιγμή που τα μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών είναι διαθέσιμα για παιχνίδια.
- 7.3 Αυτός ο υποκλάδος θα εμφανίζει σε περίοπτη θέση στην περιοχή του μηχανήματος τυχερών παιχνιδιών μια ειδοποίηση που θα ενημερώνει ότι ένας Υπεύθυνος Υπεύθυνος Τυχερών Παιχνιδιών είναι διαθέσιμος για βοήθεια ανά πάσα στιγμή.

7.4 Υπεύθυνος Τυχερών Παιχνιδιών αυτού του υποκατασχεά θα λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για:

- (α) Να παρακολουθεί την περιοχή του μηχανήματος τυχερών παιχνιδιών και να διασφαλίζει τη συμμόρφωση με τον νόμο, τους κανονισμούς και τον
- β) Διασφάλιση ότι το προσωπικό καταγράφει υπεύθυνα περιστατικά τυχερών παιχνιδιών και παρεμβάσεις στο μητρώο υπεύθυνων τυχερών παιχνιδιών
- (γ) Παρατηρήστε τους Προστάτες που εμφανίζουν συμπεριφορά που συνάδει με βλάβη στα τυχερά παιχνίδια και παρέχετε βοήθεια ανάλογα με τις ανάγκες
- δ) Παροχή συμβουλών στο προσωπικό σχετικά με τη βλάβη στα τυχερά παιχνίδια και τον τρόπο αντιμετώπισης σημείων βλάβης από τα τυχερά παιχνίδια, και
- ε) Απαντήστε σε ερωτήσεις πελατών και παράπονα σχετικά με την προμήθεια τυχερών παιχνιδιών στο εγκεκριμένο υποκλάδο.

7.5 Ο Υπεύθυνος Υπεύθυνος Τυχερών Παιχνιδιών αυτού του υποκατασχείου θα ολοκληρώσει την προβλεπόμενη υπεύθυνη υπηρεσία εκπαίδευσης για τα τυχερά παιχνίδια, εάν υπάρχει.

## 8. Μητρώο Υπεύθυνου Τζόγου

8.1 Αυτό το υποκλάγιο τηρεί υπεύθυνο μητρώο τυχερών παιχνιδιών. Οι λεπτομέρειες όλων των υπεύθυνων περιστατικών και παρεμβάσεων για τυχερά παιχνίδια καταγράφονται σε αυτό το μητρώο, συμπεριλαμβανομένων:

- α) Ημερομηνία και ώρα του συμβάντος
- β) Λεπτομέρειες του συμβάντος
- γ) Λεπτομέρειες της παρέμβασης που πραγματοποιήθηκε για την αντιμετώπιση του συμβάντος
- δ) Λεπτομέρειες της απάντησης του πελάτη στην παρέμβαση, εφόσον
- ε) Ημερομηνία και ώρα εγγραφής της εγγραφής στο μητρώο
- στ) Το όνομα του ατόμου, εάν αυτό παρέχεται οικειοθελώς από το εν λόγω άτομο.

8.2 Αυτό το υποκλάγιο διατηρεί τις πληροφορίες στο μητρώο υπεύθυνων τυχερών παιχνιδιών για τουλάχιστον έξι μήνες από την ημέρα που καταχωρήθηκε στο μητρώο υπεύθυνων τυχερών παιχνιδιών.

8.3 Ο εν λόγω υποκατάπεδης θα παράσχει αντίγραφο του μητρώου υπεύθυνου τυχερών παιχνιδιών στη Βικτοριανή Επιτροπή κανονισμού για τα τυχερά παιχνίδια και τα ποτά κατόπιν αιτήματος.

8.4 Αυτός ο υποκλάδης μπορεί να παρέχει πληροφορίες στο μητρώο υπεύθυνων τυχερών παιχνιδιών σε έναν Υποκλάδωτο Εργαζόμενο Υποστήριξης για εκπαιδευτικούς και αναπτυξιακούς σκοπούς, υπό την προϋπόθεση ότι οι πληροφορίες δεν περιλαμβάνουν το όνομα ή τα χαρακτηριστικά αναγνώρισης οποιουδήποτε πελάτη.

---

## Ορισμοί

- Ως «κώδικας» νοείται ο συγκεκριμένος κώδικας δεοντολογίας για τα υπεύθυνα τυχερά παιχνίδια
- Ως "Πελάτης" νοούνται τα μέλη και οι επισκέπτες του υποκλάδου.
- "EGM" σημαίνει ηλεκτρονική μηχανή τυχερών παιχνιδιών.
- Ως «διαχείριση» νοείται η διαχείριση του παρόντος υποκλάδου

Κώδικας Δεοντολογίας υπεύθυνου τζόγου

LEIGH BARRETT  
ASSOCIATES

GAMESURE  
A DIVISION OF LEIGH BARRETT & ASSOCIATES

- Ως "προστάτες" νοούνται οι πελάτες, τα μέλη και οι επισκέπτες του υποκλάδου.
- Ως "Μητρώο Περιστατικών Υπεύθυνου Υπεύθυνου Τζόγου" νοείται το μητρώο που τηρείται από τον υποκλάδο στον οποίο ο υποκλάδιος καταγράφει τις πληροφορίες που απαιτούνται βάσει του Κώδικα.
- Ως "Υπεύθυνος Τυχρών Παιχνιδιών" νοείται ο υπεύθυνος για τη διαχείριση του Κώδικα στο υποκλάδωμα ανά πάσα στιγμή.
- Ως "υποκλάς" νοείται αυτός ο χώρος τυχερών παιχνιδιών.
- Ως "τόπος" νοείται αυτός ο υποκλάδος

### **Προετομασία του Κώδικα**

Ο Κώδικας έχει προετοιμαστεί για λογαριασμό μας από την Leigh Barrett & Associates Pty Ltd και έχει διατεθεί άμεσα για έγκριση και ενσωμάτωση στις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες τυχερών παιχνιδιών. Είναι ένα απλό έγγραφο και έχει γραφτεί με τέτοιο τρόπο ώστε να καταστεί δυνατή η άμεση κατανόηση από τους προστάτες μας και μια απλή ερμηνεία και εξήγηση από και για το προσωπικό μας. Έχει γραφτεί σε απλά αγγλικά και παρουσιάζεται με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι προσβάσιμο σε όλους τους προστάτες μας, συμπεριλαμβανομένων εκείνων από πολιτιστικά και γλωσσικά διαφορετικά υπόβαθρα.

Ο Κώδικας υποστηρίζεται από εγχειρίδιο πολιτικών και διαδικασιών υπεύθυνου τζόγου που κρατά τις διαδικασίες και τις διαδικασίες για την εφαρμογή του Κώδικα και το οποίο παρέχεται σε κάθε μέλος του προσωπικού του υποκλάδου κατά την εισαγωγή.