

# QUY TẮC ỨNG XỬ CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

## Việt (Vietnamese)

Tháng 11 2020

Phiên bản 4. 2 - Mã số 21



LEIGH **B**ARRETT  
& ASSOCIATES

**GAMESURE**  
A Division of Leigh Barrett & Associates

LEIGH **B**ARRETT  
& ASSOCIATES

**GAMESURE**  
A Division of Leigh Barrett & Associates

# Quy tắc ứng xử cờ bạc có trách nhiệm

## 1. Thông điệp cờ bạc có trách nhiệm

Một nhà điều hành địa điểm có nhiệm vụ thực hiện tất cả các bước hợp lý để ngăn chặn và giảm thiểu tác hại từ hoạt động của máy chơi game tại địa điểm được phê duyệt, bao gồm bằng cách giám sát phúc lợi của người chơi máy chơi game, ngăn cản chơi máy chơi game chuyên sâu và kéo dài và can thiệp khi một người thể hiện hành vi phù hợp với tác hại cờ bạc.

Địa điểm này sẽ cung cấp các tiêu chuẩn cao nhất về chăm sóc khách hàng và dịch vụ cờ bạc có trách nhiệm cho tất cả khách hàng quen của chúng tôi và sẽ hiển thị thông báo cờ bạc có trách nhiệm sau đây tại bàn / trạm thu ngân và / hoặc lối vào phòng chơi game để nó có thể nhìn thấy rõ ràng bất cứ nơi nào địa điểm cung cấp các sản phẩm máy chơi game điện tử (EGM) :

***Địa điểm này cam kết phúc lợi của khách hàng quen, nhân viên và cộng đồng rộng lớn hơn nơi công ty hoạt động. Nó phấn đấu để cung cấp tất cả các dịch vụ của mình một cách có trách nhiệm và bền vững cung cấp các phương tiện cho khách hàng quen của chúng tôi để có sự lựa chọn thông báo và thực hiện một sự lựa chọn hợp lý và hợp lý thông báo dựa trên hoàn cảnh cá nhân và cá nhân của họ. Là một phần của cam kết này, câu lạc bộ đã thông qua Bộ quy tắc ứng xử cờ bạc có trách nhiệm toàn diện và Chương trình tự loại trừ, và sẽ cung cấp các nguồn lực cần thiết, cả về tài chính và con người, để hỗ trợ hoạt động và thực hiện đúng Quy tắc tại các cơ sở này.***

Quy tắc của chúng tôi mô tả cách chúng tôi thực hiện việc này và tiếp tục cung cấp các dịch vụ cờ bạc một cách xã hội bổ ích, thú vị và đáp ứng.

Một bản sao của Bộ quy tắc sẽ được cung cấp dưới dạng văn bản hoặc điện tử cho khách hàng quen theo yêu cầu. Một dấu hiệu tư vấn cho khách hàng quen về cách lấy một bản sao sẽ được hiển thị tại lối vào phòng chơi game và / hoặc trạm thu ngân trong phòng chơi game.

Quy tắc này cũng sẽ có sẵn trên trang web của câu lạc bộ (nếu có) bao gồm các ngôn ngữ cộng đồng khác nhau bao gồm tiếng Hy Lạp, tiếng Ý, tiếng Trung, tiếng Việt, tiếng Ả Rập, tiếng Thổ Nhĩ Kỳ và tiếng Tây Ban Nha.

Câu lạc bộ sẽ đảm bảo rằng Sổ đăng ký cờ bạc có trách nhiệm được cung cấp cho bất kỳ người được ủy quyền hoặc thanh tra VCGLR nào theo yêu cầu

## 2. Tương tác với khách hàng - giao tiếp với người đánh bạc

2.1 Địa điểm này sẽ đảm bảo rằng thông tin liên lạc với Khách hàng không:

- (a) Tạo một khách hàng để nhập hoặc ở lại trong khu vực máy chơi game
- (b) Gây ra chơi máy chơi game (ngoại trừ giao tiếp tạo thành một phần của chương trình khách hàng thân thiết), hoặc
- (c) Củng cố hoặc khuyến khích các sai lầm hoặc quan niệm sai lầm về máy chơi game, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
  - i. Nói với một khách hàng rằng họ có thể kiếm tiền chơi một máy chơi game.
  - ii. Telling một khách hàng rằng một máy chơi game hoặc jackpot máy chơi game có hoặc không trả tiền, hoặc đó là do trả tiền thắng cược.

