



**KENO**  
let's play!

**Keno: Juego Responsable  
Código de Conducta Victoria**

## TABLA DE CONTENIDO

Declaración de la Misión de Juego Responsable de KENO (VIC) .....	4
KENO (VIC) Código de Conducta con el Juego Responsable .....	5
1.    Nuestro compromiso con el Juego Responsable .....	5
2.    Objetivo del Código .....	5
3.    Alcance del Código.....	6
4.    Aplicación del Código .....	6
5.    Cumplimiento de leyes y otros reglamentos de la industria .....	6
6.    Conflicto con la legislación y el Código .....	7
NUESTROS COMPROMISOS .....	
7.    Comunicación del Código.....	7
8.    Revisión del Código.....	7
9.    Revisión anual de prácticas de Juego Responsable .....	8
10.   Políticas y procedimientos de KENO (VIC) .....	8
11.   Capacitación en Juego Responsable .....	9
12.   Política de juego del personal .....	9
13.   Publicidad, marketing y promociones.....	10
BRINDAR A NUESTROS CLIENTES INFORMACIÓN Y APOYO .....	
14.   Información del producto .....	11
15.   Identificación del daño del juego .....	11
16.   Información sobre Juego Responsable .....	12
17.   Entorno de juego .....	12
18.   Interacción con los clientes .....	13
19.   Registro de Juego Responsable .....	14
20.   Transacciones .....	14
21.   Programa de autoexclusión de KENO.....	15
GESTIÓN DE CUENTAS EN LÍNEA.....	
22.   Características de gestión de las cuentas en línea .....	15
23.   Límites de depósitos.....	15
24.   Darse de baja del material de marketing.....	16
25.   Tómese un descanso .....	16
26.   Historial de transacciones y estados de cuenta en línea .....	17
27.   Cierre de una cuenta en línea .....	17
28.   Programa de seguimiento proactivo.....	17

APOYO AL JUEGO RESPONSABLE .....	
29. Menores.....	17
30. Compromiso previo .....	18
31. Señalización .....	19
32. Trabajo con la comunidad .....	19
33. Servicios de apoyo para problemas con el juego .....	20
34. Implementación del Código .....	20
35. Quejas de clientes .....	20
36. Definiciones .....	21

## Declaración de la Misión de Juego Responsable de KENO (VIC)

**Keno (Vic) Pty Ltd (KENO (VIC)) considera que la industria, el gobierno y la comunidad tienen la responsabilidad compartida de ayudar a prevenir el desarrollo de problemas relacionados con el juego y garantizar que los servicios de apoyo para problemas con el juego estén disponibles para las personas que puedan necesitar asistencia.**

KENO (VIC) recibió una licencia para realizar sus Juegos de Keno Aprobados (**Keno**) en el estado de Victoria. KENO (VIC) junto con sus agentes autorizados de Keno, acreditados de acuerdo con la sección 6A.2.4 de la Ley de Regulación del Juego Vic (2003) [Section 6A.2.4 of the Gambling Regulation Act Vic (2003)] (cada uno, un **Agente**), está sujeto a este Código de Práctica de Juego Responsable (el **Código**).

Keno generalmente se ve como un juego social divertido. Para la mayoría de las personas, el juego es una actividad de ocio placentera y una forma agradable de entretenimiento. Sin embargo, KENO (VIC) es consciente en todo momento de garantizar que Keno se lleve a cabo de manera coherente con nuestro compromiso con el Juego Responsable.

Como resultado, KENO (VIC) ha desarrollado este Código que describe las prácticas adoptadas por nosotros y actúa como una guía para la prestación responsable de servicios y el compromiso que la comunidad puede esperar de nosotros y de nuestra red minorista de lugares/sitios de juego (Venues). El mensaje de Juego Responsable de KENO (VIC), que contiene información sobre la accesibilidad del Código, se exhibirá en un lugar claramente visible para los clientes.

El Código refleja el compromiso de KENO (VIC) con nuestros clientes. Agradecemos los comentarios sobre nuestro compromiso continuo con nuestras iniciativas de Juego Responsable.

## Código de Conducta Responsable en el Juego de KENO (VIC)

### 1. Nuestro compromiso con el Juego Responsable

Keno se ofrece en las instalaciones de los agentes de KENO (VIC), que son una red de agencias, hoteles con licencia y clubes (cada uno de ellos un **Lugar o Local**), así como a través de Internet.

El Código refleja el compromiso de KENO (VIC) de ofrecer Keno con los más altos niveles de integridad y responsabilidad corporativa y social, de acuerdo con la legislación de Victoria.

KENO (VIC) se compromete a brindar los más altos estándares de atención al cliente y juego responsable. El Código ilustra cómo demostramos este compromiso.

El Código está diseñado para:

- garantizar que jugar Keno siga siendo una experiencia socialmente responsable, divertida y entretenida, minimizando el potencial de impactos negativos de los juegos de azar en los clientes, sus familias y la comunidad en general;
- establecer estándares y requisitos para ayudar en la entrega responsable de Keno en todas nuestras operaciones, nuestra red minorista y nuestros canales digitales;
- reflejar nuestros valores subyacentes y nuestro compromiso con las prácticas comerciales responsables, el apoyo de la comunidad y la minimización de los daños potenciales asociados con jugar Keno;
- alinearse con las instrucciones ministeriales de juego responsable de Victoria;
- proporcionar información a nuestros clientes que les permita tomar decisiones informadas sobre sus juegos de azar;
- proporcionar a nuestros clientes que tienen un problema de juego reconocido, acceso a la autoexclusión voluntaria de Keno en línea y facilitar su acceso a las entidades de apoyo e información adecuadas; y
- promover un entendimiento compartido entre los individuos, las comunidades, la industria del juego, los reguladores y el gobierno, de las prácticas de juego responsable y los derechos y responsabilidades de todas las partes interesadas de acuerdo con esas prácticas.

Se debe suministrar un ejemplar del Código a la Comisión de Control de Casinos y Apuestas de Victoria (**VGCCC**).

### 2. Objetivo del Código

KENO (VIC) respeta los derechos de nuestros clientes a disfrutar de nuestros productos y servicios. Los clientes deben asumir la responsabilidad de su propia conducta, pero KENO (VIC) también reconoce su propia responsabilidad con nuestros clientes para brindarles información adecuada que pueda ayudarles a conducir su juego, si requieren este apoyo.

El objetivo principal del Código es garantizar que exista un marco estándar en toda la red de KENO (VIC) que garantice:

- que los clientes tomen decisiones informadas sobre los juegos de azar;
- cuando los clientes requieran asistencia, que KENO (VIC) pueda facilitar su acceso a los servicios de ayuda con el juego;

- el mantenimiento de relaciones significativas con nuestros grupos de interés para mejorar nuestra comprensión de los problemas de juego con grupos comunitarios, gobiernos, consejeros de problemas de juego, nuestros empleados y grupos de la industria; y
- que existan criterios de atención al cliente para capacitar a los mismos a tomar decisiones informadas y conscientes para minimizar los daños relacionados con el juego.

