



Codice di comportamento sul gioco d'azzardo responsabile

Versione 6, luglio 2019



Indice

Prefazione	1
L'impegno di Crown per un gioco d'azzardo responsabile	2
Disponibilità del Codice	4
Informazioni sul gioco d'azzardo responsabile	5
Informazioni sui prodotti di gioco d'azzardo	10
Informazioni sul programma di fedeltà per i clienti	10
Impegno predeterminato – Limiti volontari di tempo e/o di perdite	11
Interazione coi clienti	13
Interazione col personale	17
Servizi di sostegno sul gioco d'azzardo problematico	18
Lamentele dei clienti	19
Osservanza della proibizione di giocare d'azzardo Per i minori/ le persone al di sotto dei 18 anni d'età	20
L'ambiente del gioco d'azzardo	21
Transazioni finanziarie	23
Promozioni e pubblicità responsabili	26
Applicazione e riesame del codice	27
Glossario	28

CODICE DI COMPORAMENTO SUL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE

PREFAZIONE

Crown Melbourne Limited (Crown) è il gestore della struttura turistica Integrata Crown di Melbourne comprendente il Casinò presso il Complesso ed è titolare designato della licenza per la conduzione di Casinò in Victoria. Il Complesso è uno dei più vasti ed eterogenei stabilimenti turistici integrati e mete di svago del mondo. Crown è rinomato per l'eccellente qualità di ogni aspetto dei suoi servizi e delle sue strutture. Il nostro impegno nel fornire ai nostri clienti servizi di gioco d'azzardo in maniera responsabile non costituisce un'eccezione a questa regola. Questo Codice di condotta per un gioco d'azzardo responsabile (**Codice**) è un importante elemento di tale impegno.

La grande maggioranza dei nostri clienti apprezza molto le esperienze di divertimento e di gioco d'azzardo che noi offriamo. Tuttavia, ci rendiamo conto che ad alcuni dei nostri clienti riesce difficile giocare in modo responsabile e che ciò può provocare difficoltà personali e finanziarie, incidendo potenzialmente anche sulle loro famiglie, sui loro amici e sulla comunità in generale.

La decisione di giocare d'azzardo spetta all'individuo e rappresenta una scelta basata sulle circostanze specifiche di ogni persona, ci rendiamo conto che per fare quella scelta responsabilmente i nostri clienti devono essere informati sui nostri prodotti di gioco d'azzardo e ricevere informazioni relative ai servizi e al sostegno a loro disposizione nel caso in cui

richiedano o abbiano bisogno d'aiuto riguardo ai loro comportamenti relativi al gioco d'azzardo.

Il nostro Codice verrà rivisto e aggiornato nel tempo, di pari passo con lo sviluppo delle conoscenze del settore e della comunità sulle cause del gioco d'azzardo problematico e sulle risposte più appropriate ad esso. Il nostro obiettivo è di lavorare assieme ai settori più interessati della comunità compreso il governo, i consulenti sul gioco d'azzardo e i clienti stessi per fare in modo che in tali aggiornamenti si tenga conto dei contributi più appropriati.

Questo Codice rappresenta il nostro impegno per un gioco d'azzardo responsabile e per la minimizzazione del danno rivolto ai clienti e ai nostri dipendenti. Vogliamo che voi possiate godervi senza problemi la vostra esperienza di gioco con noi.

Come sempre, saremo ben lieti di ricevere in ogni momento il vostro feedback su qualunque questione e in particolare sui nostri continui sforzi per assicurarci che i servizi di gioco d'azzardo da noi offerti possano essere goduti da tutti coloro che scelgono di prendervi parte.

Barry Felstead

Amministratore delegato

Strutture australiane

L'IMPEGNO DI CROWN PER UN GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE

Gioco d'azzardo responsabile

Il gioco d'azzardo responsabile avviene in un ambiente regolamentato in cui il pericolo potenziale associato al gioco d'azzardo è ridotto al minimo, e i clienti possono, quando partecipano al gioco, prendere decisioni informate sulla base delle loro circostanze individuali. Il gioco d'azzardo responsabile è frutto della responsabilità e delle azioni degli individui, della comunità, dell'industria del gioco d'azzardo e del

governo, che lavorano assieme in associazione per raggiungere esiti socialmente responsabili che diano una risposta alle preoccupazioni della comunità.

Le iniziative di Crown sul gioco d'azzardo responsabile si concentrano sulla minimizzazione del potenziale di rischio per il ristretto numero di clienti che può andare incontro a difficoltà associate ai loro comportamenti di gioco.

L'impegno di Crown per un gioco d'azzardo responsabile Crown è impegnato nel fornire servizi responsabili di gioco d'azzardo mettendo a disposizione informazioni, assistenza e risorse relative alle problematiche del gioco d'azzardo responsabile.

Crown's Responsible Gaming Commitment

Il Codice di Crown illustra e dimostra in quale modo noi diamo esecuzione a questo impegno.

Il nostro obiettivo è di assicurarci che Crown rimanga un leader mondiale nella prassi del gioco d'azzardo responsabile e, come minimo, che ottemperi ai requisiti legali relativi al gioco d'azzardo responsabile contenuti nella Legge sul controllo dei Casinò (Casino Control Act) 1991 (Vic) e nella Legge sulla regolamentazione del gioco d'azzardo (Gambling Regulation Act) 2003 (Vic).

L'impegno di Crown per la minimizzazione del danno e la fornitura responsabile di servizi di gioco d'azzardo comprende un Centro di sostegno per il gioco responsabile (Responsible Gaming Support Centre) (**RGSC**), una struttura sviluppata appositamente da cui sono disponibili servizi, programmi e risorse per il gioco d'azzardo responsabile, compreso un team impegnato e addestrato appositamente di membri del personale, manager e professionisti. Essi gestiscono le iniziative di Crown sull'erogazione responsabile del gioco d'azzardo e forniscono un punto di riferimento ai clienti che possono avere bisogno di sostegno.

