



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

The Coach & Horses

Quy tắc Ứng xử Chơi bạc có Trách nhiệm

1. Thông điệp Chơi bạc có Trách nhiệm

Câu lạc bộ này sẽ cung cấp tiêu chuẩn chăm sóc khách hàng cao nhất và dịch vụ chơi bạc có trách nhiệm đến tất cả khách hàng của chúng tôi và sẽ đăng thông điệp chơi bạc có trách nhiệm ở bàn của nhân viên thu ngân và/hoặc lối vào phòng đánh bạc để mọi người có thể thấy rõ ràng ở bất cứ nơi nào câu lạc bộ cung cấp các sản phẩm chơi bạc:

Câu lạc bộ này cam kết bảo vệ lợi ích của khách hàng, nhân viên và cộng đồng nơi câu lạc bộ hoạt động. Chúng tôi phấn đấu để thực hiện tất cả các dịch vụ của mình một cách có trách nhiệm và bền vững cung cấp phương tiện cho khách hàng để họ có sự lựa chọn với đầy đủ thông tin và thực hiện hợp lý và đúng đắn sự lựa chọn với đầy đủ thông tin dựa trên hoàn cảnh cá nhân và riêng biệt của họ. Như một phần của cam kết này, câu lạc bộ đã thông qua một Quy tắc Ứng xử Chơi bạc có Trách nhiệm toàn diện, và một Chương trình Tự Loại trừ, và sẽ cung cấp các nguồn lực cần thiết, cả tài chính và nhân lực, để hỗ trợ hoạt động thích hợp và thực hiện Quy tắc tại các cơ sở.

Quy tắc Ứng xử Chơi bạc có Trách nhiệm mô tả cách chúng tôi thực hiện điều này và tiếp tục cung cấp các dịch vụ chơi bạc một cách nhiệt tình, thú vị và có lợi cho xã hội.

2. Xây dựng Quy tắc

Quy tắc Ứng xử Chơi bạc có Trách nhiệm The Coach & Horses đã được xây dựng bởi **Leigh Barrett & Associates Pty Ltd** đại diện cho chúng tôi sao cho dễ dàng được chấp nhận và hòa nhập vào hoạt động kinh doanh chơi bạc của chúng tôi. Đây là một tài liệu đơn giản và đã được viết để khách hàng của chúng tôi dễ hiểu và nhân viên của chúng tôi dễ diễn giải và giải thích. Nó được chuẩn bị bằng tiếng Anh đơn giản và trình bày sao cho tất cả các khách hàng, dù có nguồn gốc văn hóa và ngôn ngữ rất khác nhau, đều hiểu được.

Quy tắc được hỗ trợ bởi Hướng dẫn Thủ tục và Chính sách Chơi bạc có Trách nhiệm được cung cấp cho tất cả các nhân viên câu lạc bộ khi giới thiệu công việc.

3. Sự sẵn sàng

Khách hàng sẽ được cung cấp một bản sao Quy tắc Ứng xử dưới dạng văn bản khi yêu cầu. Một biển báo tư vấn cho khách hàng làm thế nào để có được một bản sao sẽ được bày ở lối vào phòng đánh bạc hay quầy của nhân viên thu ngân trong phòng đánh bạc.

Quy tắc cũng có trên trang web **The Coach & Horses** (nếu câu lạc bộ có trang web) bao gồm các ngôn ngữ cộng đồng khác nhau như là tiếng Hi Lạp, tiếng Ý, tiếng Trung Quốc, tiếng Việt, tiếng A-rập, tiếng Thổ Nhĩ Kỳ và tiếng Tây Ban Nha.

Câu lạc bộ sẽ đảm bảo rằng Sổ Chơi bạc có Trách nhiệm được sẵn sàng cung cấp cho bất kỳ cá nhân có thẩm quyền hoặc thanh tra VCGLR theo yêu cầu.

