

# **Tập đoàn Chi nhánh Phụ RSL**

## **Quy tắc Ứng xử về Đánh bạc có Chứng mực của Hiệp hội Cựu Chiến binh (RSL)**

*Tháng 10 năm 2018*



## 1. Một số Định nghĩa

- “Quy tắc” có nghĩa là Quy tắc Ứng xử về Đánh bạc có Chừng mực cụ thể này;
- “EGM” có nghĩa là máy chơi trò chơi điện tử;
- “EFT” có nghĩa là cơ sở chuyển khoản điện tử có khả năng được cung cấp bởi các Chi nhánh Phụ cho các khoản thanh toán EGM;
- “ICRP” có nghĩa là Quy trình Giải quyết Khiếu nại Độc lập;
- “Chương trình Khách hàng Trung thành” có nghĩa là một chương trình mà theo đó một người được tặng điểm cho việc chơi EGM;
- “Tiêu chuẩn Quy định” có nghĩa là áp phích, bảng chỉ dẫn và các tiêu chuẩn về Đánh bạc có Chừng mực bắt buộc theo Luật’;
- “Trẻ vị thành niên” có nghĩa là một người dưới mười tám (18) tuổi;
- “Người được đề cử” có nghĩa là người được chỉ định có thể chịu trách nhiệm cung cấp thông tin về Quy tắc cho khách hàng quen trong suốt thời gian mà Chi nhánh Phụ đang cung cấp các sản phẩm và dịch vụ cờ bạc;
- “Khách hàng quen” có nghĩa là khách hàng, thành viên và khách của Chi nhánh Phụ;
- “PID” có nghĩa là hiển thị thông tin người chơi trên màn hình EGM;
- “Cán bộ về Đánh bạc có Chừng mực” có nghĩa là người chịu trách nhiệm quản lý Quy tắc và ICRP tại Chi nhánh Phụ;
- “Sổ Đăng ký Sự cố Đánh bạc có Chừng mực” hoặc RGIR có nghĩa là sổ đăng ký được Chi nhánh Phụ lưu trữ trong đó Chi nhánh Phụ ghi lại thông tin được yêu cầu theo Quy tắc và đồng thời có thể chứa Sổ Đăng ký Sự cố về Rượu có Chừng mực;
- “Đạo luật” có nghĩa là *Đạo luật Quy định về Đánh bạc* năm 2003 của tiểu bang Victoria” (phiên bản hiện tại);
- “Quy định” có nghĩa là *Các Quy định về Đánh bạc* năm 2015 của tiểu bang Victoria (phiên bản hiện tại);
- “Chi nhánh Phụ” có nghĩa là Chi nhánh Phụ này; và
- “YourPlay” có nghĩa là chương trình toàn tiểu bang Victoria cho phép khách hàng quen tự nguyện đặt thời gian và/hoặc giới hạn tiền bạc vào việc chơi cờ bạc EGM của họ.

## 2. Quy tắc Ứng xử về Đánh bạc có Chừng mực

*Chi nhánh Phụ RSL này cam kết với các đối tượng và mục đích của Hiệp hội Cựu Chiến binh. Các đối tượng này bao gồm việc chăm sóc và hỗ trợ của các cựu chiến binh và gia đình của họ, và sự tham gia và cam kết với các thành viên của cộng đồng địa phương. Chi nhánh Phụ nhận trách nhiệm chăm sóc các thành viên và khách đến Chi nhánh Phụ, bao gồm sự giám sát có trách nhiệm về việc đánh bạc và các hoạt động liên quan. Sau đây là Quy tắc Ứng xử về Đánh bạc có Chừng mực của Chi nhánh Phụ.*

## 3. Cam kết của Chi nhánh Phụ về Đánh bạc có Chừng mực

*“Đánh bạc có chừng mực trong môi trường được quy định là khi khách hàng đã thông báo các lựa chọn và có thể thực hiện lựa chọn phù hợp và*

*hợp lý dựa trên hoàn cảnh của họ. Điều đó có nghĩa là trách nhiệm chung đi đôi với hành động tập thể của ngành công nghiệp cờ bạc, chính quyền, cá nhân và cộng đồng.*

*Chi nhánh Phụ cam kết với chính sách này như là một phần trong cam kết của mình đối với việc chăm sóc các thành viên và cộng đồng”.*

Thông báo này được hiển thị ở lối vào phòng chơi cờ bạc và/hoặc tại quầy thu ngân trong phòng chơi cờ bạc. Thông báo này cũng có thể được hiển thị trên trang mạng của Chi nhánh Phụ (nếu áp dụng).

