

Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου

7η Έκδοση, Μάιος 2021



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 Χρονικά Όρια	12
Επικοινωνία με τους Πελάτες	13
Επικοινωνία με το προσωπικό	17
Υπηρεσίες Στήριξης 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 Πρώθησης	25
Εφαρμογή και Επανεξέταση του Κώδικα	27
Γλωσσάρι	28

ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΖΟΓΟΥ

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το Crown Melbourne Ltd (**Crown**) είναι ο διαχειριστής του Crown Melbourne Resort, περιλαμβανομένου και του Καζίνο στο Complex (Συγκρότημα). 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 για τους πελάτες μας με επικέντρωση στην ελαχιστοποίηση της βλάβης 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 τυχερών παιχνιδιών μας και να τους παρέχονται πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες και στήριξη που τους διατίθενται σε περίπτωση που χρειαστούν ή ζητήσουν βοήθεια με τη συμπεριφορά τους για τον τζόγο.

Ο Κώδικας μας θα αναθεωρείται και θα ενημερώνεται από καιρό σε καιρό. Στόχος μας είναι να συνεργαστούμε με όλα τα ενδιαφερόμενα τμήματα της κοινότητας, συμπεριλαμβανομένης της κυβέρνησης, των συμβούλων και των ίδιων των παικτών-πελατών, για να διασφαλίσουμε ότι υπάρχει κατάλληλη συμβολή σε τέτοιες εξελίξεις.

Ο Κώδικας αυτός αντιπροσωπεύει τη δέσμευσή μας προς τους πελάτες και τους εργαζομένους μας σχετικά με την ελαχιστοποίηση βλάβης και υπεύθυνου τζόγου. Θέλουμε να απολαμβάνετε τις εμπειρίες που έχετε μαζί μας, με ασφάλεια και βιώσιμα.

Όπως πάντα, είναι ευπρόσδεκτες 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.

**Με εκτίμηση
Crown Resorts**

Η ΔΕΣΜΕΥΣΗ ΤΟΥ CROWN ΣΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΤΖΟΓΟ

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

Το υπεύθυνο παιχνίδι ασκεί έλεγχο και ενημερωμένη επιλογή για να διασφαλίσει ότι τα τυχερά παιχνίδια κρατούνται εντός προσιτών ορίων χρημάτων και χρόνου, είναι ευχάριστα, σε ισορροπία με άλλες δραστηριότητες και αποφεύγουν βλάβες που σχετίζονται με τον τζόγο (Καθ. Ν. Hing, 2016).

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

Ο Κώδικας του Crown περιγράφει και εξηγεί πως εκτελούμε αυτή τη δέσμευση και τουλάχιστον, ότι συμμορφωνόμαστε στις νομικές απαιτήσεις σχετικά

με τον υπεύθυνο τζόγο όπως περιέχονται στο Νόμο Ελέγχου Καζίνων 1991 (Βικτώρια) [Casino Control Act 1991 (Vic)] και το Νόμο 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 Τζόγου [Responsible Gaming Centre – **(RGC)**], ένα κέντρο που κατασκευάστηκε για το συγκεκριμένο σκοπό απ' όπου διατίθενται προγράμματα υπεύθυνου τζόγου, υπηρεσίες και υλικό περιλαμβανόμενης της αποκλειστικής και επαγγελματικής υποστηρικτικής ομάδας πελατών. Αυτοί εφαρμόζουν τις πρωτοβουλίες της υπεύθυνης παροχής υπηρεσιών τυχερών παιχνιδιών του Crown και αποτελούν το επίκεντρο επικοινωνίας με τους πελάτες που μπορεί να χρειάζονται στήριξη.

