



Keno

Responsible Gambling

Code of Conduct

Victoria

Approved 3 April 2014

Version 2.0



Keno Responsible Gambling Code of Conduct Victoria

1. Definitions

Accredited agent means the person or persons who have been accredited by the Keno Licensee under section 6A.2.4(3) of the *Gambling Regulation Act 2003* to sell tickets in Keno games

Outlet or **Keno outlet** means the place of business of the accredited agent

Tabcorp means the Keno licensee, which is Tabcorp Investments No. 5 Pty. Ltd. ABN 72 105 341 366 of 5 Bowen Crescent, Melbourne, Victoria

2. Our commitment to Responsible Gambling

Keno is committed to providing the highest standards of customer care and Responsible Gambling. Keno's Responsible Gambling Code of Conduct illustrates how we demonstrate this commitment.

Responsible Gambling occurs when customers can make informed choices about gambling and make rational and sensible choices based on their individual circumstances.

3. Availability of the Code of Conduct

This Code is available in English and major community languages in Keno outlets, and in the Responsible Gambling section of Tabcorp's website at www.tabcorp.com.au.

Major community languages are:

- Italian
- Greek
- Vietnamese
- Chinese
- Arabic
- Turkish
- Spanish

Upon request copies of the Code in all the above languages will be provided to customers.

4. Product Information

Keno Rules must be on display where Keno is sold including Keno self-service terminals.

Brochures containing information on how to play Keno are provided to accredited agents for display at each Keno outlet.

5. Responsible Gambling Information

Keno works with Victorian accredited agents and outlets to provide responsible gambling information in a range of forms, including brochures, stickers and posters. This includes but is not limited to information in relation to:

- how to gamble responsibly
- making a pre-commitment decision
- the availability of gambling support services
- information on our products enabling customers to make informed decisions
- the prohibition on the provision of credit for gambling
- restrictions that apply to the payment of winnings by cheque

Contact information for support services and Responsible gambling tips are also displayed by various means, including screen displays, within Keno outlets.

The following responsible gambling message will be displayed on all relevant material.

Think! About your choices
Call Gambler's Help
1800 858 858
www.gamblinghelponline.org.au

6. Interaction with customers

Keno does not have direct contact with customers who play Keno. However, Tabcorp encourages accredited agents, outlets and their staff to engage with customers and provide information (supplied by Tabcorp) on Keno to customers upon request.

In a venue, a person who approaches a staff member for information about, or assistance with, a gambling problem or who is displaying behaviours that may be related to problem gambling will be directed to the Venue's Responsible Gambling Officer/Gaming Duty Manager or a senior employee (preferably the Agent) for help.

A customer displaying signs of distress or unacceptable behaviour will be approached by a staff member who will offer assistance. These signs may include, but are not be limited to:

- a person either gambling every day or finding it difficult to stop gambling at closing time
- gambling for extended periods. That is, gambling for three hours or more without a break
- avoiding contact while gambling, communicating very little with anyone else, barely reacting to events going on around them, making requests to borrow money from staff or other customers or continuing to gamble with the proceeds of large wins
- displaying aggressive, anti-social or emotional behaviour while gambling

This assistance may take the form of:

- staff interacting with the customer and encouraging them to take a break from their gambling
- staff offering the customer some refreshments (eg. cup of tea or coffee) in a quieter, more private part of the gaming venue.

If the behaviour could be due to problem gambling, the customer will be referred to the Responsible Gambling Officer/ Venue Manager Duty Manager or Gaming Manager.

Keno respects and protects the privacy of our customers. Our Privacy Policy is available on our website www.tabcorp.com.au.

All incidents will be recorded in the outlets Responsible Gambling Registers.

7. Pre-commitment

Tabcorp encourages, and supports all accredited agents to encourage, all customers who play Keno to set a time and money limit according to their circumstances.

Keno outlets/venues display signs that recommend customers "set a limit and stick to it", where Keno terminals are located. In addition the Keno Game Guide has information on circumstances that can lead to overspending. These include:

- gambling every day or finding it hard to stop at closing time
- gambling for long periods, that is, for three hours or more without a break
- avoiding contact while gambling, communicating very little, barely reacting to events going on around the player
- trying to borrow money from staff or other customers or continuing to gamble with the proceeds of large wins
- aggressive, anti-social or emotional behaviour while gambling
- trying to win back gambling losses
- when feeling stressed or unhappy
- losing control because of excessive consumption of alcohol

Accredited agents and outlet staff will support customers who inform them of a pre-commitment decision, by encouraging them to keep their pre- commitment decision.

8. Staff Gambling Policy

All employees of Tabcorp are required to comply with the Tabcorp Gambling Employee Policy. Adherence to this policy is a strict requirement of employment or contract with Tabcorp. Non-compliance is treated as a serious breach of a key policy.

The policy places a range of restrictions on the ability of our employees to participate or otherwise engage in Keno activities operated by us whether on or off duty. This includes not permitting our employees to take part in Keno whilst on-duty unless this is part of an employees' official duties

Keno outlet staff are not permitted to play Keno while on duty (including rostered breaks) unless required to do so in order to perform their normal work duties. Licensed venues owned and operated independently of Tabcorp have policies that strictly prohibit gambling by employees whilst on duty (including rostered breaks). We encourage these venues to also have in place policies relating to the participation of employees in gambling products at their venue during off-duty periods.

They are given responsible gambling training as part of their employment induction. Any staff member who indicates that they have a gambling problem will be directed to the venue's Responsible Gambling Officer/Duty Manager. Any contact with a staff member who indicates that they have a gambling problem will occur in a manner that respects the staff member's right to privacy.

9. Support Services

Keno displays responsible gambling messages and makes available information for gambling support services for individuals and/or their families as to where to obtain assistance to manage a gambling problem. Keno is committed to facilitating strong links between Keno outlets and local problem gambling support services, including encouraging regular meetings with local Gambler's Help services.

Examples of these meetings may include:

- holding annual staff training sessions, run by the local Gambler's Help service
- twice yearly/regular meetings between the Keno outlet/manager and the Gambler's Help service

Details of these meetings should be kept in a Responsible Gambling Folder/Register to be located in the gaming room/ Keno outlet. The meeting details must include:

- time and date of the meeting
- attendees at the meeting
- topics discussed
- outcomes / action items from the meeting
- next meeting date

10. Customer Complaints

Customers who have complaints relating to this Code should write directly to:

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

E-mail: Kenoregulatory@tabcorp.com.au

A customer with a complaint about an outlet's operation of this Code should write directly to the outlet's management. All complaints will be checked by Tabcorp to ensure that they pertain to the operation of this Code.

Complaints about customer service or Keno operations should go directly to the outlet manager/staff on duty. Complaints will be investigated sensitively and promptly. If it is decided not to investigate the complaint because it does not relate to the operation of this Code, the complainant will be informed of the reasons.

During the investigation of the complaint information may be sought from the staff member concerned. If a complaint is substantiated, the complainant will be informed of the outcome of a complaint. Information will be provided to the VCGLR if requested.

If a complaint cannot be resolved at the outlet level or by Tabcorp it will be referred to the Institute of Arbitrators and Mediators Australia (IAMA) for resolution.

Either party involved in the complaint may contact the IAMA. To initiate a complaint either party can go to IAMA's website (www.iama.org.au), download a Dispute Resolver form then submit the completed form with the relevant fee to the IAMA.

The mediator/arbitrator will contact both parties to facilitate a resolution.

Note: Costs may be associated with complaints sent for resolution to IAMA. All Parties are encouraged to attempt to resolve the matter at the venue level before seeking professional mediation.

Documentation regarding all complaints must be maintained in the Responsible Gambling Folder/Register for access by the VCGLR as required.

11. Minors

It is illegal for minors to gamble. Keno outlets/venues will display signs where Keno is sold advising customers of this prohibition.

All staff must ask for proof of age if they are uncertain whether a customer is at least 18 years of age. If photo identification cannot be produced, the customer will be asked to leave the gaming room/area where Keno is sold.

12. Gambling Environment

Keno customers will be encouraged to take regular breaks from gambling and not to engage in extended or intensive gambling. This encouragement may take the form of an announcement regarding a staged event. Types of staged events may include:

- announcing that morning tea is now available;
- announcing a member's draw;
- the commencement of activities such as morning melodies.

Clocks are in all major areas of the outlet so customers are made aware of the passage of time. Outlet staff will mention the time when making announcements about venue activities.

13. Transactions

Keno outlets do not cash cheques from customers, including the cashing of cheques for the purpose of playing Keno. A sign stating this is displayed at the cashier's station or near the Keno terminal in the Keno outlet/ venue.

If requested by a customer Keno winnings will be paid wholly or partly by cheque.

14. Advertising and promotions

All Keno advertising undertaken by or on behalf of Tabcorp complies with all applicable Commonwealth and State laws, regulations and codes relating to the advertising or promotion of Keno products, including the advertising code of ethics adopted by the Australian Association of National Advertisers.

Further, we will ensure that Keno advertising materials will:

- not be false, misleading or deceptive about odds, prizes or the chances of winning
- not be offensive or indecent in nature
- not create an impression that gambling is a reasonable strategy for financial betterment
- not promote the consumption of alcohol while purchasing gambling products
- Have the consent of any person identified as winning a prize prior to publication
- Will not be aimed at or designed to appeal to minors and do not appear in conjunction with an offer, event or facility advertisement that pertains to minors.

15. Implementation of the Code

Tabcorp's Keno Responsible Gambling Code of Conduct is included in induction materials given to all new staff upon commencement of employment with Tabcorp, and to Keno outlet staff.

Issues identified by staff or customers relating to this Code will be directed to the Responsible Gambling and Compliance Manager, Tabcorp via e-mail: Kenoregulatory@tabcorp.com.au, mail: Responsible Gambling and Compliance Manager GPO Box 1943, Melbourne VIC 3001 or telephone: 02 9218 1441.

16. Review

A review of this Code will be conducted on an annual basis to ensure that it complies with all legislative requirements, including any Ministerial directions. The review seeks feedback from all relevant stakeholders, including Keno outlet staff, Gaming /Keno Managers, Agents, customers and any feedback provided by problem gambling support services.

We may also conduct a further assessment of this Code on an as needs basis where there are significant changes in the Responsible Gambling Environment. Required changes will be implemented where possible.

The updated version of the Code must be approved by the Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation before its release. Following approval, the updated version of the Code will be available in our Keno venues/outlets and on our website www.tabcorp.com.au.



مدونة

كينو لقواعد السلوك الخاصة
بالمقامرة المسؤولة

فيكتوريا

Approved 3 April 2014

النسخة 2



Tabcorp

the bigger better game

مدونة كينو لقواعد السلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة

1. تعريفات

الوكيل المعتمد يعني الشخص أو الأشخاص الذين اعتمدهم صاحب رخصة كينو وفق قانون تنظيم المقامرة لعام 2003 لغرض بيع تذاكر ألعاب كينو

منفذ أو منفذ كينو تعني مكان عمل الوكيل المعتمد

تابكورب تعني صاحب رخصة كينو، وهو تابكورب للاستثمار رقم 5 ذ.م.م. رقم السجل التجاري الأسترالي 366 71 105 341 التي مقرها 5 Bowen Crescent, Melbourne, Victoria

2. التزامنا بالمقامرة المسؤولة

كينو ملتزمة بتوفير أعلى معايير رعاية العملاء والمقامرة المسؤولة. وتوضح مدونة كينو لقواعد السلوك الخاصة بالمقامرة المسؤولة كيف تبين الشركة التزامها هذا.

تحدث المقامرة المسؤولة حينما يكون باستطاعة العملاء أن يتخذوا خيارات مدروسة بشأن لعب الميسر تتسم بالتعقل والمنطق ومبنية على ظروفهم الفردية.

3. إتاحة مدونة قواعد السلوك

مدونة قواعد السلوك هذه متاحة في منافذ كينو بالإنجليزية ولغات الجاليات الرئيسية، وفي قسم المقامرة المسؤولة من موقع تابكورب www.tabcorp.com.au

لغات الجاليات الرئيسية هي:

- الإيطالية
- اليونانية
- الفيتنامية
- الصينية
- العربية
- التركية
- الإسبانية

سيتم مد العملاء بنسخ من المدونة بكل اللغات المذكورة أعلاه متى طلبوا ذلك.

4. معلومات عن المنتج

يجب أن تكون قواعد معروضة في أي مكان تباع فيه تذاكره، بما في ذلك مرافق الخدمة الذاتية.

تتاح للوكلاء المعتمدين النشرات التي تشرح كيفية ممارسة لعبة كينو كي يقوموا بعرضها في كل منفذ من منافذ كينو.

5. معلومات عن المقامرة المسؤولة

تعمل كينو مع الوكلاء المعتمدين ومع منافذ البيع في فيكتوريا لتوفير المعلومات عن المقامرة المسؤولة في مختلف الهيئات، بما في ذلك النشرات والملصقات. ويشمل ذلك، للذكر وليس للحصر، المعلومات المتعلقة بالتالي:

- كيفية المقامرة بطريقة مسؤولة
- اتخاذ قرار ملزم مسبق
- توفر خدمات دعم المقامرين
- معلومات حول منتجاتنا تسمح للعملاء باتخاذ قرارات مطلعة.
- حظر منح القروض لأغراض لعب الميسر
- القيود المفروضة على دفع حصيلة الأرباح عن طريق الشيكات

كما يتم عرض تفاصيل الاتصال بخدمات الدعم ونصائح عن المقامرة المسؤولة بمختلف الوسائل داخل منافذ كينو، منها شاشات العرض.

سيتم عرض الرسالة التالية عن المقامرة المسؤولة على كافة المواد ذات الصلة.

فكر! في خياراتك

خط مساعدة مدمني الميسر

1800 858 858

www.gamblinghelponline.org.au

6. التعامل مع العملاء

ليس لكينو اتصال مباشر مع العملاء الذين يلعبون كينو. ومع ذلك، تشجع تابكورب الوكلاء المعتمدين والمنافذ وموظفيها على التعامل مع العملاء وتوفير المعلومات (التي تمددهم بها تابكورب) عن كينو لهم عند الطلب.