Il messaggio di Crown sul gioco responsabile

Il messaggio di Crown sul gioco d'azzardo responsabile è semplice ma pieno di significato – 'Consapevolezza Assistenza Sostegno'. Si tratta dell'impegno alla minimizzazione del danno e al sostegno dei clienti per mezzo di:

- Consapevolezza – sostenere la minimizzazione del danno creando consapevolezza sui programmi e sui servizi per un gioco d'azzardo responsabile per il personale e i clienti;
- Assistenza – contribuire alla minimizzazione del danno fornendo assistenza ai clienti nella gestione dei loro comportamenti di gioco;
- Sostegno – erogare un ambiente favorevole dove il rischio potenziale di danno è minimizzato e nella organizzazione è incorporata una cultura di sostegno a un gioco d'azzardo responsabile.



AWARENESS. ASSISTANCE. SUPPORT

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

In aggiunta al messaggio 'Consapevolezza Assistenza Sostegno', crown utilizza anche 'Resta in controllo', che fa parte del messaggio originale di Crown sul gioco d'azzardo responsabile. Nel tempo, aggiorneremo tale messaggio con quello nuovo.



RESPONSIBLE GAMING
STAY IN CONTROL

I nostri messaggi fanno parte del nostro logo e si trovano chiaramente visibili in tutto il Casinò.

DISPONIBILITÀ DEL CODICE

Il Codice è reso disponibile ai clienti, in forma scritta e su richiesta. Copie di esso sono disponibili presso i banchi d'informazione di Crown Rewards, all'edicola per gli opuscoli vicino alle postazioni dei Cassieri e presso il RGSC oppure contattando un Consulente per

il gioco d'azzardo responsabile (Responsible Gaming Advisor) (**RGA**) al numero 1800 801 098. Il codice è anche disponibile sul sito web del Casinò all'indirizzo www.crownmelbourne.com.au

I clienti vengono avvisati dell'esistenza del Codice e della sua disponibilità tramite segnaletica posta presso il RGC e presso i banchi d'informazione di Crown Rewards. Ecco un esempio di tale segnaletica:

Il nostro Codice è anche reso disponibile sul nostro sito web (e in forma scritta su richiesta) nelle seguenti Lingue:

- Cinese (tradizionale e semplificato)
- Vietnamita
- Arabo
- Greco
- Italiano
- Hindi

Crown impiega personale con retroterra linguistico diverso capace di tradurre questo Codice così da aiutare la clientela. Incoraggiamo i nostri clienti a chiedere di essere assistiti se lo desiderano.

INFORMAZIONI SUL GIOCO D'AZZARDO RESPONSABILE

In aggiunta al nostro slogan sul gioco responsabile, Crown espone in tutto il Casinò materiale informativo sull'argomento sotto varie forme tra cui opuscoli, poster, monitor e schermate di messaggi informativi per i giocatori (**PID**) sulle EGM e sui tavoli da gioco pienamente automatizzati (**FATG**).

Crown ottempera ai requisiti attuali e futuri relativi alle insegne pubblicitarie.

Per avere ulteriori informazioni o assistenza, si consiglia ai clienti di contattare il RGC oppure un RGA al numero 1800 801 098.

CONSAPEVOLEZZA, ASSISTENZA E SOSTEGNO PER UN GIORCO D'AZZARDO RESPONSABILE

I programmi di Crown sul gioco d'azzardo responsabile comprendono:

- La creazione del RGC di Crown, un'iniziativa sul gioco d'azzardo responsabile all'avanguardia a livello mondiale operante 24 ore al giorno, sette giorni su sette;
- Un Programma di Auto-esclusione disponibile per i clienti per auto-bandirsi dalle aree di gioco dei Casinò Crown di Melbourne e Perth, che informa e incoraggia i richiedenti a richiedere consiglio e assistenza;
- Informazioni sul Programma di esclusione promossa da una terza parte (Third Party Exclusion Program), in cui un familiare, un amico o un'altra persona può fare domanda affinché Crown riesamini il comportamento di gioco di una persona a causa di preoccupazioni sugli effetti che il gioco può avere su di essa e/o su altri;
- Informazioni su YourPlay. Il governo statale del Victoria ha introdotto su tutto il territorio dello Stato un piano volontario per la determinazione e il monitoraggio di limiti temporali e/o di perdite chiamato YourPlay. Tale piano è disponibile per i clienti che giocano alle EGM. Crown incoraggia e sostiene i clienti che giocano alle EGM nel porre limiti di tempo e/o di perdite. I clienti che giocano alle EGM possono scegliere se utilizzare una tessera non registrata dove i limiti si possono stabilire e cambiare presso il Chiosco per l'emissione di Carte (VIK) oppure una tessera registrata dove i limiti possono essere stabiliti e cambiati online presso yourplay.com.au, oppure presso i banchi informativi di Crown Rewards o il VIK. Opuscoli sui YourPlay sono disponibili in tutto il Casinò e su richiesta;

