



**Bộ Quy tắc Ứng xử Keno  
về Đánh bạc có Trách nhiệm  
bang Victoria**

**Approved 3 April 2014**

**Phiên bản 2.0**



**Tabcorp**

the bigger better game

## **Bộ Quy tắc Ứng xử Keno về Đánh bạc có Trách nhiệm ở bang Victoria**

### 1. Định nghĩa

**Đại lý được công nhận (Accredited agent)** có nghĩa là một hay nhiều người được Keno cấp giấy phép theo điều 6A.2.4(3) trong Đạo luật 2003 Quy định về Cờ bạc (Gambling Regulation Act 2003) để bán vé các trò chơi Keno.

**Outlet** or **Keno outlet** means the place of business of the accredited agent// **Điểm chơi** hay **điểm chơi Keno (Outlet or Keno outlet)** có nghĩa là nơi hoạt động kinh doanh của Đại lý được công nhận

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

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

Keno cam kết chăm lo thân chủ tốt nhất và có các tiêu chuẩn cao nhất về Đánh bạc Có Trách nhiệm. Bộ Quy tắc Ứng xử Keno về Đánh bạc có Trách nhiệm cho thấy cách chúng tôi chứng tỏ cam kết này ra sao.

Cờ bạc có Trách nhiệm diễn ra khi thân chủ có thể lựa chọn đánh bạc khi có đầy đủ thông tin, và có những lựa chọn hợp lý và khôn ngoan dựa trên hoàn cảnh riêng của mình.

### 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](http://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 bộ Quy tắc này với các ngôn ngữ trên khi có yêu cầu.

### 4. Thông tin Sản phẩm

Các Quy định cờ bạc Keno phải được trưng bày tại những nơi có bán Keno, kể cả các điểm chơi Keno tự phục vụ.

Sách mỏng có chứa đựng thông tin về cách chơi Keno cũng được cung cấp đến đại lý được công nhận để trưng bày tại mỗi điểm chơi Keno.

## 5. Thông tin về Chơi cờ bạc có Trách nhiệm

Keno cộng tác với các điểm chơi và Đại lý được công nhận tại bang Victoria nhằm cung cấp thông tin về cờ bạc có trách nhiệm dưới nhiều hình thức, gồm có sách mỏng giới thiệu, giấy có keo dính (stickers) và áp phích, trình bày thông tin về:

- làm cách nào để đánh bạc có trách nhiệm
- ra một quyết định tự cam kết giới hạn
- các dịch vụ hỗ trợ cờ bạc sẵn có
- thông tin về sản phẩm của chúng tôi nhằm giúp thân chủ có đủ thông tin khi đưa ra quyết định
- cấm cho vay tiền đánh bạc
- các giới hạn trong việc trả tiền thắng bằng chi phiếu

Thông tin liên lạc về dịch vụ hỗ trợ và các lời nhắc nhở đánh bạc có trách nhiệm đều được trình bày công khai qua nhiều phương tiện, kể cả trình chiếu màn hình, trong phạm vi các điểm chơi Keno.

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

Hãy suy nghĩ! Về lựa chọn của quý vị  
Hãy gọi dịch vụ Trợ giúp Người Cờ bạc  
1800 858 858  
[www.gamblinghelponline.org.au](http://www.gamblinghelponline.org.au)

## 6. Liên lạc với thân chủ

Keno không liên lạc trực tiếp với thân chủ chơi Keno. Tuy nhiên, Tabcorp khuyến khích các điểm chơi và Đại lý được công nhận cũng như nhân viên của họ tiếp xúc, tìm hiểu thân chủ và cung cấp thông tin về Keno (do Tabcorp cung cấp) đến thân chủ khi có yêu cầu.

Tại điểm chơi bạc, khi một người đến hỏi nhân viên để lấy thông tin, hay xin giúp đỡ với một vấn đề đánh bạc hay người này đang biểu hiện thái độ có liên quan đến việc có vấn đề với cờ bạc, người đó sẽ được hướng dẫn đến Viên chức phụ trách Đánh bạc có Trách nhiệm / Giám đốc Trực phụ trách về Đánh bạc (Gaming Duty Manager) hoặc một nhân viên cấp cao (tốt hơn là Người đại lý) tại điểm cờ bạc này để được giúp đỡ.

