



Sanctuary Lakes Hotel

Bộ Điều lệ Ứng xử Cờ bạc Chừng mực

Tháng 10 năm 2018

Phiên bản 3

LEIGH  ARRETT
ASSOCIATES

Expert Advice in Regulatory Compliance Policy and Procedure

Sanctuary Lakes Hotel
Bộ Điều lệ Ứng xử Cờ bạc Chừng mực

1. Một số định nghĩa

- “Đạo luật” có nghĩa là *Đạo luật Quy định Cờ bạc năm 2003* (phiên bản hiện hành);
- “Bộ điều lệ” có nghĩa là Bộ Điều lệ Ứng xử Cờ bạc Chừng mực cụ thể này;
- “EGM” có nghĩa là máy chơi cờ bạc điện tử;
- “EFT” có nghĩa là hình thức chuyển khoản điện tử mà cơ sở này có thể sẽ cung cấp để thanh toán EGM;
- “ICRP” là chữ viết tắt của Complaints Resolution Process, có nghĩa là Thủ tục Giải quyết Khiếu nại Độc lập;
- “Tiêu chuẩn Bộ trưởng” nghĩa là áp phích, bảng thông báo và các tiêu chuẩn cờ bạc chừng mực bắt buộc theo Đạo luật;
- “Trẻ vị thành niên” nghĩa là người dưới mười tám (18) tuổi;
- “Người được đề cử” có nghĩa là người được chỉ định theo điều khoản 9. Người này có thể là người chịu trách nhiệm cung cấp thông tin về Bộ điều lệ này cho khách hàng trong mọi giờ giấc Cơ sở cung cấp các sản phẩm và dịch vụ cờ bạc;
- “Khách hàng” nghĩa là khách hàng, thành viên và khách; “PID” nghĩa là thông tin người chơi hiển thị trên màn hình của EGM;
- “Nhân viên Phụ trách Cờ bạc Chừng mực” có nghĩa là người chịu trách nhiệm thi hành Bộ điều lệ và ICRP tại cơ sở;
- “Sổ Đăng ký Sự cố Cờ bạc Chừng mực” hoặc RGIR- Responsible Gambling Incident Register, có nghĩa là sổ đăng ký do cơ sở duy trì và ghi nhận thông tin cần thiết theo Bộ điều lệ và đồng thời có thể có Sổ Đăng ký Sự cố Bia Rượu Chừng mực (Responsible Alcohol Incident Register);
- “Mẫu rà soát” nghĩa là (các) mẫu cần phải hoàn thành hàng năm bởi cơ sở theo quy định tại điều khoản 17, Bộ điều lệ này;
- “Đạo luật” có nghĩa là *Đạo luật Quy định Cờ bạc năm 2013* của Tiểu bang Victoria (Phiên bản hiện hành);
- “Quy định” có nghĩa là *Quy định Cờ bạc năm 2015* của Tiểu bang Victoria (phiên bản hiện hành);
- “Cơ sở” có nghĩa là cơ sở chơi cờ bạc này;

2. Lời nhắn nhủ về Cờ bạc Chừng mực

Cơ sở này sẽ chăm sóc khách hàng đạt các tiêu chuẩn cao nhất và cung cấp dịch vụ cờ bạc chừng mực cho tất cả khách hàng và sẽ yết thị lời nhắn nhủ về cờ bạc chừng mực dưới đây tại quầy/bàn thu ngân và/hoặc lối vào phòng chơi cờ bạc để mọi người có thể nhìn thấy rõ ràng khi cơ sở có cung cấp các sản phẩm máy chơi cờ bạc điện tử (EGM):

Cơ sở này cam kết gìn giữ an sinh của khách hàng, nhân viên và cộng đồng rộng lớn hơn tại địa điểm nơi chúng tôi kinh doanh. Chúng tôi cố gắng cung cấp tất cả dịch vụ

một cách có trách nhiệm và bền vững, cung cấp các phương tiện cho khách hàng để họ có các lựa chọn chín chắn và lựa chọn hợp tình hợp lý dựa trên hoàn cảnh cá nhân và riêng của họ. Là một phần của cam kết này, chúng tôi đã đồng ý áp dụng Bộ Điều lệ Ứng xử Cờ bạc Chừng mực (Responsible Gambling Code of Conduct) toàn diện và Chương trình Tự Cấm Bản thân (Self-Exclusion Program), và sẽ cung cấp nguồn nhân vật lực cần thiết, cả tài chính lẫn nhân viên, để hỗ trợ việc kinh doanh đúng đắn và tuân thủ Bộ Điều lệ này tại các cơ sở.

Bộ điều lệ của chúng tôi mô tả cách thức chúng tôi thực hiện việc này và tiếp tục cung cấp các dịch vụ cờ bạc theo cách xứng đáng, thú vị và đạt yêu cầu về mặt xã hội.

