



**MERCURY**

**GIOCO RESPONSABILE  
CODICE DI CONDOTTA PER**

---

**2020**

**Italian**

Versione 4 per Indicazioni Ministeriali venerdì 21 febbraio 2020



\_\_\_\_\_ ("questa Sede")

## INTERPRETAZIONI

### Definizioni

<b>Termine</b>	<b>Significato</b>
Macchina da gioco	macchina da gioco elettronica
Gestione	la gestione di questa Venue
RGO	un funzionario responsabile del gioco d'azzardo nominato ai sensi della clausola 5
Registro del gioco responsabile	il registro tenuto presso questa sede in cui sono registrate le informazioni richieste ai sensi del Codice, e può anche essere il registro degli alcolici e/o AMI /CTE
Programma di autoesclusione	il programma di autoesclusione adottato da questa Sede e implementato in questa Sede
RSG	Servizio responsabile del gioco
Sede	i locali per i quali è stato adottato il Codice e, ove il contesto lo richieda, il soggetto preposto alla gestione di tale Venue che può essere il gestore del locale o la Direzione



## **1. MESSAGGIO SUL GIOCO RESPONSABILE**

Questa sede ha il dovere di adottare tutte le misure ragionevoli per prevenire e ridurre al minimo i danni derivanti dal funzionamento delle macchine da gioco in questa sede, incluso il monitoraggio del benessere dei giocatori di macchine da gioco, scoraggiando il gioco intensivo e prolungato delle macchine da gioco e intervenendo quando un cliente mostra un comportamento coerente con il danno del gioco.

Per adempiere a questo dovere, questa sede ha adottato il seguente messaggio sul gioco responsabile:

***Questo Luogo è parte integrante della sua comunità.***

***La Direzione si impegna per il benessere dei propri clienti, del personale e della comunità in generale che serve. Ci sforziamo di fornire tutti i nostri servizi in modo responsabile e sostenibile. Come parte di questo impegno, abbiamo adottato questo Codice di condotta per il gioco responsabile e forniremo le risorse necessarie (finanziarie e umane) per sostenere il corretto funzionamento del Codice in questa sede.***

***Il Codice è stato progettato per aiutare la Direzione e il personale a fornire il gioco d'azzardo in modo socialmente gratificante, divertente e responsabile.***

***Gli RGO sono stati nominati per garantire il rispetto del Codice e del Programma di Autoesclusione in questa Sede, e un RGO è disponibile in ogni momento per assistere gli utenti in materia di gioco responsabile.***

***I clienti sono incoraggiati a chiedere al personale di identificare l'RGO.***

## **2. DISTRIBUZIONE DI COPIE DEL CODICE AL PERSONALE DELLA SEDE E FORMAZIONE SUL CODICE**

2.1 Copie del Codice saranno disponibili presso la Sede o sul sito web della Sede a disposizione di ogni membro del personale.

2.2 I membri del personale devono rispettare la legislazione che richiede la formazione e l'aggiornamento RSG.

2.3 Il nuovo personale deve completare il Manuale di formazione del personale entro il primo mese dall'inizio del lavoro nella sala da gioco della Sede.

2.4 Tutto il personale deve completare il Manuale di formazione del personale entro un mese



dall'adozione del Codice da parte della Sede e successivamente almeno ogni due anni.

- 2.5 Nuove copie del Codice devono essere messe a disposizione di ciascun membro del personale quando vengono apportate modifiche al Codice.

### **3. DISPONIBILITÀ DEL CODICE PER I CLIENTI**

- 3.1 Una copia del Codice deve essere disponibile sui seguenti siti web:

- (a) [www.](#) (inserisci l'indirizzo del sito web della tua Venue)
- (b) [www.mgv.org.au](http://www.mgv.org.au)

- 3.2 Una copia cartacea del Codice deve essere messa a disposizione dei clienti su richiesta.

### **4. REGISTRO DEL GIOCO RESPONSABILE**

- 4.1 Il registro del gioco responsabile deve essere conservato presso la sede e messo a disposizione degli ispettori VCGLR su richiesta.

- 4.2 Questa sede deve garantire che i dettagli di tutti gli incidenti e gli interventi di gioco responsabile siano registrati nel registro del gioco responsabile, tra cui:

- (a) data e ora in cui si è verificato l'incidente;
- (b) dettagli dell'incidente;
- (c) dettagli dell'intervento effettuato in risposta all'incidente;
- (d) dettagli della risposta del cliente all'intervento, se noti
- (e) la data e l'ora in cui l'iscrizione è stata iscritta nel registro dei giochi responsabili; e
- (f) il nome della persona, se fornito volontariamente da tale persona.