Thân chủ nào thể hiện dấu hiệu căng thẳng 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 mỗi ngày hoặc thấy khó dừng đánh bạc khi đến giờ 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 với 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 trò chuyện 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 đưa đi gặp Viên chức Cờ bạc có Trách nhiệm/ Người Quản lý Trực tại điểm chơi hay Giám đốc phụ trách Cờ bạc.

Keno tôn trọng và bảo vệ quyền riêng tư của thân chủ. Chính sách về Quyền riêng tư có trên trang mạng [www.tabcorp.com.au](http://www.tabcorp.com.au).

Tất cả mọi sự việc xảy ra sẽ được ghi chép lại trong Sổ Đánh bạc có Trách nhiệm của điểm chơi.

## 7. Cam kết trước

Tabcorp khuyến khích và ủng hộ tất cả Đại lý được công nhận khuyến thân chủ chơi Keno nên giới hạn thời gian và số tiền đánh bạc tùy theo hoàn cảnh của mình.

Điểm chơi Keno cũng có các bảng báo khuyến cáo thân chủ "đặt giới hạn và nên tuân theo" tại mỗi máy Keno. Ngoài ra, Sách Hướng dẫn chơi Keno cũng có thông tin về các tình huống có thể dẫn đến tiêu tiền quá mức đã định. 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, ít nói chuyện với người khác, hầu như không phản ứng trước các sự kiện xảy ra quanh mình
- tìm cách mượn tiền từ nhân viên hoặc thân chủ khác hoặc tiếp tục đánh bạc với những khoản tiền thắng lớn.
- có hành vi gây gổ, không thân thiện hay dễ xúc động trong khi đánh bạc
- ráng gỡ lại những khoản thua lớn
- khi cảm thấy căng thẳng hoặc không vui
- mất kiểm soát vì uống rượu quá mức

Các Đại lý được công nhận và nhân viên tại điểm chơi sẽ hỗ trợ thân chủ nào cho họ biết mình đã quyết định tự giới hạn trước khi chơi, bằng cách khuyến khích họ giữ đúng quyết định tự giới hạn này.

## 8. Chính sách về Đánh bạc đối với Nhân viên

Tất cả nhân viên của Tabcorp được yêu cầu tuân thủ theo Chính sách về Đánh bạc đối với nhân viên của Tabcorp. Làm đúng theo chính sách này là đòi hỏi gặt gao để làm việc hoặc hợp đồng với Tabcorp. Không tuân thủ được xem như vi phạm nghiêm trọng một chính sách then chốt.

Chính sách này đặt ra nhiều loại giới hạn khác nhau về khả năng nhân viên của chúng tôi tham gia hay dính líu bằng cách nào khác vào các hoạt động Keno do chúng tôi điều hành, khi đang làm việc hay ngoài giờ làm. Điều này bao gồm không cho phép các nhân viên của chúng tôi được tham gia chơi Keno khi đang làm việc, trừ phi đây là một phần trách nhiệm chính thức của nhân viên.

Nhân viên tại điểm chơi Keno không được phép chơi Keno trong khi đang làm việc (bao gồm cả những lúc nghỉ giữa ca) trừ phi được yêu cầu chơi nhằm thực hiện công việc thường lệ của mình. Các điểm chơi có chủ nhân và hoạt động độc lập với Tabcorp đều có các chính sách nghiêm cấm nhân viên không được phép đánh bạc khi đang làm việc (bao gồm cả những lúc nghỉ giữa ca). Chúng tôi cũng khuyến khích các điểm chơi này áp dụng các chính sách liên quan đến việc nhân viên tham gia vào các sản phẩm cờ bạc tại điểm chơi cờ bạc đó trong những lúc không làm việc.