4. Một số Định nghĩa

Thuật ngữ sử dụng trong Quy tắc Ứng xử Chơi bạc có Trách nhiệm Địa điểm Vui chơi này phù hợp với Đạo luật Quy chế Chơi bạc Victoria 2003 (Đạo luật) trừ khi văn bản yêu cầu khác hoặc xuất hiện ý định đối lập

- “**Các quy định**” là *Các quy định Quy chế Chơi bạc Victoria 2005* phiên bản hiện tại
- “**Câu lạc bộ**” là địa điểm vui chơi này, **The Coach & Horses**
- “**Quy tắc**” là Quy tắc Ứng xử Chơi bạc có Trách nhiệm cụ thể này
- “**ICRP**” là Quy trình Giải quyết Khiếu nại Độc lập quy định tại khoản 12
- “**Viên chức Chơi bạc có Trách nhiệm**” là người chịu trách nhiệm cho việc quản lý Quy tắc và **ICRP** tại câu lạc bộ
- “**EGM**” là máy đánh bạc điện tử
- “**PID**” là hiển thị thông tin người chơi trên màn hình **EGM**
- “**Người được chỉ định**” là người được chỉ định theo quy định tại khoản 9 có thể chịu trách nhiệm cung cấp thông tin về Quy tắc cho khách hàng trong tất cả thời gian Câu lạc bộ cung cấp sản phẩm và dịch vụ chơi bạc
- “**Khách hàng**” là khách hàng, thành viên và du khách
- “**Sổ Chơi bạc có Trách nhiệm**” hoặc **RGR** là sổ duy trì bởi câu lạc bộ trong đó ghi lại thông tin theo yêu cầu của Quy tắc và có thể đồng thời chứa các sổ Rượu và/hoặc **AML/CTF**
- “**Vị thành niên**” là người dưới mười tám (18) tuổi
- “**Mẫu đánh giá**” là (các) mẫu câu lạc bộ phải hoàn thành hàng năm theo quy định tại khoản 17

5. Thông tin Chơi bạc có Trách nhiệm

Theo Quy tắc, khi câu lạc bộ được yêu cầu:

- cung cấp thông tin cho khách hàng, hoặc
- tạo điều kiện thông tin sẵn sàng cho khách hàng, hoặc
- hiển thị thông tin,

câu lạc bộ sẽ thực hiện bằng cách:

- trưng bày áp phích thích hợp, tờ rơi thông tin và/hoặc thông báo dễ nhìn tại các khu vực mà câu lạc bộ cung cấp các sản phẩm chơi bạc sao cho rõ ràng để đọc và dễ tiếp cận cho khách hàng tại các khu vực này; và/hoặc
- cung cấp tờ rơi thông tin sẵn sàng cho khách hàng tự chủ động lấy hoặc tùy yêu cầu; và/hoặc
- cung cấp thông tin trên trang web của câu lạc bộ,

(Tùy theo cách nào thích hợp và hiệu quả nhất).

Câu lạc bộ này cung cấp một chương trình tự loại trừ. Để biết thông tin về chương trình, **khách hàng có thể** nói chuyện với viên chức chơi bạc có trách nhiệm hoặc người được chỉ định hoặc lấy một bản sao tờ rơi Tự Loại trừ trưng bày tại câu lạc bộ.

5.1 Trưng bày

Câu lạc bộ này trưng bày thông tin chơi bạc có trách nhiệm dưới rất nhiều hình thức, bao gồm tờ rơi thông tin, **áp phích và Hiển thị Thông tin Người chơi (PIDs) trên màn hình Máy Đánh bạc Điện tử (EGM), bao gồm** thông tin yêu cầu bởi Đạo luật và Các quy định.

Thông tin sau về chơi bạc có trách nhiệm sẽ có sẵn cho khách hàng;

- a. làm thế nào để chơi bạc có trách nhiệm;
- b. làm sao để ra và giữ một quyết định tự ràng buộc trước;
- c. các hạn chế áp dụng cho thanh toán tiền thắng cuộc bằng chi phiếu và cung cấp tin dụng hoặc cho vay tiền với mục đích đánh bạc;
- d. chương trình tự loại trừ có sẵn cho khách hàng.

