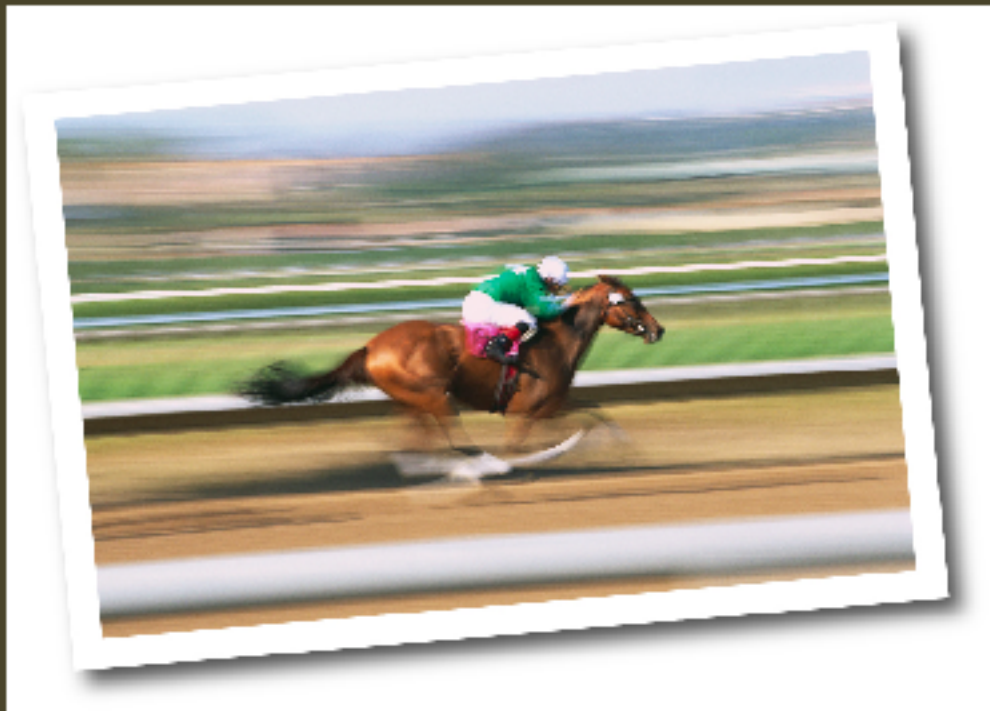


Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

Bộ Quy tắc Ứng xử về Cờ bạc có Trách nhiệm



Approved 3 April 2014

NỘI DUNG

Tuyên bố sứ mạng về Cờ bạc có Trách nhiệm	3
1. Về Tabcorp.....	4
2. Bộ Quy tắc Ứng xử về Cờ bạc có Trách nhiệm của Tabcorp Wagering ..	5
3. Cam kết của chúng tôi	8
4. Cung cấp thông tin đến quý vị.....	15
5. Khiếu nại	19
6. Đánh bạc có Trách nhiệm	20
7. Hỗ trợ Đánh bạc có Trách nhiệm	22
8. Các định nghĩa	25



TUYÊN BỐ SỬ MẠNG VỀ ĐÁNH BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd ("**Tabcorp Wagering Victoria**") tin rằng ngành cờ bạc, nhà chức trách và cộng đồng đều chia sẻ trách nhiệm nhằm giúp ngăn ngừa việc gia tăng các vấn đề liên hệ đến cờ bạc, và bảo đảm các dịch vụ hỗ trợ việc đánh bạc có vấn đề luôn sẵn có cho những ai cần trợ giúp.

Với đa số mọi người, cờ bạc là hoạt động vui chơi thích thú và là một loại hình giải trí thú vị. Tabcorp Wagering Victoria hiểu rằng một số ít người có thể gặp rắc rối với cờ bạc. Do đó, Tabcorp Wagering Victoria đã làm Bộ Quy tắc Ứng xử về Cờ bạc Có trách nhiệm Wagering ("**Bộ Quy tắc**") trong đó phác họa những thông lệ được chúng tôi công nhận khi cung cấp dịch vụ đến thân chủ. Thông điệp Cờ bạc Có Trách nhiệm sẽ được trưng ở nơi thân chủ có thể nhìn thấy rõ.

Bộ Quy tắc này phản ánh cam kết của Tabcorp Wagering Victoria đối với quý thân chủ. Chúng tôi đón nhận mọi ý kiến phản hồi liên quan đến các cam kết hiện hành đối với sáng kiến Cờ bạc Có Trách nhiệm này của chúng tôi.

David Attenborough
Tổng Giám đốc Điều hành
Tabcorp Wagering (VIC) Pty Ltd

1. VỀ TABCORP

Tabcorp là tập đoàn chuyên về các trò vui chơi, cờ bạc và giải trí hàng đầu của Úc châu và là một trong những công ty cổ phần chuyên về cờ bạc lớn nhất trên thế giới có niêm yết trên thị trường chứng khoán.

Tabcorp Wagering Victoria điều hành các hoạt động đánh bạc qua mạng Internet, qua điện thoại, tại trường đua ở các cuộc đua tại những thành phố lớn hay miền quê, cá độ thể thao ở các sự kiện thể thao quan trọng, cũng như qua một mạng lưới các đại lý, khách sạn có giấy phép và câu lạc bộ.