Quy tắc ứng xử cờ bạc có trách nhiệm

LEIGH BARRETT  
& ASSOCIATES

GAMESURE  
A DIVISION OF LEIGH BARRETT & ASSOCIATES

- iii. Thảo luận về may mắn hoặc mê tín dị đoan.
  - iv. Telling một khách hàng rằng một 'gần bờ' có nghĩa là máy chơi game là về để trả tiền thắng cược.
  - v. Gợi ý hoặc khuyến khích niềm tin rằng một vòng quay trên máy chơi game không độc lập với một vòng quay khác trên máy chơi game đó.
  - vi. Suggesting hoặc khuyến khích niềm tin rằng có những chiến lược mà một khách hàng có thể sử dụng để giành chiến thắng khi chơi một máy chơi game (ví dụ, tăng hoặc giảm số tiền đặt cược cho mỗi dòng hoặc số dòng mà trên đó một đặt cược được thực hiện), hoặc
  - vii. Nói với khách hàng rằng họ xứng đáng để giành chiến thắng.
- 2.2 Địa điểm này sẽ thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo rằng thông tin liên lạc với khách hàng không khuyến khích chơi máy chơi game chuyên sâu và kéo dài.
- 2.3 Với ngoại lệ của biển báo EFTPOS, địa điểm này sẽ không gây ra một khách hàng để:
- (a) Rút tiền, hoặc rút thêm tiền, từ một cơ sở tiền mặt, hoặc
  - (b) Rời khỏi địa điểm này để có được tiền, hoặc có được nhiều tiền hơn, để cho phép khách hàng đó chơi, hoặc để tiếp tục chơi, một máy chơi game.
- 2.4 Tuy nhiên, địa điểm này có thể hướng khách hàng đến một cơ sở tiền mặt khi khách hàng yêu cầu làm như vậy.
- 3. Tương tác với khách hàng - Dấu hiệu đau khổ**
- 3.1 Địa điểm này sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lý để đảm bảo khu vực máy chơi game và lối vào khu vực máy chơi game được theo dõi mọi lúc khi máy chơi game có sẵn để chơi.
- 3.2 Địa điểm này sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lý để đảm bảo rằng Khách hàng quen trong khu vực máy chơi game thường xuyên được quan sát để theo dõi hành vi phù hợp với tác hại của cờ bạc.
- 3.3 Địa điểm này sẽ không khuyến khích hoặc khuyến khích khách hàng tham gia chơi máy chơi game chuyên sâu hoặc kéo dài.
- 3.4 Nhân viên tại địa điểm này sẽ yêu cầu khách hàng nghỉ ngơi khỏi khu vực máy chơi game nơi xảy ra tương tác và sự tương tác đó đã xác định rằng khách hàng tức giận trong khi chơi game hoặc đã yêu cầu hỗ trợ do hậu quả của trò chơi của họ.
- 3.5 Nhân viên tại địa điểm này sẽ tương tác với một khách hàng đã được quan sát thấy đã chơi máy chơi game trong một thời gian dài mà không nghỉ ngơi và yêu cầu khách hàng nghỉ ngơi khỏi khu vực máy chơi game.
- 3.6 Nhân viên tại địa điểm này dự kiến sẽ tương tác với khách hàng:
- (a) Đã được yêu cầu nghỉ ngơi và từ chối nghỉ ngơi khỏi khu vực máy chơi game
  - (b) Chơi nhiều máy chơi game cùng một lúc hoặc
  - (c) Dự trữ một máy chơi game để chơi một máy chơi game khác

#### **4. Gaming Địa điểm nhân viên**

- 4.1 Nhân viên tại địa điểm này không được phép chơi máy đánh bạc vào một ngày làm việc có danh sách tại địa điểm này.
- 4.2 Địa điểm này cung cấp thông tin cho nhân viên để họ nhận thức được nguy cơ gia tăng của họ bị tổn hại từ cờ bạc.

#### **5. Tương tác với các dịch vụ hỗ trợ cờ bạc có vấn đề**

- 5.1 Địa điểm này sẽ đảm bảo rằng nhân viên có quản lý hàng ngày về hoạt động của địa điểm này và các nhân viên cờ bạc có trách nhiệm gặp nhân viên hỗ trợ địa điểm được chỉ định của địa điểm này ít nhất sáu tháng một lần.

#### **6. Môi trường cờ bạc**

- 6.1 Địa điểm này sẽ không khuyến khích khách hàng chơi nhiều máy chơi game cùng một lúc.
- 6.2 Địa điểm này sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lý để ngăn cản khách hàng đặt máy chơi game để chơi một máy chơi game khác trong khu vực máy chơi game.
- 6.3 Trong giờ mở cửa của các cơ sở thực phẩm và đồ uống bên ngoài sàn máy chơi game, địa điểm này sẽ đảm bảo rằng khách hàng có thể đặt hàng và được phục vụ thực phẩm và đồ uống mà không cần phải vào khu vực máy chơi game.
- 6.4 Địa điểm này có thể cung cấp cho khách hàng ngồi hoặc chơi đồ ăn hoặc đồ uống máy chơi game miễn là nó được cung cấp như một phần của sự tương tác với khách hàng đó.

