



# ΚΩΔΙΚΑΣ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑΣ ΥΠΕΥΘΥΝΗΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΗΣ ΣΕ ΤΥΧΕΡΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ

**Greek**

July 2020

## 1. Ορισμοί

- Ως «Νόμος» νοείται ο Νόμος περί ρυθμίσεως των τυχερών παιχνιδιών του 2003 (τρέχουσα έκδοση).
- Ως «Κώδικας» νοείται ο παρών Κώδικας δεοντολογίας υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια.
- Ως «ΗΜΤΠ» (“EGM”) νοείται το ηλεκτρονικό μηχάνημα τυχερών παιχνιδιών.
- Ως «ΜΗΚ» (“EFT”) νοείται η δυνατότητα μεταφοράς ηλεκτρονικών κεφαλαίων που ενδεχομένως διατίθεται από τους χώρους διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών για πληρωμές ΗΜΤΠ.
- Ως «ΑΔΕΚ» (“ICRP”) νοείται η ανεξάρτητη διαδικασία επίλυσης καταγγελιών.
- Ως «Υπουργικές προδιαγραφές» νοούνται η απαιτούμενη αφίσα υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια, η σήμανση και τα πρότυπα που απαιτούνται από τον Νόμο.
- Ως «Ανήλικος» νοείται ένα άτομο ηλικίας κάτω των δεκαοκτώ (18) ετών.
- Ως «Αρμόδιο πρόσωπο» νοείται το πρόσωπο που ορίζεται σύμφωνα με τη ρήτρα 9 και μπορεί να είναι υπεύθυνο για την παροχή πληροφοριών σχετικά με τον Κώδικα στους πελάτες, καθ’ όλη τη διάρκεια κατά την οποία το υποκατάστημα διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών παρέχει προϊόντα και υπηρεσίες τυχερών παιχνιδιών.
- Ως «Πελάτες» νοούνται οι πελάτες, τα μέλη και οι επισκέπτες του χώρου διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών. Ως «ΕΠΠ» (“PID”) νοείται η εμφάνιση πληροφοριών παίκτη στις οθόνες ΗΜΤΠ.
- «Εγχειρίδιο πολιτικών και διαδικασιών» σημαίνει το εγχειρίδιο πολιτικών και διαδικασιών υπεύθυνου τζόγου που συνοδεύει τον κώδικα.
- Ως «Επόπτης υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια» νοείται το πρόσωπο που είναι υπεύθυνο για τη διαχείριση του Κώδικα και της ΑΔΕΚ στον χώρο διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών.
- Ως «Μητρώο περιστατικών υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια» ή ΜΠΥΣΤΠ (“RGIR”) νοείται το μητρώο που τηρείται από τον χώρο διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών στο οποίο το υποκατάστημα διεξαγωγής καταγράφει τις πληροφορίες που απαιτούνται βάσει του Κώδικα και μπορεί να περιέχει ταυτόχρονα το Μητρώο περιστατικών υπεύθυνης καταπόνησης αλκοόλ.
- Ως «Έντυπα αναθεώρησης» νοούνται τα έντυπα που απαιτείται να συμπληρώνονται ετησίως από τον χώρο διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών σύμφωνα με τη ρήτρα 17 του παρόντος Κώδικα.
- Ως «Ο νόμος» νοείται ο Νόμος περί ρυθμίσεως των τυχερών παιχνιδιών της Πολιτείας της Βικτώρια (Αυστραλία) του 2003 (τρέχουσα έκδοση).
- Ως «Κανονισμοί» νοούνται οι Κανονισμοί περί τυχερών παιχνιδιών της Πολιτείας της Βικτώρια (Αυστραλία) του 2015 (τρέχουσα έκδοση).
- Ως «Χώρος διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών» νοείται το υποκατάστημα όπου διεξάγονται τα παιχνίδια.

## 2. Μήνυμα υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια

Ενας χειριστής χώρου έχει το καθήκον να λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για την πρόληψη και την ελαχιστοποίηση της βλάβης από τη λειτουργία μηχανών τυχερών παιχνιδιών στον εγκεκριμένο χώρο, συμπεριλαμβανομένης της παρακολούθησης της ευημερίας των παικτών μηχανών τυχερών παιχνιδιών, αποθάρρυνσης της εντατικής και παρατεταμένης αναπαραγωγής μηχανημάτων τυχερών παιχνιδιών και της παρέμβασης όταν ένα άτομο είναι εμφάνιση συμπεριφοράς που είναι σύμφωνη με τη βλάβη στο παιχνίδι

Αυτός το υποκατάστημα θα παρέχει τα υψηλότερα πρότυπα εξυπηρέτησης πελατών και υπεύθυνες υπηρεσίες τυχερών παιχνιδιών σε όλους τους πελάτες μας και θα εμφανίζει το

ακόλουθο μήνυμα υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια στο γραφείο ή στον σταθμό εργασίας του ταμιά ή/και στην είσοδο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών, ούτως ώστε να είναι σαφώς εμφανές σε όλα τα σημεία στα οποία το υποκατάστημα παρέχει προϊόντα ηλεκτρονικών μηχανημάτων τυχερών παιχνιδιών (ΗΜΤΠ):

Αυτός το υποκατάστημα δεσμεύεται για την ευημερία των πελατών, των εργαζομένων και της ευρύτερης κοινότητας στην οποία δραστηριοποιείται. Επιδιώκει να προσφέρει όλες τις υπηρεσίες του με υπεύθυνο και βιώσιμο τρόπο παρέχοντας στους πελάτες μας τα μέσα για να προχωρούν σε επιλογές έχοντας γνώση όλων των παραμέτρων και να ασκούν ορθολογικές και λογικές ενημερωμένες επιλογές με βάση τις προσωπικές και ατομικές τους συνθήκες. Στο πλαίσιο αυτής της δέσμευσης, το υποκατάστημα έχει υιοθετήσει έναν γενικό Κώδικα δεοντολογίας υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια και ένα Πρόγραμμα αυτο-αποκλεισμού, και θα παράσχει τους απαραίτητους πόρους, τόσο οικονομικούς όσο και ανθρώπινους, για να στηρίξει την ορθή λειτουργία και εκπλήρωση του Κώδικα σε αυτές τις εγκαταστάσεις.

Ο Κώδικάς μας περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο διεξάγουμε αυτές τις ενέργειες και συνεχίζουμε να παρέχουμε υπηρεσίες τυχερών παιχνιδιών με έναν τρόπο που είναι κοινωνικά ικανοποιητικός, ευχάριστος και έχει καλή ανταπόκριση.