- Informazioni sui Limiti di gioco sicuro (Play Safe Limits) di Crown. Limiti di gioco sicuro è un separato programma gestito da Crown per la determinazione di limiti temporali e/o di perdite disponibile solo per FATG. I Limiti di gioco sicuro consentono ai membri di Crown Rewards di porsi volontariamente un limite alla spesa massima consentita e/o al tempo speso giocando quando giocano ai FATG e NON è integrato con il programma YourPlay per la determinazione di limiti temporali e/o di perdite per le EGM. Crown incoraggia e sostiene i clienti che giocano ai FATG nel porre limiti di tempo e/o di perdite. Gli opuscoli sui Limiti di gioco sicuro sono disponibili in tutto il Casinò e su richiesta;
- La fornitura di Rendiconti sull'attività dei giocatori per i clienti che giocano alle EGM o FATG (consulta le informazioni sul 'Programma di fedeltà per i clienti' in questo Codice);
- La disponibilità di psicologi esperti nel campo dei problemi del gioco d'azzardo per aiutare i clienti e i loro famigliari;
- Un rigoroso procedimento d'esame che si applica alle domande dei clienti di revoca delle loro Auto-esclusioni. Questo procedimento comprende il controllo del soddisfacimento di criteri per mezzo dei quali il richiedente dimostri di avere affrontato i problemi derivanti dai suoi comportamenti di gioco;
- Un Programma informativo sulla ripresa del gioco (Gaming Resumption Information Program) (GRIP), destinato ai clienti che hanno soddisfatto con successo i criteri per la revoca della loro Auto-esclusione, per aiutarli a seguire le giuste strategie quando riprenderanno a giocare presso Crown;
- Un servizio di sostegno fornito da ministri di culto.

Inoltre, i clienti possono frequentare di persona il RGC o telefonare al numero gratuito 1800 801 098 per parlare col nostro personale esperto oppure per ottenere maggiori informazioni sui servizi o le informazioni contenute in questo Codice.

Crown ottempera a tutte le pertinenti leggi governative che riguardano la fornitura responsabile di servizi di gioco.

Crown desidera che i suoi clienti si godano la loro esperienza di gioco in maniera responsabile e incoraggia gli utenti a giocare d'azzardo tenendo sempre presente le proprie risorse finanziarie e il proprio budget.

I clienti possono ottenere informazioni gratuite su come gestire il proprio bilancio domestico da siti web come quello del governo del Commonwealth 'Understanding Money' www.moneysmart.gov.au

Il sito web del governo statale sul sostegno riguardo al gioco d'azzardo problematico si può trovare all'indirizzo www.problemgambling.vic.gov.au

PAGAMENTO DELLE VINCITE, CREDITI E PRESTITI

Tranne che per le eccezioni ammesse dalla legge, le vincite alle EGM o i crediti accumulati d'importo superiore ai \$2,000 devono essere pagati con assegno e non in contanti. Crown non fornirà credito o presterà denaro a clienti australiani richiesto allo scopo di giocare d'azzardo.

Crown può fornire gettoni a credito a clienti non residenti in Australia nelle circostanze prescritte dalla legge e in conformità con i controlli e le procedure approvate dalla Commissione del Victoria per la regolamentazione del gioco d'azzardo e della miscita di bevande alcoliche (Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation) (**VCGLR**).

I clienti hanno l'opportunità di incassare ingenti vincite in parte o del tutto con assegno.

Informazioni più dettagliate sono disponibili su richiesta.

PROGRAMMA DI AUTO-ESCLUSIONE DI CROWN

Oltre a rispettare le esistenti condizioni legislative relative ai Provvedimenti d'esclusione, Crown ha ideato un Programma di Auto-esclusione. L'Auto-esclusione è un procedimento a disposizione dei clienti per farsi bandire volontariamente dalle aree di gioco dei casinò Crown di Melbourne e Perth. Questa potrebbe risultare un'opzione utile per quei clienti che stiano andando incontro a difficoltà in conseguenza dei loro comportamenti di gioco.

Le Auto-esclusioni sono:

- agevolate da personale addestrato presso il RGSC;
- disponibili 24 ore su 24, sette giorni su sette; e
- fornite gratuitamente.

Crown non divulgherà a terze parti le informazioni raccolte durante il procedimento di agevolazione di una Auto-esclusione a meno che non sia legalmente obbligato a farlo o col consenso del cliente.

Crown non manderà intenzionalmente materiale pubblicitario o promozionale relativo al gioco a clienti esclusi o Auto-esclusi.

Opuscoli contenenti informazioni sull'Auto-esclusione sono forniti ai clienti su richiesta, e resi disponibili in varie ubicazioni in tutto il Complesso e presso il RGC.

INFORMAZIONI SUI PRODOTTI DI GIOCO D'AZZARDO

Presso i banchi d'informazione di Crown Rewards nel Casinò sono esposti cartelli che avvisano i clienti del fatto che, su richiesta, Crown fornirà informazioni sulle regole di gioco di tutti i giochi da tavolo ed EGM offerti dal Casinò.

Queste Regole di gioco sono anche disponibili sul sito web di Crown all'indirizzo www.crownmelbourne.com.au

Opuscoli che spiegano quali sono le probabilità di vincita giocando con le EGM sono disponibili presso il Casinò.

Informazioni sul gioco con le EGM e gli FATG, comprese le probabilità di vincita, sono disponibili con le schermate PID delle EGM e dei FATG, che consentono ai giocatori di tenersi informati sul loro gioco con le EGM e coi FATG. Informazioni su come accedere e guardare le schermate PID si possono ottenere da un membro del personale o dagli opuscoli sui PID (per le EGM), presso i banchi informativi di Crown Rewards e presso il RGC.

INFORMAZIONI SUL PROGRAMMA DI FEDELTÀ PER I CLIENTI

Crown conduce in tutto il Complesso un Programma di fedeltà chiamato Crown Rewards che dà diritto ai suoi membri a certi benefici e privilegi. Il Programma EGM che fa parte di Crown Rewards viene fornito ai clienti nel rispetto della pertinente legislazione.

I clienti possono ottenere informazioni su come partecipare o dimettersi da Crown Rewards, sui benefici che possono conseguire, sul saldo del loro conto e sulla maniera in cui i punti possono essere riscattati in cambio di premi:

- presso ogni banco informativo di Crown Rewards;
- contattando la Linea calda telefonica di Crown Rewards al numero 1300 8 CROWN (1300 827 696); e
- consultando i termini e le condizioni disponibili sul modulo di domanda per la partecipazione al Programma (oppure su richiesta).

