



ITALIAN

Codice di Condotta sul Gioco d'Azzardo Responsabile dei Club del Victoria

(Victorian Clubs
Responsible Gambling
Code of Conduct)

Codice VCGR Numero 3

Il Club

(“il club”)

1. Impegno del locale sul Gioco d’azzardo Responsabile

Il club è impegnato ad offrire un responsabile servizio del gioco d’azzardo ed esporrà il seguente messaggio su gioco d’azzardo responsabile ogni qualvolta il club offre prodotti del gioco d’azzardo in modo che sia chiaramente visibile ai membri ed ai visitatori.

Il club fa parte integrante della comunità. Esso è gestito senza scopo di lucro per e dai suoi membri, per raggiungere gli scopi per i quali è stato fondato, sia nel presente che nel futuro.

Il club è impegnato nei riguardi del benessere dei membri, dei visitatori, dei dipendenti e della comunità in generale da esso serviti. Esso fa di tutto per offrire i suoi servizi in una maniera responsabile e sostenibile. Come parte di questo impegno, il club ha adottato il “Responsible Service of Gambling Code” (Codice per il Servizio Responsabile del Gioco d’azzardo) per sostenere l’appropriato funzionamento del codice nei locali del club e l’ufficio del codice.

Il codice è disegnato per assistere il club ad offrire il gioco d’azzardo in maniera socialmente gratificante, gradevole e responsabile.

2. Interpretazioni

2.1. Definizioni

- “Club” significa il club
- “ufficio del codice” significa l’amministratore dell’ ICRP e del codice

- EGM” significa macchina da gioco elettronica “ICRP” significa “Independent Complaints Resolution Process” (Processo Indipendente per la Risoluzione dei Riclami) fissato nella clausola 11
- “PID” significa “player information display” (schermo per le informazioni al giocatore)
- “Persona designata” significa la persona responsabile di dare agli iscritti e ai visitatori informazioni sul codice e sul gioco d’azzardo responsabile, ogni qualvolta che il club offre prodotti del gioco d’azzardo, designata in conformità alla clausola 8
- Il “Registro per gli incidenti riguardanti il gioco d’azzardo responsabile” (Responsible gambling incident register) significa il registro tenuto dal club, nel quale vengono registrate le informazioni richieste dal Codice e potrebbe inoltre essere il registro delle bevande alcoliche e/o degli AML/CTF.
- “Modulo per la revisione ” significa il modulo che deve essere compilato annualmente dal club in conformità alla clausola 16

2.2. Nel codice, si richiede al club di:

- dare informazioni ai membri e ai visitatori, o
- rendere accessibili le informazioni ai membri e ai visitatori, o
- esporre le informazioni,

il club deve farlo:

- esponendo poster, opuscoli e/o avvisi appropriati nelle aree dove il club offre prodotti per il gioco d’azzardo e l’esposizione sarà chiaramente visibile e accessibile ai membri e ai visitatori di queste aree;
- avendo sempre a disposizione opuscoli che possono essere presi dai clienti su loro iniziativa o dietro richiesta;
- mettendo le informazioni sul sito internet del club (se c’è)

In qualsiasi modo ritenuto più appropriato.

3. Disponibilità del Codice e del registro sugli incidenti del gioco d'azzardo

3.1. Sui seguenti siti internet, è disponibile una copia del Codice in inglese e in altre lingue comunitarie:

- [www.....](#) inserisci l'indirizzo web del tuo club
- www.clubsvic.org

3.2. Il club metterà a disposizione dei membri o dei visitatori che ne faranno richiesta, una copia stampata del codice.

3.3. Il club metterà a disposizione dei membri o dei visitatori le informazioni su come ottenere una copia del codice.

3.4. Il club farà sì che, su richiesta, il registro degli incidenti del gioco d'azzardo responsabile venga messo a disposizione degli ispettori VCGR.