### 3. Alcance del Código

El Código incluye:

- nuestros compromisos con nuestros clientes en relación con el juego responsable;
- una descripción general de la información y los recursos (modificados ocasionalmente) que ponemos a disposición para informar a nuestros clientes sobre nuestros productos, juego responsable y servicios de asesoramiento sobre problemas de juego;
- lo que hacemos para implementar la entrega responsable de juegos de azar en nuestra red minorista a través de nuestro canal interactivo, de acuerdo con nuestro compromiso con los más altos estándares de atención al cliente;
- cómo ayudamos a nuestros clientes a buscar ayuda para un problema relacionado con el juego; y
- cómo se administra el Código.

### 4. Aplicación del Código

El Código se aplica a:

- KENO (VIC) y a nuestros empleados;
- nuestra red minorista y todas las personas empleadas por los Agentes en esa red, incluso en los Lugares; y
- Servicios o productos de apuestas de Keno que ofrecemos, incluidos los proporcionados a través de instalaciones electrónicas, dentro de Victoria.

De vez en cuando, podemos revisar el Código. Se proporciona un ejemplar de la versión actualizada del Código a la VGCCC (Comisión de Control de Casinos y Apuestas de Victoria) antes de su publicación. Tras la disposición, la versión actualizada del Código estará disponible en nuestra red minorista, en nuestro **sitio web** ([keno.com.au](http://keno.com.au)), en nuestra **App** (nuestra aplicación Keno) y en el sitio web de la VGCCC ([vgccc.vic.gov.au](http://vgccc.vic.gov.au)). Informaremos a nuestros clientes cuando actualicemos el Código a través de nuestro sitio web.

Este Código no corresponde para la provisión de Keno por parte de ningún otro proveedor en Victoria.

### 5. Cumplimiento de leyes y otros reglamentos de la industria

KENO (VIC) cumplirá con todas las leyes pertinentes dentro de Victoria relacionadas con la provisión de productos y servicios de Keno, incluidas las relacionadas con:

- códigos de conducta y/o prácticas de juego responsable de la industria;
- cualquier persona menor de 18 años (**Menores**);
- la concesión de crédito con fines de juego;
- las Reglas de Keno de KENO (VIC);
- requisitos de los Lugares;
- el servicio de bebidas alcohólicas junto con los juegos de azar;
- publicidad y promociones; y
- privacidad.

## 6. Conflicto con la legislación y el Código

Cuando exista algún conflicto entre el Código y cualquier legislación o reglamentación estatal o del Commonwealth, se aplicará el estándar superior.

Además, el Código se aplicará junto con, y según se considere necesario, a cualquier otro código de conducta y/o práctica de juego responsable de la industria aplicable que adoptemos en Victoria.

En todo el Código, asumimos compromisos con nuestros clientes. La naturaleza de nuestro negocio significa que dependemos de las personas empleadas en nuestra red minorista en los Lugares para cumplir con dichos compromisos. Los lugares de nuestra red minorista son propiedad y están operados de forma independiente por KENO (VIC), y esto incluye las instalaciones de Keno ubicadas dentro de hoteles, clubes autorizados y otras instalaciones. Sin embargo, KENO (VIC) sigue siendo responsable de proporcionar a nuestra red minorista las herramientas y la capacitación para maximizar el cumplimiento del Código por parte de los Lugares. Los Lugares pueden acceder a recursos de juego responsable, incluidos materiales de capacitación, a través de la plataforma en línea Keno Connect.

Haremos todo lo posible y tomaremos todas las medidas responsables para garantizar que haya un compromiso con los requisitos del Código por parte de nuestros Lugares y todo el personal empleado en los mismos. Cada Lugar, en virtud de su Acuerdo de Agencia con KENO (VIC), debe garantizar que sus empleados ayuden con la ejecución de Keno y todas las actividades asociadas, de acuerdo con el Código.

## NUESTROS COMPROMISOS

### 7. Comunicación del Código

Comunicaremos y promocionaremos el Código en línea y en toda nuestra red minorista. El Código está disponible en toda la red minorista de Keno en los Lugares, a través de nuestro sitio web y a través de nuestras Apps. Se pueden proporcionar copias impresas del Código a cualquier cliente que llame a nuestro Equipo de atención al cliente al 1800 056 066 y solicite que se le envíe un ejemplar.

Proporcionaremos recordatorios regulares de la existencia del Código en los contactos que tengamos con nuestros clientes a través de garantías en los Lugares, correos electrónicos, avisos en el sitio web o cualquier otro medio por el cual podamos comunicarnos regularmente con nuestros clientes. KENO (VIC) tiene mensajes destacados en nuestro sitio web y nuestras Apps, que detallan que nuestras operaciones se rigen por el Código y un mensaje de Juego Responsable.

El Código está disponible para nuestros clientes en inglés en los Lugares y en la sección de Juego Responsable de nuestro sitio web y en nuestra App. El Código (o un resumen de este) también está disponible traducido a los principales idiomas comunitarios a través de nuestro sitio web, nuestra App o previa solicitud llamando a nuestro equipo de atención al cliente. Estos idiomas comunitarios principales son árabe, chino, turco, griego, italiano, vietnamita y español. Los servicios de traducción e interpretación por teléfono también están disponibles para los clientes y los operadores del lugar a través de nuestro equipo de atención al cliente junto con el Servicio de Traducción e Interpretación nacional.

### 8. Revisión del Código

KENO (VIC) hará todo lo posible para garantizar que el Código cumpla con todos los requisitos legislativos y reglamentarios, incluidas las instrucciones ministeriales. Se realizará periódicamente una revisión del cumplimiento del Código (incluido el cumplimiento dentro de nuestra red minorista). Como parte de un marco de gestión de

cumplimiento continuo, KENO (VIC) buscará y considerará los comentarios de las partes interesadas clave, incluido el personal del lugar, los gerentes de servicio del lugar, los agentes, los clientes y los empleados de Keno.

También podremos realizar una evaluación adicional del Código según las necesidades cuando haya cambios significativos en el entorno del juego responsable. Consultaremos con nuestros clientes, empleados, representantes de los diversos sectores de nuestras operaciones y representantes de grupos de la industria del juego, servicios de asesoramiento sobre problemas con el juego y grupos comunitarios cuando corresponda/sea apropiado, al realizar cambios en el Código para este fin.

Cualquier actualización del Código se proporcionará a la VGCCC antes de su publicación. Tras la provisión, el Código actualizado estará disponible en los Lugares, en nuestro Sitio web y en el sitio web de la VGCCC.

## **9. Revisión anual de prácticas de Juego Responsable**

Cada año, llevamos a cabo encuestas a Agentes y clientes para comprender mejor cómo se entrega a los clientes nuestro compromiso con el Código y cómo lo respaldan los Sitios.

