



KENO
let's play!

**Κενο: Υπεύθυνος Στοιχηματισμός
Κώδικας Συμπεριφοράς – Βικτώρια**

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

Δήλωση Αποστολής της KENO (VIC) υπευθυνότητας στον Στοιχηματισμό	4
Κώδικας δεοντολογίας της KENO (VIC) για Υπεύθυνο Στοιχηματισμό	5
1. Η δέσμευσή μας για υπεύθυνο στοιχηματισμό (gambling)	5
2. Σκοπός του Κώδικα	5
3. Πεδίο εφαρμογής του Κώδικα	6
4. Εφαρμογή του κώδικα	6
5. Συμμόρφωση με νόμους και άλλους κανονισμούς του κλάδου	6
6. Σύγκρουση νομοθεσίας και Κώδικα	7
ΟΙ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΜΑΣ	
7. Κοινοποίηση του Κώδικα	7
8. Επανεξέταση του κώδικα	8
9. Ετήσια επανεξέταση των πρακτικών υπεύθυνου παιχνιδιού	8
10. Πολιτικές και διαδικασίες της KENO (VIC)	8
11. Εκπαίδευση σε θέματα υπεύθυνου στοιχηματισμού	9
12. Πολιτική στοιχηματισμού από το προσωπικό	10
13. Διαφήμιση, μάρκετινγκ και προώθηση προϊόντων	10
ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ	
14. Πληροφορίες για τα προϊόντα	12
15. Εντοπισμός βλάβης από στοιχηματισμό	12
16. Πληροφορίες για τον Υπεύθυνο Στοιχηματισμό	13
17. Περιβάλλον στοιχηματισμού	13
18. Αλληλεπίδραση με τους πελάτες	14
19. Μητρώο υπεύθυνου στοιχηματισμού	15
20. Συναλλαγές	16
21. Πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού από Keno	16
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΔΙΑΔΙΚΤΥΑΚΩΝ ΛΟΓΑΡΙΑΣΜΩΝ	
22. Χαρακτηριστικά διαχείρισης διαδικτυακών λογαριασμών	17
23. Όρια καταθέσεων	17
24. Διαγραφή από τον κατάλογο παραληπτών υλικού μάρκετινγκ	17
25. Κάντε διάλειμμα	18
26. Ιστορικό διαδικτυακών συναλλαγών και δηλώσεων	18
27. Κλείσιμο διαδικτυακού λογαριασμού	18
28. Πρόγραμμα προληπτικής παρακολούθησης	19
ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΣΤΟΙΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ	

29.	Ανήλικοι	19
30.	Προ-Δέσμευση ..	20
31.	Σήμανση	21
32.	Συνεργασία με την κοινότητα	21
33.	Υπηρεσίες υποστήριξης του προβληματικού στοιχηματισμού	22
34.	Εφαρμογή του κώδικα	22
35.	Παράπονα πελατών	22
36.	Ορισμοί	23

Δήλωση Αποστολής της KENO (VIC) για Υπεύθυνο Στοιχηματισμό

Η εταιρεία Keno (Vic) Pty Ltd (KENO (VIC)) πιστεύει ότι ο κλάδος, η κυβέρνηση και η κοινότητα έχουν κοινή ευθύνη να βοηθήσουν στην πρόληψη της ανάπτυξης προβλημάτων που σχετίζονται με τον στοιχηματισμό (*gambling*) και να διασφαλίσουν ότι οι υπηρεσίες υποστήριξης του προβληματικού στοιχηματισμού είναι διαθέσιμες για τα άτομα που μπορεί να χρειαστούν βοήθεια.

Η KENO (VIC) έχει λάβει άδεια διεξαγωγής των Εγκεκριμένων Παιχνιδιών **Keno** (Κίνο) στην Πολιτεία της Βικτώριας. Η KENO (VIC) μαζί με τους εξουσιοδοτημένους πράκτορες (εφεξής **πράκτορες**) του Keno, διαπιστευμένους σύμφωνα με το τμήμα 6A.2.4 του Νόμου της Βικτώριας (2003) περί Ρύθμισης Στοιχηματισμού [Section 6A.2.4 of the Gambling Regulation Act 2003 (Vic)] υπόκειται στον παρόντα Κώδικα Πρακτικής Υπεύθυνου Στοιχηματισμού (εφεξής **Κώδικας**).

Το Keno θεωρείται γενικά ως ένα διασκεδαστικό, κοινωνικό παιχνίδι. Για τους περισσότερους ανθρώπους, ο στοιχηματισμός είναι μια ευχάριστη δραστηριότητα αναψυχής και μια ευχάριστη μορφή ψυχαγωγίας. Ωστόσο, η KENO (VIC) έχει πάντοτε επίγνωση να διασφαλίζει ότι το Keno διεξάγεται με συνέπεια στη δέσμευσή μας για υπεύθυνο στοιχηματισμό.

Ως εκ τούτου, η KENO (VIC) έχει αναπτύξει τον παρόντα Κώδικα, ο οποίος περιγράφει τις πρακτικές που υιοθετούμε και λειτουργεί ως οδηγός για την υπεύθυνη παροχή υπηρεσιών και τη δέσμευσή μας που μπορεί να περιμένει η κοινότητα από εμάς και το δίκτυο λιανικής πώλησης των πρακτορείων μας. Το μήνυμα της KENO (VIC) για τον Υπεύθυνο Στοιχηματισμό, το οποίο περιέχει πληροφορίες σχετικά με την προσβασιμότητα στον Κώδικα, θα αναρτηθεί σε σημεία που θα είναι ευδιάκριτα από τους πελάτες.

Ο Κώδικας αντικατοπτρίζει τη δέσμευση της KENO (VIC) προς τους πελάτες μας. Δεχόμαστε σχόλια σχετικά με τη συνεχή δέσμευσή μας στις πρωτοβουλίες μας για τον υπεύθυνο στοιχηματισμό.

KENO (VIC): Κώδικας Δεοντολογίας Υπεύθυνου Στοιχηματισμού

1. Η δέσμευσή μας για Υπεύθυνο Στοιχηματισμό

Το Κeno προσφέρεται στα πρακτορεία των πρακτόρων της KENO (VIC), που είναι ένα δίκτυο πρακτορείων, αδειοδοτημένων ξενοδοχείων και κλαμπ (εφεξής **χώροι στοιχηματισμού**), καθώς και μέσω του διαδικτύου.

Ο Κώδικας αντικατοπτρίζει τη δέσμευση της KENO (VIC) να παρέχει το Κeno με τα υψηλότερα επίπεδα ακεραιότητας και εταιρικής και κοινωνικής ευθύνης και σύμφωνα με τη νομοθεσία της Βικτώρια.

Η KENO (VIC) δεσμεύεται να παρέχει τα υψηλότερα πρότυπα εξυπηρέτησης πελατών και υπεύθυνου στοιχηματισμού. Ο Κώδικας απεικονίζει τον τρόπο με τον οποίο αποδεικνύουμε αυτή τη δέσμευση.

Ο Κώδικας έχει σχεδιαστεί:

- να διασφαλίζει ότι το παιχνίδι Κeno παραμένει μια κοινωνικά υπεύθυνη, διασκεδαστική και ψυχαγωγική εμπειρία, ελαχιστοποιώντας τις πιθανές αρνητικές επιπτώσεις στοιχηματισμού για τους πελάτες, τις οικογένειές τους και την ευρύτερη κοινότητα,
- να θέτει πρότυπα και απαιτήσεις για να βοηθήσει στην υπεύθυνη παροχή του Κeno σε όλες τις δραστηριότητές μας, το δίκτυο λιανικής πώλησης και τα ψηφιακά μας κανάλια,
- να αντικατοπτρίζει τις βασικές μας αξίες και τη δέσμευσή μας για υπεύθυνες επιχειρηματικές πρακτικές, υποστήριξη της κοινότητας και ελαχιστοποίηση της πιθανής βλάβης που συνδέεται με το παιχνίδι Κeno,
- να ευθυγραμμίζεται με τις υπουργικές οδηγίες της Βικτώριας για τα υπεύθυνα στοιχηματισμό,
- να παρέχουμε πληροφορίες στους πελάτες μας, που τους επιτρέπουν να λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με τον στοιχηματισμό τους,
- να παρέχει στους πελάτες μας που έχουν αναγνωρισμένο πρόβλημα στοιχηματισμού πρόσβαση σε εθελοντικό αυτοαποκλεισμό από το διαδικτυακό Κeno και να διευκολύνει την πρόσβασή τους σε κατάλληλους φορείς υποστήριξης και πληροφόρησης- και
- να προωθή την κοινή κατανόηση μεταξύ των ατόμων, των κοινοτήτων, του κλάδου των τυχερών παιχνιδιών, των ρυθμιστικών αρχών και της κυβέρνησης, των πρακτικών υπεύθυνου στοιχηματισμού και των ευθυνών όλων των ενδιαφερομένων μερών σύμφωνα με τις πρακτικές αυτές.

Αντίγραφο του Κώδικα πρέπει να παρέχεται στη Βικτωριανή Επιτροπή Ελέγχου Στοιχηματισμού και Καζίνο (VGCCC).

2. Σκοπός του κώδικα

Η KENO (VIC) σέβεται τα δικαιώματα των πελατών μας να απολαμβάνουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας. Οι πελάτες πρέπει να αναλαμβάνουν την ευθύνη για τη δική τους συμπεριφορά, αλλά η KENO (VIC) αναγνωρίζει επίσης τη δική μας ευθύνη απέναντι στους πελάτες μας να τους παρέχουμε τις κατάλληλες πληροφορίες που μπορούν να τους βοηθήσουν να διαχειριστούν τον στοιχηματισμό τους, εάν χρειάζονται αυτή την υποστήριξη.

Ο πρωταρχικός στόχος του Κώδικα είναι να διασφαλίσει την ύπαρξη ενός τυποποιημένου πλαισίου σε όλο το δίκτυο της KENO (VIC) που να εξασφαλίζει ότι:

- οι πελάτες λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις σχετικά με τον στοιχηματισμό,
- όπου οι πελάτες χρειάζονται βοήθεια, η KENO (VIC) μπορεί να διευκολύνει την

- πρόσβασή τους σε υπηρεσίες βοήθειας για προβληματικό στοιχηματισμό,
- τη διατήρηση ουσιαστικών σχέσεων με τους ενδιαφερόμενους φορείς μας, προκειμένου να βελτιώσουμε την κατανόηση του προβληματικού στοιχηματισμού με ομάδες της κοινότητας, κυβερνήσεις, συμβούλους προβληματικού στοιχηματισμού, τους υπαλλήλους μας και ομάδες του κλάδου- και
- οι αρχές φροντίδας πελατών εφαρμόζονται για να ενδυναμώνονται οι πελάτες ώστε να λαμβάνουν ενημερωμένες και συνειδητοποιημένες αποφάσεις για την ελαχιστοποίηση της βλάβης που σχετίζεται με στοιχηματισμό.

3. Πεδίο εφαρμογής του κώδικα

Ο κώδικας περιλαμβάνει:

- τις δεσμεύσεις μας έναντι των πελατών μας σε σχέση με τον υπεύθυνο στοιχηματισμό,
- μια επισκόπηση των πληροφοριών και των πόρων (όπως τροποποιούνται κατά καιρούς) που διαθέτουμε για να ενημερώνουμε τους πελάτες μας σχετικά με τα προϊόντα μας, τον υπεύθυνο στοιχηματισμό και τις συμβουλευτικές υπηρεσίες για τον προβληματικό στοιχηματισμό,
- τι κάνουμε για να εφαρμόσουμε την υπεύθυνη παροχή στοιχηματισμού σε όλο το δίκτυο λιανικής πώλησης και μέσω του διαδραστικού μας καναλιού, σύμφωνα με τη δέσμευσή μας για τα υψηλότερα πρότυπα εξυπηρέτησης των πελατών,
- πώς υποστηρίζουμε τους πελάτες μας όταν αναζητούν βοήθεια για ένα πρόβλημα που σχετίζεται με τον στοιχηματισμό- και
- πώς παρέχεται ο Κώδικας.