3. Soạn thảo Bộ điều lệ

Công ty TNHH Leigh Barrett & Associates đã thay mặt chúng tôi soạn thảo Bộ điều lệ của Sanctuary Lakes Hotel và đã được phổ biến rộng rãi để mọi nơi có thể đồng ý áp dụng và kết hợp vào hoạt động kinh doanh cờ bạc của chúng tôi. Đây là tài liệu đơn giản và đã được viết theo cách như vậy để khách hàng dễ hiểu và nhân viên chúng tôi có thể diễn dịch và giải thích đơn giản. Tài liệu này được viết bằng tiếng Anh dễ hiểu và được trình bày theo cách tất cả khách hàng có thể đọc được, kể cả người gốc văn hóa và ngôn ngữ đa dạng.

Bộ điều lệ này được hỗ trợ bởi Cẩm nang Các Chủ trương và Thủ tục Cờ bạc Chừng mực (Responsible Gambling Policies and Procedures Manual) đã cung cấp cho tất cả nhân viên của cơ sở vào thời điểm giới thiệu công việc.

4. Tìm Bộ điều lệ này ở đâu

Bộ điều lệ sẽ được cung cấp dưới dạng văn bản hoặc điện tử cho khách hàng khi có yêu cầu. Chúng tôi sẽ yết thị bảng thông báo tại lối vào phòng chơi cờ bạc và/hoặc quầy thu ngân trong phòng chơi cờ bạc để khách hàng biết cách để có được Bộ điều lệ này.

Chúng tôi cũng phổ biến Bộ điều lệ này trên trang mạng của cơ sở (nếu có) bao gồm Bộ điều lệ bằng các ngôn ngữ cộng đồng khác nhau như tiếng Hy Lạp, tiếng Ý, tiếng Hoa, tiếng Việt, tiếng Ả Rập, tiếng Thổ Nhĩ Kỳ và tiếng Tây Ban Nha.

Chúng tôi sẽ bảo đảm rằng Sổ Cờ bạc Chừng mực sẽ luôn có sẵn cho bất kỳ người có thẩm quyền nào hoặc Thanh tra viên VCGLR xem khi có yêu cầu.

5. Thông tin về Cờ bạc Chừng mực

Theo Đạo luật và/hoặc Bộ điều lệ, khi cơ sở này phải:

- cung cấp thông tin cho khách hàng; và/hoặc
- có sẵn thông tin cho khách hàng; và/hoặc
- yết thị thông tin;

Cơ sở này sẽ thực hiện những điều này bằng cách:

- Yết thị Thông tin về Cờ bạc chừng mực theo nhiều hình thức khác nhau, bao gồm tờ thông tin, áp phích và Hiển thị Thông tin Người Chơi (PID-Player Information Display) trên màn hình Máy Chơi Cờ bạc Điện tử (EGM-Electronic Gaming Machine), bao gồm thông tin theo yêu cầu của Đạo luật và Quy định;

-
- Có sẵn tài liệu thông tin cho các khách hàng tự lấy đem đi hoặc khi có yêu cầu; và/hoặc
 - Có sẵn thông tin trên trang mạng của cơ sở (nếu có), (tùy điều nào thích hợp và hiệu quả nhất).

Các thông tin về cờ bạc chùng mực dưới đây sẽ được cung cấp cho khách hàng;

- a. cách chơi cờ bạc chùng mực;
- b. làm thế nào để thực hiện và duy trì một quyết định về số tiền đã định trước; và
- c. các hạn chế áp dụng đối với việc thanh toán tiền thắng được bằng séc và cung cấp tín dụng hoặc cho vay tiền để chơi cờ bạc.

Thêm Thông tin về Cờ bạc Chùng mực

Cơ sở này cung cấp cho khách hàng thêm thông tin về cờ bạc chùng mực, bao gồm:

- a. Cách truy cập trang mạng 'Money Smart' www.moneysmart.gov.au của Chính phủ Liên bang (hoặc trang mạng lập kế hoạch chi tiêu hộ gia đình tương tự của chính phủ); và
- b. Cách người chơi cờ bạc và gia đình hoặc bạn bè của họ có thể tìm các dịch vụ trợ giúp về vấn đề cờ bạc và các chương trình tự cấm bản thân và trang mạng hỗ trợ về cờ bạc chùng mực của chính phủ Tiểu bang www.responsiblegambling.vic.gov.au

Trong trường hợp cơ sở có các dòng dẫn tới các trang mạng liên kết đến trang mạng nêu trên thì chúng sẽ được hiển thị trên trang mạng của cơ sở.