Tabcorp Wagering Victoria nỗ lực nhằm:

- Tối thiểu hóa tác động tiêu cực của cờ bạc đối với thân chủ và gia đình họ cũng như với cộng đồng.
- Cung cấp đến thân chủ các thông tin giúp họ đưa ra các quyết định đánh bạc có hiểu biết.
- Cung cấp đến thân chủ được biết có vấn đề về đánh bạc, tiếp cận được Chương trình Tự Xa lánh tự nguyện của chúng tôi ("BetCare"), và tạo dễ dàng để họ tiếp cận với các thông tin và cơ quan hỗ trợ phù hợp.
- Xúc tiến chia sẻ hiểu biết giữa các cá nhân, cộng đồng, ngành cờ bạc, các cơ quan làm luật và quản trị các thông lệ đánh bạc có trách nhiệm, và những quyền cùng trách nhiệm phù hợp với những thông lệ đó.

Bộ Quy tắc Ứng xử Đánh bạc có Trách nhiệm của Tabcorp Wagering Victoria phản ánh những cam kết của chúng tôi về cung cấp sản phẩm cá độ có mức trung thực cao nhất cũng như trách nhiệm của công ty và tuân thủ tất cả luật lệ tại khắp các vùng thực thi pháp luật tại Úc châu.

2. BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ VỀ CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM CỦA TABCORP WAGERING VICTORIA

2.1 Mục đích của Bộ Quy tắc này

Mục đích chính của Bộ Quy tắc này là cung cấp một tài liệu duy nhất cho tất cả thân chủ trên toàn Úc châu sử dụng các dịch vụ và sản phẩm của Tabcorp Wagering Victoria.

Tài liệu này dùng để:

- Đặt ra các tiêu chuẩn và yêu cầu cho toàn bộ việc kinh doanh Cá độ của chúng tôi nhằm trợ giúp việc cung cấp sản phẩm đánh bạc có trách nhiệm qua các hoạt động và mạng bán lẻ của chúng tôi;
- bảo đảm việc tuân theo những nghĩa vụ trong các quy định và luật lệ trên toàn lãnh thổ và các tiểu bang Úc;
- phản ánh các giá trị cơ bản và cam kết của chúng tôi nhằm tối thiểu hóa các nguy hại tiềm tàng có trong đánh bạc;
- Tuân thủ các chỉ thị cấp Bộ về Đánh bạc có Trách nhiệm thuộc bang Victoria.

Bộ Quy tắc Ứng xử của Tabcorp Wagering Victoria phải được Ủy ban Quy định Đánh bạc và Rượu chè của bang Victoria chấp thuận.

Trong một số trường hợp, có những khía cạnh thuộc Bộ Quy tắc này chỉ áp dụng cho thân chủ tại một số tiểu bang. Ở đó, chúng tôi sẽ ghi chú rõ ràng nghĩa vụ này chỉ áp dụng đối với thân chủ trong tiểu bang đó.

2.2 Mục tiêu của Bộ Quy tắc này

Tabcorp Wagering Victoria tôn trọng quyền các thân chủ được vui hưởng sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi. Họ phải chịu trách nhiệm về hành vi của mình nhưng Tabcorp Wagering Victoria cũng nhìn nhận trách nhiệm của mình đối với thân chủ trong việc cung cấp thông tin thích hợp có thể giúp họ quản lý việc đánh bạc, nếu họ có yêu cầu hỗ trợ.

Mục tiêu chính của Bộ Quy tắc này là bảo đảm có được một bộ khung chuẩn thiết lập tại Tabcorp Wagering Victoria, bảo đảm:

- Thân chủ đưa ra các quyết định có hiểu biết về đánh bạc;
- Khi thân chủ cần hỗ trợ, sẽ giúp họ tiếp cận dễ dàng các dịch vụ trợ giúp đánh bạc.
- Duy trì các quan hệ sâu sắc với những bên cùng chia sẻ quyền lợi của chúng tôi nhằm tăng cường hiểu biết việc đánh bạc có vấn đề thông qua liên lạc với các nhóm cộng đồng, chính quyền, nhà tư vấn đánh bạc có vấn đề, nhân viên của chúng tôi và các nhóm ngành nghề trong ngành cờ bạc.

2.3 Những điều nằm trong Bộ Quy tắc này

- Các cam kết của chúng tôi với thân chủ về đánh bạc có trách nhiệm;
- Thông tin mà chúng tôi sẽ phổ biến để thông báo cho thân chủ về sản phẩm cá độ, đánh bạc có vấn đề và các dịch vụ tư vấn về đánh bạc có vấn đề;
- Những gì chúng tôi làm để cung cấp có trách nhiệm dịch vụ đánh bạc qua mạng bán lẻ của chúng tôi đều phù hợp với các cam kết về chuẩn mực chăm sóc thân chủ ở mức cao nhất;
- Cách chúng tôi hỗ trợ thân chủ cần trợ giúp về vấn đề có liên hệ đến cờ bạc; và
- Bộ Quy tắc này được thi hành ra sao.

2.4 Bộ Quy tắc này áp dụng cho:

- Tabcorp Wagering Victoria và các nhân viên của chúng tôi;
- Mạng lưới bán lẻ của chúng tôi cũng như những ai được Đại lý thuê mướn trong mạng lưới này; và
- Các sản phẩm và dịch vụ đánh bạc do chúng tôi cung cấp, bao gồm các loại được cung cấp qua phương tiện điện tử trong phạm vi Úc châu.