4. Εφαρμογή του κώδικα

Ο Κώδικας εφαρμόζεται:

- στην KENO (VIC) και τους υπαλλήλους μας,
- στο δίκτυο λιανικής μας και όλα τα άτομα που απασχολούνται από πράκτορες στο εν λόγω δίκτυο, συμπεριλαμβανομένων των χώρων διεξαγωγής,
- και στις υπηρεσίες ή τα προϊόντα στοιχηματισμού Keno που παρέχουμε, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που παρέχονται μέσω ηλεκτρονικών μέσων, εντός της Βικτώριας.

Κατά καιρούς, ενδέχεται να αναθεωρούμε τον Κώδικα. Αντίγραφο της επικαιροποιημένης έκδοσης του Κώδικα παρέχεται στη VGCCC πριν από τη δημοσίευσή του. Μετά την παροχή, η επικαιροποιημένη έκδοση του Κώδικα θα είναι διαθέσιμη στο δίκτυο λιανικής πώλησης, στην ιστοσελίδα μας (keno.com.au) (η **Ιστοσελίδα** μας), στην εφαρμογή Keno (η **Εφαρμογή** μας) και στην ιστοσελίδα της VGCCC (vgccc.vic.gov.au). Θα ενημερώνουμε τους πελάτες μας μέσω της ιστοσελίδας μας όταν επικαιροποιούμε τον Κώδικα.

Ο παρών Κώδικας δεν αφορά την παροχή του Keno από άλλους προμηθευτές στη Βικτώρια.

5. Συμμόρφωση με νόμους και άλλους κανονισμούς του κλάδου

Η KENO (VIC) θα συμμορφώνεται με όλους τους σχετικούς νόμους εντός της Βικτώριας σχετικά με την παροχή των προϊόντων και υπηρεσιών μας Keno, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που αφορούν:

- κώδικες δεοντολογίας ή/και πρακτικές υπεύθυνου στοιχηματισμού του κλάδου,
- άτομα κάτω των 18 ετών (ανήλικοι),

- παροχή πίστωσης με σκοπό τον τζόγο,
- τους Κανόνες Keno της KENO (VIC),
- απαιτήσεις για χώρους στοιχηματισμού,
- προσφορά αλκοόλ σε συνδυασμό με στοιχηματισμό,
- διαφήμιση και προώθηση προϊόντων- και
- την προστασία της ιδιωτικής ζωής

6. Σύγκρουση νομοθεσίας και Κώδικα

Σε περίπτωση σύγκρουσης μεταξύ του Κώδικα και οποιασδήποτε νομοθεσίας ή κανονισμού της Κοινοπολιτείας ή της Πολιτείας, εφαρμόζεται το υψηλότερο πρότυπο.

Επιπλέον, ο Κώδικας πρέπει να εφαρμόζεται σε συνδυασμό με, και όταν κρίνεται απαραίτητο, θα συμπληρώνει οποιουδήποτε άλλους ισχύοντες κώδικες δεοντολογίας και/ή πρακτικές υπεύθυνου στοιχηματισμού που υιοθετούμε εντός της Victoria.

Στο πλαίσιο του Κώδικα, αναλαμβάνουμε δεσμεύσεις έναντι των πελατών μας. Η φύση της επιχείρησής μας σημαίνει ότι βασιζόμαστε σε άτομα που απασχολούνται στο δίκτυο λιανικής πώλησης στους χώρους στοιχηματισμού για την εκπλήρωση αυτών των δεσμεύσεων. Οι χώροι στο δίκτυο λιανικής μας ανήκουν και λειτουργούν ανεξάρτητα από την KENO (VIC), και αυτό περιλαμβάνει εγκαταστάσεις Keno που βρίσκονται μέσα σε ξενοδοχεία, αδειοδοτημένα κλαμπ και άλλες εγκαταστάσεις. Ωστόσο, η KENO (VIC) παραμένει υπεύθυνη για την παροχή στο δίκτυο λιανικής πώλησης των μέσων και της εκπαίδευσης για τη μεγιστοποίηση της συμμόρφωσης των χώρων με τον Κώδικα. Οι χώροι στοιχηματισμού έχουν πρόσβαση σε πόρους υπεύθυνου στοιχηματισμού, συμπεριλαμβανομένου εκπαιδευτικού υλικού, μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας Keno Connect.

Θα καταβάλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια και θα λάβουμε όλα τα υπεύθυνα μέτρα για να διασφαλίσουμε ότι υπάρχει δέσμευση για τις απαιτήσεις του Κώδικα από τους Χώρους μας και όλο το προσωπικό που απασχολείται στους εν λόγω Χώρους. Κάθε Χώρος διεξαγωγής, βάσει της συμφωνίας πρακτορείας με την KENO (VIC), υποχρεούται να διασφαλίζει ότι οι υπάλληλοί του βοηθούν στη διεξαγωγή του Keno και όλων των συναφών δραστηριοτήτων, σύμφωνα με τον Κώδικα.

ΟΙ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΜΑΣ

7. Κοινοποίηση του κώδικα

Θα κοινοποιούμε και θα προωθούμε τον Κώδικα στο διαδίκτυο και σε όλο το δίκτυο λιανικής πώλησης. Ο Κώδικας είναι διαθέσιμος σε όλο το δίκτυο λιανικής πώλησης της Keno στους χώρους στοιχηματισμού, μέσω της ιστοσελίδας μας και μέσω των εφαρμογών μας. Έντυπα αντίγραφα του Κώδικα μπορούν να παρέχονται σε κάθε πελάτη που τηλεφωνεί στην Ομάδα Υποστήριξης Πελατών μας στο 1800 056 066 και ζητά να του αποσταλεί αντίγραφο.

Θα παρέχουμε τακτικές υπενθυμίσεις για την ύπαρξη του Κώδικα στην επαφή που έχουμε με τους πελάτες μας μέσω παράπλευρων στοιχείων στους χώρους στοιχηματισμού, μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ανακοινώσεων στον Ιστότοπο ή οποιουδήποτε άλλου μέσου με το οποίο μπορούμε να επικοινωνούμε τακτικά με τους πελάτες μας. Η KENO (VIC) διαθέτει εμφανή μηνύματα στον Ιστότοπό μας και στις εφαρμογές μας, τα οποία αναφέρουν λεπτομερώς ότι οι δραστηριότητές μας διέπονται από τον Κώδικα και ένα μήνυμα Υπεύθυνου Στοιχηματισμού.

Ο Κώδικας είναι διαθέσιμος για τους πελάτες μας στα αγγλικά στους χώρους στοιχηματισμού και στο τμήμα Υπεύθυνου Στοιχηματισμού της Ιστοσελίδας μας, καθώς και στην Εφαρμογή μας.

Ο Κώδικας (ή μια περίληψή του) είναι επίσης διαθέσιμος μεταφρασμένος στις σημαντικότερες γλώσσες της κοινότητας μέσω της Ιστοσελίδας μας, της Εφαρμογής μας ή κατόπιν αιτήματος τηλεφωνικώς στην Ομάδα Υποστήριξης Πελατών μας. Αυτές οι σημαντικές γλώσσες της κοινότητας είναι τα αραβικά, τα κινέζικα, τα τουρκικά, τα ελληνικά, τα ιταλικά, τα βιετναμέζικα και τα ισπανικά. Οι υπηρεσίες τηλεφωνικής μετάφρασης και διερμηνείας είναι επίσης διαθέσιμες στους πελάτες και τους υπεύθυνους των χώρων διεξαγωγής μέσω της ομάδας υποστήριξης πελατών μας σε συνδυασμό με την Εθνική Υπηρεσία Μετάφρασης και Διερμηνείας.

8. Επανεξέταση του κώδικα

Η KENO (VIC) θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να διασφαλίσει ότι ο Κώδικας συμμορφώνεται με όλες τις νομοθετικές και κανονιστικές απαιτήσεις, συμπεριλαμβανομένων τυχόν υπουργικών οδηγιών. Η επανεξέταση της συμμόρφωσης με τον Κώδικα (συμπεριλαμβανομένης της συμμόρφωσης εντός του δικτύου λιανικής μας) θα διεξάγεται σε τακτική βάση. Ως μέρος ενός συνεχούς πλαισίου διαχείρισης της συμμόρφωσης, η KENO (VIC) θα αναζητά και θα εξετάζει τα σχόλια των βασικών ενδιαφερομένων μερών, συμπεριλαμβανομένου του προσωπικού των χώρων, των υπευθύνων υπηρεσίας των χώρων, των αντιπροσώπων, των πελατών και των εργαζομένων της Keno.

Ενδέχεται επίσης να προβούμε σε περαιτέρω αξιολόγηση του Κώδικα ανάλογα με τις ανάγκες, όταν υπάρχουν σημαντικές αλλαγές στο περιβάλλον υπεύθυνου στοιχηματισμού. Θα συμβουλευόμαστε τους πελάτες μας, τους υπαλλήλους μας, τους εκπροσώπους των διάφορων τομέων των δραστηριοτήτων μας και εκπροσώπους από ομάδες του κλάδου στοιχηματισμού, συμβουλευτικές υπηρεσίες για τον προβληματικό στοιχηματισμό και κοινοτικές ομάδες, όπου αυτό είναι εφικτό/κατάλληλο, όταν προβαίνουμε σε αλλαγές στον Κώδικα για το σκοπό αυτό.

Οποιαδήποτε επικαιροποίηση του Κώδικα θα παρέχεται στην VGCCC πριν από την έκδοσή του. Μετά την παροχή, ο επικαιροποιημένος Κώδικας θα είναι διαθέσιμος στους χώρους στοιχηματισμού, στον ιστότοπό μας και στον ιστότοπο της VGCCC.

9. Ετήσια επανεξέταση των πρακτικών Υπεύθυνου Στοιχηματισμού

Κάθε χρόνο διεξάγουμε έρευνες σε Πράκτορες και πελάτες για να κατανοήσουμε καλύτερα πώς η δέσμευσή μας για τον Κώδικα παρέχεται στους πελάτες και υποστηρίζεται από τους Χώρους Στοιχηματισμού.

Αυτή η μέθοδος παρακολούθησης χρησιμοποιείται για να διασφαλίσουμε ότι διατηρούμε υψηλά επίπεδα ευαισθητοποίησης σχετικά με τον Κώδικα και παρέχει πληροφορίες σε διάφορους τομείς. Σε αυτούς περιλαμβάνονται, ο προσδιορισμός των βασικών πηγών πληροφόρησης για την πρόσβαση των πελατών σε περιεχόμενο υπεύθυνου στοιχηματισμού, η κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι πελάτες μας αντιλαμβάνονται τις προστατευτικές δραστηριότητές μας και η ευαισθητοποίηση των πελατών σε μηνύματα υπεύθυνου στοιχηματισμού.

10. Πολιτικές και διαδικασίες της KENO (VIC)

Η KENO (VIC) καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να διασφαλίσει ότι όλοι οι υπάλληλοι της KENO (VIC), οι πράκτορες και οι υπάλληλοί τους (συμπεριλαμβανομένων εκείνων στους χώρους στοιχηματισμού), διαθέτουν μέσα συμμόρφωσης, πληροφορίες και εκπαίδευση που υποστηρίζουν τον Κώδικα και την υπεύθυνη παροχή των προϊόντων και υπηρεσιών μας. Αυτά τα μέσα είναι διαθέσιμα online μέσω του Keno Connect, της πύλης Intranet των Χώρων μας διεξαγωγής στοιχηματισμού, και μπορεί να ζητηθεί υποστήριξη από τον διορισμένο υπεύθυνο πωλήσεων Keno ενός Χώρου διεξαγωγής στοιχηματισμού στοιχηματισμού, όπως απαιτείται.

