



KENO
let's play!

**Bộ Quy Tắc Ứng Xử
Chơi Keno Có Trách Nhiệm
Tiểu Bang Victoria**

Version 3.0

Effective 15 April 2022

MỤC LỤC

Tuyên Bố Về Cờ Bạc Có Trách Nhiệm Của KENO (VIC)	4
Bộ Quy Tắc Ứng Xử Về Cờ Bạc Có Trách Nhiệm Của KENO (VIC)	5
1. Cam kết Cờ bạc có Trách nhiệm của chúng tôi	5
2. Mục tiêu của Bộ Quy tắc	5
3. Phạm vi của Bộ Quy tắc	6
4. Áp dụng Bộ Quy tắc	6
5. Tuân thủ luật pháp và các quy định khác của ngành	6
6. Mâu thuẫn giữa luật pháp và Bộ Quy tắc	7
CÁC CAM KẾT CỦA CHÚNG TÔI	
7. Truyền bá Bộ Quy tắc	7
8. Tái xét Bộ Quy tắc	7
9. Tái xét hàng năm về thực hành Cờ bạc có Trách nhiệm	8
10. Chính sách và Quy trình của KENO (VIC)	8
11. Huấn luyện về Cờ bạc có Trách nhiệm	9
12. Chính sách Cờ bạc cho Nhân viên	9
13. Quảng cáo, tiếp thị và khuyến mãi	10
CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ HỖ TRỢ CHO KHÁCH HÀNG CỦA CHÚNG TÔI	
14. Thông tin Sản phẩm	11
15. Nhận diện tác hại của cờ bạc	11
16. Thông tin về Cờ bạc có Trách nhiệm	12
17. Môi trường Cờ bạc	12
18. Tương tác với khách hàng	13
19. Sổ Ghi Cờ bạc có Trách nhiệm	14
20. Giao dịch	14
21. Chương trình Tự Cấm bản thân khỏi trò chơi Keno	14
QUẢN LÝ TÀI KHOẢN TRỰC TUYẾN	
22. Các Tính năng Quản lý Tài khoản Trực tuyến	15
23. Mức Giới hạn Nạp tiền	15
24. Hủy đăng ký nhận Thông tin Tiếp thị	15
25. Tạm ngừng	16
26. Quá trình Giao dịch và Kê khai Trực tuyến	16
27. Đóng Tài khoản Trực tuyến	16
28. Chương trình giám sát chủ động	17

HỖ TRỢ CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM.....	
29. Trẻ vị thành niên.....	17
30. Có Cam kết Trước.....	18
31. Biển báo	18
32. Cùng làm việc với cộng đồng	18
33. Dịch vụ Hỗ trợ cho Người có Vấn đề với Cờ bạc	19
34. Thực thi Bộ Quy tắc.....	19
35. Khiếu nại của Khách hàng.....	19
36. Định nghĩa	20

Tuyên Bố Về Cờ Bạc Có Trách Nhiệm Của KENO (VIC)

Công ty TNHH Keno (Vic) Pty Ltd (được biết là KENO (VIC) tin rằng ngành, chính phủ và cộng đồng có trách nhiệm chung để giúp ngăn chặn sự phát triển của các vấn đề liên quan đến cờ bạc và đảm bảo rằng các dịch vụ hỗ trợ cho vấn nạn cờ bạc có sẵn để cung cấp cho các cá nhân cần trợ giúp.

KENO (VIC) đã được chính phủ cấp giấy phép để tổ chức Trò chơi Keno được Phê duyệt (được biết là **Keno**) tại Tiểu bang Victoria. KENO (VIC) cùng với các đại lý Keno được cấp phép của nó và đã được công nhận theo mục 6A.2.4 của Đạo luật Quy định Cờ bạc Vic (2003) (mỗi một **Đại lý**), đều phải tuân theo Quy tắc Thực hành Cờ bạc Có Trách nhiệm này (được biết là **Quy tắc**).

Keno thường được xem là một trò chơi mang tính xã hội và vui nhộn. Đối với hầu hết mọi người, cờ bạc là một hoạt động giải trí mang lại niềm vui và là một hình thức giải trí thú vị. Tuy nhiên, KENO (VIC) luôn ý thức rằng trò chơi Keno phải được tiến hành nhất quán với cam kết về cờ bạc có trách nhiệm của chúng tôi.

Do đó, công ty KENO (VIC) đã soạn thảo Bộ Quy tắc này, trong đó nêu ra các thực hành được chúng tôi áp dụng và nó giữ vai trò hướng dẫn cho việc thực hiện cam kết để cung cấp một dịch vụ cờ bạc có trách nhiệm, điều mà cộng đồng mong đợi từ chúng tôi và từ mạng lưới bán lẻ của các Điểm chơi của chúng tôi. Thông điệp về Cờ bạc có Trách nhiệm của KENO (VIC), có chứa thông tin liên quan đến khả năng sử dụng của Bộ Quy tắc, sẽ được trưng bày ở nơi khách hàng dễ nhìn thấy.

Bộ Quy tắc phản ánh việc thực hiện các cam kết của KENO (VIC) đối với khách hàng. Chúng tôi hoan nghênh mọi ý kiến đóng góp cho sự cam kết liên tục đối với các sáng kiến về cờ bạc có trách nhiệm của chúng tôi.

Bộ Quy Tắc Ứng Xử Về Cờ Bạc Có Trách Nhiệm Của KENO (VIC)

1. Cam kết Cờ Bạc có Trách Nhiệm của chúng tôi

Trò chơi Keno được cung cấp tại cơ sở của các đại lý KENO (VIC) là một mạng lưới bao gồm các đại lý, khách sạn và câu lạc bộ được cấp phép (mỗi **Điểm chơi**) cũng như qua internet.

Bộ Quy tắc phản ánh cam kết của KENO (Vic) trong việc cung cấp trò chơi Keno với mức độ toàn vẹn nhất và có trách nhiệm về mặt xã hội đồng thời tuân theo luật pháp của Victoria.

KENO (VIC) cam kết cung cấp các tiêu chuẩn cao nhất trong lĩnh vực chăm sóc khách hàng và cờ bạc có trách nhiệm. Bộ Quy tắc cho thấy cách chúng tôi thực hiện cam kết này.

Bộ Quy tắc được soạn thảo để:

- đảm bảo rằng chơi Keno vẫn là một trải nghiệm về mặt giải trí, mang lại niềm vui và có trách nhiệm đối với xã hội, làm giảm thiểu tác động tiêu cực của vấn nạn cờ bạc đối với khách hàng, gia đình họ và cộng đồng rộng lớn hơn;
- đặt ra các tiêu chuẩn và yêu cầu để trợ giúp việc cung cấp trò chơi Keno có trách nhiệm ở khắp các hoạt động kinh doanh, mạng lưới bán lẻ và các kênh kỹ thuật số của chúng tôi;
- phản ánh các giá trị cơ bản của chúng tôi và cam kết của chúng tôi đối với các hoạt động kinh doanh có trách nhiệm, hỗ trợ cộng đồng và giảm thiểu tác hại tiềm ẩn liên quan đến việc chơi Keno;
- phù hợp với các chỉ đạo ở cấp Bộ về Cờ bạc có Trách nhiệm ở Victoria;
- cung cấp thông tin cho khách hàng để giúp họ có các quyết định sáng suốt về việc chơi cờ bạc của mình;
- cung cấp cho khách hàng, những người thừa nhận có vấn đề cờ bạc, quyền tình nguyện tự cấm bản thân khỏi Keno trực tuyến và tạo điều kiện để họ nhận được thông tin và trợ giúp thích đáng từ các cơ quan hỗ trợ; và
- thúc đẩy sự chia sẻ hiểu biết giữa các cá nhân, cộng đồng, ngành cờ bạc, cơ quan quản lý và chính phủ, về các hoạt động cờ bạc có trách nhiệm, quyền hạn và trách nhiệm của tất cả các bên liên quan theo các hoạt động đó.

Một bản sao của Bộ Quy tắc này sẽ được cung cấp cho Ủy ban Kiểm soát Cờ bạc và Sòng bài của Victoria (**VGCCC**).

2. Mục tiêu của Bộ Quy tắc

KENO (VIC) tôn trọng quyền lợi của khách hàng khi sử dụng các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi. Khách hàng phải chịu trách nhiệm về hành vi của bản thân, nhưng KENO (VIC) cũng thừa nhận trách nhiệm của chúng tôi đối với khách hàng bằng cách cung cấp thông tin thích hợp để trợ giúp khách hàng quản lý việc chơi cờ bạc của họ, nếu họ cần.

Mục tiêu chính của Bộ Quy tắc là áp dụng một khuôn khổ tiêu chuẩn trên toàn mạng lưới của KENO (VIC) nhằm đảm bảo:

- khách hàng đưa ra quyết định sáng suốt về cờ bạc;
- trong trường hợp khách hàng cần hỗ trợ, KENO (VIC) có thể tạo điều kiện thuận lợi để khách hàng nhận được các dịch vụ trợ giúp;

- duy trì các mối quan hệ có ý nghĩa với các bên liên quan của chúng tôi để nâng cao hiểu biết của chúng tôi về vấn đề cờ bạc với các nhóm cộng đồng, chính phủ, các nhà tư vấn cho vấn đề cờ bạc, nhân viên của chúng tôi và các nhóm trong ngành; và
- các nguyên tắc chăm sóc khách hàng được tiến hành một cách thiết thực để giúp khách hàng tự nhận thức và có các quyết định sáng suốt nhằm giảm thiểu tác hại liên quan đến cờ bạc.

