



Λέσχες Βικτώριας

Κώδικας Συμπεριφοράς

Υπεύθυνου Τζόγου

Κώδικας VCGR Αριθμός 3 v2_2011

ΗΛέσχη
(“η λέσχη”)

1. Δέσμευση της λέσχης στον υπεύθυνο τζόγο

Η λέσχη δεσμεύεται στην υπεύθυνη παροχή τυχερών παιχνιδιών και θα εκθέτει το παρακάτω μήνυμα υπεύθυνου τζόγου οποτεδήποτε η λέσχη προσφέρει προϊόντα τυχερών παιχνιδιών ώστε να είναι ευκρινώς ορατή στα μέλη και επισκέπτες.

Η λέσχη αποτελεί ενιαίο και αναπόσπαστο τμήμα της κοινότητας. Λειτουργεί για και από τα μέλη της σε μη κερδοσκοπική βάση για να ικανοποιεί τους κοινοτικούς σκοπούς για τους οποίους ιδρύθηκε, τόσο τώρα όσο και στο μέλλον.

Η λέσχη δεσμεύεται στην πρόνοια των μελών, επισκεπτών και υπαλλήλων της και την πλατύτερη κοινότητα που εξυπηρετεί. Κάνει κάθε προσπάθεια για να παρέχει τις υπηρεσίες της μ’ έναν υπεύθυνο και βιώσιμο τρόπο. Ως μέρος αυτής της δέσμευσης, η λέσχη υιοθέτησε τον παρόντα Κώδικα Υπεύθυνης Παροχής Τυχερών Παιχνιδιών και θα διαθέσει τους αναγκαίους πόρους (οικονομικούς και ανθρώπινους) για να στηρίξει τη σωστή λειτουργία του κώδικα στους χώρους της λέσχης και στη διεύθυνση του κώδικα.

Ο κώδικας είναι σχεδιασμένος να βοηθά την λέσχη να παρέχει τυχερά παιχνίδια μ’ έναν τρόπο που είναι κοινωνικά ωφέλιμος, ευχάριστος και υπεύθυνος.

2. Ερμηνείες

2.1. Ορισμοί

- “Λέσχη” σημαίνει ηλέσχη

- “διεύθυνση κώδικα” σημαίνει ο διαχειριστής τής ICRP και του κώδικα
- “EGM” σημαίνει ηλεκτρονική μηχανή τυχερών παιχνιδιών
- “ICRP” σημαίνει η Ανεξάρτητη Διαδικασία Επίλυσης Παραπόνων ως διευκρινίζεται στη διάταξη 11
- “PID” σημαίνει οθόνη πληροφοριών παίκτη
- “αρμόδιο άτομο” σημαίνει το άτομο που είναι υπεύθυνο για την παροχή πληροφοριών σχετικά με τον κώδικα και τον υπεύθυνο τζόγο στα μέλη και στους επισκέπτες κάθε φορά που η λέσχη παρέχει προϊόντα τυχερών παιχνιδιών και διορίζεται σύμφωνα με τη διάταξη 8
- “Αρχείο καταχώρησης περιστατικών υπεύθυνου τζόγου” σημαίνει το αρχείο που διατηρεί η λέσχη στο οποίο η λέσχη καταχωρεί στοιχεία που απαιτούνται βάσει του Κώδικα και μπορεί επίσης να είναι τα αρχεία οιοπνευματωδών ποτών ή και AML/CTF
- “Έντυπο επανεξέτασης” σημαίνει το έντυπο που πρέπει να συμπληρώνεται ετησίως απ’ τη λέσχη σύμφωνα με τη διάταξη 16

2.2. Στον κώδικα, όταν η λέσχη υποχρεούται:

- να παρέχει πληροφορίες σε μέλη και επισκέπτες, ή
- να διαθέτει πληροφορίες σε μέλη και επισκέπτες, ή
- να εκθέτει πληροφορίες,

η λέσχη θα το πράξει αυτό με τους εξής τρόπους:

- θα αναρτεί κατάλληλες αφίσες, φυλλάδια ή και πρόχειρες ανακοινώσεις σε χώρο ή χώρους όπου η λέσχη παρέχει προϊόντα τυχερών παιχνιδιών, και η ανάρτηση θα είναι ευκρινώς ορατή και προσβάσιμη στα μέλη και επισκέπτες σ’ αυτούς τους χώρους, ή και
 - θα έχει έτοιμα προς διάθεση ενημερωτικά φυλλάδια για να παίρνουν οι πελάτες με δική τους πρωτοβουλία ή όταν τα ζητήσουν, ή και
 - θα διαθέτει πληροφορίες στο δικτυακό τόπο της λέσχης (αν υπάρχει)
- Οποιοδήποτε είναι καταλληλότερο/α.

3. Διαθεσιμότητα του Κώδικα και αρχείο καταχώρησης περιστατικών υπεύθυνου τζόγου

3.1. Αντίτυπο του Κώδικα διατίθεται στα αγγλικά και σε άλλες κύριες κοινοτικές γλώσσες στις παρακάτω ιστοσελίδες:

- [www.....](#) συμπληρώστε τη διαδικτυακή διεύθυνση της λέσχης σας
- www.clubsvic.org

3.2. Η λέσχη θα διαθέτει έντυπο αντίτυπο του κώδικα στα μέλη και επισκέπτες που το ζητούν.

3.3. Η λέσχη θα διαθέτει πληροφορίες στα μέλη και επισκέπτες σχετικά με το πώς μπορούν να προμηθευτούν αντίτυπο του κώδικα.

3.4. Η λέσχη θα διασφαλίσει ότι το αρχείο καταχώρησης περιστατικών υπεύθυνου τζόγου θα διατίθεται στους ελεγκτές VCGR όταν το ζητούν.

