

(Tên Điểm chơi bạc)

**Bộ Quy tắc Ứng xử
Chơi bạc có trách nhiệm**

2017

PHIÊN BẢN 1.1



frontierhospitality

Bộ Quy tắc Ứng xử Chơi bạc có trách nhiệm cho Điểm chơi Máy Chơi bạc điện tử (EGM)

1. Cam kết Chơi bạc có trách nhiệm của Điểm chơi bạc

Thông báo này được niêm yết công khai tại lối vào phòng chơi bạc và/hoặc tại quầy thu ngân ở phòng chơi bạc.

Điểm chơi bạc này cam kết cung cấp tiêu chuẩn cao nhất về chăm sóc khách hàng và chơi bạc có trách nhiệm. Bộ Quy tắc Ứng xử Chơi bạc có trách nhiệm của chúng tôi mô tả cách chúng tôi thực hiện điều này.

Chơi bạc có trách nhiệm là khi khách hàng có thể đưa ra lựa chọn có chừng mực và hợp lý dựa trên hoàn cảnh của mình. Điều đó đồng nghĩa với trách nhiệm chung với hành động tập thể của ngành công nghiệp bài bạc, chính phủ, các cá nhân và cộng đồng.

2. Tính sẵn có của Bộ Quy tắc Ứng xử

Khi có yêu cầu của khách hàng, Bộ Quy tắc sẽ được cung cấp ở dạng văn bản, bao gồm các ngôn ngữ cộng đồng chính. Bảng chỉ dẫn khách hàng về Bộ Quy tắc này được niêm yết công khai tại lối vào phòng chơi bạc hoặc ở quầy thu ngân trong phòng chơi bạc.

Bộ Quy tắc này cũng sẵn có bằng các ngôn ngữ cộng đồng trên website của Điểm chơi bạc. (Chỉ áp dụng trong trường hợp Điểm chơi bạc có website)

Ngôn ngữ bao gồm:

- Tiếng Hy Lạp
- Tiếng Ý
- Tiếng Việt
- Tiếng Hoa
- Tiếng Ả Rập
- Tiếng Thổ Nhĩ Kỳ
- Tiếng Tây Ban Nha

- (d) Chính sách thanh toán tiền thắng bạc:

Theo luật định, tất cả các khoản tiền thắng bạc hoặc điểm tín dụng tích lũy từ \$1.000 trở lên phải được thanh toán đầy đủ bằng chi phiếu, không đổi ra tiền mặt. Tiền thắng bạc không thể được cung cấp như các điểm tín dụng để chơi bạc trên máy.

- (e) Cấm cung cấp điểm tín dụng để chơi bạc

Đạo luật Quy chế Chơi bạc 2003 cấm Điểm chơi bạc này cung cấp điểm tín dụng để khách hàng chơi bạc trên máy.

- (f) Điểm chơi bạc này áp dụng một chương trình tự loại trừ. Khách hàng có thể trao đổi với Nhân viên phụ trách về Chơi bạc có trách nhiệm/Quản lý Trực Chơi bạc hoặc lấy một cuốn cẩm nang giới thiệu về chương trình Tự loại trừ đặt ở phòng chơi bạc.



- (g) Thông tin thêm liên quan đến Chơi bạc có trách nhiệm, bao gồm cách truy cập vào website Money Smart www.moneysmart.gov.au của Chính phủ Liên bang Úc hoặc website 'quản lý tiền bạc' tương tự của chính quyền.

4. Thông tin về Sản phẩm Chơi bạc

Các quy tắc cho mỗi trò chơi bằng Máy Chơi bạc điện tử (EGM), bao gồm các cơ hội thắng bạc, được cung cấp bằng cách xem màn hình Hiển thị Thông tin cho Người chơi bạc (PID) trên máy. Để biết thông tin về cách xem màn hình PID, hãy hỏi nhân viên và/hoặc đọc cẩm nang giới thiệu về Hiển thị Thông tin cho Người chơi bạc (PID) sẵn có ở phòng chơi bạc.



5. Chiến lược Cam kết trước

Điểm chơi bạc này khuyến khích khách hàng chơi Máy Chơi bạc điện tử (EGM) đặt ra giới hạn về thời gian và tiền bạc phù hợp với hoàn cảnh của mình. Các bảng chỉ dẫn ở phòng chơi bạc và trên EGM khuyến nghị khách hàng đặt ra giới hạn và giữ đúng giới hạn đó.

