

**Bộ Quy tắc Ứng xử
về Chơi Keno có Trách nhiệm
ở bang Victoria**

Được chấp thuận ngày 13 / 12 / 2011

Phiên bản 1.0



Bộ Quy tắc Ứng xử về Đánh bạc/ Chơi Keno có Trách nhiệm ở bang Victoria.

1. Định nghĩa

Đại lý chính thức (Accredited agent) có nghĩa là một hay nhiều người được chính thức công nhận qua Giấy phép để bán vé chơi Keno, căn cứ theo phần 6A.2.4(3) trong *Đạo luật Quy định về Cờ bạc năm 2003 (Gambling Regulation Act 2003)*.

Tabcorp là tổ chức được cấp phép hoạt động Keno qua Tabcorp Investments No. 5 Pty. Ltd., ABN 72 105 341 366 tại số 5 Bowen Crescent, Melbourne, Victoria.

Điểm chơi hay **điểm chơi Keno (Outlet or Keno outlet)** là nơi hoạt động kinh doanh của đại lý chính thức.

2. Cam kết của chúng tôi về Cờ bạc có Trách nhiệm

Tabcorp và các đại lý chính thức 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 Chơi Keno có Trách nhiệm cho thấy cách chúng tôi chứng tỏ cam kết này ra sao và sẽ được để công khai tại các điểm chơi Keno.

Cờ bạc có Trách nhiệm trong môi trường quy định là khi thân chủ ở vào tình trạng, và có sẵn thông tin cũng như hỗ trợ, để và có thể, tỉnh táo và sáng suốt lựa chọn hoạt động đánh bạc dựa theo 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 cộng đồng và cá nhân đánh bạc.

3. Bộ Quy tắc Ứng xử đã sẵn có

Bộ Quy tắc này hiện có bằng tiếng Anh và ngôn ngữ các cộng đồng chính tại các điểm chơi Keno cũng như trong phần Cờ bạc Có trách nhiệm (Responsible Gambling) trên địa chỉ mạng của Tabcorp www.tabcorp.com.au.

Những ngôn ngữ cộng đồng chính gồm có:

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

Thân chủ sẽ nhận được một bản sao bộ Quy tắc này với các ngôn ngữ trên nếu có yêu cầu.

4. Thông tin Sản phẩm

Các quy định cờ bạc Keno đều được để công khai tại mỗi điểm chơi Keno.

Sách mỏng về quy định chơi Keno cũng được cung cấp đến đại lý chính thức để bày công khai tại điểm chơi Keno.

5. Thông tin về Cờ bạc có Trách nhiệm

Tabcorp hoạt động qua các điểm chơi và đại lý chính thức thuộc bang Victoria và cung cấp thông tin cờ bạc có trách nhiệm dưới nhiều hình thức, gồm có sách mỏng giới thiệu và áp phích, trình bày thông tin về:

- cách đánh bạc có trách nhiệm
- cách tuân theo và ra một quyết định có cam kết trước
- các dịch vụ hỗ trợ cờ bạc sẵn có
- cấm cung cấp tín dụng đánh bạc
- các giới hạn với khoản trả tiền thẳng bằng chi phiếu.

Các chi tiết thông tin liên lạc về dịch vụ hỗ trợ cờ bạc có vấn đề cũng như những nhắc nhở đánh bạc có trách nhiệm đều được trình bày công khai qua nhiều cách, kể cả trình chiếu màn hình, trong phạm vi các điểm chơi Keno.

Các thông báo về cờ bạc có trách nhiệm sau đây cũng sẽ được trình bày trên các tài liệu liên hệ.

Hãy suy nghĩ! Về lựa chọn của quý vị
Xin gọi Trợ giúp Người đánh bạc qua số 1800 858 858
www.problemgambling.vic.gov.au
www.gamblinghelponline.org.au

6. Liên lạc với thân chủ

Tabcorp không liên lạc trực tiếp với các thân chủ chơi Keno. Tuy nhiên, Tabcorp khuyến khích các điểm chơi và đại lý chính thức cũng như nhân viên của họ tiếp xúc, tìm hiểu thân chủ và cung cấp thông tin của Tabcorp đến họ nếu có yêu cầu.

