COMMUNITY CLUBS VICTORIA

Responsible Gambling Code of Conduct

Vietnamese

July 2020

Bộ Quy tắc Ứng xử về Chơi bạc có Trách nhiệm

1. Thông điệp về Chơi bạc có Trách nhiệm

Điểm chơi bạc sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lý để ngăn chặn và giảm thiểu tối đa tổn hại từ việc chơi bạc bằng máy tại điểm chơi bạc, bao gồm việc giám sát phúc lợi của khách hàng, can ngăn việc chơi máy liên tục và kéo dài, và can thiệp khi khách hàng có những hành vi gây ra do tổn hại từ chơi bạc.

Bộ Quy tắc điểm chơi bạc này sẽ có trên trang mạng của chúng tôi (nếu điểm chơi bạc có trang mạng) và bằng văn bản khi khách hàng có yêu cầu. Trong khu vực chơi bạc có biển báo cho khách hàng biết về bộ quy tắc này.

Bộ Quy tắc này cũng được trình bày bằng ngôn ngữ của các cộng đồng trên trang mạng của chúng tôi (nếu điểm chơi bạc có trang mạng). Các ngôn ngữ có thể bao gồm.

- Tiếng Ả Rập
- Tiếng Quảng Đông
- Tiếng Hy Lạp
- Tiếng Hindi
- Tiếng Ý
- Tiếng Quan thoại
- Tiếng Ba Tư
- Tiếng Việt

2. Tiếp xúc và Giao tiếp với Khách hàng

2.1 Điểm chơi bạc sẽ đảm bảo rằng những giao tiếp với khách hàng không nhằm:

(a) Mời dụ khách hàng đi vào, hoặc ở lại trong khu vực máy chơi bạc.

(b) Mời dụ việc chơi bạc bằng máy (ngoại trừ đó là một phần của chương trình khách hàng trung thành), hoặc

(c) Củng cố hoặc khuyến khích những ảo tưởng hoặc quan niệm sai lầm về máy chơi bạc, bao gồm nhưng không giới hạn đối với việc:

i. Nói với một khách hàng rằng họ có thể kiếm tiền khi chơi bạc bằng máy

ii. Nói với một khách hàng rằng một máy chơi bạc hoặc giải độc đắc của một máy chơi bạc đã có hoặc chưa có người trúng thưởng, hoặc cơ hội thưởng lớn sắp đến.

iii. Thảo luận về vận may hoặc những điều mê tín

iv. Nói với khách hàng rằng "suýt trúng" với ý nghĩa rằng máy chơi bạc sắp trả giải thưởng lớn.

v. Gợi ý hoặc khuyến khích khách hàng tin rằng các vòng quay của máy chơi bạc có liên quan phụ thuộc với nhau.

vi. Gợi ý hoặc khuyến khích khách hàng tin rằng có những chiến lược mà khách hàng có thể sử dụng để thắng khi chơi máy (ví dụ: tăng hoặc giảm số tiền đặt cược cho mỗi hàng hoặc số hàng đánh cược), hoặc

vii. Nói với một khách hàng rằng họ xứng đáng được thắng.

2.2 Điểm chơi bạc này sẽ thực hiện các bước hợp lý để đảm bảo rằng những giao tiếp với khách hàng không nhằm khuyến khích việc chơi bạc bằng máy liên tục và kéo dài.

2.3 Ngoại trừ các biển báo EFTPOS, điểm chơi bạc này sẽ không mời dụ khách hàng:

(a) Rút tiền, hoặc rút thêm tiền, từ máy rút tiền mặt, hoặc

(b) Rời khỏi điểm chơi bạc để lấy tiền, hoặc lấy thêm tiền, nhằm cho phép khách hàng đó chơi hoặc tiếp tục chơi bạc bằng máy.

2.4 Tuy nhiên, điểm chơi bạc có thể hướng dẫn khách hàng đến một máy rút tiền mặt khi khách hàng yêu cầu làm như vậy.

3. Tiếp xúc với Khách hàng – Các Dấu hiệu Nguy hiểm

3.1 Điểm chơi bạc này sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lý để đảm bảo khu vực máy chơi bạc và lối vào khu vực máy chơi bạc được giám sát tại mọi thời điểm khi các máy đã sẵn sàng để chơi.

3.2 Điểm chơi bạc sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lý để đảm bảo rằng khách hàng trong khu vực máy chơi bạc thường xuyên được theo dõi để giám sát những hành vi gây ra do tổn hại từ chơi bạc.

3.3 Điểm chơi bạc sẽ không khuyến khích hoặc mời dụ khách hàng tham gia việc chơi máy liên tục hoặc kéo dài.