#### **4. Sự Có sẵn Quy tắc Ứng xử**

Quy tắc này sẽ được cung cấp dưới dạng văn bản, bao gồm các ngôn ngữ chính của cộng đồng, cho khách hàng khi có yêu cầu. Một biển báo tư vấn cho khách hàng về điều này được hiển thị tại lối vào phòng chơi cờ bạc hoặc quầy thu ngân trong phòng chơi cờ bạc.

Quy tắc này cũng sẽ có sẵn bằng các ngôn ngữ cộng đồng tại trang mạng [www.rslvic.com.au](http://www.rslvic.com.au) của Tập đoàn Hiệp hội Cựu Chiến binh Úc (Chi nhánh Victoria).

Các ngôn ngữ sẽ bao gồm:

- Tiếng Hy Lạp
- Tiếng Ý
- Tiếng Việt
- Tiếng Trung
- Tiếng Ả Rập
- Tiếng Thổ Nhĩ Kỳ
- Tiếng Tây Ban Nha

Quy tắc này được hỗ trợ bởi Hướng dẫn về Thủ tục và Chính sách Đánh bạc có Chứng mực được cung cấp cho mọi nhân viên của Chi nhánh Phụ khi bắt đầu vào làm việc.

Quy tắc Ứng xử về Đánh bạc có Chứng mực của RSL cũng được cung cấp trên trang mạng của Chi nhánh Phụ (nếu áp dụng).

#### **5. Thông tin về Đánh bạc có Chứng mực**

Theo Đạo luật và/hoặc Quy tắc, khi Chi nhánh Phụ phải:

- a. cung cấp thông tin cho khách hàng quen; và/hoặc
- b. để thông tin có sẵn cho khách hàng quen; và/hoặc
- c. hiển thị thông tin

Chi nhánh Phụ sẽ làm như vậy bằng cách:

- Hiển thị thông tin về đánh bạc có chừng mực dưới nhiều hình thức, bao gồm tài liệu quảng cáo thông tin, áp phích và trên màn hình Hiển thị Thông tin cho Người chơi (PID) của Máy Chơi Cờ bạc Điện tử (EGM), bao gồm thông tin theo yêu cầu của Đạo luật và các Quy định;
- Có sẵn tài liệu quảng cáo thông tin cho khách hàng quen để họ có thể tự lấy hoặc theo yêu cầu; và/hoặc
- Cung cấp thông tin có sẵn trên trang mạng của Chi nhánh Phụ (nếu có),  
(Theo cách có thể phù hợp và hiệu quả nhất).

Các thông tin sau đây về đánh bạc có chừng mực cũng sẽ được cung cấp cho khách hàng quen;

- a. Cách đánh bạc có chừng mực;
- b. Cách đưa ra và duy trì quyết định cam kết trước, bao gồm cách truy cập và sử dụng hệ thống cam kết trước của YourPlay;
- c. Các điều kiện về việc thanh toán số tiền thắng cược phải được thực hiện bằng séc và/hoặc chuyển khoản điện tử (EFT);
- d. Cấm cung cấp tín dụng hoặc cho vay tiền vì mục đích đánh bạc;
- e. Những người đánh bạc và gia đình hoặc bạn bè của họ có thể tìm thấy các dịch vụ hỗ trợ đánh bạc và các chương trình tự loại trừ;
- f. Cách truy cập trang mạng 'MoneySmart' tại địa chỉ [www.moneysmart.gov.au](http://www.moneysmart.gov.au) của Chính phủ Liên bang (hoặc trang mạng ngân sách dành cho hộ gia đình tương tự của chính phủ); và
- g. Trang mạng hỗ trợ vấn đề về đánh bạc của tiểu bang Victoria [www.responsiblegambling.vic.gov.au](http://www.responsiblegambling.vic.gov.au).