### 3. Σύνταξη του Κώδικα

Ο Κώδικας Leigh Barrett & Associates Pty Ltd έχει συνταχθεί για λογαριασμό μας από τη Leigh Barrett & Associates Pty Ltd και έχει καταστεί άμεσα διαθέσιμος για αποδοχή και ενσωμάτωση στις επιχειρηματικές μας δραστηριότητες που αφορούν τυχερά παιχνίδια. Αποτελεί ένα απλό έγγραφο και έχει συνταχθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να επιτρέπει την εύκολη κατανόηση από τους πελάτες μας και την απλή ερμηνεία και εξήγηση από και προς το προσωπικό μας. Έχει γραφτεί σε απλά αγγλικά και παρουσιάζεται με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι προσβάσιμος σε όλους τους πελάτες μας, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που προέρχονται από διαφορετικά πολιτισμικά και γλωσσικά υπόβαθρα.

### 4. Διαθεσιμότητα του Κώδικα

Αντίγραφο του Κώδικα θα διατίθεται στους πελάτες σε γραπτή ή ηλεκτρονική μορφή κατόπιν αιτήματος. Ένα σήμα που θα ενημερώνει τους πελάτες σχετικά με το πώς μπορούν να αποκτήσουν ένα αντίγραφο θα εμφανίζεται στην είσοδο της αίθουσας παιχνιδιών ή/και στον σταθμό εργασίας του ταμιά εντός της αίθουσας παιχνιδιών.

Ο Κώδικας θα είναι επίσης διαθέσιμος στον ιστότοπο του χώρου διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών (όπου διατίθεται) και θα εμφανίζεται σε διάφορες κοινοτικές γλώσσες, όπως ελληνικά, ιταλικά, κινεζικά, βιετναμέζικα, αραβικά, τουρκικά και ισπανικά.

Το υποκατάστημα θα εξασφαλίσει ότι το Μητρώο υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια θα καθίσταται άμεσα διαθέσιμο σε οποιοδήποτε εξουσιοδοτημένο άτομο ή επιθεωρητή της Επιτροπής για τη Ρύθμιση Τυχερών Παιχνιδιών και Ποτού της Πολιτείας της Βικτώρια (VCGLR), κατόπιν αιτήματος. Λεπτομέρειες σχετικά με το περιεχόμενο του Μητρώου περιγράφονται στην Ενότητα 10 αυτού του Κώδικα.

### 5. Πληροφορίες υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια

Στο πλαίσιο του Νόμου ή/και του Κώδικα, όταν το υποκατάστημα διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών υποχρεούται:

- να παρέχει πληροφορίες στους πελάτες, ή/και
- να καθιστά τις πληροφορίες διαθέσιμες στους πελάτες, ή/και
- να εμφανίζει πληροφορίες.

Το υποκατάστημα θα πράξει τις ανωτέρω ενέργειες:

- Προβάλλοντας πληροφορίες υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια σε ένα ευρύ φάσμα μορφών, όπως ενημερωτικά φυλλάδια, αφίσες και εμφάνιση πληροφοριών παίκτη επί της οθόνης των Ηλεκτρονικών μηχανημάτων τυχερών παιχνιδιών (ΗΜΤΠ), συμπεριλαμβανομένων των πληροφοριών που απαιτούνται από τον Νόμο και τους Κανονισμούς.

- Παρέχοντας στους πελάτες ενημερωτικά φυλλάδια, τα οποία μπορούν να πάρουν μαζί τους με δική τους πρωτοβουλία ή κατόπιν αιτήματος.
- Καθιστώντας τις πληροφορίες διαθέσιμες στον ιστότοπο του χώρου διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών (όταν διατίθεται). (Οποια ενέργεια από τις παραπάνω είναι πιο κατάλληλη και πιο αποτελεσματική).

Οι παρακάτω πληροφορίες σχετικά με την υπεύθυνη συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια θα διατίθενται στους πελάτες:

- Πώς να παίζουν με υπεύθυνο τρόπο.
- Πώς να λαμβάνουν και να διατηρούν μια προ-δεσμευτική απόφαση.
- Περιορισμοί που ισχύουν για την πληρωμή των κερδών με επιταγή και την παροχή πίστωσης ή δανεισμού χρημάτων με σκοπό τη συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια.

#### **Περαιτέρω πληροφορίες υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια**

Αυτός το υποκατάστημα παρέχει στους πελάτες περαιτέρω πληροφορίες σχετικά με την υπεύθυνη συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια, όπως:

- Πώς να έχουν πρόσβαση στον ιστότοπο της κυβέρνησης της Κοινοπολιτείας 'Money Smart' [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au) (ή σε παρόμοιο κυβερνητικό ιστότοπο σχετικά με τον προϋπολογισμό των νοικοκυριών).
- Πώς οι παίκτες και οι οικογένειες ή οι φίλοι τους μπορούν να βρουν υπηρεσίες υποστήριξης τυχερών παιχνιδιών και προγράμματα αυτο-αποκλεισμού, καθώς και τον κυβερνητικό ιστότοπο υποστήριξης για την υπεύθυνη και προβληματική συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια [www.responsiblegambling.vic.gov.au](http://www.responsiblegambling.vic.gov.au)

Αν το υποκατάστημα διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών διαθέτει διαδικτυακούς συνδέσμους προς στον προαναφερόμενο ιστότοπο, η πληροφορία αυτή θα εμφανίζεται στον ιστότοπο του χώρου.

#### **6. Πληροφορίες για προϊόντα τυχερών παιχνιδιών**

Οι κανόνες για κάθε ηλεκτρονικό μηχάνημα τυχερών παιχνιδιών (ΗΜΤΠ), συμπεριλαμβανομένων των πιθανοτήτων για νίκη, είναι διαθέσιμοι στις οθόνες εμφάνισης πληροφοριών παίκτη (ΕΠΠ) των ΗΜΤΠ.

Πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο προβολής των οθονών ΕΠΠ διατίθενται από οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού του χώρου διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών ή/και στο φυλλάδιο σχετικά με την εμφάνιση πληροφοριών παίκτη (ΕΠΠ), που διατίθεται στην αίθουσα παιχνιδιών.

#### **7. Πρόγραμμα αυτο-αποκλεισμού**

Ο συγκεκριμένος χώρος διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών παρέχει ένα πρόγραμμα αυτο-αποκλεισμού. Για πληροφορίες σχετικά με το πρόγραμμα, οι πελάτες μπορούν να απευθυνθούν στον επόπτη υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια ή στο αρμόδιο πρόσωπο, ή να παραλάβουν ένα αντίγραφο του εμφανιζόμενου φυλλαδίου αυτο-αποκλεισμού.