Đôi khi chúng tôi có thể xét duyệt lại Bộ Quy tắc này. Phiên bản cập nhật Bộ Quy tắc sẽ phải được Ủy ban về Cờ bạc và Rượu mạnh của bang Victoria chấp thuận trước khi phát hành. Sau khi được chấp thuận, phiên bản cập nhật của Bộ Quy tắc đều sẵn có ở mạng bán lẻ của chúng tôi tại nơi có các Máy Thông tin Thân chủ; hoặc trên địa chỉ mạng www.tab.com.au. Chúng tôi sẽ thông báo đến thân chủ khi chúng tôi cập nhật Bộ Quy tắc này bằng các bản tin nội bộ dành cho thân chủ và trên trang mạng của chúng tôi.

2.5 Tuân thủ những luật và quy định khác của ngành cờ bạc

Chúng tôi sẽ tuân thủ tất cả các đạo luật liên hệ trong phạm vi Úc châu, liên quan đến việc cung cấp các dịch vụ và sản phẩm cá độ của chúng tôi, bao gồm những đạo luật về:

- Trẻ vị thành niên;
- Cho vay tiền;
- Quy tắc Cá độ;
- Yêu cầu về địa điểm;
- Cung cấp rượu;
- Quảng cáo và khuyến mãi;
- Cá độ trên mạng;
- Quyền riêng tư; và
- Việc Thực hiện và/hoặc Bộ Quy tắc Ứng xử về Đánh bạc Có Trách nhiệm.

2.6 Mâu thuẫn giữa luật và Bộ Quy tắc Ứng xử

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

Ngoài ra, Bộ Quy tắc này cũng được áp dụng cùng với, và khi xét thấy cần, sẽ được thêm vào các bộ quy tắc ứng xử đánh bạc có trách nhiệm trong ngành cờ bạc và/ hoặc thông lệ chúng tôi chấp nhận trong phạm vi tài phán địa phương.

Qua Bộ Quy tắc này, chúng tôi đưa ra một số cam kết đối với thân chủ. Bản chất ngành kinh doanh của chúng tôi khiến chúng tôi phải dựa vào những người được thuê mượn qua mạng lưới bán lẻ để thực hiện các cam kết. Các chi nhánh trong mạng lưới bán lẻ được sở hữu và điều hành độc lập với Tabcorp Wagering Victoria và điều này bao gồm các cơ sở cá độ TAB có trong các khách sạn, câu lạc bộ được cấp phép cũng như các cơ sở khác. Tuy nhiên, Tabcorp Wagering Victoria vẫn chịu trách nhiệm cung cấp cho mạng bán lẻ các công cụ và huấn luyện để tối đa hóa việc tuân thủ Bộ Quy tắc của các đại lý này.

Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức và tiến hành có trách nhiệm để bảo đảm có được cam kết đối với các yêu cầu của Bộ Quy tắc này từ đại lý mạng bán lẻ của chúng tôi cũng như từ nhân viên được thuê trong mạng bán lẻ.

3. CAM KẾT CỦA CHÚNG TÔI

Tabcorp Wagering Victoria đem thông tin về cờ bạc có trách nhiệm đến với thân chủ và nhân viên để thân chủ có thể đưa ra các quyết định có hiểu biết về những lựa chọn giải trí của mình.

3.1 Thông tin truyền đạt của Bộ Quy tắc này

Chúng tôi sẽ thông tin và quảng bá Bộ Quy tắc này qua khắp những hoạt động Cá độ của công ty trên các địa chỉ mạng của chúng tôi và qua toàn bộ mạng bán lẻ TAB. Bộ Quy tắc đầy đủ cũng có sẵn tại mạng bán lẻ TAB trên các Máy Thông tin Thân chủ hoặc TAB View. Bộ Quy tắc này cũng có sẵn trên trang mạng www.tab.com.au. Các bản in của Bộ Quy tắc có thể được cung cấp đến thân chủ nào gọi cho Trung tâm điện thoại TAB để yêu cầu gửi cho mình một bản sao.

Chúng tôi sẽ đều đặn nhắc nhở về sự hiện hữu của Bộ Quy tắc này mỗi khi tiếp xúc với thân chủ của chúng tôi thông qua TAB hay bản tin nội bộ hoặc các phương tiện khác mà qua đó chúng tôi có thể tiếp xúc đều đặn với thân chủ. Tabcorp Wagering Victoria có các thông điệp nổi bật trên trang mạng là hoạt động của chúng tôi chịu sự chi phối của Bộ Quy tắc Ứng xử Cờ bạc Có Trách nhiệm và qua một thông điệp "*Hãy Đánh bạc Có Trách nhiệm*".

Khi có yêu cầu, chúng tôi sẵn sàng cung cấp đến thân chủ Bộ Quy tắc bằng tiếng Ả Rập, Trung Hoa, Hy Lạp, tiếng Ý hay tiếng Việt. Yêu cầu cung cấp Bộ Quy tắc với các ngôn ngữ cộng đồng khác có thể gửi đến Tabcorp Wagering Victoria thông qua thư điện tử tại địa chỉ mạng RGwagering@tabcorp.com.au hoặc liên lạc với Giám đốc phụ trách việc Tuân thủ luật lệ và Đánh bạc Có Trách nhiệm tại số 02 9218 1441.