Este método de seguimiento se utiliza para garantizar que mantenemos altos niveles de conocimiento del Código y brinda información en varias áreas. Estos incluyen la identificación de fuentes de información clave para que los clientes accedan a contenido de juego responsable, la comprensión de cómo nuestros clientes perciben nuestras actividades de protección y el conocimiento del cliente sobre los mensajes de juego responsable.

## **10. Políticas y procedimientos de KENO (VIC)**

KENO (VIC) hace todo lo posible para garantizar que todos los empleados de KENO (VIC), sus Agentes y empleados (incluidos los de los Lugares), reciban herramientas de cumplimiento, información y capacitación que respalden el Código y la entrega responsable de nuestros productos y servicios. Estos recursos están disponibles en línea a través de Keno Connect, nuestro portal de intranet del Lugar, y se puede buscar el apoyo de un ejecutivo de ventas de Keno designado por el lugar, según sea necesario.

Estas herramientas y recursos incluyen políticas y procesos operativos, líneas claras de responsabilidad por el cumplimiento del Código, mecanismos de denuncia para casos de incumplimiento del Código y procedimientos de seguimiento para tratar los problemas de Juego Responsable. También supervisaremos la implementación y la gestión continua del Código en línea y en toda la red minorista.

KENO (VIC) supervisa el cumplimiento del Agente con los componentes del Código a través de pruebas periódicas en el sitio. El equipo de 'Keno Retail Testing' lleva a cabo las pruebas del sitio con muestreos que pasan a través de los lugares que componen la red minorista. Los resultados de las pruebas del sitio se registran en un informe, que se considera parte del compromiso continuo de KENO (VIC) con las mejores prácticas con respecto al juego responsable.

Además de las pruebas del sitio, como parte de las actividades normales de la llamada, se realiza una verificación del cumplimiento del Lugar con una variedad de medidas de juego responsable (incluida la exhibición de todos los letreros e información requeridos). Los lugares pueden descargar la señalización de juego responsable de Keno y acceder a la hoja de consejos de señalización de Keno a través de la plataforma en línea Keno Connect.



## 11. Capacitación en Juego Responsable

KENO (VIC) requiere que todos los empleados, Agentes y empleados de KENO (VIC), comprendan los compromisos y las disposiciones del Código y las reglamentaciones aplicables.

Los agentes y sus empleados deben asistir a la capacitación de KENO (VIC), antes de recibir una identificación como operador de Keno.

El propósito de esta capacitación es proporcionar al personal del Lugar conocimiento operativo en todas las facetas de Keno. Todos los cursos de capacitación de KENO (VIC) incluyen módulos sobre asuntos de juego responsable, el Programa de autoexclusión, los productos de Keno, las Reglas de KENO (VIC) y el Código. El personal del lugar puede solicitar capacitación a través del portal web Keno Connect en la sección “perfil del lugar” (venue profile), según sea necesario. Nuestro objetivo es garantizar que todos los empleados, agentes y sus empleados de KENO (VIC):

- estén equipados para entregar nuestros productos y servicios a los clientes de acuerdo con el Código;
- entender los posibles indicios de comportamiento de problemas con el juego;
- estén equipados para mantener registros apropiados de los incidentes que ocurren dentro de su punto de venta (outlet); y
- tener las habilidades para tratar a los clientes con sensibilidad.

KENO (VIC) y los Lugares operarán bajo las siguientes pautas de acuerdo con los requisitos de juego responsable:

- Muestre folletos que contengan información sobre problemas con el juego en los puntos de venta de Keno. Dichos folletos estarán disponibles en idiomas comunitarios previa solicitud a KENO (VIC).
- No permitir el uso de Terminales de Autoservicio a menores.
- Todos los formularios de registro y tiquetes de KENO (VIC) contendrán advertencias sobre problemas con el juego y brindarán información de asesoramiento.
- La información sobre cómo jugar estará disponible a través de folletos en los lugares y en nuestro sitio web, y estos recursos contendrán información relacionada con los problemas con el juego y las posibilidades de ganar.
- No ofrecerá ni suministrará ninguna bebida alcohólica gratis o con descuento como incentivo para participar en un juego de Keno.

KENO (VIC) brinda capacitación actualizada a su personal al menos una vez cada 12 meses, incluyendo material de juego responsable en los boletines y comunicaciones de los empleados, y muestra material de juego responsable en el lugar de trabajo para recordar al personal las políticas de juego responsable y sus responsabilidades. Los agentes y sus empleados pueden acceder a capacitación y recursos de juego responsable a través de la plataforma Keno Connect.

## 12. Política de juego del personal

Todos los empleados de KENO (VIC) deben cumplir con la Política de Juegos de azar para Empleados (Employee Gambling Policy). La adhesión a esta política es un requisito estricto de empleo o contrato. El incumplimiento se trata como infracción grave de una política clave.

La política establece una variedad de restricciones sobre la capacidad de nuestros empleados para participar o involucrarse en actividades de Keno operadas por nosotros, ya sea dentro o fuera del servicio. Esto incluye no permitir que nuestros empleados participen en el juego de Keno mientras están de servicio a menos que sea parte de las funciones oficiales de los empleados.

Los empleados del agente/personal del lugar no pueden jugar Keno mientras estén de servicio (incluidos los descansos programados) a menos que sea necesario para realizar

sus tareas laborales normales. Los lugares de propiedad y operación independientes tienen políticas que prohíben estrictamente las apuestas por parte de los empleados mientras estén de servicio (incluidos los descansos programados). Alentamos a estos lugares a que también cuenten con políticas relacionadas con la participación de los empleados en productos de juego en su Lugar durante los períodos fuera de servicio.

Los empleados de los agentes reciben capacitación en juego responsable como parte de su inducción laboral, antes de que se les emita una identificación como operador de Keno. Cualquier miembro del personal del lugar que indique que tiene un problema con el juego será derivado al Gerente de Turno del lugar (Venue Duty Manager).

Cualquier contacto con dicho miembro del personal ocurrirá de una manera que respete el derecho a la privacidad del miembro del personal.