Αυτά τα εργαλεία και οι πόροι περιλαμβάνουν επιχειρησιακές πολιτικές και διαδικασίες, σαφείς

γραμμές ευθύνης για τη συμμόρφωση με τον Κώδικα, μηχανισμούς αναφοράς για την αναφορά παραβιάσεων του Κώδικα και διαδικασίες παρακολούθησης για την αντιμετώπιση θεμάτων υπεύθυνου στοιχηματισμού. Θα παρακολουθούμε επίσης την εφαρμογή και τη συνεχή διαχείριση του Κώδικα στο διαδίκτυο και σε όλο το δίκτυο λιανικής πώλησης.

Η KENO (VIC) παρακολουθεί τη συμμόρφωση του Πράκτορα με τα στοιχεία του Κώδικα μέσω τακτικών ελέγχων των χώρων στοιχηματισμού. Οι έλεγχοι χώρων διεξάγονται από την ομάδα ελέγχων λιανικής της Κeno σε δειγματοληπτική βάση και κινούνται σε χώρους που αποτελούν το δίκτυο λιανικής πώλησης. Τα αποτελέσματα των επιτόπιων ελέγχων καταγράφονται σε έκθεση, η οποία θεωρείται μέρος της συνεχούς δέσμευσης της KENO (VIC) για βέλτιστες πρακτικές όσον αφορά τον υπεύθυνο στοιχηματισμό.

Εκτός από τους ελέγχους χώρων, στο πλαίσιο των συνήθων δραστηριοτήτων κλήσης, ελέγχεται η συμμόρφωση των χώρων με μια σειρά μέτρων υπεύθυνου στοιχηματισμού (συμπεριλαμβανομένης της τοποθέτησης όλων των απαιτούμενων πινακίδων και πληροφοριών). Οι χώροι στοιχηματισμού έχουν τη δυνατότητα να κατεβάσουν τις πινακίδες υπεύθυνου στοιχηματισμού Κeno και να αποκτήσουν πρόσβαση στο φύλλο συμβουλών για τις πινακίδες Κeno, μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας Κeno Connect.

11. Εκπαίδευση σε θέματα Υπεύθυνου Στοιχηματισμού

Η KENO (VIC) απαιτεί από όλους τους υπαλλήλους της KENO (VIC), τους Αντιπροσώπους και τους υπαλλήλους τους, να κατανοούν τις δεσμεύσεις και τις διατάξεις του Κώδικα και των εφαρμοστέων κανονισμών.

Οι πράκτορες και οι υπάλληλοί τους υποχρεούνται να παρακολουθήσουν την εκπαίδευση της KENO (VIC), πριν τους παρασχεθεί ταυτότητα χειριστή Κeno.

Ο σκοπός αυτής της κατάρτισης είναι να παρέχει στο προσωπικό των πρακτορείων επιχειρησιακές γνώσεις σε όλες τις πτυχές του Κeno. Όλα τα μαθήματα κατάρτισης της KENO (VIC) περιλαμβάνουν ενότητες σχετικά με θέματα υπεύθυνου στοιχηματισμού, το πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού, τα προϊόντα Κeno, τους κανόνες της KENO (VIC) και τον Κώδικα. Το προσωπικό των χώρων διεξαγωγής μπορεί να ζητήσει εκπαίδευση μέσω της διαδικτυακής πύλης Κeno Connect στην ενότητα "προφίλ Χώρου διεξαγωγής στοιχηματισμού", ανάλογα με τις ανάγκες. Στόχος μας είναι να διασφαλίσουμε ότι όλοι οι υπάλληλοι της KENO (VIC), οι πράκτορες και οι υπάλληλοί τους:

- είναι εξοπλισμένοι για να παρέχουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας στους πελάτες σύμφωνα με τον Κώδικα,
- κατανοούν τους πιθανούς δείκτες συμπεριφοράς προβληματικού στοιχηματισμού,
- είναι εξοπλισμένοι για να τηρούν τα κατάλληλα αρχεία των περιστατικών που συμβαίνουν στο κατάστημά τους- και
- έχουν τις δεξιότητες να αντιμετωπίζουν τους πελάτες με ευαισθησία.

Η KENO (VIC) και οι χώροι στοιχηματισμού θα λειτουργούν σύμφωνα με τις ακόλουθες κατευθυντήριες γραμμές, σύμφωνα με τις απαιτήσεις υπεύθυνου στοιχηματισμού:

- Αναρτούν στα σημεία πώλησης του Κeno αφίσες που περιέχουν πληροφορίες σχετικά με τον προβληματικό στοιχηματισμό. Οι αφίσες αυτές διατίθενται σε γλώσσες της κοινότητας κατόπιν αιτήματος στην KENO (VIC).
- Δεν επιτρέπουν σε ανηλίκους να χρησιμοποιούν τερματικά αυτοεξυπηρέτησης.
- Όλα τα έντυπα εισόδου και τα εισιτήρια της KENO (VIC) θα περιέχουν προειδοποιήσεις σχετικά με τον προβληματικό στοιχηματισμό και θα παρέχουν πληροφορίες για συμβουλευτική.

- Πληροφορίες για το πώς να παίξετε θα διατίθενται μέσω φυλλαδίων στους χώρους στοιχηματισμού και στον ιστότοπό μας, και οι πηγές αυτές θα περιέχουν πληροφορίες σχετικά με τον προβληματικό στοιχηματισμό και τις πιθανότητες κέρδους.
- Δεν θα προσφέρει ή θα παρέχει δωρεάν ή μειωμένα ποτά ως κίνητρο για τη συμμετοχή σε ένα παιχνίδι Keno.

Η KENO (VIC) παρέχει επανεκπαίδευση στο προσωπικό της τουλάχιστον μία φορά κάθε 12 μήνες, περιλαμβάνει υλικό για τον υπεύθυνο στοιχηματισμό στα ενημερωτικά δελτία και τις ανακοινώσεις των εργαζομένων και προβάλλει υλικό για τον υπεύθυνο στοιχηματισμό στο χώρο εργασίας για να υπενθυμίζει στο προσωπικό τις πολιτικές για τον υπεύθυνο στοιχηματισμό και τις ευθύνες τους. Οι πράκτορες και οι υπάλληλοί τους μπορούν να έχουν πρόσβαση στην εκπαίδευση και τα μέσα για τον υπεύθυνο στοιχηματισμό μέσω της πλατφόρμας Keno Connect.

12. Πολιτική στοιχηματισμού από το προσωπικό

Όλοι οι υπάλληλοι της KENO (VIC) οφείλουν να συμμορφώνονται με την Πολιτική Στοιχηματισμού από το Προσωπικό. Η τήρηση αυτής της πολιτικής αποτελεί αυστηρή απαίτηση πρόσληψης ή της σύμβασης. Η μη συμμόρφωση αντιμετωπίζεται ως σοβαρή παραβίαση βασικής πολιτικής.

Η πολιτική θέτει μια σειρά περιορισμών στη δυνατότητα των υπαλλήλων μας να συμμετέχουν ή να εμπλέκονται με άλλο τρόπο σε δραστηριότητες Keno που παρέχονται από εμάς, είτε εν υπηρεσία ή εκτός υπηρεσίας.. Αυτό περιλαμβάνει την απαγόρευση συμμετοχής των υπαλλήλων μας σε παιχνίδια Keno εν ώρα υπηρεσίας, εκτός εάν αυτό αποτελεί μέρος των επίσημων καθηκόντων του υπαλλήλου.

Οι υπάλληλοι των πρακτόρων/προσωπικό του Χώρου διεξαγωγής στοιχηματισμού δεν επιτρέπεται να παίζουν Keno ενώ βρίσκονται σε υπηρεσία (συμπεριλαμβανομένων των διαλειμμάτων εργασίας που προβλέπονται), εκτός εάν απαιτείται να το κάνουν για την εκτέλεση των συνήθων εργασιακών τους καθηκόντων. Οι χώροι που ανήκουν σε ανεξάρτητους πράκτορες και λειτουργούν ανεξάρτητα έχουν πολιτικές που απαγορεύουν αυστηρά τον στοιχηματισμό από τους υπαλλήλους κατά τη διάρκεια της υπηρεσίας τους (συμπεριλαμβανομένων των διαλειμμάτων εργασίας). Ενθαρρύνουμε αυτούς τους χώρους να εφαρμόζουν επίσης πολιτικές σχετικά με τη συμμετοχή των εργαζομένων σε στοιχηματισμό στον χώρο τους και κατά τη διάρκεια περιόδων που είναι εκτός υπηρεσίας.

Οι υπάλληλοι των πρακτόρων εκπαιδεύονται σε θέματα υπεύθυνου στοιχηματισμού στο πλαίσιο της εισαγωγικής εκπαίδευσης στην εργασία τους, πριν τους χορηγηθεί η ταυτότητα χειριστή Keno. Οποιοδήποτε μέλος του προσωπικού των Χώρων που υποδεικνύει ότι έχει πρόβλημα με τον στοιχηματισμό θα απευθύνεται στον υπεύθυνο υπηρεσίας του Χώρου.

Οποιαδήποτε επαφή με ένα τέτοιο μέλος του προσωπικού θα γίνεται με τρόπο που σέβεται το δικαίωμα απορρήτου του μέλους του προσωπικού.

13. Διαφήμιση, μάρκετινγκ και προώθηση προϊόντων

Η KENO (VIC) θα διασφαλίζει ότι οποιαδήποτε διαφήμιση, μάρκετινγκ ή προώθηση προϊόντων που σχετίζονται με Keno:

- συμμορφώνονται με όλους τους ισχύοντες νόμους, κανονισμούς και κώδικες της Κοινοπολιτείας και της Πολιτείας που αφορούν τη διαφήμιση ή την προώθηση των προϊόντων Keno, συμπεριλαμβανομένου του κώδικα δεοντολογίας διαφήμισης που έχει υιοθετηθεί από την Παναυστραλιανή Ένωση Διαφημιστών (Australian Association of National Advertisers),