3.2 Xét duyệt Bộ Quy tắc này

Nhóm Điều chỉnh Tabcorp hàng năm sẽ xem xét lại tính tuân thủ của Bộ Quy tắc này (kể cả việc tuân thủ Bộ Quy tắc của mạng lưới chi nhánh bán lẻ) và bất kỳ thay đổi nào với Bộ Quy tắc này sẽ được Nhóm này giải quyết.

Quá trình này sẽ bao gồm việc trao đổi với thân chủ của chúng tôi, nhân viên, người đại diện các nhóm ngành nghề đánh bạc, các dịch vụ tư vấn đánh bạc có vấn đề cũng như các nhóm cộng đồng.

Chúng tôi cũng sẽ 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. Chúng tôi sẽ hỏi ý kiến thân chủ, nhân viên, người đại diện từ các lãnh vực hoạt động khác của chúng tôi cũng như đại diện từ các nhóm ngành cờ bạc, các dịch vụ tư vấn về cờ bạc có vấn đề và các nhóm cộng đồng trước khi sửa đổi Bộ Quy tắc.

3.3 Thông tin gửi theo yêu cầu đến các bên có chung lợi ích

Chúng tôi sẽ cung cấp thông tin khi có yêu cầu về Bộ Quy tắc này đến những người có chung lợi ích, bao gồm các nhóm cộng đồng liên quan và những cơ quan, chính quyền, nhà làm luật, nhà tư vấn đánh bạc có vấn đề cũng như các nhóm trong ngành cờ bạc.

3.4 Các Thủ tục và Chính sách của Tabcorp Wagering Victoria

Tabcorp Wagering Victoria bảo đảm rằng tất cả nhân viên và mạng bán lẻ Tabcorp đều có các công cụ để tuân theo Bộ Quy tắc, thông tin và huấn luyện phù hợp để hỗ trợ Bộ Quy tắc này cũng như cung cấp có trách nhiệm các sản phẩm và dịch vụ cá độ.

Những điều này bao gồm các phương án và chính sách điều hành, đường lối giải trình trách nhiệm rõ ràng về việc làm đúng theo Bộ Quy tắc, các cơ chế phúc trình để báo cáo những vi phạm Bộ Quy tắc và thủ tục theo dõi để giải quyết những vấn đề đánh bạc có trách nhiệm. Chúng tôi cũng giám sát việc thực thi và điều hành Bộ Quy tắc đang diễn ra trong hệ thống Tabcorp Wagering Victoria cũng như mạng lưới bán lẻ Tabcorp.

3.5 Huấn luyện

Tabcorp Wagering Victoria yêu cầu tất cả nhân viên, Đại lý và nhân viên của họ hiểu biết các cam kết và điều khoản của Bộ Quy tắc này cũng như những quy định hiện hành. Mục đích chúng tôi là bảo đảm cho các nhân viên, Đại lý và nhân viên của họ:

- Được trang bị để cung cấp các dịch vụ và sản phẩm cá độ của chúng tôi đến thân chủ theo đúng với Bộ Quy tắc;
- Hiểu biết các chỉ dấu hành vi có thể có về đánh bạc có vấn đề;
- Được trang bị để lưu giữ những ghi nhận thích hợp về các sự việc xảy ra trong phạm vi cửa hàng của mình; và
- Có khả năng giao dịch khéo léo với thân chủ.

Chúng tôi yêu cầu tất cả nhân viên Tabcorp, các Đại lý và nhân viên của họ, phải được huấn luyện về Đánh bạc có trách nhiệm hoặc tham dự một Chương trình Truyền thông về các dịch vụ và sản phẩm cá độ của chúng tôi. Việc huấn luyện và chương trình truyền thông bao gồm thông tin về những vấn đề Đánh bạc có Trách nhiệm kể cả Chương trình Tự Xa lánh của chúng tôi, cũng như yêu cầu nhân viên hiểu rõ dịch vụ tư vấn và hỗ trợ đánh bạc sẵn có cho thân chủ, bao gồm các chi tiết về các nơi cần liên lạc.

Các nhân viên đều được huấn luyện về Đánh bạc có Trách nhiệm, về Bộ Quy tắc này cũng như chương Trình Tự Xa lánh cá độ của Tabcorp thông qua Chương trình Hướng dẫn Buổi đầu của Tabcorp Wagering. Một số nhân viên liên hệ đến việc bán sản phẩm đánh bạc còn được đào tạo thêm có mục đích về Đánh bạc có trách nhiệm.

Tabcorp Wagering Victoria có lớp huấn luyện bồi dưỡng cho toàn thể nhân viên ít nhất 1 lần mỗi 12 tháng và cung cấp bài vở về đánh bạc có trách nhiệm trong các bản tin nội bộ cho nhân viên và các tạp chí, cũng như trưng bày các dữ liệu đánh bạc có trách nhiệm tại chỗ làm để nhắc nhở đội ngũ nhân viên về chính sách Đánh bạc có Trách nhiệm cũng như trách nhiệm của họ.

