



Código de Conducta de Responsabilidad en el Juego

2012

Versión 1.1

**LEIGH BARRETT
& ASSOCIATES**

Expert Advice in Regulatory Compliance Policy and Procedure

The Coach & Horses

Código de Conducta de Responsabilidad en el Juego

1. Mensaje sobre responsabilidad en el juego

Este establecimiento ofrecerá los estándares más altos de atención al cliente y un servicio de juego responsable a todos nuestros clientes y exhibirá el siguiente mensaje de responsabilidad en el juego el mostrador de caja y/o en la entrada a la sala de juego, de forma que esté claramente visible en el lugar donde el establecimiento ofrece productos de juego:

Este establecimiento está comprometido con el bienestar de sus clientes, empleados y la comunidad en general en la que opera. Se esfuerza en prestar todos sus servicios de una forma responsable y sostenible, proporcionando los medios para que nuestros clientes puedan realizar una elección informada y ejercer una elección racional y sensata basada en sus circunstancias personales e individuales. Como parte de este compromiso, el establecimiento ha adoptado un exhaustivo Código de Conducta de Responsabilidad en el Juego, así como un Programa de Autoexclusión y proporcionará los recursos necesarios, tanto financieros como humanos, para apoyar la operación y el cumplimiento apropiados del Código en este establecimiento.

Nuestro Código de Conducta de Responsabilidad en el Juego describe cómo lo hacemos y cómo continuamos ofreciendo servicios de juego de un modo socialmente gratificante, ameno y receptivo.

2. Preparación del Código

El Código de Conducta de Responsabilidad en el Juego de Coach & Horses ha sido preparado por Leigh Barrett & Associates Pty Ltd en nuestro nombre para que esté fácilmente disponible para su adopción e integración en nuestras operaciones comerciales de juego. Es un documento sencillo y está escrito de una forma que permita un entendimiento rápido por parte de nuestros clientes y una interpretación y explicación fácil por parte de nuestro personal. Ha sido preparado con la intención de estar redactado en lenguaje claro y presentado de tal forma que sea accesible a todos nuestros clientes, incluyendo aquellos que proceden de diferentes ámbitos culturales y lingüísticos.

El Código cuenta con el apoyo del Manual de Procedimientos y Políticas de Responsabilidad en el Juego que se entrega a cada miembro de la plantilla del establecimiento en su periodo de iniciación.

3. Disponibilidad

Una copia por escrito del Código de Conducta será puesta a disposición de los clientes, cuando lo soliciten. Se colocará un letrero que informe a los clientes sobre cómo obtener una copia en la entrada de la sala de juego o en la caja de la sala de juego.

El Código también estará disponible en la página web del Coach & Horses (si el mismo tiene una página web), y aparecerá en varios idiomas comunitarios que pueden incluir griego, italiano, chino, vietnamita, árabe, turco y español.

El establecimiento se asegurará de que el Registro de Responsabilidad en el Juego esté fácilmente disponible para cualquier persona autorizada o inspector de la VCGLR si lo solicitase.

4. Algunas definiciones

Los términos usados en el Código de Conducta de Responsabilidad en el Juego de este establecimiento de juego son coherentes con la *Gambling Regulation Act* (Ley de Regulación del Juego de 2003 de Victoria), (la Ley), a menos que el contexto lo determine de otra manera o que aparezca la intención contraria.