6. Thông tin về Sản phẩm Cờ bạc

Các điều lệ đối với mỗi máy Chơi Cờ bạc Điện tử (EGM-Electronic Gaming Machine), bao gồm xác suất thắng, có sẵn bằng cách vào xem ở các màn hình Hiển thị Thông tin Người Chơi (PID) của EGM.

Muốn biết thông tin về cách để xem các màn hình PID, xin quý vị hỏi nhân viên phụ trách phòng chơi cờ bạc và/hoặc đọc tài liệu Hiển thị Thông tin Người Chơi (PID) có sẵn trong phòng chơi cờ bạc.

7. Chương trình Tự Cấm Bản thân (Self-exclusion Program)

Cơ sở này cung cấp chương trình tự cấm bản thân. Muốn biết thông tin về chương trình này, khách hàng có thể nói chuyện với nhân viên phụ trách cờ chùng mực hoặc người đã được chỉ định hoặc lấy tờ thông tin Tự Cấm Bản thân có sẵn.

8. Thông tin về Chương trình Khách hàng Trung thành

Bất cứ khi nào cơ sở này cung cấp chương trình khách hàng trung thành định kỳ, chúng tôi sẽ cung cấp tài liệu cho khách hàng để họ biết chi tiết thích hợp về chương trình khách hàng trung thành đặc biệt dành cho người tham gia.

Thông tin này sẽ có các điều lệ của chương trình khách hàng trung thành bao gồm cách thức và thời điểm khi khoản thưởng tích lũy, hết hạn và đổi. Những người tự cấm bản thân không thể tham gia hoặc tiếp tục tham gia bất kỳ chương trình khách hàng trung thành nào hết. Tất cả thông tin thông báo bằng văn bản cho thành viên của chương trình khách hàng trung thành sẽ bao gồm lời tuyên bố sau:

Chúng tôi đặc biệt khuyên quý vị nên đặt ra giới hạn hợp lý về thời gian và số tiền quý vị chi tiêu để cờ bạc và quý vị không vượt quá những giới hạn này. Xin quý vị hãy nhờ nhân viên phụ trách phòng chơi cờ bạc trợ giúp nếu gặp bất kỳ vấn đề nào khi chơi cờ bạc bao gồm đặt ra và duy trì các giới hạn.

9. Phương thức đặt ra giới hạn trước

Cơ sở này khuyến khích khách hàng chơi EGM nên đặt ra giới hạn về thời gian và tiền bạc theo hoàn cảnh riêng của mình.

Bảng thông báo và tài liệu về cờ bạc chừng mực trong phòng chơi cờ bạc và trên tất cả EGM sẽ giúp khách hàng đưa ra quyết định về đặt ra giới hạn trước và không vượt quá giới hạn đó. Nhân viên phụ trách phòng chơi cờ bạc được yêu cầu luôn sẵn sàng thảo luận cách tìm sự trợ giúp đặt ra và duy trì giới hạn và nhờ trợ giúp xác định những nguyên nhân khiến quý vị chi quá nhiều tiền để cờ bạc.

Cơ sở này cũng sẽ có sẵn thông tin về bất kỳ khía cạnh nào về việc tiếp cận các dịch vụ trợ giúp về cờ bạc khác nhau và/hoặc trang mạng www.responsiblegambling.vic.gov.au của Chính phủ Tiểu bang cho khách hàng, gia đình và bạn bè của họ.

Tất cả EGM tại cơ sở này cho phép người chơi theo dõi thời gian và số tiền chi tiêu trong một buổi chơi cờ bạc. Nhân viên tại cơ sở có thể cho quý vị biết thông tin về cách làm thế nào để kích hoạt tiện ích theo dõi buổi chơi cờ bạc và trong tài liệu PID có sẵn tại cơ sở cũng có thông tin này. Trên mỗi EGM đều có sẵn thông tin này để trợ giúp khách hàng đã đặt ra hoặc muốn đưa ra quyết định đặt ra giới hạn trước.

Cơ sở này sẽ tuân thủ tất cả quy định liên quan đến việc đặt ra giới hạn trước đối với các máy chơi cờ bạc, bao gồm tiện ích YourPlay của Tiểu bang Victoria, theo đó khách hàng có thể đặt ra giới hạn định kỳ về thời gian và/hoặc số tiền họ chi để chơi EGM.

Ngoài ra, mọi EGM tại cơ sở này đều cho phép khách hàng đặt ra giới hạn về thời gian và số tiền chi ra để chơi cờ bạc thông qua hệ thống đặt ra giới hạn trước YourPlay của Tiểu bang Victoria. Bất kỳ khách hàng nào cũng có thể đặt ra giới hạn như vậy thông qua kiốt YourPlay đặt tại cơ sở, truy cập trang mạng www.yourplay.com.au hoặc nhờ nhân viên phụ trách phòng chơi cờ bạc EGM tại cơ sở giúp đỡ.