Το Μήνυμα του Crown για τον Υπεύθυνο Τζόγο

Το μήνυμα υπεύθυνου τζόγου του Crown είναι απλό αλλά ουσιαστικό -'Επίγνωση Στήριξης για Βοήθεια'. Αυτή αποτελεί τη δέσμευση για την ελαχιστοποίηση βλάβης και την στήριξη των πελατών με την οποία:

- Επίγνωση - στήριξη της ελαχιστοποίησης βλάβης με την οικοδόμηση επίγνωσης των προγραμμάτων υπεύθυνου τζόγου και υπηρεσίες για το προσωπικό και τους πελάτες·
- Βοήθεια - συμβολή στην ελαχιστοποίηση βλάβης παρέχοντας βοήθεια στους πελάτες να διαχειρίζονται τις συμπεριφορές τους τζόγου·
- Στήριξη - διάθεση ενός υποστηρικτικού περιβάλλοντος όπου η δυνατότητα για βλάβη ελαχιστοποιείται και μια κουλτούρα στήριξης υπεύθυνου τζόγου ενσωματώνεται στον οργανισμό.

Το μήνυμά μας είναι μέρος του λογοτύπου μας και είναι ευδιάκριτο σε όλο το Καζίνο.



AWARENESS. ASSISTANCE. SUPPORT

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

Εκτός από το μήνυμα της 'Επίγνωσης Στήριξης για Βοήθεια', το Crown χρησιμοποιεί επίσης το 'Διατηρήστε τον Έλεγχο' ['Stay in Control'], το οποίο αποτελεί μέρος του αρχικού μηνύματος Υπεύθυνου Τζόγου του Crown. Αυτό θα ενημερώνεται περιοδικά.



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 ράφια εντύπων κοντά στα Ταμεία και στο RGC ή επικοινωνώντας με το Σύμβουλο Υπεύθυνου Τζόγου [Responsible Gaming Advisor – (RGA)] στο 1800 801 098. Ο Κώδικας διατίθεται επίσης από τον ιστότοπο του Crown στο www.crownmelbourne.com.au

Οι πελάτες ενημερώνονται για τον Κώδικα και τη διαθεσιμότητά του μέσω επιγραφών στο RGC και τα γκισέ του Crown Rewards. Ένα παράδειγμα αυτών των επιγραφών απεικονίζεται παρακάτω:

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς Τυχρών Παιχνιδιών [Crown Responsible Gambling Code] του Crown διατίθεται στο Κέντρο Κώδικα Συμπεριφοράς Τυχρών Παιχνιδιών, στα γραφεία του Crown Rewards, κατόπιν αιτήματος και μέσω του ιστότοπου του Crown Melbourne στο www.crownmelbourne.com.au

Ο Κώδικας μας διατίθεται επίσης 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. Ενηθρύνουμε τους πελάτες μας να ζητήσουν αυτή τη βοήθεια αν την χρειάζονται.

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΓΙΑ ΤΟΝ ΥΠΕΥΘΥΝΟ ΤΖΟΓΟ

Εκτός από το δικό μας μήνυμα για τον υπεύθυνο τζόγο, το Crown επιδεικνύει πληροφορίες σχετικά με τον υπεύθυνο τζόγο 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 – (PIDs)] στα EGM και τα Πλήρως Αυτοματοποιημένα Επιτραπέζια Παιχνίδια [Fully Automated Table Games – (FATGs)].

Το Crown συμμορφώνεται με τις τρέχουσες και μελλοντικές απαιτήσεις για επιγραφές πληροφοριών.

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

ΕΠΙΓΝΩΣΗ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΤΖΟΓΟΥ, ΒΟΗΘΕΙΑ ΚΑΙ ΣΤΗΡΙΞΗ

Τα προγράμματα υπεύθυνου τζόγου του Crown περιλαμβάνουν:

- Την Ομάδα RGA και το RGC που διατίθενται 24 ώρες την ημέρα επτά ημέρες την εβδομάδα
- Διατίθεται ένα Πρόγραμμα Αυτοαποκλεισμού [Self Exclusion Program] στους πελάτες για να αποκλείονται οι ίδιοι από τους χώρους παιχνιδιών στα καζίνα Crown Μελβούρνης και Crown Πέρθης, που ενημερώνει και παροτρύνει τους αιτούντες να ζητήσουν συμβουλευτική και βοήθεια·
- Πληροφορίες σχετικά με το Πρόγραμμα Αποκλεισμού Από Τρίτο Μέρος [Third Party Exclusion Program], όπου ένα μέλος της οικογένειας, φίλος/ή ή άλλο πρόσωπο, μπορεί να υποβάλει αίτηση για να ζητήσει από το Crown να επανεξετάσει τη συμπεριφορά τζόγου ενός ατόμου λόγω ανησυχιών σχετικά με τις επιπτώσεις που ενδέχεται να έχει το παίξιμο στο ίδιο το άτομο ή/και σε άλλους·

- Πληροφορίες για το YourPlay. Η Κυβέρνηση της Βικτώριας εισήγαγε σε όλη την πολιτεία ένα εθελοντικό σύστημα ρύθμισης και εντοπισμού χρηματικών ποσών ή/και χρονικών ορίων που ονομάζεται YourPlay. Αυτό διατίθεται στους πελάτες των EGM. Το Crown ενθαρρύνει και στηρίζει 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 θεθούν όρια και να ανταλλάγεί στο Περίπτερο Έκδοσης Κουπονιών (VIK), ή μια καταχωρημένη κάρτα, που μπορεί να ρυθμιστεί και να αλλάχτεί ηλεκτρονικά στο 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 στηρίζει 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 (βλέπε τις πληροφορίες σχετικά με το 'Πρόγραμμα Επιβράβευσης Πελατών' στον παρόντα Κώδικα).
- Τη διαθεσιμότητα Ψυχολόγων με εμπειρία στον τομέα του προβληματικού τζόγου για να βοηθήσουν τους πελάτες και τα μέλη της οικογένειάς τους.
- Μια εύρωστη διαδικασία που ισχύει για την αίτηση του πελάτη για ανάκληση του Αυτοαποκλεισμού του. Αυτή η διαδικασία περιλαμβάνει την ικανοποίηση κριτηρίων σύμφωνα με τα οποία ο αιτών επιδεικνύει τους τρόπους με τους οποίους έχει αντιμετωπίσει τη συμπεριφορά του προς το παιχνίδι του.
- Ένα Πρόγραμμα Πληροφόρησης για τη Συνέχιση Τζόγου [Gambling Resumption Information Program – (GRIP)], έχει σχεδιαστεί για πελάτες που έχουν πετύχει την ικανοποίηση των κριτηρίων για την ανάκληση του

Αυτοαποκλεισμού, για να τους βοηθήσει να αναπτύξουν στρατηγικές όταν αρχίσουν πάλι να παίζουν στο Crown.

- Υπηρεσία Θρησκευτικής Στήριξης και
- Παραπομπή στην υπηρεσία Βοήθειας Τζογαδόρου [Gambler's Help], στη Σύνδεση Ατόμων με Ίδιες Εμπειρίες [Peer Connection] και σε άλλους κοινοτικούς οργανισμούς και οργανισμούς κοινωνικής πρόνοιας

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

Πληροφορίες και Έντυπα Αίτησης για Αυτό-αποκλεισμό και Ανάκληση Αυτοαποκλεισμού [Information and Application Forms for Self Exclusion and Self Exclusion Revocation] διατίθενται επίσης στο διαδίκτυο με το να επισκεφθείτε το www.crownmelbourne.com.au/casino/responsible-gaming/about-responsible-gaming

Το Crown συμμορφώνεται με όλες τις σχετικές κυβερνητικές νομοθεσίες που αφορούν την Υπεύθυνη Υπηρεσία Τυχρών 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 ορίων τους 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

Επίσης, ο διαδικτυακός τόπος βοήθειας της Πολιτειακής Κυβέρνησης σχετικά με τον προβληματικό τζόγο βρίσκεται στο 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 η οποία να μην είναι πληρωτέα σε μετρητά. Το Crown δεν παρέχει πίστωση και δεν δανείζει χρήματα σε Αυστραλούς πελάτες με σκοπό το τζόγο.

