



Quy tắc Ứng xử Chơi bạc có Trách nhiệm

2012

Phiên bản 1.1

**LEIGH BARRETT
& ASSOCIATES**
Expert Advice in Regulatory Compliance Policy and Procedure

**Approved by the VCGLR
27 June 2012**

4. Một số Định nghĩa

Thuật ngữ này quy tắc Ủy ban Ngân hàng Quốc tế để mô tả
trong Đạo luật Quy chế Chơi bạc 2003 (Đạo luật) trừ
đây xuấ ệ đị đố ậ □

- “Các quy định” là *Các quy định Quy chế Chơi bạc Victoria 2005* phiên bản
- “Câu lạc bộ” là định đề , **Bridge Inn Hotel**
- “Quy tắc” là Quy tắc Ủy ban Ngân hàng Quốc tế
- “ICRP” là Quy trình Giá ể ể ạ Độ ậ đị ạ à **12** □
- “Viên chức Ủy ban” là người i ệ ệ ậ à ý ấ **ICRP** tạ ạ ộ .
- “EGM” là máy đánh bạc đ ệ ừ
- “PID” là hiể i ừ ơ **EGM**
- “Người đượ i đị” là người đượ i đị đị ạ à **9** có thể □
i ệ ấ ề ấ i ự ơ ạ . trong tá □ à
- “Khách hàng” là khách hàng, thành viên và du khách
- “Số Ủy ban” hoặc **RGR** là số ở ạ ộ đ
ạ theo yêu cầu ứ ấ ể đờ ở ừ **các số**
Rượu và/hoặc AML/CTF
- “Vị” là người ướ ừ **(18)** tuổ
- “Mã đ” là (các) mã ạ ộ à ấ
đị ạ à **17** □

5. Thông tin Chơi bạc có Trách nhiệm

Theo Quy tắc, khi câu lạc bộ đượ ầ :

- cung cấp , hoặc □
- tạ đ ệ ấ □ , hoặc □
- hiể i ,

câu lạc bộ ể ự ệ ầ :

- trư ợ , từ ơ và/hoặc thông báo để tạ
ự ạ □ ấ. à ấ ơ ạ sao cho rõ ràng để đ
và để ể ậ ạ □ ự ; và/hoặc □
- cung cấp ở ơ ấ ự ứ đ ấ ấ
ầ ; và/hoặc
- cung cấp ứ ạ ộ,
(Tùy theo cách nào thích hợ ệ à ấ).

Câu lạc bộ ấ ộ ướ ự ạ ừ. Để ể ề ướ
, khách hàng có thể ệ ở ừ ơ ạ . ệ ấ

được i đi ặ á ộ à ờ ơ ự ạ ừ trư ạ ạ ộ.

5.1 Trưng bày

Câu lạ ộ ư ơ ạ ệ dư ấ ề ứ , bao gồ ờ ơ , áp phích và Hiế i ườ ơ (PIDs) trên màn hình Máy Đánh bạ Đệ ừ (EGM), bao gồ à ở Đạ ạ đị .

Thông tin sau về ơ ạ ệ ẽ ấ ; □

- làm thế để ơ ạ ệ ;
- làm sao để ữ ộ ế đị ự ộ ướ ;
- các hạ ế ự ề ấ ộ ấ ế ấ ự ặ ề ớ ự đ đ ạ ;
- chươ ự ạ ừ ấ . □

5.2 Thông tin Chơi bạc có Trách nhiệm Khác

Câu lạ ộ ấ tin khác về ơ ạ ệ , bao gồ :

a. Làm thế để ạ ủ ủ 'Money Smart' www.moneysmart.gov.au (hoặ ộ đ ườ ự ủ ủ); và

b. Làm thế ườ đ ạ đ ặ ạ ọ ể đượ i ự ỗ ợ ơ ạ ườ ự ạ ừ ỗ ợ ấ đề ơ ạ ủ ề www.problemgambling.vic.gov.au.

Trong trườ ợ ạ ộ ộ ế ớ □ ể đượ ể i ủ ạ ộ.