سيتم توجيه أي شخص يطلب من الموظفين في موقع ما معلومات أو مساعدة بخصوص مشكلة تتعلق بالقمار، أو يتصرف بطريقة قد تكون على صلة بمثل تلك المشكلة إلى موظف المقامرة المسؤولة أو مدير المقامرة المناوب أو أحد كبار الموظفين (يفضل أن يكون وكيلًا) للحصول على المساعدة.

كما سيقوم أحد العاملين بالتحدث مع أي عميل تبدو عليه علامات الضيق أو يسلك سلوكًا غير مقبول وسيعرض عليه المساعدة. يمكن أن تشمل تلك العلامات، كمثل وليس للحصر:

- شخصًا إما يقامر يوميًا أو يجد من الصعوبة التوقف عن المقامرة عند مواعيد إغلاق الموقع
- لعب الميسر لفترات طويلة أي لعب الميسر لثلاث ساعات أو أكثر دون توقف
- تفادي التعامل مع الغير أثناء لعب الميسر وقلة التواصل معهم، وعدم الاكتراث مع ما يحدث حول اللاعب؛ المطالبة باقتراض المال من الموظفين أو العملاء الآخرين أو الاستمرار في لعب الميسر من المبالغ الكبيرة التي تم الفوز بها؛
- إظهار سلوك عدواني أو غير مقبول اجتماعياً أو سلوك تشوبه العواطف أثناء لعب الميسر؛

وقد تتخذ المساعدة أحد الأشكال التالية:

- تفاعل العاملين مع العميل وتشجيعه على التوقف لفترة عن لعب الميسر
- عرض الموظفين على العميل بعض المرطبات (مثلاً كوب من الشاي أو القهوة) في مكان أهدأ وأكثر خصوصية من الموقع.

إذا كان السلوك بسبب لعب الميسر المرضي، فسوف تتم إحالة العميل إلى موظف المقامرة المسؤولة.

كينو تحترم خصوصية عملائنا وتحافظ عليها سياسة الخصوصية الخاصة بنا موجودة على موقعنا www.tabcorp.com.au.

سيتم تسجيل كل الوقائع في سجلات المقامرة المسؤولة بمنافذ البيع.

7. الالتزام المسبق:

تشجع تابكورب وتدعم كل الوكلاء المعتمدين في تشجيعهم بدورهم لكل ممارسي لعبة كينو على الالتزام بفترة زمنية محددة ومبلغ مال محدد للعب وفق ظروفهم الخاصة.

تعرض منافذ بيع كينو وأماكن اللعب علامات على محطات كينو توصي العملاء بأن " يضعوا حداً ويتمسكوا به ". بالإضافة إلى ذلك يحتوي دليل لعبة كينو على معلومات حول الظروف المؤدية إلى الصرف المفرط. ومنها:

- لعب الميسر يومياً أو إيجاد صعوبة في التوقف عندما يحين موعد إغلاق الموقع.
- لعب الميسر لفترات طويلة، أي ثلاث ساعات أو أكثر بدون توقف؛
- تقادي التعامل مع الغير أثناء لعب الميسر وقلة التواصل معهم، وعدم الاكتراث مع ما يحدث حول اللاعب؛
- محاولة اقتراض المال من الموظفين أو العملاء الآخرين أو الاستمرار في لعب الميسر من المبالغ الكبيرة التي تم الفوز بها؛
- سلوك عدواني أو غير مقبول اجتماعياً أو سلوك تشوبه العواطف أثناء لعب الميسر؛
- محاولة كسب ما فقد من المال؛
- لعب الميسر أثناء الشعور بالضيق أو الحزن؛
- فقدان السيطرة على الذات بسبب الإفراط في تناول الكحول.

سوف يدعم الوكلاء المعتمدون وموظفو منافذ البيع العملاء الذين يخبرونهم عن قراراتهم بشأن الالتزام المسبق، وذلك من خلال تشجيعهم على التمسك بتلك القرارات.

8. سياسة لعب الميسر الخاصة بالعاملين في الموقع

على جميع العاملين في تابكورب الامتثال لسياسة مقامرة المستخدمين في تابكورب. إن الالتزام بهذه السياسة من المتطلبات الصارمة للعمل أو التعاقد مع تابكورب. عدم الامتثال يعتبر انتهاكا خطيرا لسياسة رئيسية.

تفرض السياسة مجموعة من القيود على قدرة موظفينا على المشاركة أو الانخراط في أنشطة كينو التي نقوم بتشغيلها سواء أثناء عملهم أو خارجه. وهذا يشمل عدم السماح لموظفينا بأن يشاركوا في لعبة كينو أثناء ساعات عملهم ما لم يكن هذا جزءا من واجباتهم الرسمية.

لا يسمح لموظفي منافذ بيع كينو ممارسة اللعبة أثناء أداء عملهم (بما في ذلك أثناء فترات الراحة المحددة لهم) ما لم يطلب منهم القيام بذلك كجزء من أداء واجبات عملهم المعتادة. للأماكن المرخصة التي لا تملكها تابكورب والتي تعمل بشكل مستقل عنها سياسات تحظر بشدة ممارسة المستخدمين للقمار أثناء ساعات العمل (بما في ذلك أثناء فترات الراحة المحددة لهم). ونحن نشجع هذه الأماكن أيضا على وضع سياسات تتعلق بممارسة المستخدمين للقمار في مكان عملهم بعد الانتهاء من عملهم.

يتم تدريبهم على المقامرة المسؤولة كجزء من تعريفهم بعملهم. سيتم إحالة أي من المستخدمين الذين يشيرون إلى أنهم يدمنون الميسر إلى موظف المقامرة المسؤولة أو المدير المناوب سيتم التواصل مع أي موظف يشير إلى أنه مدمن للقمار بطريقة تحترم حقه في الخصوصية.

9. خدمات الدعم

يعرض كينو رسائل عن المقامرة المسؤولة وتتيح المعلومات عن خدمات دعم المقامرين للأفراد و/أو أسرهم توضح أين يمكنهم الحصول على المساعدة لمعالجة مشكلة إدمان الميسر. تلتزم كينو بالحفاظ على صلات قوية بين منافذ بيع كينو وخدمات دعم مدمني لعب الميسر المحلية، بما في ذلك التشجيع على لقاءات منتظمة مع خدمات مساعدة المقامرين المحلية.

ومن أمثلة هذه الاجتماعات:

- عقد جلسات تدريب العاملين السنوية تجريبها خدمة مساعدة المقامرين المحلية؛
- اجتماعات مرتان سنوياً أو منتظمة بين منافذ كينو أو مديره وخدمة مساعدة المقامرين المحلية.

وسوف يتم تدوين تفاصيل هذه الاجتماعات في ملف أو سجل المقامرة المسؤولة الموجود بقاعة لعب الميسر أو منفذ بيع كينو. يجب أن تشمل تفاصيل الاجتماعات على:

- تاريخ وموعد انعقاد الاجتماع؛
- الأشخاص الحاضرين للاجتماع؛
- المواضيع التي تم تناولها بالمناقشة؛
- النتائج والتصرفات التي جاء بها الاجتماع؛
- التاريخ المحدد للاجتماع التالي.

10. شكاوى العملاء

على العملاء الذين يودون التقدم بشكاوى تتعلق بمدونة السلوك هذه الكتابة مباشرة إلى :

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

البريد الإلكتروني: Kenoregulatory@tabcorp.com.au

على العملاء الذين يودون التقدم بشكاوى بشأن تنفيذ أحد المنافذ لهذه المدونة الكتابة مباشرة إلى إدارة المنفذ. ستقوم تابكورب بمراجعة كافة الشكاوى للتأكد من أنها تتعلق بتطبيق هذه المدونة.

على الشكاوى المتعلقة بخدمة العملاء أو تشغيل كينو أن توجه مباشرة إلى مدير الموقع أو الموظف المسؤول المناوب. سوف يتم التحقق من فحوى الشكاوى بشكل يتسم بالحس المرهف وبأسرع ما يمكن. إذا تقرر عدم التحقيق في الشكاوى لأنها لا تتعلق بعمل المدونة، فسوف يتم إعلام الشاكي بالأسباب.

قد يتم السعي إلى الحصول على المعلومات من الموظف الذي تتعلق به الشكاوى أثناء إجراء التحقيق فيها. إذا تم إثبات الشكاوى، سيتم إبلاغ الشاكي بالنتيجة. سيتم تقديم المعلومات إلى VCGLR في حال طلب ذلك.

إذا لم يكن في الإمكان حل الشكاوى على مستوى المنفذ فسوف ترفع إلى المعهد الأسترالي للمحكمين والوسطاء (IAMA).

ويحق لأي من أطراف الشكاوى الاتصال بالمعهد. للبدء في الشكاوى يمكن لأي الأطراف مراجعة موقع المعهد على الإنترنت (www.iama.org.au) وتنزيل استمارة حل نزاع (Dispute Resolver) ثم تقديمها بعد إكمالها مع الرسوم المستحقة إلى المعهد.

وسوف يتصل الوسيط أو المحكم بعدها بكلا الطرفين للترتيب للحل.

ملاحظة: قد يكلف إرسال الشكاوى إلى المعهد الأسترالي للمحكمين والوسطاء بعض الرسوم. نشجع جميع الأطراف على محاولة حل الأمر على مستوى الموقع قبل التوجه للحصول على وساطة محترفة.

يجب الاحتفاظ بتوثيق لكافة الشكاوى في ملف أو سجل المقامرة المسؤولة حتى تتمكن VCGLR من الاطلاع عليها إذا رغبت.

11. الأشخاص القصر

ممارسة الأشخاص القصر للعب الميسر أمر مخالف للقانون. سوف تعرض منافذ كينو ومواقع علامات في الأماكن التي يباع فيها تبلغ العملاء بهذا الحظر.

على كل العاملين بالموقع المطالبة بإبراز ما يثبت سن العميل في حالة عدم تأكدهم من أنه يبلغ الثامنة عشر على الأقل. وفي حالة عدم إمكان العميل إبراز ما يثبت بلوغه سن الرشد يجب أن يطلب منه مغادرة القاعة.

12. بيئة لعب الميسر

سيتم تشجيع العملاء على أخذ فترات استراحة منتظمة من لعب الميسر وعدم الاستمرار فيه لفترات طويلة أو الإنغماس فيه. وقد يتخذ هذا التشجيع صورة الإعلان عن فعالية منظمة، يمكن أن تشمل على:

- الإعلان عن إتاحة شاي الصباح؛
- إعلان سحب جوائز الأعضاء؛
- بدء نشاطات من أمثال الموسيقى الصباحية.

توجد ساعات في كل المناطق الرئيسية للموقع بحيث يدرك العملاء مرور الوقت. وسوف يقوم العاملون في المنفذ بذكر الوقت عند إعلانهم عن النشاطات التي تجري في الموقع.

13. المعاملات

منافذ كينو لا تحول شيكات العملاء إلى نقود، بما في ذلك صرف الشيكات بغرض لعب كينو. هناك إفادة معروضة بذلك بمكتب أمين الصندوق أو بالقرب من جهاز كينو في منفذ البيع أو الموقع.

سوف تدفع مكاسب كينو كلياً أو جزئياً بشيك إذا طلب العميل ذلك.

14. الإعلان والترويج

سوف تفي كل الإعلانات التي يقوم بها تابكوروب أو من ينوب عنه بقوانين الكومنولث والولاية ولوائحهما والمدونات المتعلقة بالإعلان أو الترويج لمنتجات كينو، شاملة شروط مدونة قواعد سلوك الإعلان التي تتبناها الجمعية الوطنية الأسترالية للمعلنين.

علاوة على ذلك، سوف نضمن بأن مواد كينو الإعلامية:

- لها مصداقيتها و غير مضللة أو خداعة فيما يتعلق باحتمالات الفوز والجوائز وفرص الكسب
- غير مسيئة أو غير لائقة؛
- لا تخلق الانطباع بأن الميسر استراتيجية منطقية لتحسين وضع الشخص المالي؛
- لا تروج لاستهلاك الكحول أثناء شراء منتجات الميسر؛
- تشمل على موافقة أي شخص يتم تعريف هويته على أنه فائز بجائزة قبل نشرها.
- لم تصمم أو تهدف إلى جذب إنتباه القصر، ولا تظهر بالتزامن مع عروض أو فعاليات أو في مرافق عامة تتعلق بالقصر.

15. تطبيق المدونة

يتم تضمين مدونة كينو لقواعد سلوك المقامرة المسؤولة في المواد التعريفية التي تعطى لجميع الموظفين الجدد عند شروعاتهم في العمل مع تابكوروب، وإلى موظفي منافذ كينو.

سيتم توجيه المسائل المتصلة بهذه المدونة والتي يحددها الموظفون أو العملاء إلى مدير المقامرة المسؤولة والامتثال في تابكورب عبر البريد الإلكتروني, Kenoregulatory@tabcorp.com.au: البريد : Responsible Gambling and Compliance Manager GPO Box 1943, Melbourne VIC 3001 أو هاتفيا 02 9218 1441 .:

16. المراجعة

سوف تتم مراجعة هذه المدونة سنويا لضمان امتثالها لكافة الشروط التشريعية، بما في ذلك القرارات الوزارية. تسعى المراجعة إلى الحصول على تعليقات كل أصحاب المصالح ذوي الصلة، بما فيهم العاملون في كينو، و مدرأوه ووكلاؤه والعملاء، بالإضافة إلى أي تعليقات من خدمات دعم مدمني لعب الميسر.

قد نقوم أيضا بتقييم هذه المدونة وفق الحاجة في حال حدوث تغييرات هامة على بيئة المقامرة المسؤولة. وستنفذ التغييرات المطلوبة كلما كان ذلك ممكنا.

يجب أن تعتمد لائحة مفوضية ولاية فيكتوريا للمقامرة والخمور أي نسخة محدثة من هذه المدونة قبل إصدارها. وبعد الموافقة عليها، ستتاح النسخة المحدثة من المدونة في مواقع أو منافذ بيع كينو الخاصة بنا، وعلى موقعنا www.tabcorp.com.au.