3. Phạm vi của Bộ Quy tắc

Bộ Quy tắc bao gồm:

- cam kết của chúng tôi với khách hàng liên quan đến việc cờ bạc có trách nhiệm;
- tổng quan về thông tin và các nguồn tài liệu (được sửa đổi theo thời gian) có sẵn để cung cấp cho khách hàng thông tin về các sản phẩm của chúng tôi, về cờ bạc có trách nhiệm và các dịch vụ tư vấn cho người chơi có vấn đề cờ bạc;
- những gì chúng tôi làm để thực hiện việc cung cấp dịch vụ cờ bạc có trách nhiệm trên khắp mạng lưới bán lẻ của chúng tôi và trên kênh tương tác của chúng tôi, tuân thủ cam kết của chúng tôi về dịch vụ chăm sóc khách hàng với tiêu chuẩn cao nhất;
- cách chúng tôi hỗ trợ khách hàng tìm sự trợ giúp cho vấn đề liên quan đến cờ bạc; và
- Bộ Quy tắc được quản lý như thế nào.

4. Áp dụng của Bộ Quy tắc

Bộ Quy tắc được áp dụng cho:

- KENO (VIC) và các nhân viên của chúng tôi;
- mạng lưới bán lẻ của chúng tôi và tất cả nhân viên làm việc cho các Đại lý trong mạng lưới đó, kể cả nhân viên làm việc ở các Điểm chơi; và
- các dịch vụ hoặc sản phẩm của Keno do chúng tôi cung cấp, kể cả các dịch vụ của trò chơi Keno được cung cấp qua cơ sở điện tử trong tiểu bang Victoria.

Theo thời gian, chúng tôi có thể sửa đổi Bộ Quy tắc. Phiên bản đã cập nhật của Bộ Quy tắc sẽ được cung cấp cho VGCCC trước khi được phát hành. Sau đó, phiên bản đã cập nhật này sẽ được đặt trong mạng lưới bán lẻ của chúng tôi, được đăng trên trang mạng (keno.com.au) (**Trang Mạng** của chúng tôi), trên Ứng dụng Keno (**Ứng Dụng** của chúng tôi) và trên trang mạng của VGCCC (vgccc.vic.gov.au). Chúng tôi sẽ thông báo cho khách hàng khi chúng tôi cập nhật Bộ Quy tắc qua Trang Mạng của mình.

Bộ Quy tắc này không liên quan đến việc cung cấp trò chơi keno của bất kỳ công ty cung cấp nào khác ở Victoria.

5. Tuân thủ luật pháp và các quy định khác của ngành

KENO (VIC) sẽ tuân thủ tất cả các luật hiện hành tại Victoria liên quan đến việc cung cấp các sản phẩm và dịch vụ cho Keno, bao gồm các luật liên quan đến:

- quy tắc ứng xử và/hoặc thực hành cờ bạc có trách nhiệm trong ngành;
- bất kỳ ai dưới 18 tuổi (**Trẻ vị thành niên**);
- cung cấp tín dụng cho mục đích cờ bạc;
- Điều lệ Keno của KENO (VIC);
- các quy định của Điểm chơi;
- phục vụ rượu bia kết hợp với cờ bạc;
- quảng cáo và khuyến mãi; và
- quyền riêng tư.

6. Mâu thuẫn giữa luật pháp và Bộ Quy tắc

Khi có bất kỳ mâu thuẫn nào giữa Bộ Quy tắc này và luật định hay điều lệ nào của Liên bang hoặc Tiểu bang, thì tiêu chuẩn cao hơn sẽ được áp dụng.

Hơn nữa, Bộ Quy tắc khi được áp dụng kết hợp, được xem như là cần thiết, sẽ bổ sung cho bất kỳ quy tắc ứng xử và/hoặc thực hành cờ bạc có trách nhiệm nào khác trong ngành mà chúng tôi áp dụng tại Victoria.

Bộ Quy tắc này phản ánh những gì chúng tôi thực hiện khi cam kết với khách hàng của mình. Bản chất hoạt động kinh doanh của chúng tôi là dựa vào các nhân viên làm việc trong mạng lưới bán lẻ ở các Điểm chơi để thực hiện các cam kết. Các Điểm chơi trong mạng lưới bán lẻ của chúng tôi được sở hữu và hoạt động một cách độc lập với KENO (VIC), và việc này bao gồm cả các cơ sở điều hành Keno bên trong các khách sạn, câu lạc bộ được cấp phép và các cơ sở khác. Tuy nhiên, KENO (VIC) vẫn chịu trách nhiệm cho việc cung cấp các tiện ích và huấn luyện để tối đa hóa việc tuân thủ Bộ Quy tắc của các Điểm chơi. Các Điểm chơi có thể truy cập vào nguồn tài liệu về cờ bạc có trách nhiệm, kể cả các tài liệu về huấn luyện qua nền tảng trực tuyến Keno Connect.

Chúng tôi sẽ sử dụng mọi nỗ lực để thực hiện tất cả các bước có trách nhiệm nhằm đảm bảo các Điểm chơi của chúng tôi và tất cả nhân viên tại Điểm chơi đó tuân theo các yêu cầu nêu trong Bộ Quy tắc. Theo Hợp đồng giữa Đại lý và KENO (VIC), mỗi Điểm chơi phải đảm bảo rằng nhân viên của họ sẽ trợ giúp việc điều hành Keno và tất cả các hoạt động liên quan phù hợp với Bộ Quy tắc

CÁC CAM KẾT CỦA CHÚNG TÔI

7. Truyền bá Bộ Quy tắc

Chúng tôi sẽ tuyên truyền và quảng bá Bộ Quy tắc qua trực tuyến và mạng lưới bán lẻ của mình. Bộ Quy tắc này có sẵn trên toàn bộ mạng lưới bán lẻ Keno tại các Điểm chơi, ở Trang Mạng và trên các Ứng Dụng của chúng tôi. Bản in ra giấy của Bộ Quy tắc có thể được cung cấp cho bất kỳ khách hàng nếu họ gọi cho Nhóm hỗ trợ Khách hàng của chúng tôi qua số 1800 056 066 và xin gửi một bản sao.

Chúng tôi sẽ thường xuyên nhắc nhở sự tồn tại của Bộ Quy tắc khi chúng tôi tiếp xúc với khách hàng của mình qua tài liệu quảng cáo gián tiếp ở các Điểm chơi, qua email, Thông báo trên Trang Mạng hoặc bất kỳ phương tiện nào khác mà chúng tôi có thể thường xuyên liên hệ với khách hàng của mình. KENO (VIC) đăng tải nhiều thông điệp đáng chú ý trên Trang Mạng và Ứng Dụng để quý vị biết rằng Bộ Quy tắc và các thông điệp về Cờ bạc có Trách nhiệm chi phối các hoạt động của chúng tôi.

Bộ Quy tắc bằng tiếng Anh hiện có sẵn ở các Điểm chơi và trong mục Cờ bạc có Trách nhiệm trên Trang Mạng và Ứng Dụng của chúng tôi. Cũng có sẵn bản dịch của Bộ Quy tắc (hoặc bản tóm tắt của nó) trong các ngôn ngữ cộng đồng chính trên Trang Mạng, Ứng Dụng của chúng tôi hoặc quý vị có thể nhận được bằng cách gọi điện thoại cho Nhóm Hỗ trợ Khách hàng của chúng tôi. Các ngôn ngữ cộng đồng chính này là tiếng Ả Rập, tiếng Trung, tiếng Thổ Nhĩ Kỳ, tiếng Hy Lạp, tiếng Việt và tiếng Tây Ban Nha. Dịch vụ thông và phiên dịch qua điện thoại cũng có sẵn cho khách hàng và các tổng đài của Điểm chơi thông qua sự liên kết giữa nhóm Hỗ trợ Khách hàng của chúng tôi với Dịch vụ Thông và Phiên Dịch Toàn quốc.

8. Tái xét Bộ Quy tắc

KENO (VIC) sẽ sử dụng mọi nỗ lực để đảm bảo rằng Bộ Quy tắc tuân theo tất cả các yêu cầu về luật định và quy chế của cơ quan quản lý, kể cả mọi chỉ đạo ở cấp Bộ. Việc tái xét về sự tuân thủ của Bộ Quy tắc (kể cả việc tuân thủ trong mạng lưới bán lẻ của chúng tôi) sẽ được thực hiện thường xuyên. Là một phần trong khuôn khổ quản lý về sự tuân thủ liên tục, KENO (VIC) sẽ xem xét những góp ý từ các bên có liên quan, kể cả nhân viên làm việc ở Điểm chơi, các Quản lý Phụ trách/Có Nhiệm vụ, Đại lý, khách hàng và nhân viên điều hành trò chơi Keno.

Chúng tôi cũng có khi tiến hành thêm việc thăm định đối với Bộ Quy tắc trong trường hợp có các thay đổi đáng kể về môi trường cờ bạc có trách nhiệm. Chúng tôi sẽ tham khảo ý kiến của khách hàng, nhân viên, đại diện từ các lĩnh vực khác nhau trong hoạt động của chúng tôi, và

các đại diện từ các nhóm trong ngành cờ bạc, các dịch vụ tư vấn cho vấn đề cờ bạc và các nhóm cộng đồng nếu có/thích hợp, khi thực hiện các thay đổi đối với Bộ Quy tắc cho mục đích này.

Phiên bản đã cập nhật của Bộ Quy tắc sẽ được cung cấp cho VGCCC trước khi được phát hành. Sau đó, phiên bản đã cập nhật của Bộ Quy tắc sẽ được đặt ở các Điểm chơi, được đăng trên Trang Mạng của chúng tôi và trên trang mạng của VGCCC.

9. Tái xét hàng năm về thực hành Cờ bạc có Trách nhiệm

Mỗi năm, chúng tôi sẽ thực hiện khảo sát các Đại lý và khách hàng để hiểu rõ hơn về cách nào mà sự cam kết đối với Bộ Quy tắc của chúng tôi được cung cấp cho khách hàng và các Điểm chơi hỗ trợ việc này như thế nào.