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 – (VCGLR)].

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

Περισσότερες πληροφορίες διατίθενται κατόπιν αιτήματος.

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΑ ΑΥΤΟΑΠΟΚΛΕΙΣΜΟΥ [SELF-EXCLUSION]

Ο Αυτοαποκλεισμός είναι μια διαδικασία που διατίθεται σε πελάτες για να μπορούν να αποκλείσουν εθελοντικά τον εαυτό τους από τα καζίνα των Crown Μελβούρνης και Crown Πέρθης.

Οι αυτοαποκλεισμοί διευκολύνονται από εκπαιδευμένο προσωπικό στο RGC και διατίθεται 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα.

Το Crown δεν θα αποκαλύψει πληροφορίες που συλλέγονται κατά τη διαδικασία διευκόλυνσης ενός Αυτοαποκλεισμού σε τρίτα μέρη εκτός του Ομίλου Crown, εκτός αν υποχρεούται νομικά να το κάνει ή με τη συναίνεση του πελάτη.

Το Crown δεν θα στείλει εν γνώσει του διαφημιστικό υλικό ή υλικό δραστηριοτήτων προώθησης σχετικά με τυχερά παιχνίδια σε πελάτες που έχουν Αυτοαποκλειστεί ή που είναι αποκλεισμένοι.

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

Πληροφορίες και Έντυπα Αίτησης για Αυτοαποκλεισμό και Ανάκληση Αυτοαποκλεισμού διατίθενται επίσης στο διαδίκτυο με το να επισκεφθείτε το www.crownmelbourne.com.au/casino/responsible-gaming/about-responsible-gaming

Αποκλεισμός από Τρίτα Μέρη είναι η διαδικασία όπου ένα μέλος της οικογένειας, φίλος/ή ή άλλο σημαντικό πρόσωπο ενός τζογαδόρου, μπορεί να υποβάλει αίτηση για να ζητήσει από το Crown να επανεξετάσει τη συμπεριφορά παιξίματος ενός ατόμου λόγω ανησυχιών σχετικά με το επιπτώσεις που μπορεί να έχει το παίξιμο στο ίδιο το άτομο ή/και σε άλλους

Η Υποβολή Αίτησης Αποκλεισμού από Τρίτο Μέρος είναι μια πολύ σοβαρή υπόθεση και το Crown ενθαρρύνει πάντα το τρίτο μέρος που επιδιώκει να αποκλείσει ένα άτομο, να συζητήσει τον εθελοντικό Αυτοαποκλεισμό με αυτό το άτομο πριν από την υποβολή αίτησης.

Ανάκληση Μετά από Αποκλεισμό

Το Crown θα διατηρήσει την ισχύ ενός Αυτοαποκλεισμού ή Αποκλεισμού από Τρίτο Μέρος έως ότου ανακληθεί γραπτώς από το Crown. Μια αίτηση για ανάκληση Αυτοαποκλεισμού ή Αποκλεισμού από Τρίτο Μέρος μπορεί να υποβληθεί αφού παρέλθει η ελάχιστη περίοδος εξαίρεσης και υποβάλλοντας αίτηση. Οι αιτούντες πρέπει να ολοκληρώσουν με επιτυχία τη διαδικασία ανάκλησης προτού τους επιτραπεί να επιστρέψουν στα Crown Casinos.

Πληροφορίες και Έντυπα Αίτησης για Ανάκληση Αυτοαποκλεισμού διατίθενται επίσης στο διαδίκτυο με το να επισκεφθείτε το www.crownmelbourne.com.au/casino/responsible-gaming/about-responsible-gaming

Η έγκριση αίτησης για Ανάκληση Αυτοαποκλεισμού ή Αποκλεισμού από Τρίτο Μέρος έγκειται στην αποκλειστική διακριτική ευχέρεια του Crown. Το Crown θα πρέπει να είναι ικανοποιημένο ότι το άτομο

που ζητά την ανάκληση έχει αντιμετωπίσει κατάλληλα τα ζητήματα που οδήγησαν στον αποκλεισμό του ή στον αποκλεισμό τρίτων.