3.4 Nhân viên tại điểm chơi bạc sẽ yêu cầu khách hàng tạm nghỉ xa khỏi khu vực máy chơi bạc nơi đã xảy ra một tiếp xúc cho thấy rằng khách hàng tức giận trong lúc chơi hoặc đã yêu cầu được trợ giúp do hậu quả của việc chơi bạc của họ.

3.5 Nhân viên tại điểm chơi bạc sẽ tiếp xúc với khách hàng, người mà theo quan sát cho thấy họ đã chơi máy trong suốt một thời gian dài mà không nghỉ ngơi, và yêu cầu khách hàng đó tạm nghỉ xa khỏi khu vực máy chơi bạc.

3.6 Nhân viên tại điểm chơi bạc sẽ tiếp xúc với khách hàng, người:

(a) Đã được yêu cầu tạm nghỉ nhưng từ chối nghỉ xa khỏi khu vực máy chơi bạc

(b) Chơi nhiều máy cùng lúc, hoặc

(c) Giữ một máy để chơi một máy khác.

4. Nhân viên tại Điểm Chơi bạc

4.1 Các nhân viên tại điểm chơi bạc không được phép chơi bạc trong ngày mà họ được phân công làm việc tại điểm chơi bạc.

4.2 Điểm chơi bạc cung cấp thông tin cho các nhân viên để họ nhận thức được nguy cơ gia tăng những tổn hại do chơi bạc.

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

Điểm chơi bạc sẽ đảm bảo rằng, ít nhất một lần mỗi sáu tháng, các Nhân viên là người quản lý hoạt động hàng ngày tại điểm chơi bạc và các Viên chức Phụ trách về Chơi bạc có Trách nhiệm gặp gỡ với Nhân viên Trợ giúp tại Điểm chơi bạc được bổ nhiệm.

6. Môi trường Chơi bạc

6.1 Điểm chơi bạc sẽ không khuyến khích khách hàng chơi nhiều máy cùng một lúc.

6.2 Điểm chơi bạc sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lý để can ngăn một khách hàng giữ một máy chơi bạc để chơi một máy khác trong khu vực máy chơi bạc.

6.3 Trong giờ mở cửa của các dịch vụ ăn uống bên ngoài khu đặt máy chơi bạc, điểm chơi bạc sẽ đảm bảo rằng khách hàng có thể đặt mua và được phục vụ ăn uống mà không cần vào khu vực máy chơi bạc.

6.4 Điểm chơi bạc có thể cung cấp thức ăn hoặc đồ uống cho khách hàng ngồi tại chỗ hoặc đang kéo máy với điều kiện đây là một phần trong việc tiếp xúc với khách hàng đó.

7. Viên chức Phụ trách về Chơi bạc có Trách nhiệm

7.1 Các Viên chức Phụ trách về Chơi bạc có Trách nhiệm được bổ nhiệm tại điểm chơi bạc này.

7.2 Một Viên chức Phụ trách về Chơi bạc có Trách nhiệm sẽ có mặt ở khu vực máy chơi bạc vào mọi thời điểm khi mà các máy đã sẵn sàng để chơi.

7.3 Điểm chơi bạc sẽ đặt một thông báo dễ nhìn thấy trong khu vực máy chơi bạc cho biết rằng một Viên chức Phụ trách về Chơi bạc có Trách nhiệm đang có mặt để sẵn sàng hỗ trợ bất cứ lúc nào.

7.4 Viên chức Phụ trách về Chơi bạc có Trách nhiệm của điểm chơi bạc sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lý để:

(a) Giám sát khu vực máy chơi bạc và đảm bảo sự tuân thủ đối với Luật, các quy định và bộ quy tắc này

(b) Đảm bảo nhân viên ghi lại những sự cố khi chơi bạc và các can thiệp vào Sổ Đăng ký Chơi bạc có Trách nhiệm

(c) Quan sát những khách hàng có những hành vi gây ra do tổn hại từ chơi bạc và cung cấp hỗ trợ khi cần thiết

(d) Cung cấp lời khuyên cho nhân viên về tác hại của chơi bạc và cách đối phó với các dấu hiệu tổn hại do chơi bạc, và

(e) Trả lời các câu hỏi và khiếu nại của khách hàng về cung cấp chơi bạc tại điểm chơi bạc đã được phê duyệt.

7.5 Viên chức Phụ trách về Chơi bạc có Trách nhiệm của điểm chơi bạc này sẽ hoàn thành các dịch vụ về huấn luyện chơi bạc có trách nhiệm đã được chỉ định, nếu có.

8. Sổ Đăng ký Chơi bạc có Trách nhiệm

8.1 Điểm chơi bạc giữ Sổ Đăng ký Chơi bạc có Trách nhiệm. Chi tiết về tất cả các sự cố về chơi bạc có trách nhiệm và những can thiệp được ghi lại trong sổ đăng ký này, bao gồm:

(a) Ngày và thời gian xảy ra sự cố

(b) Chi tiết về vụ việc

(c) Chi tiết về các can thiệp đã được thực hiện để đối phó với vụ việc

(d) Chi tiết về những phản ứng của khách hàng đối với những can thiệp, nếu biết

(e) Ngày và giờ được ghi lại trong Sổ Đăng ký Chơi bạc có Trách nhiệm, và

(f) Tên của cá nhân nếu cá nhân đó tự nguyện cung cấp.