10. Tương tác với khách hàng

Cơ sở này cho rằng sự tương tác giữa nhân viên và khách hàng là yếu tố thiết yếu và không thể thiếu trong việc đề cao cờ bạc chừng mực/quan tâm đến khách hàng.

Các nhân viên tại cơ sở này cam kết cung cấp dịch vụ khách hàng và quan tâm đến khách hàng ở mức độ cao nhất và nhất quán, bao gồm liên tục biết nhu cầu của khách hàng và trách nhiệm của cơ sở đối với việc cờ bạc chừng mực. Nhân viên phụ trách phòng chơi cờ bạc đã được huấn luyện về Bộ điều lệ khi trải qua phần giới thiệu công việc của họ và các khóa học bồi dưỡng tiếp theo.

Cơ sở này có Điều phối viên Cờ bạc Chừng mực đã được chỉ định và tất cả Nhân viên Quản lý/Nhân viên Phụ trách Cờ bạc Trực đều đã được đề cử là Nhân viên Phụ trách Cờ bạc Chừng mực tại cơ sở. Điều phối viên và Nhân viên nhận thức được trách nhiệm của chức vụ này, làm thế nào để thực hiện nhiệm vụ của mình và luôn luôn có mặt để quản lý bất kỳ vấn đề nào liên quan việc quan tâm đến khách hàng/cờ bạc chừng mực bất cứ khi nào cơ sở này mở cửa.

Tất cả nhân viên đều biết ai là người đã được chỉ định cho mỗi ca làm việc.

Bất kỳ ai đến gặp nhân viên để được biết thông tin về các dịch vụ liên quan đến vấn đề mê cờ bạc hoặc biểu hiện bất kỳ dấu hiệu nào liên quan đến vấn đề mê cờ bạc, sẽ được chuyển đến Nhân viên Phụ trách Cờ bạc Chừng mực để được trợ giúp riêng và thực hiện bất kỳ hành động cần thiết nào.

Người đã được chỉ định có thể sẽ đến gặp khách hàng có dấu hiệu bị đau khổ hoặc hành vi không thể chấp nhận được để đề nghị trợ giúp bằng bất kỳ cách nào có ích và bảo mật tuyệt đối.

Hành vi không chấp nhận được bao gồm (nhưng không giới hạn):

- Hung hăng
 - Đập mạnh vào máy/các nút;
 - La hét vào máy hoặc những người khác trong phòng chơi cờ bạc;
 - Cư xử thô lỗ với nhân viên và/hoặc các khách hàng khác; và
 - Cư xử có tính cách đe dọa.
- Xúc động
 - Khóc lóc ở bất cứ đâu trong cơ sở, kể cả EGM;
 - Biểu hiện cực kỳ buồn bã hoặc chán nản tại cơ sở;
 - Đổ mồ hôi bất thường khi chơi EGM;
 - Có vẻ rất kích động tại cơ sở; và
 - Liên tục phàn nàn với nhân viên.
- Thu kín/không tha thiết
 - Không đáp ứng khi nhân viên tìm cách nói chuyện;
 - Không đáp ứng với những sự việc xảy ra tại cơ sở thường sẽ khiến khách hàng chú ý.
- Vẻ ngoài
 - Tìm cách ngụy trang để không bị nhận ra; và
 - Vệ sinh/tự chăm sóc nói chung ngày càng tệ hơn.
- Chơi cờ bạc quá mức
 - Chơi EGM tại cơ sở mỗi ngày;
 - Chơi EGM liên tục trong hơn 3 giờ đồng hồ; và
 - Không muốn ra về khi cơ sở đóng cửa.
- Hối tiền bạc để chơi cờ bạc
 - Hỏi nhân viên để vay tiền (cho bất kỳ mục đích nào);
 - Hỏi các khách hàng khác để vay tiền (cho bất kỳ mục đích nào); và
 - Tìm cách bán đồ hoặc dịch vụ tại cơ sở.

Quá trình tương tác với những khách hàng như vậy bao gồm việc hỗ trợ chừng mực tùy thuộc vào từng trường hợp theo nhận định của nhân viên của cơ sở thích hợp kể cả người đã được chỉ định. Việc tương tác này có thể là:

- i. tới gặp khách hàng hoặc khách và tìm cách nói chuyện với khách hàng hoặc khách theo cách xã giao;
- ii. khuyến khích khách hàng xem các món ăn hoặc đồ uống có sẵn tại cơ sở để khách hàng có dịp tạm nghỉ chơi máy chơi cờ bạc;
- iii. cung cấp cho khách hàng một số đồ uống giải khát miễn phí (ví dụ: tách trà hoặc ly cà phê) trong khu vực yên tĩnh, riêng tư hơn tại cơ sở cờ bạc, nơi khách hàng có thể được cung cấp tất cả thông tin liên quan và sử dụng các dịch vụ trợ giúp, bao gồm tự cấm bản thân và tư vấn tài chính, theo cách bảo mật;

-
- iv. cung cấp một số hỗ trợ thích hợp khác bao gồm sử dụng điện thoại của cơ sở để gọi điện cho gia đình hoặc bạn bè; và/hoặc
 - v. hỗ trợ khách hàng sắp xếp phương tiện đi lại để đi về.