Nhân viên được huấn luyện về đánh bạc có trách nhiệm khi mới bắt đầu nhận việc làm. Bất cứ nhân viên nào nói là mình có vấn đề về đánh bạc sẽ được chuyển đến Viên chức / Giám đốc Trực phụ trách Đánh bạc có Trách nhiệm tại điểm chơi. Mọi tiếp xúc với nhân viên cho thấy 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

Keno trưng bày các thông điệp về cờ bạc có trách nhiệm để bảo đảm các thông tin về dịch vụ hỗ trợ đánh bạc luôn sẵn có cho thân chủ và/ hoặc gia đình của họ, nơi nào họ sẽ được trợ giúp nhằm kiểm soát vấn đề đánh bạc. Keno cam kết tăng cường các đường dây liên lạc giữa đại lý Keno và các dịch vụ trợ giúp đánh bạc có vấn đề ở địa phương, kể cả xúc tiến các cuộc gặp thường xuyên với các dịch vụ Giúp đỡ người Đánh bạc (Gambler's Help) tại địa phương.

Điển hình những cuộc gặp gỡ này có thể là:

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

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/ đại lý Keno. 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 nên trực tiếp viết thư tới:

Responsible Gambling and Compliance Manager  
Tabcorp  
GPO Box 1943  
Melbourne VIC 3001

E-mail: [Kenoregulatory@tabcorp.com.au](mailto:Kenoregulatory@tabcorp.com.au)

Thân chủ có khiếu nại gì về việc điểm chơi áp dụng bộ Quy tắc này nên viết thư thẳng cho ban quản lý điểm chơi. Mọi khiếu nại sẽ được Tabcorp kiểm tra để bảo đảm có chứng cứ liên hệ đến việc thi hành bộ Quy tắc.

Khiếu nại dịch vụ phục vụ thân chủ hay cách điều hành chơi Keno cần trực tiếp gửi đến quản lý điểm chơi/ nhân viên đang làm nhiệm vụ. Khiếu nại sẽ được điều tra nhanh chóng và kín đáo. Nếu có 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 quá trình điều tra khiếu nại, thông tin có thể được lấy từ nhân viên có liên quan đến việc này. Nếu khiếu nại có căn cứ, người khiếu tố sẽ được thông báo kết quả khiếu nại. Thông tin sẽ được cung cấp cho VCGLR nếu có yêu cầu.

Nếu không thể được giải quyết ở cấp điểm chơi bạc hay bởi Tabcorp, khiếu nại sẽ được chuyển đến Viện các Trọng tài và nhà Hòa giải Úc (IAMA) để giải quyết.

Bên nào có liên hệ đến vụ khiếu nại đều có thể liên lạc với IAMA. Để bắt đầu một vụ khiếu nại, một trong hai bên có thể vào địa chỉ mạng của IAMA ([www.iama.org.au](http://www.iama.org.au)), tải xuống mẫu đơn Giải quyết Tranh chấp (Dispute Resolver form) và chuyển đơn này đến IAMA sau khi đã điền và đính kèm chi phí phải trả.

Người hòa giải/ trọng tài sẽ liên lạc với cả hai bên để giúp tìm ra một giải pháp.

Ghi chú: Có thể phải trả chi phí cho những khiếu nại được gửi đến IAMA nhờ giải quyết. Tất cả các Bên đều được khuyến khích cố tìm cách giải quyết sự việc ở cấp điểm chơi bạc trước khi nhờ chuyên gia hòa giải.

Tài liệu về mọi khiếu nại cần phải được lưu trong Hồ sơ/ Sổ Đánh bạc có Trách nhiệm để VCGLR xem khi có yêu cầu.

## 11. Trẻ vị thành niên

Trẻ vị thành niên đánh bạc là việc bất hợp pháp. Các điểm chơi/ đại lý Keno sẽ trưng biển báo ở những nơi có bán Keno nhằm thông báo đến các thân chủ biết về lệnh cấm này.

Toàn thể nhân viên phải đòi xem bằng chứng tuổi tác nếu họ không biết chắc thân chủ nào đó đã ít nhất 18 tuổi. Nếu không xuất trình giấy tờ tùy thân có hình để kiểm chứng, thân chủ này sẽ được yêu cầu rời phòng/ khu vực đánh bạc có bán Keno.