8.2 Điểm chơi bạc này lưu giữ thông tin trong Sổ Đăng ký Chơi bạc có Trách nhiệm ít nhất trong vòng sáu tháng kể từ ngày thông tin được ghi vào sổ.

8.3 Điểm chơi bạc sẽ cung cấp một bản sao của Sổ Đăng ký Chơi bạc có Trách nhiệm cho Ủy ban về Cờ bạc và Rượu bang Victoria nếu được yêu cầu.

8.4 Điểm chơi bạc có thể cung cấp thông tin trong Sổ Đăng ký Chơi bạc có Trách nhiệm cho Nhân viên Trợ giúp tại Điểm chơi bạc nhằm mục đích đào tạo và phát triển với điều kiện thông tin không bao gồm tên hoặc đặc điểm nhận dạng của bất kỳ khách hàng nào.

Phụ lục - Định nghĩa

Định nghĩa

Quản trị viên Bộ Quy tắc là hiệp hội ngành công nghiệp nơi soạn thảo và quản lý bộ quy tắc này.

Tiếp xúc là sự hỗ trợ có giới hạn dựa trên đánh giá của từng trường hợp cụ thể bởi nhân viên tại điểm chơi bạc. Sự tiếp xúc có thể ở dạng:

- Khuyến khích khách hàng xem xét các mời chào ăn uống có sẵn tại điểm chơi bạc để tạm nghỉ xa khỏi khu vực chơi máy.
- Chào mời với khách hàng các thức uống giải khát (ví dụ: trà hoặc cà phê) ở một nơi yên tĩnh và riêng tư hơn trong điểm chơi bạc, nơi khách hàng có cơ hội hỏi những thông tin hỗ trợ phù hợp một cách kín đáo.
- Hỗ trợ khách hàng thu xếp phương tiện đi lại để rời khỏi điểm chơi bạc.
- Cung cấp cho khách hàng thông tin về hỗ trợ chơi bạc, và

- Giải thích cách thức hoạt động của chương trình tự cấm chơi bạc và cung cấp thông tin về cách truy cập chương trình này.

Chương trình khách hàng trung thành là "kế hoạch khách hàng trung thành" được định nghĩa trong phần 1.3 của Luật.

Viên chức Phụ trách về Chơi bạc có Trách nhiệm là nhân viên được bổ nhiệm để hỗ trợ người điều hành điểm chơi bạc nhằm:

- Giảm thiểu tối đa các tổn hại do chơi bạc tại điểm chơi bạc và
- Đảm bảo sự tuân thủ với tất cả quy định chơi bạc có trách nhiệm và các yêu cầu của bộ quy tắc.
- Trả lời các câu hỏi của nhân viên và khách hàng về cung cấp dịch vụ chơi bạc tại điểm chơi bạc.

Sổ Đăng ký Chơi bạc có Trách nhiệm là sổ lưu trong khu vực chơi bạc để nhân viên tại điểm chơi bạc ghi lại các tiếp xúc với khách hàng liên quan đến chơi bạc có trách nhiệm.

Nhân viên Hỗ trợ tại Điểm chơi bạc là nhân viên từ Chương trình Hỗ trợ Người đánh bạc tại Điểm chơi bạc. Những nhân viên này hỗ trợ các điểm chơi bạc trong việc hoàn tất các trách nhiệm như:

- Xác định và trả lời các khách hàng thường xuyên khi họ có dấu hiệu chơi bạc có vấn đề
- Nâng cao nhận thức của nhân viên tại điểm chơi bạc và khuyến khích việc giới thiệu đến các dịch vụ Trợ giúp Người chơi bạc, các chương trình tự cấm chơi bạc và các dịch vụ hỗ trợ cộng đồng khác
- Đáp ứng các yêu cầu của Bộ Quy tắc Ứng xử Chơi bạc có Trách nhiệm
- Tạo và duy trì môi trường chơi bạc có trách nhiệm
- Đảm bảo họ hoàn tất khóa huấn luyện Dịch vụ Chơi bạc có Trách nhiệm (RSG) theo yêu cầu.

Miễn trừ Trách nhiệm

Bất kỳ thay đổi pháp lý nào ảnh hưởng đến bộ quy tắc này sẽ không làm cho bộ quy tắc này bất hợp lệ. Bất kỳ luật lệ hoặc quy định nào của Tiểu bang hoặc Liên bang đều được xem là quan trọng hơn các nội dung của bộ quy tắc này.