5.2 Thông tin Chơi bạc có Trách nhiệm Khác

Câu lạc bộ này cung cấp cho khách hàng thông tin khác về chơi bạc có trách nhiệm, bao gồm:

- a. Làm thế nào để truy cập trang web của Chính phủ Liên bang 'Money Smart' www.moneysmart.gov.au (hoặc trang web chi tiêu hộ gia đình tương tự của chính phủ); và
- b. Làm thế nào các người đánh bạc và gia đình hoặc bạn bè họ có thể tìm được các dịch vụ hỗ trợ chơi bạc và các chương trình tự loại trừ và trang web hỗ trợ vấn đề chơi bạc của Chính quyền Bang www.problemgambling.vic.gov.au.

Trong trường hợp câu lạc bộ có một liên kết trang web với trang web nêu trên, nó sẽ được hiển thị trên trang web của câu lạc bộ.

6. Thông tin Sản phẩm Chơi bạc

Các quy tắc cho mỗi trò chơi Máy Đánh bạc Điện tử (EGM), bao gồm cơ hội thắng cuộc, có trên màn hình Hiển thị Thông tin Người chơi (PID) trên máy.

Thông tin làm thế nào để xem màn hình PID được cung cấp bởi bất kỳ nhân viên câu lạc bộ và/hoặc có trong tờ rơi Hiển thị Thông tin Người chơi (PID), có trong phòng đánh bạc.

7. Thông tin Chương trình Khách hàng Trung thành

Bất cứ khi nào một chương trình khách hàng trung thành được tổ chức định kỳ bởi câu lạc bộ này một tờ rơi sẽ được cung cấp 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 điểm thưởng tích lũy, hết hạn và được thanh toán. Các khách hàng tham gia sẽ được 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 loại trừ không thể tham gia hoặc ở lại trong bất kỳ chương trình trung thành. Tất cả các liên lạc bằng văn bản với các thành viên của chương trình trung thành sẽ bao gồm tuyên bố sau:

Chúng tôi khuyến khích mạnh mẽ quý vị thiết lập giới hạn hợp lý về thời gian và tiền bạc quý vị dành cho chơi bạc và quý vị tôn trọng các giới hạn đó. Xin hãy yêu cầu bất kỳ nhân viên câu lạc bộ hỗ trợ nếu quý vị có vấn đề bất kỳ hình thức nào với chơi bạc của bao gồm thiết lập và duy trì các giới hạn.

8. Chiến lược tự ràng buộc trước

Câu lạc bộ này khuyến khích khách hàng chơi EGM thiết lập một giới hạn thời gian và tiền bạc theo hoàn cảnh cá nhân của họ

Biển báo và các tờ rơi chơi bạc có trách nhiệm trong phòng đánh bạc và trên tất cả các EGM sẽ hỗ trợ khách hàng ra một quyết định tự ràng buộc trước trong việc thiết lập một giới hạn và không vượt quá giới hạn đó. Nhân viên câu lạc bộ được yêu cầu sẵn sàng thảo luận làm thế nào để tiếp cận sự trợ giúp trong việc thiết lập và giữ giới hạn và việc xác định các nhân tố dẫn đến bội chi trong chơi bạc.

Câu lạc bộ cũng sẽ tạo điều kiện cho thông tin về bất kỳ khía cạnh tiếp cận với các dịch vụ hỗ trợ chơi bạc khác nhau và/hoặc trang web Chính quyền Bang www.problemgambling.vic.gov.au có sẵn cho khách hàng, gia đình và bạn bè họ.

Tất cả EGM tại câu lạc bộ này cho phép một người chơi theo dõi thời gian và số tiền bỏ ra trong một phiên chơi. Thông tin làm thế nào để kích hoạt theo dõi phiên được cung cấp bởi các nhân viên câu lạc bộ và cũng có trong tờ rơi PID có tại câu lạc bộ. Thông tin này là có sẵn trên mỗi EGM để hỗ trợ một khách hàng đã thực hiện hoặc muốn thực hiện một quyết định tự ràng buộc trước.

Câu lạc bộ này sẽ tuân theo tất cả các quy định liên quan đến tự ràng buộc trước đối với việc chơi các máy đánh bạc.