#### **8. Πληροφορίες για το Πρόγραμμα πιστών πελατών**

Κάθε φορά που προσφέρεται περιοδικά (όπως ορίζεται από τον νόμο) από τον συγκεκριμένο χώρο ένα πρόγραμμα πιστών πελατών, θα διατίθεται ενημερωτικό φυλλάδιο στους ενδιαφερόμενους που θα αναφέρει λεπτομερώς τις κατάλληλες πληροφορίες σχετικά με το συγκεκριμένο πρόγραμμα πιστών πελατών, το οποίο διατίθεται στους συμμετέχοντες.

Αυτές οι πληροφορίες θα περιλαμβάνουν τους κανόνες του προγράμματος πιστών πελατών, όπως τον τρόπο και τον χρόνο συγκέντρωσης, λήξης και εξαργύρωσης των επιβραβεύσεων. Τα πρόσωπα που έχουν αυτο-αποκλειστεί δεν επιτρέπεται να εντάσσονται ή να παραμένουν σε οποιοδήποτε πρόγραμμα πιστών πελατών. Όλες οι γραπτές ανακοινώσεις προς τα μέλη του προγράμματος πιστών πελατών θα περιλαμβάνουν την ακόλουθη δήλωση:

Συνιστάται ανεπιφύλακτα να ορίζετε λογικά όρια για τον χρόνο και τα χρήματα που δαπανάτε σε τυχερά παιχνίδια και να παραμένετε εντός αυτών των ορίων. Μπορείτε να απευθυνθείτε στο

προσωπικό του χώρου τυχερών παιχνιδιών αν αντιμετωπίζετε προβλήματα οποιουδήποτε τύπου σχετικά με τη συμμετοχή σας σε τυχερά παιχνίδια, όπως το πώς να θεσπίζετε και να διατηρείτε όρια.

## 9. Στρατηγική προ-δέσμευσης

Αυτός το υποκατάστημα συνιστά στους πελάτες που παίζουν σε ΗΜΤΠ να καθορίσουν χρονικά και χρηματικά όρια, σύμφωνα με τις προσωπικές τους συνθήκες.

Η σήμανση και τα φυλλάδια σχετικά με την υπεύθυνη συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια στην αίθουσα παιχνιδιών και σε όλα τα ΗΜΤΠ βοηθούν τους πελάτες να λαμβάνουν μια προ-δεσμευτική απόφαση για τον καθορισμό ενός ορίου και την τήρησή του. Τα μέλη του προσωπικού του χώρου τυχερών παιχνιδιών υποχρεούνται να επιδεικνύουν προθυμία στην παροχή πληροφοριών σχετικά με την πρόσβαση στη βοήθεια για τον καθορισμό και την τήρηση των ορίων και τη βοήθεια για τον εντοπισμό των εναυσμάτων που οδηγούν σε υπερβολικές δαπάνες σε τυχερά παιχνίδια.

Το υποκατάστημα θα παρέχει επίσης πληροφορίες σχετικά με οποιαδήποτε μορφή πρόσβασης σε διάφορες υπηρεσίες υποστήριξης της συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια ή/και στον ιστότοπο της κυβέρνησης [www.responsiblegambling.vic.gov.au](http://www.responsiblegambling.vic.gov.au) στους πελάτες, τις οικογένειες και τους φίλους τους.

Όλα τα ΗΜΤΠ σε αυτόν τον χώρο επιτρέπουν στους παίκτες να παρακολουθούν τον χρόνο και το χρηματικό ποσό που δαπανούν κατά τη διάρκεια ενός παιχνιδιού. Πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο ενεργοποίησης της παρακολούθησης ενός παιχνιδιού διατίθενται από το προσωπικό του χώρου διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών, καθώς και στο φυλλάδιο ΕΠΠ που διατίθεται στον χώρο. Αυτές οι πληροφορίες είναι διαθέσιμες σε κάθε ΗΜΤΠ με στόχο την υποστήριξη των πελατών που έχουν λάβει ή επιθυμούν να λάβουν μια προ-δεσμευτική απόφαση.

Αυτός το υποκατάστημα θα συμμορφώνεται με όλους τους κανονισμούς σχετικά με την προ-δέσμευση σε σχέση με τα παιχνίδια σε μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών, συμπεριλαμβανομένης της δυνατότητας YourPlay της Πολιτείας της Βικτώρια, όπου οι πελάτες μπορούν να ορίζουν περιοδικά όρια για τον χρόνο ή/και τα χρήματα που ξοδεύουν στα ΗΜΤΠ.

Επιπλέον, όλα τα ΗΜΤΠ σε αυτόν τον χώρο επιτρέπουν στους πελάτες να καθορίζουν χρονικά και χρηματικά όρια μέσω του κρατικού συστήματος προ-δέσμευσης YourPlay της Πολιτείας της Βικτώρια. Οποιοσδήποτε πελάτης μπορεί να θέσει αυτά τα όρια μέσω του σημείου πληροφοριών του YourPlay στον χώρο διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών, μεταβαίνοντας στον ιστότοπο [www.yourplay.com.au](http://www.yourplay.com.au) ή αναζητώντας βοήθεια από οποιοδήποτε μέλος ΗΜΤΠ του προσωπικού του χώρου διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών.

## 10. Αλληλεπίδραση με τους Πελάτες

### 10.1 Επικοινωνία με παίκτες

Αυτός το υποκατάστημα είναι δεσμευμένος να διασφαλίσει ότι, στο βαθμό που είναι εύλογα εφικτό, οι επικοινωνίες με τους πελάτες δεν:

- α) Παρακινήστε ένα άτομο να εισέλθει ή να παραμείνει σε μια περιοχή τυχερών παιχνιδιών.
- β) Προκαλέστε παιχνίδι μηχανημάτων τυχερών παιχνιδιών (με εξαίρεση την επικοινωνία που αποτελεί μέρος ενός νόμιμου σχήματος πίστης). ή
- γ) Ενίσχυση ή ενθάρρυνση λαθών ή παρανοήσεων σχετικά με τις μηχανές τυχερών παιχνιδιών, συμπεριλαμβανομένων ενδεικτικά:
  - i. Λέγοντας σε ένα άτομο ότι μπορεί να κερδίσει χρήματα παίζοντας μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών.
  - ii. Λέγοντας σε ένα άτομο ότι ένα τζάκποτ ενός μηχανήματος τυχερού παιχνιδιού ή ενός μηχανήματος τυχερού παιχνιδιού έχει ή δεν έχει «πληρώσει» ή ότι οφείλεται σε κέρδη «πληρωμών».
  - iii. Συζητώντας την τύχη ή τις δεισιδαιμονίες.