- είναι καλού γούστου (λαμβάνοντας υπόψη τα επικρατούντα κοινωνικά πρότυπα) και δεν είναι προσβλητικές ή άσεμνες,
- είναι πραγματικά ορθές, ακριβείς και αληθείς,
- δεν είναι ψευδείς, παραπλανητικές ή απατηλές και δεν παραποιούν την πιθανότητα κέρδους ή το οικονομικό κέρδος,
- δεν απευθύνονται σκόπιμα, ρητά ή έμμεσα, σε ευάλωτες ή μειονεκτούσες ομάδες ή/και σε ανηλίκους,
- δεν απευθύνονται ή δεν έχουν σχεδιαστεί για να απευθύνονται σε ανηλίκους και δεν εμφανίζονται σε συνδυασμό με διαφήμιση προσφοράς, εκδήλωσης ή χώρου που αφορά ανηλίκους,
- δεν προωθούν την κατανάλωση αλκοόλ κατά τη διάρκεια των τυχερών παιχνιδιών και δεν συνδέουν τον στοιχηματισμό με το αλκοόλ,
- δεν προσφέρουν πιστώσεις, ανταμοιβές ή κουπόνια σε ένα άτομο ως κίνητρο για να ανοίξει λογαριασμό Κενο ή να παραπέμψει ένα άλλο άτομο να ανοίξει λογαριασμό Κενο,
- δεν παρέχουν καμία πίστωση, κουπόνι ή ανταμοιβή ή άλλο όφελος για να ενθαρρύνουν ένα άτομο να συναινέσει ή να συνεχίσει να συναινεί στη λήψη άμεσης εμπορικής προώθησης,
- δεν ενθαρρύνουν ή προσφέρουν οποιαδήποτε πίστωση, κουπόνι ή ανταμοιβή ή άλλο όφελος για να παρακινήσουν έναν κάτοχο λογαριασμού Κενο να διατηρήσει τον λογαριασμό Κενο ανοιχτό, αν έχει ήδη υποβάλλει αίτηση για το κλείσιμό του,
- να έχουν τη συγκατάθεση οποιουδήποτε ατόμου που αναγνωρίζεται ως νικητής ενός επάθλου πριν από τη δημοσίευση,
- είναι κοινωνικά υπεύθυνα,
- δεν προωθούν τον στοιχηματισμό ως μέσο χρηματοδότησης συνήθων οικιακών αγορών ή δαπανών διαβίωσης ή για την ανακούφιση από οικονομικές ή προσωπικές δυσκολίες,
- δεν δημιουργούν την εντύπωση ότι ο στοιχηματισμός αποτελεί μια λογική στρατηγική για οικονομική βελτίωση,
- δεν προωθούν τον στοιχηματισμό ως μέσο βελτίωσης της κοινωνικής θέσης ή των προοπτικών απασχόλησης, κοινωνικής ή σεξουαλικής εξέλιξης,
- δεν προβάλλουν ισχυρισμούς σχετικά με το κέρδος ή τα βραβεία που μπορούν να κερδηθούν, οι οποίοι δεν βασίζονται σε γεγονότα, δεν μπορούν να αποδειχθούν ή είναι υπερβολικοί,
- δεν δηλώνουν ούτε υπονοούν ότι η ικανότητα ενός παίκτη μπορεί να επηρεάσει το αποτέλεσμα στοιχηματισμού - και
- δεν υπερβάλλουν για τη σχέση μεταξύ στοιχηματισμού και της χρήσης στην οποία μπορούν να χρησιμοποιηθούν τα κέρδη του παίκτη.

Οι χώροι στοιχηματισμού μπορούν κατά καιρούς να διεξάγουν δραστηριότητες προώθησης του Κενο. Η Συμφωνία Πρακτορείου Κενο προβλέπει ότι οι χώροι στοιχηματισμού θα διεξάγουν δραστηριότητες προώθησης σχετικά με το Κενο μόνο σύμφωνα με προηγούμενη έγκριση της ΚΕΝΟ (VIC). Εάν ένας Χώρος διεξαγωγής επιλέξει να συμμετάσχει σε μια δραστηριότητα προώθησης του Κενο που διεξάγεται από την ΚΕΝΟ (VIC), μπορεί να χρησιμοποιήσει μόνο επίσημες υπηρεσίες και υλικά που παρέχονται από την ΚΕΝΟ (VIC) ή/και εγκρίνονται από αυτήν, σε σχέση με την εν λόγω δραστηριότητα.

Η ΚΕΝΟ (VIC) διασφαλίζει ότι συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις της για υπεύθυνη διαφήμιση και προώθηση, με τις ακόλουθες εσωτερικές ενέργειες:

- Κοινοποιούμε πληροφορίες στους υπαλλήλους της ΚΕΝΟ (VIC) σχετικά με τις υποχρεώσεις μας για υπεύθυνη διαφήμιση και προώθηση.
- Εκπαιδεύουμε όλους τους υπαλλήλους της ΚΕΝΟ (VIC) σχετικά με τις υποχρεώσεις μας όσον αφορά την υπεύθυνη διαφήμιση και προώθηση, μέσω της αρχικής εκπαίδευσης και της συνεχούς εκπαίδευσης στο μάρκετινγκ.
- Καταβάλλουμε κάθε δυνατή προσπάθεια για να διασφαλίσουμε ότι οι αυτοαποκλεισμένοι πελάτες μας δεν λαμβάνουν απευθείας μάρκετινγκ.

- Όλες οι διαφημίσεις και το μάρκετινγκ πρέπει να υπογράφονται από έναν ανώτερο υπεύθυνο μάρκετινγκ Διευθυντή Μάρκετινγκ, μετά από εξέταση και ανατροφοδότηση από την Ομάδα Λειτουργίας Υπεύθυνου Στοιχηματισμού και τη Νομική Ομάδα, πριν κυκλοφορήσει στην αγορά.

ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΚΑΙ ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗΣ ΣΤΟΥΣ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΑΣ

14. Πληροφορίες για το προϊόν

Οι πράκτορες πρέπει να διασφαλίζουν ότι:

- αντίγραφα των κανόνων της KENO (VIC) είναι διαθέσιμα για επιθεώρηση κατόπιν αιτήματος,
- αντίγραφα του Κώδικα (ή περίληψή του) είναι διαθέσιμα για επιθεώρηση κατόπιν αιτήματος στις κυριότερες κοινοτικές γλώσσες (αραβικά, κινεζικά, τουρκικά, ελληνικά, ιταλικά, βιετναμέζικα και ισπανικά),
- αντίγραφα του Κώδικα διατίθενται για επιθεώρηση κατόπιν αιτήσεως- και
- το προσωπικό του χώρου εκτυπώνει αντίγραφο των Κανόνων Keno ή του Κώδικα για τον πελάτη αμέσως μόλις το ζητήσει ή ζητά το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο ή τη διεύθυνση κατοικίας του πελάτη και του το αποστέλλει αμέσως.

Αντίγραφα του Κώδικα είναι διαθέσιμα για το προσωπικό του Χώρου διεξαγωγής στοιχηματισμού στην Keno Toolkit που διατίθεται μέσω της ηλεκτρονικής πύλης Keno Connect.

15. Εντοπισμός βλάβης από στοιχηματισμό

Η KENO (VIC) παρέχει πρόσβαση στο δίκτυο λιανικής πώλησης, στον ιστότοπό μας και μέσω της ομάδας υποστήριξης πελατών μας (Customer Support Team), σε πληροφορίες που βοηθούν τους πελάτες να εντοπίσουν τις ενδείξεις που μπορεί να οδηγήσουν σε υπερβολικές δαπάνες στοιχηματισμού. Σε αυτές περιλαμβάνονται:

- Στοιχηματίζουν για να αποφύγουν την αντιμετώπιση προβλημάτων ή απογοητεύσεων.
- Παραλείπουν την εργασία ή σπουδές για να παίξουν τυχερά παιχνίδια.
- Περνούν περισσότερο χρόνο σε στοιχηματισμό παρά με την οικογένεια και τους φίλους.
- Σκέφτονται τον στοιχηματισμό κάθε μέρα.
- Στοιχηματίζουν για να κερδίσουν χρήματα, όχι απλά για διασκέδαση.
- Στοιχηματίζουν για να κερδίσουν πίσω τα χρήματα που έχασαν από στοιχηματισμό.
- Αισθάνονται κατάθλιψη εξαιτίας του στοιχηματισμού.
- Λένε ψέματα ή κρατάνε μυστικά σχετικά με τον στοιχηματισμό.
- Δανείζονται χρήματα για να παίξουν τυχερά παιχνίδια.
- Λογομαχούν με την οικογένεια και φίλους για τον στοιχηματισμό.
- Στοιχηματίζουν για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα από το αρχικά προγραμματισμένο.
- Στοιχηματίζουν μέχρι να τελειώσει και το τελευταίο δολάριο.
- Χάνουν τον ύπνο τους επειδή σκέφτονται τον στοιχηματισμό.
- Δεν πληρώνουν λογαριασμούς και χρησιμοποιούν τα χρήματα για στοιχηματισμό .
- Προσπαθούν να σταματήσουν τον στοιχηματισμό, αλλά δεν μπορούν.
- Γίνονται κυκλοθυμικοί όταν προσπαθούν να σταματήσουν ή να μειώσουν τον στοιχηματισμό.
- Προσπαθούν να αυξήσουν τον ενθουσιασμό του στοιχηματισμού βάζοντας μεγαλύτερα στοιχήματα.
- Παρανομούν για να βρουν χρήματα για να στοιχηματίσουν.

Η KENO (VIC) ενθαρρύνει κάθε πελάτη που εμφανίζει οποιοδήποτε από αυτά τα σημάδια να επικοινωνήσει με το Gambler's Help 1800 858 858 (δωρεάν κλήση) ή να λάβει μέτρα για να χρησιμοποιήσει ένα πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού. Το τμήμα "Tools and Strategies" (Εργαλεία

και στρατηγικές) του ιστοτόπου μας παρέχει στους πελάτες μας εργαλεία που βοηθούν τους πελάτες στη διαχείριση του στοιχηματισμού τους. Αυτά τα εργαλεία περιλαμβάνουν τον καθορισμό ορίων καταθέσεων, διάλειμμα, και το κλείσιμο του λογαριασμού τους.

Υποστηρίζοντας τη δέσμευση της KENO (VIC) για υπεύθυνο στοιχηματισμό και την επιθυμία μας να βοηθήσουμε τους πελάτες να λάβουν μια απόφαση πριν από τη δέσμευση, οι Χώροι διαθέτουν ειδικούς Υπεύθυνου Στοιχηματισμού οι οποίοι:

- είναι παρόντες κατά τις ώρες λειτουργίας του Κενο στο χώρο διεξαγωγής,
- μπορούν να βοηθήσουν τους πελάτες να διαχειριστούν τις δαπάνες τους για τυχερά παιχνίδια,
- διευκολύνουν τους πελάτες να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες υποστήριξης τυχερών παιχνιδιών (μέσω του KENO (VIC) και του Gambler's Help) ή/και
- βοηθούν στην πρόσβαση σε προγράμματα εθελοντικού αυτοαποκλεισμού.

16. Πληροφορίες για τον Υπεύθυνο Στοιχηματισμό

Η KENO (VIC) συνεργάζεται με τους πράκτορες και το προσωπικό των χώρων διεξαγωγής για την παροχή πληροφοριών για τον υπεύθυνο στοιχηματισμό σε διάφορες μορφές, όπως φυλλάδια, αυτοκόλλητα και αφίσες. Αυτό περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, πληροφορίες σε σχέση με:

- πώς οι πελάτες μπορούν να στοιχηματίζουν υπεύθυνα,
- τη λήψη απόφασης πριν από τη δέσμευση,
- τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών υποστήριξης για στοιχηματισμό,
- πληροφορίες σχετικά με τα προϊόντα μας, που επιτρέπουν στους πελάτες να λαμβάνουν τεκμηριωμένες
- την απαγόρευση της πώλησης των προϊόντων μας σε ανηλίκους και σε μεθυσμένα άτομα,
- την απαγόρευση παροχής πιστώσεων για στοιχηματισμό,
- πώς μπορούν να καταβληθούν κέρδη συγκεκριμένης αξίας, για παράδειγμα η καταβολή κερδών υψηλής αξίας με επιταγή
- διαθεσιμότητα των κανόνων της KENO (VIC) για επιθεώρηση,
- πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο αυτοαποκλεισμού- και
- πληροφορίες σχετικά με τον κώδικα.

Οι πληροφορίες επικοινωνίας για τις υπηρεσίες υποστήριξης για στοιχηματισμό και οι συμβουλές υπεύθυνου στοιχηματισμού εμφανίζονται επίσης με διάφορα μέσα, συμπεριλαμβανομένων των οθονών εντός των χώρων διεξαγωγής (συμπεριλαμβανομένων των τερματικών αυτοεξυπηρέτησης), στον ιστοτόπο μας και μέσω της εφαρμογής Keno App.

Το ακόλουθο μήνυμα υπεύθυνου στοιχηματισμού θα εμφανίζεται σε όλο το σχετικό υλικό:

Think! About your choices.
Call Gambler's Help 1800 858 858
www.gamblinghelponline.org.au

17. Περιβάλλον στοιχηματισμού

Οι πράκτορες και οι υπάλληλοί τους λαμβάνουν τριμηνιαίες υπενθυμίσεις σχετικά με τις υποχρεώσεις τους να διασφαλίζουν ότι διαχειρίζονται και παρακολουθούν το περιβάλλον τους για τους πελάτες που βρίσκονται στο κατάστημά τους για μεγάλα χρονικά διαστήματα. Οι πράκτορες και οι υπάλληλοί τους ενθαρρύνονται να μιλούν απευθείας με τους πελάτες αυτούς για να διασφαλίσουν ότι γνωρίζουν το πέρασμα του χρόνου.