6. Thông tin Sản phẩm Chơi bạc

Các quy tă ỗ ơ Máy Đánh bạ Đệ ừ (EGM), bao gồ ơ ộ ấ ộ , có trên màn hình Hiế i ườ ơ (PID) trên máy.

Thông tin làm thế để PID đượ ấ ở ấ y □ ạ ộ và/hoặ có trong tờ ơ ể i ườ ơ (PID), có trong phòng đánh bạ .

7. Thông tin Chương trình Khách hàng Trung thành

Bấ cứ khi nào một chương trình khách hàng trung thành đượ tổ ứ định kỳ bởi câu lạ ộ này một tờ ơ sẽ đượ cung cấ cho khách hàng nêu chi tiết thông tin thích hợp về chương trình khách hàng trung thành cụ thể sẵn có cho người tham gia.

Thông tin này sẽ bao gồm các quy tắc của chương trình trung thành bao gồm làm thế nào và khi nào điể thường tích lũy, hết hạn và đượ thanh toán. Các khách hàng tham gia sẽ đượ thông báo về bất kỳ lợi ích mà họ đã tích lũy như là một phần của chương trình trung thành thông qua một tuyên bố bằng văn bản hoặc email ít nhất một lần một năm. Những người tự ạ ừ không thể tham gia hoặc ở ạ trong bất kỳ chương trình trung thành. Tất

Bất kỳ khách hàng biểu thị dấu hiệu buồn phiền hoặc có hành vi không thể chấp nhận được có thể được tiếp cận bởi người được chỉ định, mà những người đó sẽ cung cấp bất cứ hỗ trợ một cách hữu ích và bảo mật tuyệt đối.

Hành vi để chắc chắn được đề cập (như ở đây):

• **Gây sự**

- Đánh vào máy/các nút bấm vật lý;
- Hét vào máy hoặc người điều hành;
- Sử dụng và/hoặc; và
- Hành xử độc ác.

• **Cả**

- Khóc ở bất cứ nơi đâu, bao gồm EGM;
- Có vẻ rất sợ hãi tại đây;
- Ra mồ hôi ở EGM;
- Có vẻ rất sợ hãi; và
- Phàn nàn liên tục.

• **Thu mình**

- Không phản ứng để giúp;
- Không phản ứng ở vị trí điều hành;
- Ý định;

• **Bè**

- Cố gắng để đi; và
- Giảm vệ /chăm sóc bản thân theo thời gian.

• **Đánh bạ**

- Chơi EGM tại đây;
- Chơi EGM liên tục quá 3 giờ; và
- Không muốn đi.

• **Xin tiền để đi**

- Xin nhân viên cho vay tiền (vì bất cứ lý do gì);
- Xin các khách hàng khác cho vay tiền (vì bất cứ lý do gì); và
- Cố gắng đi.

Quá trình tiếp xúc với các khách hàng như vậy bao gồm hỗ trợ được đưa ra tùy thuộc vào đánh giá từ trường hợp của nhân viên câu lạc bộ thích hợp bao gồm cả người được chỉ định. Tiến trình như sau:

vi. không có hành động nếu theo ý kiến hợp lý của người được chỉ định bất kỳ tiế
vớ khách hàng hoặc du khách là không xác đáng.

Giao tiế với khách hàng của Viên chứ Chơi bạc có trách nhiệm được ghi lại trong Sổ Chơi
bạc có Trách nhiệm và bao gồm các chi tiết của hành động thự ệ . Câu lạ ộ sẽ cung
cấp đào tạo cho tất cả các nhân viên thực hiện nhiệm vụ củ người được chỉ đị . Người
được chỉ đị sẽ được huấn luyện để biết các đấ ệ của vấ đề chơi bạc và phản ứng
phù hợp với hành vi có vấn đề cùng với các yêu cầu của các Nguyên tắc Riêng tư Quốc gia.

Nội dung của sổ này được bao quát bởi Đạo luật Riêng tư và người được chỉ định sẽ đảm
bảo tuân thủ các Nguyên tắc Riêng tư Quốc gia.