4. Πληροφορίες υπεύθυνου τζόγου

4.1. Η λέσχη θα συμμορφώνεται με όλες τις ρυθμιστικές απαιτήσεις σχετικά με την ανάρτηση πληροφοριών υπεύθυνου τζόγου και θα διαθέτει στα μέλη και επισκέπτες τις παρακάτω πληροφορίες σχετικά με τον υπεύθυνο τζόγο:

4.1.1. πώς να έχουν πρόσβαση στην ιστοσελίδα της Κοινοπολιτειακής Κυβέρνησης με θέμα η Κατανόηση του Χρήματος - Understanding Money
www.understandingmoney.gov.au

4.1.2. πώς μπορούν οι τζογαδόροι και οι οικογένειες ή φίλοι τους να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες στήριξης ατόμων με

πρόβλημα τζόγου και προγράμματα αυτοαποκλεισμού και την ιστοσελίδα της πολιτειακής κυβέρνησης για την στήριξη ατόμων με πρόβλημα τζόγου
www.problemgambling.vic.gov.au

- 4.1.3. πληροφορίες που εκδίδονται από τη υπηρεσία Βοήθειας Τζογαδόρων και άλλες αρμόδιες τοπικές υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου,
- 4.1.4. πώς να λαμβάνουν και να κρατούν προ-δεσμευτικές αποφάσεις,
- 4.1.5. για τους περιορισμούς στην πληρωμή με μετρητά των κερδών και στην παροχή πίστωσης για τυχερά παιχνίδια.

5. Πληροφορίες προϊόντων τυχερών παιχνιδιών

- 5.1. Πληροφορίες για οποιοσδήποτε σχετικούς κανονισμούς για το τζόγο θα διατίθενται στα μέλη και επισκέπτες. Επιπλέον, για μηχανές τυχερών παιχνιδιών, μέσω της οθόνης PID της μηχανής.
- 5.2. Θα εκτίθενται πληροφορίες για το πώς να έχουν πρόσβαση στην οθόνη PID ή και θα εξηγούνται από υπάλληλο της λέσχης.

6. Πληροφορίες για το πρόγραμμα επιβράβευσης μελών ή και επισκεπτών

- 6.1. Αυτή η διάταξη ισχύει μόνο αν η λέσχη διεξάγει πρόγραμμα επιβράβευσης το οποίο:
 - 6.1.1. παρακολουθεί τα έξοδα σε προϊόντα τζόγου μέλους ή επισκέπτη **και**
 - 6.1.2. ανταμείβει αυτά τα έξοδα.

- 6.2.** Κατά το χρόνο που το μέλος ή επισκέπτης εγγράφεται στο πρόγραμμα επιβράβευσης ή λίγο αργότερα, η λέσχη θα χορηγήσει στο μέλος ή επισκέπτη γραπτές πληροφορίες που διευκρινίζουν:
- 6.2.1. τους κανονισμούς του προγράμματος **και**
- 6.2.2. πώς συγκεντρώνονται, λήγουν και εξαγοράζονται οι ανταμοιβές.
- 6.3.** Η λέσχη θα συμμορφώνεται με όλους τους κανονισμούς που διέπουν τη διεξαγωγή του προγράμματος επιβράβευσης.
- 6.4.** Θα διατίθενται οι κανονισμοί και διατάξεις σχετικά με το πρόγραμμα επιβράβευσης της λέσχης.
- 6.5.** Τουλάχιστον μία φορά το χρόνο η λέσχη θα χορηγεί στα συμμετέχοντα μέλη και επισκέπτες γραπτή αναφορά που καθορίζει τι ανταμοιβές έχει συγκεντρώσει το μέλος ή επισκέπτης ως μέρος του προγράμματος επιβράβευσης.
- 6.6.** Η λέσχη δεν θα επιτρέπει σε μέλη ή επισκέπτες που έχουν αυτοαποκλειστεί να εγγραφούν ή να συνεχίσουν να είναι σε οποιοδήποτε πρόγραμμα επιβράβευσης.
- 6.7.** Όλες οι γραπτές επικοινωνίες με μέλη και επισκέπτες σχετικά με το πρόγραμμα επιβράβευσης θα περιλαμβάνουν την παρακάτω δήλωση:
“Συνιστάται ένθερμα να θέτετε λογικά όρια στο χρόνο και στο χρήμα που ξοδεύετε στα τυχερά παιχνίδια και να συμμορφώνεστε με τα όριά σας. Μπορείτε να ρωτήσετε τους υπαλλήλους της λέσχης αν έχετε πρόβλημα με τον τζόγο σας περιλαμβανομένου πώς να θέτετε και να διατηρείτε τα όριά σας”.

7. Προ-δεσμευτική στρατηγική

- 7.1.** Η λέσχη θα ενθαρρύνει τα μέλη και επισκέπτες να θέτουν όρια στο ποσό των χρημάτων και στο χρόνο που δαπανούν στα τυχερά

παιχνίδια. Τα όρια θα πρέπει να είναι κατάλληλα για τις περιστάσεις του κάθε μέλους ή επισκέπτη.

- 7.2.** Η λέσχη, για να βοηθήσει μέλη και επισκέπτες να θέτουν και να συμμορφώνονται με τα όρια, θα αναρτήσει κατάλληλες πληροφορίες οι οποίες θα συστήνουν στα μέλη και επισκέπτες να θέτουν όρια και να μην υπερβαίνουν αυτά τα όρια.
- 7.3.** Η λέσχη θα διαθέτει επίσης πληροφορίες που θα ενημερώνουν τα μέλη και επισκέπτες πώς να έχουν πρόσβαση σε βοήθεια για να θέτουν και να διατηρούν τα όρια και επίσης πώς να αναγνωρίζουν τις αφορμές που τους οδηγούν στην υπερβολική δαπάνη σε τυχερά παιχνίδια.
- 7.4.** Η λέσχη θα διαθέτει πληροφορίες στα μέλη και επισκέπτες και στις οικογένειες και φίλους τους για το πώς να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου και στην ιστοσελίδα της πολιτειακής κυβέρνησης για τη στήριξη ατόμων με προβληματικό τζόγο: www.problemgambling.vic.gov.au
- 7.5.** Σε όλες τις μηχανές τυχερών παιχνιδιών στο ακίνητο της λέσχης τα μέλη ή επισκέπτες θα μπορούν να παρακολουθούν το χρόνο και τα χρήματα που ξοδεύουν σε μια συνεδρία παιχνιδιού μέσω της οθόνης PID.
- 7.6.** Θα εκτίθενται πληροφορίες για το πώς να έχουν πρόσβαση στην οθόνη PID ή και θα εξηγούνται από υπάλληλο όταν ζητηθεί.
- 7.7.** Η λέσχη θα συμμορφώνεται με όλους τους κανονισμούς σχετικά με την προ-δέσμευση αναφορικά με το παιχνίδι στις τυχερές μηχανές.

