



# Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου

6η Έκδοση, Ιούλιος 2019



# Περιεχόμενα

Πρόλογος	1
Δέσμευση του Crown στο Υπεύθυνο Παιχνίδι	2
Διαθεσιμότητα του Κώδικα	4
Πληροφορίες για τον Υπεύθυνο Τζόγο	5
Πληροφορίες Προϊόντων Τυχερών Παιχνιδιών	10
Πληροφορίες για το Πρόγραμμα Επιβράβευσης Πελατών	10
Προδέσμευση – Εθελοντικό Χρηματικό Ποσό ή/και χρονικό όριο	11
Επικοινωνία με τους Πελάτες	13
Επικοινωνία με το προσωπικό	17
Υπηρεσίες Υποστήριξης για Προβληματικό Τζόγο	18
Παράπονα Πελατών	19
Συμμόρφωση με την Απαγόρευση του Τζόγου Ανηλίκων/Ατόμων κάτω των 18 ετών	20
Το Περιβάλλον που Παίζονται τα Τυχερά Παιχνίδια	21
Οικονομικές Συναλλαγές	23
Υπεύθυνη Διαφήμιση και Δραστηριότητες Προώθησης	26
Υλοποίηση και Επανεξέταση του Κώδικα	27
Γλωσσάρι	28

# ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΖΟΓΟΥ

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το Crown Melbourne Ltd (**Crown**) είναι ο διαχειριστής του συγκροτήματος Crown Melbourne Integrated Resort, περιλαμβανομένου και του Καζίνο στο Complex (Συγκρότημα) και το Crown είναι ο διορισμένος κάτοχος της Βικτωριανής Άδειας Καζίνο [Victorian Casino Licence). Το Συγκρότημα είναι ένα από τους μεγαλύτερους και πιο ποικιλόμορφους ολοκληρωμένους προορισμούς ψυχαγωγίας στον κόσμο. Το Crown φημίζεται για την αριστεία σ' όλες τις πτυχές των υπηρεσιών και των εγκαταστάσεών του. Η δέσμευσή μας είναι η παροχή υπηρεσιών τυχερών παιχνιδιών με υπεύθυνο τρόπο στους πελάτες μας και χωρίς εξαίρεση. Αυτός ο Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου (**ο Κώδικας**) είναι μια σημαντική απεικόνιση αυτής της δέσμευσης.

Οι εμπειρίες μας σχετικά με την ψυχαγωγία και τα τυχερά παιχνίδια που παρέχουμε απολαμβάνονται από την τεράστια πλειοψηφία των πελατών μας. Ωστόσο, αναγνωρίζουμε ότι ορισμένοι από τους πελάτες μας δυσκολεύονται να παίξουν υπεύθυνα τα τυχερά παιχνίδια και αυτό μπορεί να τους δημιουργήσει προσωπικά και οικονομικά προβλήματα, και δυνητικά να έχει επιπτώσεις στην οικογένεια και τους φίλους τους και στο κοινωνικό σύνολο γενικότερα.

Ενώ η απόφαση να παίξει τυχερά παιχνίδια είναι του ατόμου και αποτελεί μια επιλογή που βασίζεται στις ατομικές περιστάσεις, αναγνωρίζουμε ότι για να γίνει η επιλογή αυτή με υπεύθυνο τρόπο, πρέπει οι πελάτες

μας να είναι ενημερωμένοι σχετικά με τα προϊόντα των τυχερών παιχνιδιών μας και να τους παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες και υποστήριξη που τους διατίθενται σε περίπτωση που χρειαστούν ή ζητήσουν βοήθεια με τη συμπεριφορά τους για τον τζόγο.

Όσο αναπτύσσονται η κατανόηση του κλάδου και του κοινού για τις αιτίες του προβληματικού τζόγου και τις κατάλληλες αντιδράσεις, ο Κώδικας μας θα επανεξετάζεται και θα ενημερώνεται κατά καιρούς. Στόχος μας είναι να συνεργαζόμαστε με όλους τους ενδιαφερόμενους τομείς της κοινότητας συμπεριλαμβανομένης της Κυβέρνησης, συμβούλων και των ίδιων των πελατών τυχερών παιχνιδιών για να διασφαλίζουμε ότι υπάρχει η κατάλληλη συμβολή σε αυτές τις εξελίξεις.

Ο Κώδικας αυτός αντιπροσωπεύει τη δέσμευσή μας προς τους πελάτες και τους εργαζομένους μας σχετικά με την ελαχιστοποίηση βλάβης και υπεύθυνου παιχνιδιού. Σας θέλουμε να απολαμβάνετε τις εμπειρίες που έχετε μαζί μας.

Όπως πάντα, ευπρόσδεκτες είναι οι απόψεις σας σχετικά με οποιοδήποτε ζήτημα οποιαδήποτε στιγμή και συγκεκριμένα σχετικά με τις συνεχείς προσπάθειές μας να διασφαλίσουμε ότι οι υπηρεσίες μας τυχερών παιχνιδιών απολαμβάνονται από όλους που επιλέγουν να συμμετάσχουν.

### **Barry Felstead**

*Διευθύνων Σύμβουλος [Chief Executive Officer]*

Australian Resorts

## **Η ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΟΥ CROWN ΣΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΤΖΟΓΟ**

### **Υπεύθυνο Παιχνίδι**

Τα τυχερά παιχνίδια παίζονται υπεύθυνα σε ρυθμιζόμενο περιβάλλον όπου η πιθανότητα βλάβης που σχετίζεται με τον τζόγο ελαχιστοποιείται και οι

πελάτες λαβαίνουν ενημερωμένες αποφάσεις όταν παίζουν τυχερά παιχνίδια, βάσει των ατομικών τους περιστάσεων.

Το υπεύθυνο παιχνίδι είναι κοινή ευθύνη και πράξεις ατόμων, της κοινότητας, του κλάδου τυχερών παιχνιδιών και της Κυβέρνησης, που συνεργάζονται για να επιτυγχάνουν κοινωνικά υπεύθυνα αποτελέσματα που ανταποκρίνονται στα ζητήματα που απασχολούν το κοινωνικό σύνολο.

Οι πρωτοβουλίες του Crown σχετικά με το υπεύθυνο παιχνίδι εστιάζονται στην ελαχιστοποίηση της πιθανότητας για κινδύνους για το μικρό αριθμό πελατών που μπορεί να εμφανίσει προβληματική συμπεριφορά όσον αφορά τον τζόγο.

## **Η Δέσμευση του Crown στο Υπεύθυνο Παιχνίδι**

Το Crown δεσμεύεται στην παροχή υπηρεσιών υπεύθυνου παιχνιδιού μέσω της παροχής πληροφοριών, βοήθειας και βοηθητικού υλικού σχετικά με ζητήματα υπεύθυνου παιχνιδιού.

Ο Κώδικας του Crown περιγράφει και εξηγεί πως εκτελούμε αυτή τη δέσμευση. Αντικειμενικός σκοπός μας είναι να διασφαλίσουμε τη συνέχιση του Crown ως πρώτο στον κόσμο όσον αφορά τις πρακτικές υπεύθυνου παιχνιδιού και, τουλάχιστον, ότι συμμορφωνόμαστε στις νομικές απαιτήσεις σχετικά με τον υπεύθυνο τζόγο όπως περιέχονται στο Νόμο περί Ελέγχου Καζίνων 1991 (Βικτώρια) [Casino Control Act 1991 (Vic)] και τον Νόμο περί Ρύθμισης των Τυχερών Παιχνιδιών 2003 (Βικτώρια) [Gambling Regulation Act 2003 (Vic)].

Η δέσμευση του Crown στην ελαχιστοποίηση βλάβης και υπεύθυνης παροχής υπηρεσιών τυχερών παιχνιδιών περιλαμβάνει το Κέντρο Υπεύθυνου Παιχνιδιού [Responsible Gaming Centre – **RGC**], ένα κέντρο που κατασκευάστηκε για το συγκεκριμένο σκοπό απ' όπου διατίθενται προγράμματα υπεύθυνου παιχνιδιού, υπηρεσίες και βοηθητικό υλικό περιλαμβανόμενης της αποκλειστικής και ειδικά καταρτισμένης ομάδας προσωπικού, διευθυντές και επαγγελματίες. Αυτοί υλοποιούν τις πρωτοβουλίες της υπεύθυνης παροχής υπηρεσιών τυχερών παιχνιδιών του Crown και

αποτελούν το επίκεντρο επικοινωνίας με τους πελάτες που μπορεί να χρειάζονται υποστήριξη.