Una volta entrati a far parte di Crown Rewards, ai clienti EGM vengono date informazioni sui Limiti di gioco sicuro YourPlay, relative alle EGM e sarà data loro l'opportunità di predisporli. Separatamente, saranno date loro informazioni sui Limiti di gioco sicuro di Crown, relative al gioco con FATG.

Crown non manderà intenzionalmente materiale pubblicitario o promozionale relativo al gioco a clienti esclusi o Auto-esclusi dal Casinò.

I Rendiconti sull'attività dei giocatori forniscono informazioni su quanto ogni membro ha giocato con le EGM o i FATG, incluse informazioni su tutte le vincite e le perdite avvenute nel periodo temporale coperto dal rendiconto. Sono disponibili rendiconti separati per il gioco con le EGM e il gioco con i FATG. I Rendiconti sull'attività dei giocatori saranno resi disponibili almeno una volta all'anno ai membri per le EGM di Crown Rewards. I membri potranno anche ritirare i Rendiconti sull'attività dei giocatori su richiesta presso ogni banco informativo di Crown Rewards o il VIK.

I membri che giocano ai FATG potranno ritirare i loro Rendiconti sull'attività dei giocatori su richiesta presso ogni banco informativo di Crown Rewards.

LIMITI VOLONTARI DI TEMPO E/O DI PERDITE

Il governo statale del Victoria ha introdotto su tutto il territorio dello Stato un piano volontario per la determinazione e il monitoraggio di limiti temporali e/o di perdite chiamato YourPlay.

Tale piano è disponibile per i clienti che giocano alle EGM. Crown incoraggia e sostiene i clienti che giocano alle EGM nel porre limiti di tempo e/o di perdite. I clienti che giocano alle EGM possono scegliere se utilizzare una tessera non registrata dove i limiti si possono stabilire e cambiare presso il Chiosco per l'emissione di Carte (VIK) oppure una tessera registrata dove i limiti possono essere stabiliti e cambiati online presso yourplay.com.au, oppure presso i banchi informativi di Crown Rewards o il VIK.

Opuscoli su YourPlay sono disponibili in tutto il Casinò e su richiesta. Inoltre, YourPlay tramite la tessera è uno strumento per il monitoraggio personale delle attività di gioco, fornendo un totale in tempo reale del denaro impiegato e del tempo speso giocando alle EGM in tutte le sedi di gioco esistenti in Victoria, compreso il Casinò.

I clienti possono anche stabilire messaggi personali di sollecito a rispettare i limiti posti da loro stessi.

Crown non è in grado di consigliare gli utenti sulle quantità dei loro limiti di tempo personale e di spesa. Si tratta di una scelta che gli individui devono fare a seconda delle loro circostanze personali. Crown non ha accesso ai dati YourPlay individuali.

Limiti di gioco sicuro è un separato programma gestito da Crown per la determinazione di limiti temporali e/o di perdite disponibile solo per FATG. I Limiti di gioco sicuro consentono ai membri di Crown Rewards di porsi volontariamente un limite alla spesa massima consentita e/o al tempo speso giocando quando giocano ai FATG e NON è integrato con il programma YourPlay per la determinazione di limiti temporali e/o di perdite per le EGM. Crown incoraggia e sostiene i clienti che giocano ai FATG nel porre limiti di tempo e/o di perdite. Gli opuscoli sui Limiti di gioco sicuro sono disponibili in tutto il Casinò e su richiesta.

L'opuscolo YourPlay viene fornito a tutti i clienti che si uniscono a Crown Rewards. L'opuscolo sui Limiti di gioco sicuro viene fornito a tutti i clienti che si uniscono al programma Crown Rewards che hanno indicato l'intenzione di giocare ai giochi da tavolo. Il personale

è anche a disposizione in postazioni presenti in tutto il Casinò, compresi i banchi informativi di Crown Rewards e il RGC, per fornire informazioni relative a YourPlay e ai Limiti di gioco sicuro.

Crown non è in grado di consigliare gli utenti sulle quantità dei loro limiti di tempo personale e di spesa. Si tratta di una scelta che gli individui devono fare a seconda delle loro circostanze personali.

Gli RGA sono a disposizione su richiesta per assistere e sostenere i clienti che hanno adottato strategie per mantenersi entro i loro Limiti nell'ambito di YourPlay e dei Limiti di gioco sicuro o per seguire ogni altra strategia di impegno predeterminato.

Inoltre, tutte le EGM e i FATG consentono ai giocatori di utilizzare il PID per controllare il tempo passato giocando e le perdite o vincite nette conseguite durante una sessione di gioco. Informazioni su come attivare la funzione di monitoraggio di una sessione di gioco sono disponibili presso il personale e nell'opuscolo PID (per le EGM) disponibile su richiesta.

INTERAZIONE COI CLIENTI

Crown è impegnato nel fornire ai nostri clienti un'esperienza di svago di classe mondiale e livelli eccezionali di servizio alla clientela in ogni settore. Questo impegno comprende da parte nostra lo sforzo di essere consapevoli delle esigenze dei nostri clienti e la responsabilità di favorire il gioco responsabile e la minimizzazione del danno. Tutti i componenti del personale interessati hanno ricevuto una formazione specifica volta alla fornitura responsabile del gioco sia al momento in cui sono stati introdotti nell'azienda sia su base continuativa laddove applicabile.

Ai dipendenti di Crown è stato insegnato che, quando vengono avvicinati da clienti che hanno richiesto informazioni o assistenza per i loro problemi col gioco, o che hanno richiesto informazioni sull'Auto-esclusione o che mostrano altri segni osservabili che

possono essere ricondotti ai loro comportamenti di gioco, essi devono indirizzare non appena possibile tali clienti tramite il loro supervisore/manager ai servizi specialistici di assistenza di Crown erogati presso il RGC.

Il RGSC di Crown, situato all'interno del complesso ma separato dal Casinò, fornisce una serie di servizi ai clienti e ad altre persone.