4. Informazioni sul Gioco d'azzardo Responsabile

4.1. Il club rispetterà tutti i requisiti della regolamentazione riguardanti l'esposizione delle informazioni sul gioco d'azzardo responsabile e metterà a disposizione dei membri e dei visitatori le seguenti informazioni sul gioco d'azzardo responsabile:

4.1.1. come accedere al sito internet del Governo federale "Understanding Money" (Per comprendere il denaro) www.understandingmoney.gov.au ;

4.1.2. come i giocatori d'azzardo e le loro famiglie o amici possono accedere ai servizi di assistenza sul gioco d'azzardo e ai

programmi di auto-esclusione e il sito internet di assistenza per il problemi con il gioco d'azzardo

www.problemgambling.vic.gov.au ;

- 4.1.3. le informazioni del “Gamblers Help” (Assistenza ai Giocatori d'azzardo) e di altri servizi locali di assistenza per il gioco d'azzardo;
- 4.1.4. come prendere decisioni per l'impegno preventivo
- 4.1.5. le restrizioni sul pagamento in contanti delle vincite e sulla fornitura di credito per il gioco d'azzardo.

5. Informazioni sul Prodotto per il Gioco d'azzardo

- 5.1. Le informazini su qualsiasi importante regola sul gioco d'azzardo verranno messe a disposizione dei membri e dei visitatori. Anche per le macchine da gioco, attraverso gli schermi PID che si trovano su di esse.
- 5.2. Le informazioni su come fare per attivare gli schermi PID verranno esposte e/o verranno spiegate da un dipendente del club.

6. Informazioni sul programma fedeltà per il membro e/o il visitatore

- 6.1. Questa clausola riguarda soltanto i club che hanno un programma fedeltà, che:
 - 6.1.1. tiene il conto della spesa fatta dal membro o dal visitatore per acquistare i prodotti del gioco d'azzardo e
 - 6.1.2. premia tale spesa.
- 6.2. Al momento o subito dopo che il membro o il visitatore si è iscritto al programma fedeltà, il club darà loro le informazioni scritte in cui sono esposte:
 - 6.2.1. le regole del programma e

- 6.2.2. come maturano, scadono e vengono riscattati i premi.
- 6.3.** Il club rispetterà tutte le norme che regolano la gestione di un programma fedeltà.
- 6.4.** Verranno messe a disposizione per la consultazione, le norme e le regole riguardanti il programma fedeltà del club.
- 6.5.** Almeno una volta l'anno il club farà ai membri e ai visitatori partecipanti una dichiarazione scritta in cui essi verranno informati sui premi da loro accumulati grazie al programma fedeltà.
- 6.6.** Il club non permetterà ai membri o ai visitatori che si sono auto-esclusi di iscriversi o rimanere iscritti ad un programma fedeltà.
- 6.7.** In tutte le comunicazioni scritte ai membri e ai visitatori che riguardano il programma fedeltà ci deve essere la seguente dichiarazione:
- “Ti raccomandiamo vivamente di fissare dei limiti di tempo e di denaro speso nel gioco d'azzardo e di rispettare tali limiti. Sei pregato di rivolgerti ai dipendenti del club se stai avendo problemi con il gioco d'azzardo, anche nel decidere e rispettare i limiti”

7. Strategia per l'Impegno preventivo

- 7.1.** Il club incoraggia i membri e i visitatori a stabilire dei limiti sulla quantità di denaro e di tempo da spendere nel gioco d'azzardo. Questi limiti dovrebbero essere adatti alle condizioni personali dei membri e dei visitatori.
- 7.2.** Per assistere i membri e i visitatori a stabilire e rispettare dei limiti, il club esporrà al pubblico le informazioni che raccomandano a membri e visitatori di stabilire dei limiti e di non superarli.
- 7.3.** Il club inoltre metterà a disposizione informazioni che avvisano i membri e i visitatori su come accedere all'assistenza per decidere e rispettare i limiti, e su come riconoscere le cause scatenanti che possono portare a spendere molto denaro nel gioco d'azzardo.