9. Tiếp xúc với khách hàng

Tiếp xúc giữa nhân viên và khách hàng được câu lạc bộ này coi là một yếu tố thiết yếu trong việc thúc đẩy chơi bạc có trách nhiệm/chăm sóc khách hàng.

Các nhân viên tại câu lạc bộ này cam kết cung cấp nhất quán dịch vụ khách hàng và chăm sóc khách hàng chất lượng cao, bao gồm không ngừng ý thức nhu cầu của khách hàng và trách nhiệm của câu lạc bộ đối với Chơi bạc có Trách nhiệm. Nhân viên câu lạc bộ được đào tạo Quy tắc như một phần của giới thiệu công việc và tiếp đó là các khóa học bồi dưỡng.

Câu lạc bộ này có một Điều phối viên Chơi bạc có Trách nhiệm được chỉ định và tất cả các người Giám sát/Quản lý Tiếp tân Đánh bạc được chỉ định làm Viên chức Chơi bạc có Trách nhiệm tại câu lạc bộ. Điều phối viên và các Viên chức nhận thức được trách nhiệm của vị trí, làm thế nào để thực hiện nhiệm vụ của mình và ai luôn luôn sẵn sàng để giải quyết bất kỳ vấn đề chăm sóc khách hàng/chơi bạc có trách nhiệm bất cứ khi nào câu lạc bộ mở cửa.

Tất cả các nhân viên nhận thức được ai là người được chỉ định cho mỗi ca.

Bất cứ người nào, tiếp cận một nhân viên để hỏi thông tin về dịch vụ vấn đề chơi bạc hoặc cho thấy bất kỳ dấu hiệu có vấn đề chơi bạc, sẽ được hướng dẫn tới Viên chức Chơi bạc có Trách nhiệm để được hỗ trợ cá nhân và có bất kỳ hành động cần thiết nào.

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

- **Gây sự**
 - **Đánh vào máy/các nút bấm** với một lực quá mức;
 - **Hét vào máy** hoặc người khác trong phòng đánh bạc;
 - **Sỉ nhục nhân viên và/hoặc các khách hàng khác;** và
 - **Hành xử** theo một cách đe dọa.
- **Cảm xúc**
 - **Khóc** ở bất cứ nơi nào tại câu lạc bộ, **bao gồm tại EGM;**
 - **Có vẻ rất buồn** hoặc chán nản tại câu lạc bộ;
 - **Ra mồ hôi** bất thường khi chơi **EGM;**
 - **Có vẻ rất kích động** tại câu lạc bộ; **và**
 - **Phản nản liên tục** với nhân viên
- **Thu mình**
 - **Không phản ứng** lại tiếp xúc của nhân viên;
 - **Không phản ứng** với các sự kiện tại câu lạc bộ mà thông thường sẽ thu hút sự chú ý của khách hàng;
- **Bề ngoài**
 - **Cố** cải trang để không bị nhận ra; **và**
 - **Giám sát** nói chung về **vệ sinh/chăm sóc bản thân theo** thời gian
- **Đánh bạc kéo dài**
 - **Chơi EGM** tại câu lạc bộ hàng ngày;
 - **Chơi EGM liên tục quá 3 giờ;** và
 - **Không muốn** ra về khi câu lạc bộ đóng cửa.
- **Xin tiền để đánh bạc**
 - **Xin nhân viên cho vay tiền** (vì bất cứ mục đích gì);
 - **Xin các khách hàng khác cho vay tiền** (vì bất cứ mục đích gì); **và**
 - **Cố** bán hàng hóa hoặc dịch vụ tại câu lạc bộ.