- iv. Λέγοντας σε ένα άτομο ότι “σχεδόν χάνει” σημαίνει ότι η μηχανή τυχερών παιχνιδιών πρόκειται να πληρώσει κέρδη.
  - v. Προτείνοντας ή ενθαρρύνοντας την πεποίθηση ότι η περιστροφή σε μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών δεν είναι ανεξάρτητη από μια άλλη περιστροφή σε αυτήν τη μηχανή τυχερών παιχνιδιών,
  - vi. Ενθαρρύνετε ή παρακινήστε ένα άτομο να συμμετάσχει σε εντατικό ή παρατεταμένο μηχανήμα παιχνιδιού.
  - vii. Προτείνοντας ή ενθαρρύνοντας την πεποίθηση ότι υπάρχουν στρατηγικές που ένα άτομο μπορεί να χρησιμοποιήσει για να κερδίσει όταν παίζει ένα μηχανήμα τυχερών παιχνιδιών (για παράδειγμα, αύξηση ή μείωση του ποσού στοιχήματος ανά γραμμή ή αριθμός γραμμών στις οποίες γίνεται ένα στοίχημα). ή
  - viii. Λέγοντας σε ένα άτομο που του αξίζει να κερδίσει.
- δ) Αυτός το υποκατάστημα λαμβάνει εύλογα μέτρα για να διασφαλίσει ότι οι επικοινωνίες με τους πελάτες αποθαρρύνουν την εντατική και παρατεταμένη αναπαραγωγή μηχανών τυχερών παιχνιδιών χωρίς κατάλληλα διαλείμματα από το παιχνίδι.
- ε) Αυτός το υποκατάστημα δεν προκαλεί προστάτη:
- i. Ανάλυση χρημάτων ή ανάληψη περισσότερων χρημάτων από μια διευκόλυνση μετρητών: ή
  - ii. Αφήστε τον χώρο για να κερδίσετε χρήματα ή να αποκτήσετε περισσότερα χρήματα, για να επιτρέψετε σε αυτόν τον προστάτη να παίζει ή να συνεχίσει να παίζει, μια μηχανή τυχερών παιχνιδιών.
- στ) Παρά το ε) παραπάνω, αυτός το υποκατάστημα παρέχει σήμανση EFTPOS και απαντά σε ερωτήσεις των πελατών σχετικά με τη θέση των εγκαταστάσεων EFTPOS και ATM όταν σας ζητηθεί.

## 10.2 Σημάδια κινδύνου

Αυτός το υποκατάστημα λαμβάνει όλα τα εύλογα μέτρα για να εξασφαλίσει ότι η περιοχή της μηχανής τυχερών παιχνιδιών και οι είσοδοι στην αίθουσα παιχνιδιών παρακολουθούνται συνεχώς ότι η αίθουσα παιχνιδιών είναι ανοιχτή για λειτουργία.

Επιπλέον, αυτός το υποκατάστημα λαμβάνει όλα τα εύλογα μέτρα για να διασφαλίσει ότι οι προστάτες στην αίθουσα παιχνιδιών παρατηρούνται για την παρακολούθηση πιθανής συμπεριφοράς που είναι συνεπής με τη βλάβη των τυχερών παιχνιδιών.

Η αλληλεπίδραση μεταξύ προσωπικού και πελατών θεωρείται από αυτόν τον χώρο ως ουσιαστικό και αναπόσπαστο στοιχείο στην προώθηση της υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια ή της εξυπηρέτησης πελατών.

Το προσωπικό αυτού του χώρου δεσμεύεται να παρέχει σταθερά υψηλά επίπεδα εξυπηρέτησης πελατών, συμπεριλαμβανομένης της συνεχούς επίγνωσης των αναγκών των πελατών και της ευθύνης του χώρου έναντι της υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια. Το προσωπικό του χώρου διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών εκπαιδεύεται στο πλαίσιο της διαδικασίας ένταξής του και επανεκπαιδεύεται σε μεταγενέστερα στάδια.

Αυτός το υποκατάστημα έχει διορισμένο συντονιστή συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια και όλοι οι διευθυντές/προϊστάμενοι τυχερών παιχνιδιών ορίζονται ως επόπτες υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια στον χώρο διεξαγωγής τους. Ο συντονιστής και οι επόπτες γνωρίζουν τις ευθύνες της θέσης τους, τον τρόπο εκτέλεσης των καθηκόντων τους και το ποιος αρμόδιος είναι πάντα διαθέσιμος για τη διαχείριση όλων των θεμάτων σχετικά με την εξυπηρέτηση πελατών ή την υπεύθυνη συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια, κατά τις ώρες λειτουργίας του χώρου.

Όλα τα μέλη του προσωπικού γνωρίζουν ποιος είναι ο υποψήφιος για κάθε βάρδια και εμφανίζεται μια πινακίδα στο σταθμό του Ταμείου που συμβουλεύει τους προστάτες για το όνομα του Υπεύθυνου Υπεύθυνου Τυχερού Παιχνιδιού που είναι σε υπηρεσία για οποιαδήποτε συγκεκριμένη βάρδια.

Τα άτομα που απευθύνονται σε κάποιο μέλος του προσωπικού για πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες επίλυσης προβλημάτων που αφορούν τυχερά παιχνίδια ή εμφανίζουν οποιαδήποτε ένδειξη ότι έχουν πρόβλημα με τη συμμετοχή τους σε τυχερά παιχνίδια θα παραπέμπονται στον επόπτη υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια για εξατομικευμένη βοήθεια και για τη λήψη των αναγκαίων ενεργειών.

Οι πελάτες που εμφανίζουν σημάδια δυσφορίας ή απαράδεκτη συμπεριφορά θα προσεγγίζονται από το αρμόδιο πρόσωπο που θα προσφέρει οποιαδήποτε χρήσιμη βοήθεια με αυστηρά εμπιστευτικό τρόπο.