## **Το Μήνυμα Υπεύθυνου Παιχνιδιού του Crown**

Το μήνυμα υπεύθυνου παιχνιδιού του Crown είναι απλό αλλά ουσιαστικό – ‘Επίγνωση Υποστήριξης για Βοήθεια’. Αυτό αποτελεί τη δέσμευση για την ελαχιστοποίηση βλάβης και την υποστήριξη των πελατών με την οποία:

- Επίγνωση - υποστήριξη της ελαχιστοποίησης βλάβης με την οικοδόμηση επίγνωσης των προγραμμάτων υπεύθυνου παιχνιδιού και υπηρεσίες για το προσωπικό και τους πελάτες
- Βοήθεια - συμβάλλοντας στην ελαχιστοποίηση βλάβης παρέχοντας βοήθεια στους πελάτες να διαχειρίζονται τις συμπεριφορές τους όταν παίζουν.
- Υποστήριξη - διάθεση ενός υποστηρικτικού περιβάλλοντος όπου η δυνατότητα για βλάβη ελαχιστοποιείται και μια κουλτούρα υποστήριξης υπεύθυνου παιχνιδιού ενσωματώνεται στον οργανισμό.



AWARENESS. ASSISTANCE. SUPPORT

Gambler's/Gambling Help 1800 858 858  
Responsible Gaming Centre 1800 801 098

Εκτός από το μήνυμα της ‘Επίγνωσης Υποστήριξης για Βοήθεια’, το Crown χρησιμοποιεί επίσης το ‘Διατηρήστε τον Έλεγχο’ [‘Stay in Control’], το οποίο αποτελεί μέρος του αρχικού μηνύματος Υπεύθυνου Παιχνιδιού του Crown. Αυτό θα ενημερώνεται στο νέο μήνυμα με την πάροδο του χρόνου.



RESPONSIBLE GAMING  
STAY IN CONTROL

Τα μηνύματά μας αποτελούν μέρος του λογότυπου μας και είναι καθαρά ορατά σε όλο το Καζίνο.

## **ΔΙΑΘΕΣΙΜΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ**

Ο Κώδικας διατίθεται στους πελάτες σε γραπτή μορφή και κατόπιν αιτήματος. Διατίθενται αντίτυπα από ή

κοντά στα γκισέ του Crown Rewards, στα σταντ εντύπων κοντά στα Ταμεία και στο RGC ή επικοινωνώντας με το Σύμβουλο Υπεύθυνου Παιχνιδιού [Responsible Gaming Advisor – **RG**A]] στο 1800 801 098. Ο Κώδικας διατίθεται επίσης από τον ιστότοπο του Crown στο [www.crownmelbourne.com.au](http://www.crownmelbourne.com.au)

Οι πελάτες ενημερώνονται για τον Κώδικα και της διαθεσιμότητάς του, μέσω πινακίδων στο RGC και τα γκισέ του Crown Rewards. Ακολουθεί παράδειγμα αυτών των πινακίδων:

Ο Κώδικάς μας είναι επίσης διαθέσιμος από τον ιστότοπό μας (και σε γραπτή μορφή κατόπιν αιτήματος) στις παρακάτω ξένες γλώσσες.

- Κινέζικα (Παραδοσιακά και Απλοποιημένα)
- Βιετναμέζικα
- Αραβικά
- Ελληνικά
- Ιταλικά
- Χίντι

Το Crown απασχολεί προσωπικό που ομιλεί διάφορες γλώσσες και είναι ικανό να μεταφράσει αυτόν τον Κώδικα για να βοηθήσουν τους πελάτες. Ενθαρρύνουμε τους πελάτες μας να ζητήσουν αυτή τη βοήθεια αν την χρειάζονται.

## ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΤΖΟΓΟ

Εκτός από το δικό μας μήνυμα για το υπεύθυνο παιχνίδι, το Crown επιδεικνύει πληροφορίες σχετικά με το υπεύθυνο παιχνίδι σε όλο το Καζίνο σε διάφορες μορφές περιλαμβανομένων των φυλλαδίων, αφισών, κινούμενων κειμένων και των Συστημάτων Απεικόνισης Πληροφοριών Παίκτη σε οθόνη [on screen Player Information Displays – **(PID)**] στα EGM και τα Πλήρως Αυτοματοποιημένα Επιτραπέζια Παιχνίδια [Fully Automated Table Games – **(FATG)**].

Το Crown συμμορφώνεται με τις τρέχουσες και μελλοντικές απαιτήσεις προβολής πληροφοριών.

Για περισσότερες πληροφορίες ή βοήθεια, οι πελάτες ενθαρρύνονται να επικοινωνούν με το RGC ή μ' έναν σύμβουλο RGA στο 1800 801 098.

## **ΕΠΙΓΝΩΣΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΠΑΙΧΝΙΔΙΟΥ, ΒΟΗΘΕΙΑ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ**

### **Τα προγράμματα υπεύθυνου παιχνιδιού του Crown περιλαμβάνουν:**

- Την ίδρυση του RGC του Crown ως πρώτη παγκόσμια πρωτοβουλία για το υπεύθυνο παιχνίδι που λειτουργεί 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα.
- Διατίθεται ένα Πρόγραμμα Αυτο-Αποκλεισμού στους πελάτες για να αποκλείονται οι ίδιοι από τους χώρους παιχνιδιών στα καζίνα Crown Μελβούρνης και Crown Πέρθης, που τους ενημερώνει και παροτρύνει να ζητήσουν συμβουλευτική και βοήθεια.
- Πληροφορίες σχετικά με το Πρόγραμμα Αποκλεισμού Τρίτου Μέρους, όπου ένα μέλος της οικογένειας, φίλος/η ή άλλο πρόσωπο, μπορεί να υποβάλει αίτηση για να ζητήσει από το Crown να επανεξετάσει τη συμπεριφορά παιξίματος ενός ατόμου λόγω ανησυχιών σχετικά με το επιπτώσεις που ενδέχεται να έχει το παίξιμο στο ίδιο το άτομο ή/και σε άλλους
- Πληροφορίες για το YourPlay. Η Πολιτειακή Κυβέρνηση της Βικτώριας εισήγαγε σε όλη την πολιτεία ένα εθελοντικό σύστημα ρύθμισης και εντοπισμού χρηματικών ποσών ή/και χρονικών ορίων που ονομάζεται YourPlay. Αυτό είναι διαθέσιμο στους πελάτες των EGM. Το Crown ενθαρρύνει και υποστηρίζει τους πελάτες που παίζουν τα EGM να θέτουν χρηματικά ή/και χρονικά όρια. Οι πελάτες των EGM μπορούν να επιλέξουν να χρησιμοποιήσουν μια περιστασιακή κάρτα, που μπορούν να τεθούν όρια και να ανταλλαγεί στο Περίπτερο Έκδοσης Κουπονιών (VIK), ή μια καταχωρημένη κάρτα, που μπορεί να ρυθμιστεί και να αλλαχτεί ηλεκτρονικά στο [yourplay.com.au](http://yourplay.com.au) ή στα γκισέ του Crown Rewards ή στο VIK. Τα Φυλλάδια YourPlay είναι διαθέσιμα σε όλο το Καζίνο και κατόπιν αιτήματος



- Πληροφορίες σχετικά με το Πρόγραμμα Ορίων Ασφαλούς Παιχνιδιού. Τα Όρια Ασφαλούς Παιχνιδιού είναι ένα ξεχωριστό πρόγραμμα χρηματικών ποσών ή/και ρύθμισης χρονικού ορίου που λειτουργεί το Crown και διατίθεται μόνο για τα FATG. Τα Όρια Ασφαλούς Παιχνιδιού επιτρέπουν στα Μέλη του Crown Rewards να θέτουν εθελοντικά χρηματικά ποσά ή/και χρονικά όρια όταν παίζουν τα FATG και ΔΕΝ ενσωματώνεται με τα χρηματικά ποσά των EGM ή/και με το σύστημα ρύθμισης χρονικού ορίου, YourPlay. Το Crown ενθαρρύνει και υποστηρίζει τους πελάτες που παίζουν τα FATG να θέτουν χρηματικά ή/και χρονικά όρια. Τα Φυλλάδια Ορίων Ασφαλούς Παιχνιδιού είναι διαθέσιμα σε όλο το Καζίνο και κατόπιν αιτήματος.
- Παροχή Καταστάσεων Δραστηριότητας Παίκτη [Player Activity Statements] για παίξιμο στα EGM ή FATG (βλέπετε τις πληροφορίες σχετικά με το 'Πρόγραμμα Επιβράβευσης Πελατών' στον παρόντα Κώδικα).
- Διαθεσιμότητα Ψυχολόγων πεπειραμένους στον τομέα του προβληματικού τζόγου για να παρέχουν βοήθεια σε πελάτες και σε οικογενειακά μέλη.
- Μια εύρωστη διαδικασία που ισχύει για την αίτηση του πελάτη για ανάκληση του Αυτο-Αποκλεισμού του. Αυτή η διαδικασία περιλαμβάνει την ικανοποίηση κριτηρίων όπου ο αιτητής επιδεικνύει τους τρόπους με τους οποίους έχει αντιμετωπίσει τη συμπεριφορά του στον τζόγο.
- Ένα Πρόγραμμα Πληροφόρησης για τη Συνέχιση Τζόγου [Gambling Resumption Information Program – (GRIP)], έχει σχεδιαστεί για πελάτες που έχουν πετύχει στην ικανοποίηση των κριτηρίων για την ανάκληση του Αυτο-Αποκλεισμού, για να τους βοηθήσει να αναπτύξουν στρατηγικές όταν αρχίζουν πάλι να παίζουν στο Crown.
- Υπηρεσία Θρησκευτικής Υποστήριξης.