Tất cả các EGM ở Điểm chơi bạc này đều cho phép người chơi theo dõi thời gian và tổng số tiền chi ra trong suốt một lượt chơi. Thông tin về cách kích hoạt tính năng theo dõi lượt chơi sẵn có từ nhân viên của Điểm chơi bạc và trong cẩm nang giới thiệu Hiển thị Thông tin cho Người chơi bạc (PID) có bày tại Điểm chơi bạc.

6. Giao tiếp với Khách hàng

Nhân viên ở Điểm chơi bạc này cam kết luôn cung cấp dịch vụ khách hàng ở mức cao, gồm có luôn lưu ý đến khách hàng và trách nhiệm của Điểm chơi về Chơi bạc có trách nhiệm.

Điểm chơi bạc này đã chỉ định Nhân viên phụ trách về Chơi bạc có trách nhiệm/Quản lý Trực Chơi bạc luôn có mặt khi Điểm chơi bạc mở cửa.

Người đến hỏi nhân viên thông tin về các dịch vụ chơi bạc có vấn đề hay cho thấy dấu hiệu gặp rắc rối do cờ bạc sẽ được hướng dẫn tới gặp Nhân viên phụ trách về Chơi bạc có trách nhiệm/Quản lý Trực Chơi bạc để được giúp đỡ.

Khách hàng có dấu hiệu cùng quẫn hoặc hành vi không thể chấp nhận sẽ được nhân viên tiếp cận và hỗ trợ. Các dấu hiệu này có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở người:

- tự nhận mình là người chơi bạc có vấn đề;
- thể hiện hành vi hung hăng, không thân thiện hoặc cùng quẫn trong khi chơi bạc;
- hỏi vay tiền từ nhân viên hoặc những khách hàng khác hoặc tiếp tục chơi bạc bằng những khoản tiền thắng bạc lớn;
- đánh bạc hàng ngày trong khoảng thời gian dài - tức là, đánh bạc trong ba giờ đồng hồ trở lên không nghỉ;
- không muốn tiếp xúc với ai trong khi chơi, rất ít nói chuyện với người khác, hầu như không phản ứng trước các sự kiện xảy ra xung quanh họ.

Trong những tình huống này, nhân viên có thể đề nghị hình thức giúp đỡ thích hợp tùy vào hoàn cảnh cụ thể, như là:

- nói chuyện với khách hàng và khuyến khích họ tạm nghỉ chơi;
- đề xuất khách hàng một số đồ ăn uống (ví dụ: một tách trà hoặc cà phê) ở một nơi yên tĩnh và riêng tư hơn ngay tại Điểm chơi bạc;
- đề xuất hỗ trợ khách hàng thu xếp phương tiện đi lại để rời khỏi Điểm chơi bạc.

Những liên hệ với khách hàng của Nhân viên phụ trách về Chơi bạc có trách nhiệm được ghi lại vào Sổ Chơi bạc có trách nhiệm và bao gồm hành động của nhân viên thực hiện. Sổ này nằm trong phạm vi bảo vệ của Đạo luật Quyền riêng tư. Các chi tiết ghi vào sổ bao gồm

- ngày giờ xảy ra sự việc hoặc vấn đề;
- tên của (các) nhân viên liên quan;
- tên của khách hàng liên quan (nếu có);
- tóm tắt hoặc khái quát về sự việc hoặc vấn đề;
- hành động nhân viên thực hiện (ví dụ: cung cấp thông tin về Trợ giúp Người chơi bạc / Tự loại trừ).

7. Thông tin Chương trình Khách hàng Trung thành

Ghi chú:

71 Điều khoản này trong Bộ Quy tắc Ứng xử Chơi bạc có trách nhiệm chỉ áp dụng nếu Điểm chơi bạc có chương trình này, nghĩa là chương trình khách hàng trung thành, trong khuôn khổ mục s.1.3 của Đạo luật Quy chế Chơi bạc (Gambling Regulation Act). Chương trình khách hàng trung thành có đặc điểm

- theo dõi chi tiêu của người chơi bạc; và
- các phần thưởng dựa theo chi tiêu này.