- 7.4. Il club metterà a disposizione di membri e visitatori e delle loro famiglie informazioni su come trovare i servizi di assistenza per il gioco d'azzardo e il sito internet per i problemi con il gioco d'azzardo del Governo Statale, al : www.problemgambling.vic.gov.au
- 7.5. Tutte le macchine da gioco nei locali del club permettono al cliente e al visitatore di controllare il tempo e la somma di denaro spesi durante una seduta di gioco attraverso gli schermi PID.
- 7.6. Le informazioni su come attivare gli schermi PID verranno esposte e/o spiegate, su richiesta, da un dipendente.
- 7.7. Il club rispetterà tutte le norme relative all'impegno preventivo riguardante l'uso delle macchine da gioco.

8. Relazione con i membri e i visitatori

- 8.1. Il club farà sì che in ogni momento in cui vengono offerti i prodotti per il gioco d'azzardo, sia presente una persona responsabile di dare ai membri e ai visitatori informazioni sul codice e sul gioco d'azzardo responsabile – la cosiddetta “persona designata”.
- 8.2. generalmente la persona designata sarà il manager di turno.
- 8.3. Il club si assicurerà che la persona designata sia cosciente delle proprie responsabilità e sappia come portarle a compimento.
- 8.4. I dipendenti verranno messi a conoscenza su chi è la persona designata per ogni turno.
- 8.5. Un dipendente avviserà la persona designata nel caso osservi un membro o un visitatore comportarsi in una delle seguenti maniere:
 - 8.5.1. avvicinarsi a un dipendente per chiedergli informazioni sui servizi per i problemi con il gioco d'azzardo;
 - 8.5.2. comunicare ad un dipendente di avere un problema con il gioco d'azzardo;

- 8.5.3. mostrare segni di agitazione o un comportamento inaccettabile;
 - 8.5.4. comportarsi in modo aggressivo o apertamente antisociale o emotivo, incluso l'attacco fisico alle macchine da gioco o piangere dopo aver perso del denaro;
 - 8.5.5. giocare ogni giorno per lunghi periodi di tempo e avere difficoltà a smettere nelle ore di chiusura;
 - 8.5.6. giocare senza prendersi una pausa per lunghi periodi di tempo
 - 8.5.7. chiedere dei prestiti ai dipendenti;
 - 8.5.8. evitare il contatto con gli altri durante il gioco, non comunicare con alcuna persona e non essere interessato all'ambiente intorno a se.
- 8.6.** La persona designata farà un accertamento della situazione e prenderà i provvedimenti che riterrà appropriati. Tra questi ci potrebbero essere uno o più dei seguenti provvedimenti:
- 8.6.1. proporre al membro o al visitatore di lasciare l'area in cui si trova;
 - 8.6.2. proporre al membro o al visitatore di prendere un rinfresco in una zona diversa;
 - 8.6.3. offrirsi di chiamare un taxi che accompagni il membro o il visitatore a casa;
 - 8.6.4. offrirsi di chiamare un amico;
 - 8.6.5. offrire al membro o al visitatore l'uso del telefono del club;
 - 8.6.6. offrire al membro o al visitatore qualche rinfresco (per es. un caffè);
 - 8.6.7. avvicinare il membro o il visitatore e cercare di socializzare con lui;

- 8.6.8. dare al membro o al visitatore tutte le informazioni rilevanti riguardo all'accesso dei servizi di assistenza, inclusi quelli per l'auto-esclusione e per la consulenza finanziaria;
 - 8.6.9. dare al membro o al visitatore qualche altra appropriata assistenza;
 - 8.6.10. nessun provvedimento, se, a giudizio della persona designata, il membro o il visitatore non autorizzi una qualsiasi azione.
- 8.7.** La persona designata farà di tutto per avvicinare con discrezione un membro o un visitatore e di attirare la minore attenzione possibile sul problema e sul membro o visitatore.
- 8.8.** Se a giudizio di tale persona designata il membro o il visitatore autorizza che si prenda un'iniziativa, egli registrerà l'incidente sul "*responsible gambling incident register*" (*registro degli incidenti riguardanti il gioco d'azzardo responsabile*), incluso il provvedimento preso.
- 8.9.** Le registrazioni sul "*responsible gambling incident register*" (*registro degli incidenti riguardanti il gioco d'azzardo responsabile*) possono essere soggette al "Privacy Act" (Legge sulla Privacy) e la persona designata assicurerà il rispetto dei "National Privacy Principles" (Principi Nazionali sulla Privacy).
- 8.10.** Il club provvederà al training dei dipendenti che avranno le responsabilità di agire da persone designate. Essi verranno addestrati a riconoscere i segni dei problemi con il gioco d'azzardo e gli interventi appropriati in risposta ai comportamenti problematici e conosceranno i requisiti dei "National Privacy Principles" (Principi Nazionali sulla Privacy).
- 8.11.** Il club rispetterà le leggi riguardanti il servizio responsabile della vendita di alcolici.