- 4.3 Questa sede deve conservare le informazioni nel registro del gioco responsabile per non meno di sei mesi dal giorno in cui sono state registrate nel registro del gioco responsabile.

- 4.4 Le informazioni contenute nel registro del gioco responsabile possono essere messe a disposizione di un operatore di supporto alla sede per scopi di formazione e sviluppo, a condizione che le informazioni non includano il nome o le caratteristiche identificative di alcun cliente.

### **5. RESPONSABILI DEL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE**

- 5.1 Questa Sede ha nominato alcuni membri del personale come RGO:

- (a) che hanno la responsabilità di garantire il rispetto del Codice e del Programma di Autoesclusione presso questa Sede;
- (b) che abbiano completato il prescritto servizio responsabile di formazione sul gioco; e



- (c) Uno dei quali sarà disponibile nell'area delle macchine da gioco in ogni momento in cui le macchine da gioco sono disponibili per il gioco.
- 5.2 Deve esserci un cartello ben visibile nell'area della macchina da gioco che avvisa che un RGO è disponibile per l'assistenza in ogni momento.
- 5.3 Un RGO deve adottare tutte le misure ragionevoli per:
- (a) monitorare l'area delle macchine da gioco e garantire il rispetto della legge, dei regolamenti e del presente Codice;
  - (b) garantire che il personale registri gli incidenti e gli interventi relativi al gioco responsabile nel registro del gioco responsabile;
  - (c) osservare i clienti che mostrano comportamenti coerenti con il danno del gioco d'azzardo e fornire assistenza se necessario;
  - (d) fornire consulenza al personale sui danni del gioco d'azzardo e su come rispondere ai segni di danni da gioco: e
  - (e) rispondere alle richieste e ai reclami dei clienti sulla fornitura di gioco d'azzardo in questa sede.

## **6. INTERAZIONE CON I CLIENTI – COMUNICAZIONI CON I GIOCATORI**

- 6.1 Il personale della sede deve fare ogni sforzo per conoscere i clienti e ciò che è normale per ogni cliente quando gioca alle macchine da gioco. Il personale della sede dovrebbe incoraggiare i clienti a sentirsi a proprio agio nel dire loro se stanno riscontrando difficoltà. Ciò aiuterà il personale a identificare se un cliente è vulnerabile al gioco d'azzardo problematico in un determinato momento e se l'intervento è appropriato.
- 6.2 Questa sede deve garantire che le comunicazioni con i clienti non:
- (a) indurre un cliente ad entrare o rimanere nell'area della macchina da gioco;
  - (b) indurre il gioco d'azzardo con le macchine da gioco (ad eccezione delle comunicazioni che fanno parte di un programma di fidelizzazione legale); o
  - (c) Rafforzare o incoraggiare errori o idee sbagliate sulle macchine da gioco, tra cui, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
    - (i) dire a un cliente che può fare soldi giocando a una macchina da gioco;
    - (ii) informare un cliente che una macchina da gioco o il jackpot di una macchina da gioco ha o non ha pagato, o che è dovuto pagare, vincite;
    - (iii) discutere di fortuna o superstizioni;
    - (iv) dire a un cliente che un "quasi incidente" significa che la macchina da gioco sta per pagare le vincite;



- (v) suggerire o incoraggiare la convinzione che un giro su una macchina da gioco non sia indipendente da un altro giro su quella macchina da gioco;
- (vi) suggerire o incoraggiare la convinzione che esistano strategie che un cliente può utilizzare per vincere quando gioca a una macchina da gioco (ad esempio, aumentare o diminuire l'importo puntato per linea o il numero di linee su cui viene effettuata una scommessa); o
- (vii) Dire a un cliente che merita di vincere.

6.3 Questa sede deve adottare misure ragionevoli per garantire che le comunicazioni con i clienti non incoraggino un gioco intensivo e prolungato con le macchine da gioco.

6.4 Ad eccezione della segnaletica EFTPOS, questa Venue non deve indurre un cliente a:

- (a) prelevare o prelevare altro denaro da una linea di cassa; o
- (b) lasciare la Sede per ottenere denaro, o ottenere più denaro, per consentire a quel cliente di giocare, o di continuare a giocare, a una macchina da gioco.

6.5 Questa sede può tuttavia indirizzare un cliente verso una linea di cassa quando un cliente lo richiede in tal senso.

## **7. INTERAZIONE CON I CLIENTI – INTERVENTO IN CASO DI SEGNALI DI SOFFERENZA**

7.1 Questa sede deve adottare tutte le misure ragionevoli per garantire che l'area delle macchine da gioco e gli ingressi all'area delle macchine da gioco siano monitorati in ogni momento in cui le macchine da gioco sono disponibili per il gioco.