8. Σχέσεις με μέλη και επισκέπτες

- 8.1.** Η λέσχη θα διασφαλίσει ότι υπάρχει κάποιο άτομο που θα είναι υπεύθυνο για την παροχή πληροφοριών σχετικά με τον κώδικα και τον υπεύθυνο τζόγο στα μέλη και επισκέπτες κάθε φορά που η λέσχη παρέχει προϊόντα τυχερών παιχνιδιών - “ το αρμόδιο άτομο”.
- 8.2.** Συνήθως αρμόδιο άτομο θα είναι ο διευθυντής υπηρεσίας κάθε βάρδιας.

- 8.3.** Η λέσχη θα διασφαλίσει ότι το αρμόδιο άτομο γνωρίζει αυτές τις υποχρεώσεις και τον τρόπο με τον οποίο θα τις εκπληρώνει.
- 8.4.** Οι υπάλληλοι θα ενημερώνονται για το ποιο είναι το αρμόδιο άτομο κάθε βάρδιας.
- 8.5.** Υπάλληλος θα ενημερώνει άμεσα το αρμόδιο άτομο εάν παρατηρήσει κάποιο μέλος ή επισκέπτη να πράττει ένα ή περισσότερα απ' τα παρακάτω πράγματα:
- 8.5.1. να πλησιάζει υπάλληλο και να ζητά πληροφορίες για τις υπηρεσίες ατόμων με πρόβλημα τζόγου,
 - 8.5.2. να λέει σε υπάλληλο ότι έχει πρόβλημα με τον τζόγο,
 - 8.5.3. να επιδεικνύει σημάδια αναστάτωσης ή απαράδεκτης συμπεριφοράς,
 - 8.5.4. να ενεργεί επιθετικά ή με απροκάλυπτα αντικοινωνικό ή συναισθηματικό τρόπο περιλαμβανομένης και βίαιης επίθεσης κατά μηχανών τυχερών παιχνιδιών ή να κλαίει αφού έχασε χρήματα,
 - 8.5.5. να παίζει τυχερά παιχνίδια κάθε μέρα για μεγάλη χρονική περίοδο και να δυσκολεύεται να φύγει τις ώρες του κλεισίματος,
 - 8.5.6. να παίζει για υπερβολικά μεγάλες χρονικές περιόδους χωρίς να κάνει κάποιο διάλειμμα,
 - 8.5.7. να ζητάει δανεικά από υπαλλήλους,
 - 8.5.8. να αποφεύγει την επικοινωνία ενώ παίζει και να μην είναι δεκτικός στην επικοινωνία και να μην έχει αίσθηση του χώρου που βρίσκεται.
- 8.6.** Το αρμόδιο άτομο θα εκτιμήσει την κατάσταση και θα προβεί σε τέτοιες ενέργειες ως θεωρήσει κατάλληλες το αρμόδιο άτομο. Αυτές οι άμεσες ενέργειες θα περιλαμβάνουν μία ή περισσότερες απ' τις παρακάτω:
- 8.6.1. να υποδείξει στο μέλος ή επισκέπτη να φύγει από τον χώρο,

- 8.6.2. να υποδείξει στο μέλος ή επισκέπτη να πάει για φαγητό και ποτό σε διαφορετικό χώρο,
 - 8.6.3. να προσφερθεί να καλέσει ταξί για να μεταφέρει το μέλος ή επισκέπτη στο σπίτι,
 - 8.6.4. να προσφερθεί να επικοινωνήσει με κάποιον γνωστό του/της,
 - 8.6.5. να υποδείξει στο μέλος ή επισκέπτη να χρησιμοποιήσει το τηλέφωνο της λέσχης,
 - 8.6.6. να προσφέρει στο μέλος ή επισκέπτη κάποιο ρόφημα (πχ καφέ),
 - 8.6.7. να πλησιάσει το μέλος ή επισκέπτη και να προσπαθήσει να συνομιλήσει φιλικά με το μέλος ή επισκέπτη
 - 8.6.8. να δώσει στο μέλος ή επισκέπτη όλες τις σχετικές πληροφορίες σχετικά με την πρόσβαση σε υπηρεσίες βοήθειας, όπως πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού και οικονομικές συμβουλές,
 - 8.6.9. να δώσει στο μέλος ή επισκέπτη κάποια άλλη κατάλληλη βοήθεια,
 - 8.6.10. τίποτα απ' τα παραπάνω, εάν, σύμφωνα με τη λογική άποψη του αρμόδιου ατόμου, οποιαδήποτε συνδιαλλαγή με το μέλος ή επισκέπτη δεν είναι εφικτή.
- 8.7.** Το αρμόδιο άτομο θα κάνει κάθε προσπάθεια να είναι διακριτικό όταν πλησιάζει μέλος ή επισκέπτη και να κάνει όσο γίνεται λιγότερο θόρυβο για την κατάσταση και να μην εκθέτει το μέλος ή επισκέπτη.
- 8.8.** Αν το αρμόδιο άτομο θεωρεί ότι η συνδιαλλαγή με το μέλος ή επισκέπτη είναι εφικτή, το αρμόδιο άτομο θα καταχωρήσει το περιστατικό στο *αρχείο καταχώρησης περιστατικών υπεύθυνου τζόγου* και θα συμπεριλάβει τις ενέργειες στις οποίες προέβη το αρμόδιο άτομο.
- 8.9.** Καταχωρήσεις στο *αρχείο καταχώρησης περιστατικών υπεύθυνου τζόγου* μπορεί να υπόκεινται στο Νόμο Προστασίας Προσωπικών