Quá trình tiếp xúc với các khách hàng như vậy bao gồm hỗ trợ được cân nhắc tùy thuộc vào đánh giá từng trường hợp của nhân viên câu lạc bộ thích hợp bao gồm cả người được chỉ định. Tiếp xúc này có thể dưới hình thức:

- i. **tiếp cận** khách hàng hoặc du khách và cố gắng thu hút khách hàng hoặc du khách vào tiếp xúc xã hội;
- ii. **khuyến khích** khách hàng xem xét đồ ăn hoặc đồ uống có tại câu lạc bộ để cho phép nghỉ giải lao từ máy đánh bạc;
- iii. **mời** khách hàng giải khát miễn phí (ví dụ. **tách trà hoặc cà phê**) ở một nơi yên tĩnh hơn, **riêng tư hơn** của câu lạc bộ nơi mà **khách hàng có thể được cung cấp tất cả thông tin liên quan và tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ, bao gồm tự loại trừ và tư vấn tài chính, một cách bảo mật;**
- iv. **cung cấp một số hỗ trợ thích hợp khác bao gồm cả việc sử dụng điện thoại** câu lạc bộ để **liên hệ với gia đình hoặc bạn bè;**
- v. **hỗ trợ** khách hàng thu xếp phương tiện đi lại để về nhà;

-
- vi. **không có hành động nếu theo ý kiến hợp lý của người được chỉ định bất kỳ tiếp xúc với khách hàng hoặc du khách là không xác đáng.**

Giao tiếp với khách hàng của Viên chức Chơi bạc có trách nhiệm được ghi lại trong Sổ Chơi bạc có Trách nhiệm và bao gồm các chi tiết của hành động thực hiện. Câu lạc bộ sẽ cung cấp đào tạo cho tất cả các nhân viên thực hiện nhiệm vụ của người được chỉ định. Người được chỉ định sẽ được huấn luyện để biết các dấu hiệu của vấn 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 tiết được ghi trong Sổ bao gồm:

- i. **ngày và thời gian của sự cố hoặc vấn đề;**
- ii. **(các)tên của (các)nhân viên liên quan;**
- iii. **tên của khách hàng liên quan (nếu có sẵn hoặc thích hợp);**
- iv. **khái quát hoặc tổng quan của sự cố hoặc vấn đề;**
- v. **hành động thực hiện bởi nhân viên (ví dụ: cung cấp thông tin Trợ giúp Người đánh bạc/Tự loại trừ).**

Câu lạc bộ cũng sẽ tuân thủ các luật và quy định liên quan đến phục vụ trách nhiệm rượu

10. Tiếp xúc với Nhân viên Câu lạc bộ

Câu lạc bộ quan tâm 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 định của pháp luật, nhân viên câu lạc bộ này không được phép chơi trên máy đánh bạc, chơi Keno, mua vé số hoặc tham gia đánh cuộc khi đang thi hành nhiệm vụ trong quá trình làm việc của họ.

Câu lạc bộ có một chính sách liên quan đến việc nhân viên mua các sản phẩm chơi bạc (bao gồm chơi máy đánh bạc) và một bản sao của chính sách này có trong Hướng dẫn Thủ tục và Chính sách Chơi bạc có Trách nhiệm của câu lạc bộ và sổ tay nhân viên và đính kèm bất kỳ bản sao của Quy tắc được phân phát.

Bất kỳ nhân viên nào cho một nhân viên khác hoặc trực tiếp cho người được chỉ định biết là mình có thể có vấn đề chơi bạc sẽ được cung cấp hỗ trợ tư vấn và thông tin vấn đề chơi bạc đầy đủ bởi người điều hành câu lạc bộ (người chịu trách nhiệm liên quan) một cách bảo mật. Trong việc xác định hành động thích hợp trong bất kỳ tình huống liên quan đến một nhân viên, câu lạc bộ sẽ đảm bảo rằng mọi nỗ lực được thực hiện một cách kín đáo, và thu hút chú ý ít nhất có thể tới tình huống và nhân viên đó. Nhân viên sẽ được khuyến khích theo đuổi các nhiệm vụ không liên quan đến chơi bạc có tại bất cứ nơi nào trong câu lạc bộ.

Hành động thực hiện theo quy định của điều khoản này sẽ được ghi lại trong hồ sơ làm việc của nhân viên, và không trong Sổ Chơi bạc có Trách nhiệm. Các bản sao của bất kỳ hồ sơ làm việc của một nhân viên thực hiện theo quy định của điều khoản này sẽ được cung cấp cho các thanh tra VCGLR khi yêu cầu.