Trong trường hợp Chi nhánh Phụ có một trang mạng, thì các đường dẫn đến các trang mạng nêu trên có thể được hiển thị trên trang mạng của Chi nhánh Phụ.

Chi nhánh Phụ này cũng cung cấp thông tin cho khách hàng quen trong phòng chơi cờ bạc trên các trình kích hoạt có thể dẫn đến chi tiêu quá nhiều cho việc đánh bạc.

Những thông tin này bao gồm:

- i. Đánh bạc mỗi ngày hoặc khó có thể dừng lại vào lúc đóng cửa;
- ii. Đánh bạc trong thời gian dài, nghỉ là, trong ba giờ hoặc lâu hơn mà không nghỉ ngơi;
- iii. Tránh tiếp xúc trong khi đánh bạc, rất ít giao tiếp, hầu như không phản ứng với các sự kiện xảy ra xung quanh người chơi;

- iv. Cố gắng vay tiền từ nhân viên hoặc các khách hàng khác hoặc tiếp tục đánh bạc với số tiền thắng lớn;
- v. Hành vi hung hăng, chống đối xã hội hoặc kích động trong khi đánh bạc;
- vi. Cố gắng gỡ lại những gì đã mất;
- vii. Đánh bạc khi cảm thấy căng thẳng hoặc không vui; và
- viii. Mất kiểm soát vì uống quá nhiều rượu.

## 6. Thông tin về Sản phẩm Đánh bạc

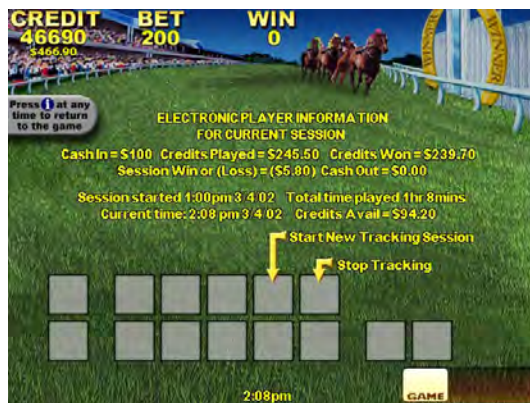
Các quy tắc cho mỗi trò chơi của Máy Chơi Cờ bạc Điện tử (EGM), bao gồm cả cơ hội chiến thắng, có sẵn bằng cách xem màn hình Hiển thị Thông tin cho Người chơi (PID) trên máy. Thông tin về cách xem màn hình PID có sẵn từ một thành viên của nhân viên và/hoặc bằng cách đọc tài liệu quảng cáo Hiển thị Thông tin cho Người chơi (PID), có sẵn trong phòng chơi cờ bạc ở mức tối thiểu.



## 7. Chiến lược về Cam kết trước

Chi nhánh Phụ này khuyến khích khách hàng chơi các Máy Chơi Cờ bạc Điện tử (EGM) để thiết lập giới hạn thời gian và tiền bạc theo hoàn cảnh của họ. Các biển báo trong phòng chơi cờ bạc và trên EGM đề nghị một thành viên hoặc khách hàng đặt giới hạn và theo giới hạn đó.

Mỗi EGM tại Chi nhánh Phụ cho phép người chơi theo dõi thời gian và số tiền đã bỏ ra trong một phiên chơi bằng cách truy cập màn hình Hiển thị Thông tin cho Người chơi (PID). Thông tin về cách kích hoạt tính năng theo dõi phiên có sẵn từ nhân viên của Chi nhánh Phụ và các tài liệu quảng cáo Hiển thị Thông tin cho Người chơi (PID) được hiển thị trong Chi nhánh Phụ RSL.