Δεδομένων και το αρμόδιο άτομο θα διασφαλίσει τη συμμόρφωση με τις Εθνικές Αρχές Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

8.10. Η λέσχη θα εκπαιδεύσει όλους τους υπαλλήλους που εκτελούν τα καθήκοντα του αρμόδιο ατόμου. Τα αρμόδια άτομα θα εκπαιδευτούν για να γνωρίζουν τα χαρακτηριστικά του προβληματικού τζόγου και τις κατάλληλες ενέργειες για την προβληματική συμπεριφορά, και επίσης να γνωρίζουν τις απαιτήσεις των Εθνικών Αρχών Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

8.11. Η λέσχη θα συμμορφώνεται με τους νόμους που αφορούν την υπεύθυνη παροχή οινοπνευματωδών ποτών.

9. Σχέσεις με υπαλλήλους

9.1. Μέλημα της λέσχης είναι να διασφαλίσει την ασφάλεια των υπαλλήλων της και την αντιληπτή ακεραιότητα των προϊόντων τυχερών παιχνιδιών που πωλούνται από την λέσχη.

9.2. Υπάλληλοι αίθουσας τυχερών παιχνιδιών, βάσει του νόμου, δεν επιτρέπεται να παίζουν στις μηχανές τυχερών παιχνιδιών κατά τη διάρκεια της βάρδιας τους, περιλαμβανομένων και των διαλειμμάτων κατά τη βάρδια τους.

9.3. Η λέσχη θα υιοθετήσει κανονισμό σχετικά με την αγορά προϊόντων τυχερών παιχνιδιών απ' τους υπαλλήλους (περιλαμβανομένου παιχνιδιού στις μηχανές τυχερών παιχνιδιών) και αντίτυπο του κανονισμού θα συμπεριλαμβάνεται στο εγχειρίδιο του προσωπικού και θα επισυνάπτεται σε οποιοδήποτε αντίτυπο του κώδικα που διανέμεται.

9.4. Εκτός εάν η λέσχη αποφασίσει ότι απαγορεύεται στους υπαλλήλους να παίζουν τυχερά παιχνίδια στη λέσχη οποιαδήποτε στιγμή, θα επιτρέπεται στους υπαλλήλους να παίζουν τυχερά παιχνίδια μόνο στις παρακάτω περιστάσεις:

- Υπάλληλοι δεν επιτρέπεται να αγοράζουν οποιοδήποτε προϊόν τυχερών παιχνιδιών ενώ βρίσκονται σε υπηρεσία (περιλαμβανομένου παιχνιδιού σε μηχανή τυχερού παιχνιδιού ή στοίχημα ή αγορά λαχείων).
 - Υπάλληλοι εκτός υπηρεσίας επιτρέπεται να αγοράζουν οποιοδήποτε προϊόν τυχερών παιχνιδιών αρκεί να μη φοράνε στολή και το διακριτικό σήμα άδειας υπαλλήλου τυχερών παιχνιδιών ή λέσχης.
 - Η απαγόρευση των υπαλλήλων να αγοράζουν προϊόντα τυχερών παιχνιδιών καλύπτει όλους τους υπαλλήλους, όχι μόνο τους υπάλληλους αυτούς που ασχολούνται με τα προϊόντα τυχερών παιχνιδιών.
- 9.5.** Αν η λέσχη υιοθετήσει διαφορετικό κανονισμό απ' αυτόν που παραθέεται στη διάταξη 9.4 η λέσχη πρέπει να ενημερώσει γραπτώς την VCGR για τον κανονισμό και πρέπει να περιμένει την έγκριση του κανονισμού πριν εφαρμόσει τον κανονισμό. Παροτρύνονται οι λέσχες να συζητούν με τη διεύθυνση του κώδικα οποιαδήποτε αλλαγή στον κανονισμό όπως παραθέεται στη διάταξη 9.4.
- 9.6.** Συνεδρίες επαγγελματικής κατάρτισης στον υπεύθυνο τζόγο για τους υπαλλήλους θα εκτελούνται σε ετήσια βάση σε συνεργασία με την τοπική Υπηρεσία Βοήθειας Τζογαδόρων ή άλλο παρόμοιο αρμόδιο οργανισμό όπως αποφασίσει η λέσχη.
- 9.7.** Πληροφορίες για τον υπεύθυνο τζόγο και τις υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου θα περιλαμβάνονται στο πακέτο κατατόπισης/εγχειρίδιο προσωπικού που δίνεται σε όλους τους υπαλλήλους κατά την έναρξη της απασχόλησής τους στη λέσχη.
- 9.8.** Η λέσχη θα παρέχει σε όλους τους υπαλλήλους που απασχολούνται στη λέσχη κατά το χρόνο της εγγραφής στον κώδικα πληροφορίες

σχετικά με τον υπεύθυνο τζόγο και τις υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου.

