CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM
QUY TẮC ỨNG XỬ

Colac Nhánh phụ RSL

Việt

Tháng 11 năm 2020

Phiên bản 4 – Mã số 4

LEIGH BARRETT & ASSOCIATES

GAMESURE

Quy tắc ứng xử cờ bạc có trách nhiệm

1. Tin nhắn cờ bạc có trách nhiệm

Một chi nhánh phụ có nhiệm vụ thực hiện tất cả các bước hợp lı để ngăn chặn và giảm thiểu tác hại từ hoạt động của máy chơi game trong chi nhánh phụ 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 đang hiển thị hành vi phù hợp với tác hại cờ bạc.

Chi nhánh phụ 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 điệp cờ bạc có trách nhiệm sau đây tại quầy / trạm thu ngân và / hoặc lối vào phòng chơi game để nó có thể nhìn thấy rõ ràng bất cứ nơi nào chi nhánh cung cấp máy chơi game điện tử (EGM) sản phẩm:

Chi nhánh phụ này cam kết phúc lợi của khách hàng quen, nhân viên và cộng đồng rộng lớn hơn nơi nó hoạt động. Nó cố gắng 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 lı và hợp lı thông báo dựa trên hoàn cảnh cá nhân và cá nhân của họ. Là một phần của cam kết này, chi nhánh phụ đã thông qua 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 tài chính và con người, để hỗ trợ hoạt động đúng đắn và thực hiện Quy tắc tại các cơ sở này.

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

Một bản sao của Bộ quy tắc sẽ được cung cấp dưới dạng văn bản hoặc điện tử cho khách hàng 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 cũng sẽ có sẵn trên trang web của chi nhánh phụ (nếu có) bao gồm các ngôn ngữ cộng đồng khác nhau bao gồm tiếng Hy Lạp, tiếng Ì, tiếng Trung, tiếng Việt, tiếng Ả Rập, tiếng Thổ Nhĩ Kỳ và tiếng Tây Ban Nha.

Chi nhánh phụ sẽ đảm bảo rằng Sổ đăng kı cờ bạc có trách nhiệm được cung cấp sẵn cho bất kỳ người được ủy quyền hoặc thanh tra VCGLR nào theo yêu cầu

2. Tương tác với khách hàng - Giao tiếp với con bạc

2.1 Chi nhánh phụ này sẽ đảm bảo rằng thông tin liên lạc với Khách hàng không:

(a) Khiến khách hàng vào hoặc ở lại khu vực máy chơi game

(b) Tạo 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 khách hàng rằng họ có thể kiếm tiền khi chơi máy chơi game.

ii. Nói với khách hàng rằng một máy chơi game hoặc máy chơi game jackpot đã hoặc chưa trả tiền, hoặc đó là do tiền thắng cược trả tiền.

iii. Thảo luận về may mắn hoặc mê tín dị đoan.

iv. Nói với khách hàng rằng 'suıt bỏ lỡ' có nghĩa là máy chơi game sắp trả tiền thắng cược.

© Copyright 2020 Leigh Barrett & Associates Pty Ltd

v. Đề xuất 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. Đề xuất hoặc khuyến khích niềm tin rằng có những chiến lược mà khách hàng có thể sử dụng để giành chiến thắng khi chơi máy chơi game (ví dụ, tăng hoặc giảm số tiền đặt cược cho mỗi dòng hoặc số dòng mà trên đó một cược được thực hiện), hoặc

vii. Nói với một khách hàng rằng họ xứng đáng để giành chiến thắng.

2.2 Chi nhánh phụ này sẽ thực hiện các bước hợp lı 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 Ngoại trừ biển báo EFTPOS, chi nhánh phụ này sẽ không khiến khách hàng:

(a) Rút tiền, hoặc rút thêm tiền, từ một cơ sở tiền mặt, hoặc

(b) Để lại chi nhánh phụ này để có được tiền, hoặc có được nhiều tiền hơn, để cho phép khách hàng đó chơi, hoặc tiếp tục chơi, một máy chơi game.

2.4 Tuy nhiên, chi nhánh phụ này có thể hướng khách hàng đến cơ sở tiền mặt khi khách hàng yêu cầu.

3. Tương tác với khách hàng – Dấu hiệu đau khổ

3.1 Chi nhánh phụ này sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lı để đảm bảo khu vực máy chơi game và lối vào khu vực máy chơi game được giám sát mọi lúc khi máy chơi game có sẵn để chơi.

3.2 Chi nhánh phụ này sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lı 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 Chi nhánh phụ này sẽ không khuyến khích hoặc khiến khách hàng tham gia vào chơi máy chơi game chuyên sâu hoặc kéo dài.

3.4 Nhân viên tại chi nhánh phụ này sẽ yêu cầu khách hàng nghỉ ngơi khỏi khu vực máy chơi game nơi đã xảy ra tương tác và 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 việc chơi game của họ.

3.5 Nhân viên tại chi nhánh phụ 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 đó nghỉ ngơi khỏi khu vực máy chơi game.