Επιπρόσθετα, οι πελάτες μπορούν να επισκεφτούν προσωπικά το RGC ή να τηλεφωνήσουν τον αριθμό ατελούς κλήσης 1800 801 098 για να μιλήσουν με το εξειδικευμένο προσωπικό μας για να λάβουν περισσότερες πληροφορίες σχετικά με οποιοσδήποτε από τις υπηρεσίες ή πληροφορίες που περιέχονται στον παρόντα Κώδικα.

Το Crown συμμορφώνεται με όλες τις σχετικές κυβερνητικές νομοθεσίες που αφορούν στην Υπεύθυνη Υπηρεσία Τυχερών Παιχνιδιών.

Το Crown θέλει τους πελάτες του να απολαμβάνουν το παιχνίδι τους με υπεύθυνο τρόπο και ενθαρρύνει τους πελάτες να παίζουν σύμφωνα εντός των χρηματικών τους ορίων και με προϋπολογισμό.

Οι πελάτες μπορούν να λάβουν δωρεάν πληροφορίες σχετικά με τον προγραμματισμό του οικογενειακού προϋπολογισμού από διαδικτυακούς τόπους, όπως της Κοινοπολιτειακής Κυβέρνησης 'Κατανόηση Χρημάτων' ['Understanding Money'] [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au)

Επίσης, ο διαδικτυακός τόπος βοήθειας της Πολιτειακής Κυβέρνησης σχετικά με τον προβληματικό τζόγο βρίσκεται στο [www.problemgambling.vic.gov.au](http://www.problemgambling.vic.gov.au)

## **ΠΛΗΡΩΜΗ ΚΕΡΔΩΝ, ΠΙΣΤΩΣΗ ΚΑΙ ΔΑΝΕΙΣΜΟΣ**

Εκτός από τις νόμιμες εξαιρέσεις, τα κέρδη από EGM ή οι συσσωρευμένες πιστώσεις πάνω από \$2.000 πρέπει να πληρώνονται με επιταγή και όχι με επιταγή η οποία είναι πληρωτέα σε μετρητά. Το Crown δεν παρέχει πίστωση και δεν δανείζει χρήματα σε Αυστραλούς πελάτες με σκοπό το παιχνίδι.

Το Crown μπορεί να δώσει μάρκες με πίστωση σε μη κατοίκους Αυστραλίας στις περιπτώσεις που ορίζει η νομοθεσία και σύμφωνα με τους ελέγχους και τις διαδικασίες που εγκρίνει η Βικτωριανή Επιτροπή για την Ρύθμιση των Τυχερών Παιχνιδιών και Ποτών [Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation – (**VCGR**)].

Οι πελάτες έχουν την ευκαιρία να πληρωθούν τα μεγάλα κέρδη τους, είτε μερικά είτε ολόκληρο το ποσό με επιταγή.

Περισσότερες πληροφορίες είναι διαθέσιμες κατόπιν αιτήματος.

## ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΑΥΤΟ-ΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ [SELF-EXCLUSION] ΤΟΥ CROWN

Εκτός που τηρεί τις τρέχουσες νομοθετικές απαιτήσεις σχετικά με τις εντολές Αποκλεισμού, το Crown έχει ένα Πρόγραμμα Αυτο-Αποκλεισμού. Ο Αυτο-Αποκλεισμός είναι μια διαδικασία που διατίθεται σε πελάτες για να μπορούν να αποκλείουν εθελοντικά τον εαυτό τους από τα καζίνα των Crown Μεμβούρνης και Crown Πέρθης. Αυτό μπορεί να είναι μια χρήσιμη επιλογή για τους πελάτες που μπορεί να αντιμετωπίζουν προβλήματα λόγω της συμπεριφοράς τους από τον τζόγο.

Οι Αυτο-Αποκλεισμοί είναι:

- Αυτοί που διευκολύνονται από καταρτισμένο προσωπικό στο RGC
- Διαθέσιμοι 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα και
- Παρέχονται χωρίς χρέωση.

Το Crown δε θα αποκαλύψει πληροφορίες που συλλέγονται κατά την οργάνωση ενός Αυτο-Αποκλεισμού σε τρίτα μέρη εκτός του Ομίλου Crown, εκτός αν υποχρεούται νομικά να το κάνει ή με τη συναίνεση του πελάτη.

Το Crown δε θα στείλει εν γνώσει του διαφημιστικό υλικό ή υλικό δραστηριοτήτων προώθησης σχετικά με τυχερά παιχνίδια σε πελάτες που έχουν Αυτο-Αποκλειστεί ή που είναι αποκλεισμένοι.

Τα φυλλάδια που περιέχουν πληροφορίες σχετικά με τον Αυτο-Αποκλεισμό παρέχονται σε πελάτες κατόπιν αιτήματος και διατίθενται σε διάφορους χώρους όλου του Συγκροτήματος και στο RGC.

## **ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ**

Επιδεικνύονται πινακίδες στο Καζίνο στα γκισέ Crown Rewards που ενημερώνουν τους πελάτες ότι, κατόπιν αιτήματος, το Crown θα παρέχει πληροφορίες σχετικά με τους Κανόνες Όλων των Επιτραπέζιων Παιχνιδιών και των EGM που προσφέρονται για παίξιμο στο Καζίνο.

Αυτοί οι Κανόνες διατίθενται επίσης στον ιστότοπο του Crown στο [www.crownmelbourne.com.au](http://www.crownmelbourne.com.au)

Φυλλάδια που εξηγούν τις πιθανότητες κερδίσματος στα EGM είναι διαθέσιμα στο Καζίνο.

Πληροφορίες για τα παιχνίδια EGM και FATG, περιλαμβανομένων των πιθανοτήτων να κερδίσει ο πελάτης είναι προσβάσιμες από τις οθόνες PID στο κάθε EGM και FATG και δίνουν στους παίκτες την ευκαιρία να είναι ενημερωμένοι για το παίξιμο τους στο FATG. Οι πληροφορίες σχετικά με το πώς να έχετε πρόσβαση και να βλέπετε τις οθόνες PID διατίθενται από μέλος του προσωπικού ή στα φυλλάδια PID (για τα EGM) στα γκισέ του Crown Rewards και του RGC.

## **ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΕΠΙΒΡΑΒΕΥΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ**

Το Crown λειτουργεί ένα Πρόγραμμα Επιβράβευσης [Loyalty Program] σε όλο το Συγκρότημα που ονομάζεται Crown Rewards που δίνει στα μέλη του δικαίωμα σε ορισμένες παροχές και προνόμια. Το Σύστημα Επιβράβευσης EGM που αποτελεί μέρος του Crown Rewards παρέχεται σε πελάτες σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία.

Οι πελάτες μπορούν να ζητήσουν πληροφορίες σχετικά με το πώς να γίνουν μέλη ή να παραιτηθούν από το Crown Rewards, τις παροχές που μπορούν να συσσωρευτούν, το υπόλοιπο του λογαριασμού και τον τρόπο με τον οποίο οι πόντοι εξαργυρώνονται σε δώρα:

- σε οποιοδήποτε γκισέ του Crown Rewards.
- τηλεφωνώντας στην Γραμμή Πληροφοριών του Crown Rewards στο 1300 8 CROWN (1300 827 696) και
- στους όρους και προϋποθέσεις που παρέχονται με την υποβολή της αίτησης να γίνετε μέλος (ή κατόπιν αιτήματος).

Όταν γίνονται μέλη του Crown Rewards, οι πελάτες EGM θα λάβουν τις απαιτούμενες πληροφορίες και τους δίνεται η ευκαιρία να ορίσουν Όρια στο YourPlay, σχετικά με τα EGM. Επιπλέον, διατίθενται πληροφορίες για το Πρόγραμμα Ορίων Ασφαλούς Παιχνιδιού του Crown, σχετικά με το παιχνίδι των FATG.