Các chi tiế đượ ổ ò :

- i. ngày và thờ ủ ự ố ặ ấ đề;
- ii. (các)tên củ (các)nhân viên liên quan;
- iii. tên củ □ (nế ấ ặ ợ);
- iv. khái quát hoặ ổ ủ ự ố ặ ấ đề;
- v. hành độ ự ệ ở (ví dụ: cung cấ . Trợ ườ
đ ặ /Tự ặ ừ).

Câu lạ ộ ù ể ủ ặ đị để ụ ự ệ
ườ

10. Tiếp xúc với Nhân viên Câu lạc bộ

Câu lạ ộ đảm bảo sự an toàn cho tất cả các nhân viên của mình và duy trì cảm
nhận về tính chính trực của các sản phẩm chơi bạc được bán bởi câu lạc bộ.

Theo quy đị ủ ặ , nhân viên câu lạ ộ đượ □
đ ặ , chơ Keno, mua vé số hoặc tham gia đánh cuộc khi đang thi hành nhiệ vụ trong
quá trình làm việc của họ.

ặ ộ có một ch liên quan đến việ nhân viên mua các sản phẩm chơi bạc
(bao gồ ớ đ ặ) và mộ á ủ Hướ ấ
ủ ự ớ ặ ủ ặ ổ
đ ấ ý á . □ □ đượ .

Bất kỳ nhân viên nào cho một nhân viên khác hoặc trực tiếp cho người được chỉ định biế là
mình có thể có có

Thông tin về chơi bạc có trách nhiệm và các dịch vụ hỗ trợ vấn đề chơi bạc sẽ được bao gồm trong gói giới thiệu / số nhân viên được cung cấp cho tất cả các nhân viên khi bắt đầu làm việc tại câu lạc bộ.

Nếu câu lạc bộ thông qua một chương trình khác với những gì được nêu ra ở trên câu lạc bộ phải báo cho VCGLR bằng văn bản sự thay đổi chương trình và phải chờ phê duyệt của câu lạc bộ trước khi thực hiện chương trình.

11. Tiếp xúc với các Dịch vụ Hỗ trợ Vấn đề Chơi bạc

Câu lạc bộ này cam kết duy trì liên kết mạnh mẽ và liên lạc thường xuyên với các dịch vụ địa phương hỗ trợ vấn đề chơi bạc và các cơ quan liên quan.

Câu lạc bộ sẽ cung cấp cho khách hàng nhiều ấn phẩm và chi tiết liên lạc của Dịch vụ Hỗ trợ Người chơi bạc và/hoặc các dịch vụ hỗ trợ vấn đề chơi bạc liên quan khác.

Nhân viên cao cấp của câu lạc bộ này sẽ khởi xướng cuộc họp thường kỳ (ít nhất hàng năm) với các dịch vụ địa phương và Hỗ trợ Vấn đề Chơi bạc (VSW) để thảo luận về các vấn đề liên quan.

- Ví dụ về các hoạt động:
 - o triễn lãm về chơi bạc có trách nhiệm, do dịch vụ địa phương khởi xướng;
 - o các cuộc họp với Người chơi bạc /Giám đốc và dịch vụ địa phương để thảo luận về VSW được khởi xướng, hoặc
 - o liên lạc thường xuyên giữa các dịch vụ địa phương.

Câu lạc bộ sẽ ghi lại chi tiết tất cả các liên lạc với các Dịch vụ Trợ giúp Người chơi bạc và/hoặc các dịch vụ hỗ trợ vấn đề chơi bạc khác trong Thư mục hồ sơ của khách hàng. Chính sách Chơi bạc có Trách nhiệm. Các chi tiết về các hoạt động này là:

- thời gian diễn ra;
- những người tham gia;
- các chủ đề thảo luận;
- các kế hoạch/hành động tiếp theo;
- ngày cuộc họp tiếp theo.

12. Khiếu nại của Khách hàng

Câu lạc bộ đã ký kết với VCGLR và đã được VCGLR

Câu lạc bộ sẽ tuân theo các quy định của ICRPS và

- làm thế nào để khiếu nại;
- quá trình giải quyết khiếu nại;
- đánh giá độ hài lòng của khách hàng về việc khiếu nại được giải quyết;
- thông tin về các dịch vụ được cung cấp; và
- VCGLR sẽ được hỗ trợ để giải quyết khiếu nại của khách hàng.

