

# **Nagambie Lakes Entertainment Centre**

## **Bộ Quy tắc Ứng xử về Cờ bạc có Trách nhiệm**

*2014*

**Đã được VCGLR chấp thuận - ngày 2014**



## **Bộ Quy tắc Ứng xử về Cờ bạc có Trách nhiệm tại Điểm cờ bạc EGM**

### **1. Cam kết của điểm chơi bạc về Cờ bạc có Trách nhiệm**

Thông điệp này được để công khai ở lối vào phòng chơi bạc và/hay ở quầy thu ngân trong phòng cờ bạc này:

*Điểm cờ bạc này cam kết chăm sóc thân chủ tốt nhất và có các tiêu chuẩn cao nhất về cờ bạc có trách nhiệm. Bộ Quy tắc Ứng xử về Cờ bạc có Trách nhiệm cho thấy cách chúng tôi thực hiện điều này.*

*Cờ bạc có Trách nhiệm nghĩa là thân chủ tỉnh táo và sáng suốt lựa chọn hoạt động đánh bạc dựa trên kiến thức và hoàn cảnh riêng của mình. Điều này có nghĩa là một trách nhiệm được chia sẻ và là hành động chung giữa ngành cờ bạc, chính quyền, các cá nhân đánh bạc và cộng đồng.*

### **2. Bộ Quy tắc Ứng xử đã sẵn có**

Bộ Quy tắc Ứng xử này sẽ có ở dạng văn bản, bằng các ngôn ngữ cộng đồng chính, gửi đến quý thân chủ khi có yêu cầu. Một biển báo cho thân chủ biết về Bộ Quy tắc này được để công khai ở lối vào phòng chơi bạc hay ở quầy thu ngân trong phòng chơi này.

Bộ Quy tắc Ứng xử này cũng sẽ có trên trang mạng của điểm cờ bạc, bằng các ngôn ngữ cộng đồng. (Chỉ áp dụng nếu điểm cờ bạc có trang mạng)

Sẽ có các ngôn ngữ:

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



(d) Chính sách về chi trả tiền thắng như sau:

Theo luật định, các khoản tiền thắng hay điểm (credits) tích lũy từ 1,000 đô trở lên phải được thanh toán hoàn toàn bằng chi phiếu, không được lãnh tiền mặt. Những khoản thắng này không thể dùng làm điểm credits để chơi máy.

(e) Ngăn cấm không cung cấp điểm credits để đánh bạc

Chương trình tự xa lánh điểm cờ bạc. Khách hàng/ Thân chủ có thể trao đổi với Viên chức Cờ bạc Có Trách nhiệm/ Quản lý Trực, hoặc lấy một tờ rơi chương trình tự xa lánh được để công khai trong phòng cờ bạc.

(f) Thông tin thêm về cờ bạc có trách nhiệm, kể cả cách truy nhập vào trang mạng 'Money Smart' [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au) của chính phủ liên bang hay trang mạng 'quản lý tiền bạc' tương tự của chính phủ.

#### 4. Thông tin về Sản phẩm Cờ bạc

Các quy định về chơi Máy Đánh bạc Điện tử (EGM), bao gồm cơ may thắng, có sẵn khi đến các màn hình Hiển thị Thông tin cho Người chơi bạc (PID) trên máy. Thông tin về cách xem màn hình PID do nhân viên cung cấp hay đọc trong tờ rơi về Thông tin Hiển thị cho Người chơi bạc (PID) có để trong phòng cờ bạc.



#### 5. Chiến lược Cam kết trước

Điểm chơi bạc chúng tôi khuyến khích thân chủ chơi máy EGM định rõ giới hạn thời gian và tiền bạc tùy theo hoàn cảnh riêng của mình. Những biển báo trong phòng cờ bạc và trên máy EGM khuyến cáo thân chủ tự định giới hạn trên và tuân theo.