Οι πελάτες της KENO (VIC) θα ενθαρρύνονται επίσης να κάνουν διαλείμματα από τον στοιχηματισμό και να μην συμμετέχουν σε παρατεταμένο και εντατικό στοιχηματισμό. Η ενθάρρυνση αυτή μπορεί να λάβει τη μορφή ανακοίνωσης σχετικά με κάποιο γεγονός ή μέσω άμεσης αλληλεπίδρασης με τους πελάτες. Στα γεγονότα αυτά μπορεί να περιλαμβάνονται:

- Ανακοίνωση ότι το πρωινό τσάι είναι τώρα διαθέσιμο
- Ανακοίνωση κλήρωσης μέλους
- Η έναρξη δραστηριοτήτων όπως οι πρωινές μελωδίες

Επιπλέον, τοποθετούνται ρολόγια σε όλα τα σημαντικά σημεία του χώρου, ώστε οι πελάτες να γνωρίζουν το πέρασμα του χρόνου. Το προσωπικό του χώρου θα αναφέρει την ώρα όταν κάνει ανακοινώσεις σχετικά με τις δραστηριότητες του χώρου. Σε όλα τα δελτία του Keno αναγράφεται η ώρα αγοράς.

18. Αλληλεπίδραση με τους πελάτες

Οι υπάλληλοι της KENO (VIC), καθώς και οι πράκτορες και οι υπάλληλοί τους (συμπεριλαμβανομένου του προσωπικού του Χώρου διεξαγωγής στοιχηματισμού στοιχηματισμού), έχουν εκπαιδευτεί στον εντοπισμό συμπεριφορών που μπορεί να υποδηλώνουν ότι ένας πελάτης έχει πρόβλημα με τον στοιχηματισμό του.

Ένας πελάτης, υπάλληλος της KENO (VIC) ή υπάλληλος ενός Πράκτορα, ο οποίος προσεγγίζει έναν υπάλληλο του χώρου για πληροφορίες ή βοήθεια σχετικά με ένα πρόβλημα στοιχηματισμού ή ο οποίος παρατηρείται να επιδεικνύει ή να εμφανίζει σημάδια δυσφορίας ή συμπεριφοράς που μπορεί να υποδηλώνουν πρόβλημα με τον στοιχηματισμό του, θα προσεγγίζεται από τον Διευθυντή Υπηρεσίας του χώρου ή έναν ανώτερο υπάλληλο (κατά προτίμηση τον πράκτορα) για βοήθεια και:

- θα προσεγγίζονται με υποστηρικτικό, ευαίσθητο και κατάλληλο τρόπο,
- θα ενθαρρύνονται να κάνουν ένα διάλειμμα από τον τζόγο τους,
- θα παραγγείλουν κάποια αναψυκτικά (π.χ. ένα φλιτζάνι τσάι ή καφέ) σε ένα πιο ήσυχο, πιο ιδιωτικό μέρος του χώρου,
- θα του παρέχονται πληροφορίες σχετικά με την πρόσβαση σε υπηρεσίες υποστήριξης που μπορούν να βοηθήσουν στη διαχείριση στοιχηματισμού, όπως ο καθορισμός ορίων προ-δέσμευσης, εάν ο πελάτης χρησιμοποιεί υπηρεσίες στοιχηματισμού μέσω διαδικτύου, ή η αναζήτηση περαιτέρω βοήθειας μέσω επικοινωνίας με την Ομάδα Υποστήριξης Πελατών της KENO (VIC) και/ή με τις υπηρεσίες Βοήθειας για Στοιχηματισμό,
- προσφερόμενη υποστήριξη σχετικά με τον τρόπο αυτοαποκλεισμού- και
- στην περίπτωση των υπαλλήλων της KENO (VIC) και των αντιπροσώπων και των υπαλλήλων τους, παρέχεται πρόσβαση στη Γραμμή Υποστήριξης Εργαζομένων, την οποία διαχειρίζεται εξωτερική και ανεξάρτητη επαγγελματική συμβουλευτική υπηρεσία.

Ενδείξεις ότι ένας πελάτης χρειάζεται βοήθεια μπορεί να περιλαμβάνουν:

- είτε να στοιχηματίζει κάθε μέρα ή να δυσκολεύεται να σταματήσει τον στοιχηματισμό την ώρα που κλείνει,
- επίδειξη επιθετικής, αντικοινωνικής ή συναισθηματικής συμπεριφοράς κατά τη διάρκεια του στοιχηματισμού ,
- στοιχηματισμός για μεγάλα χρονικά διαστήματα (π.χ. στοιχηματισμός για τρεις ή περισσότερες ώρες χωρίς διάλειμμα),
- αποφυγή επαφών κατά τη διάρκεια του στοιχηματισμού, πολύ μικρή επικοινωνία με οποιονδήποτε άλλο, ελάχιστη αντίδραση στα γεγονότα που συμβαίνουν γύρω τους, υποβολή

αιτημάτων για δανεισμό χρημάτων από το προσωπικό ή άλλους πελάτες ή συνέχιση του στοιχηματισμού με τα έσοδα από μεγάλα κέρδη,

- να ζητούν αυτοαποκλεισμό και/ή να αποκαλύπτουν ένα πρόβλημα που σχετίζεται με στοιχηματισμό.

Οι υπάλληλοι της KENO (VIC), καθώς και οι Πράκτορες και οι υπάλληλοί τους (συμπεριλαμβανομένου του προσωπικού των χώρων διεξαγωγής), δεν είναι εκπαιδευμένοι να κάνουν εκτιμήσεις σχετικά με το αν ένα άτομο είναι ή όχι προβληματικός παίκτης, αλλά πρέπει να γνωρίζουν και να ανταποκρίνονται σε τέτοιες ενδείξεις δυσφορίας με ευαισθησία.

Η KENO (VIC) απαιτεί οι ενέργειες που αναλαμβάνονται σε τέτοιες περιπτώσεις να καταγράφονται από το προσωπικό των χώρων διεξαγωγής στο δίκτυο λιανικής πώλησης σε ένα κατάλληλα τηρούμενο μητρώο υπεύθυνου στοιχηματισμού μέσω του Κέντρου Υποστήριξης Υπηρεσιών της KENO (VIC).

Η KENO (VIC) διαθέτει επίσης καθορισμένα μέλη της Ομάδας Υποστήριξης Πελατών που είναι διαθέσιμα κατά τις εργάσιμες ώρες. Μπορείτε να επικοινωνήσετε με την Ομάδα Υποστήριξης Πελατών στον αριθμό τηλεφώνου Υπεύθυνου Παιχνιδιού 1800 056 066. Κατόπιν αιτήματος, η Ομάδα Υποστήριξης Πελατών μπορεί:

- να βοηθήσει τους πελάτες με τον εντοπισμό μέσων,
- να παρέχει περαιτέρω πληροφορίες και στοιχεία επικοινωνίας για υπηρεσίες υποστήριξης που σχετίζονται με τον στοιχηματισμό,
- όσον αφορά τους παίκτες που είναι εμφανώς στεναχωρημένοι από τον στοιχηματισμό, να τους παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες υποστήριξης των πελατών για τον στοιχηματισμό, συμπεριλαμβανομένης της μεταφοράς του πελάτη απευθείας στη Βοήθεια Παικτών (Gamblers Help)- και
- να βοηθούν τους πελάτες να αυτοαποκλείονται από τα προϊόντα μας.

Σεβόμαστε και προστατεύουμε την ιδιωτική ζωή των πελατών μας. Η πολιτική απορρήτου μας είναι διαθέσιμη στον ιστότοπό μας στη διεύθυνση keno.com.au.

19. Μητρώο Υπεύθυνου Στοιχηματισμού

Οι πράκτορες πρέπει να έχουν καθιερώσει διαδικασίες στους χώρους τους για να διασφαλίζουν ότι όλα τα θέματα που σχετίζονται με τον υπεύθυνο στοιχηματισμό καταγράφονται σε ένα Μητρώο Υπεύθυνου Στοιχηματισμού. Όλο το αρμόδιο προσωπικό των Χώρων θα πρέπει να ενημερωθεί για το μητρώο, για το πού βρίσκεται στον Χώρο και για τον τρόπο χρήσης του.

Το Μητρώο Υπεύθυνου Στοιχηματισμού θα πρέπει να προβλέπει την καταγραφή όλων των ακόλουθων πληροφοριών:

- (α) την ημερομηνία και την ώρα του συμβάντος,
- (β) τα ονόματα των υπαλλήλων του Πράκτορα που παρατήρησαν ή ασχολήθηκαν με το θέμα,
- (γ) το όνομα του εμπλεκόμενου πελάτη (εφόσον είναι διαθέσιμο),
- (δ) περιγραφή του τι συνέβη,
- (ε) τα στοιχεία οποιασδήποτε τεκμηρίωσης που συμπληρώθηκε ή παραλήφθηκε από το προσωπικό του Χώρου και αφορά το θέμα,
- (στ) τη δράση που αναλήφθηκε, τα σχόλια που διατυπώθηκαν από οποιοδήποτε σχετικό μέρος ή λεπτομέρειες σχετικά με τυχόν απαιτούμενες ή συμφωνηθείσες ενέργειες παρακολούθησης.

Το δικαίωμα του πελάτη στην ιδιωτική ζωή και την εμπιστευτικότητα θα πρέπει πάντα να γίνεται σεβαστό σε σχέση με ένα θέμα υπεύθυνου στοιχηματισμού. Η KENO (VIC) σέβεται και προστατεύει το απόρρητο των πελατών μας. Η πολιτική απορρήτου μας είναι διαθέσιμη στον

ιστότοπό μας.

Το μητρώο υπεύθυνου στοιχηματισμού πρέπει να είναι ανά πάσα στιγμή διαθέσιμο στους επιθεωρητές της VGCCC κατόπιν αιτήματος.

20. Συναλλαγές

Οι χώροι στοιχηματισμού δεν εξαργυρώνουν επιταγές από πελάτες, συμπεριλαμβανομένης της εξαργύρωσης επιταγών με σκοπό το παιχνίδι Κενο. Μια πινακίδα που δηλώνει αυτό το γεγονός είναι αναρτημένη στους Χώρους Στοιχηματισμού.

Σύμφωνα με τη συμφωνία πρακτορείας μεταξύ των πρακτόρων και της KENO (VIC), οι πράκτορες και οι υπάλληλοί τους πρέπει να ακολουθούν αυστηρά τις διαδικασίες μεγάλων πληρωμών, πληρώνοντας κέρδη σε μετρητά μόνο μέχρι το καθορισμένο ανώτατο όριο πληρωμών μετρητών Κενο. Το υπόλοιπο πρέπει να καταβάλλεται με επιταγή που εκδίδεται από την KENO (VIC) ή με ηλεκτρονική μεταφορά κεφαλαίων σε λογαριασμό που έχει υποδείξει ο πελάτης. Η μέθοδος πληρωμής των κερδών θα είναι στην επιλογή της KENO (VIC). Οι χώροι στοιχηματισμού δεν επιτρέπεται να εκδίδουν επιταγές κερδών.

21. Πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού από Κενο

Η KENO (VIC) διευκολύνει τον εθελοντικό αυτοαποκλεισμό, επιτρέποντας τον αυτοαποκλεισμό των πελατών από το Κενο μέσω διαδικτύου. Υποστηρίζει επίσης τα προγράμματα αυτοαποκλεισμού του κλάδου που προσφέρονται από τους χώρους στοιχηματισμού στη Βικτώρια.