7.2 Questa sede deve adottare tutte le misure ragionevoli per garantire che i clienti nell'area delle macchine da gioco siano regolarmente osservati per monitorare comportamenti coerenti con il danno del gioco. Il comportamento coerente con il danno del gioco d'azzardo può includere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- (a) contattare il personale e chiedere informazioni sui servizi di gioco d'azzardo problematico;
- (b) informare il personale che il cliente ha un problema con il gioco d'azzardo;
- (c) mostrare segni di disagio o comportamenti inaccettabili;
- (d) agire in modo aggressivo o apertamente antisociale o emotivo, incluso attaccare fisicamente le macchine da gioco o piangere dopo aver perso denaro;
- (e) giocare d'azzardo tutti i giorni per un periodo di tempo prolungato e avere difficoltà ad uscire agli orari di chiusura;
- (f) il gioco d'azzardo per periodi di tempo eccessivamente lunghi senza



- interruzioni;
- (g) richiesta di prestito di denaro dal personale;
  - (h) giocare a più macchine da gioco contemporaneamente;
  - (i) prenotare una macchina da gioco per giocare a un'altra macchina da gioco;
  - (j) evitare il contatto durante il gioco d'azzardo ed essere non comunicativi e inconsapevoli dell'ambiente circostante; e
  - (k) rifiutarsi di fare una pausa dall'area della macchina da gioco dopo che gli è stato chiesto di farlo.
- 7.3 Se il personale della sede osserva un comportamento coerente con il danno da gioco d'azzardo, incluso quanto elencato nel paragrafo 7.2., l'RGO deve valutare la situazione e intervenire nel modo che ritiene opportuno. L'intervento può assumere la forma di uno o più dei seguenti elementi:
- (a) incoraggiare il cliente a prendere in considerazione le offerte di cibo o bevande disponibili presso la Sede che consentirebbero una pausa nel gioco dalle macchine da gioco;
  - (b) offrire al cliente alcuni rinfreschi (ad esempio tè o caffè) in una parte più tranquilla e privata della sede di gioco dove il cliente ha la possibilità di richiedere informazioni di supporto appropriate in modo confidenziale;
  - (c) assistere il cliente nell'organizzazione del viaggio al fine di partire dall'Impianto;
  - (d) fornire ai clienti informazioni sul supporto al gioco d'azzardo; e
  - (e) spiegando come funziona il Programma di Autoesclusione e fornendo informazioni su come accedere al Programma.
- 7.4 Questa Sede non deve incoraggiare o indurre un cliente a impegnarsi in un gioco intensivo o prolungato con le macchine da gioco.
- 7.5 Se un cliente è stato osservato giocare alle macchine da gioco per un periodo prolungato senza interruzioni, l'RGO prenderà in considerazione la possibilità di chiedere al cliente di fare una pausa dall'area della macchina da gioco prima di qualsiasi altro intervento.
- 7.6 Se si è verificata un'interazione e tale interazione ha determinato che il cliente è arrabbiato durante il gioco o ha richiesto assistenza come conseguenza del suo gioco, l'RGO prenderà in considerazione la possibilità di chiedere al cliente di fare una pausa dall'area della macchina da gioco prima di qualsiasi altro intervento.

## **8. PERSONALE DELLA SEDE DI GIOCO**



- 8.1 Questa sede deve garantire che il personale non giochi alle macchine da gioco in questa sede in una giornata di lavoro a turni.
- 8.2 Questa sede deve fornire informazioni al personale in modo che sia consapevole dell'aumento del rischio di danni derivanti dal gioco d'azzardo.

## **9. INTERAZIONE CON I SERVIZI DI SUPPORTO PER IL GIOCO D'AZZARDO PROBLEMATICO**

Questa sede deve garantire che la direzione e gli RGO incontrino l'operatore di supporto della sede nominata da questa sede almeno una volta ogni sei mesi.

## **10. L'AMBIENTE DEL GIOCO D'AZZARDO**

- 10.1 Questa Sede non deve incoraggiare un cliente a giocare a più macchine da gioco contemporaneamente.
- 10.2 Questa sede deve adottare tutte le misure ragionevoli per scoraggiare un cliente dal prenotare una macchina da gioco per giocare a un'altra macchina da gioco.
- 10.3 Durante gli orari di apertura dei punti di ristoro al di fuori dell'area delle macchine da gioco, questa sede deve garantire che un cliente possa ordinare e ricevere cibo e bevande senza dover entrare nell'area delle macchine da gioco.
- 10.4 Questa Sede può offrire a un cliente seduto o che gioca a una macchina da gioco cibo o bevande a condizione che siano offerti come parte di un'interazione con quel cliente e non come incentivo a giocare o rimanere più a lungo alla macchina da gioco.