Mọi tiếp xúc giữa khách hàng và Nhân viên Phụ trách Cờ bạc Chừng mực sẽ được ghi nhận trong Sổ Đăng ký Cờ bạc Chừng mực và bao gồm chi tiết về những việc đã thực hiện. Cơ sở sẽ tổ chức khóa huấn luyện cho tất cả nhân viên giữ nhiệm vụ đã được chỉ định. Những người đã được đề cử sẽ được huấn luyện để biết các dấu hiệu mê cờ bạc và các cách ứng phó thích hợp đối với hành vi có vấn đề cùng các yêu cầu của Các Nguyên tắc Sự riêng tư của Úc (Australian Privacy Principles).

Nội dung của sổ đăng ký này sẽ được giữ kín theo đúng *Đạo luật Sự riêng tư* năm 1988 và người đã được chỉ định sẽ bảo đảm Các Nguyên tắc Sự riêng tư của Úc sẽ được tuân thủ.

Chi tiết sẽ được ghi trong Sổ Đăng ký này bao gồm:

- i. ngày và giờ xảy ra sự cố hoặc vấn đề;
- ii. tên của (các) nhân viên liên quan;
- iii. tên của khách hàng liên quan (nếu có hoặc thích hợp);
- iv. mô tả tổng quát hoặc sơ lược về sự cố hoặc vấn đề;
- v. hành động nhân viên đã thực hiện (ví dụ: cung cấp thông tin của Gambler's Help/ Tự Cấm Bản thân).

Cơ sở này cũng sẽ tuân thủ luật pháp và các quy định liên quan đến phục vụ bia rượu có trách nhiệm.

11. Tương tác với Nhân viên của Cơ sở

Cơ sở này muốn bảo đảm sự an toàn của toàn thể nhân viên và duy trì tính liêm chính mà người ngoài nhận thấy được liên quan đến các sản phẩm cờ bạc được cung cấp tại cơ sở.

Theo quy định của pháp luật, nhân viên của cơ sở này không được phép chơi cờ bạc trên máy chơi cờ bạc, chơi Keno, mua vé số hoặc tham gia đặt cược trong khi làm công việc của họ.

Cơ sở này có chủ trương liên quan đến nhân viên mua các sản phẩm cờ bạc (bao gồm chơi máy chơi cờ bạc) và trong Cẩm nang Các Chủ trương và Thủ tục Cờ bạc Chừng mực của cơ sở và cẩm nang nhân viên có bản sao chủ trương này và đính kèm bất kỳ bản sao Bộ điều lệ nào đã được phân phối.

Bất kỳ nhân viên nào đã cho nhân viên khác hoặc thông báo thẳng cho người đã được chỉ định biết rằng họ có thể có vấn đề về cờ bạc sẽ được nhân viên điều hành cơ sở (người có trách nhiệm liên quan) kín đáo cung cấp đầy đủ thông tin về các hỗ trợ liên quan đến tư vấn và thông tin về mê cờ bạc. Để xác định hành động nào phù hợp trong bất kỳ tình huống nào liên quan đến nhân viên, cơ sở này sẽ bảo đảm mọi biện pháp ứng phó được thực hiện một cách kín đáo và thu hút càng ít sự chú ý càng tốt về tình huống này và nhân viên này. Nhân viên sẽ được khuyến khích làm các công việc không dính dáng đến cờ bạc nếu được tại cơ sở này.

Hành động đã được thực hiện theo điều khoản này sẽ được ghi vào hồ sơ tuyển dụng của nhân viên, chứ không ghi vào Sổ Đăng ký Cờ bạc Chừng mực.

Các buổi tu nghiệp về cờ bạc chừng mực dành cho tất cả nhân viên sẽ được thực hiện mỗi năm cùng với các tổ chức huấn luyện thích hợp bao gồm Dịch vụ Gambler's Help địa phương (nếu được) và các dịch vụ khác tùy theo nhận định của cơ sở này.

Thông tin về các dịch vụ trợ giúp về cờ bạc chừng mực và mê cờ bạc sẽ được bao gồm trong chương trình giới thiệu công việc/cẩm nang nhân viên được cung cấp cho tất cả nhân viên khi họ bắt đầu làm việc tại cơ sở này.