Mỗi EGM tại Chi nhánh Phụ cũng cho phép một người thiết lập giới hạn thời gian và/hoặc tiền bạc đối với việc chơi EGM của họ thông qua hệ thống YourPlay trên toàn tiểu bang. Thông tin và hỗ trợ về cách đăng ký YourPlay có thể lấy từ nhân viên tại Chi nhánh Phụ hoặc bằng cách truy cập trang mạng tại địa chỉ [www.yourplay.com.au](http://www.yourplay.com.au).

## 8. Chương trình Tự loại trừ của Chi nhánh Phụ

Chi nhánh Phụ này cung cấp một chương trình tự loại trừ. Để biết thêm thông tin về chương trình này, khách hàng có thể nói chuyện với Cán bộ/Người quản lý về Đánh bạc có Chứng mực hoặc lấy một bản tài liệu quảng cáo Tự Loại trừ được hiển thị trong phòng chơi cờ bạc. Tài liệu liên quan đến việc tự loại trừ sẽ được cung cấp tại Chi nhánh Phụ RSL.

Các màn hình hiển thị tại Chi nhánh Phụ cũng hiển thị định kỳ các mẹo đánh bạc có chứng mực và chi tiết thông tin liên hệ cho các dịch vụ hỗ trợ về vấn đề đánh bạc. (Điều này chỉ áp dụng khi Chi nhánh Phụ RSL có các màn hình hiển thị có khả năng hiển thị thông tin này.)

## 9. Thông tin về Chương trình Khách hàng Trung thành

Bất cứ khi nào một chương trình khách hàng trung thành được Chi nhánh Phụ này cung cấp, thì một tài liệu quảng cáo sẽ được cung cấp cho khách hàng quen trong đó có nêu thông tin thích hợp về chương trình khách hàng trung thành cụ thể có sẵn cho những người tham gia.

Thông tin này sẽ bao gồm các quy tắc của chương trình khách hàng trung thành bao gồm cách thức và thời điểm tích lũy phần thưởng, hết hạn và được đổi.

Những người tự loại trừ không được tham gia hoặc ở lại trong bất kỳ chương trình khách hàng trung thành nào.

Tất cả các thông báo bằng văn bản cho các thành viên của chương trình khách hàng trung thành sẽ bao gồm một thông điệp đánh bạc có chứng mực.

## 10. Tương tác với Khách hàng

Sự tương tác giữa nhân viên và khách hàng quen được Chi nhánh Phụ coi là một yếu tố thiết yếu trong việc thúc đẩy việc đánh bạc có chứng mực/chăm sóc khách hàng.

Các nhân viên tại Chi nhánh Phụ này cam kết cung cấp nhất quán dịch vụ khách hàng và chăm sóc khách hàng cao cấp, bao gồm việc liên tục nhận thức được nhu cầu của khách hàng quen và trách nhiệm của Chi nhánh Phụ đối với việc Đánh bạc có Chứng mực. Nhân viên đánh bạc được đào tạo Quy tắc như là một phần của sự khởi đầu của họ và cũng thông qua các khóa học bồi dưỡng tiếp theo.

Chi nhánh Phụ này có một Điều phối viên về Đánh bạc có Chứng mực được chỉ định và tất cả các Quản lý/Giám sát viên về Đánh bạc được đề cử là Cán bộ về Đánh bạc có Chứng mực trong Chi nhánh Phụ. Điều phối viên và các Cán bộ nhận thức được trách nhiệm của vị trí, cách thực hiện nhiệm vụ của mình và luôn sẵn sàng quản lý bất kỳ vấn đề chăm sóc khách hàng/đánh bạc có chứng mực nào bất cứ khi nào Chi nhánh Phụ mở cửa.

Tất cả nhân viên đều biết ai là người được chỉ định cho mỗi ca làm việc.

Bất kỳ khách hàng quen nào tiếp cận một nhân viên để biết thông tin về các dịch vụ về vấn đề đánh bạc hoặc cho thấy bất kỳ dấu hiệu nào có vấn đề với việc đánh bạc của họ sẽ được chuyển đến Cán bộ về Đánh bạc có Chứng mực để được trợ giúp cá nhân và mọi hành động cần thiết. Bất kỳ khách hàng quen nào có dấu hiệu căng thẳng hoặc hành vi không được chấp nhận có thể được tiếp cận bởi người được chỉ định sẽ cung cấp bất kỳ trợ giúp nào một cách hữu ích và nghiêm túc.