72 Chúng tôi không cho phép những người thuộc diện tự loại trừ tham gia hoặc duy trì việc tham gia chương trình trung thành.

Khi tham gia chương trình hay ngay khi chơi bạc sau đó, thông tin sẽ được cung cấp qua một tờ thông báo gồm có

- các quy định của chương trình khách hàng trung thành; và
- cách đạt được phần thưởng; và
- cách quy đổi phần thưởng; và
- phần thưởng hết hạn ra sao.

Những người tham gia sẽ được cho biết về các lợi ích đã tích lũy như là một phần trong chương trình khách hàng trung thành này qua một tờ thông báo định kỳ (ít nhất là hàng năm) do Điểm chơi bạc quy định.

8. Chính sách Chơi bạc đối với Nhân viên

**** Điểm chơi bạc chọn phương án**

Hoặc là

Nhân viên của Điểm chơi bạc này không được phép chơi bạc tại đây vào *bất cứ thời điểm nào*, kể cả chơi bằng máy, chơi keno, cá cược hay mua xổ số.

Hoặc là

Nhân viên Điểm chơi bạc này không được phép chơi bạc trong khi đang làm việc. Nhân viên không làm nhiệm vụ có thể chơi bạc tại Điểm chơi bạc này miễn là họ không mặc đồng phục, không đeo thẻ hành nghề cờ bạc và vắng mặt tại Điểm chơi bạc sau ca làm việc chót được phân công.

Ngoài các phương án nêu trên, còn có

Mỗi năm các khóa tập huấn nghiệp vụ chơi bạc có trách nhiệm được tổ chức cho nhân viên và liên kết với dịch vụ Trợ giúp Người chơi bạc ở địa phương. Thông tin về chơi bạc có trách nhiệm và các dịch vụ hỗ trợ việc chơi bạc có vấn đề đều có trong bộ tài liệu được phát cho nhân viên khi vào làm việc.

Điểm chơi bạc sẽ trợ giúp nhân viên nào cho thấy có thể có vấn đề về cờ bạc qua việc cung cấp cho họ thông tin về chơi bạc có vấn đề và dịch vụ hỗ trợ hiện có. Quyền riêng tư cá nhân của nhân viên sẽ được tôn trọng và những vấn đề như vậy sẽ không được ghi vào hồ sơ.

9. Dịch vụ Hỗ trợ Chơi bạc có vấn đề

Điểm chơi bạc này cam kết giữ liên lạc lâu bền với các dịch vụ địa phương hỗ trợ việc chơi bạc có vấn đề. Các nhân viên kỳ cựu của Điểm chơi bạc sẽ đều đặn gặp gỡ các Nhà hoạt động Hỗ trợ Điểm chơi bạc và Giúp đỡ Người chơi bạc. Sau đây là một số ví dụ về cách chúng tôi sẽ tiếp xúc với các Nhà hoạt động này:

- tổ chức đều đặn các khóa tập huấn nhân viên (ít nhất là hằng năm), do dịch vụ địa phương Trợ giúp Người chơi bạc thực hiện;
- tiến hành các cuộc gặp gỡ thường kỳ cấp quản lý giữa Nhà điều hành / Quản lý Điểm chơi bạc và dịch vụ Trợ giúp Người chơi bạc/Nhà hoạt động Hỗ trợ Điểm chơi bạc.

Chi tiết các cuộc họp sẽ được lưu trong Sổ ghi Chơi bạc có trách nhiệm. Các chi tiết cuộc họp phải bao gồm

- thời gian và ngày tháng cuộc họp;
- người tham dự;
- các vấn đề thảo luận;
- các kết quả/ nội dung hành động từ cuộc họp này;
- ngày tháng cuộc họp kế tiếp.

10. Khiếu nại của Khách hàng

Khách hàng có khiếu nại về việc thi hành Bộ Quy tắc Ứng xử này có thể trực tiếp viết thư tới ban quản lý Điểm chơi bạc. Mọi ý kiến khiếu nại sẽ được người quản lý kiểm tra để chắc chắn có liên quan đến việc thi hành Bộ Quy tắc này. Khách hàng khiếu nại về dịch vụ khách hàng hay hoạt động của máy có thể trực tiếp đến gặp người quản lý/ nhân viên Điểm chơi bạc đang làm nhiệm vụ. Nhân viên Điểm chơi bạc sẽ giúp đỡ khách hàng trong quá trình này nếu được yêu cầu.