Το Crown δε θα στείλει ή κατευθύνει εν γνώσει του διαφημιστικό υλικό ή υλικό άλλων δραστηριοτήτων προώθησης σχετικά με τον τζόγο σε άτομο που έχει Αυτο-Αποκλειστεί ή που είναι αποκλεισμένο από το Καζίνο.

Οι Καταστάσεις Δραστηριότητας Παίκτη παρέχουν πληροφορίες για το παίξιμο του κάθε μέλους στα EGM και τα FATG, περιλαμβανόμενων όλων των κερδών και απωλειών για την περίοδο που καλύπτει η κατάσταση. Για το παίξιμο στα EGM ή/και τα FATG, διατίθενται ξεχωριστές καταστάσεις. Τουλάχιστο μια φορά το χρόνο οι Καταστάσεις Δραστηριότητας Παίκτη διατίθενται στα μέλη του EGM Crown Rewards. Τα μέλη μπορούν επίσης να πάρουν Καταστάσεις Δραστηριότητας Παίκτη κατόπιν αιτήματος σε οποιαδήποτε γκισέ του Crown Rewards ή στα VIKs

Μέλη που παίζουν FATG μπορούν να πάρουν Καταστάσεις Δραστηριότητας Παίκτη κατόπιν αιτήματος, σε οποιοδήποτε γκισέ του Crown Rewards.

## **ΠΡΟΔΕΣΜΕΥΣΗ - ΕΘΕΛΟΝΤΙΚΟ ΧΡΗΜΑΤΙΚΟ ΠΟΣΟ Ή/ΚΑΙ ΧΡΟΝΙΚΟ ΟΡΙΟ**

Η Πολιτειακή Κυβέρνηση της Βικτώριας εισήγαγε σε όλη την πολιτεία ένα εθελοντικό σύστημα ρύθμισης και εντοπισμού χρηματικών ποσών ή/και χρονικών

ορίων που ονομάζεται YourPlay. Αυτό είναι διαθέσιμο στους πελάτες των EGM. Το Crown ενθαρρύνει και υποστηρίζει τους πελάτες που παίζουν τα EGM να θέτουν χρηματικά ή/και χρονικά όρια.

Οι πελάτες των EGM μπορούν να επιλέξουν να χρησιμοποιήσουν μια περιστασιακή κάρτα, που μπορούν να τεθούν όρια και να ανταλλαγεί στο Περίπτερο Έκδοσης Κουπονιών (VIK), ή μια καταχωρημένη κάρτα, που μπορεί να ρυθμιστεί και να αλλαχτεί ηλεκτρονικά στο [yourplay.com.au](http://yourplay.com.au) ή στο γκισέ του Crown Rewards ή στο VIK. Τα Φυλλάδια YourPlay είναι διαθέσιμα σε όλο το Καζίνο και κατόπιν αιτήματος.

Επιπλέον, το YourPlay λειτουργεί με κάρτα και παρακολουθεί το άτομο, παρέχοντας το τρεχούμενο χρηματικό ποσό και το χρόνο που ξοδεύτηκε παίζοντας EGM σε όλες τις εγκαταστάσεις τυχερών παιχνιδιών της Βικτώριας, περιλαμβανόμενου του Καζίνου.

Οι πελάτες μπορούν επίσης να θέσουν προσωπικά μηνύματα υπενθύμισης ως ενθάρρυνση να παραμένουν στο όριο που έχουν θέσει.

Το Crown δεν μπορεί να συμβουλευσει τους πελάτες όσον αφορά τα όρια ποσότητας προσωπικού χρόνου και στα ποσά που ξοδεύουν. Αυτή είναι μια επιλογή που θα πρέπει να κάνει το άτομο σύμφωνα με τις προσωπικές του περιστάσεις. Το Crown δεν έχει πρόσβαση στα δεδομένα του YourPlay ενός ατόμου.

Το Πρόγραμμα Ορίων Ασφαλούς Παιχνιδιού είναι ξεχωριστό και το πρόγραμμα τοποθέτησης χρηματικού ποσού ή χρονικού ορίου του Crown είναι διαθέσιμο μόνο για τα FATG. Τα Όρια Ασφαλούς Παιχνιδιού επιτρέπουν στα Μέλη του Crown Rewards να θέτουν εθελοντικά χρηματικά ποσά ή/και χρονικά όρια όταν παίζουν τα FATG και ΔΕΝ ενσωματώνεται με τα χρηματικά ποσά των EGM ή/και με το σύστημα ρύθμισης χρονικού ορίου, YourPlay. Το Crown ενθαρρύνει και υποστηρίζει τους πελάτες που παίζουν τα FATG να θέτουν χρηματικά ή/και χρονικά όρια. Τα Φυλλάδια Ορίων Ασφαλούς Παιχνιδιού είναι διαθέσιμα σε όλο το Καζίνο και κατόπιν αιτήματος.

Το φυλλάδιο YourPlay είναι διαθέσιμο σε όλους τους πελάτες που γίνονται Μέλη του Crown Rewards.

Το φυλλάδιο Ορίων Ασφαλούς Παιχνιδιού είναι διαθέσιμο σε πελάτες που γίνονται Μέλη του Προγράμματος Crown Rewards που δηλώνουν ότι θα παίζουν Επιτραπέζια Παιχνίδια. Το προσωπικό είναι επίσης διαθέσιμο να παρέχει πληροφορίες σχετικά με το YourPlay και τα Όρια Ασφαλούς Παιχνιδιού από διάφορα σημεία σ' όλο το Καζίνο, συμπεριλαμβανομένων των γκισέ του Crown Rewards και του RGC.

Το Crown δε μπορεί να συμβουλεύει τους πελάτες για το ποσό των δικών τους χρημάτων και για τα χρονικά όρια. Αυτή είναι μια επιλογή που θα πρέπει να κάνει ένα άτομο με βάση τις δικές του προσωπικές περιστάσεις.

Οι σύμβουλοι RGA είναι διαθέσιμοι κατόπιν αιτήματος για να βοηθούν και να υποστηρίζουν τον πελάτη σχετικά με στρατηγικές να μπορεί να παραμένει εντός των ορίων του YourPlay του και των Ορίων Ασφαλούς Παιχνιδιού ή οποιαδήποτε άλλη προοδευτική στρατηγική.

Επίσης όλα τα EGM και FATG επιτρέπουν στον παίκτη να χρησιμοποιεί το PID για να παρακολουθεί την πάροδο του χρόνου και την καθαρή απώλεια ή κέρδος κατά την περίοδο του παιχνιδιού. Πληροφορίες σχετικά με το πως να ενεργοποιήσετε την χρονική παρακολούθηση μιας περιόδου παιχνιδιού διατίθενται από το προσωπικό και το φυλλάδιο PID (για τα EGM) διατίθεται κατόπιν αιτήματος.

## **ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΠΕΛΑΤΕΣ**

Το Crown δεσμεύεται στην παροχή μιας ψυχαγωγικής εμπειρίας πρώτης κατηγορίας για τους πελάτες μας και εξαιρετικά επίπεδα εξυπηρέτησης πελατών απ' όλες τις απόψεις. Αυτό περιλαμβάνει να έχουμε υπόψη τους πελάτες μας και την υποχρέωσή μας να ενθαρρύνουμε το υπεύθυνο παιχνίδι και την ελαχιστοποίηση βλάβης. Όλο το σχετικό προσωπικό εκπαιδεύεται στην υπεύθυνη παροχή υπηρεσιών τυχερών παιχνιδιών όταν προσλαμβάνεται στην επιχείρηση και επίσης σε συνεχή βάση, όπου χρειάζεται.

Οι εργαζόμενοι του Crown έχουν εντολές όταν τους πλησιάζουν πελάτες που ζητούν πληροφορίες ή βοήθεια για πρόβλημα τζόγου, που ζητούν πληροφορίες σχετικά με τον Αυτο-Αποκλεισμό, που εμφανίζουν άλλες παρατηρήσιμες ενδείξεις που μπορεί να σχετίζονται με τη συμπεριφορά τους όταν παίζουν, να τους παραπέμπουν όσο νωρίτερα είναι πρακτικό, στην εξειδικευμένη βοήθεια του Crown μέσω του προϊστάμενο/διευθυντή τους στο RGC.

Το Κέντρο Υπεύθυνου Παιχνιδιού (RGC) του Crown, που βρίσκεται εντός του Συγκροτήματος αλλά μακριά από το Καζίνο, παρέχει διάφορες υπηρεσίες σε πελάτες και σε άλλους.