Nếu cơ sở này đồng ý áp dụng chủ trương khác với chủ trương nêu trên thì cơ sở này phải thông báo cho VCGLR biết bằng văn bản về việc thay đổi chủ trương.

12. Tương tác với Dịch vụ Trợ giúp Người mê cờ bạc

Cơ sở này cam kết duy trì mối liên hệ và thường xuyên liên lạc với các dịch vụ về cờ bạc chừng mực và trợ giúp người mê cờ bạc và các tổ chức liên quan.

Cơ sở này sẽ có sẵn cho các khách hàng nhiều ấn phẩm và chi tiết liên lạc của Dịch vụ Gamblers Help địa phương và/hoặc các dịch vụ trợ giúp người mê cờ bạc liên quan khác và các dịch vụ tự giúp đỡ.

Nhân viên cấp cao của cơ sở này sẽ triệu tập các cuộc họp định kỳ (ít nhất mỗi năm) với Gamblers Help địa phương và Nhân viên Hỗ trợ Cơ sở (VSW-Sanctuary Lakes Hotel Support Worker) do dịch vụ Gamblers Help địa phương khu vực liên quan chỉ định.

Ví dụ các cuộc họp này có thể bao gồm:

- Tổ chức buổi huấn luyện nhân viên hàng năm, do dịch vụ Gamblers Help địa phương phụ trách;
- Triệu tập các cuộc họp giữa Nhân viên Điều hành / Nhân viên Quản lý Cơ sở và dịch vụ Gamblers Help hoặc VSW đã được chỉ định, hoặc
- Duy trì liên lạc thường xuyên bằng email với các dịch vụ trợ giúp.

Cơ sở này sẽ ghi lại chi tiết tất cả những lần tiếp xúc với Dịch vụ Gamblers Help và/hoặc dịch vụ trợ giúp người mê cờ bạc khác liên quan trong Tập hồ sơ Các Chủ trương và Thủ tục Cờ bạc Chừng mực (Responsible Gambling Policies and Procedures Folder). Chi tiết cuộc họp sẽ bao gồm:

- giờ và ngày họp;
- người đến dự cuộc họp;
- các đề tài đã thảo luận;
- kết quả / việc phải thực hiện phát sinh từ cuộc họp; và/hoặc
- ngày họp lần tới.

13. Khiếu nại của Khách hàng

Cơ sở chấp thuận làm theo ICRP tuân thủ các chỉ thị liên quan của bộ trưởng trên ICRP.

Cơ sở sẽ cung cấp cho khách hàng thông tin về ICRP bao gồm:

- thủ tục khiếu nại;
- thủ tục giải quyết khiếu nại;

- việc tái xét độc lập các quyết định do câu lạc bộ đưa ra về các việc khiếu nại của thành viên hoặc khách;
- thông tin về việc khiếu nại sẽ được thu thập và lưu trữ như thế nào; và
- VCGLR sẽ trợ giúp như thế nào để giám sát việc tuân thủ thủ tục khiếu nại.

Khách hàng phải viết thư gửi thẳng cho ban quản lý cơ sở nếu muốn khiếu nại về việc tuân thủ và/hoặc việc thực hiện Bộ điều lệ này.

Nhân viên Quản lý Cơ sở sẽ xem xét tất cả các khiếu nại để bảo đảm rằng các khiếu nại này có liên quan đến việc thực hiện Bộ điều lệ. Mọi khiếu nại về dịch vụ khách hàng hoặc các hoạt động của máy không liên quan đến việc thực hiện Bộ điều lệ nên gửi đến Nhân viên Quản lý Trực. Nhân viên của cơ sở sẽ trợ giúp khách hàng với thủ tục này nếu có yêu cầu.

Việc khiếu nại sẽ được điều tra một cách tế nhị và giải quyết càng sớm càng tốt theo cách thức dưới đây:

- nhanh chóng công nhận tất cả các khiếu nại;
- nếu quyết định không truy cứu đơn khiếu nại vì nó không liên quan đến việc thực hiện Bộ điều lệ này, khách hàng sẽ được thông báo như vậy;
- trong khi điều tra việc khiếu nại, Nhân viên Quản lý Cơ sở có thể hỏi các nhân viên liên quan đến việc khiếu nại để thu thập thông tin;
- Nhân viên Quản lý Cơ sở sẽ tìm cách xác định xem khách hàng đã được đối xử một cách hợp lý và theo đúng Bộ điều lệ hay không;
- nếu việc khiếu nại được chứng minh là đúng, Nhân viên Quản lý Cơ sở sẽ cho biết chi tiết biện pháp cần thực hiện để khắc phục vấn đề;
- khách hàng sẽ luôn được biết về kết quả của việc khiếu nại;
- chi tiết khiếu nại sẽ được lưu trữ trong Tập hồ sơ Các Chủ trương và Thủ tục Cờ bạc Chứng mực và ghi vào Sổ đăng ký; và
- thông tin về các khiếu nại sẽ được cung cấp cho VCGLR nếu có yêu cầu.