Phương pháp theo dõi này được sử dụng để giúp chúng tôi duy trì mức độ nhận thức cao về Bộ Quy tắc và cung cấp thông tin chi tiết trong một số lĩnh vực. Việc này bao gồm xác định các nguồn thông tin quan trọng để khách hàng truy cập tài liệu về cờ bạc có trách nhiệm, hiểu được làm thế nào khách hàng tiếp nhận các hoạt động bảo vệ của chúng tôi và nhận thức về cờ bạc có trách nhiệm.

10. Chính sách và Quy trình của KENO (VIC)

KENO (VIC) sử dụng mọi nỗ lực để đảm bảo rằng tất cả nhân viên của KENO (VIC), Đại lý và nhân viên Đại lý (kể cả các nhân viên làm việc ở các Điểm chơi) được cung cấp các công cụ tuân thủ, thông tin và huấn luyện để hỗ trợ Bộ Quy tắc và cung cấp các sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi một cách có trách nhiệm cho khách hàng. Các nguồn tài liệu này có sẵn tại Keno Connect trực tuyến, cổng thông tin nội bộ của Điểm chơi, và khách hàng có thể được Ban Quản trị Bán Sản phẩm Keno tại Điểm chơi hỗ trợ tìm kiếm các tài liệu này.

Các công cụ và nguồn tài liệu này bao gồm các chính sách và quy trình hoạt động, giới hạn rõ ràng về trách nhiệm giải trình đối với việc tuân thủ Bộ Quy tắc, cơ chế báo cáo để báo cáo các vi phạm đối với Bộ Quy tắc và các quy trình tiếp theo để giải quyết các vấn đề cờ bạc có trách nhiệm. Chúng tôi cũng sẽ giám sát việc thực thi và quản lý liên tục Bộ Quy tắc qua trực tuyến và trong toàn bộ mạng lưới bán lẻ.

KENO (VIC) giám sát sự tuân thủ của Đại lý theo các quy định của Bộ Quy tắc qua việc kiểm tra thường xuyên tại nơi bán lẻ. Việc kiểm tra nơi bán lẻ sẽ do nhóm Kiểm tra Việc Bán lẻ Keno thực hiện trên cơ sở tiêu biểu là giám sát các Điểm chơi mà tạo nên mạng lưới bán lẻ. Kết quả kiểm tra tại nơi bán lẻ được ghi lại trong một báo cáo được xem là một phần trong cam kết liên tục của KENO (VIC) đối với việc thực hành tốt về cờ bạc có trách nhiệm.

Ngoài việc kiểm tra nơi bán lẻ, như một phần trong các hoạt động thăm viếng thường lệ, thì việc kiểm tra về sự tuân thủ của Điểm chơi đối với các biện pháp thực hiện cờ bạc có trách nhiệm (bao gồm việc trưng bày các biển báo và thông tin cần thiết) cũng được thực hiện. Các Điểm chơi có thể tải xuống biển báo về cờ bạc có trách nhiệm của Keno và sử dụng nền tảng trực tuyến Keno Connect để truy cập các thông tin tư vấn về biển báo của Keno.

11. Huấn luyện về Cờ bạc có Trách nhiệm

KENO (VIC) yêu cầu tất cả nhân viên của KENO (VIC), các Đại lý và nhân viên của Đại lý, phải hiểu rõ các cam kết và quy định của Bộ Quy tắc và các quy chế hiện hành.

Các đại lý và nhân viên của Đại lý phải tham gia khóa huấn luyện của KENO (VIC), trước khi được cấp Thẻ Chứng minh Điều hành Keno.

Mục đích của khóa huấn luyện này là cung cấp cho nhân viên kiến thức hoạt động trong mọi lãnh vực của trò chơi Keno. Tất cả các khóa huấn luyện của KENO (VIC) bao gồm các phần học về cờ bạc có trách nhiệm, Chương trình Tự Cấm bản thân, các sản phẩm của Keno, Bộ Quy tắc và Điều lệ của KENO (VIC). Nhân viên của Điểm chơi có thể tìm các khóa huấn luyện này ở mục 'hồ sơ điểm chơi' qua Keno Connect. Chúng tôi đặt mục tiêu rằng tất cả nhân viên của KENO (VIC), các Đại lý và nhân viên của họ:

- được trang bị đầy đủ để cung cấp cho khách hàng các sản phẩm và dịch vụ tuân theo Bộ Quy tắc;
- hiểu các dấu hiệu cho thấy người chơi có thể có vấn đề với cờ bạc;
- được trang bị để lưu giữ hồ sơ thích hợp về các sự cố xảy ra trong cửa hàng bán lẻ; và
- có kỹ năng ứng phó một cách nhạy bén.

KENO (VIC) và các Điểm chơi sẽ hoạt động theo các hướng dẫn sau đây, phù hợp với các yêu cầu về cờ bạc có trách nhiệm:

- Trưng bày các tập sách thông tin về vấn đề cờ bạc ở các điểm bán sản phẩm Keno. Các tập sách này có sẵn bằng các ngôn ngữ cộng đồng, theo yêu cầu của KENO (VIC).
- Không cho phép Trẻ vị thành niên sử dụng các Trạm Đầu cuối Tự Phục vụ.
- Tất cả các đơn tham gia và vé số của KENO (VIC) sẽ chứa các cảnh báo liên quan đến vấn đề cờ bạc và cung cấp thông tin về tư vấn.
- Thông tin về cách chơi sẽ có sẵn qua các tập sách chứa thông tin ở các Điểm chơi và Trang Mạng của chúng tôi, và những nguồn tài liệu này sẽ chứa thông tin liên quan đến vấn đề cờ bạc và các cơ hội thắng giải.
- Không được đề nghị hoặc cung cấp bất kỳ loại thức uống có cồn miễn phí hoặc giảm giá nào để khuyến khích người chơi tham gia vào trò chơi Keno.

KENO (VIC) cung cấp bồi dưỡng nghiệp vụ cho nhân viên của mình ít nhất một lần vào mỗi 12 tháng, kể cả việc đăng thông tin cờ bạc có trách nhiệm trên bản tin và phương tiện giao tiếp của nhân viên, trưng bày thông tin cờ bạc có trách nhiệm tại nơi làm việc để nhắc nhở nhân viên về các chính sách cờ bạc có trách nhiệm và trách nhiệm của họ. Các đại lý và nhân viên có thể truy cập các tài liệu và khóa huấn luyện về cờ bạc có trách nhiệm qua nền tảng Keno Connect.

12. Chính sách Cờ bạc cho Nhân viên

Chúng tôi đòi hỏi tất cả nhân viên của KENO (VIC) phải tuân thủ Chính sách Cờ bạc cho Nhân viên. Tuân thủ chính sách này là một yêu cầu nghiêm ngặt khi làm việc hoặc ký hợp đồng làm việc với chúng tôi. Việc không tuân thủ được xem như vi phạm nghiêm trọng chính sách then chốt của chúng tôi.

Chính sách này đặt ra một loạt các giới hạn về khả năng nhân viên của chúng tôi tham gia hay dính líu bằng cách nào khác vào các hoạt động cho trò chơi Keno do chúng tôi điều hành dù đang làm việc hay ngoài giờ làm việc. Chính sách này cũng không cho phép các nhân viên của chúng tôi tham gia trò chơi Keno khi đang làm việc trừ khi đây là một phần nhiệm vụ chính thức của nhân viên.

Nhân viên đại lý/nhân viên ở Điểm chơi không được phép tham gia trò chơi Keno khi đang làm việc (bao gồm cả những lúc nghỉ giữa ca) trừ khi được yêu cầu làm như vậy để thực hiện nhiệm vụ thường lệ của họ. Các Điểm chơi có chủ nhân và hoạt động độc lập đều có các chính sách nghiêm cấm nhân viên đánh bạc trong khi làm việc (bao gồm cả những lúc nghỉ giữa ca). Chúng

tôi cũng khuyến khích các Điểm chơi này nên áp dụng các chính sách liên quan đến việc nhân viên tham gia vào các sản phẩm cờ bạc tại Điểm chơi của họ trong những lúc không làm việc.

Các nhân viên đại lý đều được huấn luyện về cờ bạc có trách nhiệm khi mới bắt đầu nhận việc làm, trước khi họ được cấp Thẻ Chứng minh Điều hành Keno. Nếu nhân viên nào của Điểm chơi nói rằng mình có vấn đề với cờ bạc, nhân viên đó sẽ được gửi đến Quản lý Phụ trách/Có Nhiệm vụ của Điểm chơi để nhận sự trợ giúp.

Mọi tiếp xúc với nhân viên có vấn đề cờ bạc đó sẽ diễn ra theo cách tôn trọng sự riêng tư của nhân viên này.