Các khiếu nại sẽ được điều tra tận tình và sớm nhất có thể. Khiếu nại sẽ được giải quyết theo cách sau

- mọi khiếu nại sẽ được tiếp thu nhanh chóng;
- nếu quyết định không điều tra khiếu nại vì không có liên quan đến việc thi hành Bộ Quy tắc, khách hàng sẽ được thông báo lý do;
- trong quá trình điều tra, Quản lý Điểm chơi bạc có thể tìm hiểu thông tin về vấn đề khiếu nại từ nhân viên liên quan;
- Quản lý Điểm chơi bạc sẽ tìm cách xác định xem khách hàng có được đối xử đúng mức và phù hợp với Bộ Quy tắc hay không;
- nếu khiếu nại có căn cứ, Quản lý Điểm chơi bạc sẽ thông báo đến khách hàng những hành động được áp dụng để giải quyết vấn đề;
- khách hàng luôn được thông báo kết quả khiếu nại;
- chi tiết vụ khiếu nại sẽ được lưu trong Sổ ghi Chơi bạc có trách nhiệm;
- thông tin khiếu nại sẽ được chuyển cho Hội đồng Quản chế Hoạt động chơi bạc và Rượu bang Victoria (VCGLR) nếu có yêu cầu.

Nếu Điểm chơi bạc không giải quyết được vấn đề, khiếu nại sẽ được chuyển đến Viện Trọng tài và Nhà trung gian Úc (IAMA) để tìm giải pháp. Bất cứ bên nào liên quan đến khiếu nại đều có thể liên lạc với IAMA. Trước khi khiếu nại, một trong hai bên có thể vào website của IAMA (www.iama.org.au), tải mẫu đơn Giải quyết Tranh chấp (Dispute Resolver form) và chuyển đơn này đến IAMA sau khi đã điền, gửi kèm phí liên quan. Nhà trung gian / trọng tài sau đó sẽ liên lạc với hai bên để sớm có một giải pháp.

Ghi chú: Khiếu nại được gửi đến cơ quan độc lập này nhờ giải quyết có thể rất tốn kém. Tất cả các Bên đều được khuyến khích tìm giải pháp ngay tại Điểm chơi bạc trước khi nhờ chuyên gia hòa giải.

Tài liệu về các khiếu nại này cần phải được lưu trong Sổ ghi Chơi bạc có trách nhiệm để sẵn sàng cung cấp cho VCGLR khi có yêu cầu.

11. Trẻ vị thành niên

Nghiêm cấm trẻ/người vị thành niên tham gia chơi bạc, kể cả các dịch vụ và sản phẩm liên quan đến cờ bạc. Cần đặt các biển báo ở lối vào mỗi phòng chơi bạc, cấm trẻ vị thành niên bước vào. Toàn thể nhân viên có trách nhiệm yêu cầu xuất trình bằng chứng tuổi tác nếu không biết chắc khách hàng đã đủ ít nhất 18 tuổi chưa. Nếu không xuất trình giấy tờ để xác minh, cần yêu cầu khách hàng này rời phòng chơi bạc.

12. Môi trường Chơi bạc

Khách hàng sẽ được khuyến nghị thường xuyên tạm nghỉ chơi bạc trên máy. Việc khuyến khích này có thể được thực hiện dưới hình thức lời loan báo như:

- Thông báo đã đến giờ trà sáng;
- Loan báo một cuộc rút thăm trúng thưởng cho hội viên;
- Khởi sự một số hoạt động như mở nhạc buổi sáng.

Tại tất cả khu vực chính ở Điểm chơi bạc đều có đồng hồ lớn để khách hàng ý thức thời gian đang trôi đi.

Nhân viên Điểm chơi bạc sẽ trao đổi với khách hàng khi có cơ hội. Việc này có thể tác dụng đến việc chấm dứt những phiên chơi máy EGM kéo dài và căng thẳng.

13. Giao dịch tài chính

Điểm chơi bạc này không trả tiền mặt cho các chi phiếu của khách hàng.