Η KENO (VIC) θέτει στη διάθεση των πελατών κατόπιν αιτήματος:

- Πληροφορίες σχετικά με τον τρόπο αυτοαποκλεισμού από το Κενο στο διαδίκτυο (συμπεριλαμβανομένων των στοιχείων που συνεπάγεται ο αυτοαποκλεισμός, του τρόπου υποβολής αίτησης, των διαδικασιών, των πληροφοριών και των εγγράφων που πρέπει να παρέχουν οι πελάτες), και
- πληροφορίες επικοινωνίας για τις υπηρεσίες υποστήριξης του προβληματικού στοιχηματισμού .

Θα δώσουμε τη δυνατότητα στους Κατόχους Λογαριασμού Κενο να αυτοαποκλειστούν από το Κενο στο διαδίκτυο επικοινωνώντας με την Ομάδα Υποστήριξης Πελατών στο 1800 056 066 ή επισκεπτόμενοι την ιστοσελίδα Keno.com.au (και κατεβάζοντας το έντυπο αυτοαποκλεισμού Κενο).

Η KENO (VIC) διαθέτει πολιτικές και διαδικασίες για την τήρηση αρχείου του αριθμού των:

- (α) των Κατόχων Λογαριασμού Κενο που έχουν αυτοαποκλειστεί, και
- (β) αυτοαποκλειόμενα πρόσωπα που παρατείνουν ή ανακαλούν τον αυτοαποκλεισμό τους.

Όταν οι πελάτες επιθυμούν να ενεργοποιήσουν εκ νέου το παιχνίδι μετά από περίοδο αυτοαποκλεισμού, μπορεί να τους ζητηθεί να επαληθεύσουν πρώτα, με τρόπο που καθορίζεται από την KENO (VIC), την ικανότητά τους να διαχειρίζονται τις δαπάνες και τη συμμετοχή τους.

Όταν ο στοιχηματισμός έχει γίνει πρόβλημα για έναν πελάτη, τον ενθαρρύνουμε να εξετάσει το ενδεχόμενο να ζητήσει αυτοαποκλεισμό από το Κενο.

22. Χαρακτηριστικά διαχείρισης διαδικτυακών λογαριασμών

Η KENO (VIC) έχει πλήρη επίγνωση της εστίασης της κοινότητας και της κυβέρνησης στην υπεύθυνη παροχή νόμιμων προϊόντων στοιχηματισμού και αποδέχεται ότι ορισμένοι πελάτες ενδέχεται να αντιμετωπίζουν δυσκολίες στον έλεγχο του προσωπικού επιπέδου δαπανών τους. Ο υπεύθυνος στοιχηματισμός έχει να κάνει με την ενημέρωση, τη διασκέδαση και τη γνώση των ορίων σας.

Οι πελάτες που χρησιμοποιούν τον ιστότοπο και τις εφαρμογές μας μπορούν να χρησιμοποιήσουν τον λογαριασμό τους Keno για να ορίσουν ελέγχους που τους επιτρέπουν να διατηρούν τη δραστηριότητά τους στο παιχνίδι Keno σε ισορροπία. Τα εργαλεία αυτοδιαχείρισης, όπως ο καθορισμός ορίων καταθέσεων, το Κάντε ένα Διάλειμμα (Take A Break) και το κλείσιμο του λογαριασμού, είναι διαθέσιμα στην εφαρμογή Keno και στον ιστότοπό μας. Οι πελάτες μπορούν να εξερευνήσουν το φάσμα των εργαλείων μας που τους επιτρέπουν να ελέγχουν την εμπειρία τους στο Keno μέσω της ενότητας "Εργαλεία και στρατηγική" (Tools and Strategy) της ιστοσελίδας μας.

Η KENO (VIC) μπορεί να αποκλείσει ή να αναστείλει πελάτες και να κλείσει λογαριασμούς πελατών ή υπαλλήλων για σκοπούς υπεύθυνου στοιχηματισμού και για την προστασία των παικτών. Η KENO (VIC), σε αυτές τις περιπτώσεις, θα επικοινωνεί άμεσα με τους πελάτες που επηρεάζονται για να τους βοηθήσει να συνδεθούν με τις σχετικές υπηρεσίες υποστήριξης.

23. Όρια καταθέσεων

Ένα όριο κατάθεσης επιτρέπει στους πελάτες να διαχειρίζονται το μέγιστο ποσό που μπορεί να κατατεθεί στο λογαριασμό τους Keno εντός ενός καθορισμένου χρονικού διαστήματος. Οι πελάτες ενθαρρύνονται να ορίσουν ένα όριο κατάθεσης σύμφωνα με τις προσωπικές τους συνθήκες.

Στο πλαίσιο της δημιουργίας ενός λογαριασμού Keno, όλοι οι πελάτες θα κληθούν να ορίσουν ένα όριο κατάθεσης.

Οι πελάτες μπορούν να επιλέξουν να ορίσουν ένα όριο κατάθεσης ή να αλλάξουν το όριο κατάθεσής τους ανά πάσα στιγμή μετά τη δημιουργία του λογαριασμού Keno:

- συνδεόμενοι στο λογαριασμό τους Keno και ακολουθώντας τις οδηγίες- ή
- επικοινωνώντας με την Ομάδα Υποστήριξης Πελατών μας στο 1800 056 066, ή
- γράφοντας μας χρησιμοποιώντας τη σελίδα "Επικοινωνία" (Contact Us) στον ιστότοπό μας (<https://www.keno.com.au/contact-us>).

Οποιαδήποτε μείωση του ορίου κατάθεσης θα τεθεί σε ισχύ αμέσως, αλλά οι αυξήσεις θα τεθούν σε ισχύ μετά από 7 ημέρες από την υποβολή του αιτήματος.

Τα οφέλη από τον καθορισμό ενός ορίου καταθέσεων περιλαμβάνουν τη βοήθεια των πελατών:

- να ορίσουν έναν προϋπολογισμό και να ελέγξουν το ποσό των χρημάτων που κατατίθενται από τα προσωπικά τους κεφάλαια με το οποίο μπορούν να στοιχηματίσουν και
- να παίζουν με χρήματα που έχουν τεθεί στην άκρη μόνο για τον στοιχηματισμό και όχι για άλλους λογαριασμούς, ώστε να τους βοηθήσουν να συνεχίσουν να παίζουν υπεύθυνα.

24. Διαγραφή από τον κατάλογο παραληπτών υλικού μάρκετινγκ

Η KENO (VIC) δεν θα παρέχει κανένα υλικό απευθείας μάρκετινγκ (συμπεριλαμβανομένων των μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και των SMS) σε έναν πελάτη χωρίς προηγουμένως να

λάβει τη συγκατάθεσή τους.

Οι πελάτες μπορούν να ενημερώνουν τις προτιμήσεις τους για το μάρκετινγκ και να μην επιθυμούν να λαμβάνουν υλικό απευθείας μάρκετινγκ (συμπεριλαμβανομένων των μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή SMS) από την KENO (VIC) ανά πάσα στιγμή. Οι πελάτες μπορούν να αλλάξουν τις προτιμήσεις μάρκετινγκ:

- συνδεόμενοι στο λογαριασμό τους Keno μέσω του ιστότοπου και των εφαρμογών μας, ή
- καλώντας την Ομάδα Υποστήριξης Πελατών στο 1800 056 066, ή
- χρησιμοποιώντας την πρόβλεψη διαγραφής στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.

Εάν ένας πελάτης:

- υποβάλλει αίτημα για το κλείσιμο του λογαριασμού του Keno, ή
- ζητά να αυτοαποκλειστεί από το Keno μέσω της Ιστοσελίδας μας,

η KENO (VIC) θα λάβει μέτρα για τη διαγραφή του πελάτη από λήψη υλικού απευθείας μάρκετινγκ.

25. Κάντε ένα διάλειμμα

Κατά καιρούς, οι πελάτες ενδέχεται να επιθυμούν να αφαιρέσουν τη δυνατότητά τους να παίζουν Keno για σύντομο χρονικό διάστημα. Το «Κάντε ένα Διάλειμμα» (Take A Break) επιτρέπει στους πελάτες που παίζουν Keno μέσω των εφαρμογών Keno ή της Ιστοσελίδας μας να αναστείλουν τον λογαριασμό τους για 1 έως 180 ημέρες. Κατά τη διάρκεια της διακοπής, οι πελάτες δεν θα μπορούν να έχουν πρόσβαση στο λογαριασμό τους στο Keno ή σε οποιαδήποτε σχετική λειτουργία. Μετά τη λήξη της περιόδου διακοπής, ο λογαριασμός Keno του πελάτη ξεκλειδώνεται αυτόματα κατά την επόμενη είσοδο.

Κατά τη διάρκεια της περιόδου κατά την οποία ένας πελάτης χρησιμοποιεί τη λειτουργία Take A Break, δεν θα λαμβάνει καμία επικοινωνία απευθείας μάρκετινγκ από την KENO (VIC).

26. Ιστορικό διαδικτυακών συναλλαγών και δηλώσεων

Η εξέταση διαδικτυακά προηγούμενων δραστηριοτήτων και δηλώσεων μπορεί να βοηθήσει τους πελάτες να παραμένουν ενημερωμένοι και βοηθούν τους πελάτες να στοιχηματίζουν υπεύθυνα.

Οι πελάτες μπορούν να επανεξετάσουν έως και 90 ημέρες συναλλαγών που πραγματοποιήθηκαν μέσω του λογαριασμού τους Keno μέσω της ιστοσελίδας ή της εφαρμογής. Για μια λίστα συναλλαγών που εκτείνεται πέραν των 90 ημερών, οι πελάτες μπορούν να επικοινωνήσουν με την Ομάδα Υποστήριξης Πελατών στο 1800 056 066.

27. Κλείσιμο διαδικτυακού λογαριασμού

Οι πελάτες που δεν επιθυμούν πλέον να χρησιμοποιούν τον λογαριασμό τους Keno, μπορούν να κλείσουν τον λογαριασμό τους υποβάλλοντας σχετικό αίτημα:

- μέσω της εφαρμογής Keno App ή της ιστοσελίδας μας, αφού συνδεθούν στον λογαριασμό τους Keno, ή
- μέσω της Ομάδας Υποστήριξης Πελατών μας στο 1800 056 066, ή
- γράφοντας σε εμάς χρησιμοποιώντας τη σελίδα "Contact Us" στον Ιστότοπο (<https://www.keno.com.au/contact-us>).

Η KENO (VIC) θα επεξεργαστεί το αίτημα ενός πελάτη για κλείσιμο του λογαριασμού του το συντομότερο δυνατό και αφού ολοκληρωθούν όλες οι εκκρεμείς συμμετοχές.

Μετά το κλείσιμο του λογαριασμού Κενο, οι πελάτες δεν θα είναι πλέον σε θέση να συνδεθούν ή να έχουν πρόσβαση σε οποιαδήποτε λειτουργία του λογαριασμού τους Κενο.

Τυχόν κέρδη από εκκρεμή παιχνίδια ή άλλα κεφάλαια που δεν αποσύρθηκαν, καταβάλλονται στον πελάτη μέσω τραπεζικού εμβάσματος ή με επιταγή στην καταχωρημένη διεύθυνση του πελάτη.

28. Πρόγραμμα προληπτικής παρακολούθησης

Για την περαιτέρω προστασία των πελατών του λογαριασμού Κενο, η KENO (VIC) παρακολουθεί τις δαπάνες και τη δραστηριότητα μέσω αναλυτικών στοιχείων και ενεργού παρακολούθησης λογαριασμού. Σε περίπτωση που εντοπίσουμε ότι η συμπεριφορά ενός πελάτη έχει αλλάξει σημαντικά, ενδέχεται να παρέμβουμε με τη μορφή επικοινωνίας, μηνυμάτων, μηνυμάτων ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεφωνημάτων, για να διασφαλίσουμε ότι οι πελάτες γνωρίζουν τις δυνατότητες διαχείρισης του λογαριασμού Κενο και τους ελέγχους που είναι διαθέσιμοι για την υποστήριξη του υπεύθυνου στοιχηματισμού.