Nếu không thể giải quyết được việc khiếu nại ở cấp cơ sở, việc khiếu nại sẽ được chuyển đến Viện Nhân viên Phân xử và Hòa giải viên Úc (IAMA-Arbitrators and Mediators Australia) để giải quyết. Một trong hai bên trong cuộc có thể liên lạc với IAMA.

Muốn khiếu nại, một trong hai bên có thể truy cập trang mạng IAMA (www.iama.org.au), tải xuống mẫu đơn Dispute Resolver (Giải quyết Tranh chấp) và sau đó gửi mẫu đơn đã điền kèm lệ phí đến IAMA.

Giấy tờ liên quan đến tất cả các khiếu nại liên quan đến Bộ điều lệ phải được lưu trữ trong Tập hồ sơ Các Chủ trương và Thủ tục Cờ bạc Chứng mực, và ghi vào Sổ đăng ký, để VCGLR xem nếu cần.

14. Tuân thủ lệnh cấm trẻ vị thành niên cờ bạc

Trẻ vị thành niên bị nghiêm cấm cờ bạc và trẻ vị thành niên, bất kể tuổi tác, không được phép vào hoặc ở lại trong phòng chơi cờ bạc EGM.

Cơ sở này sẽ bảo đảm rằng tại mọi lối vào phòng chơi cờ bạc đều có bảng thông báo cấm tất cả trẻ vị thành niên vào phòng chơi cờ bạc.

Bởi vì tất cả nhân viên của cơ sở đều có trách nhiệm hỏi bằng chứng về tuổi tác, cơ sở yêu cầu nhân viên phụ trách phòng chơi cờ bạc rằng nếu không chắc chắn khách hàng hoặc khách vào phòng chơi cờ bạc ít nhất là 18 tuổi hay không thì họ phải yêu cầu khách hàng hoặc khách xác minh tuổi tác.

Nhằm mục đích xác minh tuổi tác, các giấy tờ bản gốc (còn hiệu lực) hợp lệ là:

- Thẻ chứng minh tuổi tác;
- Bằng lái xe;
- Giấy phép học lái xe Tiểu bang Victoria; và/hoặc
- Hộ chiếu

Nếu không thể xuất trình giấy tờ xác minh tuổi tác liên quan, nhân viên sẽ mời khách hàng hoặc khách rời khỏi phòng chơi cờ bạc và sẽ không được phục vụ bất kỳ sản phẩm cờ bạc nào trong cơ sở.

15. Môi trường Cờ bạc

Tại tất cả các khu vực chính của cơ sở đều có gắn đồng hồ để khách hàng biết giờ giấc.

Nhân viên sẽ nói giờ giấc khi loan báo các hoạt động tại cơ sở.

Khách hàng sẽ được khuyến khích nghỉ giải lao thường xuyên khi chơi máy chơi cờ bạc. Hình thức khuyến khích này có thể là loan báo trên hệ thống loa công cộng của cơ sở và có thể bao gồm:

- a) Loan báo rằng giờ đây đã có trà sáng/bữa trưa/bữa tối;
- b) Loan báo rút thăm khuyến mại;
- c) Loan báo bắt đầu các hoạt động khác dành cho khách hàng không liên quan đến chơi cờ bạc trong cơ sở.

Nhân viên của cơ sở cũng sẽ theo dõi các hoạt động của khách hàng và tương tác thích hợp để ngăn cản khách hàng chơi cờ bạc quá lâu và quá đậm. Hình thức tương tác này có thể là đối thoại thường xuyên phù hợp với cách tiếp đãi thông thường do nhân viên khởi xướng, ví dụ, liên quan đến thức ăn và/hoặc đồ uống sẵn có tại cơ sở.

16. Giao dịch Tài chính

Cơ sở này không đổi séc. Nếu khách hàng muốn đổi séc, nhân viên sẽ báo cho khách hàng biết rằng cơ sở này không đổi séc.

Theo luật, các khoản tiền thắng được hoặc số tiền tích lũy từ 2.000 đô-la trở lên từ các máy chơi cờ bạc phải được thanh toán trọn bằng séc không đổi được thành tiền mặt hoặc được thanh toán bằng EFT (nếu có) để khách hàng không thể sử dụng số tiền này trong vòng 24 giờ sau khi đã được thanh toán. Các khoản tiền thắng được hoặc số tiền tích lũy này sẽ không thể được cung cấp dưới dạng tín dụng máy chơi cờ bạc.