9. Relazione con I dipendenti

- 9.1.** il club è interessato ad assicurare la sicurezza dei suoi dipendenti e l'integrità dei prodotti per il gioco d'azzardo venduti dal club.
- 9.2.** I dipendenti della sala da gioco, per legge, non possono giocare con le macchine da gioco mentre sono di turno, comprese le pause di lavoro.
- 9.3.** Il club adotterà una linea di condotta nei riguardi dei dipendenti che acquistano prodotti per il gioco d'azzardo (incluso l'uso delle macchine da gioco) e una copia di tale linea di condotta verrà inclusa nel manuale per il dipendente e allegata ad ogni copia del codice distribuita.
- 9.4.** A meno che il club decida diversamente, la linea di condotta è la seguente:
- *I dipendenti non possono acquistare alcun prodotto per il gioco d'azzardo mentre sono di turno (inclusi l'uso delle macchine da gioco, le scommesse o l'acquisto di biglietti della lotteria)*
 - *I dipendenti che non sono di turno possono acquistare qualsiasi prodotto per il gioco d'azzardo a patto che non siano in uniforme e non abbiano addosso il distintivo di identificazione della loro licenza per il gioco d'azzardo*
 - *Il divieto d'acquisto dei prodotti del gioco d'azzardo riguarda tutti i dipendenti e non solo quelli che sono addetti alla vendita di tali prodotti.*
- 9.5.** Se il club adottasse una linea di condotta diversa da quella indicata al paragrafo 9.4, esso deve comunicare per iscritto tale linea di condotta alternativa al VCGR e attenderne l'approvazione prima di attuarla. Si consiglia ai club di discutere con l'ufficio del codice qualsiasi cambiamento alla linea di condotta indicata al paragrafo 9.4.
- 9.6.** Ogni anno vengono tenute per il personale sessioni per lo sviluppo professionale sul gioco d'azzardo responsabile, in collaborazione con il servizio locale "Gambler's Help Service" (Servizio di Assistenza per il

Giocatore d'azzardo) o con un'altra organizzazione simile scelta dal club.

- 9.7. Le informazioni sul gioco d'azzardo responsabile e i servizi per i problemi con il gioco d'azzardo, si trovano nel pacchetto/manuale dato a tutto il personale al momento dell'insediamento nel posto di lavoro.
- 9.8. Il club darà a tutti i dipendenti già impiegati al momento della sottoscrizione del codice le informazioni sul gioco d'azzardo responsabile e sui servizi di assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo.
- 9.9. Se un dipendente comunica ad un collega di avere problemi con il gioco d'azzardo o se viene osservato da un altro collega mentre tiene uno qualunque dei comportamenti indicati nella clausola 8.5, la questione verrà riferita al manager del club o a un membro del direttivo che risponderanno in conformità alla clausola 8.6.
- 9.10. Se un dipendente stà avendo problemi con il gioco d'azzardo e il club è in condizione di dargli compiti che non hanno a che fare con la vendita di prodotti per il gioco d'azzardo, il dipendente interessato e il club potrebbero trovare un accordo su tale cambiamento.
- 9.11. Nel determinare quali sono i provvedimenti appropriati da prendersi in qualsiasi situazione che riguardi un dipendente, il club farà di tutto per essere discreto e di attirare la minore attenzione possibile sul problema e sul dipendente.
- 9.12. Il provvedimento preso in conformità a questa clausola, verrà registrato nello schedario dell'impiego del dipendente **e non** sul "*responsible gambling incident register*" (*registro degli incidenti riguardanti il gioco d'azzardo responsabile*). Le copie di qualsiasi aggiunta sullo schedario per l'impiego di un dipendente, in conformità a questa clausola, su richiesta saranno messe a disposizione degli ispettori VCGR.