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΤΥΧΕΡΩΝ ΠΑΙΧΝΙΔΙΩΝ

Υπάρχουν επιγραφές στο Καζίνο στα γκισέ του 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

Φυλλάδια που εξηγούν τις πιθανότητες κερδίσματος στα EGM και διατίθενται 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 δικαιώματα σε ορισμένα οφέλη (benefits) 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 υποβάλουν αίτηση από το Crown Rewards, τα οφέλη 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 γίνετε μέλος 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 δεν θα στείλει ή κατευθύνει εν γνώσει του διαφημιστικό υλικό ή υλικό άλλων δραστηριοτήτων προώθησης σχετικά με τον τζόγο σε άτομο που έχει Αυτοαποκλειστεί ή που είναι αποκλεισμένο από το Καζίνο.

Οι Καταστάσεις Δραστηριότητας Παίκτη παρέχουν πληροφορίες για το παίξιμο του κάθε μέλους στα EGM και τα FATG, περιλαμβανομένων 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 θα διατίθενται οι Καταστάσεις Δραστηριότητας Παίκτη 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 ΧΡΟΝΙΚΑ ΟΡΙΑ

Η Κυβέρνηση της Βικτώριας εισήγαγε σε όλη την πολιτεία ένα εθελοντικό σύστημα ρύθμισης και εντοπισμού χρηματικών ποσών ή/και χρονικών ορίων που ονομάζεται YourPlay. Αυτό διατίθεται στους πελάτες των EGM. Το Crown ενθαρρύνει και στηρίζει 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 ή στο γκισέ του Crown Rewards ή στο VIK. Τα Φυλλάδια YourPlay διατίθενται σε όλο το Καζίνο και κατόπιν αιτήματος.

Επιπλέον, το YourPlay λειτουργεί με κάρτα που παρακολουθεί το παιχνίδι του ατόμου, παρέχοντας το τρεχούμενο χρηματικό ποσό και το χρόνο που ξοδεύτηκε παίζοντας EGM σε όλες τις εγκαταστάσεις τυχερών παιχνιδιών της Βικτώριας, περιλαμβανομένου 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 συμβουλευτεί τους πελάτες όσον αφορά τα όρια προσωπικού χρόνου και την ποσότητα των χρημάτων τους. Αυτή είναι μια επιλογή που θα πρέπει να κάνει ένα άτομο με βάση τις δικές του προσωπικές 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 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 στηρίζει τους πελάτες που παίζουν

τα FATG να θέτουν χρηματικά ή/και χρονικά όρια. Τα Φυλλάδια Ορίων Ασφαλούς Παιχνιδιού διατίθενται σε όλο το Καζίνο και κατόπιν αιτήματος.

Το φυλλάδιο YourPlay διατίθεται σε όλους τους πελάτες που γίνονται Μέλη του Crown Rewards. Το φυλλάδιο Ορίων Ασφαλούς Παιχνιδιού διατίθεται 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 συμβουλευτεί 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 βοηθήσουν και να στηρίξουν τον πελάτη σχετικά με στρατηγικές να μπορεί να παραμένει εντός των ορίων του YourPlay του και των Ορίων Ασφαλούς Παιχνιδιού ή οποιαδήποτε άλλη προδεδειμμένη 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 ΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ

Το Crown δεσμεύεται στην παροχή μιας ψυχαγωγικής εμπειρίας παγκοσμίου επιπέδου στους πελάτες μας και για εξαιρετικά επίπεδα εξυπηρέτησης πελατών απ' όλες τις απόψεις. Αυτό περιλαμβάνει το να έχουμε υπόψη τους πελάτες μας και την υποχρέωσή μας να ενθαρρύνουμε τον υπεύθυνο τζόγο 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 πλησιάσουν πελάτες που ζητούν πληροφορίες ή βοήθεια για πρόβλημα τζόγου που ζητούν πληροφορίες σχετικά με τον Αυτοαποκλεισμό 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 προϊστάμενου/διευθυντή τους στο RGC.