Các đại lý và nhân viên được yêu cầu dự các buổi huấn luyện để được chứng nhận đạt chất lượng TAB. Tabcorp Wagering Victoria quản lý các Chương trình Huấn luyện Chứng nhận đạt

chất lượng cho Giám đốc những Địa điểm được Cấp phép của TAB và cho các Nhân viên hoạt động TAB. Việc huấn luyện về vấn đề Đánh bạc có Trách nhiệm, về Bộ Quy tắc này và Chương trình tự Xa lánh Cá độ của Tabcorp là một phần nhất định của các chương trình huấn luyện kể trên.

3.6 Các Tiêu chuẩn Then chốt Đánh giá Công việc (KPI)

Ở mạng bán lẻ, Hợp đồng với Đại lý giữa Tabcorp Wagering Victoria và Đại lý phải có cam kết về các biện pháp Đánh bạc có Trách nhiệm. Các vi phạm đánh bạc có trách nhiệm hoàn toàn không thể chấp nhận được, và các hợp đồng Đại lý có thể bị chấm dứt vì vi phạm nghĩa vụ Đánh bạc có Trách nhiệm.

3.7 Các dấu hiệu Đánh bạc có vấn đề của nhân viên hoặc thân chủ

Nhân viên Tabcorp Wagering Victoria, các Đại lý và nhân viên của Đại lý được huấn luyện cách nhận biết hành vi có thể cho thấy thân chủ đang có vấn đề với cờ bạc. Khi một nhân viên, Đại lý, nhân viên hoặc thân chủ của đại lý biểu lộ hay tỏ cho thấy dấu hiệu đau khổ cùng quẫn, hoặc hành vi cho thấy có vấn đề với cờ bạc, chúng tôi:

- Bảo đảm là họ được cung cấp thông tin để tiếp cận các dịch vụ hỗ trợ;
- Cung cấp đến họ thông tin về chương trình tự xa lánh BetCare của Tabcorp Wagering Victoria;
- Xem xét đến việc đẩy họ xa lánh ngoài ý muốn khỏi các dịch vụ và sản phẩm của chúng tôi;
- Trong trường hợp đó là nhân viên, các Đại lý và nhân viên của họ, sẽ cho họ tiếp cận với Đường dây Trợ giúp Nhân viên của chúng tôi, được điều hành qua một dịch vụ tư vấn chuyên nghiệp độc lập và ở bên ngoài;
- Hỗ trợ họ một cách thích hợp và tế nhị.

Các dấu hiệu cho thấy nhân viên, Đại lý, nhân viên tại đại lý hay thân chủ cần trợ giúp gồm có:

- Yêu cầu tự xa lánh hoặc tự bộc lộ vấn đề liên hệ đến cờ bạc;
- Hành vi gây hấn hoặc xúc phạm người khác như đánh đập hay chửi bới; và
- Hối mọn tiền cho mục đích đánh bạc.

Nhân viên, Đại lý và nhân viên đại lý không được huấn luyện đánh giá về một cá nhân là hoặc không phải là một con bạc có vấn đề, nhưng họ phải hiểu biết và đáp ứng tế nhị trước các chỉ dấu đau khổ cùng quẫn.

Chúng tôi yêu cầu các hành vi trong những trường hợp này phải được nhân viên mạng bán lẻ ghi lại và được gìn giữ thích hợp trong hồ sơ ghi nhận các rắc rối về Đánh bạc có Trách nhiệm.

3.8 Chính sách Đánh bạc áp dụng cho Nhân viên Tabcorp

Các nhân viên hay người làm việc theo hợp đồng với Tabcorp Wagering Victoria được yêu cầu tuân hành Chính sách với Nhân viên Đánh bạc của Tabcorp. Tuân theo chính sách này là một yêu cầu khắt khe phải đạt để có việc làm hay ký hợp đồng với Tabcorp. Nếu không tuân thủ sẽ được xử lý như là vi phạm nghiêm trọng một đường lối chủ chốt, khiến các Giám đốc Điều hành Cá độ có quyền áp dụng kỷ luật với nhân viên, chấm dứt thuê mướn nhân viên này hay chấm dứt hợp đồng với người làm việc theo hợp đồng.

Chính sách này đặt ra một loạt các hạn chế cho nhân viên chúng tôi, trong giờ làm việc hay ngoài giờ, không thể tham dự hoặc giao ước với những hoạt động cá độ do chúng tôi điều hành. Điều này gồm có việc không cho phép nhân viên tham gia cá độ trên máy đếm tổng trong khi làm nhiệm vụ (trừ khi được Giám đốc Cá độ điều hành cho phép chiếu theo mục Phương cách Ngoại lệ Cá độ của Tabcorp nằm trong phần nhiệm vụ chính thức của nhân viên) mỗi thành viên thuộc Nhóm Quản trị Cấp cao phải yêu cầu các thành viên gia đình trực hệ của mình không được đánh bạc với sản phẩm của Tabcorp (ngoại trừ máy đếm tổng của Tabcorp) và bất cứ lúc nào.

Các nhân viên trong mạng bán lẻ, kể cả đại lý trong khi làm nhiệm vụ (kể cả lúc nghỉ theo ca), bị cấm đánh bạc với Tabcorp hay bất kỳ nhà cung cấp nào khác, hoặc bất cứ lúc nào tại nơi làm việc của họ.