- “Regulaciones” significan la versión actual de 2005 de las Regulaciones del Juego (Gambling Regulations) de Victoria
- “Establecimiento” significa este establecimiento de juego, The Coach & Horses
- “Código” significa este Código de Conducta en concreto de Responsabilidad en el Juego
- “ICRP” significa el Proceso Independiente de Resolución de Reclamaciones (ICRP, por sus siglas en inglés), según lo establecido en la cláusula 12
- “Funcionario de Responsabilidad en el juego” significa la persona responsable de la administración del Código y del ICRP en el establecimiento
- “EGM” significa máquina electrónica de juegos
- “PID” significa display de información al jugador en las pantallas de las EGM
- “Persona designada” significa la persona nombrada en conformidad con la cláusula 9 que será responsable de facilitar información a los clientes sobre el Código en todo momento en el que el Establecimiento esté ofreciendo productos y servicios de juego
- “Clientes” significan clientes, socios y visitantes
- “Registro de Responsabilidad en el Juego” o RGR significa el registro mantenido por el establecimiento, en el que éste último registra la información estipulada en el Código y puede incluir simultáneamente los registros de Alcohol y/o AML/CTF (Prevención de lavado de dinero y financiamiento del terrorismo)
- “Menor” significa una persona menor de dieciocho (18) años
- “Formulario de revisión” significa el/los formulario(s) que el establecimiento debe cumplimentar anualmente, de acuerdo con la cláusula 17

5. Información sobre responsabilidad en el juego

Con arreglo al Código, cuando al establecimiento se le exija:

- proporcionar información a los clientes, o
- poner información a disposición de los clientes, o
- mostrar información,

el establecimiento lo hará:

- exhibiendo los carteles, folletos informativos y/o avisos de uso diario adecuados en la(s) zona(s) en las que el establecimiento ofrezca

productos de juego y el mensaje estará claramente visible y accesible para los clientes en dichas zonas; y/o

- disponiendo de folletos informativos de fácil acceso para que los clientes se los puedan llevar por iniciativa propia o si así lo solicitan; y/o
- dando a conocer la información en el sitio web del establecimiento, (lo que resulte más adecuado y eficaz).

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

5.1 Displays

Este establecimiento exhibe información de responsabilidad en el juego en una amplia gama de formularios, que incluyen folletos informativos, carteles y display de información al jugador (PID, por sus siglas en inglés) en las pantallas de las máquinas electrónicas de juego (EGM, por sus siglas en inglés), los cuales incluyen la información exigida por la Ley y por los Reglamentos.

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

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

5.2 Información adicional sobre responsabilidad en el juego

Este establecimiento proporciona a los clientes 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 (o 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 para problemas de juego www.problemgambling.vic.gov.au.

En los casos en los que el establecimiento tenga enlaces a los sitios mencionados anteriormente, éstos aparecerán en la página web del establecimiento.

6. Información sobre productos de juego

Las reglas para cada juego de Máquinas Electrónicas de Juego (EGM), incluyendo las oportunidades de ganar, están disponibles en las pantallas del Display de Información al Jugador (PID) de la máquina.

La información sobre cómo ver las pantallas PID está disponible a través de cualquier miembro del personal y/o leyendo el folleto del Display de Información al Jugador (PID), disponible en la sala de juego.

7. Información sobre el programa de fidelización de clientes

Cada vez que este establecimiento ofrezca un programa de fidelización de clientes, se pondrá a disposición de los clientes un folleto detallando la información correspondiente al plan concreto de fidelización de clientes que está disponible para los participantes.

Esta información incluirá las normas del programa de fidelización, incluyendo cómo y cuándo se acumulan, vencen y se pueden canjear las compensaciones. Los clientes que participen serán informados sobre cualquier beneficio que hayan acumulado como parte del programa de fidelización mediante un extracto por escrito o un correo electrónico al menos una vez al año. 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 establezca plazos sensatos de tiempo y dinero que gasta en el juego y que se mantenga dentro de estos límites. Rogamos que solicite la asistencia de nuestro personal si tiene problemas de cualquier tipo con el juego, incluyendo el ajuste y el mantenimiento de límites.

8. Estrategia de compromiso previo

Este establecimiento anima a los clientes que juegan en EGM a fijar un límite de tiempo y dinero acorde con sus circunstancias.

Los carteles y los folletos en la sala de juego y en todas las EGM sobre responsabilidad en el juego ayudarán al cliente a tomar una decisión de compromiso previo para fijar un límite y atenerse al mismo. Se exige que los miembros del personal estén dispuestos a hablar sobre cómo acceder a la ayuda para fijar y mantener límites y acceder a ayuda para identificar los detonantes que conducen a gastar en exceso en el juego.

