



Quy Luật Cờ Bạc Có Trách Nhiệm

Phiên bản 6 tháng 7 năm 2019



MỤC LỤC

LỜI TỰA ĐẦU	1
CAM KẾT CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM CỦA CROWN	2
QUY LUẬT THÔNG HÀNH	4
THÔNG TIN VỀ CHƠI BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM QUA Ý THỨC, HƯỚNG DẪN, VÀ HỖ TRỢ	5
THÔNG TIN VỀ CHƯƠNG TRÌNH KHÁCH HÀNG TRUNG THÀNH	10
CAM KẾT TRƯỚC KHI CHƠI – TỰ GIỚI HẠN TIỀN/ THỜI GIAN CHƠI	11
GIAO TIẾP VỚI KHÁCH HÀNG	13
GIAO TIẾP VỚI NHÂN VIÊN	17
CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ TRẮC TRỞ CỜ BẠC KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG	18
TUÂN THEO ĐIỀU LUẬT CẤM TRÈ EM VÀ NGƯỜI DƯỚI 18 TUỔI CHƠI BẠC	19
MÔI TRƯỜNG CHƠI BẠC	20
CÁC GIAO DỊCH CHUYỂN KHOẢN TÀI CHÁNH	21
QUẢNG CÁO CÓ TRÁCH NHIỆM	23
VIỆC THI HÀNH VÀ XÉT DUYỆT QUY LUẬT	26
Chú Thích	27

Quy Luật Cờ Bạc Có Trách Nhiệm

LỜI TỰA ĐẦU

Crown Melbourne Limited là công ty quản lý khu giải trí có sòng bạc và được đề cử quyền Điều Hành Sòng Bạc tại Victoria. Khu Liên Hợp Crown là một trong những khu giải trí phong phú và đa dạng nhất trên thế giới. Crown nổi tiếng không những về những phương tiện giải trí phong phú mà cả về chất lượng phục vụ cao cấp cho khách hàng. Cam kết của chúng tôi trong việc cung cấp dịch vụ chơi game cho khách hàng một cách có trách nhiệm cũng không ngoại lệ. Quy Luật Hướng Dẫn Cờ Bạc Có Trách Nhiệm (Code) phản ánh tầm quan trọng của cam kết này.

Trải nghiệm giải trí và chơi bạc của chúng tôi được đại đa số khách hàng yêu thích. Tuy nhiên, chúng tôi nhận thấy rằng một số khách hàng cũng gặp khó khăn trong việc chơi bạc có chừng mực. Điều này có thể gây ra cho họ những trở ngại không những về cá nhân và tài chính, mà còn có khả năng tác động tới gia đình, bạn bè và cộng đồng.

Mặc dù quyết định chơi bạc là sự lựa chọn của mỗi người, dựa trên hoàn cảnh cá nhân, chúng tôi nhận thấy rằng, để có một lựa chọn đúng đắn và có trách nhiệm, khách hàng của chúng tôi cũng cần được thông báo về các sản phẩm và thông tin về các dịch vụ trợ giúp dành cho người gặp khó khăn trong việc kiểm soát lối thói chơi bạc của mình.

Quy Luật Cờ Bạc có Trách Nhiệm của chúng tôi sẽ được cập nhật theo thời gian, dựa theo những kiến thức mới nhất về vấn nạn cờ và cách ứng phó thích hợp. Mục đích của chúng tôi là hợp tác với các ban ngành liên quan trong cộng đồng, như cơ quan chính phủ, các chuyên gia cố vấn và với chính những người chơi bạc, để đảm bảo nội dung bộ luật phản ánh một cách sát thực với những người trong cuộc.

Quy Luật này thể hiện cam kết của chúng tôi với khách hàng và nhân viên của mình về việc giảm thiểu tác hại và chơi bạc có trách nhiệm. Mong quý khách trải nghiệm mỹ mãn cùng chúng tôi.

Chúng tôi luôn trân trọng ý kiến đóng góp của quý khách về bất cứ vấn đề gì và thời điểm nào. Đặc biệt là những sự đóng góp giúp chúng tôi không nỗ lực nâng cao chất lượng phục vụ tốt đẹp để đảm bảo sự hài lòng cho quý khách hàng.

Barry Felstead
Chief Executive Officer
Australian Resorts

CAM KẾT CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM CỦA CROWN

Cờ bạc có trách nhiệm

Chơi bạc có trách nhiệm xảy ra trong một môi trường qui định, trong đó nguy hại liên quan đến việc chơi bạc được giảm tối thiểu, khách hàng được giải thích các thông tin cần thiết để có những lựa chọn sáng suốt khi chơi, dựa trên hoàn cảnh cá nhân.

Chơi bạc có trách nhiệm là trách nhiệm chung của các cá nhân, cộng đồng, ngành công nghiệp cờ bạc và Chính Phủ. Sự hợp tác trách nhiệm này sẽ giúp phần giải đáp những mối quan tâm của cộng đồng về việc chơi bạc.

Những chương trình Chơi Bạc Có Trách Nhiệm của Crown được sáng lập nhằm giúp giảm thiểu các tác hại của cờ bạc tới tới những khách hàng đang gặp khó khăn trong việc kiểm soát thói chơi của mình.

Cam Kết Của Crown đối với Cờ Bạc Có Trách Nhiệm

Crown cam kết sẽ cung cấp các dịch vụ cho Cờ Bạc Có Trách Nhiệm bằng các chương trình phổ biến thông tin kiến thức, giúp đỡ và phân bổ nhân lực để giải quyết những vấn đề cờ bạc có trách nhiệm.