Το RGC είναι επανδρωμένο με Συμβούλους Υπεύθυνου Παιχνιδιού (RGA) που είναι ειδικά καταρτισμένοι σε όλες τις διαστάσεις των προγραμμάτων υπεύθυνου παιχνιδιού του Crown, περιλαμβανομένης της ικανότητας να αναγνωρίζουν παρατηρήσιμες ενδείξεις, που μπορεί να σχετίζονται με δυνητική προβληματική συμπεριφορά τζόγου. Οι RGA έχουν υποστήριξη από Ψυχολόγους και Ιερέα για να βοηθούν τους πελάτες που μπορεί να αντιμετωπίζουν δυσκολίες με τη συμπεριφορά τους όταν παίζουν.

## **THE RGC:**

- Παρέχει στρατηγικές για να βοηθάει τους πελάτες να διαχειρίζονται τη συμπεριφορά τους όταν παίζουν, για να ενθαρρύνει το υπεύθυνο παιχνίδι και την ελαχιστοποίηση βλάβης και για να προλαμβάνει την εμφάνιση προβλημάτων.
- Προσφέρει εξειδικευμένη υποστήριξη, βοήθεια και παραπομπή, που διατίθεται 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα δωρεάν.
- Διευκολύνει τις παραπομπές στις υπηρεσίες υποστήριξης για τον προβληματικό τζόγο και οικονομική συμβουλευτική και στους οργανισμούς κοινωνικής πρόνοιας και παρέχει επικοινωνία και πληροφορίες σχετικά μ' αυτούς τους οργανισμούς.
- Διασφαλίζει ότι οι υπηρεσίες βοήθειας και παραπομπών παρέχονται βάσει αυστηρής εχεμύθειας.



- Διαθέτει Ψυχολόγους πεπειραμένους στον κλάδο του προβληματικού τζόγου για να παρέχουν βοήθεια σε πελάτες και σε οικογενειακά μέλη.
- Παρέχει πληροφορίες σχετικά με τον Αυτο-Αποκλεισμό σε πελάτες που επιθυμούν να αποκλείσουν τον εαυτό τους από το Καζίνο και διαχειρίζεται το Πρόγραμμα Αυτο-Αποκλεισμού του Crown.
- Παρέχει πληροφορίες σχετικά με το Πρόγραμμα Αποκλεισμού Τρίτων Μερών
- Παρέχει πληροφορίες σχετικά με το YourPlay για τα EGM.
- Παρέχει πληροφορίες σχετικά με το Πρόγραμμα Όρια Ασφαλούς Παιχνιδιού για τα FATG.
- Έχει τη δυνατότητα πρόσβασης και παρέχει πληροφορίες σε επιλεγμένες ξένες γλώσσες και
- Παρέχει Θρησκευτική Υπηρεσία Υποστήριξης [Chaplaincy Support Service] για πελάτες και το προσωπικό.

Ως μέρος της παροχής εξαιρετικής εξυπηρέτησης πελατών, το προσωπικό μας παροτρύνεται να συναναστρέφεται με τους πελάτες μας. Το προσωπικό θα πλησιάσει τον πελάτη που με παρατηρήσιμες ενδείξεις που μπορεί να σχετίζονται με δυνητικές προβληματικές συμπεριφορές παιχνιδιού ή απαράδεκτη συμπεριφορά, και θα του προσφέρει βοήθεια και παραπομπή σε εξειδικευμένη υποστήριξη όπως χρειάζεται.

Παρατηρήσιμες ενδείξεις είναι οι συμπεριφορές ή τύποι συμπεριφορών που είναι οι πιθανές ενδείξεις ότι το άτομο βιώνει προβλήματα με τη συμπεριφορά του όσον αφορά το παιχνίδι. Αυτές οι ενδείξεις παρατηρούνται ή αναφέρονται σύμφωνα με το πλαίσιο όπου εμφανίζονται και συνήθως πρέπει να εκδηλωθούν περισσότερες από μία ενδείξεις για να θεωρηθεί ότι πρόκειται για πρόβλημα με παιχνίδι. Οι Παρατηρήσιμες ενδείξεις περιλαμβάνονται στην εκπαίδευση για την Υπεύθυνη Υπηρεσία Τυχερών Παιχνιδιών του Crown και μπορεί σε αυτές να συμπεριλαμβάνονται, χωρίς να αποτελούν όριο, οι εξής\*:

- Το ίδιο το άτομο αποκαλύπτει ότι έχει πρόβλημα τζόγου ή αιτείται αυτό-αποκλεισμό

- Αιτήματα για βοήθεια από την οικογένεια ή/και φίλους που ανησυχούν για τη συμπεριφορά τζόγου του ατόμου
- Τα παιδιά μένουν χωρίς επίβλεψη ενόσω ο γονέας/κηδεμόνας παίζει
- Θυμώνει όταν παίζει ή υπάρχουν ενδείξεις δυσφορίας κατά τη διάρκεια που παίζει και μετά που έχει παίξει
- Τζογάρει συχνά για μεγάλες χρονικές περιόδους χωρίς διακοπή
- Έχει θεαθεί ή ακουστεί ότι ένας πελάτης προσπαθούσε να δανειστεί χρήματα για να παίξει
- Σημαντική χειροτέρευση της προσωπικής εμφάνισης ή ντυσίματος
- Έχει παρατηρηθεί σύγκρουση μεταξύ μελών της οικογένειας και φίλων για τον τζόγο
- Μη ρεαλιστικά σχόλια σχετικά με τον τζόγο
- Το άτομο κάνει συχνά παράπονα στο προσωπικό ότι χάνει ή κατηγορεί το καζίνο ή το τυχερό παιχνίδι που παίζει για τις απώλειές του
- Είναι μυστικοπαθής ή ντρέπεται που είναι στο καζίνο ή συνεχίζει να παίζει μετά που έχουν φύγει οι φίλοι του από το καζίνο
- Το άτομο παίζει χωρίς ν' αντιδρά σε ό,τι γίνεται γύρω του και αποφεύγει την επαφή ή επικοινωνία με άλλα άτομα
- Επισκέπτεται συχνά το ΑΤΜ

Τα άτομα που επιδεικνύουν αυτές τις μορφές συμπεριφοράς θα παραπέμπονται στους συμβούλους RGA ή στη διεύθυνση για παραπομπή στους RGA.

Οι επικοινωνίες σχετικά με τις συμπεριφορές παιχνιδιού καταχωρούνται στο Μητρώο Περιστατικών Υπεύθυνου Παιχνιδιού. Αυτό το μητρώο και όλα τα προσωπικά στοιχεία που καταχωρούνται από το

Crown διατηρούνται σύμφωνα με τους Αυστραλιανούς νόμους περί προσωπικού απορρήτου.

\* Οι ενδείξεις αυτές έχουν προσαρμοστεί από τις πηγές 'Validation study on in-venue problem gambler indicators', Thomas, A., Delfabbro, P. and Armstrong, A. (2014), Gambling Research Australia; 'Identifying Problem Gamblers in Gambling Venues', Delfabbro et al, 2007 και 'Current Issues related to identifying the problem gambler in the gambling venue' διάφορους συγγραφείς, Australian Gaming Council, 2002.

## **ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ**

Δεν επιτρέπεται ποτέ στους εργαζόμενους του Crown να παίζουν τυχερά παιχνίδια στο Καζίνο. Το Crown έχει επίσης σε ισχύ πολιτικές που περιορίζουν ορισμένο προσωπικό από το να παίζει τυχερά παιχνίδια σε χώρους θυγατρικών επιχειρήσεων.

Το Crown αναγνωρίζει ότι μερικοί εργαζόμενοί του, όπως και άλλα μέλη του κοινού, μπορούν να εμφανίσουν προβλήματα σχετικά με τη συμπεριφορά τους να παίζουν τυχερά παιχνίδια, εκτός της απασχόλησής τους στο Crown. Οι εργαζόμενοι του Crown που επηρεάζονται, ενθαρρύνονται να ζητήσουν εξειδικευμένη βοήθεια μέσω του Προγράμματος Βοήθειας Προσωπικού [Employee Assistance Program]. Αυτή είναι μια δωρεάν υπηρεσία για όλους τους εργαζόμενους και την άμεση οικογένειά τους, που λειτουργεί από ανεξάρτητους ειδικευμένους συμβούλους και όλες οι λεπτομέρειες των συζητήσεων μαζί τους μεταχειρίζονται με εχεμύθεια.