Hành vi không được chấp nhận bao gồm (nhưng không giới hạn ở):

- Hung hăng
  - Đập vào máy/nút với lực mạnh quá mức;
  - Hét vào máy hoặc những người khác trong phòng chơi cờ bạc;
  - Lạm dụng nhân viên và/hoặc các khách hàng quen khác; và
  - Hành xử có tính đe dọa.
- Cảm xúc
  - Khóc ở mọi nơi trong Chi nhánh Phụ, bao gồm cả EGM;
  - Có vẻ vô cùng buồn rầu hoặc chán nản tại Chi nhánh Phụ;
  - Đổ mồ hôi bất thường khi chơi EGM;
  - Tỏ ra rất kích động tại Chi nhánh Phụ; và
  - Liên tục phàn nàn với nhân viên.
- Lãnh đạm
  - Không phản ứng với sự tương tác của nhân viên;
  - Không phản ứng với các sự việc trong Chi nhánh Phụ thường thu hút sự chú ý của khách hàng.
- Ngoại hình
  - Cố gắng mặc đồ nguy trang để không bị nhận ra; và
  - Hạn chế về vệ sinh/tự chăm sóc theo thời gian.
- Việc đánh bạc được mở rộng
  - Chơi các EGM tại Chi nhánh Phụ hàng ngày;
  - Chơi các EGM liên tục trong hơn 3 giờ; và

- Không muốn rời đi khi Chi nhánh Phụ đóng cửa.
- Xin tiền để đánh bạc
  - Yêu cầu nhân viên cho vay tiền (vì bất cứ mục đích nào);
  - Yêu cầu các khách hàng quen khác cho vay tiền (vì bất kỳ mục đích nào); và
  - Cố gắng bán hàng hóa hoặc dịch vụ trong Chi nhánh Phụ.

Quá trình tương tác với những khách hàng quen như vậy bao gồm hỗ trợ được đo lường tùy thuộc vào sự đánh giá từng trường hợp của nhân viên Chi nhánh Phụ phù hợp bao gồm cả người được chỉ định. Tương tác này có thể ở dạng:

- i. Tiếp cận khách hàng quen và cố gắng thu hút người đó trong tương tác xã hội;
- ii. Khuyến khích khách hàng quen xem xét các đề nghị về thực phẩm hoặc đồ uống có sẵn tại Chi nhánh Phụ, điều đó giúp nghỉ giải lao khỏi máy chơi cờ bạc;
- iii. Cung cấp cho khách hàng quen một số đồ uống giải khát miễn phí (ví dụ như tách trà hoặc cà phê) ở một chỗ yên tĩnh hơn, riêng tư hơn cho việc đánh bạc ở Chi nhánh Phụ nơi khách hàng có thể được cung cấp tất cả các thông tin liên quan và quyền truy cập vào các dịch vụ hỗ trợ, bao gồm chương trình tự loại trừ và tư vấn tài chính, một cách bảo mật;
- iv. Cung cấp một số trợ giúp thích hợp khác bao gồm việc sử dụng điện thoại của Chi nhánh Phụ để liên hệ với gia đình hoặc bạn bè; và/hoặc
- v. Hỗ trợ khách hàng sắp xếp phương tiện đi lại để về nhà.

Các liên hệ với khách hàng quen bởi Cán bộ về Đánh bạc có Chứng mực được ghi lại trong Sổ Đăng ký Đánh bạc có Chứng mực và bao gồm chi tiết về hành động được thực hiện. Chi nhánh Phụ sẽ cung cấp đào tạo bổ sung cho tất cả các nhân viên thực hiện các nhiệm vụ của người được chỉ định. Những người được chỉ định sẽ được đào tạo để biết các chỉ dấu về đánh bạc có vấn đề và các phản ứng thích hợp đối với hành vi có vấn đề cùng với các yêu cầu của *Nguyên tắc Bảo mật của Úc*.