Il personale del RGC è composto da RGA con una specifica formazione professionale relativa a tutti gli aspetti dei programmi di Crown sul gioco responsabile, compresa l'abilità di riconoscere segni osservabili che possono essere ricondotti a potenziali problemi associati al comportamento di gioco. Gli RGA sono supportati da psicologi e da un ministro di culto per assistere quei clienti che possano andare incontro a delle difficoltà a causa dei loro comportamenti di gioco.

IL RGC:

- fornisce strategie per aiutare i clienti a gestire meglio i loro comportamenti di gioco, a favorire il gioco d'azzardo responsabile e a prevenire l'insorgere di situazioni di difficoltà;
- offre sostegno professionale, assistenza e segnalazioni ad altri servizi, disponibili 24 ore su 24 sette giorni su sette, gratuitamente;
- agevola le segnalazioni ai servizi di sostegno per il gioco d'azzardo problematico e di consulenza finanziaria e alle organizzazioni d'assistenza sociale e fornisce contatti e informazioni su questi enti;
- fa in modo che l'assistenza che fornisce e il servizio di segnalazione che offre siano condotti su di una base strettamente confidenziale;
- ha a disposizione psicologi esperti nel campo dei problemi del gioco d'azzardo per aiutare i clienti e i loro famigliari;

- fornisce informazioni sull'Auto-esclusione per i clienti che desiderano venire esclusi dal Casinò e gestisce il programma di Auto-esclusione di Crown;
- fornisce informazioni sul Programma di esclusione promossa da una terza parte;
- fornisce informazioni su YourPlay per le EGM;
- fornisce informazioni sui Limiti di gioco sicuro per i FATG;
- è in grado di avere accesso e di fornire informazioni in varie lingue comunitarie; e
- fornisce un servizio di sostegno gestito da ministri di culto per i clienti e il personale.

In modo da poter erogare un servizio di assistenza agli utenti di qualità eccezionale, il nostro personale è incoraggiato ad entrare in contatto diretto con i nostri clienti. I clienti che mostrino segni osservabili che possano essere legati ad un potenziale problema relativo al comportamento di gioco o un comportamento inaccettabile saranno avvicinati da un membro del personale che offrirà assistenza e se necessario indirizzerà il cliente ai servizi specialistici di sostegno.

I segni osservabili sono comportamenti o schemi di comportamentali osservati o riferiti che fungono da potenziali indicatori del fatto che una persona stia avendo problemi col suo comportamento di gioco. Questi segni sono osservati o riferiti nel contesto di gioco e solitamente ne vengono mostrati più di uno di essi, ad indicare potenziali problemi col gioco d'azzardo. Il riconoscimento dei segni osservabili è incluso nella formazione data da Crown per la fornitura di un gioco d'azzardo responsabile e possono comprendere* ma non limitarsi soltanto a:

- persone che divulgano spontaneamente di avere un problema col gioco oppure richiedono di auto-escludersi

- richieste d'assistenza da parte di famigliari e/o amici preoccupati dal comportamento di gioco di una persona
- bambini lasciati incustoditi mentre un genitore/tutore gioca d'azzardo
- persone che si arrabbiano durante il gioco o mostrano segni di angoscia durante o dopo una sessione di gioco
- persone che giocano d'azzardo per periodi prolungati senza fare pause
- essere testimone o sentir dire che un cliente stava cercando di chiedere in prestito denaro per giocare
- un significativo declino nella loro cura personale o nell'aspetto di un cliente
- osservazione di contrasti tra famigliari o amici riguardo al gioco
- commenti irrealistici riguardo al gioco
- persone che reclamano regolarmente col personale sul fatto che perdono o danno la colpa al casinò o a un prodotto di gioco per le loro perdite
- persone che si comportano in modo reticente o mostrano imbarazzo per la loro presenza in un casinò o che rimangono a giocare dopo che i loro amici hanno lasciato la sede di gioco
- persone che non reagiscono quasi per nulla a ciò che avviene intorno a loro e che evitano il contatto o la conversazione di altre persone
- Frequenti visite agli ATM

Le persone che mostrano questi tipi di comportamento saranno segnalati agli RGA o al personale dirigente affinché siano segnalati agli RGA.

Le interazioni relative al gioco d'azzardo responsabile sono registrate nel Registro per il gioco responsabile. Questo registro e tutte le informazioni personali

registrate da Crown vengono conservate in conformità con le leggi australiane sulla privacy.

* I segni sono adattati da 'Validation Study on in-venue problem gambler indicators' (Studio sulla verifica degli indicatori di giocatori d'azzardo problematici) Thomas, A. Delfabbro, P. and Armstrong, A. (2014); 'Identifying Problem Gamblers in Gambling Venues' (Identificare giocatori d'azzardo problematici nelle sedi di gioco), Delfabbro et al, 2007 and 'Current Issues related to identifying the problem gambler in the gambling venue' (Questioni attuali relative all'identificazione del giocatore d'azzardo problematico in una sede di gioco), autori vari, Australian Gaming Council, 2002.

INTERAZIONE COL PERSONALE

Ai dipendenti di Crown non è assolutamente permesso di giocare d'azzardo al Casinò. Crown ha anche adottato linee di condotta che limitano la possibilità per il personale di giocare presso sedi affiliate.

Crown si rende conto che alcuni dipendenti, come qualsiasi altro membro della comunità, possono andare incontro a difficoltà associate ai loro comportamenti di gioco, al di fuori della loro attività lavorativa presso Crown. I dipendenti di Crown che abbiano problemi di questo genere sono incoraggiati a chiedere un'assistenza professionale tramite il Programma di assistenza per i dipendenti di Crown. Si tratta di un servizio gratuito rivolto a tutti i dipendenti e ai loro parenti stretti che è condotto da consulenti professionisti indipendenti; i dettagli di tutte le discussioni condotte con essi saranno trattati in modo confidenziale.