Όπου κρίνεται κατάλληλο, οι εργαζόμενοι παροτρύνονται επίσης να ζητήσουν εξειδικευμένη βοήθεια από εξωτερικές υπηρεσίες υποστήριξης και το προσωπικό του RGC μπορεί να παράσχει τις σχετικές πληροφορίες.

## ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΓΙΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΟ ΤΖΟΓΟ

Σαν ένας από τους κύριους ενδιαφερόμενους στον κλάδο των τυχερών παιχνιδιών, το Crown είναι μέλος και συμμετέχει σε έναν αριθμό κορυφαίων φορέων και ομάδων διαβούλευσης του κλάδου για να μπορεί να έχει επίγνωση σε προγράμματα ελαχιστοποίησης βλάβης και ζητήματα υπεύθυνου τζόγου, πρακτικές και διαδικασίες.

Το Crown έχει τακτική επικοινωνία με κύριες υπηρεσίες υποστήριξης προβληματικού τζόγου και άλλους φορείς. Παραδείγματα αυτών μπορεί να περιλαμβάνουν:

- Συμμετοχή σε συναντήσεις με τις Υπηρεσίες Βοήθειας Τζογαδόρων [Gambler's Help Services] που γίνονται όταν συμφωνεί το προσωπικό των Υπηρεσιών Βοήθειας και σε αμοιβαία βολικές περιόδους
- Κανονίζονται και διεξάγονται διάφορες συναντήσεις με Υπηρεσίες Βοήθειας Τζογαδόρων όπως χρειάζονται
- Συμμετοχή στο ετήσιο συνέδριο και μέλος το Εθνικού Συνδέσμου για Μελέτες Τζόγου [National Association for Gambling Studies]
- Το Ίδρυμα Υπεύθυνου Τζόγου της Βικτώριας [Victorian Responsible Gambling Foundation] και
- Τηλεφωνική επικοινωνία με τις Υπηρεσίες Βοήθειας Τζογαδόρων και άλλες υπηρεσίες υποστήριξης όπως χρειάζεται.

Λεπτομερείς πληροφορίες απ' όλες τις συναντήσεις με τις υπηρεσίες υποστήριξης για τον τζόγο διατηρούνται στο Μητρώο Επαφής με την Κοινότητα.

Ο αριθμός επικοινωνίας των Υπηρεσιών Βοήθειας Τζογαδόρων είναι 1800 858 858, και παρέχεται βοήθεια μέσω διαδικτύου στο [www.gamblinghelponline.org.au](http://www.gamblinghelponline.org.au)



## ΠΑΡΑΠΟΝΑ ΠΕΛΑΤΩΝ

Το Crown έχει ολοκληρωμένες διαδικασίες για τη διαχείριση και επίλυση ζητημάτων που σχετίζονται με τα παράπονα που λαμβάνονται από το Crown, συμπεριλαμβανομένων των παραπόνων που σχετίζονται με την παροχή τυχερών παιχνιδιών και τον παρόντα Κώδικα.

Όλο το σχετικό προσωπικό είναι καταρτισμένο για να μπορεί να διαχειρίζεται και να επιλύει τα παράπονα των πελατών.

Τα παράπονα των πελατών μπορεί να ληφθούν από το Τμήμα Σχέσεων Πελατών [Customer Relations Department], από άλλα τμήματα του Crown απευθείας ή από το προσωπικό πρώτης γραμμής.

Για να δηλώσουν ένα παράπονο, οι πελάτες μπορούν:

- Να επικοινωνήσουν τηλεφωνικά με το Crown.
- Να στείλουν φαξ, επιστολή ή email· ή
- Να το δηλώσουν προσωπικά.

### **Τα παράπονα που λαμβάνονται:**

- Διαχειρίζονται και δίνεται απάντηση με έγκαιρο και κατάλληλο τρόπο.
- Εξετάζονται με ευαισθησία.
- Καταχωρούνται στο σύστημα Σχέσεων Πελατών και στο Μητρώο Περιστατικών Υπεύθυνου Τζόγου του Crown (όπου χρειάζεται)· και θα
- Διαχειρίζονται και επιλύονται σύμφωνα με τα Αυστραλιανά Πρότυπα.

Η λήψη όλων των παραπόνων των πελατών βεβαιώνεται, όπου είναι δυνατό, εντός 48 ωρών από τη λήψη του παράπονου και θα γίνεται προσπάθεια προς επίλυση κατά την πρώτη επαφή ή εντός 10 εργάσιμων ημερών.

Κατά τη διαχείριση και επίλυση των παραπόνων των πελατών, το Crown θα συμμορφώνεται με τις

σχετικές νομικές υποχρεώσεις, περιλαμβανομένων των υποχρεώσεών μας να προστατεύουμε το προσωπικό απόρρητο του πελάτη.

Οι παραπονούμενοι σε όλες τις διαφορές σχετικά με τα τυχερά παιχνίδια που δεν έχουν επιλυθεί θα ειδοποιηθούν για την παρουσία και το δικαίωμά τους να συμβουλευτούν έναν Επιθεωρητή του VCGR [VCGR Inspector].

Πληροφορίες σχετικά με τα παράπονα θα παραχωρηθούν στο VCGR εάν αυτό ζητηθεί. Τα παράπονα των πελατών σχετικά με ζητήματα τυχερών παιχνιδιών θα ληφθούν και θα εξεταστούν από το VCGR ως ανεξάρτητο σώμα εξετάσεων και επίλυσης.

## **ΣΥΜΜΟΡΦΩΣΗ ΜΕ ΤΗΝ ΑΠΑΓΟΡΕΥΣΗ ΤΟΥ ΤΖΟΓΟΥ ΤΩΝ ΑΝΗΛΙΚΩΝ/ΑΤΟΜΩΝ ΚΑΤΩ ΤΩΝ 18 ΕΤΩΝ**

Ο νόμος απαγορεύει στα άτομα κάτω των 18 ετών να παίζουν τυχερά παιχνίδια. Υπάρχουν πινακίδες σε κάθε είσοδο του Καζίνο που απαγορεύουν την είσοδο των ανηλίκων. Υπάρχει προσωπικό σε όλες τις εισόδους του Καζίνο 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα και είναι σε επαγρύπνηση και υπεύθυνο για την παρακολούθηση των πελατών του Καζίνο και θα ζητήσει να δει κατάλληλο έγγραφο απόδειξης ηλικίας αν δεν είναι σίγουρο ότι ο πελάτης είναι τουλάχιστον 18 ετών. Θα αρνηθεί η είσοδος αν δεν επιδειχθεί η κατάλληλη ταυτότητα όταν ζητηθεί.

Επίσης, όλο το προσωπικό έχει την ευθύνη να ζητάει απόδειξη ηλικίας όταν δεν είναι σίγουρο εάν ένας πελάτης είναι ανήλικος και όλα τα μέλη του προσωπικού έχουν καταρτιστεί να ειδοποιούν Στέλεχος των Υπηρεσιών Ασφαλείας του Crown [Security Services Representative] σε αυτές τις περιπτώσεις. Αν δεν επιδειχθεί η σχετική ταυτότητα, θα ζητηθεί από τον πελάτη να φύγει από το Καζίνο, ή θα τον απομακρύνουν, αναλόγως τι απαιτεί η περίπτωση.

## **Παιδιά χωρίς επίβλεψη**

Ένας γονέας ή κηδεμόνας που φέρνει παιδί ή νεαρό άτομο στο Συγκρότημα απαγορεύεται να αφήσει το παιδί ή το νεαρό άτομο χωρίς επίβλεψη εντός ή γύρω του Συγκροτήματος.

Το προσωπικό και οι ενοικιαστές του Crown έχουν εντολές να παρακολουθούν και να αναφέρουν σε Στέλεχος των Υπηρεσιών Ασφαλείας την παρουσία οποιουδήποτε ασυνόδευτου παιδιού ή νεαρού ατόμου εντός ή γύρω του Συγκροτήματος.

Σε περίπτωση που ένας γονέας ή κηδεμόνας αφήσει ένα παιδί ή νεαρό άτομο χωρίς επίβλεψη (ειδικά για να παίζει τυχερά παιχνίδια), το Crown μπορεί να απαγορεύσει την είσοδο του πελάτη στο Συγκρότημα.

Ο σύμβουλος RGA μαζί με βοήθεια Στελέχους των Υπηρεσιών Ασφαλείας, θα προσπαθήσει:

- Να διαπιστώσουν την ταυτότητα του παιδιού ή του νεαρού ατόμου.
- Να εντοπίσουν το γονέα ή τον κηδεμόνα για να τους επανασυνδέσει και
- Να απαιτήσουν απόδειξη ότι ο ενήλικας που εντοπίστηκε είναι ο γονέας/κηδεμόνας του παιδιού.