10. Relazione con i servizi di assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo

- 10.1.** Il club manterrà un rapporto periodico con il locale “Gamblers Help Service” (Servizio di Assistenza per il Giocatore d'azzardo) e/o con altri rilevanti servizi di assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo.
- 10.2.** Almeno una volta l'anno il Club inviterà il personale del locale “Gamblers Help Service” (Servizio di Assistenza per il Giocatore d'azzardo) e/o quello di altri rilevanti servizi di assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo ad incontrarsi nei locali del club con i membri anziani del personale e con i membri del comitato direttivo.
- 10.3.** Il club registrerà i dettagli di tutti i contatti con il “Gamblers Help Service” e/o con altri rilevanti servizi di assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo nel suo registro per gli incidenti con il gioco d'azzardo responsabile.
- 10.4.** Il club metterà a disposizione dei membri, dei visitatori e degli impiegati le pubblicazioni del locale “Gamblers Help Service” e/o degli altri rilevanti servizi di assistenza per i problemi con il gioco d'azzardo e i dettagli per contattarli.

11. Reclami riguardanti il codice

- 11.1.** Il club sottoscriverà l'ICRP gestito dall'ufficio dell'ICRP.
- 11.2.** L'ICRP è conforme a tutti i requisiti di legge, alle rilevanti direttive ministeriali ed è stato approvato dal VCGR.
- 11.3.** Il club metterà a disposizione dei membri e degli ospiti le informazioni che riguardano l'ICRP, incluse le informazioni:
- 11.3.1. su come fare un reclamo;
 - 11.3.2. sul processo di risoluzione di un reclamo;
 - 11.3.3. sulla revisione indipendente delle decisioni prese dal club sui reclami dei membri e dei visitatori;

- 11.3.4. su come verranno raccolte e conservate le informazioni riguardanti i reclami;
- 11.3.5. su come il VCGR verrà aiutato a monitorare il rispetto del processo per i reclami.

12. Conformità con il divieto del gioco d'azzardo per i minori

12.1. Il gioco d'azzardo è vietato ai minori che non possono entrare nelle sale da gioco.

12.2. Il club farà sì che gli avvisi con i quali si proibisce ai minori l'entrata nelle sale da gioco, siano esposti ad ogni entrata della sala da gioco.

12.3. Il club si assicurerà che tutti gli impiegati facciano la verifica dell'età quando non sono sicuri che un membro o un visitatore abbia almeno 18 anni.

12.4. Ai fini della verifica dell'età i seguenti documenti sono ritenuti una prova valida:

- Tessera per l'accertamento dell'età (Proof of age card)
- Patente di guida
- Foglio rosa del Victoria (Victorian learners' permit)
- Passaporto
- Tessera del Bancomat (Key card)

12.5. Se un membro o un visitatore non è in grado di mostrare un valido documento di verifica dell'età, gli si chiederà di uscire dalla sala da gioco e/o non gli verrà venduto alcun prodotto per il gioco d'azzardo.

13. Ambiente di gioco

13.1. Per aiutare i membri e i visitatori a controllare il trascorrere del tempo il club metterà degli orologi in diversi punti dei locali.