维多利亚基诺彩票（**Keno**）

负责任博彩

行为规范

Approved 3 April 2014

2.0 版本



维多利亚基诺彩票（Keno）负责任博彩行为规范

1. 定义

许可代理商是指基于《2003年博彩管制条例》（*Gambling Regulation Act 2003*）6A 2.4(3)款，经由基诺持证经营人许可售卖基诺彩票的个人或群体。

门店或基诺门店是指许可代理商的经营场所。

Tabcorp 是指基诺持证经营人，即 Tabcorp 投资第五有限公司（Tabcorp Investments No.5 Pty Ltd），澳大利亚商业代码（ABN）72 105 341 366，地址位于 5 Bowen Crescent, Melbourne, Victoria。

2. 我们的负责任博彩承诺

基诺致力于负责任博彩及为我们的顾客提供最高标准的服务。基诺的《负责任博彩行为规范》阐明我们将如何实践该承诺。

负责任博彩是指在指顾客可以得到博彩的有关资讯，并能根据个人情况对其博彩行为作出明智而理性的决定。

3. 《负责任博彩行为规范》的索取方式

顾客可以在基诺门店或 Tabcorp 网站 www.tabcorp.com.au 的“Responsible Gambling”（“负责任博彩”）选项下找到该行为规范的英语和主要社区语言的版本。

主要社区语言包括：

- 意大利文
- 希腊文
- 越南文
- 中文
- 阿拉伯文
- 土耳其文
- 西班牙文

顾客可以向我们索取以上语言版本的行为规范。

4. 产品信息

出售基诺的所有门店及自助终端都必须张贴基诺游戏规则。

我们也为许可代理商提供各种介绍基诺游戏规则的小册子，以供放置于门店中。

5. 负责任博彩信息

基诺与维多利亚许可代理商和门店合作提供各种形式的负责任博彩信息，包括小册子、贴纸和海报等。相关资讯包括但不限于：

- 如何进行负责任的博彩
- 作出和遵守开始博彩前的“事先承诺”
- 哪里可以获取博彩成瘾的援助服务
- 有关我们产品的信息，以帮助顾客做出知情决定
- 禁止为博彩提供借贷
- 对于以支票形式提取奖金的限制

基诺门店放置有各种形式的博彩成瘾援助服务的联络信息和负责任博彩的小贴士，其中包括屏幕显示的形式。

以下负责任博彩的讯息在各相关资料上都有显示：

选择前，请三思！（Think! About your choices）
请拨打博彩者援助热线（Gambler's Help）
1800 858 858
www.gamblinghelponline.org.au

6. 与顾客的互动

基诺与玩基诺的顾客并没有直接的接触。然而，Tabcorp 鼓励许可代理商、门店及其员工与顾客进行交流，并根据顾客的要求提供 Tabcorp 发放的信息。

在博彩场所，如果有顾客向员工索要博彩成瘾的相关信息或寻求帮助，或当顾客显露出疑似博彩成瘾的迹象，员工都会将他们转介到该场所的负责任博彩专员、博彩当值经理或资深员工（最好是代理本人）以提供帮助。

如果有顾客显露出焦虑迹象或有不当行为，我们的员工会主动上前提供协助。这些迹象包括但不限于：

- 每天博彩或在营业时间结束时感到难以停止博彩
- 长时间博彩，即没有休息而持续博彩三小时或以上
- 博彩时避免或几乎不与他人接触，对周遭发生的事情几乎没有反应，向员工或其他顾客借钱，用大笔彩金收入持续地进行博彩
- 博彩时表现出挑衅、反社会或情绪化的行为

员工可能会提供的协助包括:

- 与顾客沟通鼓励其稍事休息
- 在博彩场所的一个较为安静或少人打扰的角落为顾客提供茶点（比如茶或咖啡）

如果这些行为可能是由博彩成瘾引起的，我们的员工就会将该顾客转介到负责任博彩专员/场所当值经理或博彩经理处以寻求帮助。

基诺确保顾客的私隐权得到尊重和保护。我们的隐私政策发表在我们的网站 www.tabcorp.com.au 上。

所有事件都将记录在门店的《负责任博彩登记簿》上。

7. 开始博彩前的计划

Tabcorp 鼓励并支持所有的许可代理商做到鼓励所有玩基诺的顾客根据个人情况提前为博彩时间和消费额设限。基诺门店/场所内的基诺终端处都会张贴建议顾客设限并严格遵守的标识。此外，《基诺游戏指南》(Keno Game Guide) 列出以下可能会导致过度花费的情况:

- 每天都博彩或在营业时间结束时感到难以停止博彩
- 长时间博彩，即没有休息而持续博彩三小时或以上
- 博彩时避免或几乎不与他人接触，对周遭发生的事情几乎没有反应
- 向员工或其他顾客借钱，用大笔彩金收入持续地进行博彩
- 博彩时表现出挑衅、反社会或情绪化的行为
- 试图赢回赌输的钱
- 感到紧张焦虑或愁苦
- 因过度嗜酒而失去控制

许可代理商和门店员工对于已告知员工其设有“事先承诺”的顾客会提供支持，并鼓励他们遵守博彩前的限度决定。

8. 员工博彩政策

所有 Tabcorp 的员工都必须遵守《Tabcorp 员工博彩政策》(Tabcorp Gambling Employee Policy)。遵守该政策是 Tabcorp 聘请员工或与员工签约的必要条件。违规行为将被视为严重违反 Tabcorp 的主要政策处理。

该政策就我们的员工在上班或下班时间参与或从事我们运营的基诺活动进行了一系列限制，包括员工不容许在当班时玩基诺，除非这在其工作职责范围内。

基诺门店的员工不容许在当班时（包括值班过程中的休息时间）玩基诺，除非是在其工作职责范围内。由 Tabcorp 以外的个人和实体拥有及经营的持证场所设有严格的政策，禁止员工在当班时（包括值班过程中的休息时间）玩基诺。我们也鼓励这些场所制定有关员工下班后在该场所进行博彩的相关政策。

负责任博彩的培训是新入职员工培训的一部分。任何表明自己有博彩问题的员工都将会被转介到该场所负责任博彩专员或当班经理处。任何与这类员工的沟通都将尊重该员工的隐私权。

9. 博彩成瘾援助服务

基诺展示负责任博彩的信息并为个人及/或其家人提供有关到哪里可以获取博彩成瘾援助服务等信息。基诺致力于促进和加强基诺门店和当地博彩成瘾援助服务之间的联系，包括鼓励与当地博彩者援助服务（Gambler's Help）的定期会议。

这些会议可以包括以下：

- 组织由当地博彩者援助服务主办的年度员工培训
- 基诺门店/经理与博彩者援助服务进行每年两次/定期会议

游戏厅/基诺门店的《负责任博彩文件夹/登记簿》上都应载有这些会议的详细记录。会议记录必须包括：

- 会议的日期和时间
- 出席者
- 议题
- 结果/会议行动纲要
- 下次会议日期

10. 顾客投诉

对该行为规范有意见的顾客可以直接写信到该地址：

负责任博彩及合规经理（Responsible Gambling and Compliance Manager）
Tabcorp
GPO Box 1943
Melbourne VIC 3001

电邮：Kenoregulatory@tabcorp.com.au

如果顾客对于某门店执行该行为规范有任何投诉可以直接写信给该门店的管理层。所有的投诉都经由 **Tabcorp** 审核以确保投诉与该行为规范的运作有关。

有关客户服务或基诺操作上的投诉可直接向门店经理或当班员工反映。所有投诉都会得到及时和审慎的调查。如果我们因为投诉与该行为规范不相关而决定不调查，那么投诉人将被告知原因。

在投诉调查过程中，我们可能会向相关员工了解情况。一旦投诉被核实，**Tabcorp** 会向投诉人告知结果。如有需要，相关信息也会向维多利亚博彩与饮酒管理委员会（**VCGLR**）上报。

如果门店或者 **Tabcorp** 无法解决某个投诉，该投诉将会被转介到澳大利亚仲裁调解协会（**IAMA**）进行解决/ 裁决。

投诉双方都可以联系澳大利亚仲裁调解协会。如要提起投诉，投诉双方的任何一方可以登录 **IAMA** 的网站(www.iama.org.au)， 下载一份纠纷调解表格，然后将填好的表格和相关费用一同寄往澳大利亚仲裁调解协会。

之后调解员或仲裁人会联络纠纷双方，争取解决纠纷。

注：向 **IAMA** 寻求仲裁的投诉人可能需要缴交一定的费用。因此，在寻求专业调解前，我们鼓励投诉各方尽量争取在门店级别解决问题。

所有投诉的相关书面证据必须保存在负责任博彩文件夹或登记簿上，供维多利亚博彩与饮酒管理委员会查阅所需。

11. 未成年人

未成年人禁止博彩。基诺门店/ 场所会在基诺售卖处张贴禁止未成年人博彩的警示牌。

如果无法确定顾客是否已满 18 周岁，所有员工都必须向顾客索要显示年龄的身份证件。如果顾客无法提供相关的带有头像的身份证件，该顾客将被勒令离开售卖基诺的博彩厅/ 区。

12. 博彩环境

我们鼓励基诺顾客在博彩的过程中定时休息，不要长时间、大强度地博彩。这种鼓励可以通过宣布娱乐活动的形式。活动种类可以包括：

- 宣布早茶供应；
- 宣布会员抽奖；
- 如早间音乐等活动的开始。

门店主要区域都设有时钟，以便顾客随时知道已消耗的时间。门店员工也会在宣布娱乐活动信息时提及时间。

13. 帐务交易

顾客不能在基诺门店兑现支票，包括以玩基诺为目的的支票兑现。基诺门店/场所的收银柜台或基诺终端附近对此都有标识。

如果客户提出要求，在基诺的赢款可以全部或部分以支票形式支付。

14. 广告和宣传

所有 Tabcorp 或代表 Tabcorp 制作的基诺广告都符合所有与基诺产品广告或推广有关的联邦及州法律、规定及规范，包括澳大利亚全国广告商协会（**Australian Association of National Advertisers**）所采用的行为规范。

此外，Tabcorp 会确保基诺的广告资料：

- 对于投注赔率、奖项和赢率不给予不正确、误导或欺骗的信息
- 性质上没有不雅或令人不快的内容
- 不给顾客以博彩是改善经济环境的正当手法的印象
- 不向顾客宣传边购买博彩产品边喝酒的做法
- 在刊登公布获奖人之前首先征得得奖顾客的同意
- 设计上不针对未成年人，且不与未成年人的促销、活动或设施广告同时出现

15. 行为规范的实施

所有 Tabcorp 新员工开始上班时得到的员工信息资料里包含 Tabcorp 的《基诺彩票负责任博彩行为规范》，门店员工也会得到此规范。

员工或顾客欲就该行为规范提出意见，可电邮 Kenoregulatory@tabcorp.com.au，或
邮寄 Responsible Gambling and Compliance Manager GPO Box 1943 Melbourne
VIC 3001，或致电 02 9218 1441，联络负责任博彩及合规经理。

16. 复核

该行为规范每年复核一次，以确保其符合包括部长级行政方针在内的所有法律要求。复核面向所有利益关系人，包括向基诺门店员工、博彩/基诺经理、代理商、顾客和博彩成瘾援助服务等寻求反馈意见。

我们也可以在“负责任博彩环境”发生重大改变的领域，根据需要对此规范进行进一步的评估。所需要的相应变动也将尽可能地贯彻和实施。

此规范的修改版本必须在公布前经由维多利亚博彩与饮酒管理委员会批准。其后将可在我们的网站 www.tabcorp.com.au 或我们的基诺场所/门店获取。



Κώδικας Συμπεριφοράς

Υπεύθυνου Τζόγου

Keno

Βικτώρια

Approved 3 April 2014

Έκδοση 2.0



Tabcorp

the bigger better game

Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου Κeno Βικτώρια

1. Ορισμοί

Εγκεκριμένος αντιπρόσωπος (Accredited agent) σημαίνει το πρόσωπο ή τα πρόσωπα που έχουν εγκριθεί από το Δικαιοδόχο Κeno (Keno Licensee) σύμφωνα με την παράγραφο 6Α.2.4(3) του *Νομοθετικού Διατάγματος περί Ρύθμισης Τζόγου (Gambling Regulation Act) 2003* για να πωλεί/ούν εισιτήρια σε παιχνίδια Κeno.

Κατάστημα (Outlet) ή Κατάστημα Κeno (Keno Outlet) σημαίνει το χώρο επιχειρηματικής δραστηριότητας του εγκεκριμένου αντιπροσώπου

Tabcorp σημαίνει τον δικαιοδόχο Κeno, που είναι η Tabcorp Investments No. 5 Pty. Ltd. ABN 72 105 341 366 διεύθυνση 5 Bowen Crescent, Μελβούρνη, Βικτώρια

2. Η δέσμευσή μας για Υπεύθυνο Τζόγο

Το Κeno έχει αναλάβει τη δέσμευση να παρέχει τα υψηλότερα επίπεδα φροντίδας του πελάτη και Υπεύθυνου Τζόγου. Ο Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου του Κeno απεικονίζει πώς επιδεικνύουμε αυτή τη δέσμευση.

Υπεύθυνος Τζόγος συμβαίνει όταν οι πελάτες μπορούν να κάνουν ενημερωμένες επιλογές για το τζόγο και να κάνουν λογικές και συνετές επιλογές βασισμένες στις ατομικές τους περιστάσεις.

3. Διαθεσιμότητα του Κώδικα Συμπεριφοράς

Αυτός ο Κώδικας διατίθεται στα Αγγλικά και σε κύριες κοινοτικές γλώσσες σε καταστήματα Κeno, και στο τμήμα Υπεύθυνου Τζόγου του ιστότοπου της Tabcorp στο www.tabcorp.com.au.

Οι κύριες κοινοτικές γλώσσες είναι:

- Ιταλικά
- Ελληνικά
- Βιετναμικά
- Κινεζικά
- Αραβικά
- Τουρκικά
- Ισπανικά

Κατόπιν αίτησης, αντίγραφα του Κώδικα σε όλες τις ανωτέρω γλώσσες θα παρέχονται σε πελάτες.

4. Πληροφορίες Προϊόντος

Οι Κανόνες του Κeno πρέπει να εκτίθενται όπου πωλείται Κeno συμπεριλαμβανομένων τερματικών αυτοεξυπηρέτησης Κeno.