13. Quảng cáo, tiếp thị và khuyến mãi

KENO (VIC) sẽ đảm bảo rằng bất kỳ quảng cáo, tiếp thị hoặc khuyến mãi nào liên quan đến Keno sẽ:

- tuân thủ mọi luật định, quy tắc và điều lệ hiện hành của Liên bang và Tiểu bang về việc quảng cáo hoặc khuyến mãi của các sản phẩm Keno, kể cả quy tắc đạo đức về quảng cáo đã được Hội các Nhà Quảng cáo Toàn quốc của Úc chấp thuận;
- có gu thẩm mỹ (theo các tiêu chuẩn hiện hành của cộng đồng) và không xúc phạm hoặc khiếm nhã;
- đúng thực tế, chính xác và trung thực;
- không giả mạo, gây hiểu lầm hoặc đánh lừa và không làm sai lệch về cơ may được giải thưởng hoặc thắng bạc;
- không cố ý hướng dẫn, rõ ràng hoặc gián tiếp, cho các nhóm và/hoặc Trẻ vị thành niên dễ bị tổn thương hoặc thiệt thòi;
- sẽ không nhắm đến hoặc được thiết kế để thu hút Trẻ vị thành niên và không xuất hiện cùng với một đề nghị, sự kiện hoặc quảng cáo liên quan đến Trẻ vị thành niên;
- không khuyến khích dùng rượu bia trong khi chơi và không kết hợp việc chơi cờ bạc với phục vụ rượu bia;
- không cung cấp bất kỳ tín dụng, phần thưởng hoặc phiếu quà tặng cho người chơi để thúc giục họ mở Tài khoản Keno hoặc giới thiệu người khác để mở Tài khoản Keno;
- không cung cấp bất kỳ tín dụng, phần thưởng hoặc phiếu quà tặng hoặc phúc lợi nào khác để khuyến khích một người đồng ý hoặc tiếp tục đồng ý nhận tiếp thị trực tiếp;
- không khuyến khích hoặc cung cấp bất kỳ tín dụng, phiếu quà tặng hoặc phần thưởng hoặc phúc lợi nào khác để khuyến khích người chủ Tài khoản Keno tiếp tục giữ Tài khoản Keno của họ sau khi họ yêu cầu đóng tài khoản;
- có sự đồng ý của người được xác nhận thắng giải trước khi công bố;
- có trách nhiệm về mặt xã hội;
- không quảng bá rằng cờ bạc là phương tiện kiếm tiền cho việc mua sắm thường xuyên của hộ gia đình hoặc chi phí sinh hoạt hoặc để giải quyết khó khăn cá nhân hay về tài chính;
- không tạo ra ấn tượng rằng cờ bạc là một chiến lược hợp lý để cải thiện tài chính;
- không quảng bá việc chơi cờ bạc là phương tiện để nâng cao vị thế xã hội hoặc công việc làm, triển vọng về xã hội hoặc tình dục;
- không đưa ra tuyên bố liên quan đến các giải thưởng có thể thắng được mà không dựa vào thực tế, không thể chứng minh được hay có sự phóng đại;
- không tuyên bố hoặc ám chỉ rằng kỹ năng của người chơi có thể ảnh hưởng đến kết quả của việc chơi keno; và
- không phóng đại mối liên kết giữa hoạt động cờ bạc và việc sử dụng lợi nhuận mà người nghiện cờ bạc có thể đưa vào trò chơi.

Đôi khi, các Điểm chơi có thể tiến hành các hoạt động quảng bá về Keno. Hợp đồng của Đại lý về Keno quy định rằng các Điểm chơi sẽ chỉ tiến hành các hoạt động quảng bá liên quan đến Keno, theo sự chấp thuận trước của KENO (VIC). Nếu một Điểm chơi chọn tham gia vào hoạt động quảng bá trò chơi Keno do KENO (VIC) điều hành, thì điểm chơi đó chỉ có thể sử dụng các dịch vụ và tài liệu chính thức được KENO (VIC) cung cấp và/hoặc chấp thuận cho hoạt động đó.

KENO (VIC) đảm bảo rằng chúng tôi tuân thủ các nghĩa vụ của mình về quảng cáo và khuyến mãi có trách nhiệm qua các hành động như sau:

- Chúng tôi truyền đạt thông tin cho nhân viên KENO (VIC) về nghĩa vụ quảng cáo và khuyến mãi có trách nhiệm của chúng tôi.

- Chúng tôi huấn luyện tất cả nhân viên của KENO (VIC) về các nghĩa vụ quảng cáo và khuyến mãi có trách nhiệm qua khóa huấn luyện giới thiệu và khóa huấn luyện về Tiếp thị.
- Chúng tôi sử dụng mọi nỗ lực để đảm bảo rằng khách hàng trong chương trình tự cấm bản thân của chúng tôi sẽ không nhận các tiếp thị trực tiếp.
- Tất cả quảng cáo và tiếp thị phải được ký xác nhận bởi viên Quản lý Cấp cao về Tiếp thị, sau đó được Nhóm Phụ trách Cờ bạc có Trách nhiệm và Nhóm Pháp lý xét duyệt, góp ý trước khi nó được tung ra thị trường.

CUNG CẤP THÔNG TIN VÀ HỖ TRỢ CHO KHÁCH HÀNG CỦA CHÚNG TÔI

14. Thông tin Sản phẩm

Các đại lý phải đảm bảo rằng:

- có sẵn các bản sao Điều lệ của KENO (VIC) để kiểm tra theo yêu cầu;
- có sẵn các bản sao của Bộ Quy tắc (hoặc bản tóm tắt của Bộ Quy tắc này) bằng các ngôn ngữ cộng đồng chính (tiếng Ả Rập, tiếng Trung, tiếng Thổ Nhĩ Kỳ, tiếng Hy Lạp, tiếng Việt và tiếng Tây Ban Nha) để kiểm tra theo yêu cầu;
- có sẵn các bản sao của Bộ Quy tắc để kiểm tra theo yêu cầu; và
- nhân viên của Điểm chơi cần phải in ra giấy bản Điều lệ Keno hoặc Bộ Quy tắc cho khách hàng ngay khi được yêu cầu hoặc hỏi địa chỉ email hoặc địa chỉ nhà của khách hàng để gửi các bản sao cho họ ngay tức thì.

Các bản sao của Bộ Quy tắc cho nhân viên của Điểm chơi hiện có sẵn trên Bộ công cụ Keno thông qua cổng trực tuyến Keno Connect.

15. Nhận diện tác hại của cờ bạc

KENO (VIC) cung cấp quyền truy cập thông tin trên mạng lưới bán lẻ, Trang Mạng của chúng tôi và qua Nhóm hỗ trợ Khách hàng để trợ giúp khách hàng nhận diện các nguyên do tác động khiến họ chi tiêu quá mức cho cờ bạc. Chúng bao gồm:

- Chơi cờ bạc để tránh phải đối mặt với các vấn đề khó khăn hoặc thất vọng.
- Bỏ dở công việc hoặc học hành để đánh bạc.
- Dành nhiều thời gian cho cờ bạc hơn là cho gia đình và bạn bè.
- Nghĩ về cờ bạc mỗi ngày.
- Chơi cờ bạc để kiếm tiền, không chỉ để giải trí.
- Chơi cờ bạc để lấy lại tiền thua trước đó.
- Cảm giác chán nản vì bài bạc.
- Nói dối hoặc giữ bí mật về việc cờ bạc.
- Mượn tiền để chơi cờ bạc.
- Tranh cãi với gia đình và bạn bè về cờ bạc.
- Chơi cờ bạc trong thời gian dài hơn so với kế hoạch ban đầu.
- Chơi cờ bạc cho đến khi hết tiền.
- Mất ăn mất ngủ do nghĩ đến cờ bạc.
- Không trả hóa đơn mà thay vào đó dùng tiền để chơi cờ bạc.
- Cố gắng dừng chơi cờ bạc nhưng không được.
- Trở nên ủ rũ khi cố gắng ngừng hoặc cắt giảm việc chơi cờ bạc.
- Cố gắng tăng sự thú vị của cờ bạc bằng cách đặt cược lớn hơn.
- Vi phạm pháp luật để có tiền chơi cờ bạc.

KENO (VIC) khuyên rằng bất kỳ khách hàng nào có bất kỳ dấu hiệu nào trong số này nên liên hệ với dịch vụ Trợ Giúp Người Nghiện Cờ Bạc qua số 1800 858 858 (Cuộc gọi miễn phí) hoặc thực hiện các bước để sử dụng chương trình tự cấm bản thân. Mục "Công cụ và Chiến lược" trên Trang Mạng của chúng tôi cung cấp các công cụ cho khách hàng để giúp họ quản lý việc chơi cờ bạc của mình. Các công cụ này bao gồm việc thiết lập mức giới hạn nạp tiền, tạm ngừng và đóng tài khoản.

Để hỗ trợ thực hiện cam kết đối với cờ bạc có trách nhiệm và ước muốn trợ giúp khách hàng đưa ra quyết định có cam kết trước, các Điểm chơi đều có các Nhân viên chuyên phụ trách về Cờ bạc có Trách nhiệm và họ:

- sẽ có mặt trong giờ hoạt động của trò chơi Keno tại Điểm chơi;
- có thể trợ giúp khách hàng kiểm soát việc chi tiền cho cờ bạc của khách hàng;
- tạo điều kiện cho khách hàng sử dụng các dịch vụ hỗ trợ người chơi có vấn đề cờ bạc (qua KENO (VIC) và Trợ Giúp Người Nghiện Cờ Bạc); và/hoặc
- giúp khách hàng sử dụng chương trình tự cấm bản thân.

16. Thông tin về Cờ bạc có Trách nhiệm

KENO (VIC) hợp tác với các Đại lý và nhân viên của Điểm chơi để cung cấp thông tin cờ bạc có trách nhiệm dưới nhiều hình thức, bao gồm tập sách quảng cáo, nhãn dán và áp phích. Các thông tin này bao gồm nhưng không giới hạn đối với:

- cách nào để khách hàng có thể chơi cờ bạc có trách nhiệm;
- việc đưa ra một quyết định có cam kết trước;
- có sẵn các dịch vụ hỗ trợ;
- thông tin về sản phẩm để giúp khách hàng có quyết định sáng suốt, kể cả tỷ lệ thắng giải;
- việc cấm bán các sản phẩm cho Trẻ vị thành niên và cho những người say rượu;
- việc cấm cung cấp tín dụng cho việc chơi cờ bạc;
- cách trả các giải thưởng có giá trị nhất định, chẳng hạn như trả các giải thưởng có giá trị lớn bằng chi phiếu;
- việc sẵn sàng cung cấp các Điều lệ của KENO (VIC) để xem xét;
- thông tin về cách sử dụng chương trình tự cấm bản thân; và
- thông tin của Bộ Quy tắc.