Asimismo, el establecimiento también dispondrá de información sobre cualquier aspecto de acceso a los diversos servicios de apoyo en el juego y/o la página web del gobierno estatal www.problemgambling.vic.gov.au para los clientes, sus familias y amigos.

Todas las EGM de este establecimiento permiten que el jugador realice un seguimiento del tiempo y la cantidad de dinero gastada durante una sesión de juego. El personal del establecimiento dispone de información sobre cómo activar el seguimiento de la sesión, así como el folleto PID disponible en el establecimiento. Esta información está disponible en cada EGM para ayudar al cliente que haya tomado o desee tomar una decisión de compromiso previo.

Este establecimiento cumplirá con todas las normas relativas al compromiso previo en relación con el juego en las máquinas.

9. Interacción con los clientes

Este establecimiento considera la interacción entre los clientes y el personal como un elemento esencial en el fomento de la atención al cliente/juego responsable.

El personal de este establecimiento se compromete a prestar de forma constante altos niveles de servicio y atención al cliente, lo que incluye mantenerse constantemente al tanto de las necesidades de los clientes, así como la responsabilidad del establecimiento con la Responsabilidad en el Juego. El personal de las salas de juego recibe formación sobre el Código como parte de su iniciación, así como posteriores cursos de actualización.

Este establecimiento ha designado a un Coordinador de Responsabilidad en el Juego y todos los Gerentes/Supervisores de Juego de turno están designados

como Funcionarios de Responsabilidad en el Juego en el establecimiento. 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 cliente o a un asunto de responsabilidad en el juego siempre que el establecimiento esté abierto.

Todos los miembros del personal saben quién es la persona designada en cada turno.

Toda persona que se acerca 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 de Responsabilidad en el Juego para obtener ayuda personal y para cualquier medida que sea necesaria.

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 (pero no se limita a):

- 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 un modo amenazador.
- Emoción
 - Llorar en cualquier sitio del establecimiento, incluyendo cuando se está delante de una EGM;
 - Estar sumamente triste o deprimido en el establecimiento;
 - Sudar en extremo mientras se juega en una EGM;
 - Estar muy agitado en el establecimiento; y
 - Quejarse continuamente al personal
- Retraimiento
 - No reaccionar a la interacción con el personal;
 - No reaccionar ante los acontecimientos en el establecimiento 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 a las EGM en el establecimiento todos los días;
 - Jugar a las EGM durante 3 horas o más sin interrupción; y
 - No querer abandonar el establecimiento cuando éste vaya a cerrar.
- Pedir dinero para jugar
 - Pedir dinero prestado al personal (para cualquier propósito);
 - Pedir dinero prestado a otros clientes (para cualquier propósito);
e
 - Intentar vender productos o servicios en el establecimiento.

El proceso para interactuar con dichos clientes incluye asistencia mensurable dependiendo de la evaluación caso por caso por parte del personal correspondiente del establecimiento, incluyendo la persona designada. Esta interacción puede ser:

- 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 establecimiento, que le permitirán tomarse un descanso 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 otra asistencia adecuada, que puede incluir el uso de un teléfono en el establecimiento para contactar con un familiar o amigo;
 - v. ayudar al cliente con las gestiones del transporte para regresar a su domicilio;
 - vi. no tomar medidas, si conforme a la opinión razonable de la persona designada, cualquier interacción con el cliente o visitante no está justificada.

Los contactos entre los clientes y el Funcionario de Responsabilidad en el Juego se registran en el Registro de Responsabilidad en el Juego e incluyen las medidas tomadas. El establecimiento impartirá formación a todos los empleados a los que se les asigne el papel de personas designadas. Las personas designadas recibirán formación 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 Nacional.

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

Los datos a ser incluidos en el Registro incluyen:

- i. la fecha y la hora del incidente;
- 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 (p. ej.: la entrega de información sobre Ayuda al Jugador / Autoexclusión).

El establecimiento cumplirá asimismo con las leyes y regulaciones relativas al servicio responsable de alcohol.