Φυλλάδια που περιέχουν πληροφορίες για το πώς να παίζεται το Κeno παρέχονται σε εγκεκριμένους αντιπροσώπους για έκθεση σε κάθε κατάστημα Κeno.

5. Πληροφορίες Υπεύθυνου Τζόγου

Το Κeno συνεργάζεται με εγκεκριμένους αντιπροσώπους και καταστήματα της Βικτώριας για να παρέχει πληροφορίες υπεύθυνου τζόγου σε μια ποικιλία μορφών, συμπεριλαμβανομένων φυλλαδίων, αυτοκόλλητων και πόστερ. Αυτή η πληροφόρηση περιλαμβάνει, αλλά δεν περιορίζεται σε, πληροφορίες σχετικά με:

- πώς να παίζεται τζόγος υπεύθυνα
- τη λήψη προδεδειμμένης απόφασης
- τη διαθεσιμότητα υπηρεσιών στήριξης τζόγου
- πληροφορίες για τα προϊόντα μας που επιτρέπουν σε πελάτες να παίρνουν ενημερωμένες αποφάσεις
- την απαγόρευση για την παροχή πίστωσης για τζόγο
- περιορισμούς που ισχύουν για την πληρωμή κερδών με επιταγή

Πληροφορίες για επαφή με υπηρεσίες στήριξης και συμβουλών Υπεύθυνου τζόγου εκθέτονται επίσης με διάφορα μέσα, που συμπεριλαμβάνουν επίδειξη σε οθόνες, μέσα στα καταστήματα Κeno.

Το ακόλουθο μήνυμα υπεύθυνου τζόγου θα εμφανίζεται σε όλο το σχετικό υλικό.

Σκέψου! Για τις επιλογές σου
Κάλεσε τη γραμμή Βοήθειας Τζογαδόρων (Gambler's Help)
1800 858 858
www.gamblinghelponline.org.au

6. Αλληλεπίδραση με πελάτες

Το Κeno δεν έχει άμεση επαφή με πελάτες που παίζουν Κeno. Ωστόσο, η Tabcorp ενθαρρύνει εγκεκριμένους αντιπροσώπους, καταστήματα και το προσωπικό τους να έχουν επαφή με πελάτες και να παρέχουν πληροφορίες (παρεχόμενες από την Tabcorp) για το Κeno σε πελάτες όταν τις ζητούν.

Σε ένα χώρο, ένα άτομο που πλησιάζει ένα μέλος του προσωπικού για πληροφορίες, ή για βοήθεια, σχετικά με ένα πρόβλημα τζόγου ή που επιδεικνύει είδη συμπεριφοράς που μπορεί να σχετίζονται με προβληματικό τζόγο, θα παραπέμπεται στον Υπάλληλο Υπεύθυνου Τζόγου/Διευθυντή Υπηρεσίας Τυχερών Παιχνιδιών (Responsible Gambling Officer/Gaming Duty Manager) ή σε ανώτερο υπάλληλο (κατά προτίμηση τον Αντιπρόσωπο) του χώρου για βοήθεια.

Ένας πελάτης που επιδεικνύει σημάδια δυσφορίας ή απαράδεκτης συμπεριφοράς θα πλησιάζεται από ένα μέλος του προσωπικού που θα προσφέρει βοήθεια. Αυτά τα σημάδια μπορεί να περιλαμβάνουν αλλά δεν περιορίζονται σε άτομο που:

- είτε παίζει τζόγο κάθε μέρα ή δυσκολεύεται να σταματήσει το τζόγο την ώρα που κλείνει ο χώρος
- παίζει τζόγο για παρατεταμένες περιόδους. Δηλαδή, παίζει τζόγο για τρεις ώρες ή περισσότερες χωρίς διάλειμμα
- αποφεύγει την επαφή ενώ παίζει τζόγο, επικοινωνεί πολύ λίγο με οποιοδήποτε άλλο άτομο, ενώ μόλις που αντιδρά σε γεγονότα που συμβαίνουν γύρω του, ζητά να δανειστεί χρήματα από προσωπικό ή άλλους πελάτες ή συνεχίζει να παίζει τζόγο με τα έσοδα από μεγάλα κέρδη
- επιδεικνύει επιθετική, αντικοινωνική ή συναισθηματική συμπεριφορά ενώ παίζει τζόγο

Αυτή η βοήθεια μπορεί να πάρει τη μορφή:

- προσωπικού που αλληλεπιδρά με τον πελάτη και τον ενθαρρύνει να κάνει διάλειμμα από το τζόγο
- προσωπικού που προσφέρει στον πελάτη κάποια αναψυκτικά (π.χ. φλυτζάνι τσάι ή καφέ) σε ένα πιο ήσυχο, πιο ιδιαίτερο μέρος του χώρου τζόγου.

Αν η συμπεριφορά είναι πιθανόν να οφείλεται σε προβληματικό τζόγο, ο πελάτης θα παραπέμπεται στον Υπάλληλο Υπεύθυνου Τζόγου/Διευθυντή, Διευθυντή Υπηρεσίας ή Διευθυντή Τυχερών Παιχνιδιών του χώρου (Responsible Gambling Officer/ Venue Manager Duty Manager ή Gaming Manager).

Το Κeno σέβεται και προστατεύει τα προσωπικά δεδομένα των πελατών μας. Η Πολιτική μας περί Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων διατίθεται στον ιστότοπό μας www.tabcorp.com.au.

Όλα τα επεισόδια θα καταγράφονται στα Μητρώα Υπεύθυνου Τζόγου (Responsible Gambling Registers) των καταστημάτων.

7. Προδέσμευση

Η Tabcorp ενθαρρύνει, και στηρίζει όλους τους εγκεκριμένους αντιπροσώπους να ενθαρρύνουν, όλους τους πελάτες που παίζουν Κeno να ορίζουν χρονικό και χρηματικό όριο σύμφωνα με τις περιστάσεις τους.

Τα καταστήματα/οι χώροι Κeno εκθέτουν επιγραφές που συνιστούν στους πελάτες να "ορίζουν ένα όριο και να το τηρούν", όπου βρίσκονται τερματικά του Κeno. Επιπρόσθετα ο Οδηγός Παιχνιδιών Κeno (Keno Game Guide) έχει πληροφορίες για περιπτώσεις που μπορούν να οδηγήσουν σε υπερβολικά έξοδα. Αυτές περιλαμβάνουν:

- ενασχόληση με τζόγο κάθε μέρα ή δυσκολία να σταματά ο τζόγος την ώρα που κλείνει ο χώρος
- επίδοση στον τζόγο για μεγάλες περιόδους, δηλαδή, για τρεις ώρες ή περισσότερες χωρίς διακοπή
- αποφυγή επαφής κατά την ενασχόληση με τζόγο, πολύ λίγη επικοινωνία, ελάχιστη αντίδραση σε περιστατικά που συμβαίνουν γύρω από τον παίκτη
- προσπάθεια του παίκτη να δανειστεί χρήματα από προσωπικό ή άλλους πελάτες ή εξακολούθηση του τζόγου με τα έσοδα από μεγάλα κέρδη
- επιθετική, αντικοινωνική ή συναισθηματική συμπεριφορά κατά την ενασχόληση με τζόγο
- προσπάθεια του παίκτη να κερδίσει πίσω τα χαμένα του τζόγου
- όταν ο παίκτης αισθάνεται αγχωμένος ή δυστυχισμένος
- απώλεια ελέγχου λόγω υπερβολικής κατανάλωσης αλκοόλ

Οι εγκεκριμένοι αντιπρόσωποι και το προσωπικό καταστημάτων θα στηρίζουν τους πελάτες που τους ενημερώνουν για απόφαση προδέσμευσης, ενθαρρύνοντάς τους να τηρούν την απόφαση προδέσμευσής τους.

8. Πολιτική Τζόγου Προσωπικού

Όλοι οι υπάλληλοι της Tabcorp απαιτείται να συμμορφώνονται με την Πολιτική Τζόγου Προσωπικού (Gambling Employee Policy) της Tabcorp. Η τήρηση αυτής της πολιτικής είναι αυστηρή προϋπόθεση της έμμισθης απασχόλησης ή σύμβασης με την Tabcorp. Η μη συμμόρφωση τυγχάνει μεταχείρισης σαν σοβαρή παραβίαση βασικής πολιτικής.

Η πολιτική θέτει μια ποικιλία περιορισμών στη δυνατότητα των υπαλλήλων μας να συμμετέχουν ή να επιδίδονται με άλλους τρόπους σε δραστηριότητες Κeno που παρέχονται από εμάς, είτε εν υπηρεσία ή εκτός υπηρεσίας. Αυτό περιλαμβάνει την απαγόρευση στους υπαλλήλους μας να συμμετέχουν σε Κeno ενώ είναι εν υπηρεσία εκτός εάν αυτό είναι μέρος των επισήμων καθηκόντων ενός υπαλλήλου.

Το προσωπικό καταστημάτων Κeno δεν επιτρέπεται να παίζει Κeno ενώ βρίσκεται εν υπηρεσία (συμπεριλαμβανομένων διαλειμμάτων εκ περιτροπής) εκτός εάν απαιτείται να κάνει κάτι τέτοιο με σκοπό να εκτελέσει τα κανονικά καθήκοντα της εργασίας του. Οι αδειοδοτημένοι χώροι που ανήκουν και λειτουργούν ανεξάρτητα από την Tabcorp έχουν πολιτικές που απαγορεύουν αυστηρά τον τζόγο από υπαλλήλους ενώ εν υπηρεσία (συμπεριλαμβανομένων διαλειμμάτων εκ περιτροπής). Ενθαρρύνουμε αυτούς τους χώρους να έχουν επίσης σε ισχύ πολιτικές σχετικές με τη συμμετοχή υπαλλήλων σε προϊόντα τζόγου στο χώρο τους κατά τη διάρκεια εξωυπηρεσιακών περιόδων.

Τους παρέχεται εκπαίδευση υπεύθυνου τζόγου ως μέρος της εισαγωγής τους σε έμμισθη απασχόληση. Οποιοδήποτε μέλος προσωπικού που υποδεικνύει ότι έχει πρόβλημα τζόγου θα παραπέμπεται στον Υπάλληλο Υπεύθυνου Τζόγου / Διευθυντή Υπηρεσίας (Responsible Gambling Officer/Duty Manager). Οποιαδήποτε επαφή με μέλος του προσωπικού που υποδεικνύει ότι έχει πρόβλημα τζόγου θα γίνεται με τρόπο που σέβεται το δικαίωμα προστασίας της ιδιωτικότητας του μέλους του προσωπικού.

9. Υπηρεσίες Στήριξης

Το Κeno εκθέτει μηνύματα υπεύθυνου τζόγου και διαθέτει πληροφορίες για υπηρεσίες στήριξης τζόγου για άτομα ή/και τις οικογένειές τους όσον αφορά το πού να εξασφαλίζουν βοήθεια για να αντιμετωπίσουν κάποιο πρόβλημα τζόγου. Το Κeno έχει αναλάβει τη δέσμευση να διευκολύνει ισχυρούς δεσμούς μεταξύ καταστημάτων Κeno και τοπικών υπηρεσιών στήριξης προβληματικού τζόγου, συμπεριλαμβανομένης της ενθάρρυνσης για τακτικές συναντήσεις με τοπικές υπηρεσίες Βοήθειας Τζογαδόρων (Gambler's Help).

Παραδείγματα τέτοιων συναντήσεων μπορεί να περιλαμβάνουν:

- διεξαγωγή ετήσιων εκπαιδευτικών συνεδριών προσωπικού, που διεξάγονται από την τοπική υπηρεσία Βοήθειας Τζογαδόρων
- δύο φορές ετησίως/τακτικές συναντήσεις μεταξύ του καταστήματος/διευθυντή Κeno και της υπηρεσίας Βοήθειας Τζογαδόρων

Στοιχεία αυτών των συναντήσεων θα πρέπει να τηρούνται σε Ντοσιέ/Μητρώο Υπεύθυνου Τζόγου (Responsible Gambling Folder/Register) που πρέπει να βρίσκεται στην αίθουσα τυχερών παιχνιδιών/στο κατάστημα Κeno. Οι λεπτομέρειες της συνάντησης πρέπει να περιλαμβάνουν:

- ώρα και ημερομηνία της συνάντησης
- συμμετέχοντες στη συνάντηση
- θέματα προς συζήτηση
- εκβάσεις /στοιχεία δράσης από τη συνάντηση
- ημερομηνία επόμενης συνάντησης

10. Παράπονα Πελατών

Οι πελάτες που έχουν παράπονα σχετικά με αυτό τον Κώδικα θα πρέπει να γράφουν άμεσα στο:

Responsible Gambling and Compliance Manager
(Διευθυντής Υπεύθυνου Τζόγου και Συμμόρφωσης)
Tabcorp
GPO Box 1943
Melbourne VIC 3001

E-mail: Kenoregulatory@tabcorp.com.au

Ένας πελάτης με παράπονο για την εφαρμογή αυτού του Κώδικα από ένα κατάστημα θα πρέπει να γράφει άμεσα στη διεύθυνση του καταστήματος. Όλα τα παράπονα θα ελέγχονται από την Tabcorp για να διασφαλίζεται ότι σχετίζονται με την εφαρμογή αυτού του Κώδικα.

Παράπονα σχετικά με εξυπηρέτηση πελάτη ή λειτουργίες Κενο θα πρέπει να απευθύνονται άμεσα στο διευθυντή/υπάλληλο υπηρεσίας του καταστήματος. Τα παράπονα θα διερευνούνται άμεσα και με ευαισθησία. Αν αποφασιστεί να μη διερευνηθεί το παράπονο επειδή δεν σχετίζεται με την εφαρμογή αυτού του Κώδικα, ο παραπονούμενος θα ενημερώνεται για τους λόγους.

Κατά τη διάρκεια της διερεύνησης του παραπόνου μπορεί να ζητηθούν πληροφορίες από το εμπλεκόμενο μέλος του προσωπικού. Αν ένα παράπονο τεκμηριωθεί, ο παραπονούμενος θα ενημερώνεται για την έκβαση του παραπόνου. Πληροφορίες θα παρέχονται στο VCGLR αν ζητηθεί.