Το Κέντρο Υπεύθυνου Τζόγου (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 Τζόγου (RGA) που είναι ειδικά εκπαιδευμένοι σε όλες τις διαστάσεις των προγραμμάτων υπεύθυνου τζόγου του Crown, περιλαμβανομένης της ικανότητας να αναγνωρίζουν παρατηρήσιμες ενδείξεις, που μπορεί να σχετίζονται με δυνητική προβληματική συμπεριφορά τζόγου. Οι RGA έχουν στήριξη από Ψυχολόγους και Ιερέα για να βοηθούν τους πελάτες που μπορεί να αντιμετωπίσουν δυσκολίες με τη συμπεριφορά τους όταν παίζουν.

ΤΟ RGC:

- παρέχει στρατηγικές για να βοηθήσει τους πελάτες να διαχειρίζονται τη συμπεριφορά τους όταν παίζουν, για να ενθαρρύνει τον υπεύθυνο τζόγο και την ελαχιστοποίηση βλάβης και για να προλαμβάνει την εμφάνιση προβλημάτων·
- προσφέρει εξειδικευμένη στήριξη, βοήθεια και παραπομπή, που διατίθεται 24 ώρες την ημέρα, επτά ημέρες την εβδομάδα δωρεάν·
- διευκολύνει τις παραπομπές στις υπηρεσίες στήριξης 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 μέλη της οικογένειας·
- παρέχει πληροφορίες σχετικά με τον Αυτοαποκλεισμό σε πελάτες που επιθυμούν να αποκλείσουν τον εαυτό τους από το Καζίνο και διαχειρίζεται το Πρόγραμμα Αυτοαποκλεισμού του Crown·
- παρέχει πληροφορίες σχετικά με το Πρόγραμμα Αποκλεισμού από Τρίτα Μέρη·
- 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 Υπηρεσία Θρησκευτικής Στήριξης [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 έχει παρατηρήσιμες ενδείξεις οι οποίες μπορεί να σχετίζονται με δυνητικές προβληματικές συμπεριφορές τζόγου ή απαράδεκτη συμπεριφορά, και θα του προσφέρει βοήθεια και παραπομπή σε εξειδικευμένη στήριξη όπως χρειάζεται.

Παρατηρήσιμες Ενδείξεις είναι οι συμπεριφορές ή οι τύποι συμπεριφορών που αποτελούν 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 της Υπεύθυνης Υπηρεσίας Τυχερών Παιχνιδιών του Crown και μπορεί σ' αυτές τις ενδείξεις να συμπεριλαμβάνονται, χωρίς να περιορίζονται σ' αυτές, οι εξής*:

- Το ίδιο το άτομο αποκαλύπτει ότι έχει πρόβλημα τζόγου ή υποβάλει αίτηση αυτοαποκλεισμού

- Αιτήματα για βοήθεια από την οικογένεια ή/και φίλους που ανησυχούν για τη συμπεριφορά τζόγου του ατόμου
- Ανήλικοι μένουν χωρίς επίβλεψη ενόσω ο γονέας/κηδεμόνας παίζει
- Θυμώνει όταν παίζει ή υπάρχουν ενδείξεις δυσφορίας κατά τη διάρκεια που παίζει και μετά που έχει παίζει
- Τζογάρει συχνά για μεγάλες χρονικές περιόδους χωρίς διακοπή
- Έχει θεαθεί ή ακουστεί ότι ένας πελάτης προσπαθούσε να δανειστεί χρήματα για να παίζει
- 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 ATM

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 τζόγου καταχωρούνται στο Μητρώο Περιστατικών Υπεύθυνου Τζόγου. Αυτό το μητρώο και όλα τα προσωπικά στοιχεία που καταχωρούνται από το Crown διατηρούνται σύμφωνα με τους Αυστραλιανούς νόμους ιδιωτικότητας.