Ο σύμβουλος RGA μπορεί επίσης να αναφέρει την υπόθεση στην αστυνομία.

## **ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΠΟΥ ΠΑΙΖΟΝΤΑΙ ΤΑ ΤΥΧΕΡΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ**

### **Διαλείμματα στο Παίξιμο**

Οι πελάτες ενθαρρύνονται να κάνουν τακτικά διαλείμματα από το παίξιμο.

Αυτή η ενθάρρυνση μπορεί να παίρνει διάφορες μορφές που περιλαμβάνουν:

- ανακοίνωση κλήρωσης, περιλαμβανομένων αυτών που σχετίζονται με εμπορική προώθηση.
- την ανακοίνωση κάποιας ψυχαγωγίας που τελείται.
- προφορική ενθάρρυνση των πελατών από το προσωπικό να κάνουν διαλείμματα για αναζωογόνηση.
- υπενθυμίσεις 'Have you had a break?' ('Έχετε κάνει διάλειμμα;') στις οθόνες EGM, FATG και στις διαφημίσεις στο τέλος μιας σειράς EGM.
- την ευκαιρία να πληρωθούν το μερικό ή ολόκληρο ποσό από τα μεγάλα τους κέρδη με επιταγή.
- ανέσεις σαλονιού διαθέσιμες σε όλο το Καζίνο και το Συγκρότημα και
- διαθεσιμότητα του RGC μας που βρίσκεται εκτός του Καζίνο.

## **Ρολόγια**

Υπάρχουν ρολόγια στα ατομικά EGM ώστε να μπορούν οι πελάτες να αντιλαμβάνονται την πάροδο του χρόνου. Το προσωπικό θα λέει την ώρα όταν ανακοινώνει δραστηριότητες ψυχαγωγίας που τελούνται στο Καζίνο.

## **Φωτισμός**

Παρέχεται επαρκής φωτισμός στο Καζίνο και συμμορφώνεται με τη σχετική νομοθεσία περί τζόγου.

## **Υπεύθυνο Σερβίρισμα Αλκοόλ**

Το Crown δεσμεύεται στο υπεύθυνο σερβίρισμα του αλκοόλ και δεν θα επιτρέψει εν γνώσει του ένα άτομο που είναι σε κατάσταση μέθης να παίξει ή να βάλει στοίχημα στο Καζίνο. Σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία, ένα άτομο είναι μεθυσμένο όταν η ομιλία του, η ισορροπία, ο συντονισμός ή η συμπεριφορά του είναι εμφανώς επηρεασμένα και υπάρχει λογική αφορμή να πιστέψει κάποιος ότι αυτό οφείλεται στην κατανάλωση του αλκοόλ.



## **ATMs**

Τα ATM βρίσκονται εκτός του Καζίνο και είναι τοποθετημένα ή/και περιορισμένα σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία.

## **Πίστωση**

Το Crown δεν παρέχει πίστωση ή δανείζει χρήματα σε πελάτες που είναι κάτοικοι Αυστραλίας για να παίξουν. Οι πελάτες που δεν είναι κάτοικοι Αυστραλίας μπορεί να εγκριθούν για να χρησιμοποιήσουν την υπηρεσία πίστωσης εφόσον συμπληρώσουν Έντυπο Αίτησης για Διευκόλυνση Χορήγησης Πίστωσης [Application for Credit Facility Form] και έχουν πάρει την επακόλουθη έγκριση για πρόσβαση σε αυτή την υπηρεσία σύμφωνα με τις διαδικασίες που έχει εγκρίνει το VCGLR.

## **Πρακτορεία**

Το Crown έχει πρακτορείο TAB (και ηλεκτρονικά τερματικά στοιχηματισμού TAB) μέσα στο Καζίνο και απαιτείται από το TAB να τηρεί το ίδιο του Κώδικα Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου του Tabcorp Wagering. Οι πελάτες μπορούν να ζητήσουν από το πρακτορείο TAB να δουν τον Κώδικα Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου του Tabcorp Wagering.

# **ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ**

## **Υπηρεσίες Εξαργύρωσης Επιταγών**

Μπορεί να γίνει διαθέσιμη η υπηρεσία για την εξαργύρωση επιταγών σε πελάτες που έχουν συμπληρώσει το Έντυπο Αίτησης για Υπηρεσία Εξαργύρωσης Επιταγών [Cheque Cashing Facility Form], και που έχουν εγκριθεί να λειτουργούν μια τέτοια υπηρεσία σύμφωνα με τις εσωτερικές διαδικασίες του Crown και τους σχετικούς Ρυθμιστικούς Κανονισμούς.

Μια περίληψη των κανονισμών που ισχύουν για τις υπηρεσίες εξαργύρωσης επιταγών βρίσκονται στο σχετικό Έντυπο Αίτησης. Οι πελάτες μπορούν να ρωτήσουν το προσωπικό του Crown να αιτηθούν την υπηρεσία εξαργύρωσης επιταγών σε οποιοδήποτε Ταμείο.

## Αποδοχή Επιταγών εκτός της Υπηρεσίας Εξαργύρωσης Επιταγών

Οι πελάτες του Crown μπορούν να εξαργυρώσουν διαπραγματεύσιμα μέσα που περιλαμβάνουν, χωρίς να περιορίζονται, Τραπεζικές Επιταγές, Τραπεζικές Επιταγές σε Συνάλλαγμα και προσωπικές επιταγές (που όλες αποκαλούνται επιταγές) σε ορισμένες περιπτώσεις.

Οι πελάτες που επιθυμούν να εξαργυρώσουν επιταγές στο Crown μπορούν επίσης να ανοίξουν δικό τους λογαριασμό καταθέσεων. Τα παρακάτω (για παράδειγμα) μπορεί να κατατεθούν σε αυτόν τον λογαριασμό:

- Μετρητά (ή αντίστοιχα μετρητών).
- Επιταγή πληρωτέα στο Crown. ή
- Ταξιδιωτικές επιταγές [Traveller's cheques].

Οι πελάτες μπορούν να κάνουν ανάληψη από τον λογαριασμό τους καταθέσεων χρησιμοποιώντας τα Κουπόνια Αγοράς Μαρκών [Chip Purchase Vouchers] του Crown ή αναλήψεις μετρητών (ή αντίστοιχο μετρητών) μέχρι την αξία των χρημάτων στο λογαριασμό καταθέσεων του πελάτη.

Οι πελάτες μπορούν να ρωτήσουν το προσωπικό του Crown για το πώς να ανοίξουν λογαριασμό καταθέσεων και την εξαργύρωση επιταγών σε Ταμείο.

Οι επιταγές των πελατών εξαργυρώνονται σύμφωνα με τις νομοθετικές απαιτήσεις του Καζίνου.

Το προσωπικό που βρίσκεται στα ταμεία, θα ενημερώσει την πολιτική του Crown σε πελάτες που προσπαθούν να εξαργυρώσουν τέτοιες επιταγές κατά τη στιγμή που παρουσιάζουν τη σχετική επιταγή.

Οποιοσδήποτε επιταγές εκδίδονται από το Crown για την πληρωμή ποσού που κερδίζεται σε παιχνίδι του EGM δεν εξαργυρώνεται από το Crown. Οποιοσδήποτε πελάτης προσπαθήσει να εξαργυρώσει επιταγές που

κερδίζεται σε παιχνίδι του EGM θα ενημερωθεί από προσωπικό που βρίσκεται στα ταμεία για την πολιτική του Crown κατά τη στιγμή που παρουσιάζουν τη σχετική επιταγή.

Όλες οι επιταγές που εξαργυρώνονται από το Crown καταγράφονται στο όνομα του πελάτη στην εμπιστευτική και ασφαλή βάση δεδομένων ή/και ένα αντίτυπο της επιταγής που διατηρείται από το Crown.

## **Πληρωμή Κερδών**

Οι πελάτες που έχουν κερδίσει μπορούν να πληρωθούν το μερικό ή ολόκληρο το ποσό:

- Σε μετρητά (ή ισοδύναμο μετρητών)
- Με επιταγή
- Με Ηλεκτρονική Μεταφορά Χρημάτων (όπου ισχύει)
- Με Μάρκες
- Με πιστώσεις.

Το προσωπικό μπορεί να παράσχει πληροφορίες για τις επιλογές πληρωμής των κερδών που είναι διαθέσιμες.

Σύμφωνα με το νόμο, όλα τα κέρδη ή συσσωρευμένες πιστώσεις περισσότερο από \$2.000 από τα EGM στο Crown πρέπει να πληρώνονται με επιταγή ή με Ηλεκτρονική Μεταφορά Χρημάτων (όπου ισχύει) (εκτός αν το σχετικό EGM λειτουργεί νόμιμα σε συγκεκριμένο χώρο με τη συγκατάθεση του VCGLR).