Quy Luật Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của Crown qui định và diễn trình cách chúng tôi thực hiện cam kết này. Mục tiêu của chúng tôi là đảm bảo Crown ở vị thế đứng đầu thế giới trong việc thực hành phục vụ cờ bạc có trách nhiệm và, tối thiểu nhất, chúng tôi tuân theo nghị định luật pháp về cờ bạc có trách nhiệm trong Luật Kiểm Soát Sòng Bạc 1991 (Vic) và Luật t Quy Định Chơi bạc 2003 (Vic).

Cam kết của Crown với dịch vụ Cờ Bạc Có Trách Nhiệm được thi hành qua sự hoạt động của Trung Tâm Hỗ Trợ Cờ Bạc Có Trách Nhiệm, một cơ sở được dựng ra chuyên nhằm mục đích này.

Trung tâm này có những dịch vụ duy nhất và tài liệu sẵn sàng, bao gồm một đội ngũ nhân viên, quản lý và các chuyên gia được đào tạo đặc biệt. Đội ngũ này thi hành những dịch vụ giúp khách hàng chơi bạc có trách nhiệm và giúp cung cấp đầu mối để tương tác với những khách hàng cần hỗ trợ.

Khẩu hiệu của chương trình Cờ Bạc Có Trách Nhiệm của Crown

Khẩu hiệu chơi bạc có trách nhiệm của Crown rất đơn giản nhưng có ý nghĩa – Ý thức, Hướng dẫn, Hỗ trợ. Đây là cam kết giảm thiểu tác hại và hỗ trợ cho khách hàng của Crown:

- Ý Thức - hỗ trợ giảm thiểu tác hại bằng cách xây dựng ý thức về các chương trình và dịch vụ chơi bạc có trách nhiệm cho nhân viên và khách hàng.
- Hướng dẫn - góp phần giảm thiểu tác hại bằng cách trợ giúp hướng dẫn khách hàng trong việc quản lý hành vi chơi bạc của họ.
- Hỗ trợ - cung cấp một môi trường hỗ trợ trong đó khả năng gây hại được giảm thiểu và công cuộc hỗ trợ chơi bạc có trách nhiệm được đưa vào đường lối hoạt động của tổ chức



Ngoài ý niệm về 'Ý thức, Trợ giúp, Hỗ trợ' Crown còn khuyến khích thêm ý niệm 'Tự Chủ'. Ý niệm này tạo thành một phần của thông điệp chơi bạc có trách nhiệm ban đầu của Crown. Điều này sẽ được cập nhật vào tin nhắn mới theo thời gian.



Thông điệp của chúng tôi có phần trong mã hiệu logo của chúng tôi sẽ được thấy rõ ràng trong phạm vi Sòng bạc.

QUY LUẬT THÔNG HÀNH

Tập Quy Luật được ấn định cho khách hàng khi yêu cầu. Các bản sao cũng có sẵn tại hoặc gần quầy bàn Crown Awards, khung trưng bày tài liệu quảng cáo gần các địa điểm Thu ngân, hoặc yêu cầu Cố vấn

Chơi Bạc Có Trách Nhiệm (Responsible Gaming Advisor) qua số điện thoại: 1800 801 098. Tập Quy Luật này cũng có sẵn trên trang mạng của Crown www.crownmelbourne.com.au

Khách hàng được thông báo về Quy Luật và tính khả dụng của nó thông qua các biển báo được đặt tại quầy bàn của RGC và Crown Rewards.

Quy Luật cũng được cung cấp trên trang mạng của chúng tôi (và ở dạng văn bản theo yêu cầu) bằng các ngôn ngữ sau:

- Tiếng Trung
- Tiếng Việt
- Tiếng Ả Rập
- Tiếng Hy Lạp
- Tiếng Ý
- Tiếng Hindi (Ấn Độ)

Crown có các nhân viên song ngữ có khả năng diễn giải Quy Luật giúp khách hàng. Chúng tôi khuyến khích khách hàng sử dụng sự hỗ trợ này khi cần.

THÔNG TIN VỀ CHƠI BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

Ngoài thông điệp về ý niệm chơi bạc có trách nhiệm, Crown còn hiển thị thông tin về các nguyên tắc chơi bạc có trách nhiệm trên toàn sòng bạc qua nhiều hình thức như tài liệu quảng cáo, áp phích, màn hình chuyển định, và màn hình Player Information Displays (PIDs) trên máy chơi EGMs và bàn chơi Fully Automated Table Games (FATGs).

Crown tuân hành điều kiện trưng bày bảng hiệu cho hiện tại và tương lai.

Để biết thêm thông tin hoặc hỗ trợ, khách hàng được khuyến khích liên lạc với trung tâm RGC hoặc cố vấn RGA theo số 1800 801 098.

CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM QUA Ý THỨC, HƯỚNG DẪN, VÀ HỖ TRỢ

Các chương trình chơi game có trách nhiệm của Crown Crown bao gồm:

- Việc thành lập Crown RGC (Trung Tâm Hỗ Trợ Chơi Bạc Có Trách Nhiệm) như một chương trình chơi bạc có trách nhiệm đầu tiên trên thế giới, hoạt động 24 giờ một ngày, bảy ngày mỗi tuần;
- Chương trình Tự Cấm Self-Exclusion dành cho khách hàng tự cấm mình vào các khu vực chơi tại sòng bạc Crown Melbourne và Crown Perth, thông báo và khuyến khích người nộp đơn tìm kiếm sự tư vấn và hỗ trợ;
- Thông tin về Chương trình Third Party Exclusion (người thân xin cấm), nơi người thân gia đình, bạn bè hoặc người khác, có thể đăng ký để Crown xét duyệt thói chơi bạc của một người mà họ lo ngại là có tác hại tới bản thân họ hoặc người khác.
- Thông tin về YourPlay. Chính quyền bang Victoria đã giới thiệu chương trình cho người chơi bạc tự ấn định số tiền và/hoặc lượng thời gian trước khi bắt đầu một cuộc chơi bạc, có tên là YourPlay. Chương trình này đã được có sẵn cho khách hàng chơi máy bấm tự động EGM. Crown khuyến khích và hỗ trợ khách hàng chơi EGM tự đặt giới hạn số tiền và/hoặc thời gian chơi. Khách hàng của EGM có thể chọn sử dụng thẻ thông thường, trong đó các giới hạn có thể được đặt và thay đổi tại Kiosk phát hành Voucher (VIK) hoặc thẻ đã đăng ký. Giới hạn mức độ chơi có thể được ấn định hoặc thay đổi trên trang mạng tại yourplay.com.au hoặc tại Crown Bàn Thưởng Crown Rewards hoặc VIK. Tài liệu quảng cáo YourPlay có sẵn trên khắp Sòng bạc và theo yêu cầu;