* Αυτές οι ενδείξεις 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

Οι εργαζόμενοι του Crown δεν επιτρέπεται ποτέ να παίζουν τυχερά παιχνίδια στο Καζίνο. Το Crown έχει επίσης σε ισχύ πολιτικές που περιορίζουν ορισμένο προσωπικό από να παίζει τυχερά παιχνίδια σε χώρους θυγατρικών επιχειρήσεων.

Το Crown αναγνωρίζει ότι μερικοί εργαζόμενοι, 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 έχουν πρόβλημα, 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 με 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 στήριξης και το προσωπικό του RGC μπορεί να παράσχει τις σχετικές πληροφορίες.

ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΣΤΗΡΙΞΗΣ ΓΙΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΙΚΟ ΤΖΟΓΟ

Σαν ένας από τους κύριους ενδιαφερόμενους στον κλάδο των τυχερών παιχνιδιών, το Crown είναι μέλος και συμμετέχει σ' 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 στήριξης 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 της Υπηρεσίας Βοήθειας και σε αμοιβαίο χρόνο·
- κανονίζονται και διεξάγονται διάφορες συναντήσεις με Υπηρεσίες Βοήθειας Τζογαδόρων όπως χρειάζονται·
- συμμετοχή στο ετήσιο συνέδριο και μέλος του 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 στήριξης όπως χρειάζεται.

Λεπτομερείς πληροφορίες απ' όλες τις συναντήσεις με τις υπηρεσίες στήριξης 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 του διαδικτύου στο 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 εκπαιδευμένο 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 υποβάλλουν ένα παράπονο, οι πελάτες μπορούν:

- να επικοινωνήσουν τηλεφωνικά με το Crown·
- να στείλουν επιστολή ή email· ή
- να το δηλώσουν προσωπικά.

Τα παράπονα που λαμβάνονται:

- διαχειρίζονται και δίνεται απάντηση με έγκαιρο και κατάλληλο τρόπο·
- ερευνώνται με ευαισθησία·
- διαχειρίζονται και επιλύονται σύμφωνα με τα Αυστραλιανά Πρότυπα.

Η λήψη όλων των παραπόνων των πελατών βεβαιώνεται, όπου είναι δυνατό, εντός 72 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 την ιδιωτικότητα του πελάτη.

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

Πληροφορίες σχετικά με τα παράπονα θα παραχωρηθούν στο VCGLR εάν αυτό ζητηθεί. Τα παράπονα των πελατών σχετικά με ζητήματα τυχερών παιχνιδιών θα ληφθούν και θα εξεταστούν από το VCGLR 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 επιγραφές 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. Δεν θα επιτραπεί η είσοδος αν δεν επιδειχθεί η κατάλληλη ταυτότητα όταν ζητηθεί.

Επίσης, όλο το προσωπικό έχει την ευθύνη να ζητήσει αποδεικτικό ηλικίας όταν δεν είναι σίγουρο εάν ένας πελάτης είναι ανήλικος και όλα τα μέλη του προσωπικού έχουν εκπαιδευτεί 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.

Ανήλικοι χωρίς επίβλεψη

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

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

Σε περίπτωση που ένας γονέας ή κηδεμόνας αφήσει έναν ανήλικο 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 ανηλίκου ή του νεαρού ατόμου·
- να εντοπίσουν το γονέα ή τον κηδεμόνα για να τους επανασυνδέσει· και
- να απαιτήσουν απόδειξη ότι ο ενήλικος που εντοπίστηκε είναι ο γονέας/κηδεμόνας του ανηλίκου.