Αν ένα παράπονο δεν μπορεί να επιλυθεί από τη διεύθυνση του καταστήματος ή από την Tabcorp θα παραπέμπεται στο Ινστιτούτο Διαιτητών και Μεσολαβητών Αυστραλίας (Institute of Arbitrators and Mediators Australia (IAMA)) για επίλυση.

Είτε το ένα ή το άλλο ενδιαφερόμενο μέρος που εμπλέκεται στο παράπονο μπορεί να επικοινωνήσει με το IAMA. Για να γίνει έναρξη ενός παραπόνου είτε το ένα ή το άλλο μέρος μπορεί να πάει στον ιστότοπο της IAMA (www.iama.org.au), να κατεβάσει ένα έντυπο Επίλυτη Διαφορών (Dispute Resolver) και μετά να υποβάλει το συμπληρωμένο έντυπο με το σχετικό πληρωτέο ποσό στην IAMA.

Ο μεσολαβητής / διαιτητής θα επικοινωνήσει και με τα δύο ενδιαφερόμενα μέρη για να διευκολύνει μια επίλυση.

Σημείωση: Μπορεί να ισχύουν χρεώσεις σε σχέση με τα παράπονα που αποστέλλονται για επίλυση στην IAMA. Όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη ενθαρρύνονται να επιχειρούν να επιλύουν το θέμα στο επίπεδο του καταστήματος πριν ζητήσουν εξειδικευμένη μεσολάβηση.

Τα έγγραφα σχετικά με όλα τα παράπονα πρέπει να διατηρούνται στο Ντοσιέ / Αρχείο Υπεύθυνου Τζόγου (Responsible Gambling Folder/Register) για πρόσβαση από το VCGLR όπως απαιτείται.

11. Ανήλικοι

Είναι παράνομο οι ανήλικοι να παίζουν τζόγο. Τα καταστήματα / οι χώροι Κενο θα εκθέτουν επιγραφές όπου πωλείται Κενο οι οποίες θα ενημερώνουν τους πελάτες γι' αυτή την απαγόρευση.

Όλο το προσωπικό πρέπει να ζητά απόδειξη ηλικίας αν δεν είναι σίγουρο κατά πόσον ο πελάτης είναι τουλάχιστον ηλικίας 18 χρονών. Αν δεν μπορεί να προσκομισθεί ταυτότητα με φωτογραφία, θα ζητείται από τον πελάτη να φεύγει από την αίθουσα/το χώρο τζόγου όπου πωλείται το Κενο.

12. Περιβάλλον Τζόγου

Οι πελάτες Κeno θα ενθαρρύνονται να κάνουν τακτικά διαλείμματα από το τζόγο και να μην ασχολούνται με παρατεταμένο ή εντατικό τζόγο. Αυτή η ενθάρρυνση μπορεί να παίρνει τη μορφή ανακοίνωσης αναφορικά με ένα προγραμματισμένο γεγονός. Τα είδη προγραμματισμένων γεγονότων μπορεί να περιλαμβάνουν:

- ανακοίνωση ότι διατίθεται τώρα πρωινό τσάι
- ανακοίνωση κλήρωσης μέλους
- την έναρξη δραστηριοτήτων όπως οι πρωινές μελωδίες.

Υπάρχουν ρολόγια σε όλους τους κύριους χώρους του καταστήματος ούτως ώστε οι πελάτες να γίνονται ενήμεροι της ώρας που περνά. Το προσωπικό του καταστήματος θα αναφέρει την ώρα όταν κάνει ανακοινώσεις για δραστηριότητες του χώρου.

13. Συναλλαγές

Τα καταστήματα Κeno δεν εξαργυρώνουν επιταγές από πελάτες, συμπεριλαμβανομένης της εξαργύρωσης επιταγών με σκοπό να παίξει ο πελάτης Κeno. Επιταγή που δηλώνει αυτό το γεγονός εκτίθεται στο ταμείο ή κοντά στο τερματικό Κeno μέσα στο κατάστημα/χώρο Κeno.

Αν ζητηθεί από πελάτη, τα κέρδη Κeno θα πληρώνονται εξ ολοκλήρου ή εν μέρει με επιταγή.

14. Διαφήμιση και προώθηση προϊόντων

Όλες οι διαφημίσεις Κeno που αναλαμβάνονται από ή εκ μέρους της Tabcorp συμμορφώνονται με όλους τους ισχύοντες Κοινοπολιτειακούς και Πολιτειακούς νόμους, κανονισμούς και κώδικες που σχετίζονται με τη διαφήμιση ή την προώθηση προϊόντων Κeno, συμπεριλαμβανομένου του κώδικα δεοντολογίας διαφήμισης που έχει υιοθετηθεί από την Αυστραλιανή Ένωση Εθνικών Διαφημιστών (Australian Association of National Advertisers).

Περαιτέρω, θα διασφαλίζουμε ότι το διαφημιστικό υλικό Κeno:

- δεν θα είναι ψευδές, παραπλανητικό ή απατηλό σχετικά με πιθανότητες, δώρα ή τις πιθανότητες νίκης
- δεν θα είναι προσβλητικής ή άσεμνης φύσης
- δεν θα δημιουργεί την εντύπωση ότι ο τζόγος είναι μια λογική στρατηγική για οικονομική βελτίωση
- δεν θα προάγει την κατανάλωση αλκοόλ κατά τη διάρκεια αγοράς προϊόντων τζόγου
- θα έχει τη συγκατάθεση οποιουδήποτε ατόμου που αναγνωρίζεται ότι έχει κερδίσει δώρο πριν την έκδοσή του
- δεν θα στοχεύει ή αποσκοπεί να ελκύει ανήλικα άτομα και δεν θα εμφανίζεται σε συνδυασμό με μια προσφορά, ένα γεγονός ή μια διαφήμιση χώρου που αναφέρεται σε ανήλικα άτομα.

15. Υλοποίηση του Κώδικα

Ο Κώδικας Συμπεριφοράς Υπεύθυνου Τζόγου Κeno της Tabcorp (Tabcorp's Keno Responsible Gambling Code of Conduct) περιλαμβάνεται σε υλικό εισαγωγής που δίνεται σε όλα τα νέα μέλη του προσωπικού κατά την έναρξη της έμμισθης απασχόλησής τους με την Tabcorp, και σε προσωπικό καταστημάτων Κeno.

Θέματα που αναγνωρίζονται από προσωπικό ή πελάτες σχετιζόμενα με αυτό τον Κώδικα θα παραπέμπονται στο Διευθυντή Υπεύθυνου Τζόγου και Συμμόρφωσης (Responsible Gambling and Compliance Manager), Tabcorp μέσω e-mail: Kenoregulatory@tabcorp.com.au, ταχυδρομικώς: Responsible Gambling and Compliance Manager GPO Box 1943, Melbourne VIC 3001 ή τηλέφωνο: 02 9218 1441.

16. Αναθεώρηση

Αναθεώρηση αυτού του Κώδικα θα διεξάγεται σε ετήσια βάση για να διασφαλίζεται ότι συμμορφώνεται με όλες τις νομοθετικές προϋποθέσεις, συμπεριλαμβανομένων τυχών Υπουργικών οδηγιών. Η αναθεώρηση καλεί σχόλια από όλα τα σχετικά ενδιαφερόμενα μέρη, συμπεριλαμβανομένων του προσωπικού καταστημάτων Κeno, Διευθυντών Τυχερών Παιχνιδιών/Κeno, Αντιπροσώπων, πελατών και οποιωνδήποτε παρατηρήσεων που παρέχονται από υπηρεσίες στήριξης προβληματικού τζόγου.

Μπορεί επίσης να διαξαγούμε περαιτέρω επανεξέταση αυτού του Κώδικα βάση της ανάγκης σε περιπτώσεις όπου υπάρχουν σημαντικές αλλαγές στο Περιβάλλον Υπεύθυνου Τζόγου (Responsible Gambling Environment). Οι απαιτούμενες αλλαγές θα υλοποιούνται όπου είναι δυνατόν.

Η ενημερωμένη έκδοση του Κώδικα πρέπει να εγκρίνεται από τη Βικτωριανή Επιτροπή για τη Ρύθμιση Τζόγου και Οινοπνευματωδών Ποτών πριν κυκλοφορήσει. Κατόπιν της έγκρισης, η ενημερωμένη έκδοση του Κώδικα θα διατίθεται στους χώρους/στα καταστήματα Κeno που διαθέτουμε και στον ιστότοπό μας www.tabcorp.com.au.



Keno

Codice di condotta per giocare responsabilmente

Victoria

Approved 3 April 2014

Version 2.0



Tabcorp

the bigger better game

Codice di condotta Keno Victoria per giocare responsabilmente

1. Definizioni

Agente accreditato ovvero la persona o le persone autorizzate dal titolare della licenza del Keno, conformemente alla sezione 6A.2.4(3) del *Gambling Regulation Act 2003*, a vendere biglietti per il gioco del Keno

Punto vendita o Punto vendita Keno ovvero il luogo dove l'agente accreditato svolge la sua attività

Tabcorp è il titolare della licenza del Keno, ovvero Tabcorp Investments No. 5 Pty. Ltd. ABN 72 105 341 366 of 5 Bowen Crescent, Melbourne, Victoria

2. Il nostro impegno a favore del gioco responsabile

Keno si impegna a offrire gli standard più elevati in materia di assistenza al cliente e di gioco responsabile. Il Codice di condotta per il gioco responsabile del Keno illustra il modo in cui mettiamo in pratica il nostro impegno.

I clienti giocano responsabilmente quando compiono scelte informate sulla pratica del gioco d'azzardo e fanno scelte in maniera razionale e saggia in base alla propria situazione personale.

3. Disponibilità del Codice di condotta

Il presente Codice è disponibile in inglese e nelle principali lingue comunitarie in tutti i punti vendita Keno e nella sezione Gioco d'azzardo responsabile del sito web di Tabcorp www.tabcorp.com.au.

Principali lingue comunitarie:

- Italiano
- Greco
- Vietnamita
- Cinese
- Arabo
- Turco
- Spagnolo

Copie del Codice in tutte le lingue summenzionate saranno fornite ai clienti su richiesta.

4. Informazioni sul prodotto

Le regole del gioco del Keno devono essere esposte in ogni punto vendita del Keno e sui terminali self-service per il Keno.

Opuscoli con le regole del gioco del Keno sono forniti agli agenti accreditati affinché li esponano nei punti vendita del Keno.

5. Informazioni sul gioco d'azzardo responsabile

Keno collabora con agenti accreditati del Victoria e con i punti vendita per rendere disponibili le informazioni sul gioco responsabile in varie forme, compresi opuscoli, adesivi e poster. Tali informazioni comprendono ma non sono limitate ai seguenti punti:

- come si gioca responsabilmente
- come si prende un impegno preventivo
- disponibilità dei servizi di supporto per il gioco d'azzardo problematico
- informazioni sui nostri prodotti per consentire ai clienti di fare scelte informate
- divieto dell'erogazione di credito per il gioco d'azzardo
- restrizioni da applicare al pagamento delle vincite tramite assegno

Le informazioni sui servizi di supporto e i consigli per giocare responsabilmente sono presentati con vari mezzi, compresi gli schermi all'interno dei punti vendita del Keno.

Il messaggio sul gioco responsabile qui di seguito sarà impresso su tutto il materiale informativo rilevante.

Think! About your choices
Usa la testa per decidere!
Chiama il Gambler's Help
1800 858 858
www.gamblinghelponline.org.au

6. Relazioni con i clienti

Keno non ha contatti diretti con i clienti che giocano a Keno. Tabcorp tuttavia invita gli agenti accreditati, gli esercenti dei punti vendita e il personale a impegnarsi a favore dei clienti e a fornire informazioni (tramite Tabcorp) sul Keno ai clienti che ne facciano richiesta.

Se all'interno di un locale una persona si avvicina a un dipendente per chiedere informazioni o assistenza riguardo ai problemi di gioco o dimostra di avere problemi con il gioco d'azzardo o manifesta comportamenti che potrebbero derivare da problemi con il gioco d'azzardo, la persona sarà indirizzata al responsabile Gambling Officer/Gaming Duty Manager del locale o a un dipendente superiore (preferibilmente un Agente) per assistenza.

Se il cliente mostra d'avere segni di malessere o manifesta comportamenti inaccettabili, un membro dello staff si offrirà di aiutarlo. Questi segni potrebbero includere, ma non sono limitati al:

- giocare ogni giorno o avere difficoltà a smettere al momento della chiusura del locale
- giocare per lunghi periodi, cioè tre o più ore senza interruzione
- evitare i contatti umani durante il gioco, comunicare pochissimo con altri e reagire raramente a ciò che avviene intorno a loro, chiedere prestiti al personale o agli altri clienti o continuare a giocare con i proventi di grosse vincite
- manifestare comportamenti aggressivi, antisociali o troppo emotivi durante il gioco

L'assistenza potrebbe comportare:

- l'interazione del personale con il cliente e l'invito a fare una pausa dal gioco
- l'offerta da parte del personale di un rinfresco (es. tazza di tè o caffè) in un'area più tranquilla e riservata del locale.

Se il comportamento è causato da problemi con il gioco d'azzardo, il cliente sarà indirizzato al responsabile per il gioco d'azzardo (Responsible Gambling Officer/ Venue Manager Duty Manager o Gaming Manager).

In qualsiasi caso, Keno rispetta e tutela la privacy dei suoi clienti. La nostra politica sulla privacy è disponibile sul nostro sito web www.tabcorp.com.au.

Tutti gli incidenti saranno riportati sugli appositi registri sul gioco responsabile presenti in ciascun punto vendita.

7. Impegno preventivo

Tabcorp invita e assiste gli agenti accreditati a incoraggiare i clienti che giocano a Keno a stabilire dei limiti sulle somme di denaro e sul tempo da investire nel gioco d'azzardo, in base alla propria situazione personale.