- Thông tin về Crown's Play Safe Limits (Chương trình Giới Hạn Mức Chơi An Toàn Crown). Play Safe Limits là một chương trình giúp khách hàng cài đặt giới hạn tiền và/hoặc giới hạn thời gian riêng biệt và chỉ dành cho người chơi FATGs. Chương trình này cho phép các thành viên Crown Awards tự đặt tiền và/hoặc giới hạn thời gian khi chơi FATG. Chương trình này KHÔNG tích hợp với sơ đồ cài đặt giới hạn tiền và/hoặc giới hạn thời gian của chương trình YourPlay. Crown khuyến khích và hỗ trợ khách hàng chơi FATG đặt tiền và/hoặc giới hạn thời gian. Sách tập thông tin về Play Safe Limits có sẵn trên khắp Sòng bạc và theo yêu cầu;
- Việc cung cấp Player Activity Statements (Báo Cáo Hoạt Động của người chơi) khi chơi EGM hoặc chơi FATG (xem Thông tin về chương trình khách hàng thân thiết của khách hàng trong Quy luật này)
- Sự xấp đặt cho tâm lý gia chuyên lĩnh vực cờ bạc tại trung tâm để hỗ trợ khách hàng và các thành viên gia đình có vấn đề.
- Một quy trình mạnh mẽ áp dụng cho khách hàng muốn xin hủy bỏ hợp đồng Tự Cấm của mình. Quy trình này có tiêu chuẩn cho người nộp đơn thể hiện các cách mà họ đã dùng để giải tỏa hành vi chơi bạc của họ;
- Chương Trình Thông Tin Chơi Bạc Trở Lại (GRIP), được thiết kế cho những khách hàng đã thành công trong việc đáp ứng các tiêu chuẩn thu hồi Giao Kèo Tự Cấm của họ, để hỗ trợ họ phát triển các chiến lược khi tiếp tục chơi bạc tại Crown;
- Dịch vụ hỗ trợ giáo lý Chaplaincy; Ngoài ra, khách hàng có thể trực tiếp tới thẳng trung tâm RGC hoặc gọi số miễn phí 1800 801 098 để nói chuyện với nhân viên giàu kinh nghiệm của chúng tôi hoặc để có thêm thông tin về bất kỳ dịch vụ hoặc thông tin nào trong Quy luật này;

Crown tuân thủ tất cả các luật pháp liên quan của chính phủ liên quan đến Dịch vụ có Trách nhiệm cho người chơi bạc;

Crown muốn khách hàng của mình thưởng thức trò chơi của họ một cách có trách nhiệm và khuyến khích khách hàng đánh bạc trong khả năng và ngân sách của họ;

Khách hàng có thể lấy thông tin miễn phí về ngân sách hộ gia đình từ các trang mạng như trang mạng của Chính phủ Liên Bang www.moneysmart.gov.au

Trang mạng hỗ trợ trở ngại cờ bạc của chính phủ tiểu bang có tại www.problemgambling.vic.gov.au

THANH TOÁN TIỀN THẮNG, TIỀN TÍN DỤNG VÀ CHO VAY

Ngoại trừ các trường hợp ngoại lệ hợp pháp, tiền thắng cược EGM hoặc tín dụng tích lũy trên 2.000 đô la phải được thanh toán bằng séc và không được trả bằng tiền mặt. Crown sẽ không cung cấp cho khách hàng Úc tiền tín dụng hoặc cho vay để chơi bạc.

Crown có thể cung cấp chip tín dụng cho các cư dân không phải là người Úc trong các trường hợp được quy định bởi pháp luật và theo các biện pháp kiểm soát và thủ tục được phê duyệt bởi Ủy Ban Kiểm Soát Cờ Bạc và Men Rượu của Victoria (VCGLR) Khách hàng có cơ hội nhận các khoản thanh toán tiền thắng lớn một phần hoặc toàn bộ bằng séc.

Thông tin thêm chi tiết có sẵn theo yêu cầu.

CHƯƠNG TRÌNH TỰ CẤM

Ngoài việc tuân thủ các yêu cầu lập pháp hiện có liên quan đến các lệnh cấm loại, Crown còn có Chương trình Tự Cấm. Tự loại trừ là một quy trình dành cho khách hàng tự nguyện cấm vào các khu vực chơi bạc trong sòng bạc Crown Melbourne và Crown Perth. Đây có thể là một lựa chọn hữu ích cho những khách hàng gặp khó khăn do lối chơi bạc của họ.

Chương trình Tự Cấm là:

- Được điều hành bởi các nhân viên được đào tạo trong RGC;
- Có sẵn 24 giờ một ngày, bảy ngày mỗi tuần; và
- Được cung cấp miễn phí

Crown sẽ không tiết lộ thông tin được thu thập trong quá trình làm Cam kết Tự Cấm cho bất kỳ bên thứ ba nào ngoài Tập đoàn Crown, ngoại trừ khi có nghĩa vụ pháp lý phải làm như vậy hoặc với sự đồng ý của khách hàng.