Nội dung của sổ đăng ký này được bao gồm bởi *Đạo luật Bảo mật* năm 1988 và người được chỉ định sẽ đảm bảo tuân thủ *Nguyên tắc Bảo mật của Úc*.

Thông tin chi tiết được đưa vào Sổ Đăng ký bao gồm:

- i. ngày và giờ xảy ra sự cố hoặc vấn đề;
- ii. (các) tên của (các) nhân viên có liên quan;
- iii. tên của khách hàng có liên quan (nếu có hoặc thích hợp);
- iv. một phác thảo hoặc tổng quan về sự việc hoặc vấn đề;



- v. hành động được nhân viên thực hiện (ví dụ như cung cấp thông tin Trợ giúp/Tự Loại trừ của Người đánh bạc).

## 11. Chính sách về Đánh bạc của Nhân viên Chi nhánh Phụ RSL

- (a) Nhân viên tại Chi nhánh Phụ này không được phép đánh bạc trên các máy chơi cờ bạc tại Chi nhánh Phụ này bất kỳ lúc nào.
- (b) Các nhân viên đang không làm việc tại Chi nhánh Phụ này có thể đánh bạc tại các cơ sở của Chi nhánh Phụ với điều kiện là họ không mặc đồng phục và không mang nhận dạng giấy phép đánh bạc và đã vắng mặt tại các cơ sở của Chi nhánh Phụ kể từ lần thay đổi ca làm việc cuối cùng của họ (**\*\*hoạt động độc lập (a) hoặc (b)\*\***).

Mỗi năm, các buổi phát triển chuyên nghiệp về đánh bạc có chừng mực cho nhân viên được tổ chức cùng với dịch vụ Trợ giúp Người đánh bạc địa phương. Thông tin về các dịch vụ hỗ trợ đánh bạc có chừng mực và đánh bạc có vấn đề và Quy tắc này được bao gồm trong gói mà nhân viên nhận được khi họ bắt đầu công việc.

Trong trường hợp một nhân viên có dấu hiệu của đánh bạc có vấn đề, thì Chi nhánh Phụ sẽ chủ động thu xếp để nhân viên đó nhận được sự hỗ trợ chuyên nghiệp và thích hợp khác, và tích cực khuyến khích nhân viên tận dụng sự hỗ trợ chuyên nghiệp đó.

## 12. Các Dịch vụ Hỗ trợ về Đánh bạc có Chừng mực và có Vấn đề

Chi nhánh Phụ cam kết duy trì liên kết chặt chẽ với các dịch vụ hỗ trợ đánh bạc có chừng mực và đánh bạc có vấn đề tại địa phương. Nhân viên cấp cao của Chi nhánh Phụ này sẽ họp thường xuyên với dịch vụ Trợ giúp Người đánh bạc địa phương.

- Ví dụ về các cuộc họp này có thể bao gồm:
  - Tổ chức phiên đào tạo nhân viên hàng năm, do dịch vụ Trợ giúp Người đánh bạc địa phương điều hành;
  - Hai lần họp hàng năm giữa Chi nhánh Phụ/Người quản lý và dịch vụ Trợ giúp Người đánh bạc.

Chi tiết của các cuộc họp này sẽ được lưu trữ trong Thư mục/Sổ Đăng ký Đánh bạc có Chừng mực được đặt trong Phòng Chơi Cờ bạc. Chi tiết cuộc họp bao gồm:

- Giờ và ngày họp;
- Những người tham dự cuộc họp;
- Các chủ đề được thảo luận;
- Các kết quả/các mục hành động từ cuộc họp;
- Ngày họp tiếp theo.

### 13. Khiếu nại của Khách hàng

Một khách hàng quen có khiếu nại về hoạt động của Quy tắc Ứng xử này cần phải gửi khiếu nại bằng văn bản trực tiếp tới ban quản lý của Chi nhánh Phụ. Tất cả các khiếu nại sẽ được người quản lý Chi nhánh Phụ kiểm tra để đảm bảo rằng họ đang hoạt động theo Quy tắc này. Các khiếu nại về dịch vụ khách hàng hoặc các hoạt động của máy cần phải được chuyển trực tiếp đến Người quản lý/nhân viên phụ trách của Chi nhánh Phụ. Nhân viên của Chi nhánh Phụ sẽ hỗ trợ khách hàng về quy trình này khi được yêu cầu.