Thông tin liên hệ của các dịch vụ hỗ trợ cho người chơi cờ bạc và các lời khuyên về cờ bạc có trách nhiệm cũng được trưng bày qua nhiều phương tiện khác nhau, bao gồm màn hình hiển thị trong các Điểm chơi (bao gồm cả Thiết bị Đầu cuối Tự Phục vụ), trên Trang Mạng của chúng tôi và qua Ứng Dụng Keno.

Thông điệp chơi cờ bạc có trách nhiệm sau đây sẽ được hiển thị trên mọi tài liệu có liên quan:

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

17. Môi trường Cờ bạc

Đại lý và nhân viên Đại lý sẽ được nhắc nhở hàng quý về nghĩa vụ của họ nhằm đảm bảo việc quản lý và giám sát môi trường đối với các khách hàng đã ở cửa hàng của họ trong khoảng thời gian dài. Các đại lý và nhân viên của đại lý được khuyến khích trò chuyện trực tiếp với các khách hàng đó để đảm bảo họ nhận thức được thời gian trôi qua.

Khách hàng KENO (VIC) cũng được khuyến khích tạm ngừng chơi và không tham gia vào cuộc cờ bạc mở rộng và có mức độ đặt cược lớn. Sự khuyến khích này có thể được thực hiện dưới dạng thông báo liên quan đến sự kiện được tổ chức, hoặc qua sự tương tác trực tiếp với khách hàng. Các loại sự kiện được tổ chức có thể là;

- Thông báo về một bữa uống trà buổi sáng
- Thông báo rút thăm trúng thưởng của thành viên Điểm chơi
- Bắt đầu các hoạt động như buổi hòa nhạc buổi sáng

Ngoài ra, đồng hồ được đặt ở tất cả các khu vực chính của điểm chơi để khách hàng nhận thức được thời gian trôi qua. Nhân viên của Điểm chơi sẽ đề cập đến thời gian khi đưa ra thông báo về các hoạt động của điểm chơi. Tất cả vé số Keno đều có in thời gian mua trên vé.

18. Tương tác với các khách hàng

Nhân viên KENO (VIC), các Đại lý và nhân viên Đại lý (kể cả nhân viên của Điểm chơi) đều được huấn luyện để xác định các hành vi có thể cho thấy một khách hàng có vấn đề cờ bạc.

Khi một khách hàng, nhân viên của KENO (VIC) hoặc nhân viên của Đại lý đến hỏi nhân viên của Điểm chơi để xin thông tin hoặc xin trợ giúp cho vấn đề cờ bạc, hoặc người nào đó được nhìn thấy có dấu hiệu cùng quần hoặc hành vi cho thấy họ gặp vấn đề với cờ bạc, thì họ sẽ được hướng dẫn đến Quản lý Phụ trách/Có Nhiệm vụ ở Điểm chơi hoặc nhân viên cấp cao (tốt nhất là Đại lý) để được giúp đỡ và sẽ:

- được hướng dẫn một cách thích hợp, nhạy bén và đầy hỗ trợ;
- được khuyến khích tạm nghỉ từ việc chơi cờ bạc của họ;
- được mời dùng vài thức uống giải khát (ví dụ như một tách trà hoặc cà phê) trong một nơi yên tĩnh, riêng tư hơn của Điểm chơi;
- được cung cấp thông tin để sử dụng các dịch vụ hỗ trợ có thể giúp quản lý việc chơi cờ bạc, chẳng hạn như đặt giới hạn có cam kết trước nếu khách hàng sử dụng dịch vụ đánh bạc trực tuyến, hoặc tìm thêm trợ giúp bằng cách liên hệ với Nhóm Hỗ trợ Khách hàng của KENO (VIC) và/hoặc dịch vụ Trợ Giúp Người Nghiện Cờ Bạc;
- được đề nghị sử dụng chương trình tự cấm bản thân; và
- trong trường hợp người này là nhân viên KENO (VIC), Đại lý và nhân viên của Đại lý, họ sẽ được cung cấp quyền truy cập vào Đường dây Hỗ trợ cho Nhân viên, do một dịch vụ tư vấn bên ngoài chuyên nghiệp và độc lập điều hành.

Các dấu hiệu cho thấy khách hàng cần hỗ trợ có thể là:

- hoặc đánh bạc mỗi ngày hoặc cảm thấy khó dừng việc đánh bạc khi đến giờ đóng cửa;
- biểu lộ hành vi hung hăng, không thân thiện hay dễ xúc động trong khi đánh bạc;
- cờ bạc trong thời gian dài (nghĩa là chơi cờ bạc suốt ba tiếng trở lên và không ngừng nghỉ);
- không muốn tiếp xúc với ai trong khi chơi, rất ít nói chuyện với bất kỳ ai khác, hầu như không phản ứng với các sự kiện diễn ra xung quanh họ, hỏi vay tiền từ nhân viên hoặc khách hàng khác hoặc tiếp tục đánh bạc với những khoản thắng lớn;
- hỏi về chương trình tự cấm bản thân và/hoặc tiết lộ có vấn đề với cờ bạc.

Nhân viên của KENO (VIC), các Đại lý và nhân viên của Đại lý (kể cả nhân viên ở Điểm chơi) dù không được huấn luyện để đánh giá xem một cá nhân có phải là người nghiện cờ bạc hay không nhưng phải nhận thức và phản ứng với các biểu hiện cùng quần đó một cách nhạy bén.

KENO (VIC) yêu cầu rằng với những trường hợp như vậy nhân viên của Điểm chơi trong mạng lưới bán lẻ phải ghi nhận trong Sổ Ghi Cờ bạc có Trách nhiệm được duy trì thích hợp thông qua Trung tâm Hỗ trợ Dịch vụ của KENO (VIC).

KENO (VIC) cũng chỉ định các thành viên trong Nhóm Hỗ trợ Khách hàng để sẵn sàng trợ giúp trong giờ làm việc. Khách hàng có thể liên hệ với Nhóm Hỗ trợ Khách hàng qua đường dây Chơi có Trách nhiệm 1800 056 066. Theo yêu cầu, Nhóm Hỗ trợ Khách hàng có thể:

- hỗ trợ khách hàng để tìm các công cụ và nguồn tài liệu;
- cung cấp thêm thông tin và chi tiết liên hệ của các dịch vụ hỗ trợ liên quan đến vấn đề cờ bạc;
- đối với những người chơi có biểu hiện cùng quần vì cờ bạc, cung cấp thông tin của các dịch vụ hỗ trợ vấn đề cờ bạc, kể cả việc chuyển khách hàng thẳng đến dịch vụ Trợ Giúp Người Nghiện Cờ Bạc; và
- hỗ trợ khách hàng tham gia chương trình tự cấm bản thân.

Chúng tôi tôn trọng và bảo vệ quyền riêng tư của khách hàng. Chính sách bảo mật của chúng tôi có sẵn trên trang mạng keno.com.au.

19. Sổ Ghi Cờ bạc có Trách nhiệm

Các đại lý phải thiết lập các quy trình tại các Điểm chơi của họ để đảm bảo rằng tất cả các vấn đề liên quan đến cờ bạc có trách nhiệm được ghi lại trong Sổ Ghi Cờ bạc có Trách nhiệm. Tất cả nhân viên ở Điểm chơi cần được thông báo về sổ ghi này, nơi cất giữ sổ ở Điểm chơi và cách sử dụng nó.

Những thông tin dưới đây phải được ghi trong Sổ Ghi Cờ bạc có Trách nhiệm:

- (a) ngày và giờ xảy ra sự việc;
- (b) tên của nhân viên đã quan sát sự việc hoặc giải quyết sự việc;
- (c) tên của khách hàng liên quan (nếu có);
- (d) tóm lược về những gì đã xảy ra;
- (e) các chi tiết của bất kỳ tài liệu nào được nhân viên liên quan đến sự việc hoàn tất hoặc nhận được;
- (f) hành động đã được thực hiện, nhận xét của bất kỳ bên liên quan nào hoặc chi tiết của bất kỳ hành động tiếp theo nào được cần hoặc được đồng ý.

Quyền riêng tư và bảo mật của khách hàng phải luôn được tôn trọng đối với vấn đề cờ bạc có trách nhiệm. KENO (VIC) tôn trọng và bảo vệ quyền riêng tư của khách hàng. Chính sách về quyền riêng tư có sẵn trên Trang Mạng của chúng tôi.

Sổ Ghi Cờ bạc có Trách nhiệm phải luôn được cung cấp cho Thanh tra của VGCCC khi được yêu cầu.

20. Giao dịch

Các Điểm chơi không trả tiền mặt cho các chi phiếu của khách hàng, bao gồm cả việc rút tiền từ chi phiếu để chơi Keno. Một biển báo ghi rõ việc này được đặt ở các Điểm chơi.

Theo Hợp đồng giữa Đại lý và KENO (VIC), Đại lý và nhân viên phải tuân thủ nghiêm ngặt các quy trình chi trả số tiền lớn bằng cách chỉ trả giải thưởng bằng tiền mặt đến mức tối đa được Chi trả bằng Tiền Mặt dành cho trò chơi Keno. Số tiền còn lại phải được trả qua chi phiếu do KENO (VIC) cấp hoặc bằng phương thức chuyển tiền điện tử vào tài khoản được khách hàng chỉ định. Phương thức chi trả cho việc trúng thưởng sẽ được KENO (VIC) lựa chọn. Các Điểm chơi không được phép cấp chi phiếu chi trả cho việc trúng thưởng của khách hàng.