Nei punti vendita e nelle sale dei terminali del Keno sono esposti cartelli che suggeriscono ai clienti di "stabilire dei limiti e di rispettarli". La guida al gioco del Keno inoltre contiene informazioni sulle cause scatenanti che portano a investire somme di denaro eccessive nel gioco d'azzardo. Alcune di queste cause sono:

- giocare ogni giorno o avere difficoltà a smettere al momento della chiusura del locale
- giocare per lunghi periodi, cioè tre o più ore senza interruzione
- evitare i contatti umani durante il gioco, comunicare pochissimo e reagire raramente a ciò che avviene intorno
- chiedere prestiti al personale o agli altri clienti o continuare a giocare con i proventi di grosse vincite
- manifestare comportamenti aggressivi, antisociali o troppo emotivi durante il gioco
- tentare di rivincere le somme perse nel gioco d'azzardo
- sentirsi stressati e infelici
- perdere il controllo a causa dell'eccessivo consumo di alcol

Gli agenti accreditati e il personale del locale forniranno assistenza ai clienti informandoli sugli aspetti dell'impegno preventivo e invitandoli a rispettare tali impegni.

8. Linee di condotta sul gioco d'azzardo per i dipendenti

In base alle linee di condotta per i dipendenti Tabcorp, il personale è tenuto a rispettare la Politica per i dipendenti Tabcorp sul gioco. Il rispetto di queste linee di condotta rappresentano un requisito imprescindibile per lavorare o collaborare con Tabcorp. Il mancato rispetto di tali linee di condotta rappresentano una grave violazione di una politica importante.

Le linee di condotta prevedono una serie di limitazioni alla capacità dei dipendenti a partecipare o impegnarsi nelle attività del Keno sia durante che al di fuori dell'orario di lavoro. Ai nostri dipendenti non è consentito giocare al Keno durante le ore di servizio salvo che non si tratti di una richiesta da eseguire nell'ambito delle proprie mansioni.

I dipendenti del punto vendita Keno non sono autorizzati a giocare a Keno durante l'orario di lavoro (e neanche nelle pause) salvo che non si tratti delle normali mansioni di lavoro. Le sale autorizzate di proprietà e gestite autonomamente da Tabcorp adottano politiche che proibiscono assolutamente ai dipendenti di giocare durante l'orario di lavoro (e anche nelle pause). Invitiamo gli esercenti di questi locali a mettere in atto anche politiche relative all'acquisto di prodotti di gioco da parte di dipendenti presso il proprio locale fuori dall'orario di lavoro.

Il personale partecipa a sessioni formative sul gioco d'azzardo responsabile durante il periodo di orientamento. Se un membro del personale dichiara di avere un problema con il gioco d'azzardo, egli sarà indirizzato al Responsible Gambling Officer/Duty Manager. Eventuali rapporti con il membro del personale che manifesta problemi con il gioco d'azzardo si svolgeranno nel pieno rispetto del diritto alla privacy.

9. Servizi di assistenza

Keno si impegna a esporre messaggi sul gioco responsabile e a mettere a disposizione dei clienti e/o delle loro famiglie informazioni su come ottenere assistenza per gestire i problemi del gioco. Keno si impegna ad agevolare il collegamento tra i punti vendita del Keno e i servizi assistenziali locali per il gioco d'azzardo problematico e incoraggia incontri regolari con i servizi Gambler's Help locali.

Gli incontri possono essere:

- sessioni formative annuali per il personale organizzate dai servizi Gambler's Help locali
- incontri semestrali/regolari tra punti vendita/responsabili del Keno e i servizi Gambler's Help

I dettagli di questi incontri saranno registrati nell'apposito registro/cartella Gioco d'azzardo responsabile e conservati presso le sale gioco/punti vendita del Keno. I dettagli degli incontri devono includere:

- ora e giorno dell'incontro
- partecipanti
- argomenti discussi
- risultati/azioni da intraprendere
- data dell'incontro successivo

10. Reclami dei clienti

Un cliente che voglia presentare un reclamo relativo al presente Codice dovrà scrivere direttamente a:

Responsible Gambling and Compliance Manager
Tabcorp
GPO Box 1943
Melbourne VIC 3001
E-mail: Kenoregulatory@tabcorp.com.au

Un cliente che voglia presentare un reclamo relativamente all'applicazione del presente Codice potrà scrivere direttamente all'amministrazione del punto vendita. Tutti i reclami saranno esaminati da Tabcorp per accertare che siano pertinenti all'applicazione del Codice.

I reclami riguardanti il servizio clienti o il funzionamento del Keno dovranno essere presentati direttamente al responsabile o al personale del punto vendita in servizio. I reclami saranno esaminati con sensibilità e nel più breve tempo possibile. Se un reclamo non è accettato perché non pertinente all'applicazione del presente Codice, chi ha presentato il reclamo riceve una notifica con la motivazione.

Durante l'esame di un reclamo potrebbe essere necessario chiedere informazioni al personale coinvolto. Quando un reclamo è accettato, la persona che ha presentato il reclamo riceverà una notifica sul risultato dello stesso. Tutte le informazioni saranno fornite al VCGLR su richiesta

Nell'impossibilità di risolvere un reclamo presso il punto vendita o da Tabcorp esso sarà sottoposto all'esame dell'Istituto degli Arbitri e Mediatori d'Australia (IAMA).

Ciascuna delle due parti coinvolte nel reclamo potrà rivolgersi a IAMA. Per presentare un reclamo, le parti dovranno collegarsi al sito web IAMA (www.iama.org.au), scaricare il modulo per risolvere le controversie (Dispute Resolver form) e quindi inviare il modulo debitamente compilato e con la relativa tassa pagata a IAMA.

Il mediatore/arbitro si mette in contatto con entrambe le parti per agevolare il raggiungimento di una soluzione.

Nota: sottoporre un reclamo a IAMA potrebbe essere costoso. Invitiamo quindi le parti a cercare di risolvere la questione a livello di sede di gioco prima di ricorrere a servizi professionali di mediazione.

La documentazione relativa ai reclami dovrà essere conservata nella cartella/registro per il Gioco d'azzardo responsabile affinché possa essere consultata dal VCGLR, se necessario.

11. Minori

Il gioco d'azzardo è vietato ai minori di 18 anni. I punti vendita e le sale gioco del Keno devono esporre cartelli che avvisano i clienti di questo divieto.

Tutti i membri del personale hanno la responsabilità di richiedere un documento di identità in caso di dubbio sull'età di un cliente. Nell'impossibilità di mostrare un documento valido il cliente sarà invitato a lasciare l'area/sala in cui si vende il gioco del Keno.

12. Ambiente di gioco

I clienti del Keno sono invitati a prendere regolarmente delle pause dal gioco d'azzardo ed evitare lunghi periodi di gioco intenso. Questo invito può manifestarsi sotto forma di annuncio riguardante un evento pianificato come ad esempio:

- annuncio che saranno serviti dei rinfreschi;
- annuncio di un sorteggio;
- diffusione di brani musicali come ad esempio melodie mattutine.

In tutte le aree principali del locale sono presenti orologi per rendere i clienti consapevoli del trascorrere del tempo. Il personale del locale farà riferimento all'ora corrente ogni volta che saranno diffusi annunci sull'attività del locale

13. Transazioni

I locali del Keno non incassano assegni dei clienti neanche se gli assegni servono per giocare a Keno. Presso la cassa o nei punti vendita/sale gioco del Keno sarà esposto un avviso contenente questa informazione.

Le vincite del Keno saranno pagate, per intero o in parte, con assegno su richiesta del cliente.

14. Pubblicità e promozioni

Tutte le iniziative pubblicitarie del Keno intraprese da e per conto di Tabcorp rispettano le leggi statali e del Commonwealth e le normative e i codici in materia di pubblicità e promozione del Keno compreso il Codice etico pubblicitario adottato dall'associazione nazionale australiana dei pubblicitari (AANA).

Inoltre, Tabcorp verificherà che il materiale pubblicitario del Keno:

- non contenga informazioni false, fuorvianti o illusorie su quote di vincita, premi in palio o probabilità di vincita
- non sia di natura offensiva o indecente
- non crei l'impressione che giocare d'azzardo sia una strategia ragionevole per migliorare la propria situazione finanziaria
- non promuova il consumo di alcolici durante l'acquisto dei prodotti di gioco d'azzardo
- abbia il consenso delle persone identificate come vincitrici di un premio prima della pubblicazione
- non sia diretta o concepita per indurre i minori al gioco d'azzardo e non sia associata alla promozione di offerte, eventi o strutture mirate a minori.

15. Applicazione del Codice

Il Codice di condotta per il gioco responsabile di Tabcorp è incluso nel materiale introduttivo fornito a tutti i nuovi dipendenti di Tabcorp e dei punti vendita del Keno al momento della loro assunzione

Eventuali problemi relativi all'applicazione del Codice individuati dal personale o dai clienti dovranno essere notificati direttamente al Responsible Gambling e Compliance Manager, Tabcorp via e-mail: Kenoregulatory@tabcorp.com.au, per posta all'indirizzo: Responsible Gambling and Compliance Manager GPO Box 1943, Melbourne VIC 3001 o chiamando il numero: 02 9218 1441.

16. Revisione

È prevista una revisione del Codice su base annua per verificare la conformità dello stesso a tutte le disposizioni legislative pertinenti, comprese le direttive ministeriali. Nell'ambito della revisione viene richiesto un feedback da parte di tutti i principali gruppi interessati, inclusi i dipendenti dei punti vendita del Keno, i Responsabili Gaming /Keno, gli Agenti, i clienti e i servizi di assistenza per il gioco d'azzardo problematico.

Se necessario potrebbe essere eseguita una ulteriore valutazione del Codice laddove siano state apportate modifiche importanti all'ambiente per un gioco responsabile. Le modifiche necessarie saranno applicate laddove possibile.

La versione aggiornata del Codice deve essere approvata dalla Commissione per il regolamento del gioco d'azzardo e gli alcolici (Victorian Commission for Gambling and Liquor Regulation) prima della sua diffusione. Dopo l'approvazione, la versione aggiornata del Codice sarà messa a disposizione in tutti i punti vendita/sale gioco del Keno e sul nostro sito web www.tabcorp.com.au.



Keno

Código de Conducta
de Juego Responsable

Victoria

Approved 3 April 2014

Versión 2.0



Tabcorp

the bigger better game

Código de Conducta de Juego Responsable de Keno Victoria

1. Definiciones

Un **Accredited agent** (Agente acreditado) es una persona o personas que han sido acreditadas por el Concesionario de Keno, conforme a la sección 6A.2.4(3) de la Ley de Regulación de Juegos de Azar de 2003, para vender boletos en los juegos de Keno.

Outlet (Punto de venta) o **Keno outlet** (Punto de venta de Keno) es el lugar de actividad comercial del agente acreditado.

Tabcorp es el concesionario de Keno, es decir Tabcorp Investments No. 5 Pty. Ltd. ABN 72 105 341 366, con sede en 5 Bowen Crescent, Melbourne, Victoria.

2. Nuestro compromiso hacia el juego responsable

Keno está comprometido a ofrecer el más alto estándar de atención al cliente y juego responsable. El Código de Conducta de Juego Responsable de Keno ilustra cómo demostramos dicho compromiso.

El juego responsable está en práctica cuando los clientes pueden hacer elecciones informadas sobre el juego, como también tomar decisiones racionales y sensatas, basadas en sus circunstancias individuales.

3. Disponibilidad del Código de Conducta

Este Código está disponible en inglés y en los principales idiomas comunitarios en los puntos de venta de Keno, y en la sección *Responsible Gambling* del sitio web de Tabcorp en www.tabcorp.com.au.

Los principales idiomas comunitarios son:

- italiano
- griego
- vietnamita
- chino
- árabe
- turco
- español

A los clientes que lo solicitan, se les proporcionarán ejemplares del Código en los idiomas anteriormente indicados.

4. Información sobre el producto

Las reglas de juego de Keno deben estar a la vista donde se vende Keno, incluyendo sus terminales de autoservicio.

A los agentes acreditados se les proporciona folletos con información sobre cómo jugar Keno, para que los pongan a la vista en cada punto de venta de Keno.

5. Información sobre Juego Responsable

Keno trabaja junto con los agentes y puestos de venta acreditados de Victoria para brindar información sobre juego responsable por diversos medios, incluyendo folletos, calcomanías y afiches. Esto incluye, pero sin estar limitada, a información relativa a:

- cómo jugar en forma responsable
- tomar una resolución previa al juego (pre-commitment)
- la disponibilidad de servicios de apoyo para problemas de adicción al juego
- información sobre nuestros productos que permiten a los clientes tomar decisiones informadas
- la prohibición de conceder crédito para jugar
- restricciones que se aplican al pago con cheque de las ganancias

La información de contacto para servicios de apoyo y asesoramiento sobre juego responsable se brinda también por diversos medios, incluyendo presentaciones en pantalla, dentro de los puestos de venta de Keno.

El siguiente mensaje sobre juego responsable aparecerá en todos los materiales pertinentes:

iPiense en sus opciones!
Llame a *Gambler's Help* al
1800 858 858
www.gamblinghelponline.org.au

6. Interacción con los clientes

Keno no tiene contacto directo con los clientes que juegan Keno. Sin embargo, Tabcorp insta a los agentes acreditados, puntos de venta y su personal a interactuar con los clientes y darles información sobre Keno (provista por Tabcorp), si la solicitan.

En un lugar de juego, si una persona se acerca a un miembro del personal para pedir información o ayuda para un problema de juego, o demuestra conductas que podrían estar relacionadas con adicción al juego, se la dirigirá al Encargado de Juego Responsable/Administrador de Juego de Turno, o a un empleado de jerarquía (de preferencia el Agente) para obtener ayuda.

Un miembro del personal se acercará a ofrecer asistencia a un cliente que presenta señales de angustia, o que se comporta en forma inaceptable. Estas señales pueden incluir, sin estar limitadas a:

- una persona que juega todos los días, o que encuentra difícil dejar de jugar a la hora del cierre
- juega por períodos prolongados, es decir por tres o más horas, sin tomarse un descanso
- evita contacto con los demás mientras juega, tiene muy limitada comunicación con otras personas, poca reacción a los acontecimientos a su alrededor, pide dinero prestado al personal o a otros clientes, o continúa jugando con el producto de grandes ganancias
- se comporta en forma agresiva, antisocial o emocional al jugar

Se podría prestar asistencia de las siguientes maneras:

- un miembro del personal interactúa con el cliente, sugiriéndole que se tome un descanso de su juego
- un miembro del personal ofrece algún refresco al cliente (por ej. una taza de té o café) en una parte más privada y tranquila del local de juego.