## **ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΔΙΑΦΗΜΙΣΗ ΚΑΙ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΠΡΟΩΘΗΣΗΣ**

Γενικά, η διαφήμιση ή η προώθηση των EGM στο κοινό εκτός του Καζίνο απαγορεύεται από το νόμο στην Βικτώρια.

Όλες οι διαφημίσεις και δραστηριότητες προώθησης που επιτρέπονται:

- Θα συμμορφώνονται με το Διαφημιστικό Κώδικα Δεοντολογίας [Advertising Code of Ethics] (όπως έχει υιοθετεί από τον Αυστραλιανό Σύνδεσμο Εθνικών Διαφημιστών [Australian Association of National Advertisers – (AANA)] και όλους του νόμους που ισχύουν.
- Δε θα δίνουν μη ρεαλιστικές προσδοκίες για τις προοπτικές κέρδους, ούτε θα ενθαρρύνουν ανεύθυνη συμπεριφορά τζόγου.
- Δε θα δημιουργούν την εντύπωση ότι ο τζόγος είναι μια λογική στρατηγική για οικονομική βελτίωση.
- Δε θα είναι ψευδείς, παραπλανητικές ή απατηλές όσον αφορά την απόδοση, τα δώρα ή τις πιθανότητες κέρδους.
- Θα έχουν τη συναίνεση οποιουδήποτε ατόμου που ταυτοποιείται ότι έχει κερδίσει δώρο πριν την οποιαδήποτε δημοσίευση του αποτελέσματος.
- Δεν θα είναι προσβλητικής ή αισχρής φύσης.
- Δεν θα προωθούν την κατανάλωση αλκοόλ κατά τη διάρκεια παιχνιδιού τυχερών παιχνιδιών.
- Θα είναι καλού γούστου και δεν θα προσβάλουν τα ισχύοντα κοινωνικά πρότυπα.
- Δε θα απευθύνονται σκοπίμως ή θα εκφράζονται έμμεσα προς ανηλίκους ή ευάλωτα άτομα ή ομάδες ατόμων.

Η διαφήμιση και άλλο διαφημιστικό υλικό που σχετίζεται με τα τυχερά παιχνίδια δε θα αποστέλλεται εν γνώσει στους αποκλεισμένους πελάτες, ή στους πελάτες που έχουν απαγορευτεί προσωρινά ή απομακρυνθεί από το Crown Rewards.

Κάθε μελλοντική διαφήμιση και δραστηριότητα προώθησης ελέγχεται από το σχετικό προσωπικό του μάρκετινγκ σύμφωνα με τους σχετικούς Κώδικες και πρότυπα, καθώς επίσης ελέγχεται έναντι των σχετικών νομικών απαιτήσεων, περιλαμβανομένου του Αυστραλιανού Νόμου Καταναλωτών [Australian Consumer Law] από το Νομικό τμήμα του Crown.

## ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

Ο Κώδικας παρέχεται σε όλο το νέο προσωπικό των τυχερών παιχνιδιών όταν προσλαμβάνεται για απασχόληση στο Crown.

Θα γίνεται εσωτερική επανεξέταση του Κώδικα, τουλάχιστον ετησίως, για να διασφαλίζεται ότι συμμορφώνεται με τη σχετική νομοθεσία και οποιεσδήποτε άλλες Υπουργικές Διατάξεις και Κατευθυντήριες Γραμμές που ισχύουν κατά καιρούς.

Οι πελάτες και το προσωπικό ενθαρρύνονται να υποβάλουν εγγράφως τα σχόλια και τις προτάσεις τους οποιαδήποτε στιγμή και για να συμπεριληφθούν σε αυτή την ετήσια επανεξέταση στον:

Group General Manager  
Responsible Gaming  
Level 6  
8 Whiteman Street  
Southbank Vic 3006

## ΓΛΩΣΣΑΡΙ

**Συγκρότημα** σημαίνει το συγκρότημα ψυχαγωγίας του Crown [Crown Entertainment Complex] και το ενσωματωμένο θέρετρο [resort] και το Καζίνο και όλα τα μέρη του, περιλαμβανομένων των χωρών τυχερών παιχνιδιών και μη, ξενοδοχείων και ενοικιαζόμενων καταστημάτων, όλα τα οποία βρίσκονται στην τοποθεσία γνωστή ως 8 Whiteman Street, Southbank στην Πολιτεία της Βικτώριας

**Καζίνο** σημαίνει ο χώρος μέσα στο Συγκρότημα για τον οποίο έχει άδεια το VCGLR να παίζονται τυχερά παιχνίδια, γνωστός ως ο χώρος τυχερών παιχνιδιών του Καζίνου

**Παιχνίδι** σημαίνει όλες οι νόμιμες μορφές παιξίματος τυχερών παιχνιδιών που επιτρέπονται στο Καζίνο και που χειρίζεται το Crown και η λέξη τζόγος έχει την ίδια έννοια

**Πρόγραμμα Επιβράβευσης** σημαίνει το Crown Rewards που είναι ένα πρόγραμμα συμμετοχής μελών που προσφέρει στα μέλη δικαίωμα σε ορισμένα οφέλη και προνόμια

**Σύστημα Επιβράβευσης** σημαίνει το μέρος EGM του Crown Rewards που λειτουργεί το Crown και λειτουργεί σύμφωνα με τη σχετική νομοθεσία

**Ρυθμιστικοί Κανόνες** σημαίνει εκείνους τους κανόνες στους οποίους έχει συμφωνήσει ή επιβάλει το VCGLR όσον αφορά τις λειτουργίες και τις διαδικασίες του Καζίνου

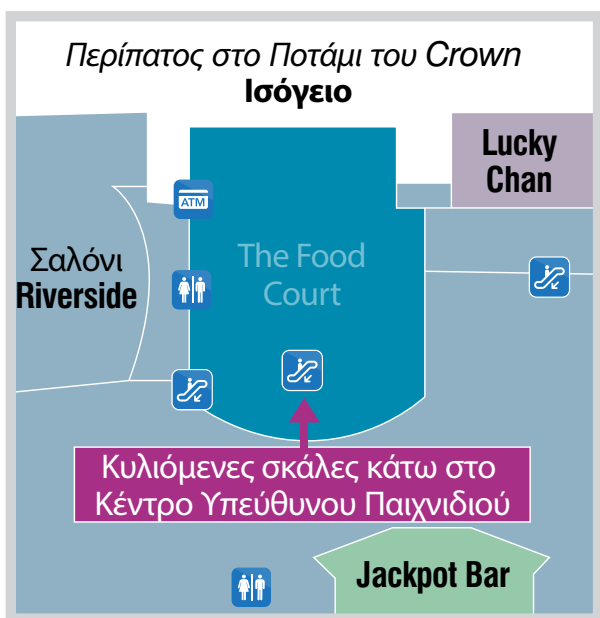
**Απαράδεκτη Συμπεριφορά** σημαίνει οποιαδήποτε συμπεριφορά πελάτη που θέτει σε κίνδυνο την ασφάλεια άλλου πελάτη, του εαυτού του ή άλλων, ή που επηρεάζει την απόλαυση άλλων ατόμων στο Crown

Το Κέντρο Υπεύθυνου Παιχνιδιού του Crown Μελβούρνης βρίσκεται εντός του Συγκροτήματος του Crown Μελβούρνης.

Το Κέντρο είναι ανοικτό 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα και παρέχει μια σειρά από δωρεάν και εμπιστευτικές υπηρεσίες όπως:

**Πληροφορίες Υπεύθυνου Παιχνιδιού**  
**Αυτό-Αποκλεισμού Συμβουλευτική**  
**Θρησκευτική Υπηρεσία Υποστήριξης**  
**Αποκλεισμό Τρίτων Μερών**  
**Παραπομπές σε εξωτερικές υπηρεσίες υποστήριξης**

Μπορεί να γίνει κράτηση για διερμηνείς.



**Κέντρο Υπεύθυνου Παιχνιδιού  
του Crown Μελβούρνης**

1800 801 098

Email: [rgc@crownmelbourne.com.au](mailto:rgc@crownmelbourne.com.au)

[www.crownmelbourne.com.au/responsible-gaming](http://www.crownmelbourne.com.au/responsible-gaming)

**Crown Melbourne**

Θρησκευτική Υπηρεσία Υποστήριξης

1800 456 228

**Gambler's Help**

1800 858 858

[www.gamblinghelponline.org.au](http://www.gamblinghelponline.org.au)



AWARENESS. ASSISTANCE. SUPPORT