- 13.2.** Il club si assicurerà di fare degli annunci regolari nella sala da gioco in cui vengano ricordati il giorno e l'ora. Questi annunci potrebbero essere fatti per le pause per il caffè e/o per le ore del pasto.
- 13.3.** Se l'annuncio di cui alla clausola 13.2 non viene fatto tramite un sistema automatico, la persona designata registrerà l'ora in cui viene fatto l'annuncio.
- 13.4.** Un impiegato avviserà la persona designata se notasse che un membro o un visitatore stesse giocando per un lungo periodo di tempo e avesse difficoltà a smettere nell'ora di chiusura e la persona designata agirà in conformità alla clausola 8.6.

14. Transazioni finanziarie

- 14.1.** Il club non incasserà assegni di membri o visitatori a meno che essi non abbiano preso precedenti accordi con la direzione per l'incasso di tali assegni.
- 14.2.** Anche se fossero stati presi precedenti accordi per l'incasso degli assegni, per legge il club può incassare assegni da qualunque membro o visitatore per non più di \$400 al giorno.
- 14.3.** Per legge, le vincite o i crediti accumulati con le macchine da gioco di \$1,000 o più non possono essere pagati in contanti.
- 14.4.** I membri e i visitatori possono richiedere che le vincite o i crediti accumulati con le macchine da gioco inferiori ai \$ 1,000 e le vincite e/o i crediti da altri prodotti per il gioco d'azzardo vengano pagati in contanti e/o con assegno. Il club soddisferà tale richiesta.
- 14.5.** Il club manterrà un "*prize payment register*" (*registro per il pagamento dei premi*) ai fini della registrazione del pagamento di premi rilevanti su prodotti per il gioco d'azzardo, inclusi, ma non limitati ai pagamenti per assegno di più di \$1,000. Questo registro per il pagamento dei premi, su richiesta, verrà messo a disposizione degli ispettori del VCGR.

- 14.6.** Le registrazioni sul “*prize payment register*” (*registro per il pagamento dei premi*) possono essere soggette al “Privacy Act” e il club rispetterà i “National Privacy Principles” (Principi Nazionali sulla Privacy) riguardo al “*prize payment register*” (*registro per il pagamento dei premi*).
- 14.7.** L’offerta delle macchine da giuoco e delle scommesse è regolata dall’ “Anti Money Laundering and Counter Terrorism Financing Act” (Legge contro il Riciclaggio del denaro sporco e contro il Finanziamento del terrorismo). Il club ha adottato il “The ClubsVIC AML/CTF Program” (Programma ClubsVIC AML/CTF) e farà sì che tutte le transazioni finanziarie avvengano in conformità con il “ClubsVIC AML/CTF Program” e l’ “AML/CTF Act”.
- 14.8.** Il club darà informazioni su:
- 14.8.1. la linea di condotta del club sull’incasso deglii assegni, e
 - 14.8.2. come i membri e i visitatori potrebbero incassare le vincite tramite assegno.

15. Pubblicità e promozioni

- 15.1.** Il club si assicurerà che tutte le pubblicità e le promozioni relative al gioco d’azzardo effettuate da o per conto del club:
- 15.1.1. siano conformi al codice etico sulla pubblicità adottato dall’ “Australian Association of National Advertisers” (AANA) (Associazione Nazionale Australiana dei Pubblicitari), una copia del quale è disponibile sul sito internet www.aana.com.au/codes.html ;
 - 15.1.2. non siano false, fuorvianti o ingannevoli, per quanto riguarda le probabilità, i premi e le possibilità di vincita;
 - 15.1.3. abbiano il permesso di qualsiasi vincitore di premi, prima della pubblicazione;
 - 15.1.4. non siano di natura indecente o offensiva;