Οι πελάτες που εντοπίζονται μέσω του προγράμματος προληπτικής παρακολούθησης, θα υποστηρίζονται μέσω της πρόσβασης στη σειρά εργαλείων μας, πληροφοριών σχετικά με τις υπηρεσίες υποστήριξης στοιχηματισμού και πληροφοριών που μπορούν να βοηθήσουν όσους αισθάνονται ότι μπορεί να χρειάζονται βοήθεια στη διαχείριση στοιχηματισμού τους ή για άλλους που μπορεί να επηρεαστούν αρνητικά από τον στοιχηματισμό.

ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΟΥ ΥΠΕΥΘΥΝΟΥ ΣΤΟΙΧΗΜΑΤΙΣΜΟΥ

29. Ανήλικοι

Οι υπηρεσίες μας έχουν σχεδιαστεί για να χρησιμοποιούνται από ενήλικες, που καθορίζονται ως άτομα ηλικίας 18 ετών και άνω. Είναι παράνομο για τους ανήλικους να στοιχηματίζουν μαζί μας ή να διατηρούν λογαριασμό Κενο. Απαγορεύουμε αυστηρά στους Ανήλικους να στοιχηματίζουν.

Η KENO (VIC) θα λάβει όλα τα εύλογα μέτρα για να διασφαλίσει ότι οι ανήλικοι δεν μπορούν να χρησιμοποιήσουν τις υπηρεσίες μας. Πριν από το άνοιγμα λογαριασμού Κενο, οι πελάτες πρέπει να παρέχουν ημερομηνία γέννησης και να βεβαιώνουν ότι είναι άνω των 18 ετών.

Επιπλέον, η εφαρμογή Κενο δεν θα εμφανίζεται ή δεν μπορεί να μεταφορτωθεί από το Apple App Store ή το Google Play Store, εκτός εάν ο λογαριασμός χρήστη είναι άνω των 18 ετών, σύμφωνα με τις πολιτικές της Apple και της Google.

Οι χώροι στοιχηματισμού πρέπει να τοποθετούν πινακίδες που να αναφέρουν ότι οι ανήλικοι δεν επιτρέπεται να στοιχηματίζουν. Διαθέτουμε επίσης κατάλληλες προειδοποιήσεις στον ιστότοπό μας και στην εφαρμογή Κενο που δηλώνουν ότι οι ανήλικοι δεν επιτρέπεται να παίζουν διαδικτυακά και δεν μπορούν να εγγραφούν σε εμάς.

Οι όροι και οι προϋποθέσεις του λογαριασμού Κενο αναφέρουν ότι οι ανήλικοι δεν μπορούν να στοιχηματίζουν μαζί μας και επιβάλλουν στους πελάτες μας την υποχρέωση να μην επιτρέπουν σε ανήλικους να στοιχηματίζουν μέσω του λογαριασμού Κενο τους ή να μην αποκαλύπτουν τα στοιχεία ασφαλείας τους.

Οι χώροι στοιχηματισμού διαθέτουν διαδικασίες για τον έλεγχο της ταυτότητας των ατόμων που επιθυμούν να αγοράσουν στοιχήματα ή να εισπράξουν μερίσματα, ώστε να διασφαλίζεται ότι μόνο άτομα άνω των 18 ετών συμμετέχουν στο Κενο.

Όλοι οι χώροι στοιχηματισμού έχουν πινακίδες για "Ανήλικους" σε όλα τα σημεία όπου

τοποθετούνται στοιχήματα και, κατά περίπτωση, όπου βρίσκονται μηχανήματα ATM ή EFTPOS. Αυτές οι πινακίδες είναι άμεσα διαθέσιμες για παραγγελία από το προσωπικό των Χώρων μέσω της πλατφόρμας Keno Connect. Δεν υπάρχει γενική απαγόρευση εισόδου Ανηλίκων σε έναν Χώρο, ωστόσο όλο το προσωπικό του Χώρου πρέπει να ζητάει απόδειξη της ηλικίας, εάν δεν είναι σίγουρο αν ένας πελάτης είναι τουλάχιστον 18 ετών. Εάν δεν μπορεί να προσκομιστεί ταυτότητα με φωτογραφία, θα ζητείται από τον πελάτη να εγκαταλείψει τον χώρο όπου πωλείται το Keno (δηλαδή να εγκαταλείψει τον τερματικό σταθμό αυτοεξυπηρέτησης ή τον τερματικό σταθμό χειριστή, ανάλογα με την περίπτωση).

Εάν διαπιστώσουμε ότι ένας πελάτης έχει ανοίξει λογαριασμό Keno στην KENO (VIC) και είναι κάτω των 18 ετών ή ότι ένα άτομο επιτρέπει σε ανήλικο να στοιχηματίσει χρησιμοποιώντας τον λογαριασμό του Keno, θα κλείσουμε αμέσως τον εν λόγω λογαριασμό Keno και θα αναφέρουμε το θέμα στην Επιτροπή Κινδύνου και Συμμόρφωσης.

Εάν έχετε λογαριασμό Keno και οι ανήλικοι έχουν πρόσβαση στη συσκευή που χρησιμοποιείτε για την πρόσβαση στον ιστότοπό μας ή στις εφαρμογές Keno, ενθαρρύνουμε τους πελάτες να κατεβάζουν και να εγκαθιστούν πακέτα λογισμικού προστασίας παιδιών. Αυτό το λογισμικό μπορεί να βοηθήσει στην αποτροπή πρόσβασης ανηλίκων στην ιστοσελίδα μας ή τις εφαρμογές Keno.

Όλοι οι πελάτες υποχρεούνται να συμπληρώνουν έναν έλεγχο ηλικίας και ταυτότητας όταν παίζουν Keno διαδικτυακά μέσω της Ιστοσελίδας μας ή των εφαρμογών Keno. Αυτός ο έλεγχος πρέπει να ολοκληρωθεί εντός 14 ημερών από την εγγραφή, διαφορετικά ο λογαριασμός Keno θα ανασταλεί. Οι Λογαριασμοί Keno έχουν μειωμένη λειτουργικότητα έως ότου επαληθευτεί η ηλικία και η ταυτότητα, συμπεριλαμβανομένων των περιορισμών στις καταθέσεις, τις δαπάνες και τις αναλήψεις.

30. Προ-δέσμευση

Η KENO (VIC) ενθαρρύνει και υποστηρίζει τους χώρους στοιχηματισμού να ενθαρρύνουν όλους τους πελάτες που παίζουν Keno να θέσουν ένα χρονικό και χρηματικό όριο ανάλογα με τις περιστάσεις τους. Οι Χώροι Στοιχηματισμού τοποθετούν πινακίδες που συνιστούν στους πελάτες "να θέτουν ένα όριο και να το τηρούν", όπου βρίσκονται τερματικά αυτοεξυπηρέτησης Keno.

Ο ιστότοπος και οι εφαρμογές μας ενθαρρύνουν όλους τους πελάτες να ορίσουν ένα όριο καταθέσεων. Επιπλέον, ο Οδηγός Παιχνιδιών Keno (Keno Game Guide) διαθέτει πληροφορίες σχετικά με τις περιστάσεις που μπορεί να οδηγήσουν σε υπερβολική σπατάλη χρημάτων.

Οι ενδείξεις προβληματικού στοιχηματισμού περιλαμβάνουν:

- Στοιχηματισμός κάθε μέρα ή δυσκολία να σταματήσετε την ώρα που κλεισίματος,
- στοιχηματισμός για μεγάλα χρονικά διαστήματα, δηλαδή για τρεις ή περισσότερες ώρες χωρίς διάλειμμα,
- αποφυγή επαφών κατά τη διάρκεια του στοιχηματισμού, πολύ μικρή επικοινωνία, ελάχιστες αντιδράσεις στα γεγονότα που συμβαίνουν γύρω από τον παίκτη,
- προσπάθεια δανεισμού χρημάτων από το προσωπικό ή άλλους πελάτες ή συνέχιση του στοιχηματισμού με τα έσοδα από μεγάλα κέρδη,
- επιθετική, αντικοινωνική ή συναισθηματική συμπεριφορά κατά τη διάρκεια του στοιχηματισμού - και/ή
- προσπάθεια να κερδίσει πίσω τις απώλειες από τον στοιχηματισμό όταν αισθάνεται αγχωμένος ή δυστυχημένος.

Οι πράκτορες και οι υπάλληλοί τους θα υποστηρίζουν τους πελάτες που τους ενημερώνουν για μια απόφαση προ-δέσμευσης, ενθαρρύνοντάς τους να τηρήσουν την απόφαση προ-δέσμευσής τους.

31. Σήμανση

Η KENO (VIC) απαιτεί από τους χώρους στοιχηματισμού να έχουν μηνύματα υπεύθυνου στοιχηματισμού και να διαθέτουν πληροφορίες για υπηρεσίες υποστήριξης σε στοιχηματισμό για άτομα ή/και τις οικογένειές τους σχετικά με το πού μπορούν να λάβουν βοήθεια για τη διαχείριση ενός προβλήματος στοιχηματισμού. Ορισμένες από αυτές τις πινακίδες απαιτούνται από το νόμο και ορισμένες δημιουργούνται από την KENO (VIC) και τοποθετούνται εντός του Χώρου διεξαγωγής στοιχηματισμού. Οι πληροφορίες και τα διαθέσιμα μηνύματα θα επανεξετάζονται και, εάν απαιτείται, θα επικαιροποιούνται σε ετήσια βάση. Τα μέσα σήμανσης είναι διαθέσιμα για λήψη από το προσωπικό των χώρων διεξαγωγής μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας Keno Connect.

Η σήμανση υπεύθυνου στοιχηματισμού τοποθετείται σε όλα τα σημεία όπου γίνονται δεκτές συμμετοχές στο Keno και, εάν ο Χώρος διαθέτει ATM ή EFTPOS, η σήμανση υπεύθυνου στοιχηματισμού θα τοποθετείται σε αυτό το σημείο. Διαθέτουμε στον ιστότοπό μας πληροφορίες σχετικά με τον υπεύθυνο στοιχηματισμό και πού και πώς να ζητήσετε βοήθεια για ένα πρόβλημα που σχετίζεται με τον στοιχηματισμό.

32. Συνεργασία με την Κοινότητα

Η KENO (VIC) δεσμεύεται να διευκολύνει ισχυρούς δεσμούς μεταξύ των Χώρων Στοιχηματισμού και των τοπικών υπηρεσιών υποστήριξης του προβληματικού στοιχηματισμού, συμπεριλαμβανομένης της ενθάρρυνσης τακτικών συναντήσεων με τις τοπικές υπηρεσίες Βοήθειας Τυχερών Παικτών.

Παραδείγματα αυτών των συναντήσεων μπορεί να περιλαμβάνουν:

- την πραγματοποίηση ετήσιων εκπαιδευτικών συνεδριών για τους υπαλλήλους των χώρων στοιχηματισμού, που διεξάγονται από την τοπική υπηρεσία βοήθειας για τους παίκτες- και/ή
- δύο φορές το χρόνο/τακτικές συναντήσεις μεταξύ του αντιπροσώπου ή του διευθυντή υπηρεσίας και της υπηρεσίας βοήθειας παικτών.