21. Chương trình Tự Cấm bản thân khỏi trò chơi Keno

KENO (VIC) tạo điều kiện thuận lợi cho việc tình nguyện tự cấm bản thân bằng cách cho phép khách hàng tự cấm bản thân khỏi trò chơi Keno trực tuyến. Chúng tôi cũng hỗ trợ các chương trình tự cấm bản thân khác của ngành cờ bạc do các Điểm chơi ở Victoria cung cấp.

KENO (VIC) sẵn sàng cung cấp cho khách hàng, khi được yêu cầu:

- thông tin về cách tự cấm bản thân khỏi Keno trực tuyến (bao gồm những gì liên quan đến việc tự cấm bản thân, cách áp dụng, những thủ tục liên quan, thông tin và giấy tờ nào mà khách hàng phải cung cấp), và
- thông tin liên hệ của các dịch vụ hỗ trợ cho người chơi có vấn đề với cờ bạc.

Chúng tôi sẽ cho phép Chủ tài khoản Keno tham gia chương trình tự cấm bản thân khỏi trò chơi Keno trực tuyến bằng cách liên hệ với Nhóm Hỗ trợ Khách hàng qua số 1800 056 066 hoặc truy cập trang mạng Keno.com.au (và tải xuống mẫu đơn tự cấm bản thân khỏi trò chơi Keno).

KENO (VIC) có các chính sách và quy trình để ghi nhận về con số của:

- (a) các Chủ Tài khoản Keno đã tự cấm bản thân; và

b) những người đã tự cấm bản thân nhưng muốn gia hạn hoặc hủy bỏ quyền tự cấm bản thân của mình.

Trong trường hợp khách hàng đang tìm cách mở lại trò chơi sau một thời gian tự cấm bản thân, theo cách thức được KENO (VIC) quy định, thì có thể trước hết khách hàng phải cần xác minh năng lực quản lý chi tiêu và tham gia của mình.

Khi cờ bạc trở thành vấn đề đối với khách hàng, chúng tôi khuyến khích họ nên suy nghĩ đến việc tự cấm bản thân khỏi trò chơi Keno.

QUẢN LÝ TÀI KHOẢN TRỰC TUYẾN

22. Các Tính năng Quản lý Tài khoản Trực tuyến

KENO (VIC) nhận thức cao về sự chú trọng của cộng đồng và chính phủ vào việc cung cấp các sản phẩm cờ bạc hợp pháp và chấp nhận rằng một số khách hàng có thể gặp khó khăn trong việc kiểm soát mức chi tiêu cá nhân của họ. Cờ bạc có trách nhiệm là về việc hiểu biết thông tin, chơi vui vẻ và biết giới hạn của bản thân.

Các khách hàng sử dụng Trang Mạng và Ứng Dụng của chúng tôi có thể sử dụng Tài khoản Keno của họ để thiết lập việc kiểm soát giúp họ duy trì sự cân bằng khi chơi Keno. Các công cụ tự quản lý như thiết lập mức giới hạn nạp tiền, Tạm ngừng và đóng tài khoản hiện có trên Ứng Dụng Keno và Trang Mạng của chúng tôi. Khách hàng có thể khám phá các loại công cụ giúp họ kiểm soát việc chơi Keno của mình qua mục “Công cụ và Chiến lược” trên Trang Mạng của chúng tôi.

KENO (VIC) có thể loại trừ hoặc đình chỉ và đóng tài khoản của khách hàng hoặc nhân viên vì mục đích cờ bạc có trách nhiệm và để bảo vệ người chơi. Trong những trường hợp như vậy, KENO (VIC) sẽ liên lạc trực tiếp với khách hàng bị ảnh hưởng để giúp họ kết nối với các dịch vụ hỗ trợ có liên quan.

23. Mức Giới hạn Nạp tiền

Mức giới hạn nạp tiền cho phép khách hàng quản lý số tiền tối đa có thể được nạp vào Tài khoản Keno của họ trong một khoảng thời gian nhất định. Khách hàng được khuyến khích nên thiết lập mức giới hạn nạp tiền tùy theo hoàn cảnh của riêng họ.

Là một bước trong tiến trình tạo Tài khoản Keno, tất cả các khách hàng sẽ được mời thiết lập mức giới hạn nạp tiền.

Khách hàng có thể chọn thiết lập mức giới hạn nạp tiền hoặc thay đổi mức giới hạn này vào bất cứ lúc nào sau khi đã tạo Tài khoản Keno bằng cách:

- đăng nhập vào Tài khoản Keno của mình và làm theo lời hướng dẫn; hoặc
- liên hệ với Nhóm Hỗ trợ Khách hàng của chúng tôi qua số 1800 056 066; hoặc
- viết thư cho chúng tôi bằng cách sử dụng ‘Liên hệ với Chúng tôi’ trên Trang Mạng của chúng tôi (<https://www.keno.com.au/contact-us>).

Bất kỳ khoản giảm nào trong mức giới hạn nạp tiền sẽ có hiệu lực ngay lập tức nhưng khoản tăng sẽ có hiệu lực sau 7 ngày kể từ ngày yêu cầu.

Lợi ích của việc thiết lập mức giới hạn nạp tiền là giúp khách hàng để:

- lập ngân quỹ và kiểm soát số tiền nạp vào từ quỹ cá nhân của khách hàng mà họ có đủ khả năng để đặt cược; và
- đánh bạc bằng tiền được đặt riêng cho việc chơi cờ bạc mà không phải dùng tiền trả các hóa đơn, điều này có thể giúp khách hàng tiếp tục đánh bạc một cách có trách nhiệm.

24. Hủy Đăng ký nhận Thông tin Tiếp thị

KENO (VIC) sẽ không cung cấp bất kỳ dịch vụ tiếp thị trực tiếp nào (kể cả emails và SMS) cho

khách hàng nếu không nhận được sự đồng ý trước đó của họ.

Khách hàng có thể cập nhật sở thích tiếp thị của mình và chọn không nhận tiếp thị trực tiếp (kể cả qua emails hoặc tin nhắn SMS) từ KENO (VIC) vào bất cứ lúc nào. Khách hàng có thể thay đổi sở thích nhận tiếp thị của họ:

- bằng cách đăng nhập vào Tài khoản Keno của mình qua Trang Mạng và Ứng Dụng của chúng tôi; hoặc
- gọi cho Nhóm Hỗ trợ Khách hàng qua số 1800 056 066; hoặc
- dùng biện pháp hủy đăng ký trong phương tiện giao tiếp điện tử.

Nếu khách hàng:

- yêu cầu đóng Tài khoản Keno của họ; hoặc
- yêu cầu tự cấm bản thân khỏi trò chơi Keno qua Trang Mạng của chúng tôi;

KENO (VIC) sẽ thực hiện các bước để hủy việc đăng ký nhận tiếp thị trực tiếp của khách hàng.

25. Tạm ngừng

Đôi khi, khách hàng có thể muốn ngừng việc chơi Keno của họ trong một khoảng thời gian ngắn. Tính năng Tạm ngừng sẽ cho phép tài khoản của các khách hàng tham gia trò chơi Keno qua Ứng Dụng Keno hoặc Trang Mạng của chúng tôi tạm ngừng hoạt động trong khoảng thời gian từ 1 đến 180 ngày. Trong thời gian tạm ngừng, khách hàng không thể sử dụng Tài khoản Keno của mình hoặc bất kỳ tính năng liên quan nào. Sau khi hết thời gian tạm ngừng, Tài khoản Keno của khách hàng sẽ tự động được mở khóa vào lần đăng nhập tiếp theo.

Trong thời gian khách hàng sử dụng tính năng Tạm ngừng, họ sẽ không nhận bất kỳ thông tin tiếp thị trực tiếp nào từ KENO (VIC).

26. Quá trình Giao dịch và Kê khai Trực tuyến

Việc xem xét quá trình giao dịch và kê khai trực tuyến có thể giúp khách hàng luôn được cập nhật và trợ giúp khách hàng chơi cờ bạc có trách nhiệm.

Khách hàng có thể xem xét đến 90 ngày cho các giao dịch đã thực hiện với Tài khoản Keno của mình trên Trang Mạng hoặc Ứng Dụng. Đối với các giao dịch hơn 90 ngày, khách hàng có thể liên hệ với Nhóm Hỗ trợ Khách hàng qua số 1800 056 066.

27. Đóng Tài khoản Trực tuyến

Những khách hàng không còn muốn sử dụng Tài khoản Keno của mình có thể đóng tài khoản bằng cách gửi yêu cầu:

- qua Ứng Dụng Keno hoặc Trang Mạng của chúng tôi sau khi đăng nhập vào Tài khoản Keno của mình; hoặc
- liên hệ với Nhóm Hỗ trợ Khách hàng của chúng tôi qua số 1800 056 066; hoặc
- viết thư cho chúng tôi bằng cách sử dụng trang 'Liên hệ với Chúng tôi' trên Trang Mạng của chúng tôi (<https://www.keno.com.au/contact-us>).

KENO (VIC) sẽ thực hiện yêu cầu đóng tài khoản của khách hàng ngay khi có thể và sau khi tất cả các khoản chưa thanh toán đều được trả hết.

Sau khi đóng Tài khoản Keno, khách hàng sẽ không thể đăng nhập hoặc truy cập bất kỳ tính năng nào nữa trong Tài khoản Keno của họ.

Bất kỳ khoản tiền thắng nào từ các trò chơi đang chờ xử lý hoặc các khoản tiền khác chưa được rút, sẽ được thanh toán cho khách hàng qua việc chuyển khoản hoặc bằng chi phiếu gửi đến địa chỉ đã đăng ký của khách hàng.