- 9.9.** Αν κάποιος υπάλληλος αναφέρει σε άλλο υπάλληλο ότι ο πρώτος έχει πρόβλημα τζόγου, ή έχει παρατηρηθεί από άλλο υπάλληλο να επιδεικνύει οποιαδήποτε απ' τις συμπεριφορές που παρατίθενται στην παραπάνω διάταξη 8.5, το ζήτημα θα παραπεμφθεί στο διευθυντή της λέσχης ή μέλος του διοικητικού συμβουλίου ο οποίος θα ενεργήσει σύμφωνα με τη παραπάνω διάταξη 8.6.
- 9.10.** Αν κάποιος υπάλληλος έχει πρόβλημα τζόγου και οι λειτουργίες της λέσχης μπορούν να εκτελούνται απ' τον συγκεκριμένο υπάλληλο δηλαδή να του ανατεθούν καθήκοντα που δεν συμπεριλαμβάνουν εργασία με προϊόντα τυχερών παιχνιδιών, τότε ο υπάλληλος και η λέσχη δύνανται να συμφωνήσουν στην αλλαγή των καθηκόντων του υπαλλήλου.
- 9.11.** Για να αποφασιστεί ποια ενέργεια θα είναι κατάλληλη σε κάποια κατάσταση που αφορά υπάλληλο, η λέσχη θα διασφαλίσει ότι θα γίνει κάθε προσπάθεια για να είναι διακριτική και να κάνει όσο γίνεται λιγότερο θόρυβο για την κατάσταση και να μην εκθέσει τον υπάλληλο.
- 9.12.** Ενέργεια που ελήφθη σύμφωνα με τη διάταξη αυτή θα καταχωρηθεί στο φάκελο απασχόλησης του υπαλλήλου, **και όχι** στο *αρχείο καταχώρησης περιστατικών υπεύθυνου τζόγου*. Αντίγραφα οποιωνδήποτε καταχωρήσεων στον φάκελο απασχόλησης του υπαλλήλου που έγιναν σύμφωνα με τη διάταξη αυτή θα διατίθενται για έλεγχο στους ελεγκτές VCGR όταν ζητηθεί.

10. Σχέσεις με υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου

- 10.1.** Η λέσχη θα διατηρεί τακτική επαφή με την τοπική υπηρεσία Βοήθειας Τζογαδόρων ή και άλλες αρμόδιες υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου.

- 10.2.** Τουλάχιστον μία φορά ετησίως η λέσχη θα προσκαλεί υπαλλήλους από την τοπική υπηρεσία Βοήθειας Τζογαδόρων ή και υπαλλήλους από άλλες αρμόδιες υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου σε συνάντηση με ανώτερο προσωπικό ή και μέλη του διοικητικού συμβουλίου στο κτίριο της λέσχης.
- 10.3.** Η λέσχη θα καταγράφει λεπτομέρειες όλων των επαφών με την υπηρεσία Βοήθειας Τζογαδόρων ή και άλλες αρμόδιες υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου στο *αρχείο καταχώρησης περιστατικών υπεύθυνου τζόγου*.
- 10.4.** Η λέσχη θα διαθέτει στα μέλη, επισκέπτες και υπαλλήλους έντυπα και λεπτομέρειες επικοινωνίας με την τοπική υπηρεσία Βοήθειας Τζογαδόρων ή και άλλες αρμόδιες υπηρεσίες στήριξης ατόμων με πρόβλημα τζόγου.

11. Παράπονα για τον κώδικα

- 11.1.** Η λέσχη θα εγγραφεί στην ICRP που διοικείται από τη διεύθυνση ICRP.
- 11.2.** Η ICRP συμμορφώνεται με τις σχετικές υπουργικές οδηγίες και έχει εγκριθεί από την VCGR.
- 11.3.** Η λέσχη θα διαθέτει στα μέλη και επισκέπτες πληροφορίες για την ICRP, περιλαμβανομένων:
- 11.3.1. πώς να υποβάλουν κάποιο παράπονο,
 - 11.3.2. τη διαδικασία επίλυσης ενός παραπόνου,
 - 11.3.3. την ανεξάρτητη επανεξέταση αποφάσεων που λαμβάνονται απ' τη λέσχη για παράπονα μέλους ή επισκέπτη,
 - 11.3.4. πώς θα συλλέγονται και φυλάσσονται πληροφορίες για τα παράπονα, και
 - 11.3.5. πώς θα βοηθείται η VCGR για να παρακολουθεί τη συμμόρφωση με τη διαδικασία παραπόνων.

12. Συμμόρφωση με την απαγόρευση του τζόγου για ανήλικους

- 12.1.** Απαγορεύονται τα τυχερά παιχνίδια από ανήλικους και οι ανήλικοι δεν επιτρέπεται να εισέρχονται σε αίθουσες τυχερών παιχνιδιών.
- 12.2.** Η λέσχη θα διασφαλίσει ότι θα βρίσκονται επιγραφές σε κάθε είσοδο αίθουσας τυχερών παιχνιδιών που θα αναγράφει την απαγόρευση ανηλίκων στη αίθουσα τυχερών παιχνιδιών.
- 12.3.** Η λέσχη θα διασφαλίσει ότι όλοι οι υπάλληλοι θα ζητούν πιστοποίηση της ηλικίας όταν δεν είναι βέβαιοι αν κάποιο μέλος ή επισκέπτης είναι τουλάχιστον 18 ετών.
- 12.4.** Για το σκοπό πιστοποίησης της ηλικίας τα παρακάτω έγγραφα είναι αποδεκτά ως αποδεικτικό στοιχείο ηλικίας:
- Κάρτα πιστοποίησης ηλικίας
 - Άδεια οδήγησης
 - Άδεια μαθητευομένου οδηγού Βικτώριας
 - Διαβατήριο
 - Τραπεζική κάρτα (Key card)
- 12.5.** Αν δεν παρουσιάσει σχετική πιστοποίηση ηλικίας, θα ζητηθεί απ' το μέλος ή επισκέπτη να απομακρυνθεί απ' την αίθουσα τυχερών παιχνιδιών ή και δεν θα του χορηγηθεί κανένα προϊόν τυχερού παιχνιδιού.

13. Ο χώρος των τυχερών παιχνιδιών

- 13.1.** Για να βοηθήσουν τα μέλη και επισκέπτες να γνωρίζουν τη διέλευση του χρόνου, η λέσχη θα τοποθετήσει ρολόγια γύρω από τους χώρους της λέσχης.
- 13.2.** Η λέσχη θα διασφαλίσει ότι θα γίνονται τακτικές ανακοινώσεις στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών που θα περιλαμβάνουν και την ώρα. Αυτές οι ανακοινώσεις μπορούν να γίνονται κατά την ώρα των διαλλειμάτων ή και φαγητού.