Các khiếu nại sẽ được điều tra một cách tế nhị và càng sớm càng tốt. Các khiếu nại sẽ được giải quyết theo cách sau đây:

- Tất cả các khiếu nại sẽ được xác nhận ngay;
- Nếu quyết định không điều tra khiếu nại vì điều đó không liên quan đến hoạt động của quy tắc, thì quý vị sẽ được thông báo về các lý do;
- Trong quá trình điều tra khiếu nại của khách hàng quen, Người quản lý Chi nhánh Phụ có thể tìm kiếm thông tin từ nhân viên liên quan đến người gửi đơn khiếu nại;
- Người quản lý Chi nhánh Phụ sẽ tìm cách xác minh xem liệu khách hàng quen đó đã được xử lý một cách hợp lý và phù hợp với Quy tắc Ứng xử về Đánh bạc có Chứng mực hay không;
- Nếu khiếu nại được chứng minh, thì Người quản lý Chi nhánh Phụ sẽ thông báo cho khách hàng quen về hành động sẽ thực hiện để khắc phục vấn đề;
- Khách hàng quen sẽ luôn được thông báo về kết quả khiếu nại của họ;
- Các chi tiết khiếu nại sẽ được lưu trữ trong Thư mục/Sổ Đăng ký Đánh bạc có Chứng mực;
- Thông tin về các khiếu nại sẽ được cung cấp cho VCGLR nếu được yêu cầu.

Nếu khiếu nại không thể giải quyết được tại Chi nhánh Phụ, thì khiếu nại sẽ được chuyển đến Viện Trọng tài và Hòa giải Úc (IAMA) để giải quyết. Một trong hai bên liên quan đến khiếu nại có thể liên hệ với IAMA. Để bắt đầu một khiếu nại, một trong hai bên có thể truy cập trang mạng của IAMA ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)), tải xuống biểu mẫu Giải quyết Tranh chấp và sau đó gửi biểu mẫu đã hoàn thành này với phí tương ứng tới IAMA. Sau đó, hòa giải viên sẽ liên lạc với cả hai bên để tạo điều kiện cho một giải pháp. Các biểu mẫu này cũng có sẵn tại Chi nhánh Phụ này.

Lưu ý: các khiếu nại được gửi đến cơ quan độc lập này để hòa giải có thể tốn kém. Tất cả các bên được khuyến khích cố gắng giải quyết vấn đề ở cấp Chi nhánh Phụ trước khi tiến hành hòa giải chuyên nghiệp.

Tài liệu liên quan đến tất cả các khiếu nại (cả hợp lệ và không hợp lệ) đối với quy tắc này phải được lưu trữ trong Thư mục/Sổ Đăng ký Đánh bạc có Chứng mực để VCGLR truy cập theo yêu cầu.

#### **14. Trẻ vị thành niên**

Việc đánh bạc của trẻ vị thành niên bị cấm. Các biển báo được đặt ở mọi lối vào phòng chơi cờ bạc cấm trẻ vị thành niên vào phòng. Nhân viên phải yêu cầu bằng chứng về độ tuổi nếu họ không chắc chắn liệu một người có đủ 18 tuổi trở lên hay không. Nếu điều này không thể được cung cấp, thì người đó phải được yêu cầu rời khỏi Chi nhánh Phụ.

#### **15. Môi trường Đánh bạc**

Để đảm bảo rằng mọi người nhận thức được thời gian, thì đồng hồ được đặt trên mọi EGM và trong tất cả các khu vực chính của Chi nhánh Phụ và nhân viên sẽ có một thông báo về thời gian trong ngày khi đưa ra các thông báo về các hoạt động của Chi nhánh Phụ.