28. Chương trình giám sát chủ động

Để bảo vệ tốt hơn Tài khoản Keno của khách hàng, KENO (VIC) sẽ thực hiện việc giám sát chi tiêu và hoạt động qua việc phân tích và giám sát hoạt động của tài khoản đó. Khi chúng tôi xác định hành vi của khách hàng đã thay đổi đáng kể, chúng tôi có thể can thiệp bằng các hình thức giao tiếp, tin nhắn, email hoặc các cuộc điện thoại, để đảm bảo khách hàng nhận biết tính khả dụng của tính năng quản lý và kiểm soát Tài khoản Keno nhằm hỗ trợ việc đánh bạc có trách nhiệm.

Những khách hàng được nhận định qua chương trình giám sát chủ động của chúng tôi sẽ được hỗ trợ qua việc truy cập vào các công cụ, thông tin của các dịch vụ hỗ trợ vấn đề cờ bạc và những thông tin mà có thể giúp người chơi cảm thấy họ có thể cần trong việc quản lý cờ bạc của mình hoặc cho những người có thể bị ảnh hưởng xấu bởi cờ bạc.

HỖ TRỢ CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

29. Trẻ vị thành niên

Dịch vụ của chúng tôi được thiết kế dành cho người lớn sử dụng, và theo định nghĩa, người lớn là những người từ 18 tuổi trở lên. Việc Trẻ vị thành niên chơi cờ bạc hoặc có Tài khoản Keno của chúng tôi là bất hợp pháp. Chúng tôi nghiêm cấm gắt gao việc Trẻ vị thành niên chơi cờ bạc.

KENO (VIC) sẽ thực hiện tất cả các bước hợp lý để đảm bảo rằng Trẻ vị thành niên không thể sử dụng dịch vụ của chúng tôi. Trước khi mở Tài khoản Keno, khách hàng phải cung cấp ngày tháng năm sinh và xác nhận rằng họ trên 18 tuổi.

Ngoài ra, Ứng Dụng Keno sẽ không hiển thị hoặc không thể tải xuống từ Apple App Store hoặc Google Play Store trừ khi tài khoản của người sử dụng là trên 18 tuổi theo chính sách của Apple và Google.

Các Điểm chơi phải trưng bày các biển báo ghi rằng Trẻ vị thành niên không được phép chơi cờ bạc. Chúng tôi cũng có các cảnh báo thích hợp trên Trang Mạng và Ứng Dụng Keno nêu rõ rằng Trẻ vị thành niên không được phép chơi cờ bạc trực tuyến và không thể đăng ký với chúng tôi.

Theo điều khoản và điều kiện của Tài khoản Keno của chúng tôi, Trẻ vị thành niên không thể đặt cược với chúng tôi và khách hàng của chúng tôi không được cho phép Trẻ vị thành niên đặt cược thông qua Tài khoản Keno của họ hoặc tiết lộ thông tin bảo mật từ Tài khoản của họ.

Các Điểm chơi đều có quy trình kiểm tra tại chỗ để nhận diện những người muốn đặt cược hoặc nhận trúng thưởng, nhằm đảm bảo rằng chỉ những người trên 18 tuổi mới có thể tham gia trò chơi Keno.

Tất cả các Điểm chơi đều có biển báo "Trẻ vị thành niên" ở các điểm đặt cược và, nếu có thể, tại các điểm có máy ATM hoặc EFTPOS. Nhân viên của Điểm chơi có thể đặt mua các biển báo có sẵn này qua nền tảng Keno Connect. Không có lệnh cấm chung về việc Trẻ vị thành niên bước vào Điểm chơi, tuy nhiên, tất cả nhân viên ở Điểm chơi phải kiểm tra bằng chứng về tuổi tác nếu họ không biết chắc liệu khách hàng đó có đủ 18 tuổi hay không. Nếu không thể xuất trình giấy tờ tùy thân có ảnh để kiểm chứng, khách hàng sẽ được yêu cầu rời khỏi khu vực bán trò chơi Keno (nghĩa là rời khỏi Trạm Đầu Cuối Tự Phục Vụ hoặc Trạm Thao Tác Đầu Cuối tùy theo trường hợp).

Nếu chúng tôi xác định rằng khách hàng đã mở Tài khoản Keno với KENO (VIC) và họ dưới 18 tuổi hoặc một khách hàng nào đó đang cho phép Trẻ vị thành niên đặt cược bằng Tài khoản Keno của họ, chúng tôi sẽ lập tức đóng Tài khoản Keno đó và báo cáo sự việc này cho Ủy Ban Rủi Ro và Tuân Thủ.

Nếu quý vị có Tài khoản Keno và Trẻ vị thành niên có quyền truy cập vào thiết bị quý vị sử dụng để vào Trang Mạng hoặc Ứng Dụng Keno của chúng tôi, chúng tôi khuyên rằng quý vị nên tải xuống và cài đặt các phần mềm bảo vệ trẻ em vào thiết bị của mình. Phần mềm này có thể giúp

ngăn Trẻ vị thành niên truy cập vào Trang Mạng hoặc Ứng Dụng Keno của chúng tôi.

Mọi khách hàng đều phải hoàn tất việc kiểm tra về tuổi tác và danh tính khi chơi Keno trực tuyến qua Trang Mạng hoặc Ứng Dụng Keno của chúng tôi. Việc kiểm tra này phải được hoàn tất trong vòng 14 ngày kể từ ngày tham gia, nếu không Tài khoản Keno sẽ bị treo. Các tính năng hoạt động trong Tài khoản Keno kể cả mức giới hạn nạp tiền, chi tiền và rút tiền sẽ không hoạt động cho đến khi tuổi tác và danh tính của khách hàng được xác minh.

30. Có Cam kết Trước

KENO (VIC) khuyến khích và hỗ trợ việc các Điểm chơi khuyến khích tất cả khách hàng chơi Keno của họ thiết lập sự giới hạn về thời gian và tiền bạc tùy theo hoàn cảnh của riêng họ. Các Điểm chơi phải trưng bày các biển báo khuyến cáo "đặt giới hạn và tuân thủ nó" tại nơi có các Trạm Đầu Cuối Tự Phục Vụ cho trò chơi Keno.

Trang Mạng và Ứng Dụng của chúng tôi cũng khuyến khích mọi khách hàng cần thiết lập mức giới hạn nạp tiền. Ngoài ra, Hướng Dẫn Trò Chơi Keno cũng đề cập đến các trường hợp có thể dẫn đến việc tiêu tiền quá mức.

Các dấu hiệu cho thấy người chơi có vấn đề với cờ bạc là:

- chơi cờ bạc mỗi ngày hoặc cảm thấy khó thể ngừng lại khi đến giờ đóng cửa;
- chơi cờ bạc trong thời gian kéo dài, nghĩa là chơi từ ba tiếng trở lên không ngừng nghỉ;
- không muốn tiếp xúc với ai trong khi chơi, rất ít nói chuyện với bất kỳ ai khác, hầu như không phản ứng với các sự kiện diễn ra xung quanh họ;
- cố gắng vay tiền từ nhân viên hoặc khách hàng khác hoặc tiếp tục chơi với mức thắng lớn;
- hành vi hung hăng, không thân thiện hoặc dễ xúc động trong khi chơi cờ bạc; và/hoặc
- cố gắng để thắng lại tiền đã bị thua khi cảm thấy căng thẳng hoặc cùng quẫn.

Các đại lý và nhân viên sẽ hỗ trợ những khách hàng nào cho biết họ có cam kết trước, bằng cách khuyến khích khách hàng giữ quyết định có cam kết trước của họ.

31. Biển báo

KENO (VIC) yêu cầu các Điểm chơi trưng bày các thông điệp cờ bạc có trách nhiệm và sẵn sàng cung cấp các thông tin về dịch vụ hỗ trợ cờ bạc cho các cá nhân và/hoặc gia đình của họ và nơi nào họ có thể nhận sự trợ giúp để quản lý vấn đề về cờ bạc. Một số biển báo này là bắt buộc theo luật, nhưng số khác do KENO (VIC) thiết kế và được trưng bày bên trong Điểm chơi. Thông tin và thông điệp có sẵn sẽ được tái duyệt và nếu cần thiết sẽ được cập nhật vào mỗi năm. Nhân viên của Điểm chơi có thể tải xuống các nguồn biển báo có sẵn qua nền tảng Keno Connect trực tuyến.

Biển báo cờ bạc có trách nhiệm được trưng bày ở mọi vị trí chơi Keno và, nếu Điểm chơi có máy ATM hoặc EFTPOS, biển báo cờ bạc có trách nhiệm sẽ được trưng bày tại nơi đó. Chúng tôi cung cấp trên Trang Mạng của mình thông tin liên quan đến cờ bạc có trách nhiệm và việc khách hàng tìm kiếm sự hỗ trợ cho vấn đề cờ bạc bằng cách nào và ở đâu.

32. Cùng làm việc với Cộng đồng

KENO (VIC) cam kết tạo điều kiện liên kết mạnh mẽ giữa các Điểm chơi và các dịch vụ hỗ trợ cho vấn đề cờ bạc tại địa phương, bao gồm khuyến khích các cuộc hội thảo thường xuyên với dịch vụ Trợ Giúp Người Nghiện Cờ Bạc tại địa phương.

Diễn hình các cuộc hội thảo này có thể là:

- tổ chức các buổi huấn luyện cho nhân viên hàng năm, được dịch vụ Trợ Giúp Người Nghiện Cờ Bạc tại địa phương điều hành; và/hoặc
- tổ chức các cuộc họp mặt thường xuyên/hai lần mỗi năm giữa Đại lý hoặc Quản lý Phụ trách/Có Nhiệm vụ với dịch vụ Trợ Giúp Người Nghiện Cờ Bạc.