### **13. Publicidad, marketing y promociones**

KENO (VIC) se asegurará de que cualquier publicidad, marketing o promoción relacionada con Keno:

- Cumplan con todas las leyes, reglamentos y códigos estatales y de la Commonwealth aplicables relacionados con la publicidad o promoción de los productos de Keno, incluido el código de ética publicitaria adoptado por la Asociación Australiana de Anunciantes Nacionales (Australian Association of National Advertisers);
- sean de buen gusto (dados los estándares comunitarios vigentes) y no ofensivos ni indecentes;
- sean objetivamente correctos, exactos y veraces;
- no sean falsos o engañosos, y no tergiversen las probabilidades de ganar o la ganancia financiera;
- no se dirijan intencionadamente, expresa o indirectamente, a grupos vulnerables o desfavorecidos y/o menores de edad;
- no estarán dirigidos ni diseñados para atraer a menores y no aparecerán junto con una oferta, evento o anuncio referida a menores;
- no promuevan el consumo de alcohol durante el juego y no asocien el juego con el alcohol;
- no ofrezcan ningún crédito, recompensa o cupón a una persona como incentivo para abrir una cuenta de Keno o recomendar a otra persona para que abra una cuenta de Keno;
- no proporcionen ningún crédito, cupón o recompensa u otro beneficio para animar a una persona a dar su consentimiento o seguir dando su consentimiento para recibir marketing directo;
- no fomenten ni ofrezcan ningún crédito, cupón o recompensa u otro beneficio para inducir al titular de una cuenta de Keno a mantener su cuenta de Keno abierta después de que se haya enviado una solicitud para cerrarla;
- tener el consentimiento de cualquier persona identificada como ganadora de un premio antes de la publicación;
- ser socialmente responsables;
- no promover los juegos de azar como un medio para financiar compras domésticas de rutina o los costos de vida, o para aliviar dificultades financieras o personales;
- no crear la impresión de que el juego es una estrategia razonable para mejorar las finanzas;
- no promover los juegos de azar como un medio para mejorar la posición social o el empleo, las expectativas sociales o sexuales;
- no hacer afirmaciones relacionadas con ganancias o premios que puedan ganarse que no se basen en hechos, no se puedan probar o sean exageradas;
- no afirmar ni dar a entender que la habilidad de un jugador puede influir en el resultado de un juego; y
- no exagerar la conexión entre la actividad de juego y el uso que se le puede dar a las ganancias del jugador.

Los lugares pueden, de vez en cuando, realizar actividades promocionales de Keno. El

Acuerdo de Agencia de Keno (Agency Agreement) establece que los Lugares llevarán a cabo actividades promocionales relacionadas con Keno solo de acuerdo con la aprobación previa de KENO (VIC). Si un Lugar elige participar en una actividad promocional de Keno dirigida por KENO (VIC), solo puede utilizar los servicios y materiales oficiales proporcionados y/o aprobados por KENO (VIC), en relación con esa actividad.

KENO (VIC) asegura que cumplimos con nuestras obligaciones de publicidad y promociones responsables a través de las siguientes acciones internas:

- Comunicamos información a los empleados de KENO (VIC) sobre nuestras obligaciones de publicidad y promociones responsables.
- Capacitamos a todos los empleados de KENO (VIC) en nuestras obligaciones de publicidad y promociones responsables a través de nuestra capacitación de inducción y capacitación continua en marketing.
- Hacemos todo lo posible para garantizar que nuestros clientes autoexcluidos (self-excluded) no reciban marketing directo.
- Toda la publicidad y el marketing deben ser aprobados por un Senior Marketing Manager, luego de la revisión y los comentarios del Equipo de Operaciones de Juego Responsable y el Equipo Legal antes de su lanzamiento al mercado.

## BRINDAR A NUESTROS CLIENTES INFORMACIÓN Y APOYO

### 14. Información del producto

Los agentes deben asegurarse de que:

- los ejemplares de las Reglas de KENO (VIC) estén disponibles para inspección previa solicitud;
- copias del Código (o un resumen de este) estén disponibles para inspección previa solicitud en los principales idiomas de la comunidad (árabe, chino, turco, griego, italiano, vietnamita y español);
- los ejemplares del Código estén disponibles para inspección previa solicitud; y
- El personal del lugar imprima un ejemplar de las Reglas de Keno o del Código para el cliente inmediatamente después de solicitarlo o solicitar el correo electrónico o la dirección del cliente para enviárselo de inmediato.

Las copias del Código están disponibles para el personal del Lugar en el Keno Toolkit disponible a través del portal en línea Keno Connect.

### 15. Identificación del daño del juego

KENO (VIC) brinda acceso en su red minorista, en nuestro sitio web y a través de nuestro equipo de atención al cliente a información que ayuda a los clientes a identificar los desencadenantes (triggers) que puedan conducir a un gasto excesivo en juegos de azar. Éstos incluyen:

- Juegos de azar para evitar tratar con problemas o decepciones.
- Saltarse del trabajo o estudio para jugar.
- Pasar más tiempo jugando que con familiares y amigos.
- Pensar en juegos de azar todos los días.
- Apostar para ganar dinero, no solo por diversión.
- Jugar para recuperar el dinero perdido en el juego.
- Sentirse deprimido por el juego.
- Mentir o guardar secretos sobre el juego.
- Pedir prestado dinero para jugar.
- Discutir con familiares y amigos sobre el juego.
- Jugar por períodos de tiempo más largos de lo planeado originalmente.
- Jugar hasta que se acabe cada dólar.
- Perder el sueño por pensar en el juego.

- No pagar las facturas y usar el dinero para jugar.
- Tratar de dejar de jugar pero no poder.
- Ponerse de mal humor cuando al tratar de detener o reducir el juego.
- Tratar de aumentar la emoción del juego haciendo apuestas más grandes.
- Infringir la ley para conseguir dinero para jugar.

KENO (VIC) alienta a cualquier cliente que muestre cualquiera de estos signos a comunicarse con Gambler's Help (Ayuda al Jugador) al 1800 858 858 (llamada gratuita) o tomar medidas para utilizar un programa de autoexclusión. La sección "Herramientas y estrategias" (Tools and Strategies) de nuestro sitio web brinda a los clientes herramientas para ayudarles a manejar sus juegos de azar. Estas herramientas incluyen establecer límites de depósito, tomarse un descanso y cerrar su cuenta.

Para respaldar el compromiso de KENO (VIC) con el juego responsable y nuestro deseo de ayudar a los clientes a tomar una decisión previa al compromiso, los Lugares tienen Oficiales de Juego Responsable (Responsible Gambling Officers) dedicados que:

- están presentes durante el horario de funcionamiento de Keno en el Lugar;
- pueden ayudar a los clientes a administrar sus gastos de juego;
- facilitar a los clientes el acceso a los servicios de asistencia para juegos de apuestas (a través de KENO (VIC) y Gambler's Help); y/o
- ayudar a acceder a programas de autoexclusión voluntaria.

## 16. Información sobre Juego Responsable

KENO (VIC) trabaja con agentes y el personal del lugar para brindar información sobre el juego responsable en una variedad de formas, incluidos folletos, calcomanías y carteles. Esto incluye pero no se limita a la información en relación con:

- cómo pueden los clientes jugar responsablemente;
- tomar una decisión previa al compromiso;
- la disponibilidad de servicios de apoyo al juego;
- información sobre nuestros productos, que permite a los clientes tomar decisiones informadas, incluidas las probabilidades de ganar;
- la prohibición de la venta de nuestros productos a menores de edad y a personas intoxicadas;
- la prohibición de otorgar crédito para jugar;
- cómo pueden pagarse ciertos premios, por ejemplo altos valores por cheque;
- disponibilidad de las Reglas de KENO (VIC) para su inspección;
- información sobre cómo autoexcluirse; e
- información sobre el Código.