Phiên phát triển chuyên nghiệp chơi bạc có trách nhiệm cho tất cả nhân viên sẽ được tổ chức hàng năm kết hợp với các tổ chức đào tạo thích hợp bao gồm Dịch vụ Trợ giúp Người đánh bạc địa phương và các dịch vụ khác như vậy do câu lạc bộ xác định.

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 công việc/số tay 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 chính sách khác với chính sách lập ra ở trên câu lạc bộ phải báo cho VCGLR bằng văn bản sự thay đổi chính sách và phải chờ phê duyệt chính sách của câu lạc bộ trước khi thực hiện chính sách.

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 Trợ giúp Người đánh bạc địa phương 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 Trợ giúp Người đánh bạc địa phương và Hỗ trợ Nhân viên Sòng bài (VSW) được chỉ định từ dịch vụ Trợ giúp Người đánh bạc khu vực liên quan.

- **Ví dụ các cuộc họp này có thể bao gồm:**
 - triệu tập một phiên đào tạo nhân viên thường niên, do dịch vụ Trợ giúp Người đánh bạc địa phương tổ chức;
 - các cuộc họp giữa Người điều hành/Giám đốc Sòng bài và dịch vụ Trợ giúp Người đánh bạc hoặc VSW được chỉ định, hoặc
 - liên lạc thường xuyên bằng email với các dịch vụ hỗ trợ.

Câu lạc bộ sẽ ghi lại chi tiết tất cả các liên lạc với các Dịch vụ Trợ giúp Người đánh bạc và/hoặc các dịch vụ hỗ trợ vấn đề chơi bạc liên quan khác trong Thư mục Thủ tục và Chính sách Chơi bạc có Trách nhiệm. Các chi tiết cuộc họp sẽ bao gồm:

- thời gian và ngày cuộc họp;
- những người tham dự cuộc họp;
- các chủ đề thảo luận;
- các kết quả/hành động từ cuộc họp;
- ngày cuộc họp tiếp theo.

12. Khiếu nại của Khách hàng

Câu lạc bộ đăng ký vào một quá trình ICRP tuân theo các hướng dẫn cấp bộ về ICRP liên quan và đã được phê duyệt bởi VCGLR

Câu lạc bộ sẽ tạo điều kiện thông tin về ICRP sẵn có cho khách hàng bao gồm:

- làm thế nào để khiếu nại;
- quá trình giải quyết khiếu nại;
- đánh giá độc lập các quyết định của câu lạc bộ về khiếu nại của thành viên hoặc du khách;
- thông tin về khiếu nại được thu thập và giữ lại như thế nào; và
- VCGLR sẽ được hỗ trợ như thế nào để theo dõi sự tuân thủ theo quá trình khiếu nại.

Một khách hàng có khiếu nại về sự tuân thủ theo và/hoặc hoạt động của Quy tắc này nên gửi văn bản trực tiếp tới quản lý câu lạc bộ.

Tất cả các khiếu nại sẽ được kiểm tra bởi giám đốc câu lạc bộ 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 tân. Nhân viên câu lạc bộ sẽ giúp khách hàng trong quá trình này nếu được yêu cầu.

Khiếu nại sẽ được điều tra thận trọng và giải quyết sớm nhất có thể theo cách sau:

- tất cả các khiếu nại sẽ được ghi nhận kịp thời;
- nếu quyết định không điều tra khiếu nại vì không liên quan tới hoạt động của Quy tắc, **khách hàng** sẽ được thông báo phù hợp;
- **trong quá trình** điều tra khiếu nại, **Giám đốc** Câu lạc bộ có thể yêu cầu thông tin từ nhân viên liên quan tới chủ đề khiếu nại;
- **Giám đốc** Câu lạc bộ sẽ tìm cách xác minh liệu khách hàng có được đối đãi hợp lý và theo quy định của Quy tắc không;
- nếu khiếu nại được xác minh, **Giám đốc** Câu lạc bộ sẽ lên chi tiết hành động thực hiện để khắc phục vấn đề;
- **khách hàng** sẽ luôn luôn được thông báo về kết quả khiếu nại;
- **chi tiết** khiếu nại sẽ được giữ trong **Thư mục Thủ tục** và **Chính sách Chơi bạc** có **Trách nhiệm** và **ghi nhận** vào **Sổ**;
- **thông tin** về các khiếu nại sẽ được cung cấp cho **VCGLR** nếu yêu cầu.