Một khách hàng có khiếu nại về sự ử và/hoặc hoạt động của Quy tắc này nên gửi văn bản trực tiếp ở à lý câu lạ ộ.

Tất cả các khiếu nại sẽ được kiểm tra bởi giám đố ạ ộ để chắc chắn rằng nó liên quan đến hoạt động của Quy tắc này. Các khiếu nại về dịch vụ khách hàng hoặc các hoạt động máy mà không liên quan đến hoạt động của Quy tắc này sẽ được chỉ dẫn đến Giám sát Lễ . Nhân viên câu lạ ộ sẽ giúp khách hàng trong quá trình này nếu được yêu cầu.

Khiếu nại sẽ được điều tra thậ ộ và giải quyết sớm nhất

- Hộ ế

- Thẻ □

Nế ế ấ □ ổ , khách hàng hoặc du khách sẽ được yêu cầu rời khỏi phòng đánh bạ và sẽ không được phục vụ bất kỳ sản phẩm chơi bạc tại câu lạ ộ.

14. Môi trường Chơi bạc

Đồng hồ được đặt trong tất cả các khu vực chính của câu lạ ộ để khách hàng có ý thức về thời gian.

Nhân viên sẽ đề cập đến thời gian khi thông báo về các hoạt động củ ạ ộ.

Khách hàng sẽ được khuyến khích nghỉ giải lao thường xuyên từ máy đánh bạ . Việc khuyế

Câu lạc bộ sẽ cung cấp, duy trì và hiển thị thông tin liên quan đến chính sách của câu lạc bộ về trả tiền mặt chi phí và các khách hàng có thể có đi thẳng được thanh toán bằng chi phí như ế .

16. Quảng cáo và Khuyến mại Trách nhiệm

Quảng cáo tự ệ các sản phẩm chơi bạc EGM bị cấm ở Victoria.

Tất cả quảng cáo không liên quan tới EGM thực hiện bởi hoặc thay mặt cho câu lạc bộ này sẽ tuân thủ quy tắc đạ đứ quảng cáo thông qua bởi Hiệp hội Các nhà quảng cáo Quốc gia Úc.

Trước khi xuất bản, quản lý sẽ xem xét tất cả các tài liệu quảng cáo và khuyến ậ để đảm bảo rằng nó tuân thủ các quy tắc đạ đứ thông qua bởi Hiệp hội Các nhà quảng cáo Quốc gia Úc.

Hơn nữa, trước khi xuất bản, quản lý sẽ xem xét tất cả tài liệu quảng cáo và khuyến ậ để đảm bảo rằng nó sẽ:

- không sai lệ , gây hiể à hoặ lừ ố ề ấ , phầ ườ hoặ ơ ộ ấ ộ ;
- có sự đồ ậ ù ấ ý ườ đặ ấ ộ à ườ ướ ố; □
- không có tính chấ ậ ặ ế ; □
- không tạ ấ ượ à ơ ậ ế ượ ợ ý để à ệ ;
- không quá ệ ụ ượ . à đặ ơ ậ ; và
- không mô tả ù ư à ườ ướ 18 tuổ .

17. Đánh giá Quy tắc

Quy tắc đượ đ ấ để đạ à ấ nó tuân thủ Đạo luật Quy chế Chơi bạc 2003, Các quy định Quy chế Chơi bạc Victoria 2005 và các Hướ ấ ộ . Leigh Barratt & Associates Pty Ltd, tác giả ấ , sẽ tạo điều kiện cho việc đánh giá hàng năm đạ ệ ườ đề ậ .

Sự ù ù ậ ộ với Quy tắc và hoạt động và hiệu quả của Quy tắc tạ câu lạc ộ trong 12 tháng trước đó cũng sẽ được xem xét tại thời điểm này.

Câu lạc bộ sẽ đảm bảo rằng một mẫ phản hồi Quy tắc ấ ớ ổ Chơi bạc có Trách nhiệm

Đánh giá tìm kiếm thông tin phản hồi từ các bên liên quan, bao gồm nhân viên, khách hàng và các dịch vụ hỗ trợ vấn đề chơi bạc.