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

ΤΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ ΠΟΥ ΠΑΙΖΟΝΤΑΙ ΤΑ ΤΥΧΕΡΑ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ

Διαλείμματα κατά το Παίξιμο

Οι πελάτες ενθαρρύνονται να κάνουν τακτικά διαλείμματα κατά το παίξιμο. Αυτή η ενθάρρυνση μπορεί να παίρνει διάφορες μορφές που περιλαμβάνουν:

- την ανακοίνωση κάποιας ψυχαγωγίας ή λοταρίας που διεξάγεται, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που σχετίζονται με εμπορική προώθηση·

- προφορική ενθάρρυνση των πελατών από το προσωπικό να κάνουν διαλείμματα για ανανέωση ή άλλα μεγάλα διαλείμματα·
- 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 λείει την ώρα όταν ανακοινώνει δραστηριότητες ψυχαγωγίας που γίνονται στο Καζίνο.

Φωτισμός

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

Υπεύθυνο Σερβίρισμα Οινοπνευματωδών Ποτών

Το Crown δεσμεύεται στο υπεύθυνο σερβίρισμα οινοπνευματωδών ποτών 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 επηρεασμένη και υπάρχει λογική αφορμή να πιστέψει κάποιος ότι αυτό οφείλεται στην κατανάλωση 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.

Για περισσότερες πληροφορίες επισκεφθείτε το www.responiblegambling.tab.com.au/tab-assist.

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 υποβάλουν αίτηση για την Υπηρεσία Εξαργύρωσης Επιταγών [Cheque Cashing Facility] σε οποιοδήποτε Ταμείο.

Αποδοχή Επιταγών εκτός από την Υπηρεσία Εξαργύρωσης Επιταγών

Οι πελάτες του Crown μπορούν να εξαργυρώσουν διαπραγματεύσιμους τίτλους (αξιόγραφα) 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.

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 παρουσιάσουν τη σχετική επιταγή.

Οποιοσδήποτε επιταγές που 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 καταγράφουν το όνομα του πελάτη στην εμπιστευτική και ασφαλή βάση δεδομένων του Crown 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
- Ηλεκτρονική Μεταφορά Χρημάτων (όπου ισχύει)
- με μάρκες ή
- με πιστώσεις.

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

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 ΠΡΩΘΗΣΗΣ

Γενικά, η διαφήμιση ή η προώθηση των EGM στο κοινό εκτός του Καζίνου 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
- Δεν θα δίνουν μη ρεαλιστικές προσδοκίες για τις προοπτικές κέρδους, ούτε θα ενθαρρύνουν ανεύθυνη συμπεριφορά τζόγου.

- Δεν θα δημιουργούν την εντύπωση ότι ο τζόγος είναι μια λογική στρατηγική για οικονομική βελτίωση·
- Δεν 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 καλόγουστες και δεν θα προσβάλουν τα ισχύοντα κοινωνικά πρότυπα·
- Δεν 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 δεν 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.

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΕΠΑΝΕΞΕΤΑΣΗ ΤΟΥ ΚΩΔΙΚΑ

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

Θα γίνεται εσωτερική επανεξέταση του Κώδικα, τουλάχιστον ετησίως, για να διασφαλιστεί 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 οποτεδήποτε και για να συμπεριληφθούν σε αυτή την ετήσια επανεξέταση στον:

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 χώρων 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 Καζίνο

Παιχνίδι σημαίνει όλες οι νόμιμες μορφές παιχνιδιού 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 Καζίνο

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 Τζόγου 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 Τζόγου

Αυτοαποκλεισμού

Συμβουλευτική

Υπηρεσία Θρησκευτικής Στήριξης

Αποκλεισμό από Τρίτα Μέρη

Παραπομπές σε εξωτερικές υπηρεσίες στήριξης

Αν χρειαστεί μπορούν να διατεθούν διερμηνείες.



**Κέντρο Υπεύθυνου Τζόγου
του Crown Μελβούρνης**

1800 801 098

Email: rgc@crownmelbourne.com.au

www.crownmelbourne.com.au/responsible-gaming

Crown Melbourne

Υπηρεσία Θρησκευτικής Στήριξης

1800 456 228

Gambler's Help

1800 858 858

www.gamblinghelponline.org.au