- 13.3.** Αν η ανακοίνωση που αναφέρεται στην παραπάνω διάταξη 13.2 δεν γίνεται με αυτόματο σύστημα, το αρμόδιο άτομο θα καταγράψει την ώρα που έγινε η ανακοίνωση.
- 13.4.** Υπάλληλος θα ενημερώνει άμεσα το αρμόδιο άτομο αν ο υπάλληλος παρατηρήσει κάποιο μέλος ή επισκέπτη να παίζει τυχερά παιχνίδια για μεγάλη χρονική περίοδο και να δυσκολεύεται να φύγει τις ώρες του κλεισίματος, και το αρμόδιο άτομο θα ενεργήσει σύμφωνα με τη διάταξη 8.6.

14. Χρηματικές συναλλαγές

- 14.1.** Η λέσχη δεν θα εξαργυρώνει επιταγές μελών και επισκεπτών εκτός εάν το μέλος ή επισκέπτης έχει ρυθμίσει εκ των προτέρων με τη διεύθυνση της λέσχης να εξαργυρώνει τις επιταγές του.
- 14.2.** Ακόμη κι αν έχουν γίνει ρυθμίσεις εκ των προτέρων για την εξαργύρωση επιταγών, η λέσχη δεν μπορεί βάσει του νόμου να εξαργυρώνει επιταγές για οποιοδήποτε μέλος ή επισκέπτη αξίας πάνω από \$400 την ημέρα.
- 14.3.** Βάσει του νόμου, τα κέρδη ή συγκεντρωμένη πίστωση \$1000 ή περισσότερων δολαρίων από τις τυχερές μηχανές πρέπει να καταβάλλονται πλήρως με επιταγή, η οποία επιταγή να μην είναι πληρωτέα σε μετρητά.
- 14.4.** Μέλη και επισκέπτες μπορούν να ζητήσουν ότι κέρδη ή συγκεντρωμένη πίστωση \$1000 ή λιγότερων δολαρίων από τις τυχερές μηχανές και κέρδη ή και πίστωση από άλλα προϊόντα τυχερών παιχνιδιών να πληρώνονται σε μετρητά ή και επιταγή. Η λέσχη θα συμμορφώνεται με τέτοιου είδους αιτήματα.
- 14.5.** Η λέσχη θα διατηρεί *αρχείο πληρωμής κερδών* για να καταγράψει την πληρωμή σημαντικών δώρων από προϊόντα τυχερών παιχνιδιών, περιλαμβανομένων, και μη περιορισμένων, πληρωμών με επιταγές

αξίας πάνω από \$1000. Το αρχείο πληρωμής κερδών θα διατίθεται για έλεγχο στους ελεγκτές VCGR όταν το ζητήσουν.

14.6. Καταχωρήσεις στο *αρχείο πληρωμής κερδών* μπορεί να υπόκεινται στο Νόμο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων και η λέσχη θα συμμορφώνεται με τις Εθνικές Αρχές Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων αναφορικά με το *αρχείο πληρωμής κερδών*.

14.7. Η παροχή μηχανών τυχερών παιχνιδιών και στοιχημάτων υπόκειται στο Νόμο Κατά του Ξεπλύματος Χρήματος και τον Αντιτρομοκρατικό Νόμο Χρηματοδότησης. Η λέσχη έχει υιοθετήσει το Πρόγραμμα ClubsVIC AML/CTF και η λέσχη θα διασφαλίσει ότι όλες οι χρηματικές συναλλαγές θα συμμορφώνονται με το Πρόγραμμα ClubsVIC AML/CTF και τον Νόμο AML/CTF.

14.8. Η λέσχη θα παρέχει πληροφορίες για:

14.8.1. τον κανονισμό της λέσχης σχετικά με την εξαργύρωση επιταγών και

14.8.2. πώς μπορούν τα μέλη και επισκέπτες να τους καταβάλλονται τα κέρδη με επιταγή.

15. Διαφήμιση και προβολές

15.1. Η λέσχη θα διασφαλίσει ότι όλες οι διαφημίσεις και προβολές σχετικά με τα τυχερά παιχνίδια που αναλαμβάνονται από ή εκ μέρους της λέσχης:

15.1.1. θα συμμορφώνονται με τον κώδικα δεοντολογίας διαφημίσεων που έχει υιοθετηθεί από τον Αυστραλιανό Σύνδεσμο Εθνικών Διαφημιστών (AANA) αντίτυπο του οποίου διατίθεται στην ιστοσελίδα www.aana.com.au/codes.html ,

15.1.2. δεν είναι λανθασμένες, παραπλανητικές ή δόλιες σχετικά με τις πιθανότητες, δώρα ή ευκαιρίες να κερδίσει κάποιος,

15.1.3. να έχει τη συγκατάθεση οποιουδήποτε ατόμου που αναγνωρίζεται ως νικητής δώρου πριν τη δημοσίευση,

- 15.1.4. να μην είναι προσβλητικής ή ακατάλληλης φύσεως,
 - 15.1.5. να μη δίνουν την εντύπωση ότι ο τζόγος είναι μια λογική στρατηγική για οικονομική βελτίωση,
 - 15.1.6. να μην προάγουν την κατανάλωση αλκοόλ ενώ αγοράζουν προϊόντα τυχερών παιχνιδιών,
 - 15.1.7. να συμμορφώνονται με τις διατάξεις που διέπουν τη διαφήμιση προϊόντων τυχερών παιχνιδιών περιλαμβανομένου και μη περιοριζομένου στην ολική απαγόρευση αυθαίρετης διαφήμισης μηχανών τυχερών παιχνιδιών έξω από αίθουσα τυχερών παιχνιδιών.
- 15.2.** Πριν τη διαφήμιση, η λέσχη θα εκτιμήσει όλες τις διαφημίσεις και προβολές προϊόντων τυχερών παιχνιδιών με βάση τον κώδικα δεοντολογίας του AANA και την παρούσα διάταξη.
- 15.3.** Αν υπάρχει αμφιβολία κατά πόσο μια διαφήμιση ή προβολή συμμορφώνεται με τον κώδικα δεοντολογίας AANA ή και με τη διάταξη αυτή, η λέσχη θα παραπέμψει τη διαφήμιση στη διεύθυνση του κώδικα για να λάβει τη γνώμη της.
- 15.4.** Παρόλο που η λέσχη θα συμμορφώνεται με τον κώδικα δεοντολογίας AANA, οποιοδήποτε παράπονο σχετικά με τις διαφημίσεις και προβολές της λέσχης θα εξετάζεται σύμφωνα με την ICRP (βλέπε διάταξη 11) και **όχι** με το Συμβούλιο Παραπόνων Προδιαγραφών Διαφημίσεων.