- 15.1.5. non creino l'impressione che il gioco d'azzardo sia una strategia ragionevole per il miglioramento finanziario;
 - 15.1.6. non promuovano il consumo di alcol durante l'acquisto di prodotti per il gioco d'azzardo;
 - 15.1.7. siano conformi alle regole che governano la pubblicità sui progotti per il gioco d'azzardo, incluso ma non limitato al completo divieto di materiale pubblicitario non richiesto sulle macchine da gioco, al di fuori della sala da gioco.
- 15.2.** Prima della pubblicazione il club controllerà tutta la pubblicità e le promozioni, facendo riferimento al codice etico dell'AANA e a questa clausola.
- 15.3.** Nel dubbio che una pubblicità o promozione non sia conforme al codice etico dell'AANA e a questa clausola, il club può chiedere un'opinione su tale pubblicità all'ufficio del codice.
- 15.4.** Benché il club rispetterà il codice etico dell'AANA, qualsiasi reclamo riguardante la pubblicità e le promozioni del club saranno gestiti in conformità con l'ICRP (vedi clausola 11) e **non** dall' "Advertising Standards Complaints Board" (Comitato per i reclami sugli standard pubblicitari).

16. Processo di revisione

16.1. Feedback del dipendente

- 16.1.1. Il club si assicurerà che con il "*responsible gambling incident register*" (*registro degli incidenti riguardanti il gioco d'azzardo responsabile*) ci sia a disposizione anche un "*employee feedback form*" (*modulo per il feedback del dipendente*).
- 16.1.2. Nel pacchetto/manuale per l'insediamento nel posto di lavoro del club, dato nel momento dell'assunzione a tutti i dipendenti, ci sarà anche l'istruzione su come essi possono

dare il loro feedback sul funzionamento del codice, compilando il modulo per il feedback del dipendente, disponibile con il “*responsible gambling incident register*” (*registro degli incidenti riguardanti il gioco d'azzardo responsabile*).

- 16.1.3. Il club darà a tutti i dipendenti che lavorano con il club al momento della sottoscrizione del codice, le informazioni su come dare il loro feedback sul funzionamento del codice, compilando il modulo per il feedback del dipendente, disponibile con il “*responsible gambling incident register*” (*registro degli incidenti riguardanti il gioco d'azzardo responsabile*).
- 16.1.4. Al termine di ogni turno la persona designata raccoglierà qualsiasi modulo per il feedback del dipendente compilato e lo darà alla direzione del club.
- 16.1.5. La direzione del club prenderà in esame il modulo per il feedback del dipendente compilato e:
 - 16.1.5.1. se la questione può essere affrontata a livello di club, la direzione prenderà il provvedimento appropriato, registrerà il modulo completato per il feedback del dipendente nel “*responsible gambling incident register*” e allegnerà tutti i moduli completati al modulo di revisione annuale;
 - 16.1.5.2. se la questione riguarda un problema sistematico relativo al codice, essa verrà riferita all'ufficio del codice perché la esamini e prenda i dovuti provvedimenti, inclusa la richiesta al VCGR per una modifica del codice.

- 16.1.6. Tutti i moduli per il feedback del dipendente completati verranno conservati dalla direzione del club e, su richiesta, messi a disposizione degli ispettori VCGR.

16.2. Feedback del membro

- 16.2.1. Ogni anno, prima del 28 Febbraio, il club invierà ai membri un modulo per il feedback del membro, affinché lo compilino e lo riconsegnino al club.
- 16.2.2. L'ufficio del codice, su richiesta, può concedere una proroga per la distribuzione del modulo per il feedback dei membri.
- 16.2.3. La direzione del club prenderà in esame il modulo per il feedback del membro compilato e:
- 16.2.3.1. se la questione può essere affrontata a livello di club, la direzione prenderà il provvedimento appropriato, registrerà il modulo completato per il feedback del dipendente nel "*responsible gambling incident register*" e allegherà tutti i moduli completati al modulo di revisione annuale;
 - 16.2.3.2. se la questione riguarda un problema sistematico relativo al codice, essa verrà riferita all'ufficio del codice perché la esamini e prenda i dovuti provvedimenti, inclusa la richiesta al VCGR per una modifica del codice.
- 16.2.4. Tutti i moduli per il feedback del membro completati verranno conservati dalla direzione del club e, su richiesta, messi a disposizione degli ispettori VCGR.

16.3. Feedback del club

- 16.3.1. Ogni anno il club completerà il "code review form" (modulo per la revisione del codice) prima del 31 Marzo.