Các điểm được cấp phép có chủ nhân và hoạt động độc lập với Tabcorp đều có chính sách nghiêm khắc cấm nhân viên đánh bạc trong khi làm việc (kể cả lúc nghỉ theo ca). Chúng tôi khuyến khích những địa điểm này cũng có chính sách thích hợp về việc nhân viên tham gia vào các sản phẩm cờ bạc tại địa điểm trong thời gian không làm việc.

3.9 Các sản phẩm mới và Kỹ thuật mới xuất hiện

Trước khi đưa ra sản phẩm cá độ hay dịch vụ cá độ mới có liên quan, kể cả dịch vụ và sản phẩm sử dụng kỹ thuật mới xuất hiện, Tabcorp Wagering Victoria sẽ đánh giá các tác động có thể có của chúng đối với hành vi cờ bạc đúng theo các cam kết về Đánh bạc có Trách nhiệm của chúng tôi.

Tất cả sản phẩm và dịch vụ cá độ mới, mọi chương trình tiếp thị và quảng cáo đều được Tabcorp Wagering Victoria đánh giá để tìm hiểu về tác động của Đánh bạc có Trách nhiệm, trước khi tung ra thị trường.

3.10 Quảng cáo, Tiếp thị và Khuyến mãi

Để tuân theo Chương trình Chấp thuận Tiếp thị của Tabcorp Wagering Victoria, Tabcorp Wagering Victoria bảo đảm rằng các quảng cáo, tiếp thị hay khuyến mãi:

- Điều phù hợp với các đạo luật của Tiểu bang và Liên bang, với các quy định và bộ quy tắc về quảng cáo hay khuyến mãi sản phẩm cá độ, kể cả bộ quy tắc đạo đức quảng cáo đã được Liên đoàn các Nhà quảng cáo Úc chấp nhận.
- Điều lành mạnh (theo tiêu chuẩn thịnh hành trong cộng đồng) và không mang tính xúc phạm hoặc thiếu đúng đắn;
- Trên thực tế là đúng, chính xác và trung thực;
- Không giả mạo, đánh lừa hay gây ngộ nhận, và không trình bày sai xác suất thắng bạc hay số tiền thắng;
- Không cố ý nhắm vào, công khai hoặc gián tiếp, các nhóm yếu thế hay bị thua thiệt cũng như nhắm vào trẻ vị thành niên;
- Sẽ không nhắm vào hay dành để hấp dẫn trẻ vị thành niên và không đi kèm theo một đề nghị, sự kiện hay quảng cáo dễ dãi nào có liên quan đến trẻ vị thành niên;
- Không khuyến khích tiêu thụ rượu trong khi đánh bạc và không kết hợp đánh bạc với rượu mạnh.

- Không đưa ra các giải thưởng, dẫn dụ hay phiếu mua hàng để khuyến khích thân chủ cá độ thường xuyên hơn;
- Có được sự thỏa thuận của người được xác định thắng giải trước khi công bố;
- Chịu trách nhiệm về mặt xã hội;
- Không khuyến khích đánh bạc như là phương tiện tài trợ cho các mua sắm đều đặn trong gia đình hoặc tài trợ giá sinh hoạt hay nhằm giảm nhẹ các khó khăn cá nhân hoặc tài chính;
- Không tạo ra cảm tưởng đánh bạc là cách hợp lý để kiếm tiền nhiều hơn;
- Không khuyến khích đánh bạc là phương tiện nâng cấp địa vị xã hội hay công việc, triển vọng giao tế hay tình dục;
- Không khẳng định có thể thắng bạc hay giải thưởng mà không căn cứ vào sự kiện có thật, không thể chứng minh được hoặc nói quá đáng;
- Không nói hay ngụ ý kỹ năng người đánh bạc có thể ảnh hưởng đến kết quả của một hoạt động cờ bạc;
- Không thổi phồng mối liên hệ giữa hoạt động đánh bạc và việc xử dụng có thể có số tiền thắng của người đánh bạc;

Ở tiểu bang Nam Úc, Tabcorp Wagering Victoria có nghĩa vụ cụ thể với thân chủ ở đây khi quảng cáo và tiếp thị dịch vụ và sản phẩm của mình. Ở tiểu bang đó, các tiếp thị và quảng cáo bao gồm những lời nhấn cảnh báo ngắn gọn hay mở rộng. Lời ngắn gọn này là **Hãy Đánh bạc Có Trách nhiệm**.

Các lời cảnh báo mở rộng như là

- Biết lúc nào phải ngừng. Đừng vượt quá mức. Hãy đánh bạc có trách nhiệm
- Hãy nghĩ đến những người cần quý vị giúp đỡ. Hãy đánh bạc có trách nhiệm
- Đừng cố gỡ gạc khi thua bạc. Hãy bỏ đi. Hãy đánh bạc có trách nhiệm
- Đừng cay cú với cờ bạc. Hãy tự chủ. Đánh bạc có trách nhiệm
- Hãy tự kiểm chế. Bỏ đi trước khi mất kiểm chế. Đánh bạc có trách nhiệm
- Cần hiểu rõ hiện tình. Hãy tự kiểm chế. Đánh bạc có trách nhiệm

Ở những nơi có các lời cảnh báo mở rộng, chúng phải được sử dụng ít nhất 6 tháng và được luân phiên.