10. Interacción con el personal del establecimiento

El establecimiento tiene la preocupación constante de garantizar la seguridad de todo su personal y conservar la integridad que se percibe en los productos de juego vendidos por dicho establecimiento.

De conformidad con la ley, a los empleados de este establecimiento no les está permitido jugar en las máquinas de juego, jugar a Keno, comprar billetes de lotería o hacer apuestas mientras están de servicio durante el transcurso de su empleo.

El establecimiento tiene 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 Procedimientos y Políticas de Responsabilidad en el Juego del establecimiento y en el manual de empleados y también se adjunta a cualquier copia del Código que sea distribuida.

Cualquier miembro del personal que indique 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 con el juego por parte del operador del establecimiento (persona responsable correspondiente) de forma confidencial. Para determinar qué medida es adecuada en cualquier situación que afecte a un miembro del personal, el establecimiento se asegurará de que se hagan todos los esfuerzos necesarios para ser discretos y atraer la menor atención posible a la situación y al miembro del personal. Se animará a que el miembro del personal realice tareas no relacionadas con el juego siempre que sea posible en el establecimiento.

Las medidas tomadas con arreglo a esta cláusula serán registradas en el expediente laboral del miembro del personal y no en el Registro de Responsabilidad en el Juego. Las copias de cualquier inclusión en el expediente laboral de un empleado realizadas según lo dispuesto en esta cláusula se pondrán a disposición de los inspectores del VCGLR si así lo solicitasen.

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 establecimiento.

La información sobre la responsabilidad en el juego y sobre los servicios de apoyo para problemas de juego estará incluida en el paquete de iniciación/manual del empleado que se entrega a todos los empleados al inicio de su trabajo en el establecimiento.

Si el establecimiento adopta una política distinta a la indicada anteriormente, dicho establecimiento deberá informar al VCGLR por escrito sobre el cambio en la política y tendrá que esperar la aprobación de dicha política antes de ponerla en práctica.

11. Interacción con los servicios de apoyo para problemas de juego

Este establecimiento está comprometido a mantener fuertes vínculos y contacto regular con los servicios locales de apoyo para problemas de juego y órganos relacionados.

El establecimiento pondrá a disposición de los clientes 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 establecimiento se reunirá regularmente (al menos anualmente) con el Servicio local de Ayuda al Jugador y con los Trabajadores designados de Apoyo para el Establecimiento (VSW) 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;
 - reuniones entre el Operador / Gerente del Establecimiento y el servicio de Ayuda al Jugador o VSW designado, o
 - contacto regular a través del correo electrónico para servicios de apoyo.

El establecimiento registrará los datos de todos los contactos con los Servicios de Ayuda al Jugador y/u otros servicios pertinentes de servicios de apoyo para problemas de juego en la Carpeta de Procedimientos y Políticas de Responsabilidad en el Juego. 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.

12. Reclamaciones de los clientes

El establecimiento suscribe un proceso ICRP que cumple con las directivas ministeriales pertinentes relativas a ICRP y que ha sido aprobado por el VCGLR

El establecimiento 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 establecimiento 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 acerca del cumplimiento de y/o la operación de este Código deberá hacerlo directamente por escrito a la dirección del establecimiento.

Todas las reclamaciones serán revisadas por el director del establecimiento para asegurarse de que las mismas están relacionadas con la operación de este Código. Las reclamaciones acerca de servicios al cliente o sobre operación de las máquinas que no estén relacionadas con la operación del Código, deben dirigirse al gerente de turno. El personal del establecimiento ayudará a los clientes con este proceso, si éstos así lo solicitan.

Las reclamaciones serán investigadas discretamente y serán resueltas lo más pronto posible, de la siguiente forma:

- todas las reclamaciones serán recibidas sin demora;
- si se decide no investigar la reclamación por no estar relacionada con la operación del Código, el cliente será informado sobre los motivos;
- durante la investigación de la reclamación, el Gerente del Establecimiento podrá pedir información a un miembro del personal con conocimiento del tema de la reclamación;
- el Gerente del Establecimiento 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 Establecimiento informará sobre las medidas que van a ser tomadas para corregir el problema;
- el cliente siempre será informado del resultado de la reclamación;
- los datos de la reclamación se registrarán en la Carpeta / Registro de Procedimientos y Políticas de Responsabilidad en el Juego;
- se facilitará información sobre las reclamaciones al VCGLR si así lo solicitase.