Se del caso, i dipendenti sono incoraggiati a chiedere l'assistenza professionale di servizi di sostegno esterni; il personale RGC può fornire maggiori informazioni al riguardo.

SERVIZI DI SOSTEGNO SUL GIOCO D'AZZARDO PROBLEMATICO

Nella sua qualità di componente primario nell'industria del gioco d'azzardo, Crown fa parte e svolge un ruolo attivo in organismi di spicco e di gruppi consultivi del settore, in modo da rimanere aggiornato su tutte le problematiche, le prassi e i procedimenti relativi al gioco d'azzardo responsabile e alla minimizzazione del danno.

Crown mantiene un contatto regolare coi principali servizi di sostegno per il gioco d'azzardo problematico e altre entità collegate. Tra gli esempi di questi contatti si può citare:

- la partecipazione a riunioni coi servizi di Gambler's Help, fissate col consenso del personale di Gambler's Help e in orari reciprocamente convenienti;
- vari incontri del servizio Gambler's Help concordati e tenuti come richiesto;
- Associazione nazionale per gli studi sul gioco d'azzardo – partecipazione alla conferenza annuale;
- la Fondazione per il gioco d'azzardo responsabile del Victoria; e
- contatti telefonici con Gambler's Help e altre agenzie di sostegno come richiesto.

I dettagli di tutte le riunioni con i servizi di sostegno per il gioco d'azzardo problematico sono mantenuti nel Registro per i contatti comunitari (Community Contact Register).

Il numero telefonico per contattare Gambler's Help è 1800 858 858, assistenza online è disponibile presso il sito www.gamblinghelponline.org.au



LAMENDELE DEI CLIENTI

Crown ha adottato un procedimento esaustivo per la gestione e la risoluzione dei problemi relativi alle lamentele dei clienti ricevute da Crown, comprese le lamentele riguardanti la fornitura dei prodotti di gioco d'azzardo e relative a questo Codice.

Tutto il personale pertinente è stato addestrato a gestire e risolvere le lamentele dei clienti.

I reclami dei clienti possono essere ricevuti dal Dipartimento per le relazioni con i clienti (Customer Relations Department) di Crown, direttamente da altri Dipartimenti di Crown, o dal personale operativo.

Per registrare un reclamo, i clienti possono:

- contattare Crown per telefono;
- mandare un fax, una lettera o una email; oppure
- registrare il reclamo di persona.

Tutti i reclami ricevuti:

- sono gestiti in maniera appropriata e tempestiva e sempre allo stesso modo sarà data risposta ad essi;
- sono investigati con sensibilità;
- sono registrati nel sistema per le relazioni con i clienti di Crown e nel Registro per il gioco d'azzardo responsabile (laddove applicabile); e
- sono gestiti e risolti in conformità con gli Standard australiani.

Si accusa ricevuta di tutti i reclami dei clienti, se possibile, entro 48 ore dal loro ricevimento e si cercherà di risolvere la lamentela nella prima occasione in cui sarà stabilito il contatto col cliente oppure entro 10 giorni lavorativi.

Nella gestione e nella risoluzione dei reclami dei clienti, Crown ottempererà a tutti gli obblighi legali pertinenti, compreso il nostro obbligo di proteggere la privacy del cliente.

Tutti gli autori di reclami rimasti irrisolti saranno informati della presenza di un ispettore del VCGLR e del loro diritto di consultarlo.

Le informazioni sui reclami saranno fornite al VCGLR, se vi è stata una richiesta in tal senso. I reclami dei clienti su questioni relative al gioco d'azzardo saranno ricevuti e investigati dal VCGLR nella sua funzione di organo indipendente d'indagine e di risoluzione delle lamentele.

OSSERVANZA DELLA PROIBIZIONE DI GIOCARE D'AZZARDO PER I MINORI/LE PERSONE AL DI SOTTO DEI 18 ANNI D'ETÀ

Giocare d'azzardo è proibito per legge alle persone al di sotto dei 18 anni d'età. Presso ogni punto d'entrata al Casinò sono collocati cartelli che proibiscono l'entrata ai minori. In corrispondenza di questi punti d'entrata staziona 24 ore su 24, sette giorni su sette, personale di vigilanza che è responsabile del monitoraggio dei clienti del Casinò e che può richiedere ad essi di esibire un appropriato documento di prova d'identità in caso d'incertezza sulla loro età, se vi è il dubbio che non abbiano almeno 18 anni d'età. Il personale rifiuterà l'ingresso se tale documento identificativo richiesto non venisse mostrato.

Inoltre, a tutti i membri del personale hanno la responsabilità di richiedere un documento d'identità se sono incerti sull'età di un cliente; in queste circostanze i membri del personale hanno l'ordine di allertare un Rappresentante dei servizi di sicurezza.

Se un pertinente documento identificativo non potrà essere mostrato, al cliente sarà chiesto di lasciare il Casinò oppure il personale lo allontanerà, a seconda dei casi.

Bambini non accompagnati

Un genitore o un tutore che porta con sé al Complesso un bambino o un adolescente non deve lasciarlo mai solo mentre si trova nel Complesso o nelle sue vicinanze.

Il personale e gli affittuari di Crown hanno l'ordine di monitorare la presenza di bambini o adolescenti non accompagnati nel Complesso o nelle sue vicinanze, e di riportare tale fatto ad un rappresentante dei servizi di sicurezza.

Crown potrà bandire dal Complesso i genitori o i tutori che dovessero lasciare soli dei bambini o adolescenti (soprattutto se lo abbiano fatto allo scopo di partecipare ad attività di gioco).

Il RGA con il supporto di un Rappresentante dei servizi di sicurezza cercherà di:

- stabilire l'identità del bambino o del giovane;
- rintracciare il genitore o il tutore in modo da riunirlo al minore; e
- chiedere all'adulto rintracciato di provare che è il genitore/tutore del minore.