Một biển báo ghi rõ điều này được đặt công khai tại quầy thu ngân trong phòng chơi bạc.

Các khoản tiền thắng dưới 1,000 Đô-la từ máy chơi bạc tại điểm chơi có thể được trả tiền mặt và/hoặc chi phiếu. Theo luật định, các khoản thắng hay điểm tín dụng tích lũy từ 1,000 Đô-la trở lên phải được thanh toán hoàn toàn bằng chi phiếu, không được lĩnh tiền mặt. Khoản thắng và điểm tín dụng tích lũy này cũng không thể dùng làm điểm tín dụng chơi máy.

Sổ ghi Chi trả Giải thưởng được bố trí tại phòng chơi bạc.

14. Quảng cáo và Khuyến mãi

Quảng cáo không ghi địa chỉ về sản phẩm cờ bạc qua Máy Chơi bạc điện tử (EGM) là hành vi bị nghiêm cấm tại bang Victoria.

Mọi hoạt động quảng cáo nhân danh Điểm chơi bạc hay được Điểm chơi bạc này thực hiện sẽ phải phù hợp với Bộ Quy tắc Đạo đức Quảng cáo do Hiệp hội Các nhà quảng cáo Quốc gia Úc (AANA) ban hành.

(<http://www.aana.com.au/pages/codes.html>)

Mỗi hoạt động khuyến mãi hay quảng cáo đề xuất sẽ được kiểm tra để bảo đảm phù hợp với danh sách kiểm tra dựa trên Bộ Quy tắc Đạo đức của AANA.

Ngoài ra, trước khi phát hành, ban quản lý sẽ xem xét lại tất cả tài liệu quảng cáo và khuyến mãi nhằm bảo đảm những tài liệu này sẽ

- không sai sự thật, hướng dẫn sai lạc hay gian lận về tỷ lệ đặt bạc, giải thưởng hay cơ may thắng bạc;
- không mang tính chất xúc phạm hay thiếu đứng đắn;
- không tạo ấn tượng rằng chơi bạc là phương cách hợp lý để làm giàu;
- không khuyến khích dùng rượu trong khi mua sản phẩm cờ bạc;
- không được công bố, khi chưa sự đồng ý của người được xác nhận thắng giải.

15. Thực thi Bộ Quy tắc Ứng xử

Bộ Quy tắc Ứng xử này là một phần trong thông tin/tài liệu hướng dẫn tất cả nhân viên khi mới bắt đầu nhận việc. Các nhân viên đều được tập huấn về mục tiêu, nội dung và thủ tục trong Bộ Quy tắc.

Những vấn đề do nhân viên hay khách hàng nêu ra liên quan đến Bộ Quy tắc này sẽ được chuyển đến Nhân viên phụ trách về Chơi bạc có trách nhiệm/Quản lý Trực Chơi bạc để xem xét.

Những nhân viên thực thi và áp dụng hiệu quả những quy định trong Bộ Quy tắc này sẽ được ban quản lý Điểm chơi bạc ghi nhận.

16. Đánh giá rà soát Bộ Quy tắc Ứng xử

Bộ Quy tắc này được đánh giá rà soát hàng năm nhằm bảo đảm phù hợp với Đạo luật Quy chế Chơi bạc (Gambling Regulation Act) cũng như những Chỉ thị ở cấp Bộ khác. Việc thực thi và tính hiệu quả của Bộ Quy tắc trong 12 tháng đã qua cũng sẽ được đánh giá rà soát vào thời gian này. Việc đánh giá rà soát này sẽ tiếp nhận ý kiến phản hồi từ tất cả đối tượng hữu quan, bao gồm nhân viên Điểm chơi bạc, khách hàng và ban dịch vụ hỗ trợ người chơi bạc có vấn đề.

Những yêu cầu thay đổi về cách tiến hành công việc ở Điểm chơi bạc sẽ được ghi nhận và sau đó triển khai thực hiện nếu có thể. Bất cứ thay đổi nào đều sẽ được ghi lại trong Sổ ghi Chơi bạc có trách nhiệm của Điểm chơi bạc. Bất kỳ yêu cầu thay đổi nào đối với Bộ Quy tắc đều sẽ phải được VCGLR chấp thuận.