16. Διαδικασία επανεξέτασης

16.1. Απόψεις υπαλλήλων

- 16.1.1. Η λέσχη θα διασφαλίσει ότι θα διατίθεται *έντυπο απόψεων υπαλλήλων* βάσει του κώδικα μαζί με το *αρχείο καταχώρησης περιστατικών υπεύθυνου τζόγου*.
- 16.1.2. Το πακέτο κατατόπισης/εγχειρίδιο προσωπικού που δίνεται σε όλους τους υπαλλήλους κατά την έναρξη της απασχόλησής

τους στη λέσχη θα περιλαμβάνει συμβουλές για τον τρόπο με τον οποίο οι υπάλληλοι μπορούν να εκφράζουν τις απόψεις τους για τη λειτουργία του κώδικα συμπληρώνοντας το έντυπο απόψεων υπαλλήλων που θα διατίθεται μαζί με το *αρχείο καταχώρησης περιστατικών υπεύθυνου τζόγου*.

- 16.1.3. Η λέσχη θα παρέχει σε όλους τους υπαλλήλους που απασχολούνται στη λέσχη κατά το χρόνο της εγγραφής στον κώδικα πληροφορίες για το πώς θα μπορούν οι υπάλληλοι να παρέχουν τις απόψεις τους για τη λειτουργία του κώδικα συμπληρώνοντας το έντυπο απόψεων υπαλλήλων που διατίθεται μαζί με το *αρχείο καταχώρησης περιστατικών υπεύθυνου τζόγου*.
- 16.1.4. Στο τέλος της κάθε βάρδιας το αρμόδιο άτομο θα συλλέγει οποιοδήποτε συμπληρωμένο έντυπο απόψεων υπαλλήλων και θα το παραδίδει στη διεύθυνση της λέσχης.
- 16.1.5. Η διεύθυνση της λέσχης θα εξετάζει τα συμπληρωμένα έντυπα απόψεων υπαλλήλων και:
- 16.1.5.1. εάν το ζήτημα μπορεί να αντιμετωπιστεί στο επίπεδο της λέσχης, η διεύθυνση θα λάβει κατάλληλα μέτρα, θα αρχειοθετήσει το συμπληρωμένο έντυπο στο *αρχείο καταχώρησης περιστατικών υπεύθυνου τζόγου* και θα επισυνάψει αντίτυπα οποιουδήποτε συμπληρωμένου εντύπου στο έντυπο της ετήσιας επανεξέτασης,
 - 16.1.5.2. εάν το ζήτημα αφορά κάποιο πρόβλημα στο σύστημα αναφορικά με τον κώδικα, το ζήτημα θα παραπεμφθεί στη διεύθυνση του κώδικα για να το εξετάσει και να λάβει κατάλληλα μέτρα, που μπορεί να περιλαμβάνουν αίτηση στην VCGR για τροποποίηση του κώδικα.

- 16.1.6. Όλα τα συμπληρωμένα έντυπα απόψεων υπαλλήλων θα φυλάσσονται από τη διεύθυνση της λέσχης και θα διατίθενται για έλεγχο στους ελεγκτές VCGR όταν το ζητήσουν.

16.2. Απόψεις μελών

- 16.2.1. Κάθε χρόνο πριν τις 31 Μαρτίου η λέσχη θα χορηγεί έντυπα απόψεων μελών σε όλους τους χώρους της λέσχης όπου παρέχονται τυχερά παιχνίδια. Τα έντυπα απόψεων μελών θα διατίθενται για μια ελάχιστη περίοδο δύο εβδομάδων.
- 16.2.2. Η διεύθυνση του κώδικα δύναται, κατόπιν αιτήσεως, να χορηγήσει παράταση του χρόνου μετά τις 31 Μαρτίου για τη διάθεση του έντυπου απόψεων μελών.
- 16.2.3. Η διεύθυνση της λέσχης θα εξετάζει τα συμπληρωμένα έντυπα απόψεων μελών και:
- 16.2.3.1. εάν το ζήτημα μπορεί να αντιμετωπιστεί στο επίπεδο της λέσχης, η διεύθυνση θα λάβει κατάλληλα μέτρα, θα αρχειοθετήσει το συμπληρωμένο έντυπο στο *αρχείο καταχώρησης περιστατικών υπεύθυνου τζόγου* και θα επισυνάψει αντίτυπα οποιουδήποτε συμπληρωμένου εντύπου στο έντυπο της ετήσιας επανεξέτασης,
- 16.2.3.2. εάν το ζήτημα αφορά κάποιο πρόβλημα στο σύστημα αναφορικά με τον κώδικα, το ζήτημα θα παραπεμφθεί στη διεύθυνση του κώδικα για να το εξετάσει και να λάβει κατάλληλα μέτρα, που μπορεί να περιλαμβάνουν αίτηση στην VCGR για τροποποίηση του κώδικα.
- 16.2.4. Όλα τα συμπληρωμένα έντυπα απόψεων μελών θα φυλάσσονται από τη διεύθυνση της λέσχης και θα διατίθενται για έλεγχο στους ελεγκτές VCGR όταν το ζητήσουν.