Crown sẽ không cố ý gửi bất kỳ quảng cáo hoặc tài liệu quảng cáo nào khác liên quan đến cờ bạc cho khách hàng đã Tự cấm hoặc khách hàng bị cấm.

Các tài liệu quảng cáo có chứa thông tin về Tự cấm được cung cấp cho khách hàng theo yêu cầu và được cung cấp tại nhiều địa điểm khác nhau trong Khu liên hợp và tại RGC.

THÔNG TIN VỀ CÁC HÌNH THỨC CHƠI BẠC

Các biển báo tại các quầy bàn Crown Rewards trong khu vực sòng bạc khuyến cáo khách hàng rằng, khi có yêu cầu Crown sẽ cung cấp thông tin liên quan tới các nguyên tắc luật chơi cho các bộ môn chơi tại bàn chơi bạc và máy chơi bạc điện tử có tại Sòng bạc.

Các nguyên tắc luật chơi cũng có tại trang truy cập của Crown www.crownmelbourne.com.au.

Cuốn sổ nhỏ giải thích cơ hội thắng thua khi chơi máy điện tử được cung cấp trong Sòng bạc.

Thông tin về các trò chơi trên máy chơi bạc điện tử EGM và bàn đánh bài tự động FATG, bao gồm cơ hội thắng thua có thể xem tại màn hình PID trên mỗi máy, và PIDs cũng cho phép người chơi được biết về hoạt động chơi bạc của họ trên các máy điện tử EGM và bàn đánh bài tự động FATG. Để biết cách sử dụng màn hình PID, khách hàng có thể hỏi nhân viên hoặc tìm hiểu qua các cuốn sổ nhỏ về PID (cho máy chơi bạc điện tử) có tại quầy bàn Crown Rewards và trung tâm RGSC.

THÔNG TIN VỀ CHƯƠNG TRÌNH KHÁCH HÀNG TRUNG THÀNH

Crown quản lý một chương trình Khách Hàng Trung Thành gọi là Crown Rewards cho phép các hội viên có những lợi ích và đặc quyền nhất định. Chương trình Khách Hàng Trung Thành EGM được thành lập trong Crown Rewards sẽ được cung cấp cho khách hàng theo những pháp lệnh liên quan.

Khách hàng có thể tìm hiểu để biết cách gia nhập hoặc từ bỏ chương trình Crown Rewards, các lợi ích họ có thể tích lũy, số còn lại trong tài khoản và cách dùng điểm để đổi lấy phần thưởng quà tặng:

- tại bất cứ quầy bàn nào của Crown Rewards;
- liên hệ với đường dây của Crown Rewards qua số 1300 8 CROWN (1300 827 696); và
- bao gồm trong nguyên tắc và điều kiện của đơn đăng ký gia nhập làm hội viên (hoặc khi có yêu cầu).

Khi gia nhập Crown Rewards, khách hàng EGM được cung cấp thông tin cần thiết và được cơ hội để ấn định mức Chơi Bạc Trong Giới Hạn trên các máy chơi bạc điện tử, cũng như Chơi Giới Hạn An Toàn (Play Safe Limits) trên bàn chơi FATG.

Crown sẽ không cố ý gửi bất kỳ quảng cáo hoặc tài liệu quảng cáo nào khác liên quan đến cờ bạc cho khách hàng đã Tự cấm hoặc khách hàng bị cấm.

Báo cáo hoạt động của người chơi cung cấp thông tin về cuộc chơi EGM hoặc FATG, bao gồm tất cả các trận thắng và thua trong khoảng thời gian ấn định. Các báo cáo riêng biệt có sẵn cho môn chơi EGM và FATG. Ít nhất mỗi năm một lần, Báo cáo tương mục hoạt động

của người chơi được cung cấp cho các thành viên của EGM Crown Rewards. Thành viên cũng có thể thu thập Báo cáo hoạt động của người chơi theo yêu cầu tại bất kỳ bàn nào của Crown Awards hoặc VIKs.

Thành viên chơi FATG có thể thu thập Trương mục hoạt động người chơi của họ theo yêu cầu, tại bất kỳ bàn nào của Crown Rewards.

CAM KẾT TRƯỚC KHI CHƠI – TỰ GIỚI HẠN TIỀN/THỜI GIAN CHƠI

Chính phủ tiểu bang Victoria đã giới thiệu chương trình YourPlay nhằm giúp người chơi bạc tự ấn định giới hạn số lượng tiền và/hoặc khoảng thời gian chơi trước cuộc chơi.

Chương trình này đã được đặt sẵn cho khách hàng chơi EGM. Crown khuyến khích và sẵn sàng hướng dẫn khách hàng chơi EGMs xấp đặt mức độ số tiền và/hoặc thời gian muốn chơi trước khi bắt đầu.

Khách hàng EGM có thể chọn sự xấp đặt này qua thẻ dùng tạm thời hoặc thẻ hội viên. Thẻ tạm thời có thể được thiết lập và thay đổi tại máy Voucher Issuance Kiosk (VIK). Thẻ hội viên, có thể được thiết lập và thay đổi trên mạng tại yourplay.com.au hoặc tại quầy Crown Rewards hoặc máy VIK. Các số tài liệu YourPlay có thể tìm trong Sòng bài và khi có yêu cầu.

Thêm nữa, YourPlay là hệ thống theo dõi thói chơi theo thẻ, người chơi có thể dùng để tự kiểm soát tổng số tiền và thời gian đã chơi trong các máy EGMs trong tiểu bang Victoria, tính cả các máy trong sòng bài Casino.

Khách hàng có thể ấn định lời tự nhủ/cả quyết nhắc nhở mình chơi như mình đã định trong hệ thống này.