## 12. Môi trường Đánh bạc

Thân chủ chơi Keno sẽ được khuyến khích nên đều đặn tạm nghỉ đánh bạc và không tham gia cờ bạc quá lâu hay quá độ. Khuyến cáo này có thể dưới dạng lời loan báo về một sự kiện sắp xếp 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 thành viên;
- khởi sự một số hoạt động như mở nhạc buổi sáng.

Đồng hồ lớn được đặt ở tất cả khu vực chính của điểm chơi bạc để thân chủ biết được thời khắc qua đi. Nhân viên điểm chơi cũng sẽ báo giờ giấc khi thông báo 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 tại quầy thủ quỹ hay gần chỗ Keno trong điểm chơi/ đại lý Keno.

Tiền thắng Keno sẽ được trả toàn phần hay một phần bằng chi phiếu nếu thân chủ có yêu cầu.

## 14. Quảng cáo và khuyến mãi

Tất cả quảng cáo về Keno do Tabcorp hay đại diện thực hiện phải tuân thủ theo luật pháp, quy định và quy tắc của Liên bang và tiểu bang, có liên quan đến quảng cáo hay khuyến mãi các sản phẩm Keno, bao gồm bộ quy tắc đạo đức quảng cáo được Hiệp hội các nhà Quảng cáo Quốc gia Úc (AANA) chấp thuận.

Ngoài ra, chúng tôi cũng bảo đảm các tài liệu quảng cáo Keno sẽ:

- không giả mạo, đánh lừa hay gian lận về tỉ lệ, giải thưởng hay cơ may thắng bạc
- về bản chất không xúc phạm hay không đúng đắn
- không tạo ấn tượng rằng đánh bạc là chiến lược hợp lý để kiếm tiền
- không khuyến khích dùng rượu trong khi mua sản phẩm đánh bạc
- trước khi công bố, phải có sự bằng lòng của người được xác nhận thắng giải
- sẽ không nhắm đến hay nhắm hấp dẫn trẻ vị thành niên, và không xuất hiện cùng với một đề nghị, sự kiện hay quảng cáo liên quan đến trẻ vị thành niên.

## 15. Thực thi Bộ Quy tắc

Bộ Quy tắc Ứng xử Đánh bạc Keno có Trách nhiệm của Tabcorp nằm trong những tài liệu hướng dẫn đưa cho tất cả nhân viên mới ngay khi bắt đầu nhận việc với Tabcorp và đến các nhân viên tại đại lý Keno.

Các vấn đề do nhân viên hay thân chủ nêu ra liên hệ đến bộ Quy tắc này sẽ được chuyển thẳng đến Giám đốc, Ban Điều hành Chơi bạc, của Tabcorp qua thư điện tử: [Kenoregulatory@tabcorp.com.au](mailto:Kenoregulatory@tabcorp.com.au), thư: Responsible Gambling and Compliance Manager GPO Box 1943, Melbourne VIC 3001 hoặc điện thoại số: 02 9218 1441.

#### 16. Tái xét duyệt

Bộ Quy tắc này được xét lại hàng năm nhằm bảo đảm tuân thủ theo tất cả yêu cầu pháp lý, kể cả những chỉ thị của Bộ trưởng. Việc xét lại này nhận ý kiến phản hồi của tất cả những bên cùng chia sẻ quyền lợi, bao gồm nhân viên đại lý Keno, nhân viên và quản lý viên điểm chơi/ Keno, thân chủ và mọi ý kiến phản hồi từ các dịch vụ hỗ trợ người đánh bạc có vấn đề.

Chúng tôi cũng có thể thực hiện đánh giá thêm về Bộ Quy tắc này trên căn bản có nhu cầu, khi có những thay đổi đáng kể trong lãnh vực Đánh bạc có Trách nhiệm. Những thay đổi được yêu cầu sẽ được thực thi.

Phiên bản cập nhật của Bộ Quy tắc này phải được Ủy ban Điều hợp Cờ bạc và Rượu bang Victoria chấp thuận trước khi phát hành. Sau khi được chấp thuận, phiên bản cập nhật của Bộ Quy tắc này sẽ có ở các đại lý/ điểm chơi Keno và trên trang mạng [www.tabcorp.com.au](http://www.tabcorp.com.au) của chúng tôi.