#### **7. Cán bộ cờ bạc có trách nhiệm**

- 7.1 Các nhân viên cờ bạc có trách nhiệm đã được bổ nhiệm tại địa điểm này.
- 7.2A Cán bộ cờ bạc có trách nhiệm sẽ có sẵn trong khu vực máy chơi game ở tất cả các lần máy chơi game có sẵn để chơi game.
- 7.3 Địa điểm này sẽ hiển thị nổi bật trong khu vực máy đánh bạc một thông báo thông báo rằng một Nhân viên cờ bạc có trách nhiệm luôn sẵn sàng hỗ trợ.
- 7.4 Nhân viên cờ bạc có trách nhiệm của câu lạc bộ này sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lý để:
  - (a) Giám sát khu vực máy chơi game và đảm bảo tuân thủ Đạo luật, quy định và quy tắc này
  - (b) Đảm bảo rằng nhân viên ghi lại các sự cố cờ bạc có trách nhiệm và can thiệp vào sổ đăng ký cờ bạc có trách nhiệm
  - (c) Quan sát Khách hàng quen thể hiện hành vi phù hợp với tổn hại cờ bạc và cung cấp hỗ trợ khi cần thiết
  - (d) Cung cấp lời khuyên cho nhân viên về tác hại của cờ bạc và cách ứng phó với các dấu hiệu tổn hại về cờ bạc, và
  - (e) Trả lời các câu hỏi và khiếu nại của khách hàng về việc cung cấp cờ bạc tại địa điểm được phê duyệt.
- 7.5 Cán bộ cờ bạc có trách nhiệm của địa điểm này sẽ hoàn thành dịch vụ đào tạo cờ bạc có trách nhiệm theo quy định, nếu có.

## 8. Đăng ký cờ bạc có trách nhiệm

8.1 Địa điểm này duy trì một sổ đăng ký cờ bạc có trách nhiệm. Thông tin chi tiết về tất cả các sự cố và can thiệp cờ bạc có trách nhiệm được ghi lại trong sổ đăng ký này, bao gồm:

- (a) Ngày và giờ xảy ra sự cố
- (b) Thông tin chi tiết về vụ việc
- (c) Chi tiết về sự can thiệp được thực hiện để đáp ứng với sự cố
- (d) Chi tiết về phản ứng của khách hàng đối với sự can thiệp, nếu được biết
- (e) Ngày và giờ nhập cảnh được ghi lại trong sổ đăng ký cờ bạc có trách nhiệm, và
- (f) Tên của cá nhân nếu điều này được cung cấp tự nguyện bởi cá nhân đó.

8.2 Địa điểm này giữ lại thông tin trong sổ đăng ký cờ bạc có trách nhiệm trong không ít hơn sáu tháng kể từ ngày nó được ghi lại trong sổ đăng ký cờ bạc có trách nhiệm.

8.3 Địa điểm này sẽ cung cấp một bản sao của sổ đăng ký cờ bạc có trách nhiệm cho Ủy ban Cờ bạc và Quy định về Rượu của Bang Victoria theo yêu cầu.

8.4 Địa điểm này có thể cung cấp thông tin trong sổ đăng ký cờ bạc có trách nhiệm cho Nhân viên hỗ trợ địa điểm cho mục đích đào tạo và phát triển với điều kiện là thông tin không bao gồm tên hoặc đặc điểm nhận dạng của bất kỳ khách hàng nào.

---

### Định nghĩa

- "Quy tắc" có nghĩa là Quy tắc Ứng xử Cờ bạc Có Trách nhiệm cụ thể này
- "Khách hàng" có nghĩa là các thành viên s và khách truy cập của địa điểm.
- "EGM" có nghĩa là máy chơi game điện tử.
- "Quản lý" có nghĩa là việc quản lý Địa điểm này
- "Khách hàng quen" có nghĩa là khách hàng, thành viên và khách truy cập của địa điểm.
- "Đăng ký sự cố cờ bạc có trách nhiệm" có nghĩa là sổ đăng ký được duy trì bởi địa điểm nơi câu lạc bộ ghi lại thông tin cần thiết theo Quy tắc.
- "Nhân viên cờ bạc có trách nhiệm" có nghĩa là người chịu trách nhiệm quản lý Quy tắc tại địa điểm bất cứ lúc nào.
- "Địa điểm" có nghĩa là địa điểm chơi

### game này. Chuẩn bị Bộ quy tắc

Bộ quy tắc này đã được chuẩn bị thay mặt chúng tôi bởi Leigh Barrett & Associates Pty Ltd và đã được cung cấp sẵn sàng để áp dụng và tích hợp vào các hoạt động kinh doanh trò chơi của chúng tôi. Nó là một tài liệu đơn giản và đã được viết theo cách như vậy là để cho phép một sự hiểu biết sẵn sàng của khách hàng quen của chúng tôi và một giải thích đơn giản và giải thích bởi và cho nhân viên của chúng tôi. Nó đã được viết bằng tiếng Anh đơn giản và trình bày theo cách như vậy là để có thể truy cập cho tất cả các khách hàng quen của chúng tôi, bao gồm cả những người từ nguồn gốc văn hóa và ngôn ngữ đa dạng.

Bộ quy tắc này được hỗ trợ bởi một chính sách cờ bạc có trách nhiệm và thủ tục hướng dẫn sử dụng giám giữ các quy trình và thủ tục để có hiệu lực đối với Bộ quy tắc và được cung cấp cho mỗi nhân viên của câu lạc bộ tại cầm ứng.