Il RGA potrà anche riportare la questione alla polizia.

L'AMBIENTE DEL GIOCO D'AZZARDO

Pause nel gioco

I clienti sono incoraggiati a prendersi pause regolari dal gioco.

Tale incoraggiamento può assumere varie forme, tra cui:

- l'annuncio che si svolgerà un sorteggio, compresi quelli relativi a promozioni commerciali;
- l'annuncio di spettacoli in programma;
- incoraggiamento verbale ai clienti da parte del personale a prendersi una pausa andando a bere qualcosa;
- solleciti 'Hai fatto una pausa?' sugli schermi di EGM, FATG e sul materiale pubblicitario esposto nelle aree laterali delle EGM;
- l'opportunità per i clienti di incassare grosse vincite in tutto o in parte con assegno;
- la messa a disposizione di salette disponibili in tutto il Casinò e il Complesso; e
- la disponibilità del RGC, situato al di fuori del Casinò.

Orologi

Orologi sono mostrati su ogni EGM, in modo che i clienti siano consapevoli del passare del tempo. Il personale farà menzione dell'orario ogni volta che farà annunci su attività d'intrattenimento in programma nel Casinò.

Illuminazione

Il Casinò fornisce un'adeguata illuminazione in conformità con la pertinente legislazione sul gioco d'azzardo vigente.

Responsible Service of Alcohol

Erogazione responsabile d'alcol Ai sensi della pertinente legislazione, una persona è intossicata se il suo modo di parlare, la sua coordinazione o il suo comportamento sono compromessi in maniera evidente e ci sono ragionevoli motivi per ritenere che ciò sia il risultato di un eccessivo consumo di alcol.

ATM

Gli ATM sono situati al di fuori del Casinò e sono posizionati e/o sottoposti a restrizioni in conformità con la pertinente legislazione.

Credito

Crown non farà credito o presterà denaro a clienti residenti australiani allo scopo di giocare. I clienti che non siano residenti australiani potranno vedersi approvata una linea di credito dopo aver compilato un apposito modulo di domanda e dopo la susseguente approvazione di tale linea di credito in conformità con le procedure approvate dal VCGLR.

Agenzie

Crown ha all'interno del Casinò un'agenzia TAB (e terminali TAB per le scommesse elettroniche) e TAB ha l'obbligo di osservare il proprio Codice di condotta sul gioco responsabile di Tabcorp. I clienti possono rivolgersi all'agenzia TAB per avere accesso a tale codice di condotta.

TRANSAZIONI FINANZIARIE

Conversione in contanti di assegni

I clienti avranno la possibilità di convertire in contanti gli assegni dopo che avranno compilato un apposito modulo di domanda per ottenere tale agevolazione e dopo che tale domanda sarà stata approvata in conformità con i procedimenti interni di Crown e le norme regolamentari pertinenti.

Un sommario delle regole che si applicano alla conversione in contanti di assegni si può trovare sul relativo modulo di domanda. I clienti possono richiedere maggiori informazioni su come fare domanda per tale agevolazione al personale di Crown presso ogni postazione dei cassieri.

Accettazione di assegni al di fuori della conversione in contanti

In determinate circostanze i clienti di Crown possono incassare titoli di credito, tra l'altro ma non solo, assegni bancari, assegni circolari e assegni personali (a cui si farà riferimento collettivamente come assegni). I clienti che desiderano incassare assegni a Crown possono aprire un loro conto di deposito del Casinò. Le seguenti cose (per esempio) possono essere accreditate a titolo di deposito in tale conto:

- denaro contante (o equivalente);
- un assegno pagabile a Crown; oppure
- Traveller's cheque.

I clienti possono fare prelievi dal conto di deposito acquistando buoni per gettoni emessi da Crown o ritirando denaro contante (o equivalente) fino ad un ammontare massimo pari al valore di quanto depositato sul conto di deposito.

I clienti possono richiedere maggiori informazioni su come aprire un conto di deposito e incassare egli assegni al personale di Crown presso ogni postazione dei cassieri.

Gli assegni dei clienti sono incassati in conformità con le prescrizioni legislative a cui il Casinò è sottoposto.

I clienti che tenteranno di incassare tali assegni saranno informati della politica di Crown al riguardo dal personale Crown in servizio presso ogni postazione dei cassieri, nel momento in cui presenteranno all'incasso l'assegno in questione.

Tutti gli assegni emessi da Crown come pagamento di una vincita ottenuta ad una EGM non potranno essere incassati da Crown. I clienti che tenteranno di incassare gli assegni ottenuti per una vincita ad una EGM saranno informati di tale politica di Crown dal personale Crown in servizio presso ogni postazione dei cassieri, nel momento in cui presenteranno all'incasso tale assegno.

I dati relativi ad ogni assegno incassato da Crown saranno annotati assieme agli altri dati del cliente che l'ha presentato nella banca dati riservata e protetta

dei clienti di Crown e/o Crown conserva una copia dell'assegno.

Pagamento delle vincite

I clienti destinatari di vincite possono ricevere pagamenti in tutto o in parte con:

- denaro contante (o equivalente)
- assegno
- trasferimento elettronico di fondi (laddove applicabile)
- gettoni
- crediti.

Il personale può fornire informazioni sulle alternative a disposizione per il pagamento delle vincite.

Per legge, tutte le vincite e i crediti accumulati dalle EGM d'importo superiore ai \$2.000 devono essere pagati con assegno o mediante trasferimento elettronico di fondi (laddove applicabile) (salvo che l'EGM con cui sia stata effettuata la vincita sia legalmente in funzione in un'area specificata col consenso del VCGLR).

PROMOZIONI E PUBBLICITÀ RESPONSABILI

Fare pubblicità alle EGM o condurre promozioni relative ad esse presso il grande pubblico al di fuori del Casinò è proibito dalla legge in Victoria.