3.6 Nhân viên tại chi nhánh phụ này dự kiến sẽ tương tác với một 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.

© Copyright 2020 Leigh Barrett & Associates Pty Ltd

4. Nhân viên địa điểm chơi game

4.1 Nhân viên tại chi nhánh phụ này không được phép chơi máy chơi game vào một ngày làm việc được phân loại tại chi nhánh phụ này.

4.2 Chi nhánh phụ này cung cấp thông tin cho nhân viên để họ nhận thức được nguy cơ bị tổn hại do cờ bạc gia tăng.

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

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

6. Môi trường cờ bạc

6.1 Chi nhánh phụ này sẽ không khuyến khích khách hàng chơi nhiều máy chơi game cùng một lúc.

6.2 Chi nhánh phụ này sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lı 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 ăn uống bên ngoài sàn máy chơi game, chi nhánh phụ này sẽ đảm bảo rằng khách hàng có thể đặt hàng và được phục vụ đồ ăn thức uống mà không cần phải vào khu vực máy chơi game.

6.4 Chi nhánh phụ này có thể cung cấp cho khách hàng ngồi hoặc chơi máy chơi game thực phẩm hoặc đồ uống miễn là nó được cung cấp như một phần của sự tương tác với khách hàng đó.

7. Nhân viên cờ bạc có trách nhiệm

7.1 Cán bộ cờ bạc có trách nhiệm đã được bổ nhiệm tại chi nhánh phụ này.

7.2 Một nhân viên cờ bạc có trách nhiệm sẽ có sẵn trong khu vực máy chơi game mọi lúc máy chơi game có sẵn để chơi game.

7.3 Chi nhánh phụ này sẽ hiển thị nổi bật trong khu vực máy chơi game 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 chi nhánh phụ này sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lı 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 kı cờ bạc có trách nhiệm

(c) Quan sát khách hàng có hành vi phù hợp với tác hại của 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 của tác hại cờ bạc, và

(e) Trả lời các thắc mắc và khiếu nại của khách hàng về việc cung cấp cờ bạc trong chi nhánh phụ được phê duyệt.

7.5 Nhân viên cờ bạc có trách nhiệm của chi nhánh phụ này sẽ hoàn thành dịch vụ đào tạo cờ bạc có trách nhiệm theo quy định, nếu có.

© Copyright 2020 Leigh Barrett & Associates Pty Ltd

8. Đăng kı cờ bạc có trách nhiệm

8.1 Chi nhánh phụ này duy trì một sổ đăng kı cờ bạc có trách nhiệm. Các chi tiết của tất cả các sự cố cờ bạc có trách nhiệm và can thiệp được ghi lại trong sổ đăng kı này, bao gồm:

(a) Ngày giờ xảy ra sự cố

(b) Chi tiết về vụ việc

(c) Chi tiết về sự can thiệp được thực hiện để đối phó với sự cố

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

(e) Ngày và giờ mục nhập được ghi lại trong sổ đăng kı 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 Chi nhánh phụ này giữ lại thông tin trong sổ đăng kı cờ bạc có trách nhiệm không ít hơn sáu tháng kể từ ngày nó được ghi lại trong sổ đăng kı cờ bạc có trách nhiệm.

8.3 Chi nhánh phụ này sẽ cung cấp một bản sao của sổ đăng kı cờ bạc có trách nhiệm cho Ủy ban Cờ bạc và Quy định về Rượu victoria theo yêu cầu.

8.4 Chi nhánh phụ này có thể cung cấp thông tin trong sổ đăng kı cờ bạc có trách nhiệm cho Nhân viên hỗ trợ chi nhánh phụ cho mục đích đào tạo và phát triển với điều khoản 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 thành viên và khách truy cập của chi nhánh phụ.
- "EGM" có nghĩa là máy chơi game điện tử.
- "Quản lı" có nghĩa là việc quản lı chi nhánh phụ này
- "Khách quen" có nghĩa là khách hàng, thành viên và khách truy cập của chi nhánh phụ.
- "Đăng kı sự cố cờ bạc có trách nhiệm" có nghĩa là sổ đăng kı được duy trì bởi chi nhánh phụ, trong đó chi nhánh phụ ghi lại thông tin cần thiết theo Bộ quy tắc.
- "Cán bộ cờ bạc có trách nhiệm" là người chịu trách nhiệm quản lı Quy tắc tại chi nhánh phụ bất cứ lúc nào.
- "Chi nhánh phụ" có nghĩa là địa điểm chơi game này.
- "Địa điểm" có nghĩa là chi nhánh phụ này

Chuẩn bị Bộ quy tắc

Bộ quy tắc 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 có nguồn gốc văn hóa và ngôn ngữ đa dạng.

Bộ quy tắc được hỗ trợ bởi một chính sách cờ bạc có trách nhiệm và thủ tục hướng dẫn sử dụng giam giữ các quy trình và thủ tục để có hiệu lực cho Bộ quy tắc và được cung cấp cho mỗi nhân viên của chi nhánh phụ tại cảm ứng.

© Copyright 2020 Leigh Barrett & Associates Pty Ltd

© Copyright 2020 Leigh Barrett & Associates Pty Ltd