Ở Tiểu bang Nam Úc chúng tôi sẽ không quảng cáo dịch vụ và sản phẩm qua đài phát thanh từ 6 giờ đến 8 giờ sáng, thứ 2 đến thứ 6 và trên truyền hình từ 4 giờ đến 7 giờ 30 chiều, thứ 2 đến thứ 6.

Ở tiểu bang Queensland, Tabcorp Wagering Victoria có nghĩa vụ riêng đối với thân chủ Queensland khi quảng cáo và tiếp thị dịch vụ và sản phẩm. Ở đó, chúng tôi sẽ bảo đảm lời nhấn đánh bạc có trách nhiệm mang tính tích cực sẽ đi cùng với những khuyến mãi và quảng cáo của chúng tôi, cũng như phải niêm yết số điện thoại và Logo Đường dây Trợ giúp Đánh bạc có Trách nhiệm của bang Queensland.

Lời nhắn đánh bạc có trách nhiệm mang tính tích cực là *hãy Đánh bạc Có Trách nhiệm*.

Ở bang Tây Úc, Tabcorp Wagering Victoria có nghĩa vụ riêng đối với thân chủ tại đây khi quảng cáo và tiếp thị dịch vụ và sản phẩm. Ở đó, chúng tôi bảo đảm các quảng cáo phải có:

- số điện thoại cho đường dây quốc gia trợ giúp cờ bạc có vấn đề; và
- các chi tiết về trang mạng tư vấn trực tuyến trên toàn quốc.

Ở bang New South Wales, Tabcorp Wagering Victoria có nghĩa vụ riêng đối với thân chủ ở đây khi quảng cáo và tiếp thị sản phẩm và dịch vụ. Ở đó chúng tôi bảo đảm các quảng cáo phải có:

- Các Lời Cảnh báo và thông tin đánh bạc – hãy Suy nghĩ! Về lựa chọn của mình (Think! About your choices) Gọi điện đường dây Trợ giúp Đánh bạc (Call Gambling Help);
- Số điện thoại của Gambling Help; và
- Địa chỉ trang mạng trợ giúp Đánh bạc.

Tabcorp Wagering Victoria bảo đảm chúng tôi sẽ tuân thủ nghĩa vụ về khuyến mãi và quảng cáo có trách nhiệm bằng cách:

- Đánh giá yêu cầu của từng vùng tài phán Úc khi quảng cáo sản phẩm và dịch vụ và có Bảng Liệt kê Quảng cáo để nhân viên Tabcorp Wagering Victoria có thể sử dụng;
- Chúng tôi chuyển đến nhân viên các thông tin về nghĩa vụ khuyến mãi và quảng cáo có trách nhiệm của mình;
- Chúng tôi huấn luyện nhân viên của Tabcorp Wagering Victoria về nghĩa vụ khuyến mãi và quảng cáo có trách nhiệm qua việc huấn luyện nhân viên lúc nhận việc và huấn luyện tiếp thị liên tục;
- Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức bảo đảm cho các thân chủ tự xa lánh không nhận thư từ hay tài liệu khuyến mãi nào liên hệ đến dịch vụ hay sản phẩm của chúng tôi;
- Chúng tôi hoạt động theo Chương trình Chấp thuận Tiếp thị của Tabcorp Wagering Victoria, với những biện pháp sẵn sàng bảo đảm việc quảng cáo và khuyến mãi phù hợp với các cam kết trên. Quảng cáo và tiếp thị phải được Tổng Giám đốc Tiếp thị ký cho thông qua; và một thành viên trong Nhóm Pháp lý của Tabcorp Wagering trước khi tung ra thị trường.

3.11 Quyền riêng tư

Tabcorp Wagering Victoria bị ràng buộc bởi Đạo luật Quyền riêng tư 1988 và chúng tôi phải hành xử theo luật này. Tabcorp Wagering Victoria có các hệ thống và phương cách phù hợp để bảo đảm việc chúng tôi tuân thủ những Nguyên tắc Riêng tư Quốc gia.

Tabcorp Wagering Victoria tôn trọng và bảo vệ quyền riêng tư của thân chủ. Chính sách riêng tư của Tabcorp Wagering Victoria sẵn có tại www.tab.com.au.

4. CUNG CẤP THÔNG TIN ĐẾN THÂN CHỦ

4.1 Luôn sẵn có thông tin trợ giúp để thân chủ hiểu biết sản phẩm của chúng tôi:

- Bộ Quy tắc này;
- Các Quy định Cá độ;
- Những dịch vụ và sản phẩm của chúng tôi có kèm theo tài liệu giải thích, như "sách chỉ dẫn các cuộc đua" (sẵn có trên mạng www.tab.com.au);
- Các Chương trình Tự Xa lánh của chúng tôi; và
- Các cơ chế Giải quyết Khiếu nại.

4.2 Thông tin về Dịch vụ và Sản phẩm

Quyết định đánh bạc là của từng cá nhân và thể hiện một chọn lựa. Tuy nhiên, để chọn lựa có trách nhiệm, thân chủ cần có cơ hội được thông tin về dịch vụ và sản phẩm cá độ của chúng tôi.

Chúng tôi sẽ phổ biến thông tin về dịch vụ và sản phẩm cá độ hầu giúp thân chủ được thông tin đầy đủ khi ra các quyết định và lựa chọn đánh bạc hay không, phù hợp với hoàn cảnh và ưu thích cá nhân của mình.