La información de contacto de los servicios de apoyo al juego y los consejos de juego responsable también se muestran por varios medios, incluidas las pantallas dentro de los Lugares (incluidas las Terminales de autoservicio), en nuestro sitio web y a través de la Keno App.

El siguiente mensaje de juego responsable se mostrará en todo el material relevante:

Think! About your choices.

Call Gambler's Help 1800 858 858

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

## 17. Entorno de juego

Los agentes y sus empleados reciben recordatorios trimestrales de sus obligaciones para garantizar que administran y monitorean su entorno para los clientes que han estado en su punto de venta (outlet) durante largos períodos de tiempo. Se alienta a los agentes y sus empleados a hablar directamente con dichos clientes para asegurarse de

que estén al tanto del paso del tiempo.

También se alentará a los clientes de KENO (VIC) a que tomen descansos del juego y no participen en juegos prolongados e intensivos. Este estímulo puede tomar la forma de un anuncio sobre un evento organizado o a través de la interacción directa con el cliente. Los tipos de eventos organizados pueden incluir;

- Anuncio de que ya está disponible un té matutino
- Anunciar un sorteo entre los miembros
- El inicio de actividades como melodías matutinas

Además, se colocan relojes en todas las áreas principales del lugar para que los clientes estén al tanto del paso del tiempo. El personal del lugar mencionará la hora cuando haga anuncios sobre las actividades del lugar. Todos los tiquetes de Keno tienen impreso el momento de compra.

## 18. Interacción con los clientes

Los empleados de KENO (VIC), y sus agentes y empleados (incluido el personal del lugar), están capacitados para identificar comportamientos que puedan indicar que un cliente tiene un problema con el juego.

Un cliente, empleado de KENO (VIC) o empleado de un agente, que se acerca a un miembro del personal del lugar para obtener información o ayuda con un problema de juego, o que se observa exhibiendo o mostrando signos de angustia o comportamiento que pueden indicar un problema con su juego, será abordado por el Gerente de Turno del Lugar (Duty Manager) o un empleado superior (preferiblemente el agente) para obtener ayuda y será:

- abordado de manera comprensiva, sensible y apropiada;
- animado a tomar un descanso de su juego;
- convidado con refrigerios (por ejemplo, una taza de té o café) en una parte más tranquila y privada del lugar;
- informado sobre el acceso a los servicios de apoyo que pueden ayudar a administrar el juego, como establecer límites de compromiso previo si el cliente usa servicios de juegos de apuestas en línea, o buscar más ayuda comunicándose con el Equipo de Atención al Cliente de KENO (VIC) y/o los servicios de Ayuda al Jugador;
- informado sobre cómo autoexcluirse; y
- en el caso de los empleados de KENO (VIC), y de sus agentes y empleados, acceso a nuestra Línea de Atención al Empleado, gestionada por un servicio de asesoramiento profesional externo e independiente.

Las señales de que un cliente requiere asistencia pueden incluir:

- jugar todos los días o tener dificultades para dejar de jugar a la hora de cierre;
- comportamiento agresivo, antisocial o emocional mientras juega;
- jugar durante períodos prolongados (por ejemplo, jugar durante tres horas o más sin descanso);
- evitar el contacto durante el juego, comunicarse muy poco con los demás, apenas reaccionar a los acontecimientos que suceden a su alrededor, pedir dinero prestado al personal o a otros clientes o continuar jugando con el producto de grandes ganancias;
- solicitar la autoexclusión y/o revelar un problema relacionado con el juego.

Los empleados de KENO (VIC), y sus agentes y empleados (incluido el personal del lugar), no están capacitados para evaluar si una persona es o no un jugador con problemas, pero deben conocer y responder a dichos indicadores de angustia de manera sensible.

KENO (VIC) requiere que el personal del lugar registre las acciones tomadas en tales circunstancias en la red minorista en un Registro de juego responsable debidamente mantenido a través del Centro de apoyo de servicios de KENO (VIC).

KENO (VIC) también ha designado miembros del equipo de atención al cliente que están disponibles durante el horario comercial. Se puede contactar al Equipo de Atención al Cliente en el número de teléfono de Juego Responsable 1800 056 066. Si se solicita, el Equipo de Atención al Cliente puede:

- ayudar a los clientes a localizar herramientas y recursos;
- proporcionar más información y datos de contacto de los servicios de apoyo relacionados con los juegos de azar;
- con respecto a los jugadores que están notablemente angustiados por el juego, proporcionarles información que detalle los servicios de apoyo de juego para los clientes, incluida la derivación del cliente directamente a Ayuda para jugadores; y
- ayudar a los clientes a autoexcluirse de nuestros productos.

Respetamos y protegemos la privacidad de nuestros clientes. Nuestra política de privacidad está disponible en nuestro sitio web en [keno.com.au](http://keno.com.au).

## 19. Registro de Juego Responsable

Los agentes deben tener procesos establecidos en sus Lugares para garantizar que todos los asuntos relacionados con el juego responsable se registren en un Registro de Juego Responsable. Se debe informar a todo el personal relevante del lugar sobre el registro, dónde se encuentra ubicado y cómo usarlo.

El Registro de Juego Responsable debe tener la capacidad de registrar toda la siguiente información:

- (a) la fecha y hora de la ocurrencia;
- (b) los nombres de los empleados del agente que observaron o trataron el asunto;
- (c) el nombre del cliente involucrado (si está disponible);
- (d) una descripción de lo ocurrido;
- (e) los detalles de cualquier documentación completada o recibida por el personal relacionado con el asunto;
- (f) la acción tomada, comentarios hechos por cualquier parte relevante o detalles de cualquier acción de seguimiento requerida o acordada.

Siempre se debe respetar el derecho del cliente a la privacidad y confidencialidad en relación con un asunto de juego responsable. KENO (VIC) respeta y protege la privacidad de nuestros clientes. Nuestra Política de Privacidad (Privacy Policy) está disponible en nuestro sitio web.

El Registro de Juego Responsable debe estar disponible en todo momento para los Inspectores de la VGCCC que lo soliciten.

## 20. Transacciones

Los Lugares no cobran cheques de los clientes, incluido el cobro de cheques con el fin de jugar Keno. Un letrero que indica esto se aparece en los lugares.

De acuerdo con el Acuerdo de Agencia entre los Agentes y KENO (VIC), los Agentes y sus empleados deben seguir estrictamente los procesos de grandes pagos, pagando solo los premios en efectivo hasta el límite máximo designado para Pago en Efectivo de Keno. El saldo restante debe pagarse mediante cheque emitido por KENO (VIC) o mediante transferencia electrónica de fondos a una cuenta designada por el cliente. La forma de pago del premio será a elección de KENO (VIC). Los Lugares no están autorizados a emitir cheques de premio.

## 21. Programa de autoexclusión de Keno

KENO (VIC) facilita la autoexclusión voluntaria al permitir la autoexclusión de los clientes de Keno en línea. También apoya los programas de autoexclusión operados por la industria ofrecidos por los Lugares en Victoria.