Η απαράδεκτη συμπεριφορά περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων:

- **Επιθετικότητα**
  - Χτύπημα ενός μηχανήματος ή των κουμπιών του με υπερβολική δύναμη.
  - Φωνές προς το μηχάνημα ή άλλους ανθρώπους στην αίθουσα διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών.
  - Εξύβριση του προσωπικού ή/και άλλων πελατών.
  - Απειλητική συμπεριφορά.
- **Ευσυγκινησία**
  - Κλάμα σε οποιοδήποτε σημείο της αίθουσας, συμπεριλαμβανομένων των ΗΜΤΠ.
  - Εμφάνιση στον χώρο με ιδιαίτερα θλιμμένη ή καταθλιπτική διάθεση.
  - Μη φυσιολογική εφίδρωση κατά τη διάρκεια ενός παιχνιδιού σε ΗΜΤΠ.
  - Εμφάνιση στον χώρο με υπερβολική αναστάτωση.
  - Συνεχείς διαμαρτυρίες προς το προσωπικό.
- **Παραίτηση**
  - Ελλειψη ανταπόκρισης στις προσπάθειες επικοινωνίας του προσωπικού.
  - Ελλειψη ανταπόκρισης σε περιστατικά εντός του χώρου που κανονικά θα προσέλκυαν την προσοχή ενός πελάτη.
- **Εμφάνιση**
  - Προσπάθεια μεταμφίεσης για να μην αναγνωριστεί.
  - Γενική μείωση της υγιεινής ή της ατομικής φροντίδας με την πάροδο του χρόνου.
- **Εκτεταμένη συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια**
  - Συμμετοχή σε παιχνίδια ΗΜΤΠ στον χώρο διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών κάθε μέρα.
  - Συμμετοχή σε παιχνίδια ΗΜΤΠ αδιάκοπα για περισσότερο από 3 ώρες.
  - Αρνηση αποχώρησης όταν κλείνει το υποκατάστημα .
- **Αναζήτηση χρημάτων για συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια**
  - Ζητά από το προσωπικό να του δανείσει χρήματα (για οποιονδήποτε σκοπό).
  - Ζητά από άλλους πελάτες να του δανείσουν χρήματα (για οποιονδήποτε σκοπό).
  - Προσπάθεια πώλησης αγαθών ή υπηρεσιών εντός του χώρου διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών.

Η διαδικασία αλληλεπίδρασης με αυτούς τους πελάτες περιλαμβάνει μετρημένη βοήθεια ανάλογα με την εκτίμηση κατά περίπτωση από το κατάλληλο προσωπικό του χώρου, συμπεριλαμβανομένου του αρμόδιου προσώπου. Αυτή η αλληλεπίδραση μπορεί να λάβει μία από τις παρακάτω μορφές:

- i. Προσέγγιση του πελάτη ή του επισκέπτη και προσπάθεια εμπλοκής του σε κοινωνική αλληλεπίδραση.

- ii. Ενθάρρυνση του πελάτη να δοκιμάσει φαγητά ή ποτά που προσφέρονται στον χώρο, γεγονός που θα επέτρεπε ένα διάλειμμα από το παιχνίδι στο μηχάνημα.
- iii. Προσφορά στον πελάτη δωρεάν ροφημάτων (π.χ. τσάι ή καφέ) σε ένα πιο ήσυχο και πιο ιδιωτικό μέρος του χώρου διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών, όπου ο πελάτης μπορεί να λάβει όλες τις σχετικές πληροφορίες και πρόσβαση σε υπηρεσίες υποστήριξης, όπως συμβουλών σχετικά με τον αυτο-αποκλεισμό και οικονομικές συμβουλές, με εμπιστευτικό τρόπο.
- iv. Προσφορά άλλης κατάλληλης βοήθειας, όπως της χρήσης ενός τηλεφώνου για να επικοινωνήσει με την οικογένεια ή έναν φίλο του.
- v. Προσφορά βοήθειας στον πελάτη σχετικά με κάποιο μεταφορικό μέσο, ούτως ώστε να μεταβεί στο σπίτι του.

Οι επαφές του επόπτη υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια με τους πελάτες καταγράφονται στο Μητρώο υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια και περιλαμβάνουν λεπτομέρειες για τις ενέργειες που έχουν ληφθεί. Το υποκατάστημα θα παρέχει εκπαίδευση σε όλους τους υπαλλήλους που εκτελούν καθήκοντα αρμοδίου. Τα αρμόδια πρόσωπα θα εκπαιδεύονται για να γνωρίζουν τους δείκτες προβληματικής συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια και τις κατάλληλες απαντήσεις σε προβληματική συμπεριφορά μαζί με τις απαιτήσεις των Αυστραλιανών Αρχών Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

Το περιεχόμενο αυτού του μητρώου καλύπτεται από τον Νόμο περί προστασίας των προσωπικών δεδομένων του 1988 και το αρμόδιο πρόσωπο θα εξασφαλίσει τη συμμόρφωση με τις Αυστραλιανές Αρχές Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

Οι λεπτομέρειες που πρέπει να συμπεριληφθούν στο Μητρώο περιλαμβάνουν:

- i. Την ημερομηνία και την ώρα του περιστατικού ή του συμβάντος.
- ii. Τα ονόματα των εμπλεκόμενων μελών του προσωπικού.
- iii. Το όνομα του εμπλεκόμενου πελάτη (αν διατίθεται ή επιτρέπεται).
- iv. Μια περιγραφή ή επισκόπηση του περιστατικού ή του συμβάντος.
- v. Την ενέργεια στην οποία προέβη το προσωπικό (π.χ. παροχή βοήθειας στον παίκτη ή πληροφορίες σχετικά με τον αυτο-αποκλεισμό).

Το υποκατάστημα διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών θα συμμορφώνεται επίσης με τους νόμους και τους κανονισμούς σχετικά με την υπεύθυνη παροχή αλκοολούχων ποτών.

## 11. Αλληλεπίδραση με το προσωπικό του χώρου διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών

Το υποκατάστημα διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών ενδιαφέρεται για τη ασφάλεια ολόκληρου του προσωπικού του και τη διατήρηση της αίσθησης ακεραιότητας των προϊόντων τυχερών παιχνιδιών που παρέχονται στον χώρο.

Σύμφωνα με τον νόμο, οι υπάλληλοι αυτού του χώρου δεν επιτρέπεται να παίζουν σε μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών, να παίζουν Κίνο (Keno), να αγοράζουν λαχεία ή να συμμετέχουν σε στοιχήματα κατά την διάρκεια της εργασίας τους.

Το υποκατάστημα διαθέτει συγκεκριμένη πολιτική σχετικά με τους εργαζόμενους που αγοράζουν προϊόντα τυχερών παιχνιδιών (συμπεριλαμβανομένου του παιχνιδιού σε μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών) και ένα αντίγραφο αυτής της πολιτικής περιλαμβάνεται στο Εγχειρίδιο πολιτικών και διαδικασιών υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια του χώρου και στο εγχειρίδιο του προσωπικού, και επισυνάπτεται σε κάθε αντίγραφο του Κώδικα που διανέμεται.

Οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού υποδεικνύει σε άλλο μέλος ή απευθείας στο αρμόδιο πρόσωπο ότι μπορεί να έχει πρόβλημα με τυχερά παιχνίδια, θα έχει στη διάθεσή του μια ολοκληρωμένη σειρά συμβουλών και πληροφοριών σχετικά με την προβληματική συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια από τον υπεύθυνο του χώρου (σχετικός υπεύθυνος) με τήρηση εμπιστευτικότητας. Κατά τον προσδιορισμό της ενδεδειγμένης δράσης σε οποιαδήποτε κατάσταση που αφορά ένα μέλος του προσωπικού, το υποκατάστημα θα εξασφαλίσει ότι κάθε προσπάθεια θα γίνεται διακριτικά και θα προσελκύει όσο το δυνατόν λιγότερο την προσοχή στην κατάσταση και στο συγκεκριμένο μέλος του προσωπικού. Το μέλος του προσωπικού θα



ενθαρρύνεται να ασκεί καθήκοντα που δεν σχετίζονται με τυχερά παιχνίδια, εφόσον υπάρχει αυτή η δυνατότητα στον τόπο διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών.

Τα μέτρα που λαμβάνονται σύμφωνα με αυτή τη ρήτρα θα καταχωρούνται στον φάκελο απασχόλησης του μέλους του προσωπικού και όχι στο Μητρώο υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια.

Σε ετήσια βάση, θα διεξάγονται συνεδρίες επαγγελματικής ανάπτυξης σχετικά με την υπεύθυνη συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια για όλο το προσωπικό, σε συνεργασία με τους κατάλληλους οργανισμούς κατάρτισης, συμπεριλαμβανομένης της τοπικής υπηρεσίας βοήθειας παικτών τυχερών παιχνιδιών (εφόσον είναι δυνατόν) και άλλων παρόμοιων υπηρεσιών που καθορίζει ο τόπος διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών.

Πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες υποστήριξης υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια και προβληματικής συμμετοχής θα συμπεριλαμβάνονται στο πακέτο ένταξης ή στο εγχειρίδιο προσωπικού που παρέχεται σε όλους τους εργαζόμενους κατά την έναρξη της απασχόλησης στον χώρο.

Αν το υποκατάστημα υιοθετήσει μια διαφορετική πολιτική από αυτήν που ορίζεται παραπάνω, το υποκατάστημα πρέπει να ενημερώσει εγγράφως την Επιτροπή για τη Ρύθμιση Τυχερών Παιχνιδιών και Ποτού της Πολιτείας της Βικτώρια (VCGLR) σχετικά με την αλλαγή πολιτικής.

## **12. Αλληλεπίδραση με τις Υπηρεσίες υποστήριξης προβληματικής συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια**

Αυτός το υποκατάστημα δεσμεύεται να διατηρεί ισχυρούς δεσμούς και τακτικές επαφές με τις τοπικές υπηρεσίες υποστήριξης υπεύθυνης και προβληματικής συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια, καθώς και με τους σχετικούς φορείς.

Το υποκατάστημα θα θέσει στη διάθεση των πελατών διάφορες εκδόσεις και στοιχεία επικοινωνίας της τοπικής υπηρεσίας υποστήριξης παικτών ή/και άλλης σχετικής υπηρεσίας υποστήριξης για προβληματική συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια, καθώς και υπηρεσίες αυτοβοήθειας.

Τα ανώτερα στελέχη αυτού του χώρου θα διεξάγουν συναντήσεις σε τακτά χρονικά διαστήματα (τουλάχιστον μία φορά κάθε έξι μήνες) με την τοπική υπηρεσία υποστήριξης παικτών και τους αρμόδιους υπαλλήλους υποστήριξης του χώρου διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών (ΥΥΧ) της σχετικής τοπικής υπηρεσίας υποστήριξης παικτών.

Ακολουθούν ορισμένα παραδείγματα αυτού του τύπου συναντήσεων:

- Σύγκληση ετήσιας εκπαιδευτικής συνεδρίας του προσωπικού, η οποία διεξάγεται από την τοπική υπηρεσία υποστήριξης παικτών.
- Σύγκληση συναντήσεων μεταξύ του διαχειριστή/διευθυντή του χώρου διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών και της υπηρεσίας υποστήριξης παικτών ή των αρμόδιων ΥΥΧ, ή
- Διατήρηση της τακτικής επαφής μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου για υποστήριξη των υπηρεσιών.

Το υποκατάστημα θα καταγράφει τις λεπτομέρειες όλων των επαφών με τις υπηρεσίες υποστήριξης παίκτη ή/και άλλες σχετικές υπηρεσίες υποστήριξης προβληματικής συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια στον Φάκελο πολιτικών και διαδικασιών υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια. Τα στοιχεία των συναντήσεων θα περιλαμβάνουν:

- Την ώρα και την ημερομηνία της συνάντησης.
- Τους συμμετέχοντες στη συνάντηση.
- Τα θέματα που συζητήθηκαν.
- Τα αποτελέσματα ή τα στοιχεία δράσης της συνάντησης.
- Την ημερομηνία της επόμενης συνάντησης.

## **13. Καταγγελίες πελατών**

Το υποκατάστημα υποστηρίζει μια ΑΔΕΚ που συμμορφώνεται με τις σχετικές υπουργικές οδηγίες που αφορούν τις ΑΔΕΚ.

Το υποκατάστημα θα θέτει στη διάθεση των πελατών πληροφορίες σχετικά με την ΑΔΕΚ, στις οποίες συμπεριλαμβάνονται οι εξής:

- Πώς μπορεί να υποβληθεί μια καταγγελία.
- Ποια είναι η διαδικασία επίλυσης μιας καταγγελίας.
- Η ανεξάρτητη επισκόπηση των αποφάσεων του συλλόγου σχετικά με τις καταγγελίες μελών ή επισκεπτών.
- Πώς θα συλλέγονται και θα διατηρούνται οι πληροφορίες σχετικά με τις καταγγελίες.
- Πώς θα βοηθηθεί η Επιτροπή για τη Ρύθμιση Τυχερών Παιχνιδιών και Ποτού της Πολιτείας της Βικτώρια (VCGLR) ούτως ώστε να παρακολουθεί τη συμμόρφωση με τη διαδικασία καταγγελιών.

Οι πελάτες που επιθυμούν να καταθέσουν καταγγελία σχετικά με τη συμμόρφωση ή/και τη λειτουργία του παρόντος Κώδικα πρέπει να την υποβάλουν εγγράφως απευθείας στη διοίκηση του χώρου.

Όλες οι καταγγελίες θα ελέγχονται από τον διευθυντή του χώρου για να διασφαλιστεί ότι σχετίζονται με τη λειτουργία αυτού του Κώδικα. Οι καταγγελίες σχετικά με την εξυπηρέτηση πελατών ή τη λειτουργία των μηχανημάτων που δεν σχετίζονται με τη λειτουργία του κώδικα πρέπει να απευθύνονται στον προϊστάμενο καθήκοντος. Το προσωπικό του χώρου θα βοηθήσει τους πελάτες με αυτήν τη διαδικασία, αν ζητηθεί.