Chi tiết các cuộc hội thảo này nên được lưu giữ trong Thư mục/Sổ Ghi Cờ bạc có Trách nhiệm đặt trong phòng chơi/Điểm chơi. Chi tiết cuộc cuộc hội thảo có thể bao gồm:

- thời gian và ngày tháng của buổi hội thảo;
- những người tham dự;
- các đề tài bàn luận;
- kết quả/các đề mục hành động sau buổi hội thảo; và
- ngày hội thảo tiếp theo.

Tại các Điểm chơi, chúng tôi đòi hỏi Quản lý Phụ trách/Có Nhiệm vụ đóng vai trò là đầu mối liên hệ cho thông tin về các dịch vụ hỗ trợ vấn đề cờ bạc và các vấn đề liên quan đến cờ bạc có trách nhiệm.

Tuần lễ Nhận thức Tác hại của Cờ bạc ở Victoria được hỗ trợ hàng năm để tăng cường sự nhận thức về vấn nạn cờ bạc và tác hại của cờ bạc trong cộng đồng Victoria. Đây là một cơ hội để tăng sự hiểu biết của cộng đồng đối với hành vi đánh bạc có tính rủi ro, khuyến khích mọi người nhận ra khi nào việc chơi cờ bạc của họ có thể đặt họ vào tình thế rủi ro, cung cấp thông tin về các phương pháp thiết thực để kiểm soát cờ bạc và làm thế nào để nhận được trợ giúp nếu họ cần. Các điểm chơi Keno được khuyến khích chia sẻ các thông điệp và truyền tải thông tin kỹ thuật số để quảng bá Tuần lễ Nhận thức về Tác hại của Cờ bạc thông qua mạng lưới của họ và tham dự các sự kiện trong tuần lễ Nhận thức về Tác hại của Cờ bạc được chính phủ Victoria và các dịch vụ hỗ trợ về vấn đề cờ bạc tổ chức.

33. Dịch vụ Hỗ trợ cho Người có Vấn đề với Cờ bạc

Để theo đuổi việc chăm sóc khách hàng với tiêu chuẩn cao nhất, và để tăng cường hiểu biết của chúng tôi về vấn đề cờ bạc, chúng tôi sẽ liên lạc hàng quý, hoặc thường xuyên hơn khi cần với các dịch vụ hỗ trợ liên quan đến vấn đề về cờ bạc, các nhóm cộng đồng và mọi cấp có liên quan của chính phủ và các nhóm trong ngành. Các tổ chức trợ giúp người có vấn đề với cờ bạc ở Victoria này bao gồm nhưng không giới hạn là dịch vụ Gambler's Help (Trợ Giúp Người Nghiện Cờ Bạc), Salvation Army (Đội quân Cứu thế), Victorian Gambling Council (Hội đồng về Vấn nạn Cờ bạc Victoria) và các tổ chức khác có thể có sự hỗ trợ của các nhà tư vấn về vấn đề cờ bạc.

Chúng tôi liên lạc với các nhà tư vấn về vấn đề cờ bạc qua:

- điện thoại và thư điện tử không chính thức trọng để tìm kiếm lời khuyên và góp ý có liên quan đến chương trình tự cấm bản thân, chương trình giới thiệu đến dịch vụ hỗ trợ và Bộ Quy tắc của chúng tôi;
- điện thoại và email chính thức để tìm kiếm lời khuyên và góp ý cho Bộ Quy tắc (theo nghĩa vụ tiến hành Tái xét Hàng năm của Bộ Quy tắc của chúng tôi); và
- KENO (VIC), công ty có đại diện, và có mối liên lạc tại các diễn đàn tư vấn về cờ bạc trên khắp tiểu bang Victoria trong suốt cả năm, cũng tham dự hội nghị thường niên của Hiệp hội Quốc gia về Nghiên cứu Cờ bạc (NAGS).

34. Thực thi Bộ Quy tắc

Bộ Quy tắc được đính kèm trong các tài liệu hướng dẫn được cung cấp cho tất cả nhân viên Keno và nhân viên ở Điểm chơi mới được tuyển dụng khi họ bắt đầu làm việc với KENO (VIC) hoặc Đại lý. Các vấn đề có liên quan đến Bộ Quy tắc do nhân viên hoặc khách hàng nêu ra sẽ được chuyển đến KENO (VIC).

35. Khiếu nại của Khách hàng

Nếu khách hàng muốn khiếu nại về Quy tắc Ứng xử về Cờ bạc có Trách nhiệm của KENO (VIC), chúng tôi khuyến khích khách hàng nên báo cho chúng tôi biết. Chúng tôi có chính sách quản lý khiếu nại chính thức để đảm bảo rằng các khiếu nại của khách hàng được xem xét và giải quyết một cách thích đáng.

Theo Điều lệ Giải quyết Khiếu nại Keno dưới đây, các khiếu nại phải được gửi đến:

KENO (VIC) Responsible Gambling Contact Officer
GPO Box 1943, Melbourne VIC 3001
Điện thoại: 1800 056 066

Ngoài ra, khách hàng có thể liên hệ với chúng tôi qua trang mạng của chúng tôi bằng cách sử dụng trang “Liên hệ với Chúng tôi”.

Nếu khiếu nại qua điện thoại, người khiếu nại có thể được yêu cầu gửi chi tiết của vụ khiếu nại bằng văn bản.

Sự việc hoặc vụ khiếu nại sẽ được điều tra trong khung thời gian hợp lý và đối với vụ khiếu nại bằng văn bản khung thời gian đó là trong vòng 21 ngày.

Nhóm Quản lý Sự cố của KENO (VIC) sẽ điều tra, xác định và thực hiện giải pháp được đưa ra, báo cho người khiếu nại và đối tượng của vụ khiếu nại (nếu có) về kết luận liên quan đến vụ khiếu nại và lý do đưa ra kết luận đó, đồng thời ghi lại chi tiết của vụ khiếu nại và kết quả. Nếu vụ khiếu nại được giải quyết, người khiếu nại không cần làm thêm điều gì nữa.

Nếu người khiếu nại yêu cầu xét lại quyết định, cuộc tái xét ở nội bộ sẽ được tiến hành theo các biện pháp sau:

- Tất cả tài liệu liên quan đến vụ khiếu nại sẽ được điều tra.
- Một cuộc bàn thảo với người khiếu nại, đối tượng khiếu nại và/hoặc nhân viên liên quan đến việc quản lý khiếu nại có thể được tiến hành.

Nếu người khiếu nại yêu cầu xem xét lại quyết định nội bộ, vụ khiếu nại sẽ được KENO (VIC) chuyển đến một thành viên trong hội đồng hòa giải độc lập, và quyết định sẽ được ban hành dựa vào các giấy tờ/tài liệu đã nộp hoặc để sắp xếp một cuộc hòa giải nếu cần. Chi phí của quá trình này sẽ được chia đều cho KENO (VIC) và người khiếu nại.

Theo nghĩa vụ lưu giữ hồ sơ của KENO (VIC), hồ sơ về các vụ khiếu nại và quyết định của bất kỳ quy trình tái xét nào được thực hiện liên quan đến Bộ Quy tắc sẽ được lưu trong Sổ Ghi Cờ bạc có Trách nhiệm và được lưu giữ trong thời hạn bảy năm để sẵn sàng cung cấp cho Bộ Trưởng phụ trách về Quy Định đối với Cờ Bạc, Rượu và Người Tiêu Dùng Sự Vụ hoặc Ủy ban Kiểm soát Cờ bạc và Sòng bài của Victoria khi được yêu cầu.

Tài liệu liên quan đến tất cả các vụ khiếu nại phải được lưu trong Sổ Ghi Cờ bạc có Trách nhiệm để VGCCC xem xét khi cần.

36. Định nghĩa

Tài khoản Keno đang Hoạt động có nghĩa là Tài khoản Keno chưa đóng và được sử dụng để mua một sản phẩm của KENO (VIC) trong vòng 12 tháng vừa qua.

Đại lý có nghĩa là một hoặc nhiều cơ sở đã được KENO (VIC) công nhận theo mục 6A.2.4(3) của *Đạo luật Quy định Cờ bạc 2003 (Vic)* để bán vé số trong các trò chơi Keno.

Nhân viên đại lý có nghĩa là nhân viên làm việc cho Đại lý.

Ứng Dụng có nghĩa là điện thoại thông minh, thiết bị và/hoặc các ứng dụng nền tảng được hỗ trợ trên Internet do KENO (VIC) cung cấp.

Quản lý Phụ trách/Có Nhiệm vụ có nghĩa là viên quản lý cấp cao đang làm nhiệm vụ tại một thời điểm cụ thể ở Điểm chơi.

Keno có định nghĩa được đề cập trong Bộ Quy tắc này.

Tài khoản Keno có nghĩa là tài khoản của khách hàng do KENO (VIC) cung cấp qua internet.

Keno Connect có nghĩa là nền tảng trực tuyến do KENO (VIC) cung cấp cho các Đại lý và nhân viên ở Điểm chơi để truy cập dữ liệu bán hàng của Điểm chơi, đặt hàng khuyến mãi và văn phòng phẩm, tải xuống tiếp thị và các nguồn tài liệu về cờ bạc có trách nhiệm.

KENO (VIC) có nghĩa người được cấp phép tổ chức trò chơi Keno, là công ty TNHH Keno (Vic) Pty Ltd, địa chỉ Level 21, Tower 2, 727 Collins Street, Melbourne, Victoria.

Trẻ vị thành niên có nghĩa là người dưới 18 tuổi.

Điểm chơi có định nghĩa được nêu trong Bộ Quy tắc này.

Nhân viên của Điểm chơi có nghĩa là nhân viên của Đại lý đối với một Điểm chơi.

Trang mạng có nghĩa là trang mạng Keno có địa chỉ www.Keno.com.au.