Khách hàng và khách có thể yêu cầu Cơ sở này thanh toán số tiền thắng được và/hoặc số tiền tích lũy dưới 2.000 đô la từ máy chơi cờ bạc và số tiền thắng được và/hoặc số tiền tích lũy từ các sản phẩm cờ bạc bằng tiền mặt, séc và/hoặc EFT. Cơ sở này sẽ làm theo yêu cầu đó.

Cơ sở này sẽ duy trì sổ đăng ký khoản thanh toán giải thưởng để ghi lại việc thanh toán các giải thưởng đáng kể liên quan đến các sản phẩm cờ bạc, bao gồm, nhưng

không giới hạn, thanh toán bằng séc và/hoặc EFT số tiền nhiều hơn 2.000 đô-la. Sổ đăng ký khoản thanh toán giải thưởng sẽ được đặt trong phòng chơi cờ bạc và xuất trình cho thanh tra viên VCGLR xem khi có yêu cầu.

Các mục ghi vào sổ đăng ký sổ đăng ký khoản thanh toán giải thưởng có thể phải theo đúng *Đạo luật Sự riêng tư năm 1988* và cơ sở này sẽ tuân thủ Các Nguyên tắc Sự riêng tư của Úc liên quan đến các khoản thanh toán giải thưởng.

Việc cho phép sử dụng các máy chơi cờ bạc điện tử và đặt cược phải theo đúng *Đạo luật Chống Rửa Tiền và Chống Tài trợ Bạo Khủng bố* (Đạo luật AML/CTF) 2006 của Liên bang. Cơ sở này đã áp dụng Chương trình AML/CTF và sẽ bảo đảm rằng tất cả giao dịch tài chính đều tuân thủ Chương trình AML/CTF thích hợp và Đạo luật AML/CTF.

Cơ sở này sẽ cung cấp, duy trì và hiển thị thông tin liên quan đến chủ trương của cơ sở về việc đổi séc và cách thức khách hàng có thể được thanh toán số tiền thắng được bằng séc và/hoặc EFT.

17. Quảng cáo và Khuyến mại có trách nhiệm

Việc quảng cáo các sản phẩm cờ bạc EGM mà không được yêu cầu bị cấm ở Tiểu bang Victoria.

Tất cả quảng cáo không liên quan đến EGM được thực hiện bởi hoặc thay mặt cơ sở này sẽ theo đúng bộ quy tắc đạo đức về quảng cáo đã được Hiệp hội các Nhà quảng cáo Toàn quốc của Úc (Australian Association of National Advertisers) chấp thuận.

Trước khi phát hành, ban quản lý sẽ xem xét tất cả tài liệu quảng cáo và khuyến mại để bảo đảm rằng chúng tuân thủ bộ quy tắc đạo đức đã được Hiệp hội các Nhà quảng cáo Toàn quốc của Úc chấp thuận.

Ngoài ra, trước khi phát hành, ban quản lý sẽ xem xét tất cả tài liệu quảng cáo và khuyến mại để bảo đảm rằng chúng sẽ:

- không sai, gây hiểu lầm hoặc lừa đảo về xác suất đỏ đen, giải thưởng hoặc cơ hội thắng;
- được bất kỳ người nào trúng giải ưng thuận trước khi phát hành;
- không có tính cách xúc phạm hoặc bắt nã;
- không tạo ra ấn tượng rằng cờ bạc là cách thức hợp lý để cải thiện tình trạng tài chính;
- không quảng bá uống bia rượu trong khi mua các sản phẩm cờ bạc; và
- không mô tả và cũng không nhắm đến người dưới 18 tuổi.

18. Rà soát Bộ điều lệ này

Bộ điều lệ này sẽ được rà soát hàng năm để bảo đảm rằng vẫn phù hợp với *Đạo luật Quy chế Cờ bạc Năm 2003* của Tiểu bang Victoria, *Quy định về Quy chế Cờ bạc Năm 2015* của Tiểu bang Victoria và Chỉ thị liên quan của Bộ trưởng. Công ty TNHH Leigh Barrett & Associate, tác giả Bộ điều lệ, sẽ thay mặt nhà điều hành cơ sở này phụ trách công việc rà soát hàng năm.

Việc tuân thủ Bộ điều lệ của cơ sở này và việc thực hiện và hiệu quả của Bộ điều lệ tại cơ sở này trong 12 tháng trước cũng sẽ được rà soát vào thời điểm này.

Cơ sở này sẽ bảo đảm rằng sẽ có sẵn mẫu đơn đóng góp ý kiến về Bộ điều lệ chung với Sổ Đăng ký Cờ bạc Chừng mực

Công việc rà soát này tìm kiếm ý kiến đóng góp từ các bên liên quan, bao gồm nhân viên của cơ sở, khách hàng và dịch vụ trợ giúp người mê cờ bạc (nếu có thể).