Crown không thể cố vấn cho hội viên về mức độ giới hạn chơi bạc. Đây là sự lựa chọn mà mỗi cá nhân sẽ tự đặt cho mình tùy theo hoàn cảnh riêng của mình. Crown không vào được thống kê Mức Độ Giới Hạn Chơi Bạc YourPlay của mỗi cá nhân.

Play Safe Limits (Chơi Giới Hạn An Toàn) là một chương trình riêng biệt của Crown nhằm giúp người chơi ấn định giới hạn số tiền và/hoặc thời gian mà chỉ dành cho người chơi FATGs (Fully Automated Table Games). Play Safe Limits cho phép hội viên của Crown Rewards tự ấn định mức độ khi chơi FATGs MÀ KHÔNG tính chung với các khoản tiền/thời gian chơi được tích lũy trong YourPlay khi chơi EGM. Crown khuyến khích và hỗ trợ khách hàng chơi FATGs tự cam kết với bản thân về số tiền và/hoặc khoảng độ thời gian chơi trước cuộc chơi. Các tập tài liệu về Play Safe có thể tìm thấy trong Sòng bài và khi có yêu cầu.

Tập tài liệu YourPlay được cung cấp cho tất cả mọi khách hàng đăng nhập hội viên Crown Rewards. Tập tài liệu này dành cho những người chơi bài lá bàn. Nhân viên cũng có thể sẵn sàng cung cấp tài liệu về YourPlay và Play Safe Limits tại các địa điểm trong sòng bạc như ở quầy bàn Crown Rewards hoặc RGC.

Nhân viên RGA khi được yêu cầu sẽ sẵn sàng giúp đỡ khách hàng đặt ra các chiến lược để giúp họ giữ vững Chơi Bạc Trong Giới Hạn hoặc bất cứ chiến lược trước cam kết nào.

Thêm nữa, các máy chơi bạc điện tử EGMs và bàn đánh bài tự động FATGs cho phép người chơi sử dụng màn hình PID để biết thời gian và các khoản thắng thua trong một khoản thời gian. Khách hàng có thể yêu cầu cuốn sổ PID (cho máy chơi bạc điện tử) hoặc nhờ nhân viên hướng dẫn sử dụng chức năng này.

GIAO TIẾP VỚI KHÁCH HÀNG

Crown cam kết mang tới cho khách hàng một khu giải trí mang đẳng cấp thế giới và một cung cách phục vụ xuất sắc tại tất cả các lãnh vực. Việc này bao gồm chú ý nhận biết khách hàng và chúng tôi có nghĩa vụ tạo điều kiện thuận lợi cho cờ bạc có trách nhiệm. Tất cả nhân viên và quản lý của Crown đều được đào tạo tập huấn trong lĩnh vực dịch vụ cờ bạc có trách nhiệm khi họ được giao việc và họ đều thuộc biên chế chính thức.

Nhân viên của Crown được hướng dẫn rằng, khi được khách hàng tiếp cận và yêu cầu thông tin hoặc hỗ trợ về vấn đề chơi bạc; yêu cầu thông tin về Tự cấm; hoặc biểu lộ dấu hiệu lo ngại về hành vi chơi bạc của họ, thì sẽ giới thiệu cho họ, ngay khi có thể, cho sự hỗ trợ chuyên môn, qua người giám sát/quản lý của họ tới RGC.

Trung tâm RGC của Crown nằm trong Khu liên hợp nhưng tách ngoài Sòng bạc, cung cấp một loạt các dịch vụ cho khách hàng và những cá nhân khác.

Các nhân viên RGLO của trung tâm RGSC đều được đào tạo đặc biệt về tất cả các chương trình cờ bạc có trách nhiệm của Crown, bao gồm nhận định các biểu dấu hiệu đáng ngại có thể do cờ bạc. Các nhân viên RGLO được hỗ trợ bởi các nhà Tâm Lý Học và một Mục Sư để giúp đỡ các khách hàng có thể đang gặp khó khăn và/hoặc mất tinh thần do cờ bạc.

TRUNG TÂM RGC:

- Cung cấp các chiến lược hỗ trợ khách hàng trong việc quản lý thói chơi bạc của họ, bồi dưỡng kiến thức về cờ bạc có trách nhiệm và ngăn ngừa các khó khăn có thể nảy sinh;
- Cung cấp các hỗ trợ chuyên nghiệp, giúp đỡ và giới thiệu, suốt 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần, miễn phí;
- Thực hiện giới thiệu tới dịch vụ cố vấn về vấn đề cờ bạc và tài chánh, các tổ chức phúc lợi và cung cấp thông tin, quan hệ với những cơ quan tổ chức trên;
- Đảm bảo dịch vụ giới thiệu và hỗ trợ được thực hiện với sự bảo mật thông tin;

- Có sẵn tâm lý gia có kinh nghiệm trong lĩnh vực cờ bạc có vấn đề để hỗ trợ khách hàng và thành viên gia đình.
- Cung cấp thông tin về chương trình Tự cấm cho cho những khách hàng mong muốn được cấm bản thân không được tới Sòng bạc.
- Cung cấp tài liệu về Chơi Bạc Giới Hạn An Toàn (Play Safe Limits) cho bài lá bàn FATGs
- Cung cấp thông tin bằng một số ngôn ngữ cộng đồng; và
- Cung cấp Dịch Vụ Hỗ Trợ Giáo lý cho khách hàng và nhân viên
-

Là một phần của việc cung cấp dịch vụ suất sắc, nhân viên của chúng tôi được khuyến khích giao tiếp với khách hàng. Một khách hàng biểu lộ dấu hiệu đáng lo ngại do lối chơi bạc của họ gây ra, hoặc có hành vi không chấp nhận được sẽ được tiếp cận bởi một nhân viên và sẽ được cung cấp hỗ trợ và giới thiệu đến sự hỗ trợ chuyên môn nếu cần.