Tất cả máy EGM ở điểm cờ bạc cho phép người chơi theo dõi được thời gian và số tiền tiêu trong một cuộc chơi. Thông tin về cách bắt đầu theo dõi cuộc chơi có thể lấy từ nhân viên điểm cờ bạc và trong tờ giới thiệu Thông tin Hiển thị cho Người chơi bạc (PID) tại điểm cờ bạc này.



## 6. Giao tiếp, liên lạc với Khách hàng

Nhân viên ở điểm cờ bạc này cam kết luôn tận tình phục vụ khách hàng, gồm có luôn lưu ý đến khách hàng và trách nhiệm của điểm chơi về Cờ bạc Có Trách nhiệm.

Điểm cờ bạc này cũng chỉ định một Viên chức Cờ bạc Có Trách nhiệm/ Quản lý Trực Cờ bạc, người này sẽ luôn có mặt khi điểm cờ bạc mở cửa.

Người nào đến hỏi nhân viên thông tin về các dịch vụ đánh bạc có vấn đề hay cho thấy dấu hiệu gặp rắc rối do cờ bạc sẽ được hướng dẫn tới gặp Viên chức Cờ bạc Có Trách nhiệm/ Quản lý Trực Cờ bạc để được giúp đỡ.

Khách hàng nào biểu lộ dấu hiệu cùng quẫn hay hành vi không chấp nhận được sẽ có nhân viên đến yêu cầu giúp đỡ. Những dấu hiệu này có thể bao gồm, nhưng không giới hạn vào những ai

- tự nhận mình là người đánh bạc có vấn đề;
- có hành vi hung hăng, không thân thiện hay cùng quẫn trong khi đánh bạc;
- hỏi vay tiền từ nhân viên hay các thân chủ khác, hoặc tiếp tục đánh bạc với những khoản thắng lớn;
- đánh bạc hàng ngày trong thời gian dài - nghĩa là đánh bạc suốt ba tiếng trở lên không ngừng 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 hỗ trợ tùy hoàn cảnh cụ thể, như

- trao đổi với thân chủ và khuyến khích họ tạm nghỉ;
- mời người này dùng nước uống (như trà hay cà-phê) ở nơi riêng tư và yên tĩnh hơn bên trong điểm chơi bạc;
- giúp sắp xếp phương tiện để họ rời khỏi điểm cờ bạc.

Việc Viên chức Cờ bạc Có Trách nhiệm tiếp xúc với thân chủ được ghi chép lại trong Sổ ghi Cờ bạc Có Trách nhiệm (Responsible Gambling Register) có bao gồm hành động của nhân viên. Sổ ghi này được Đạo luật về Quyền Riêng tư bảo vệ. Chi tiết ghi trong Sổ này bao gồm

- ngày giờ xảy ra vụ việc;
- tên nhân viên có liên quan;
- tên thân chủ liên quan (nếu có);
- tóm lược vụ việc;
- hành động của nhân viên (như cung cấp thông tin về chương trình Tự Xa lánh điểm cờ bạc/ Trợ giúp Người đánh bạc).

## 7. Thông tin về Chương trình Giữ chân Khách hàng

### **Ghi chú:**

*7.1 Điều khoản này trong Bộ Quy tắc Ứng xử Cờ bạc Có Trách nhiệm chỉ áp dụng nếu điểm cờ bạc có chương trình này, nghĩa là giữ chân khách hàng trong mục s.1.3 của Đạo luật Quy định Đánh bạc (Gambling Regulation Act). Chương trình giữ chân khách hàng có đặc điểm*

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

*7.2 Chúng tôi không cho phép những người tự mình xa lánh được lưu lại hay tham gia chương trình giữ chân này.*

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

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

Khách hàng/ Thân chủ tham gia sẽ được cho biết về các lợi ích đã tích lũy là một phần trong chương trình giữ chân này qua một tờ thông báo định kỳ (ít nhất là hàng năm) do điểm chơi bạc quy định.