Tại điểm chơi bạc, một người có thể tiếp cận với nhân viên để lấy thông tin hay xin giúp đỡ về việc đánh bạc có vấn đề, hay người này đang có dấu hiệu có thể liên quan đến việc có vấn đề với cờ bạc, sẽ được hướng dẫn đến người Quản lý Trực Bộ phận Cờ bạc (Gaming Duty Manager) hay Viên chức về Cờ bạc có Trách nhiệm (Responsible Gambling Officer) tại điểm chơi để được giúp đỡ.

Thân chủ nào cho thấy dấu hiệu cùng quần hay có hành vi không chấp nhận được sẽ có nhân viên đến gặp và đề nghị trợ giúp. Các dấu hiệu này có thể bao gồm, nhưng không nhất thiết chỉ giới hạn trong những dấu hiệu sau:

- một người hoặc đánh bạc hàng ngày hoặc thấy khó dừng đánh bạc lúc đóng cửa
- đánh bạc trong thời gian kéo dài, nghĩa là đánh bạc không ngừng nghỉ suốt ba tiếng hoặc hơn
- 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, hỏi vay tiền từ nhân viên hoặc thân chủ khác, hoặc tiếp tục đánh bạc vào những món tiền thắng lớn
- biểu lộ hành vi gây gổ, không thân thiện hay dễ xúc động trong khi đánh bạc.

Trợ giúp này có thể dưới dạng:

- nhân viên liên lạc và khuyến khích thân chủ tạm nghỉ đánh bạc.
- nhân viên mời thân chủ dùng nước giải khát (như một tách trà hay cà phê) tại một nơi yên tĩnh và riêng tư hơn tại điểm chơi này.

Nếu hành vi trên có thể là do việc đánh bạc có vấn đề, thân chủ sẽ được hướng dẫn đến Viên chức Cờ bạc có Trách nhiệm. Luôn luôn phải trao đổi với thân chủ sao cho quyền riêng tư của họ được tôn trọng.

7. Cam kết trước

Tabcorp hỗ trợ và khuyến khích tất cả đại lý chính thức khuyến thân chủ chơi Keno nên giới hạn thời gian và mức tiền bạc hợp với hoàn cảnh riêng của mình. Các biển/bảng báo đặt gần máy chơi Keno đều khuyến cáo thân chủ định mức giới hạn và nên tuân theo đó.

Điểm chơi Keno cũng có, tại mỗi máy Keno, các sách giới thiệu và bảng ghi thông tin các tình huống có thể dẫn đến tiêu tiền quá mức. Các tình huống này gồm có:

- đánh bạc hàng ngày và thấy khó ngừng lại vào giờ đóng cửa
- đánh bạc trong thời gian dài, nghĩa là, suốt ba giờ hoặc hơn 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 quanh mình
- cố mượn tiền từ nhân viên hoặc thân chủ khác, hoặc tiếp tục đánh bạc vào những khoản thắng lớn
- có hành vi gây gổ, không thân thiện hay dễ xúc động trong khi đánh bạc
- cố thắng lại những khoản thua lớn
- khi cảm thấy căng thẳng hoặc không vui
- mất kiểm soát vì uống rượu quá mức.

Các đại lý chính thức và nhân viên sẽ hỗ trợ thân chủ nào cho biết có cam kết trước, bằng cách khuyến khích họ giữ đúng quyết định cam kết này.

8. Chính sách về Đánh bạc đối với Nhân viên

Theo Chính sách Đánh bạc đối với Nhân viên của Tabcorp, nhân viên Bộ phận Cờ bạc không được phép chơi Keno bất cứ lúc nào.