Οι λεπτομέρειες αυτών των συναντήσεων θα πρέπει να τηρούνται σε έναν φάκελο/μητρώο υπεύθυνου στοιχηματισμού που θα πρέπει να βρίσκεται στην αίθουσα /χώρο διεξαγωγής στοιχηματισμού. Τα στοιχεία της συνάντησης μπορεί να περιλαμβάνουν:

- ώρα και ημερομηνία της συνάντησης,
- τους συμμετέχοντες στη συνάντηση,
- θέματα που συζητήθηκαν,
- αποτελέσματα/θέματα δράσης της συνάντησης- και
- την ημερομηνία της επόμενης συνάντησης.

Εντός των χώρων διεξαγωγής στοιχηματισμού, απαιτούμε από τον υπεύθυνο υπηρεσίας να ενεργεί ως σημείο επαφής για πληροφορίες σχετικά με τις υπηρεσίες υποστήριξης του προβληματικού στοιχηματισμού και θέματα που σχετίζονται με τον υπεύθυνο στοιχηματισμό.

Η Βικτωριανή Εβδομάδα Ενημέρωσης για Βλάβη από Στοιχηματισμό υποστηρίζεται κάθε χρόνο για την αύξηση της ευαισθητοποίησης σχετικά με τον στοιχηματισμό και τη βλάβη από τον στοιχηματισμό στη βικτωριανή κοινότητα. Είναι μια ευκαιρία να αυξηθεί η κατανόηση της κοινότητας για την επικίνδυνη συμπεριφορά στον στοιχηματισμό, να ενθαρρυνθούν οι άνθρωποι να αναγνωρίζουν πότε ο στοιχηματισμός τους μπορεί να τους θέσει σε κίνδυνο βλάβης, να παρέχουν πληροφορίες για πρακτικούς τρόπους για να διατηρήσουν τον έλεγχο του στοιχηματισμού και πώς να ζητήσουν βοήθεια αν τη χρειαστούν. Οι χώροι του Keno ενθαρρύνονται να μοιραστούν τα μηνύματα της εκστρατείας και το ψηφιακό περιεχόμενο για την

προώθηση της Εβδομάδας Ενημέρωσης για τη Βλάβη από Στοιχηματισμό μέσω των δικτύων τους και να συμμετάσχουν σε εκδηλώσεις της Εβδομάδας Ενημέρωσης για τη Βλάβη από Στοιχηματισμό που διοργανώνονται από την κυβέρνηση της Βικτώριας και τις υπηρεσίες υποστήριξης από Στοιχηματισμό.

33. Υπηρεσίες υποστήριξης του προβληματικού στοιχηματισμού

Για την επιδίωξη των υψηλότερων προτύπων εξυπηρέτησης των πελατών και για την ενίσχυση της κατανόησης του προβληματικού στοιχηματισμού, επικοινωνούμε σε τριμηνιαία βάση ή συχνότερα, ανάλογα με τις ανάγκες, με υπηρεσίες υποστήριξης που σχετίζονται με τον προβληματικό στοιχηματισμό, κοινοτικές ομάδες και όλες τις σχετικές βαθμίδες της κυβέρνησης και ομάδες του κλάδου. Αυτές οι οργανώσεις της Βικτώριας που σχετίζονται με το προβληματικό στοιχηματισμό περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, τις Gambler's Help, Salvation Army, Victorian Gambling Council και άλλες οργανώσεις που μπορεί να είναι κάτω από την ομπρέλα των συμβούλων προβληματικού στοιχηματισμού.

Συνεργαζόμαστε με τους συμβούλους προβληματικού στοιχηματισμού μέσω:

- ανεπίσημη και συνεχή τηλεφωνική και ηλεκτρονική επικοινωνία για να ζητήσουμε τις συμβουλές και τα σχόλιά τους σε σχέση με το πρόγραμμα αυτοαποκλεισμού, το πρόγραμμα παραπομπής και τον κώδικα,
- επίσημη τηλεφωνική και ηλεκτρονική επικοινωνία για αναζήτηση συμβουλών και ανατροφοδότησης σχετικά με τον Κώδικα (σύμφωνα με την υποχρέωσή μας να προβούμε σε ετήσια αναθεώρηση του Κώδικα): και
- η KENO (VIC) εκπροσωπείται, παρουσιάζει και συνεργάζεται σε φόρουμ συμβουλευτικής για τον προβληματικό στοιχηματισμό σε όλη τη Βικτώρια καθ' όλη τη διάρκεια του έτους και συμμετέχει επίσης στο συνέδριο της National Association for Gambling Studies (NAGS) σε ετήσια βάση.

34. Εφαρμογή του κώδικα

Ο Κώδικας περιλαμβάνεται στο υλικό που δίνεται αρχικά σε όλους τους νέους υπαλλήλους της Keno και το προσωπικό των χώρων διεξαγωγής στοιχηματισμού κατά την έναρξη της απασχόλησης στην KENO (VIC) ή σε έναν αντιπρόσωπο. Τα ζητήματα που εντοπίζονται από το προσωπικό ή τους πελάτες σχετικά με τον Κώδικα θα απευθύνονται στην KENO (VIC).

35. Παράπονα πελατών

Εάν οι πελάτες επιθυμούν να υποβάλουν παράπονο σχετικά με τον Κώδικα Δεοντολογίας Υπεύθυνου Στοιχηματισμού της KENO (VIC), ενθαρρύνουμε τους πελάτες μας να μας το πουν. Διαθέτουμε μια επίσημη πολιτική διαχείρισης παραπόνων για να διασφαλίσουμε ότι τα παράπονα των πελατών μας εξετάζονται και αντιμετωπίζονται κατάλληλα.

Σύμφωνα με τον ακόλουθο Χάρτη Διαχείρισης Παραπόνων της Keno, τα παράπονα πρέπει να απευθύνονται σε:

KENO (VIC) Responsible Gambling Contact Officer
GPO Box 1943, Melbourne VIC 3001
Phone: 1800 056 066

Εναλλακτικά, οι πελάτες μπορούν να επικοινωνήσουν μαζί μας μέσω της ιστοσελίδας μας χρησιμοποιώντας τη σελίδα "Επικοινωνία" (Contact Us).

Εάν η καταγγελία γίνει τηλεφωνικά, μπορεί να ζητηθεί από τον καταγγέλλοντα να υποβάλει γραπτώς τα στοιχεία της καταγγελίας.

Το περιστατικό ή το παράπτωμα θα διερευνηθεί εντός εύλογου χρονικού διαστήματος και για τα γραπτά παράπτωμα, εντός 21 ημερών.

Η KENO (VIC) Incident Management Team (Ομάδα Διαχείρισης Συμβάντων) διερευνά, καθορίζει και εφαρμόζει λύση, ενημερώνει τον καταγγέλλοντα και τον καταγγελλόμενο (κατά περίπτωση) για την απόφαση σχετικά με την καταγγελία και τον λόγο για την απόφαση αυτή και επίσης καταχωρεί τα στοιχεία της καταγγελίας και την έκβαση. Εάν το θέμα επιλυθεί, δεν λαμβάνονται περαιτέρω μέτρα.

Εάν ο καταγγέλλων ζητήσει επανεξέταση της απόφασης, μπορεί να διεξαχθεί εσωτερική επανεξέταση, η οποία μπορεί να περιλαμβάνει τα ακόλουθα μέτρα:

- Εξετάζεται όλο το υλικό σε σχέση με την καταγγελία.
- Μπορεί να διεξαχθεί συζήτηση με τον καταγγέλλοντα, τον καταγγελλόμενο ή/και το προσωπικό που εμπλέκεται στη διαχείριση της καταγγελίας.

Εάν ο καταγγέλλων ζητήσει επανεξέταση της εσωτερικής απόφασης, το θέμα παραπέμπεται από το KENO (VIC) σε μέλος μιας ομάδας ανεξάρτητων διαμεσολαβητών, είτε για να αποφασίσει με βάση τα υποβληθέντα έγγραφα είτε για να οργανώσει διαμεσολάβηση, εάν είναι απαραίτητο. Τα έξοδα αυτής της διαδικασίας θα μοιραστούν εξίσου μεταξύ της KENO (VIC) και του καταγγέλλοντος.

Τα αρχεία των καταγγελιών και των αποφάσεων οποιασδήποτε διαδικασίας επανεξέτασης που γίνονται σε σχέση με τη λειτουργία του παρόντος κώδικα θα τηρούνται στο Μητρώο Υπεύθυνου Στοιχηματισμού και θα φυλάσσονται για περίοδο επτά ετών και θα είναι διαθέσιμα για επιθεώρηση από τον υπουργό Καταναλωτικών Υποθέσεων, Τυχρών Παιχνιδιών και Ρύθμισης Οινοπνευματωδών Ποτών ή την Επιτροπή Ελέγχου Στοιχηματισμού και Καζίνων της Βικτώριας κατόπιν αιτήματος, σύμφωνα με τις υποχρεώσεις τήρησης αρχείων της KENO (VIC).

Η τεκμηρίωση σχετικά με όλες τις καταγγελίες πρέπει να διατηρείται στο Μητρώο Υπεύθυνου Στοιχηματισμού για πρόσβαση από το VGCCC όπως απαιτείται.

36. Ορισμοί

Ως **Ενεργός Λογαριασμός Keno (Active Keno Account)** σημαίνει λογαριασμός Keno που δεν έχει κλείσει και ο οποίος έχει χρησιμοποιηθεί για την αγορά συμμετοχής σε προϊόν της KENO (VIC) εντός των προηγούμενων 12 μηνών.

Πράκτορας (Agent): το πρόσωπο ή τα πρόσωπα που έχουν διαπιστευτεί από την KENO (VIC) σύμφωνα με το Τμήμα 6A.2.4(3) του νόμου του 2003 (Vic) περί Ρύθμισης Στοιχηματισμού [Section 6A.2.4(3) of the Gambling Regulation Act 2003 (Vic)] για την πώληση δελτίων σε παιχνίδια Keno.

Υπάλληλος του πράκτορα (Agent employee) νοείται υπάλληλος του πράκτορα.

Εφαρμογές (Apps) σημαίνει οι εφαρμογές smartphone, συσκευών ή/και πλατφορμών με δυνατότητα πρόσβασης στο Διαδίκτυο που διατίθενται από την KENO (VIC).

Υπεύθυνος υπηρεσίας (Duty Manager): ο ανώτερος διευθυντής που έχει υπηρεσία σε συγκεκριμένο χρόνο επαφής σε έναν τόπο διεξαγωγής.

Keno έχει την έννοια που του παρέχεται στον παρόντα Κώδικα.

Λογαριασμός Keno (Keno Account): λογαριασμός πελάτη που προσφέρεται από την KENO

(VIC) μέσω της πλατφόρμας διαδικτύου.

Διασύνδεση με την Keno (Keno Connect) σημαίνει η διαδικτυακή πλατφόρμα που παρέχει η KENO (VIC) στους πράκτορες και το προσωπικό των χώρων διεξαγωγής, μεταξύ άλλων, για να έχουν πρόσβαση σε δεδομένα πωλήσεων των χώρων διεξαγωγής, να παραγγέλνουν προωθητικές ενέργειες και γραφική ύλη και να κατεβάζουν στοιχεία μάρκετινγκ και υπεύθυνου παιχνιδιού.

KENO (VIC) σημαίνει τον κάτοχο άδειας Keno, που είναι η Keno (Vic) Pty Ltd, στο επίπεδο 21, Tower 2, 727 Collins Street, Melbourne, Victoria.

Ανήλικος (Minor) σημαίνει πρόσωπο κάτω των 18 ετών.

Τόπος διεξαγωγής στοιχηματισμού (Venue) έχει την έννοια που προβλέπεται στον παρόντα κώδικα.

Προσωπικό του χώρου στοιχηματισμού (Venue staff) σημαίνει υπάλληλο ενός πράκτορα σε σχέση με έναν χώρο.

Ιστοσελίδα (Website) σημαίνει την ιστοσελίδα του Keno στη διεύθυνση www.Keno.com.au.