## 8. Chính sách Cờ bạc cho Nhân viên

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

### **Plus, in addition to either of the above alternatives**

Mỗi năm các khóa phát triển nghiệp vụ đánh bạc có trách nhiệm được tổ chức cho nhân viên và liên kết với dịch vụ Trợ giúp Người đánh bạc ở địa phương. Thông tin về cờ bạc có trách nhiệm và các dịch vụ hỗ trợ việc này đều có trong bộ tài liệu được nhân viên tiếp nhận 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 các thông tin về đánh 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 ghi vào hồ sơ.

## 9. Các dịch vụ Hỗ trợ Đánh bạc có vấn đề

Điểm cờ bạc của chúng tôi cam kết giữ liên lạc lâu bền với các dịch vụ địa phương hỗ trợ đánh bạc có vấn đề. Các nhân viên kỳ cựu của điểm cờ bạc sẽ đều đặn gặp gỡ các Nhà hoạt động Hỗ trợ Điểm chơi bạc và Giúp đỡ Người Đánh 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 huấn luyện nhân viên (ít nhất là hằng năm), do dịch vụ địa phương Trợ giúp Người đánh bạc thực hiện;
- tiến hành các cuộc gặp gỡ thường kỳ cấp Quản lý giữa Nhà điều hành/ Quản lý điểm cờ bạc và dịch vụ Trợ giúp Người chơi bạc/ Nhà hoạt động Hỗ trợ Điểm cờ bạc.

Chi tiết các cuộc họp sẽ được lưu trong Sổ ghi Đánh bạc Có Trách nhiệm, và phải bao gồm

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



## 10. Khiếu nại của Thân chủ/ Khách hàng

Thân chủ có khiếu nại về việc thi hành bộ Quy tắc Ứng xử này có thể trực tiếp viết thư tới ban quản lý điểm cờ bạc. Mọi phàn nàn sẽ được người quản lý kiểm tra để chắc chắn có liên hệ đến việc thi hành bộ Quy tắc này. Thân chủ khiếu nại về dịch vụ khách hàng hay hoạt động của máy có thể trực tiếp đến gặp người quản lý/ nhân viên điểm cờ bạc đang làm nhiệm vụ. Nhân viên điểm cờ bạc sẽ giúp đỡ thân chủ trong quá trình này nếu được yêu cầu.

Các khiếu nại sẽ được điều tra tận tình và càng sớm càng tốt, và sẽ được giải quyết theo cách sau

- tất cả khiếu nại sẽ được công nhận nhanh chóng;
- nếu quyết định không điều tra khiếu nại vì không có liên hệ đến việc thi hành bộ quy tắc, thân chủ sẽ được thông báo lý do;
- trong quá trình điều tra, người Quản lý điểm cờ bạc có thể tìm hiểu thông tin về vấn đề khiếu nại từ nhân viên liên hệ;
- người Quản lý điểm cờ bạc sẽ tìm cách xác định thân chủ đã được đối xử đúng mức và phù hợp với bộ quy tắc hay không;
- nếu khiếu nại có căn cứ, người Quản lý Điểm cờ bạc sẽ thông báo đến thân chủ các hành động được áp dụng để giải quyết vấn đề
- thân chủ luôn được thông báo kết quả khiếu nại;
- chi tiết vụ khiếu nại sẽ được lưu trong Sổ ghi Cờ bạc có Trách nhiệm;
- thông tin khiếu nại sẽ do VCGLR cung cấp nếu có yêu cầu.

Nếu điểm cờ bạc không giải quyết được, khiếu nại sẽ được chuyển đến Viện Trọng tài và nhà Trung gian Úc (IAMA) để tìm giải pháp. Một trong hai bên liên hệ đến khiếu nại có thể liên lạc với IAMA. Trước khi khiếu nại, một trong hai bên có thể vào địa chỉ mạng của IAMA ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)), tải mẫu đơn Giải quyết Tranh chấp (Dispute Resolver form) và chuyển đơn này đến IAMA sau khi đã điền và đính 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 ở điểm cờ bạc trước khi nhờ chuyên gia hòa giải.