Esta conducta puede deberse a un problema de adicción al juego, y el cliente deberá ser derivado al Encargado de Juego Responsable/Administrador del Local/Administrador de Turno o Administrador de Juego.

Keno respeta y protege la privacidad de nuestros clientes. Nuestra Política de Privacidad está disponible en nuestro sitio web www.tabcorp.com.au.

Se debe dejar constancia de todos los incidentes en los Registros de Juego Responsable de los puntos de venta.

7. Auto-compromiso previo al juego

Tabcorp alienta y respalda a todos los agentes acreditados, para que sugieran a todos los clientes que juegan al Keno que se fijen un límite de tiempo y dinero, según sus circunstancias.

Los puntos de venta/locales de juego de Keno exhiben afiches, donde están ubicadas las terminales Keno, recomendando a los clientes "fijarse un límite y no sobrepasarlo". Además la Guía del Juego Keno tiene información sobre las circunstancias que llevan a gastar demasiado. Entre estas circunstancias están:

- jugar todos los días o encontrar difícil detenerse a la hora del cierre
- jugar por períodos prolongados, es decir por tres o más horas, sin tomarse un descanso
- evitar contacto mientras se juega, limitada comunicación, escasa reacción a lo que sucede alrededor del jugador
- tratar de pedir dinero prestado al personal o a otros clientes, o continuar jugando con el producto de grandes ganancias
- observar conducta agresiva, antisocial o emocional mientras se juega
- jugar para tratar de recuperar las pérdidas
- sentirse estresado o desdichado
- perder el control debido al consumo excesivo de alcohol

Los agentes acreditados y el personal de los puntos de venta apoyarán a los clientes que les informan que han resuelto contraer un compromiso previo con sí mismos (auto-compromiso), alentándolos a mantenerse firmes en su resolución concerniente al juego.

8. Política para el personal de juego

Todos los empleados de Tabcorp están obligados a cumplir con la Política para los Empleados de Juego de Tabcorp. El cumplimiento de esta política es un estricto requisito de su empleo o contrato con Tabcorp. El incumplimiento es tratado como una grave violación de una política clave.

Esta política impone una serie de restricciones sobre la libertad de nuestros empleados para participar, o involucrarse de alguna otra manera, en las actividades de Keno operadas por nosotros, ya sea dentro o fuera del trabajo. Esto incluye no permitir que nuestros empleados tomen parte en Keno mientras están en servicio, salvo que esto sea parte de sus funciones oficiales.

Al personal de los puntos de venta de Keno no le está permitido jugar al Keno mientras están de turno (incluyendo los períodos de descanso rotatorios), salvo que se requiera que lo hagan para llevar a cabo sus funciones laborales normales. Los locales autorizados de propiedad de sus dueños y operados independientemente de Tabcorp tienen políticas que prohíben estrictamente el juego a los empleados mientras están de turno (incluyendo los períodos de descanso rotatorios). Instamos a estos lugares a tener además vigentes políticas relativas a la participación de los empleados en productos de juego en su local, durante los períodos en que no están de turno.

Como parte de la introducción a su empleo se les da capacitación sobre juego responsable. Cualquier miembro del personal que indica que tiene un problema de juego, será enviado al Encargado de Juego Responsable/Administrador de Turno del local. El contacto con un miembro del personal que informa que tiene un problema de juego se efectuará de manera de respetar su derecho a privacidad.

9. Servicios de Apoyo

Keno exhibe mensajes sobre juego responsable y provee información sobre servicios de apoyo para personas con problemas de juego y/o sus familias, indicándoles dónde obtener asistencia para controlar la adicción. Keno está comprometido a facilitar vínculos fuertes entre los puntos de venta de Keno y los servicios locales de apoyo para problemas de juego, incluyendo la promoción de reuniones periódicas con los servicios locales de Gambler's Help.

Como ejemplos de estas reuniones se podría incluir:

- celebrar sesiones anuales de capacitación del personal, organizadas por el servicio local de Gambler's Help
- reuniones dos veces al año/periódicas entre el punto de venta de Keno y el servicio de Gambler's Help

Los detalles de estas reuniones deberán mantenerse en un Archivador/Registro de Juego Responsable, que se colocará en la sala de juego/punto de venta de Keno. Los detalles de la reunión deben incluir:

- hora y fecha de la reunión
- asistentes a la reunión
- tópicos tratados
- resultados / puntos de acción de la reunión
- fecha de la próxima reunión

10. Quejas de clientes

Los clientes que tienen quejas relacionadas con este Código deben escribir directamente a:

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

E-mail: Kenoregulatory@tabcorp.com.au

Un cliente que tenga una queja sobre cómo opera este Código en un punto de venta, debe escribir directamente a la gerencia del punto de venta. Todas las quejas serán revisadas por Tabcorp, para verificar si se refieren a la operación de este Código.

Las quejas sobre servicio al cliente u operaciones de Keno deben dirigirse directamente al administrador del punto de venta/personal de turno. Las quejas serán investigadas con tacto y prontitud. Si se decide no investigar la queja por no tener relación con la operación de este Código, el reclamante será informado de las razones.

Durante la investigación de la queja, se puede obtener información del personal involucrado. Si una queja es justificada, el reclamante será informado del resultado de ésta. Se proveerá información al VCGLR, si se la solicita.

Si no es posible resolver una queja a nivel del punto de venta o por Tabcorp, será transferida al Institute of Arbitrators and Mediators Australia (IAMA) para su resolución.

Cualquiera de las partes involucradas en la queja puede contactar al IAMA. Para plantear una queja, cualquiera de las dos partes puede visitar el sitio web de IAMA (www.iama.org.au), descargar el formulario *Dispute Resolver* y una vez completado presentarlo al IAMA, junto con el pago correspondiente.

El mediador/árbitro contactará a ambas partes para facilitar una resolución.

Nota: Enviar quejas al IAMA para resolución podría resultar costoso. Es aconsejable que todas las partes intenten resolver el asunto a nivel del lugar, antes de recurrir a una mediación profesional.

La documentación correspondiente a todas las quejas debe mantenerse en el Archivador/Registro de Juego Responsable, para acceso por parte del VCGLR, según se requiera.

11. Menores

Es ilegal que menores de edad participen en juegos de azar. Los puntos de venta/lugares donde se vende Keno exhibirán letreros advirtiendo a las clientes de esta prohibición.

Todos los integrantes del personal deben pedir prueba de la edad si no están seguros de que un cliente tiene por lo menos 18 años. Si el cliente no puede presentar identificación con foto, se le pedirá que abandone la sala de juego/área donde se vende Keno.

12. Entorno de juego

Se sugerirá a los clientes de Keno que descansen del juego a intervalos regulares, y que no se concentren en juego prolongado o intenso. Esta sugerencia se puede hacer en forma de un anuncio referente a un evento que sucederá de inmediato. Los tipos de eventos por suceder pueden incluir:

- anunciar que el té matinal está ahora disponible;
- anunciar una rifa/sorteo entre los clientes;
- el comienzo de actividades tales como melodías matinales.

Hay relojes en todas las áreas principales del local para que los clientes se den cuenta del transcurso del tiempo. El personal mencionará la hora al hacer anuncios sobre actividades en el lugar.

13. Transacciones

Los puntos de venta de Keno no cambian cheques de los clientes, incluyendo el cambio de cheques con el fin de jugar al Keno. En el punto de venta/local de Keno, se colocará un letrero informando de este hecho en la caja o cerca de la terminal Keno.

Si un cliente de Keno lo solicita, las ganancias se le pagarán total o parcialmente con cheque.

14. Publicidad y promociones

Toda la publicidad organizada por Tabcorp, o en su representación, cumple con las leyes federales y estatales aplicables, y con las regulaciones y códigos referentes a la publicidad o promoción de productos de Keno, incluyendo el código de ética publicitaria aprobado por la Australian Association of National Advertisers.

Más aún, nos aseguraremos de que los materiales publicitarios de Keno:

- no sean falsos, equívocos o engañosos en cuanto a probabilidades, premios o posibilidades de ganar
- no sean ofensivos o de carácter indecoroso
- no creen la impresión de que jugar es una estrategia razonable para el mejoramiento económico
- no promuevan el consumo de alcohol cuando se compran productos de juego
- tengan, previo a la publicación, el consentimiento de cualquier persona identificada como ganadora de un premio
- no estén dirigidos o diseñados para atraer a menores de edad, ni aparezcan junto con una oferta, evento o aviso de una instalación para menores de edad.

15. Implementación del Código

El Código de Conducta de Juego Responsable de Keno de Tabcorp forma parte de los materiales de introducción que se dan a todos los nuevos miembros del personal cuando empiezan a trabajar para Tabcorp, y al personal del punto de venta de Keno.

Los problemas relacionados con el presente Código, identificados por el personal o clientes, se dirigirán al Responsable Gambling and Compliance Manager, Tabcorp por e-mail: Kenoregulatory@tabcorp.com.au, correo: Responsable Gambling and Compliance Manager GPO Box 1943, Melbourne VIC 3001, o teléfono: 02 9218 1441.

16. Revisión

Anualmente se efectuará una revisión de este Código, a fin de asegurar que cumpla con todos los requisitos legislativos, incluyendo las instrucciones ministeriales. Para la revisión se solicitarán comentarios de todos los interesados pertinentes, incluyendo al personal de los puntos de venta de Keno, Juego/Administradores de Keno, Agentes, clientes, como también cualquier comentario provisto por servicios de apoyo a personas con problemas de juego.

Podríamos también realizar una nueva revisión de aquellas partes de este Código, si fuera necesaria, cuando haya significativos cambios en el Entorno de Juego Responsable. Los cambios requeridos se implementarán cuando sea posible.

La versión actualizada del Código debe ser aprobada por la Comisión para el Juego y Regulación del Alcohol de Victoria, antes de su publicación. Una vez aprobada, la versión actualizada del Código estará disponible en los lugares/puntos de venta de Keno y en nuestro sitio web www.tabcorp.com.au.



Keno
Sorumlu Kumar
Davranış Kuralları
Viktorya

Approved 3 April 2014

Sürüm 2.0



Keno Sorumlu Kumar Davranış Kuralları Viktorya

1. Tanımlar

Ruhsatlı acenta Kumar Düzenleme Kanunu 2003'ün 6A.2.4(3) numaralı bölümüne uygun olarak keno oyunu biletlerini satmak için Keno Lisansiyesi tarafından onaylanmış kişi veya kişiler demektir.

Satış noktası veya **Keno satış noktası** ruhsatlı acentanın iş yeri demektir.

Tabcorp, 5 Bowen Crescent, Melbourne, Victoria adresinde mukim Avustralya İşyeri Numarası (ABN) 72 105 341 366 olan Keno lisansı sahibi Tabcorp Investments No. 5 Pty Ltd demektir.

2. Sorumlu Kumar yükümlülüğümüz

Tabcorp ve ruhsatlı acentalar sorumlu kumarda en yüksek standartları sağlamakla yükümlüdür. Keno Sorumlu Kumar Davranış Kurallarımız bu yükümlülüğü nasıl kanıtladığımızı gösterir

Sorumlu Kumar, tüketicilerin kişisel durumlarına bağlı olarak, kumar oynama faaliyetlerine ilişkin akılcı ve sağduyulu seçim yapabilecek konuma ve bilgi ve desteğe sahip olmaları demektir.

3. Davranış Kuralları'nın Sağlanabilirliği

Bu Kurallar İngilizce ve önde gelen toplum dillerinde Keno satış noktalarından ve Tabcorp'un internet sitesi www.tabcorp.com.au 'nun Sorumlu Kumar (Responsible Gambling) bölümünden sağlanabilir.

Önde gelen toplum dilleri aşağıda belirtilmiştir:

- İtalyanca
- Yunanca
- Vietnamca
- Çince
- Arapça
- Türkçe
- İspanyolca

Kuralların yukardaki dillerde kopyaları istendiği takdirde müşterilere sağlanacaktır.

4. Ürün Bilgileri

Keno Oyun Kuralları Keno öz hizmet (self servis) noktalarını da içeren satış yerlerinde sergilenmelidir

Keno oyunu kurallarını içeren broşürler de her Keno satış noktasında sergilenmek üzere ruhsatlı acentalara sağlanmıştır.

5. Sorumlu Kumar'a İlişkin Bilgiler

Keno sorumlu kumara ilişkin bilgileri, broşürler, yapışkan etiketler ve afişler de dahil olmak üzere çeşitli biçimlerde sağlamak üzere Viktorya'daki ruhsatlı acenteler ve satış noktaları ile birlikte çalışmaktadır. Kapsamında aşağıda belirtilen konulara ilişkin ancak bunlarla sınırlı olmayan bilgiler vardır:

- kumar sorumlu olarak nasıl oynanır
- ön-taahhüt kararının verilmesi
- kumar destek hizmetlerinin mevcudiyeti
- ürünlerimiz hakkında müşterilerin bilgiye dayanan kararlar almasını sağlayacak bilgiler
- kumar için kredi sağlama yasağı
- kazançların çekle ödenmesine uygulanan sınırlamalar.

Kumar problemine yönelik destek hizmetleri ile ilişkiye geçmek için gerekli bilgiler ve Sorumlu Kumar ile ilgili tavsiyeler de, ekran görüntüleri de dahil olmak üzere, Keno satış noktalarında farklı biçimlerde sergilenir.

Aşağıda gösterilen sorumlu kumar mesajı her geçerli yerde sergilenecektir.

Seçenekleriniz nedir. Düşünün!
Kumarbazlar Yardım Hattı'nı arayın
1800 858 858
www.gamblinghelponline.org.au

6. Müşterilerle Etkileşim

Keno'nun, Keno oynayan müşterilerle doğrudan teması yoktur. Ancak Tabcorp, ruhsatlı acentalar ile satış noktalarını ve bunların görevlilerini müşterilerle meşgul olmaları ve (Tabcorp tarafından sağlanan) bilgileri isteyen müşterilere sağlamaları için teşvik etmektedir.