Nếu một khiếu nại không thể giải quyết được ở cấp câu lạc bộ nó sẽ được giải quyết trước Viện Trọng tài và Người điều giải Úc (IAMA). Một trong hai bên tham gia trong khiếu nại có thể liên lạc IAMA.

Để bắt đầu một khiếu nại một trong hai bên có thể truy cập trang web của **IAMA** (www.iama.org.au), tải về một mẫu Giải quyết Tranh chấp, và sau đó gửi mẫu đã hoàn thành với chi phí liên quan tới **IAMA**.

Tài liệu liên quan đến tất cả các khiếu nại liên quan đến Quy tắc phải được giữ trong **Thư mục Thủ tục** và **Chính sách Chơi bạc** có **Trách nhiệm**, và **ghi nhận** vào **Sổ**, dành cho truy cập bởi **VCGLR** như yêu cầu.

13. Tuân thủ Cấm Chơi bạc Trẻ vị thành niên

Chơi bạc bởi trẻ vị thành niên bị nghiêm cấm và trẻ vị thành niên, bất kể tuổi tác, không được phép vào phòng đánh bạc.

Câu lạc bộ sẽ đảm bảo rằng các biển báo được đặt tại tất cả các lối vào phòng đánh bạc cấm tất cả các trẻ vị thành niên vào phòng đánh bạc.

Vì tất cả các nhân viên câu lạc bộ có trách nhiệm yêu cầu bằng chứng về tuổi, câu lạc bộ yêu cầu rằng nhân viên phòng đánh bạc yêu cầu xác minh tuổi nếu họ không chắc chắn liệu một khách hàng hoặc du khách vào phòng đánh bạc ít nhất là 18 tuổi hay không.

Đối với mục đích xác minh tuổi tài liệu gốc sau đây (hiện tại) là chấp nhận được:

- Thẻ chứng minh tuổi
- Bằng lái xe
- Giấy phép học viên Victoria

- Hộ chiếu
- Thẻ chìa khóa

Nếu không thể xuất ra chứng minh tuổi liên quan, **khách hàng hoặc du khách sẽ được yêu cầu rời khỏi phòng đánh bạc và sẽ không được phục vụ bất kỳ sản phẩm chơi bạc tại câu lạc bộ.**

14. **Môi trường Chơi bạc**

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

Nhân viên sẽ đề cập đến thời gian khi thông báo về các hoạt động của câu lạc bộ.

Khách hàng sẽ được khuyến khích nghỉ giải lao thường xuyên từ máy đánh bạc. Việc khuyến khích này có thể mang hình thức một thông báo trên hệ thống thông báo công cộng của câu lạc bộ và có thể bao gồm:

- a) Thông báo rằng uống trà buổi sáng/bữa trưa/bữa tối bây giờ đã sẵn sàng;
- b) Thông báo rút thăm khuyến mại;
- c) Thông báo sự bắt đầu của các hoạt động khách hàng không liên quan đến đánh bạc khác trong câu lạc bộ.

Nhân viên câu lạc bộ cũng sẽ giám sát các hoạt động của khách hàng và tiếp xúc thích hợp để can ngăn khách hàng đánh bạc kéo dài và tập trung. Tiếp xúc này có thể mang hình thức đối thoại thông thường khởi xướng bởi nhân viên với khách hàng phù hợp với sự hiểu khách nói chung, ví dụ, liên quan tới sự sẵn sàng của đồ ăn và/hoặc đồ uống.

15. **Giao dịch Tài chính**

Câu lạc bộ này không trả tiền mặt chi phiếu. Nếu một khách hàng yêu cầu trả tiền mặt chi phiếu, nhân viên sẽ tư vấn khách hàng rằng câu lạc bộ không trả tiền mặt chi phiếu.