Οι καταγγελίες θα διερευνώνται διακριτικά και θα επιλύονται το συντομότερο δυνατό με τον ακόλουθο τρόπο:

- Όλες οι καταγγελίες θα γίνονται αποδεκτές εγκαίρως.
- Αν αποφασιστεί να μην εξεταστεί η καταγγελία, διότι δεν σχετίζεται με τη λειτουργία του Κώδικα, ο πελάτης θα ενημερώνεται σχετικά.
- Κατά τη διερεύνηση της καταγγελίας, ο διευθυντής του χώρου διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών μπορεί να ζητήσει πληροφορίες από το σχετικό μέλος του προσωπικού όσον αφορά το αντικείμενο της καταγγελίας.
- Ο διευθυντής του χώρου θα επιδιώξει να διαπιστώσει αν ο πελάτης έχει δεχθεί εύλογη αντιμετώπιση σύμφωνα με τον Κώδικα.
- Αν η καταγγελία τεκμηριωθεί, ο διευθυντής του χώρου θα αναφέρει λεπτομερώς τη δράση που προβλέπεται να ληφθεί για την επίλυση του προβλήματος.
- Ο πελάτης θα ενημερώνεται πάντα για το αποτέλεσμα της καταγγελίας.
- Οι λεπτομέρειες της καταγγελίας θα διατηρούνται στον φάκελο Φάκελο πολιτικών και διαδικασιών υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια και θα αναγράφονται στο Μητρώο..
- Πληροφορίες σχετικά με τις καταγγελίες θα παρέχονται στην Επιτροπή VCGLR, εφόσον ζητηθεί.

Αν μια καταγγελία δεν μπορεί να επιλυθεί σε επίπεδο χώρου, θα τεθεί προς επίλυση ενώπιον του Ινστιτούτου Διαιτητών και Διαμεσολαβητών της Αυστραλίας (IAMA). Όλα τα μέλη που εμπλέκονται στην καταγγελία μπορούν να επικοινωνήσουν με το Ινστιτούτο IAMA.

Για να εκκινήσει τη διαδικασία υποβολής μιας καταγγελίας, κάθε μέρος μπορεί να μεταβεί στον ιστότοπο του Ινστιτούτου IAMA ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)), να κατεβάσει ένα έντυπο επίλυσης διαφορών και, στη συνέχεια, να υποβάλει αυτό το συμπληρωμένο έντυπο, καθώς και τη σχετική χρέωση, στο Ινστιτούτο IAMA.

Τα έγγραφα που αφορούν όλες τις καταγγελίες που σχετίζονται με τον Κώδικα πρέπει να διατηρούνται στον Φάκελο πολιτικών και διαδικασιών υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια και να καταγράφονται στο Μητρώο, ούτως ώστε να είναι προσβάσιμα από την Επιτροπή VCGLR, σύμφωνα με τις απαιτήσεις.

#### 14. Συμμόρφωση με την απαγόρευση σε ανηλίκους της συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια

Η συμμετοχή ανηλίκων σε τυχερά παιχνίδια απαγορεύεται αυστηρά και οι ανήλικοι, ανεξαρτήτως ηλικίας, δεν επιτρέπεται να εισέρχονται ή να παραμένουν σε αίθουσες με ΗΜΤΠ.

Το υποκατάστημα θα εξασφαλίσει την ύπαρξη σημάτων σε κάθε είσοδο της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών που θα απαγορεύουν σε όλους τους ανηλίκους να εισέρχονται στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών.

Δεδομένου ότι όλοι οι υπάλληλοι του χώρου έχουν την ευθύνη να ζητούν αποδεικτικά ηλικίας, το υποκατάστημα απαιτεί από τους υπαλλήλους της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών να ζητούν επαλήθευση της ηλικίας, αν δεν γνωρίζουν με βεβαιότητα ότι ο πελάτης ή ο επισκέπτης της αίθουσας τυχερών παιχνιδιών είναι τουλάχιστον 18 ετών.

**Για την επαλήθευση της ηλικίας είναι αποδεκτά τα ακόλουθα (τρέχοντα) πρωτότυπα έγγραφα:**

- Κάρτα απόδειξης ηλικίας
- Άδεια οδήγησης
- Άδεια εκπαιδευόμενου της Πολιτείας της Βικτώρια
- Διαβατήριο

Αν δεν είναι δυνατή η σχετική επαλήθευση ηλικίας, ο πελάτης ή ο επισκέπτης υποχρεούται να εγκαταλείψει την αίθουσα τυχερών παιχνιδιών και δεν θα του παρασχεθεί κανένα προϊόν τυχερών παιχνιδιών στον χώρο.

#### 15. Το περιβάλλον των τυχερών παιχνιδιών

Ρολόγια τοποθετούνται σε όλες τις μεγάλες περιοχές του χώρου, ούτως ώστε οι πελάτες να είναι ενήμεροι για την πάροδο του χρόνου.

Το προσωπικό θα αναφέρει την ώρα όταν θα προβαίνει σε ανακοινώσεις σχετικά με τις δραστηριότητες του χώρου.

Οι πελάτες θα ενθαρρύνονται να κάνουν τακτικά διαλείμματα από το παιχνίδι στα μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών. Αυτή η ενθάρρυνση μπορεί να λάβει τη μορφή ανακοίνωσης στο σύστημα επικοινωνίας του χώρου και μπορεί να περιλαμβάνει τα εξής στοιχεία:

- α) Αναγγελία ότι διατίθεται πρωινό τσάι/ γεύμα/δείπνο.
- β) Αναγγελία μιας προωθητικής κλήρωσης.
- γ) Αναγγελία της έναρξης άλλων δραστηριοτήτων για τους πελάτες που δεν σχετίζονται με τυχερά παιχνίδια στον χώρο.

Το προσωπικό του χώρου θα παρακολουθεί επίσης τις δραστηριότητες των πελατών και θα αλληλεπιδρά ανάλογα με την περίπτωση, ούτως ώστε να αποθαρρύνει τους πελάτες από τη συμμετοχή σε εκτεταμένο και εντατικό παιχνίδι. Αυτή η αλληλεπίδραση μπορεί να λάβει τη μορφή περιστασιακού διαλόγου σύμφωνα με τις γενικές αρχές της φιλοξενίας, τον οποίο θα ξεκινά το προσωπικό προς τους πελάτες, για παράδειγμα, σχετικά με τη διαθεσιμότητα φαγητού ή/και ποτών στον χώρο.

#### 16. Χρηματοοικονομικές συναλλαγές

Αυτός το υποκατάστημα δεν εξαργυρώνει επιταγές. Αν ένας πελάτης επιδιώξει να εξαργυρώσει μια επιταγή, το προσωπικό θα ενημερώσει τον πελάτη ότι το υποκατάστημα δεν εξαργυρώνει επιταγές.