KENO (VIC) pone a disposición de los clientes que lo soliciten:

- Información sobre cómo autoexcluirse de Keno en línea (incluido lo que implica la autoexclusión, cómo presentar una solicitud, qué procedimientos están involucrados, qué información y documentos deben proporcionar los clientes), e
- información de contacto de los servicios de apoyo para problemas con el juego.

Permitiremos que los titulares de cuentas de Keno se excluyan de Keno en línea comunicándose con el equipo de atención al cliente al 1800 056 066, o visitando el sitio web de Keno.com.au (y descargando el formulario de autoexclusión de Keno).

KENO (VIC) cuenta con políticas y procedimientos para llevar un registro del número de:

- (a) titulares de cuentas de Keno que se hayan autoexcluido; y
- (b) personas autoexcluidas que prorroguen o revoquen su autoexclusión.

Cuando los clientes buscan reactivar el juego después de un período de autoexclusión, es posible que se les solicite que verifiquen primero, de la manera que determine KENO (VIC), su capacidad para manejar su gasto y participación.

Cuando el juego se ha convertido en un problema para un cliente, le alentamos a considerar buscar la autoexclusión de Keno.

## GESTIÓN DE CUENTAS EN LÍNEA

### 22. Características de la gestión de cuentas en línea

KENO (VIC) es muy consciente del enfoque de la comunidad y el gobierno en la provisión responsable de productos de juegos de azar legales y acepta que algunos clientes puedan tener dificultades para controlar su nivel personal de gastos. El juego responsable consiste en estar informado, divertirse y conocer sus límites.

Los clientes que usan nuestro sitio web y las Apps pueden usar su cuenta de Keno para establecer controles que les permitan mantener su actividad de juego de Keno en equilibrio. Las herramientas de autogestión que incluyen establecer límites de depósito, tomar un descanso y cerrar la cuenta están disponibles en la aplicación Keno y en nuestro sitio web. Los clientes pueden explorar nuestra gama de herramientas que les permiten tomar el control de su experiencia de Keno a través de la sección "Herramientas y estrategia" (Tools and Strategy) de nuestro sitio web.

KENO (VIC) puede excluir o suspender clientes y cerrar cuentas de clientes o empleados a efectos del juego responsable y para la protección de los jugadores. KENO (VIC), en estas circunstancias, se comunicará directamente con los clientes afectados para ayudar a conectarlos con los servicios de apoyo relevantes.

### 23. Límites de depósitos

Un límite de depósito permite a los clientes administrar la cantidad máxima que se puede depositar en su cuenta de Keno dentro de un rango de tiempo establecido. Se anima a



los clientes a establecer un límite de depósito de acuerdo con sus circunstancias personales.

Como parte de la creación de una cuenta de Keno, se invitará a todos los clientes a establecer un límite de depósito.

Los clientes pueden optar por establecer un límite de depósito o cambiar su límite de depósito en cualquier momento después de la creación de la cuenta de Keno:

- iniciando sesión en su cuenta de Keno y siguiendo las indicaciones; o
- poniéndose en contacto con nuestro equipo de atención al cliente en el 1800 056 066; o
- escribiéndonos a través de la página “Contáctenos” en nuestro sitio web (<https://www.keno.com.au/contact-us>).

Cualquier disminución del límite de depósito entrará en vigor inmediatamente, pero los aumentos entrarán en vigor después de los 7 días de la solicitud.

Los beneficios de establecer un límite de depósito incluyen ayudar a los clientes a:

- establecer un presupuesto y controlar la cantidad de dinero depositado de sus fondos personales que pueden permitirse apostar; y
- jugar con el dinero reservado solo para jugar y no para otras facturas, para ayudarles a continuar jugando de manera responsable.

## **24. Darse de baja del material de marketing**

KENO (VIC) no proporcionará marketing directo (incluidos correos electrónicos y SMS) a un cliente sin recibir primero su consentimiento.

Los clientes pueden actualizar sus preferencias de marketing y optar por no recibir (opt-out) marketing directo (incluidos correos electrónicos o mensajes SMS) de KENO (VIC) en cualquier momento. Los clientes pueden cambiar sus preferencias de marketing:

- iniciando sesión en su cuenta de Keno a través de nuestro sitio web y Apps; o
- llamando al Equipo de Atención al Cliente al 1800 056 066; o
- mediante el uso de las disposiciones de cancelación de suscripción en las comunicaciones electrónicas

Si un cliente:

- envía una solicitud para cerrar su cuenta de Keno; o
- solicita ser autoexcluido (self excluded) de Keno a través de nuestro sitio web;

KENO (VIC) tomará medidas para dar de baja al cliente del marketing directo.

## **25. Tómese un descanso**

De vez en cuando, los clientes pueden desear eliminar su posibilidad de jugar Keno por un período corto. “Take A Break” permite a los clientes que juegan Keno a través de las Apps de Keno o de nuestro sitio web suspender su cuenta entre 1 y 180 días. Durante el descanso, los clientes no podrán acceder a su cuenta de Keno ni a ninguna función asociada. Después de la expiración del período de descanso, la cuenta de Keno del cliente se desbloquea automáticamente en el próximo inicio de sesión.

Durante el período en que un cliente esté utilizando la función Take A Break, no recibirá ninguna comunicación de marketing directo de KENO (VIC).



## 26. Historial de transacciones y estados de cuenta en línea

Revisar la actividad histórica en línea y los estados de cuenta puede ayudar a los clientes a mantenerse informados y ayudarles a apostar de manera responsable.

Los clientes pueden revisar hasta 90 días de transacciones realizadas a través de su cuenta de Keno mediante el sitio web o la App. Para obtener una lista de transacciones que se extienden más allá de los 90 días, los clientes pueden comunicarse con el Equipo de atención al cliente al 1800 056 066.

## 27. Cierre de una cuenta en línea

Los clientes que ya no deseen utilizar su cuenta de Keno, pueden cerrar su cuenta enviando una solicitud:

- a través de la App de Keno o de nuestro sitio web después de iniciar sesión en su cuenta de Keno; o
- mediante nuestro Equipo de Atención al Cliente en el 1800 056 066; o
- escribiéndonos a través de la página “Contáctenos” en el sitio web (<https://www.keno.com.au/contact-us>).

KENO (VIC) procesará la solicitud de un cliente para cerrar su cuenta tan pronto como sea posible y después de que se hayan completado todo lo pendiente.

Después del cierre de la cuenta de Keno, los clientes ya no podrán iniciar sesión ni acceder a ninguna función de su cuenta de Keno.

Las ganancias de los juegos pendientes u otros fondos que no se retiraron se pagan al cliente mediante transferencia bancaria o cheque a la dirección registrada del cliente.