Theo luật, thắng điểm hoặc tích lũy điểm đến **\$1,000** hoặc hơn từ máy đánh bạc phải được thanh toán đầy đủ bằng chi phiếu, **mà không phải bằng tiền mặt. Những điểm thắng và điểm tích lũy này không thể được cung cấp bằng điểm trong máy.**

Khách hàng và du khách có thể yêu cầu rằng thắng điểm và/hoặc tích lũy điểm ít hơn **\$1,000** từ máy đánh bạc, và thắng điểm và/hoặc điểm từ các sản phẩm chơi bạc khác được thanh toán bằng tiền mặt và/hoặc chi phiếu. Câu lạc bộ sẽ thỏa mãn yêu cầu như vậy.

Câu lạc bộ sẽ duy trì một sổ thanh toán giải thưởng để ghi lại thanh toán giải thưởng lớn trên các sản phẩm chơi bạc, bao gồm, nhưng không giới hạn, thanh toán các chi phiếu hơn **\$1,000**. Sổ thanh toán giải thưởng sẽ được duy trì trong phòng đánh bạc và cung cấp cho các thanh tra VCGLR theo yêu cầu.

Các mục trong sổ thanh toán giải thưởng tuân theo Đạo luật Riêng tư và câu lạc bộ sẽ thực hiện theo các Nguyên tắc Riêng tư Quốc gia đối với sổ thanh toán giải thưởng.

Cung cấp các máy đánh bạc và đánh cuộc tuân theo Đạo luật Chống Rửa tiền và Chống Tài trợ Khủng bố (AML/CTF) liên bang 2006. Câu lạc bộ đã thông qua một chương trình AML / CTF trách nhiệm và câu lạc bộ sẽ đảm bảo rằng tất cả các giao dịch tài chính tuân thủ theo Chương trình AML / CTF và Đạo luật AML / CTF thích hợp.

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 phiếu và các khách hàng có thể có điểm thắng được thanh toán bằng chi phiếu như thế nào.

16. Quảng cáo và Khuyến mại Trách nhiệm

Quảng cáo tự nguyện 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 các quy tắc đạo đức 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 mại để đảm bảo rằng nó tuân thủ các quy tắc đạo đức 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 mại để đảm bảo rằng nó sẽ:

- không sai lệch, gây hiểu lầm hoặc lừa dối về xác suất, phần thưởng hoặc cơ hội thắng cuộc;
- có sự đồng thuận của bất kỳ người nào xác định là thắng một phần thưởng trước khi công bố;
- không có tính chất xúc phạm hoặc khiếm nhã;
- không tạo ra ấn tượng rằng chơi bạc là một chiến lược hợp lý để cải thiện tài chính;
- không quảng cáo việc tiêu thụ rượu khi mua các sản phẩm chơi bạc; và
- không mô tả cũng như không nhằm vào người dưới 18 tuổi.

17. Đánh giá Quy tắc

Quy tắc này được đánh giá hàng năm để đảm bảo rằng nó tuân thủ theo *Đạo luật Quy chế Chơi bạc Victoria 2003*, *Các quy định Quy chế Chơi bạc Victoria 2005* và các Hướng dẫn Cấp bộ liên quan. Leigh Barratt & Associates Pty Ltd, tác giả Quy tắc, sẽ tạo điều kiện cho việc đánh giá hàng năm đại diện cho người điều hành câu lạc bộ.

Sự tuân thủ của câu lạc bộ với Quy tắc và hoạt động và hiệu quả của Quy tắc tại câu lạc bộ trong 12 tháng trước đó cũng sẽ được xem xét tại thời điểm này.

Câu lạc bộ sẽ đảm bảo rằng một mẫu phản hồi Quy tắc có sẵn cùng với Sổ 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.

Những thay đổi yêu cầu của Quy tắc này sẽ được ghi nhận vào Sổ và thông báo bằng văn bản cho VGCLR. Khi những thay đổi yêu cầu đã được phê duyệt bởi VGCLR, chúng sẽ được thực hiện.

Bất kỳ thay đổi nào sẽ được lưu lại trong Thư mục Thủ tục và Chính sách Chơi bạc có Trách nhiệm của câu lạc bộ.