Những dấu hiệu thấy được hoặc hành động, thói nết, có tính chất chỉ định là người chơi đang có vấn đề trở ngại với cờ bạc. Sự biểu hiện này thường xảy ra trong phạm vi liên quan và thường là có hơn một dấu hiệu để chỉ định vấn đề. Những Dấu Hiệu Thấy Được có trong phần huấn luyện nhân viên của Crown. Có bao gồm nhưng không có hạn định *:

- Tự báo mình có vấn đề với cờ bạc hoặc liên quan đến trở ngại cờ bạc.
- Yêu cầu từ gia đình và/hoặc bạn hữu những người quan tâm tới thói chơi bạc của người chơi.
- Trẻ em bị bỏ bẵng khi cha mẹ hay người chăm sóc chơi bài.
- Tỏ thái độ giận hay đau khổ trong khi chơi hoặc sau khi chơi.
- Đánh bài trong thời gian lâu không có nghỉ giải lao.
- Thấy hoặc nghe được người chơi tìm cách xin mượn tiền để chơi.
- Giảm quan tâm đến bản thân, ví dụ: thể hiện thái độ bê bối và mệt mỏi.
- Mâu thuẫn xung đột với người nhà hoặc bạn bè về cờ bạc.
- Có những nhận xét không xác thực về cờ bạc.
- Thường hay phàn nàn với nhân viên vì thua lỗ hoặc đổ thừa song bạc hoặc môn chơi làm thua lỗ.
- Có thái độ dấu diếm hay hổ thẹn về sự hiện diện của mình trong sòng bạc hoặc tiếp tục chơi bạc sau khi bạn hữu đã ra về.
- Không biết đến chung quanh và lánh tránh giao tiếp hoặc nói chuyện với người khác.
- Tới máy rút tiền ATM thường hơn.

Những người thể hiện các dấu hiệu trên sẽ được chuyển đến RGA hoặc quản lý để giới thiệu đến RGA.

Các tương tác chơi bạc có trách nhiệm sẽ được ghi lại trong Sổ đăng ký Chơi Bạc Có Trách Nhiệm. Sổ đăng ký này và tất cả thông tin cá nhân được ghi lại bởi Crown được Luật Bảo Mật Úc.

* Những dấu hiệu này được rút ra từ cuộc nghiên cứu ‘Kiểm chứng về các dấu hiệu chỉ định cờ bạc trác trở’, Thomas, A., Delfabbro, P. và Armstrong, A. (2014), Gambling Research Australia; ‘Nhận dạng người chơi bạc trác trở’, Delfabbro et al, 200, và ‘Những vấn đề cập nhật liên quan đến nhận định người chơi bạc trác trở trong sòng chơi’, Australian Gaming Council, 2002.

GIAO TIẾP VỚI NHÂN VIÊN

Nhân viên của Crown không được phép chơi bạc tại Sòng bài tại bất cứ lúc nào. Crown cũng có các nguyên tắc cấm nhân viên nhất định không được chơi bạc tại một số Sòng bạc có tài sản liên kết.

Crown nhận biết một số nhân viên (cũng giống như các hội viên khác của cộng đồng) có thể gặp khó khăn vì chơi bạc ngoài giờ làm việc tại Crown. Những nhân viên này được khuyến khích tìm kiếm sự giúp đỡ chuyên môn qua Chương Trình Hỗ Trợ Nhân Viên của Crown. Đây là một dịch vụ miễn phí dành cho tất cả các nhân viên cùng thân nhân, chương trình này được quản lý bởi các chuyên gia cố vấn trung lập không làm việc cho Crown và mọi chi tiết thảo luận đều được bảo mật.

Nhân viên còn được khuyến khích tìm kiếm sự giúp đỡ chuyên môn từ các dịch vụ hỗ trợ bên ngoài và nhân viên RGSC có thể cung cấp thông tin liên quan, nếu thích hợp.

- D O H C R M L S U U I N U S O H U I Y C H C B P H S N D D
D I O H U S O I R V ; O H D P U I O H N : J
- D O H C R D D N O U S O I E J L O H J ; W S
- Q O W J O U S b D U U I V I O D P L I D I I O H O O D
D I U U I J H J B O C H I N
- A) B W F P V I B E B C S F L A : O D O H I N H ; J M B P
D B T b O I A D O I Y O D I J M O U S O N (. T
5 (T W C ; O H R V ; O H D P U S O D V R J I O H (. T
- D I V J D I P L I D I I O H O I @ O U J J O U H A C H J U S O W D
D P O U S ; U S P O H J P E D U S ; U O H I O C B O H O H O
I J I V
- D O H O H S J O H I N D R V B O I U S P O H W O H P J T O H
C : D W
- U S O H U N 3 (\$ D B D I O H U J O B N U D I S J O H P J
4 O H : D
- S O H S
S O H I S D U S O N U J N D I J C : D (. K L I D I
I O H O I @ O C J I U U J H J B O / I O W J O T H U I O H C P
U I J H J B O L I J H J W J I J M V D D I P : U O H U S O I E J L O
H J ; J U S U S P O H C H C J
Q T O H
4 O H C J U I J I U M @ N V U I M U I R O H D I U T O H I
I W U V O U I F P D I M M O I M J O R V B O
1 I D W U I D V R O H D I B N F O S V N V U D D I D
L S D I O I J M N
\$ S P O D B N L I U I D W U I D V R O H D I B N F O N V U
D D I D U S D I O I J M W L I O H D R U Q D I P I
O H O P D C J K V I J M O T B Y N O D I J C D U S P O H 4 O H
C J 5 I F P R V O O I M V @ U I N V U O H J D D I P