Nhân viên Tabcorp không thuộc bộ phận cờ bạc không được phép chơi Keno trong khi làm nhiệm vụ, trừ phi được yêu cầu để thực hiện công việc thường lệ của mình.

Nhân viên thuộc điểm chơi Keno không được phép chơi Keno trong khi làm nhiệm vụ, trừ phi được yêu cầu chơi để thực hiện công việc thường lệ của mình. Họ được huấn luyện đánh bạc có trách nhiệm trong phần tác nghiệp của mình. Bất cứ nhân viên nào cho thấy có vấn đề đánh bạc sẽ được chuyển đến người Quản lý Trực hay Viên chức phụ trách Đánh bạc có Trách nhiệm tại điểm chơi. Mọi tiếp xúc với nhân viên tỏ ra có vấn đề đánh bạc sẽ diễn ra trong phạm vi tôn trọng quyền riêng tư của nhân viên này.

9. Các Dịch vụ Hỗ trợ Người đánh bạc Có vấn đề

Tabcorp hoạt động qua các điểm chơi và đại lý chính thức hầu bảo đảm các thông tin về dịch vụ hỗ trợ đánh bạc ở địa phương luôn sẵn có tại mỗi điểm chơi Keno. Tabcorp cam kết tăng cường các đường dây liên lạc giữa đại lý Keno và ban dịch vụ trợ giúp đánh bạc có vấn đề, kể cả xúc tiến các cuộc gặp thường xuyên với ban dịch vụ Giúp đỡ người Đánh bạc (Gambler's Help) tại địa phương.

Diễn hình những cuộc gặp gỡ này có thể là:

- tổ chức các buổi huấn luyện nhân viên hàng năm do ban dịch vụ Giúp đỡ người Đánh bạc tại địa phương
- những cuộc họp thường xuyên / hai lần mỗi năm giữa quản lý viên/ điểm chơi Keno và ban dịch vụ Giúp đỡ người Đánh bạc tại địa phương.

Chi tiết các cuộc gặp này sẽ được lưu tại Hồ sơ/ Sổ sách về Đánh bạc có Trách nhiệm, để tại phòng chơi bạc. Chi tiết cuộc họp phải bao gồm:

- thời gian và ngày tháng cuộc họp
- những người tham dự họp
- các đề tài bàn luận
- các đề mục hành động/ kết quả sau cuộc họp
- ngày tháng cuộc họp kế tiếp

10. Thân chủ Khiếu nại

Thân chủ có khiếu nại về bộ Quy tắc này có thể trực tiếp viết thư tới:

Manager, Gaming Operations
Tabcorp
5 Bowen Crescent,
Melbourne VIC 3004

Thân chủ có khiếu nại về việc điểm chơi áp dụng bộ Quy tắc này cần trực tiếp viết thư cho ban quản lý điểm chơi. Mọi phàn nàn sẽ được Tabcorp kiểm tra để chắc chắn có liên hệ đến việc thi hành bộ Quy tắc.

Khiếu nại về phục vụ thân chủ hay về hoạt động chơi Keno cần trực tiếp gửi đến quản lý điểm chơi/nhân viên đang làm nhiệm vụ. Nhân viên điểm chơi sẽ trợ giúp tiến trình này nếu được yêu cầu. Khiếu nại sẽ được điều tra nhanh chóng và trong tinh thần thông cảm. Nếu quyết định không điều tra khiếu nại vì không liên hệ đến việc áp dụng bộ Quy tắc này, người khiếu nại sẽ được thông báo lý do.

Trong khi điều tra khiếu nại, có thể tìm kiếm thông tin từ nhân viên điều hành liên hệ. Nếu khiếu nại có căn cứ, Tabcorp sẽ thông báo đến người phàn nàn các hành động được áp dụng để giải quyết vấn đề. Người khiếu tố luôn được thông báo kết quả khiếu nại. Thông tin sẽ do VCGR cung cấp nếu có yêu cầu.