## 28. Programa de seguimiento proactivo

Para proteger aún más a los clientes de la cuenta Keno, KENO (VIC) supervisa el gasto y la actividad a través de un análisis y supervisión activa de la cuenta. Cuando identifiquemos que el comportamiento de un cliente ha cambiado significativamente, podremos intervenir en forma de comunicaciones, mensajes, correos electrónicos o llamadas telefónicas, para garantizar que los clientes conozcan las funciones y los controles de administración de la cuenta de Keno que están disponibles para apoyar el Juego Responsable.

Los clientes identificados a través de nuestro programa de monitoreo proactivo recibirán asistencia a través del acceso a nuestra gama de herramientas, información sobre servicios de asistencia para juegos de apuestas e información que puede ayudar a aquellos que sienten que pueden necesitar ayuda para administrar sus juegos de apuestas o a otras personas que puedan verse perjudicadas adversamente por el juego.

## APOYO AL JUEGO RESPONSABLE

### 29. Menores

Nuestros servicios están diseñados para ser utilizados por adultos, definidos como personas mayores de 18 años. Es ilegal que los menores jueguen con nosotros o tengan una cuenta de Keno. Prohibimos estrictamente que los menores jueguen.

KENO (VIC) tomará todas las medidas razonables para garantizar que los menores no puedan utilizar nuestros servicios. Antes de abrir una cuenta de Keno, los clientes deben proporcionar una fecha de nacimiento y afirmar que son mayores de 18 años.

Además, la aplicación Keno no se mostrará ni se podrá descargar desde Apple App Store o Google Play Store a menos que la cuenta de usuario sea de un mayor de 18 años, de acuerdo con las políticas de Apple y Google.

Los lugares deben exhibir letreros que indiquen que los menores no pueden apostar. También tenemos advertencias apropiadas en nuestro sitio web y en la App de Keno que indican que los menores no pueden jugar en línea y no pueden registrarse con nosotros.

Los términos y condiciones de nuestra cuenta de Keno establecen que los menores no pueden apostar con nosotros y obligan a nuestros clientes a no permitir que los menores apuesten a través de sus cuentas de Keno ni revelen sus datos de seguridad.

Los Lugares cuentan con procesos para verificar la identidad de las personas que buscan apostar o cobrar dividendos, para garantizar que solo personas mayores de 18 años participen en Keno.

Todos los lugares cuentan con letreros para “Menores” (Minors) en todos los lugares donde se realizan apuestas y, si corresponde, donde se encuentran los cajeros automáticos o EFTPOS. Estos letreros están disponibles para solicitar por parte del personal del Lugar a través de la plataforma Keno Connect. No existe una prohibición general para que los menores ingresen a un Lugar, sin embargo, todo el personal del lugar debe solicitar una prueba de edad si no está seguro de que un cliente tiene al menos 18 años. Si no puede presentar una identificación con foto, se le pedirá al cliente que abandone el área donde se vende Keno (es decir, que abandone la Terminal de autoservicio o la Terminal del operador, según sea el caso).

Si determinamos que un cliente ha abierto una cuenta de Keno con KENO (VIC) y es menor de 18 años, o que una persona permite que un menor apueste usando su cuenta de Keno, cerraremos inmediatamente dichas cuentas de Keno e informaremos del asunto al Comité de Riesgos y Cumplimiento (Risk and Compliance Committee).

Si usted tiene una cuenta de Keno y los menores tienen acceso al dispositivo que utiliza para acceder a nuestro sitio web o a las Apps de Keno, recomendamos a los clientes que descarguen e instalen paquetes de software de protección infantil. Este software puede ayudar a evitar que los menores accedan a nuestro sitio web o a las Apps de Keno.

Todos los clientes deben completar una verificación de edad e identidad cuando juegan Keno en línea a través de nuestro sitio web o las Apps de Keno. Esta verificación debe completarse dentro de los 14 días posteriores a la inscripción, o se suspenderá la cuenta de Keno. Las cuentas de Keno tienen una funcionalidad reducida hasta que se verifiquen la edad y la identidad, incluidos los límites de depósito, gasto y retiro.

### **30. Compromiso previo**

KENO (VIC) alienta y apoya a los lugares a alentar a todos los clientes que juegan Keno a establecer un límite de tiempo y dinero de acuerdo con sus circunstancias. Los Lugares exhiben letreros que recomiendan a los clientes “establecer un límite y atenerse a él”, donde se encuentran las terminales de autoservicio de Keno.

Nuestro sitio web y Apps alientan a todos los clientes a establecer un límite de depósito. Además, la Guía del juego de Keno (Keno Game Guide) tiene información sobre las circunstancias que pueden conducir a un gasto excesivo.

Los indicadores de problemas con el juego incluyen:

- jugar todos los días o tener dificultades para dejar de jugar a la hora de cierre;
- juegos de azar durante períodos prolongados, es decir, durante tres horas o más sin interrupción;
- evitar el contacto durante el juego, comunicándose muy poco, apenas reaccionando a

- los eventos que suceden alrededor del jugador;
- tratar de pedir dinero prestado al personal o a otros clientes o continuar jugando con el producto de grandes ganancias;
- comportamiento agresivo, antisocial o emocional durante el juego; y/o
- tratando de recuperar las pérdidas de juego cuando se siente estresado o infeliz.

Los agentes y sus empleados apoyarán a los clientes que les informen de una decisión de compromiso previo, alentándolos a mantener su decisión de compromiso previo.

### **31. Señalización**

KENO (VIC) requiere que los lugares muestren mensajes de juego responsable y pone a disposición información para los servicios de apoyo de juego para individuos y/o sus familias sobre dónde obtener ayuda para manejar un problema de juego. Algunos de estos letreros son requeridos por ley, y algunos son creados por KENO (VIC) y exhibidos dentro del Lugar. La información y los mensajes disponibles se revisarán y, si es necesario, se actualizarán anualmente. Los recursos de señalización están disponibles para que los descargue el personal del Lugar a través de la plataforma en línea Keno Connect.

La señalización de juego responsable se muestra en todos los puntos donde se aceptan entradas de Keno y, si el lugar tiene un cajero automático o una instalación EFTPOS, la señalización de juego responsable se mostrará en ese punto. Ponemos a disposición en nuestro sitio web información relacionada con el juego responsable, y dónde y cómo buscar ayuda con un problema relacionado con el juego.

### **32. Trabajo con la comunidad**

KENO (VIC) se compromete a facilitar vínculos sólidos entre los lugares y los servicios locales de apoyo para problemas con el juego, incluido el fomento de reuniones periódicas con los servicios locales de ayuda para jugadores.

Ejemplos de estas reuniones pueden incluir:

- celebración de sesiones anuales de formación para los empleados del lugar, dirigidas por el servicio local de ayuda al jugador; y/o
- Reuniones semestrales/regulares entre el Agente o Gerente de Turno y el Servicio de Ayuda al Jugador.

Los detalles de estas reuniones deben mantenerse en una Carpeta/Registro de Juego Responsable que se ubicará en la sala/lugar de juego. Los detalles de la reunión pueden incluir:

- hora y fecha de la reunión;
- asistentes a la reunión;
- temas tratados;
- resultados/puntos de acción de la reunión; y
- fecha de la próxima reunión.