16.3. Απόψεις της λέσχης

- 16.3.1. Η λέσχη θα συμπληρώνει το “έντυπο επανεξέτασης κώδικα” πριν τις 30 Απριλίου κάθε έτους.
- 16.3.2. Η διεύθυνση του κώδικα δύναται, κατόπιν αιτήσεως, να χορηγήσει παράταση του χρόνου συμπλήρωσης του έντυπου επανεξέτασης κώδικα.
- 16.3.3. Το συμπληρωμένο έντυπο επανεξέτασης κώδικα θα φυλάσσεται απ’ τη λέσχη στο κτίριο της λέσχης μαζί με οποιαδήποτε έντυπα απόψεων υπαλλήλων και μελών που έχει λάβει κατά τη διάρκεια του περασμένου έτους.

16.4. Περίληψη διεύθυνσης Κώδικα

- 16.4.1. Πριν τις 30 Μαΐου κάθε χρόνο η διεύθυνση του κώδικα θα διεξάγει έρευνα των συμπληρωμένων εντύπων των λεσχών και μια εκτίμηση του κώδικα (περιλαμβανομένης και της εξέτασης των ληφθέντων παραπόνων) για να εκτιμήσει τη λειτουργία και αποτελεσματικότητα του κώδικα.
- 16.4.2. Η διεύθυνση του κώδικα θα προβεί σε οποιοσδήποτε κατάλληλες αλλαγές στον κώδικα και θα ζητήσει έγκριση για τις αλλαγές αυτές από την VCGR.
- 16.4.3. Μετά την έγκριση των αλλαγών, η διεύθυνση του κώδικα θα ενημερώσει τη λέσχη και θα χορηγήσει στη λέσχη τα κατάλληλα έγγραφα.

17. Κατάρτιση και πρωτοβουλίες υπαλλήλων

- 17.1. Όλοι οι υπάλληλοι της λέσχης που σχετίζονται με προϊόντα τυχερών παιχνιδιών θα λάβουν επαρκή κατάρτιση για το περιεχόμενο και τη λειτουργία του κώδικα.
- 17.2. Η κατάρτιση δύναται να χορηγηθεί μ’ έναν ή περισσότερους απ’ τους παρακάτω τρόπους:

- 17.2.1. αναφορικά με τους υπαλλήλους τυχερών παιχνιδιών, ο υπάλληλος θα αποπερατώσει ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα με θέμα τον υπεύθυνο τζόγο (ή ανανεωτικό πρόγραμμα) το οποίο πρόγραμμα θα περιλαμβάνει ένα επί μέρους μάθημα για τη λειτουργία του κώδικα που θα εγκριθεί από τη διεύθυνση του κώδικα,
 - 17.2.2. ενημερώσεις στις συναντήσεις του προσωπικού,
 - 17.2.3. υπάλληλοι θα πηγαίνουν σε εκπαιδευτικές συνεδρίες που διεξάγονται από τη διεύθυνση του κώδικα,
 - 17.2.4. εκπαιδευτικές συνεδρίες υπαλλήλων που θα γίνονται στο κτίριο της λέσχης και θα εγκρίνονται από τη διεύθυνση του κώδικα.
- 17.3.** Οποιοδήποτε περιστατικό μη συμμόρφωσης με τον Κώδικα από υπάλληλο θα οδηγήσει σε διορθωτικά μέτρα που θα ληφθούν απ' τον εργοδότη κατά του υπαλλήλου και επανάληψη της μη συμμόρφωσης θα οδηγήσει σε πειθαρχικά μέτρα.
- 17.4.** Οι ετήσιες επανεξετάσεις απόδοσης για όλους τους υπαλλήλους θα περιλαμβάνουν μια αξιολόγηση της δέσμευσης και συμμόρφωσης του υπαλλήλου με τις απαιτήσεις του Κώδικα. Η επανεξέταση απόδοσης θα περιλαμβάνει ερωτήσεις αναφορικά με τις απαιτήσεις του Κώδικα και πώς επιδρά στον υπάλληλο και κατά πόσο ο υπάλληλος ικανοποιεί τις απαιτήσεις.

18. Πώς γίνεται η εγγραφή στον κώδικα

- 18.1.** Η λέσχη θα παρουσιάσει τον κώδικα στην επιτροπή/διοικητικό συμβούλιο της λέσχης και η επιτροπή/διοικητικό συμβούλιο θα λάβει απόφαση να εγγραφεί στον κώδικα.
- 18.2.** Η λέσχη θα υποβάλει αίτηση στη διεύθυνση του κώδικα για να εγγραφεί στον κώδικα.

- 18.3.** Η διεύθυνση του κώδικα θα εξετάσει την αίτηση και θα αποφασίσει κατά πόσο θα εγκρίνει ή απορρίψει την αίτηση και θα ενημερώσει την λέσχη έγκαιρα για την απόφασή της.
- 18.4.** Αν η διεύθυνση του κώδικα αποφασίσει να απορρίψει την αίτηση, η διεύθυνση του κώδικα θα χορηγήσει στη λέσχη τους λόγους της απόρριψης.
- 18.5.** Η λέσχη έχει την ελευθερία να υποβάλλει εκ νέου αίτηση για εγγραφή στον κώδικα.
- 18.6.** Εάν η διεύθυνση του κώδικα εγκρίνει την αίτηση, η λέσχη θα ενημερώσει την VCGR ότι έχει εγγραφεί στον κώδικα.
- 18.7.** Η διεύθυνση του κώδικα δύναται, οποιαδήποτε στιγμή, να αποφασίσει ότι η λέσχη δεν είναι κατάλληλη λέσχη για εγγραφή στον κώδικα και, αφού δώσει στη λέσχη επαρκείς ευκαιρίες για να επιλύσει τα προβλήματα, η διεύθυνση του κώδικα δύναται να αποβάλει την λέσχη από την εγγραφή στον κώδικα.
- 18.8.** Εάν μια λέσχη αποβληθεί απ' τον κώδικα, η διεύθυνση του κώδικα θα ενημερώσει την λέσχη και την VCGR.