Tài liệu về các khiếu nại này cần phải được lưu trong Sổ ghi Cờ 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 đánh bạc, kể cả các dịch vụ và sản phẩm liên quan đến cờ bạc. Các biển báo được đặt ở lối vào mỗi phòng chơi bạc, cấm không cho trẻ vị thành niên bước vào. Toàn thể nhân viên đều có trách nhiệm yêu cầu xuất trình bằng chứng tuổi tác nếu không biết chắc thân chủ đã đủ ít nhất 18 tuổi chưa. Nếu không xuất trình giấy tờ để kiểm chứng, thân chủ này phải được yêu cầu rời phòng đánh bạc.

## **12. Môi trường Đánh bạc**

Thân chủ sẽ được khuyến khích tạm nghỉ đánh bạc trên máy. Khuyến cáo này có thể là lời loan báo như sau:

- 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 cờ bạc đều có đồng hồ lớn để thân chủ biết được thời khắc qua đi.

Nhân viên điểm cờ bạc sẽ trao đổi với thân chủ khi có cơ hội. Việc này có thể tác dụng đến việc chấm dứt những lúc chơi máy EGM kéo dài và căng thẳng.

## **13. Giao dịch tài chính**

Điểm cờ bạc này không trả tiền mặt các chi phiếu của thân chủ.

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

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

Sổ ghi Chi trả Giải thưởng (Prize Payment Register) được lưu tại phòng đánh bạc.

## 14. Quảng cáo và Khuyến mãi

Quảng cáo về sản phẩm cờ bạc qua Máy Cờ bạc Điện tử (EGM) không ghi địa chỉ bị cấm ở bang Victoria.

Tất cả quảng cáo không qua máy EGM nhân danh hay được điem chơi bạc chúng tôi thực hiện sẽ phải phù hợp với bộ quy tắc đạo đức quảng cáo được Hội các Nhà quảng cáo Quốc gia Úc chấp thuận. (<http://www.aana.com.au/pages/codes.html>)

Mỗi 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 Ứng xử của Tổ chức 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 giả dối, hướng dẫn sai lạc hay gian lận về tỉ lệ, giải thưởng hay cơ may thắng bạc;
- về bản chất không được xúc phạm hay không đúng đắn;
- không tạo ấn tượng rằng đánh bạc là phương cách hợp lý để làm giàu;
- không được khuyến khích dùng rượu trong khi mua sản phẩm cờ bạc
- trước khi công bố, phải có sự bằng lòng của người được xác nhận thắng giải.

## **15. Việc 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 huấn luyện về mục tiêu, nội dung và thủ tục trong Bộ Quy tắc.

Các vấn đề do nhân viên hay thân chủ nêu ra liên hệ đến bộ Quy tắc này sẽ được chuyển đến Viên chức phụ trách Cờ bạc có Trách nhiệm/ Giám đốc Trục để xem xét.

Các nhân viên thực thi hiệu quả và đảm nhiệm công việc trong Bộ Quy tắc này sẽ được ban quản lý điểm cờ bạc công nhận.

## **16. Tái xét duyệt Bộ Quy tắc Ứng xử**

Bộ Quy tắc này được xét lại hàng năm hầu bảo đảm phù hợp với Đạo luật Quy định Đánh bạc (Gambling Regulation Act) cũng như các Chỉ thị khác ở cấp Bộ. Việc thực thi và tính hiệu quả của Bộ Quy tắc trong 12 tháng đã qua cũng sẽ được xét vào thời gian này. Việc xét lại này sẽ nhận ý kiến phản hồi từ tất cả những người có liên hệ, bao gồm nhân viên điểm chơi, thân chủ và ban dịch vụ hỗ trợ người đánh bạc có vấn đề.

Các yêu cầu thay đổi về cách thực hiện ở điểm cờ bạc sẽ được ghi nhận và sau đó áp dụng nếu có thể. Bất cứ thay đổi nào sẽ được ghi lại trong Sổ ghi Cờ bạc có Trách nhiệm (Responsible Gambling Register) của điểm chơi bạc. Các yêu cầu thay đổi đối với bộ quy tắc sẽ phải được VCGLR chấp thuận.