Σύμφωνα με τον νόμο, τα κέρδη ή οι συσσωρευμένες πιστώσεις ύψους 2.000 δολαρίων ή περισσότερων από μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών πρέπει να καταβάλλονται εξ ολοκλήρου μέσω επιταγής, που δεν πρέπει να καθίσταται πληρωτέα σε μετρητά, ή μέσω ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων (εφόσον υπάρχει η δυνατότητα) που δεν επιτρέπει στον ενδιαφερόμενο να έχει πρόσβαση στα κεφάλαια για 24 ώρες από τη στιγμή της πληρωμής. Αυτά τα κέρδη ή οι συσσωρευμένες πιστώσεις δεν μπορούν να παρασχεθούν ως πιστώσεις μηχανημάτων.

Οι πελάτες και οι επισκέπτες μπορούν αιτηθούν τα κέρδη ή/και οι συσσωρευμένες πιστώσεις κάτω των 2.000 δολαρίων από μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών και τα κέρδη ή/και οι πιστώσεις από άλλα προϊόντα τυχερών παιχνιδιών να καταβληθούν σε μετρητά, επιταγές ή/και μέσω ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων. Το υποκατάστημα θα συμμορφώνεται με τα εν λόγω αιτήματα.

Το υποκατάστημα θα διατηρεί ένα μητρώο πληρωμών βραβείων για την καταγραφή των πληρωμών σημαντικών βραβείων από προϊόντα τυχερών παιχνιδιών, συμπεριλαμβανομένων, ενδεικτικά, των πληρωμών μέσω επιταγής ή/και ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων για ποσά άνω των 2.000 δολαρίων. Το μητρώο πληρωμών βραβείων θα διατηρείται στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών και θα τίθεται στη διάθεση των επιθεωρητών της Επιτροπής VCGLR κατόπιν αιτήματος.

Οι καταχωρίσεις στο μητρώο πληρωμών βραβείων ενδέχεται να υπόκεινται στον Νόμο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων του 1988 και το υποκατάστημα θα συμμορφώνεται με τις Αρχές Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της Αυστραλίας όσον αφορά το μητρώο πληρωμών βραβείων.

Η παροχή πρόσβασης σε ηλεκτρονικά μηχανήματα τυχερών παιχνιδιών και στοιχημάτων υπόκειται στον ομοσπονδιακό Νόμο περί καταπολέμησης της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες και καταπολέμησης χρηματοδότησης της τρομοκρατίας (AML/CTF) του 2006. Το υποκατάστημα έχει υιοθετήσει ένα πρόγραμμα AML/CTF και δεσμεύεται να διασφαλίσει ότι όλες οι χρηματοοικονομικές συναλλαγές θα συμμορφώνονται με το κατάλληλο πρόγραμμα AML/CTF και τον νόμο AML/CTF.

Το υποκατάστημα θα παρέχει, θα διατηρεί και θα εμφανίζει πληροφορίες σχετικά με την πολιτική του χώρου για την εξαργύρωση των επιταγών και τον τρόπο με τον οποίο οι πελάτες μπορούν να λαμβάνουν τα κέρδη τους μέσω επιταγής ή/και ηλεκτρονικής μεταφοράς κεφαλαίων.

## 17. Υπεύθυνες διαφημίσεις και προωθητικές ενέργειες

Η αυτόκλητη διαφήμιση προϊόντων ΗΜΤΠ απαγορεύεται στη Βικτώρια.

Όλες οι διαφημίσεις που δεν σχετίζονται με τα ΗΜΤΠ, οι οποίες αναλαμβάνονται από αυτόν τον χώρο ή εκπληρώνονται για λογαριασμό αυτού του χώρου, θα συμμορφώνονται με τον διαφημιστικό κώδικα δεοντολογίας που ακολουθεί η Αυστραλιανή Ένωση Εθνικών Διαφημιστών.

Πριν από τη δημοσίευση, η διοίκηση θα εξετάζει όλα τα διαφημιστικά και προωθητικά υλικά για να διασφαλίσει ότι συμμορφώνονται με τον κώδικα δεοντολογίας που ακολουθεί η Αυστραλιανή Ένωση Εθνικών Διαφημιστών.

Επιπλέον, πριν από τη δημοσίευση, η διοίκηση θα εξετάζει όλα τα διαφημιστικά και προωθητικά υλικά για να εξασφαλίσει ότι:

- Δεν είναι ψευδή ή παραπλανητικά σχετικά με τις αποδόσεις, τα βραβεία ή τις πιθανότητες νίκης.
- Έχουν τη συγκατάθεση κάθε ατόμου που αναγνωρίζεται ως νικητής ενός βραβείου πριν από τη δημοσίευση.
- Δεν είναι προσβλητικά ή άσεμνα.
- Δεν δημιουργούν την εντύπωση ότι η συμμετοχή σε τυχερά παιχνίδια είναι μια λογική στρατηγική για οικονομική βελτίωση.
- Δεν προωθούν την κατανάλωση αλκοολούχων ποτών κατά την αγορά προϊόντων τυχερών παιχνιδιών.
- Δεν απεικονίζουν ούτε απευθύνονται σε άτομα ηλικίας κάτω των 18 ετών.

## 18. Αναθεώρηση του Κώδικα

Ο παρών Κώδικας αναθεωρείται ετησίως για να διασφαλιστεί η συμμόρφωσή του με τον Νόμο περί ρυθμίσεων τυχερών παιχνιδιών της Πολιτείας της Βικτώρια του 2003, τους Κανονισμούς περί τυχερών παιχνιδιών της Πολιτείας της Βικτώρια του 2015 και τις σχετικές υπουργικές οδηγίες. Η Leigh Barrett & Associates Pty Ltd, η εταιρεία που συνέταξε τον κώδικα, θα παρέχει την ετήσια αναθεώρηση για λογαριασμό του διαχειριστή του χώρου.

Η συμμόρφωση του χώρου με τον Κώδικα και η λειτουργία και η αποτελεσματικότητα του Κώδικα στον χώρο διεξαγωγής τυχερών παιχνιδιών των προηγούμενων 12 μηνών θα επανεξετάζονται επίσης αυτήν τη στιγμή.

Το υποκατάστημα θα εξασφαλίσει τη διαθεσιμότητα ενός εντύπου ανατροφοδότησης σχετικά με τον Κώδικα μαζί με το Μητρώο υπεύθυνης συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια

Η αναθεώρηση αποσκοπεί στη λήψη ανατροφοδότησης από τα ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένου του προσωπικού του χώρου, των πελατών και των υπηρεσιών υποστήριξης προβληματικής συμμετοχής σε τυχερά παιχνίδια (όπου είναι δυνατόν).