Bir mekânda, kumar problemi ile ilgili bilgi veya yardım için bir görevliye başvuran veya kumarla ilgili sorunu olabileceği izlenimi uyandıran bir kişi o mekânın Sorumlu Kumar Görevlisi'ne / Oyun Nöbetçi Müdürü'ne veya (tercihen Acenta'nın) kıdemli bir görevlisine yönlendirilir.

Sıkıntı veya kabul edilemez davranış işaretleri gösteren bir müşteriye görevlilerden biri yaklaşıp yardım teklifinde bulunacaktır. Bu işaretler aşağıda belirtilenler olabilir ancak bunlarla sınırlı değildir:

- her gün kumar oynayan veya kapanış saatinde kumar oynamayı bırakamayan bir kişi
- uzun saatler kumar oynama, yâni, hiç ara vermeden üç saat veya daha uzun zaman kumar oynama
- kumar oynarken çevresi ile temastan kaçınma, başkaları ile çok az iletişim, çevrelerinde olup bitenlere hemen hemen hiç tepki vermeme, görevlilerden veya diğer müşterilerden borç isteme veya kazanılan büyük miktarda paralarla kumar oynamaya devam etme
- kumar oynarken saldırgan, anti-sosyal veya duygusal davranışlar sergileme.

Bu yardım ařađıda belirtilen biçimlerde olabilir:

- görevlilerin müşteri ile etkileşimde olmaları ve kumar oynamaya ara vermesi için teşvik etmeleri
- görevlilerin müşteriye kumar oynanan mekanın daha sessiz, özel bir bölümünde bazı içecekler (örneğin çay veya kahve) ikram etmesi.

Davranışın kumar probleminden kaynaklanmış olabileceđi sanılıyorsa, müşteri Sorumlu Kumar Görevlisi'ne veya Mekan Müdürü'ne, Nöbetçi Müdür'e veya Oyun Müdürü'ne havale edilecektir.

Keno müşterilerimizin mahremiyetine saygılıdır ve bunları korur. Mahremiyet İlkelerimiz www.tabcorp.com.au internet adresindedir.

Tüm olaylar satış noktalarının Sorumlu Kumar Kütüğüne kaydedilecektir.

7. Ön-taahhüt

Tabcorp Keno oynayan tüm müşterilerini durumlarına göre zaman ve para sınırı koymaya teşvik eder ve ruhsatlı tüm acentalarının da müşterileri bu konuda teşvik etmesini destekler.

Keno satış noktaları ve mekanları Keno terminallerinin konduđu yerlerde müşterilere 'bir sınır koy ve bu sınıra uy' tavsiyesi yapan levhalar yerleştirir. Ayrıca, Keno Oyun Kılavuzu'nda aşırı harcamaya yol açan durumlarla ilgili bilgiler vardır. Bu durumlar şunlar olabilir:

- her gün kumar oynamak veya kapanış saatinde kumarı bırakmada zorlanmak
- uzun saatler, yani ara vermeden üç saat veya daha uzun bir süre kumar oynamak
- kumar oynarken çevreyle temastan kaçınma, başkaları ile çok az iletişim, çevrede olup bitenlere hemen hemen hiç tepki vermeme
- görevlilerden veya müşterilerden borç para talep etme veya kazanılan büyük miktarda paralarla kumar oynamayı sürdürme
- kumar oynarken saldırgan, anti-sosyal veya duygusal davranışlar gösterme
- kumar kayıplarını geri kazanmaya çalışma
- baskı altında ve mutsuz hissedildiğinde
- aşırı alkol tüketimi nedeniyle kontrolü kaybetme.

Ruhsatlı acentalar ve satış noktası görevlileri ön-taahhüt kararını kendilerine bildiren müşterileri, ön-taahhüt kararlarına sadık kalmaya teşvik ederek destekler.

8. Görevlilerin Kumar Oynaması ile İlgili İlkeler

Tabcorp'un tüm çalışanları Tabcorp Kumar Görevlileri İlkeleri'ne uymak zorundadır. Bu ilkelere uymak Tabcorp'da ücretli veya kontratlı çalışmanın mutlak bir gereğidir. Uyulmaması bir ana ilkenin ciddi olarak çiğnenmesi olarak değerlendirilir.

Bu ilkeler çalışanlarımızın, görevde veya görev dışı saatlerde, tarafımızdan işletilen Keno faaliyetlerine doğrudan veya dolaylı katılımına bir dizi kısıtlamalar koymaktadır. Çalışanlarımızın, resmi görevlerinin gerektirmediği durumlarda, Keno'ya katılmasına müsaade edilmemesi bunlardan biridir.

Keno satış noktası görevlilerinin, normal görevlerinin icabı gerekmedikçe, görevde iken (programlanmış dinlenme süreleri de dahil) Keno oynamalarına izin yoktur. Tabcorp'dan bağımsız olarak sahiplenilen ve işletilen ruhsatlı mekânların, çalışanların görevde iken (programlanmış dinlenme süreleri de dahil) kumar oynamasına kesinlikle izin vermeyen ilkeleri vardır. Bu mekânları, çalışanlarının görevde olmadıkları zamanlarda da işyerinde kumar oyunlarına katılmamaları konusunda ilkeler koymaları için teşvik ediyoruz.

Çalışanlara işe başlama eğitiminin bir bölümü olarak sorumlu kumar eğitimi verilir. Kumar sorunu olduğunu bildiren görevliler mekanın Sorumlu Kumar Görevlisine/Nöbetçi Müdür'e gönderilir. Kumar problemi olduğunu belirten bir görevli ile olan iletişim o görevlinin mahremiyetine saygılı bir biçimde yapılacaktır

9. Destek Hizmetleri

Keno sorumlu kumar mesajları sergiler ve kişilerin ve/veya ailelerinin, kumar sorununun ele alınması için nereden yardım alabilecekleri konusunda kumar problemi destek hizmetleriyle ilgili bilgileri sağlar. Keno, satış noktaları ile yerel kumar problemi destek hizmetleri arasında, yerel Kumarbazlara Yardım hizmetleri ile düzenli toplantıların teşvikini de içeren, güçlü bağlantılar sağlanmasını amaçlar.

Bu toplantılara aşağıda gösterilenler örnek olabilir:

- görevliler için, yerel Kumarbazlara Yardım hizmeti tarafından yürütülen yıllık eğitim seansları
- Keno satış noktası/müdürü ile Kumarbazlara Yardım hizmeti arasında yılda iki defa veya düzenli toplantılar.

Bu toplantıların detayları oyun salonunda/Keno satış noktasında bulunan Sorumlu Kumar Dosyası veya Kütüğü'nde muhafaza edilir. Toplantı detayları kapsamında aşağıda belirtilenler yer almalıdır:

- toplantının saati ve tarihi
- toplantıya katılanlar
- görüşülen konular
- toplantıda ortaya çıkan sonuçlar/önlemler
- bir sonraki toplantının tarihi.

10. Müşteri Şikâyetleri

Bu Kurallar ile ilgili şikâyeti olan müşteriler doğrudan aşağıdaki adrese yazmalıdır:

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

Elektronik posta: Kenoregulatory@tabcorp.com.au

Bir satış noktasının bu Kurallar'ı uygulaması ile ilgili şikâyeti olan bir müşteri doğrudan o satış noktasının yönetimine yazmalıdır. Bu Kurallar'ın uygulanmasıyla ilgili olduğundan emin olmak için tüm şikâyetler Tabcorp tarafından kontrol edilecektir.

Müşteri hizmetleri veya Keno işletimi ile ilgili şikâyetler doğrudan nöbetçi satış noktası müdürüne/görevlisine gitmelidir. Şikâyetler duyarlı olarak ve çabucak araştırılacaktır. Bunun işletimi ile ilgili olmaması nedeniyle şikâyetin soruşturulmasına karar verilirse şikâyetçiye nedenleri hakkında bilgi verilecektir.

Şikâyetin soruşturulması sırasında ilgili görevliden bilgi istenebilir. Şikâyetin haklı olduğu kanıtlanırsa, şikâyetçiye şikâyetin sonucu hakkında bilgi verilecektir. Gerekirse, VCGLR'ye bilgi sağlanacaktır.

Bir şikâyet satış noktası düzeyinde veya Tabcorp tarafından çözüme ulaştırılamaz ise çözüm için Avustralya Hakemler ve Arabulucular Kuruluşu'na (Institute of Arbitrators and Mediators Australia) (IAMA) havale edilir.

Şikâyette yer alan taraflardan herhangi biri IAMA ile ilişkiye geçebilir. Şikâyet işleminin başlatılması için taraflardan herhangi biri IAMA'nın internet sitesine (www.iama.org.au) gidip Anlaşmazlık Giderme (Dispute Resolver) formunu indirebilir ve bu formu doldurarak ücretiyle birlikte IAMA'ya sunar.

Arabulucu/hakem bir çözüme ulaşmak için taraflarla ilişkiye geçecektir.

Note: Şikâyetlerle ilgili masraflar çözüm için IAMA'ya gönderilebilir. Taraflar, profesyonel arabuluculuğa karar vermeden önce konuyu mekân düzeyinde çözümlenmek için çaba göstermeye teşvik edilir.

Tüm şikâyetlerle ilgili belgelerin, gerektiğinde VCGR tarafından erişilebilmesi için Sorumlu Kumar Dosyası/Kütüğü'nde muhafaza edilmesi gerekir.

11. Reşit olmayanlar

Reşit olmayanların kumar oynaması kanuna aykırıdır. Keno satış noktaları/mekânları bu yasağın Keno'nun satıldığı yerlerde müşteriye bildiri için levhalar koyacaktır.

Müşterinin 18 yaşından düşük olup olmadığı konusunda görevlilerin bir tereddütleri varsa müşterinin yaşını gösteren kimlik sormaları gerekir. Resimli bir kimlik gösterilemez ise, o kişinin Keno satışı yapılan kumar odasını/alanını terketmesi istenecektir.

12. Kumar Ortamı

Keno müşterileri kumar oynadıkları süre içinde düzenli olarak mola vermeye ve uzun süre veya yoğun bir şekilde kumar oynamamaya teşvik edileceklerdir. Bu teşvik programlanmış bir etkinliğin duyurulması şeklinde olabilir. Programlanmış etkinliklere örnek olarak şunlar gösterilebilir:

- sabah çayının hazır olduğunun duyurulması;
- üyeler için bir çekiliş olduğunun duyurulması;
- sabah müziği gibi etkinliklerin başlatılması.

Satış noktasının belli başlı tüm alanlarında bulunan saatlar müşterilere ne kadar zaman geçtiğini hatırlatır. Satış noktası görevlileri mekândaki etkinliklerin duyurularını yaparken saatini de belirteceklerdir.

13. Parasal İşlemler

Keno satış noktaları, Keno oynama gayesi ile çek bozdurmak da dahil olmak üzere müşteri çeklerini bozmayacaktır. Bu durumu bildiren bir levha veznede veya Keno satış noktası veya mekânındaki Keno terminalinin yakınında asılıdır.

Keno kazançları, müşteri talep ederse tamamen veya kısmen çekle ödenecektir.

14. Reklâmlar ve teşvikler

Tabcorp tarafından veya onun adına yapılan tüm Keno reklâmları, Avustralya Ulusal Reklâmcılar Birliği (Australian Association of National Advertisers) tarafından benimsenen Reklâmcılık Etik Kuralları da dahil olmak üzere Keno ürünlerinin reklâmı ve teşviki ile ilgili, geçerli olan tüm Federal ve Eyalet kanunlarına, yönetmelikleri ve kurallarına uygun olacaktır.

Ayrıca, Keno reklâm malzemelerinin aşağıda belirtilenlere uygun olmasını sağlayacağız:

- kazanma oranları, ödüller veya kazanma olasılıkları konusunda yanlış, yanıltıcı veya aldatıcı olmaması
- rencide edici veya uygunsuz olmaması
- maddî durumların iyileştirilmesinde kumarın makûl bir strateji olduğu kanısı yaratılmaması
- kumar ürünlerinin satınalımı sırasında alkol tüketiminin teşvik edilmemesi
- ödül kazanan bir kişinin kimliğini yayınlamadan önce o kişinin rızasının alınması
- reşit olmayanlara hedeflenmemesi veya reşit olmayanlara cazip gelecek biçimde tasarlanmaması ve yetişkin olmayanlarla ilgili bir öneri, etkinlik veya tesis reklâmı ile bağlantılı olarak gözükmemesi.

15. Kuralların Uygulanması

Tabcorp'un Sorumlu Kumar Davranış Kuralları, Tabcorp'da çalışmaya başlayan tüm yeni görevlilere ve Keno satış noktası görevlilerine verilen işe başlatma bilgilerinin içinde yer almaktadır.

Görevliler veya müşteriler tarafından bu Kurallar ile ilgili teşhis edilen sorunlar doğrudan Tabcorp'un Sorumlu Kumar ve Kurallara Uyum Müdürü'ne Kenoregulatory@tabcorp.com.au elektronik posta adresi aracılığıyla gönderilecektir. Postayla göndermek için ise adres: Responsible Gambling and Compliance Manager GPO Box 1943, Melbourne VIC 3001 or telephone: 02 9218 1441.

16. Gözden Geçirme

Bu kurallar, herhangi bir Bakanlık yönlendirmesine uygunluk da dahil tüm yasal gereklere olan uygunluğun sağlanması için her yıl gözden geçirilir. Gözden geçirim, Keno satış noktaları görevlileri, Oyun/Keno Müdürleri, Acentaları, müşterileri ve sorunlu kumar destek hizmetlerini de içeren tüm ilgili taraflardan görüş alır.

Sorumlu Kumar Ortamı'nda önemli değişiklikler olması durumunda bu Kurallar'ın, gereksinim duyulduğunda, daha ileri bir değerlendirmesini yapabiliriz. Gerekli değişiklikler olanak olduğunca uygulanacaktır.

Kurallar'ın güncellenmiş sürümü yayınlanmadan önce Viktorya Kumar ve İçki Yönetimi Kurumu tarafından onaylanmalıdır. Onayı takiben, Kurallar'ın güncellenmiş sürümü Keno mekânlarımızda/satış noktalarında ve www.tabcorp.com.au internet adresinde görülebilir.



**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.

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

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.

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

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), 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 đứng 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, 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 của chúng tôi.