Si una reclamación no puede resolverse a nivel del establecimiento, 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), descargar el formulario de Resolver Controversias y luego enviar dicho formulario cumplimentado, con la tasa pertinente, al IAMA.

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

13. Cumplimiento de la prohibición del juego de menores

Está estrictamente prohibido de juego de menores, y los menores, independientemente de su edad, no tendrán acceso a las salas de juego.

El establecimiento garantizará que hay letreros a la entrada de cada sala de juego prohibiendo a todos los menores el acceso a las salas.

Puesto que todo el personal del establecimiento tiene la responsabilidad de pedir una prueba de edad, el establecimiento 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 oficial que acredite la edad
- Carné de conducir
- Permiso de estudiante de Victoria
- Pasaporte
- Tarjeta de acceso

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 establecimiento.

14. Ambiente de juego

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

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

Deberá animarse a los clientes para que realicen pausas regulares en las máquinas de juego. Esto podrá realizarse mediante el anuncio en el sistema de megafonía del establecimiento y puede incluir:

- a) El anuncio de que ahora está 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 establecimiento no relacionadas con el juego.

El personal del establecimiento 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 iniciada por el personal hacia los clientes, por ejemplo, relacionada con la disponibilidad de alimentos y/o bebidas.

15. Transacciones financieras

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

Por ley, los premios o créditos acumulados de 1.000\$ o más de las máquinas de juego deben pagarse íntegramente en cheque, no canjeable por dinero en efectivo.

Estos premios o créditos acumulados no pueden convertirse en créditos para su uso en máquinas.

Los clientes y visitantes pueden solicitar que los premios y/o créditos acumulados de menos de 1.000\$ 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 establecimiento atenderá dicha solicitud.

El establecimiento mantendrá un registro de pago de premios para registrar los que sean importantes, incluyendo, entre otros, pagos de cheques que superen los 1.000\$. El registro de pago de premios se conservará en la sala de juegos y se pondrá a disposición de los inspectores de VCGLR si lo solicitasen.

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

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

El establecimiento proporcionará, conservará y mostrará información relativa a la política del mismo sobre el cobro de cheques y cómo pueden recibir los clientes los pagos de sus premios en cheque.

16. Publicidad y promociones responsables

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

Toda la publicidad que no sea EGM realizada por este establecimiento 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.

Asimismo, antes de su 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;
- tenga el consentimiento de las personas identificadas como ganadoras de premios, antes de su publicación;

-
- no sea ofensivo o indecente en su naturaleza;
 - no 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.

17. Revisión del Código

Este Código es revisado anualmente para garantizar que cumple con la *Gambling Regulation Act* (Ley de Regulación del Juego de 2003 de Victoria), las *Gambling Regulation Regulations de 2005* de Victoria y las directivas Ministeriales asociadas. Leigh Barratt & Associates Pty Ltd, autor del Código, facilitará la revisión anual en nombre del operador del establecimiento.

La operación y eficacia del Código por parte del establecimiento durante los 12 meses previos también serán revisados en esta instancia.

El establecimiento se asegurará de la disponibilidad de un formulario de opiniones sobre el Código en el Registro de Responsabilidad en el Juego.

La revisión busca las opiniones de las partes interesadas pertinentes, que incluyen al personal del establecimiento, los clientes y los servicios de apoyo para problemas de juego.

Los cambios requeridos para este Código serán registrados en el Registro y se proporcionará una notificación por escrito al VGCLR. Cuando los cambios solicitados hayan sido aprobados por el VCGLR, los mismos serán implementados.

Todos los cambios serán registrados en la Carpeta de Procedimientos y Políticas de Responsabilidad en el Juego del establecimiento.