M B Y N O O I V D D I O J L I ; O O H U I O H C B O H T b V O H
U D W I O I W J D B I P C O ; O I I Y C H S S M U W D O I J J V
D O D I M K D I P S B O H M L I U R V ; D B W J M D T
E O H C J B S V

\$ D S U W O U W O F 5 T

. 5 . D E U U : J D D O B J K N O H P J 4 O H C : D Y
Q a O H W O U S D R O O I W I P E D C O I : O D I I U I F P R V O O I
I M V @ U

5 J J O U O E O H

\$ S P O T H L I O H D V O H D U J J O U C E O H I P E D D I P
Q a O H L I D I I O H M D O H E O D W B U J J O K D I J
C : D , I D I I O H O H P : J R V R D D U I K D I U I V @ O
E O H U I G U O E O H T B V L I J O : O 9 J O O H 5 I G
5 O O H W D T b D I P I D B 7 \$ (-3

\$ D : J M

\$ S P O D N V U : J M 5 W N 5 D V J M O
U S P O H 4 O H C J W : J M O D V D V U V O
U F P V - V @ U) W O H ? O 5 B C D P S 8 B H F S J O H , I D I
I O H D U I K V D V : J M 5 H J W J U I J M V U S V W J
V - V @ U) W O H ? O D B D O H U 5 B C D P S 8 B H F S J O H

\$\$(*O\$)\$6:fl/
,)0/5*\$)/

5 J J O O H O I J I V

5 J J O / H O 1 I J I V M N V U I O H I D U I K E O I
D I P O I a O H L I D I I C H O : O : V \$ V 5 J J O
/ H O 1 I J I V W D I U I V @ O T E O H D O H D O
W W J J J V L J M O M N U I F P D D R V S O I D B O V J C V
\$ S P O W D D 2 V O O I \$ 5 I K J J V \$ I N O I M J O
R V B O

approved to operate such a facility in accordance with Crown's internal processes and the relevant Regulatory Rules.

Tóm tắt các nguyên tắc áp dụng cho Tiền Ngân Phiếu có thể tìm thấy trên Đơn Xin. Khách hàng có thể yêu cầu nhân viên tại các quầy thu ngân giải thích thêm về Tiền Ngân Phiếu

Chấp nhận các loại ngân phiếu khác ngoài Tiền Ngân Phiếu

Khách hàng của Crown có thể rút tiền bằng các loại Ngân Phiếu, các Phiếu Rút Tiền Nhà Băng hoặc ngân hiệu cá nhân (có thể gọi chung là ngân phiếu) trong một số hoàn cảnh nhất định. Khách hàng mong muốn được sử dụng ngân phiếu tại Crown có thể mở một tài khoản trong Sòng bài. Dưới đây là một số ví dụ được chấp nhận để gửi vào tài khoản:

- Tiền mặt;
- Ngân phiếu trả cho Crown; hoặc
- Ngân phiếu dùng cho người đi du lịch.

Khách hàng có thể rút tiền khỏi tài khoản tại bằng cách mua chip chơi bạc tại Crown hoặc rút tiền mặt có giá trị bằng số dư trong tài khoản của khách hàng.

Khách hàng có thể hỏi nhân viên Thu Ngân về mở tài khoản và giao dịch ngân phiếu.

Các loại ngân phiếu của khách hàng được giao dịch tuân theo các quy định pháp luật cho Sòng bài.

Khách hàng muốn được dùng các loại ngân phiếu sẽ được khuyến cáo về nguyên tắc của Crown bởi nhân viên quầy Thu Ngân, tại thời điểm họ trình diện ngân phiếu.

Các ngân phiếu của Crown trả tiền thắng cược trên máy chơi bạc EGM sẽ không được dùng tại Crown. Bất kỳ khách hàng nào muốn được trả tiền thắng cược trên máy EGM bằng ngân phiếu sẽ được khuyến cáo về các nguyên tắc của Crown bởi các nhân viên quầy Thu Ngân tại thời điểm họ trình diện ngân phiếu.

Mọi ngân phiếu dùng tại Crown đều được ghi chép cùng tên khách hàng trong hệ thống dữ liệu bảo mật của Crown và/hoặc một bản sao của tờ ngân phiếu sẽ được giữ tại Crown.

Tiền Thắng Cược

Khách hàng có tiền thắng cược có thể được trả trọn gói hoặc từng phần bằng:

- tiền mặt (hoặc tương đương tiền mặt)
- ngân phiếu
- Chuyển khoản (nếu thích hợp)
- Chíp chơi
- Tiền tín dụng.

Nhân viên có thể cung cấp tài liệu về những cách thu nhận tiền thắng ở sòng bài.

Theo luật, mọi khoản tiền thắng cược giá trị trên \$2,000 từ các máy EGM tại Crown phải được trả bằng ngân phiếu (ngoại trừ máy EGM liên quan được hợp pháp đặt trong khu vực đặc biệt có sự đồng ý của VCGLR).

QUẢNG CÁO CÓ TRÁCH NHIỆM

Các chương trình quảng cáo cho máy chơi bạc EGM trong cộng đồng ngoài khu vực Sòng bài bị nghiêm cấm bởi luật pháp Victoria.

Các chương trình quảng cáo được cho phép phải:

- Tuân theo Bộ Luật Về Nội Quy Quảng Cáo (được đưa ra bởi Tổ Chức của Các Nhà Quảng Cáo Quốc Gia Úc) và các pháp lệnh có liên quan.
- Không đưa ra những mong đợi viễn cảnh thắng bạc không thực tế hoặc khuyến khích những hành vi chơi bạc không có trách nhiệm.
- Không đưa ra ấn tượng chơi bạc là ưu pháp hợp lý để nâng cao nguồn thu nhập.
- Không được làm sai, lừa bịp hoặc làm người xem lầm lẫn về tỉ lệ ăn thua, phần thưởng và cơ hội thắng thua.
- Có thỏa thuận đồng ý của bất kỳ cá nhân nào thắng một phần thưởng trước khi công bố kết quả.
- Không được xúc phạm hoặc có nội dung khiếm nhã.
- Không khuyến khích tiêu thụ chất men quá độ khi chơi bạc.
- Có dụng nhĩa tốt và không xúc phạm các chuẩn mực cộng đồng và
- Không được chú ý hướng tới hoặc gián tiếp hướng tới trẻ nhỏ và các nhóm thiệt thòi yếu thế.