Nếu điểm chơi bạc hay Tabcorp không giải quyết, 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), 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. Các mẫu đơn này cũng có sẵn tại điểm chơi Keno.

Ghi chú: Có thể có chi phí liên hệ sau khi khiếu nại được gửi đến IAMA nhờ giải quyết. Tất cả các Bên đều được khuyến khích tìm giải pháp lúc ở điểm chơi bạc trước khi nhờ chuyên gia hòa giải.

Tài liệu về khiếu nại cần phải được lưu trong Hồ sơ/ Sổ sách Đánh bạc có Trách nhiệm để sẵn sàng cung cấp cho VCGR khi có yêu cầu.

11. Trẻ vị thành niên

Nghiêm cấm trẻ/ người vị thành niên đánh bạc. Tabcorp hoạt động cùng các điểm chơi và đại lý chính thức, bảo đảm rằng các biển báo thân chủ về lệnh cấm này đều được đặt công khai tại điểm chơi Keno.

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. Nếu không xuất trình giấy tờ để kiểm chứng, thân chủ này phải được yêu cầu rời phòng/ khu vực đánh bạc có bán Keno.

12. Môi trường Đánh bạc

Thân chủ chơi Keno sẽ được khuyến thường xuyên tạm nghỉ đánh bạc và không tham gia cờ bạc quá độ hay kéo dài. Khuyến cáo này có thể là lời loan báo về một sự kiện đã ấn định trước. Các sự kiện này có thể là:

- loan báo đã đến giờ uống 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 chơi phải có đồng hồ lớn để thân chủ biết được thời khắc qua đi. Nhân viên điểm chơi cũng sẽ báo giờ giấc khi nói về các hoạt động của điểm chơi.

13. Giao dịch

Các điểm chơi Keno không trả tiền mặt các chi phiếu của thân chủ, kể cả trả tiền chi phiếu cho việc chơi Keno. Một biển báo ghi rõ điều này được đặt công khai tại quầy thu quỹ trong phòng chơi.

Các giải thắng Keno sẽ được trả toàn thể hay một phần bằng chi phiếu nếu thân chủ yêu cầu.

14. Quảng cáo và khuyến mãi

Tất cả quảng cáo về Keno do Tabcorp hay đại diện thực hiện phải phù hợp với bộ Quy tắc Đạo đức Quảng cáo được Hội các nhà Quảng cáo Quốc gia Úc (AANA) chấp thuận.

Mỗi quảng cáo và khuyến mãi trong tương lai sẽ được đối chiếu để đảm bảo phù hợp với bảng kiểm tra dựa theo Bộ Đạo đức Nghề nghiệp của AANA.

Ngoài ra, Tabcorp cũng bảo đảm các tài liệu quảng cáo Keno 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. Thực thi Bộ Quy tắc này

Bộ Quy tắc Ứng xử Đánh bạc có Trách nhiệm của Tabcorp được đính kèm cùng tài liệu hướng dẫn tất cả nhân viên mới vào Bộ phận Chơi bạc, ngay khi bắt đầu nhận việc với Tabcorp và đến làm việc tại điểm chơi. Nhân viên đã được tuyển dụng khi ban hành Bộ Quy tắc này 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 sẽ được chuyển thẳng đến Giám đốc, Ban Điều hành Chơi bạc, của Tabcorp.

Nhân viên được xác nhận thực thi hiệu quả và rồi đảm nhiệm công việc được phác thảo trong Bộ Quy tắc sẽ được điểm chơi hay đại lý chính thức công nhận.

16. Tái xét duyệt

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 trưởng. Việc xét lại này sẽ nhận ý kiến phản hồi từ tất cả những người có liên hệ, bao gồm nhân viên Tabcorp, nhân viên điểm chơi, thân chủ và ban dịch vụ hỗ trợ người đánh bạc có vấn đề. Các thay đổi đề ra sẽ được thực thi hợp lý.