- 16.3.2. L'ufficio del codice, su richiesta, può concedere una proroga per la compilazione del modulo per la revisione del codice.
- 16.3.3. Il modulo per la revisione del codice compilato verrà tenuto nei locali del club, insieme a tutti i moduli per il feedback del membro e del dipendente ricevuti nel corso dell'anno precedente.

16.4. Feedback dei Servizi di Assistenza

- 16.4.1. Ogni anno, prima del 31 Marzo, l'ufficio del codice invierà al "Council of Gamblers Help Services" (Consiglio dei Servizi di Assistenza al Giocatore d'azzardo) un modulo per il feedback dei servizi di assistenza, perché venga completato e rispedito all'ufficio del codice entro il 15 Aprile.
- 16.4.2. Ogni anno, prima del 30 Aprile, l'ufficio del codice farà un sondaggio dei moduli completati dei club e una valutazione generale del codice (incluse le considerazioni sui reclami ricevuti), per effettuare un accertamento sul funzionamento e l'efficacia del codice.
- 16.4.3. L'ufficio del codice farà tutte le modifiche al codice appropriate e né chiederà l'approvazione al VCGR.
- 16.4.4. Una volta approvate le modifiche, l'ufficio del codice né darà comunicazione al club, insieme all'invio dell'appropriata documentazione.

17. Training & incentivi per il dipendente

- 17.1. Tutti i dipendenti del club coinvolti nella vendita dei prodotti per il gioco d'azzardo riceveranno adeguato training riguardo al contenuto e al funzionamento del codice.
- 17.2. Il training può essere fatto in uno qualunque o in più di uno dei seguenti modi:

- 17.2.1. riguardo ai dipendenti per il gioco d'azzardo, essi devono fare un corso per il servizio responsabile per il gioco d'azzardo (o uno di aggiornamento), che includa una parte sul funzionamento del codice e che sia approvato dall'ufficio del codice;
 - 17.2.2. istruzioni nelle riunioni del personale;
 - 17.2.3. la partecipazione dei dipendenti a sessioni di formazione sul codice, organizzate dall'ufficio del codice;
 - 17.2.4. sessioni di formazione per il dipendente organizzate nei locali del club e approvate dall'ufficio del codice.
- 17.3.** Qualsiasi caso di non conformità con il codice da parte di un dipendente, provocherà un provvedimento riparatore del datore di lavoro nei confronti del dipendente e in caso di ripetizione della non conformità, provocherà un'azione disciplinare.
- 17.4.** Nelle revisioni annuali sulla performance per tutti i dipendenti, ci sarà un esame dell'impegno e del rispetto del dipendente riguardo ai requisiti del codice. Nella revisione della performance verranno anche poste domande riguardanti i requisiti del Codice e il suo impatto sul dipendente e se il dipendente abbia soddisfatto o meno tali requisiti.

18. Come sottoscrivere il Codice

- 18.1.** Il club presenterà il codice al comitato direttivo/consiglio di amministrazione che deciderà formalmente la sottoscrizione del codice.
- 18.2.** Il club farà domanda all'ufficio del codice per la sottoscrizione del codice.
- 18.3.** L'ufficio del codice esaminerà la domanda e deciderà se approvarla o respingerla, comunicando rapidamente la sua decisione al club.
- 18.4.** Se l'ufficio del codice decidesse di respingere la domanda, esso comunicherà al club le ragioni del rifiuto.

- 18.5.** Il club sarà libero di ripresentare la domanda per la sottoscrizione del codice.
- 18.6.** Se l'ufficio del codice approvasse la domanda, il club dovrà comunicare al VCGR di aver sottoscritto il codice.
- 18.7.** L'ufficio del codice, in qualunque momento, potrebbe decidere che il club non è idoneo alla sottoscrizione del codice e, dopo aver dato al club possibilità di risolvere i problemi, potrebbe cancellare la sottoscrizione del codice fatta dal club.
- 18.8.** Se un club viene espulso dal codice, l'ufficio del codice lo comunicherà sia al club interessato che al VCGR.