Các tài liệu quảng cáo liên quan đến cờ bạc không được cố ý gửi tới những khách hàng đã tự cấm, hoặc khách hàng đã bị trục xuất hoặc bị xóa tên khỏi chương trình Crown Rewards.

Mỗi chương trình quảng cáo trong thời gian chuẩn bị đều được kiểm tra bởi một nhân viên nghiên cứu thị trường dựa theo thang tiêu chuẩn và tra vấn từ Bộ Luật Quy Định về Quảng Cáo của AANA cùng với một thang tiêu chuẩn pháp lệnh được đưa ra bởi bộ phận Luật Pháp của Crown.

VIỆC THI HÀNH VÀ XÉT DUYỆT QUY LUẬT

Quy Luật này được cung cấp cho tất cả các nhân viên mới khi họ bắt đầu làm việc cho Crown.

Quy Luật sẽ được xét duyệt trong nội bộ, ít nhất mỗi năm một lần để đảm bảo tuân theo các pháp lệnh liên quan và các Chỉ Thị từ Chính Phủ và các quy định có tại thời.

Khách hàng cũng như nhân viên được khích lệ đóng góp ý kiến ở bất cứ thời điểm nào để giúp phần cho việc xét duyệt quy luật, bằng cách viết cho:

Group General Manager
Responsible Gaming
Level 6
8 Whiteman Street
Southbank Vic 3006

CHÚ GIẢI CÁC THUẬT NGỮ

Khu Liên Hợp là Khu Giải Trí Liên Hợp Crown và tất cả các khu vực bao gồm Sòng bài và ngoài Sòng bạc, các khách sạn, khu mua sắm, tất cả có địa chỉ ở số 8 Whiteman Street, Southbank ở tiểu bang Victoria

Sòng Bài là khu vực nằm trong Khu Liên Hợp được cấp giấy phép bởi VCGLR cho phép kinh doanh cờ bạc, được hiểu là đại sảnh của Sòng bài.

Cờ bạc là tất cả các hình thức chơi bạc hợp pháp trong Sòng bài và được quản lý bởi Crown và chơi bạc cũng có chung nghĩa.

Chương Trình Khách Hàng Trung Thành có nghĩa là Crown Rewards, là chương trình hội viên và cho phép các hội viên được hưởng một số lợi ích và đặc quyền nhất định..

Kế Hoạch Khách Hàng Trung Thành là chương trình do Crown quản lý về thành phần EGM của Crown Rewards, được cho phép hoạt động dưới các quy định luật pháp

Các quy định điều hành là những quy định được chấp thuận hoặc được áp đặt bởi VCGLR trong mối quan hệ với việc điều hành Sòng bài và các phương pháp.

Các Hành Vi Không Thể Chấp Nhận là các hành vi của khách hàng có thể gây nguy hiểm tới sự an toàn của chính họ và những người khác hoặc tác động lên sự tận hưởng vui thú của các khách hàng khác tại Crown.

Trung Tâm Hỗ Trợ Cờ Bạc Có Trách Nhiệm (RGC) có trụ sở trong khu Crown Melbourne Complex.

Mở cửa 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần, đáp ứng những dịch vụ liên quan miễn phí và bảo mật như sau:

Tài liệu về Responsible Gaming

Chương trình Tự Cấm - Self Exclusion

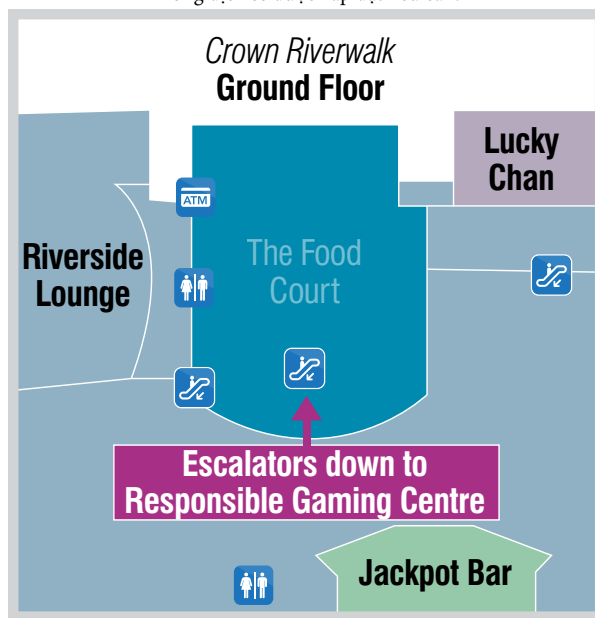
Tư vấn tâm lý - Counselling

Tư vấn giáo lý - Chaplaincy

Người Thứ Ba Xin Cấm - Third Party Exclusion

Giới thiệu tới dịch vụ hỗ trợ bên ngoài

Thông dịch sẽ được sắp đặt nếu cần.



**Crown Melbourne
Responsible Gaming Centre**

1800 801 098

Email: rgc@crownmelbourne.com.au

www.crownmelbourne.com.au/responsible-gaming

Crown Melbourne

Chaplaincy Support Service

1800 456 228

Gambler's Help

1800 858 858

www.gamblinghelponline.org.au



AWARENESS. ASSISTANCE. SUPPORT