Các hoạt động có thể bao gồm:

- Thông báo rằng đồ uống giải khát có sẵn;
- Thông báo thi đấu của các thành viên;
- Bắt đầu các hoạt động ví dụ như các giai điệu buổi sáng, các lớp tập thể dục và các hoạt động khác được thực hiện tại Chi nhánh Phụ; và/hoặc
- Hành vi “Đứng Lên” của Chi nhánh Phụ vào lúc 6 giờ tối.

#### **16. Giao dịch Tài chính**

Chi nhánh Phụ này không trả tiền cho séc từ khách hàng quen. Một biển báo nêu rõ điều này được hiển thị tại quầy thu ngân trong phòng chơi cờ bạc.

Tiền thắng dưới 2.000 đô la từ các máy chơi cờ bạc tại Chi nhánh Phụ RSL này có thể được thanh toán bằng tiền mặt và/hoặc séc. Đối với các khoản tiền thắng hoặc tín dụng được tích lũy từ 2.000 đô la trở lên, thì toàn bộ số tiền phải được thanh toán theo luật bằng séc hoặc bằng chuyển khoản điện tử (EFT). Các khoản tiền thắng hoặc tín dụng tích lũy này không thể được cung cấp dưới dạng tín dụng máy.

Một Sổ Đăng ký Thanh toán Giải thưởng được duy trì trong phòng chơi cờ bạc.

#### **17. Quảng bá và Quảng cáo**

Quảng cáo không mong muốn về các sản phẩm Máy Chơi Cờ bạc Điện tử (EGM) bị cấm ở Victoria.

Tất cả quảng cáo không phải của EGM được thực hiện bởi hoặc thay mặt cho Chi nhánh Phụ sẽ tuân thủ quy tắc đạo đức về quảng cáo được Hiệp hội các Nhà Quảng cáo Quốc gia Úc thông qua.

Mỗi quảng bá và quảng cáo tiềm năng sẽ được kiểm tra dựa trên một danh sách kiểm tra được phát triển từ Quy tắc Đạo đức AANA để đảm bảo việc tuân thủ.

Hơn nữa, Chi nhánh Phụ này sẽ đảm bảo rằng các tài liệu quảng cáo của chúng tôi sẽ:

- Không sai, gây hiểu lầm hoặc đánh lừa về tỷ lệ thắng thua, giải thưởng hoặc cơ hội chiến thắng;
- Không xúc phạm hoặc không đứng đắn về bản chất;
- Không tạo ấn tượng rằng đánh bạc là một chiến lược hợp lý để cải thiện tài chính;
- Không quảng bá việc tiêu thụ rượu trong khi mua các sản phẩm đánh bạc; và
- Có sự đồng ý của bất cứ người nào được xác định là trúng thưởng trước khi công bố.

## **18. Thực hiện Quy tắc**

Quy tắc là một phần của thông tin khi bắt đầu công việc được cung cấp cho tất cả nhân viên mới khi họ bắt đầu công việc.

Các vấn đề do nhân viên hoặc khách hàng quen nêu ra về Quy tắc được chuyển đến Cán bộ/Người quản lý về Đánh bạc có Chứng mực để được xử lý.

Những nhân viên thực hiện và áp dụng có hiệu quả các thông lệ trong Quy tắc sẽ được ban quản lý Chi nhánh Phụ công nhận.

Tất cả các thành viên của Ủy ban Chi nhánh Phụ đều được cung cấp thông tin và sự khởi đầu giống như các nhân viên của Chi nhánh Phụ nhận được.

## **19. Xem xét lại Quy tắc**

Quy tắc này được xem xét lại hàng năm để đảm bảo rằng Quy tắc tuân thủ *Đạo luật Quy định về Đánh bạc* cùng với bất cứ hướng dẫn theo Quy định có liên quan nào khác. Việc xem xét lại sẽ tìm kiếm phản hồi từ Ủy ban Chi nhánh Phụ, nhân viên Chi nhánh Phụ và các dịch vụ hỗ trợ đánh bạc có chứng mực.

Các thay đổi bắt buộc sẽ được ghi nhận và sau đó được thực hiện. Mọi thay đổi sẽ được ghi lại trong Thư mục/Sổ Đăng ký Đánh bạc có Chứng mực của Chi nhánh Phụ.