Dentro de los lugares, requerimos que el gerente de servicio actúe como punto de contacto para obtener información sobre los servicios de apoyo para problemas con el juego y asuntos relacionados con el juego responsable.

La Semana Victoriana de Concientización sobre los Daños de los Juegos de Azar se celebra todos los años para aumentar la conciencia sobre los juegos de azar y los daños causados por los juegos de azar en la comunidad victoriana. Es una oportunidad para aumentar la comprensión de la comunidad sobre el comportamiento riesgoso en el juego, alentar a las personas a reconocer cuándo su juego puede ponerlos en riesgo de daño, proporcionar información sobre formas prácticas de mantener el juego bajo control y cómo obtener ayuda si la necesitan. Se alienta a los lugares de Keno a compartir mensajes de campaña y contenido digital para promover la Semana de Concientización sobre los Daños

en el Juego a través de sus redes y para asistir a los eventos de la Semana organizados por el gobierno de Victoria y los servicios de apoyo al juego.

### **33. Servicios de apoyo para problemas con el juego**

En la búsqueda de los más altos estándares de atención al cliente y para fortalecer nuestra comprensión de los problemas con el juego, nos comunicamos trimestralmente, o más a menudo según sea necesario, con los servicios de apoyo relacionados con el problema del juego, grupos comunitarios y todos los niveles relevantes del gobierno y la industria. grupos Estas organizaciones victorianas de problemas con el juego incluyen, entre otras, Gambler's Help, Salvation Army, Victorian Gambling Council y otras organizaciones que pueden estar bajo la coordinación de consejeros de problemas con el juego.

Nos ponemos en contacto con los consejeros de problemas con el juego a través de:

- contacto telefónico y por correo electrónico informal y continuo para buscar su consejo y comentarios en referencia a nuestro programa de autoexclusión, programa de referencia y el Código;
- Contacto formal por teléfono y correo electrónico para buscar asesoramiento y comentarios sobre el Código (según nuestra obligación de realizar una Revisión anual del Código): y
- KENO (VIC) está representada, presenta y sirve de enlace en foros de asesoramiento sobre problemas de juego en Victoria durante todo el año y también asiste anualmente a la conferencia de la Asociación Nacional de Estudios de Juego (NAGS).

### **34. Implementación del Código**

El Código está incluido en los materiales de inducción que se entregan a todos los nuevos empleados de Keno y al personal del lugar al comenzar a trabajar con KENO (VIC) o un Agente. Los problemas identificados por el personal o los clientes en relación con el Código se dirigirán a KENO (VIC).

### **35. Quejas de clientes**

Si los clientes desean presentar una queja sobre el Código de Conducta de Juego Responsable de KENO (VIC), animamos a nuestros clientes a que nos lo comuniquen. Contamos con una política formal de gestión de quejas para garantizar que las quejas de nuestros clientes se consideren y aborden adecuadamente.

De acuerdo con el siguiente Estatuto de Manejo de Quejas de Keno (Keno Complaints Handling Charter), las quejas deben dirigirse a:

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

Alternativamente, los clientes pueden querer contactarnos a través de nuestro sitio web utilizando la página "Contáctenos".

Si una queja se hace por teléfono, se le puede pedir al denunciante que presente los detalles de la queja por escrito.

El incidente o queja se investigará dentro de un plazo razonable y para las quejas por escrito, dentro de los 21 días.

El Equipo de gestión de incidentes de KENO (VIC) investiga, determina e implementa una resolución, informa al denunciante y al sujeto de la denuncia (si corresponde) de la conclusión en relación con la denuncia y el motivo de esa conclusión y también registra los detalles de la denuncia y resultado. Si el asunto se resuelve, no se toman más medidas.

Si el denunciante solicita una revisión de la decisión, se puede realizar una revisión interna,

que podría incluir las siguientes medidas:

- Se examina todo el material relacionado con la denuncia.
- Se puede llevar a cabo un diálogo con el denunciante, el sujeto de la denuncia y/o el personal involucrado en el manejo de la denuncia.

Si el denunciante solicita una revisión de la decisión interna, KENO (VIC) remite el asunto a un miembro de un panel de mediadores independientes, ya sea para una determinación basada en la documentación presentada o para concertar una mediación si es necesario. Los costos de este proceso serán compartidos equitativamente por KENO (VIC) y el denunciante.

Los registros de quejas y decisiones de cualquier proceso de revisión realizado en relación con el funcionamiento de este Código se mantendrán en el Registro de Juego Responsable y se mantendrán durante un período de siete años y estarán disponibles para su inspección por parte del Ministro de Asuntos del Consumidor, Juegos y Regulador del Licor o la Comisión de Control de Casinos y Juegos de Victoria, de acuerdo con las obligaciones de mantenimiento de registros de KENO (VIC).

La documentación relacionada con todas las quejas debe mantenerse en el Registro de juego responsable para que la VGCCC (Comisión de Control de Casinos y Apuestas de Victoria) pueda acceder a ellas según sea necesario.

## 36. Definiciones

**Cuenta de Keno activa (Active Keno Account)** significa una cuenta de Keno que no está cerrada y que se ha utilizado para comprar una entrada a un producto de KENO (VIC) en los 12 meses anteriores.

**Agente (Agent)** significa la persona o personas que han sido acreditadas por KENO (VIC) bajo la sección 6A.2.4(3) de la *Ley de Regulación del Juego de 2003* (Vic) [Section 6A.2.4 of the *Gambling Regulation Act Vic (2003)*] para vender tiquetes en los juegos de Keno.

**Empleado del agente (Agent employee)** significa un empleado del Agente.

**Apps** son las aplicaciones de teléfonos inteligentes, dispositivos y/o plataformas habilitadas para Internet que KENO (VIC) pone a disposición.

**Gerente de Turno (Duty Manager)** significa el gerente de alto nivel de turno en un momento específico para contacto en un Lugar.

**Keno** tiene el significado que se le otorga en este Código.

**Cuenta Keno (Keno Account)** significa una cuenta de cliente ofrecida por KENO (VIC) a través de la plataforma de Internet.

**Keno Connect** se refiere a la plataforma en línea ofrecida por KENO (VIC) a los agentes y al personal del lugar para, entre otras cosas, acceder a los datos de ventas del lugar, solicitar promociones y papelería, y descargar activos de marketing y juego responsable.

**KENO (VIC)** significa el licenciatario de Keno, que es Keno (Vic) Pty Ltd, ubicado en Level 21, Tower 2, 727 Collins Street, Melbourne, Victoria.

**Menor (Minor)** significa una persona menor de 18 años.

**Lugar (Venue)** tiene el significado que se le atribuye en este Código.

**Personal del lugar (Venue staff)** significa un empleado de un Agente con respecto a un lugar.

**Sitio web** significa el sitio web de Keno en [www.Keno.com.au](http://www.Keno.com.au).