Tutte le iniziative pubblicitarie e promozionali sul gioco consentite:

- si atterranno al Codice etico pubblicitario, (così come è stato adottato dall'Associazione australiana degli inserzionisti pubblicitari nazionali (Australian Association of National Advertisers (AANA)) e a tutte le leggi applicabili;

- non forniranno aspettative irrealistiche riguardo alle prospettive di vincita e non incoraggeranno comportamenti di gioco irresponsabili;
- non daranno l'impressione che giocare d'azzardo sia una strategia ragionevole di miglioramento delle proprie finanze;
- non conterranno informazioni false, fuorvianti o illusorie sulle quote di vincita, sui premi in palio o sulle probabilità di vincita;
- dovranno avere il consenso delle persone identificate come vincitrici di un premio, prima della pubblicazione dei risultati;
- non saranno di natura offensiva o indecente;
- non promuoveranno il consumo irresponsabile di alcol durante il gioco d'azzardo;
- saranno di buon gusto e non offenderanno i sentimenti prevalenti nella comunità; e
- non saranno intenzionalmente dirette, espressamente o indirettamente ai minori o ai gruppi più vulnerabili o svantaggiati.

Il materiale pubblicitario o altro materiale promozionale relativo al gioco non sarà mandato intenzionalmente a clienti esclusi o a clienti sospesi o rimossi da Crown Rewards.

Ogni bozza di materiale pubblicitario o promozionale è controllata dal personale di marketing competente utilizzando una lista di controllo basata sul Codice etico pubblicitario dell'AANA; la bozza sarà anche controllata dal dipartimento legale di Crown per il rispetto delle relative prescrizioni legali, compresa l'ottemperanza alla legge australiana per la protezione dei consumatori.

APPLICAZIONE E RIESAME DEL CODICE

Il Codice è fornito a tutti i nuovi membri del personale che si occupano dei prodotti di gioco d'azzardo al momento dell'inizio del loro impiego presso Crown.

Il Codice sarà riesaminato internamente almeno ogni anno, per fare in modo che si conformi alla pertinente legislazione e a tutte le altre relative Direttive e Linee guida ministeriali vigenti.

I clienti e il personale sono incoraggiati a fornire in qualsiasi momento il loro feedback perché sia incluso in questo riesame annuale, scrivendo a:

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

GLOSSARIO

Complesso significa il Complesso per lo svago Crown, la struttura turistica e il Casinò e ogni sua parte comprese le aree di gioco e quelle non di gioco, gli hotel e i negozi in affitto, il tutto situato presso il sito noto come 8 Whiteman Street, Southbank nello Stato del Victoria

Casinò significa l'area del Complesso sottoposta a licenza da parte del VCGLR per condurre attività di gioco d'azzardo, nota come l'area di gioco del Casinò

Gioco significa tutte le forme legali di gioco d'azzardo permesse nel Casinò e gestite da Crown

Programma di fedeltà significa Crown Rewards, che è un programma di fedeltà gestito da Crown che dà diritto ai membri di ricevere certi benefici e privilegi

Schema di fedeltà significa la componente per le EGM gestita da Crown di Crown Rewards, autorizzato e condotto in conformità con la legislazione vigente

Norme regolamentari significa quelle regole concordate o imposte dal VCGR in relazione alle procedure interne e al funzionamento di un casinò

Comportamento inaccettabile significa ogni comportamento di un cliente che metta a repentaglio la sicurezza dei clienti, la propria o quella degli altri, o che incida negativamente sul godimento da parte di altri degli svaghi offerti da Crown

Il Centro di Crown Melbourne per un gioco d'azzardo responsabile è situato all'interno del Complesso di Crown Melbourne.

Il Centro è aperto 24 ore su 24, sette giorni su sette e fornisce una serie di servizi gratuiti e confidenziali tra cui:

Informazioni sul gioco d'azzardo responsabile

Auto-esclusione

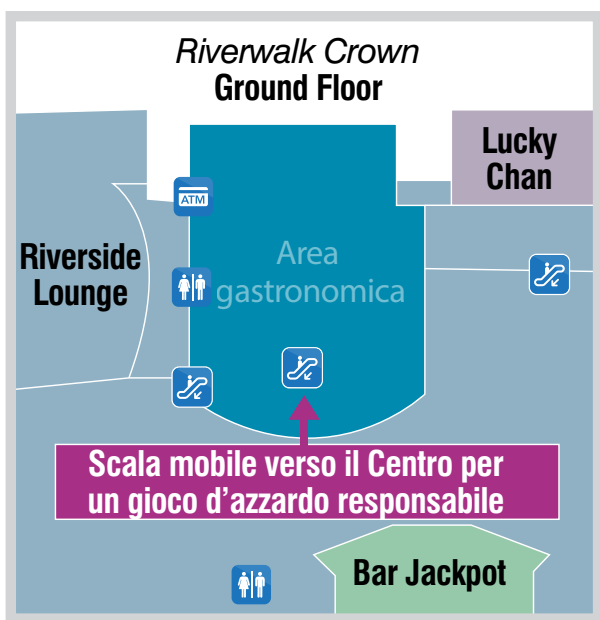
Counselling

Servizio di sostegno offerti da ministri di culto

Esclusione promossa da una terza parte

Segnalazione a servizi di sostegno esterni

Su richiesta, può venire organizzata la presenza di un interprete.



**Centro per un gioco d'azzardo responsabile
di Crown Melbourne**

1800 801 098

Email: rgc@crownmelbourne.com.au

www.crownmelbourne.com.au/responsible-gaming

Servizio di sostegno di ministri di culto

di Crown Melbourne

1800 456 228

Gambler's Help

1800 858 858

www.gamblinghelponline.org.au



AWARENESS. ASSISTANCE. SUPPORT