Thân chủ có thể tìm thấy thông tin về sản phẩm và dịch vụ của Tabcorp Wagering Victoria qua địa chỉ mạng www.tab.com.au hay gọi điện thoại đến Trung tâm Điện thoại Tabcorp Wagering Victoria.

4.3 Mua bán Cá độ và Trả tiền thắng

Theo luật lệ hiện hành, mọi khoản cá độ phải được trả tiền vào lúc mua.

Tiền thắng được Tabcorp Wagering Victoria trả theo đúng quy định hiện hành cũng như các chính sách và Bộ Quy tắc ngành cờ bạc và Quy định Cá độ của chúng tôi. Tabcorp Wagering Victoria khuyến cáo quý thân chủ tại các cửa hàng Tabcorp nên nhận những khoản thắng lớn bằng chi phiếu.

Tiền trả cho các cuộc thắng cá độ đã mua của chúng tôi qua phương tiện cá độ điện tử (chẳng hạn như tài khoản TAB của quý vị) sẽ được chuyển vào tài khoản cá độ của thân chủ ngay sau khi kết quả được xác nhận.

4.4 Thông tin sẵn có khi quý vị đặt cá độ

Mỗi cửa hàng TAB đều có một bản quy định cá độ liên hệ đến những cuộc đua, cá độ thể thao cũng như Sản phẩm Đường đua, tất cả đều sẵn sàng cho thân chủ xem. Các Quy định Cá độ này cũng có trên các Máy Thông tin Thân chủ và/hoặc ở TAB View có trong mỗi cửa hàng thuộc mạng bán lẻ. Chúng cũng có thể được tìm thấy tại địa chỉ mạng www.tab.com.au hay nếu thân chủ muốn, họ có thể gọi đến Trung tâm Điện thoại TAB và một bảng Quy định Cá độ này sẽ được gửi đến khách hàng.

Khi được yêu cầu, chúng tôi có thể cung cấp đến thân chủ các báo cáo tài khoản để quý vị biết về lịch sử các cá độ đã qua của mình, gồm các khoản thắng và thua. Thông tin liên hệ đến lịch sử tài khoản của thân chủ được cập nhật đến 90 ngày kể từ ngày có giao dịch đầu tiên. Thân chủ cũng có thể tiếp cận báo cáo bằng cách vào 'My Account' (Tài khoản của Tôi) trên địa chỉ mạng www.tab.com.au, hoặc nếu muốn thân chủ có thể gọi đến Trung tâm Điện thoại Tabcorp Wagering Victoria và nói lên yêu cầu.

Đối với thân chủ bang Nam Úc chúng tôi sẽ cung cấp báo cáo mỗi một tháng tròn khi có từ 50 giao dịch đánh bạc trở lên.

Tabcorp Wagering Victoria có nghĩa vụ riêng với khách hàng bang Nam Úc khi quý vị yêu cầu cung cấp báo cáo tài khoản có đầy đủ chi tiết theo như điều khoản 4.6 dưới đây.

4.5 Say rượu

Tabcorp Wagering Victoria áp dụng các giải pháp hợp lý để bảo đảm sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi không được cung cấp tới thân chủ say rượu. Các nhân viên làm việc trực tiếp với thân chủ, kể cả những người trong mạng bán lẻ, đều được huấn luyện về nghĩa vụ không cung cấp dịch vụ đến thân chủ say xỉn. Mạng bán lẻ của chúng tôi cũng treo băng ghi rõ Tabcorp Wagering Victoria sẽ không cung cấp dịch vụ đến những thân chủ say rượu.



4.6 Các giới hạn đánh bạc

Tại mạng bán lẻ Tabcorp Wagering Victoria trên internet và qua Trung tâm Điện thoại của chúng tôi, Tabcorp Wagering Victoria đều cung cấp thông tin trợ giúp thân chủ nhận biết những sự kiện có thể dẫn đến tiêu quá nhiều tiền vào cờ bạc.

Đó là:

- Đánh bạc để tránh đối phó với các vấn đề hay thất vọng
- Bỏ bê công việc hay học hành để đánh bạc
- Bỏ thời giờ đánh bạc nhiều hơn thời gian dành cho gia đình và bạn bè
- Hằng ngày chỉ để tâm đến việc bài bạc
- Đánh bạc nhằm kiếm tiền chứ không phải vì vui chơi
- Đánh bạc để lấy lại tiền thua trước đó
- Cảm thấy sa sút tinh thần vì đánh bạc
- Nói dối hoặc giữ các bí mật về việc chơi bạc
- Mượn tiền để đánh bạc
- Cãi cọ với gia đình và bạn bè về cờ bạc
- Đánh bạc trong thời gian dài hơn dự tính ban đầu
- Đánh bạc cho đến hết tiền
- Mất ngủ do nghĩ đến cờ bạc
- Không trả tiền các hóa đơn và dùng tiền này để đánh bạc
- Cố ngưng đánh bạc nhưng không thể được
- Buồn rầu, chán nản khi cố ngưng hoặc giảm đánh bạc
- Cố gia tăng độ hưng say đánh bạc bằng cách đặt cá cược lớn hơn
- Vi phạm luật để lấy tiền đánh bạc

Tabcorp Wagering Victoria khuyên thân chủ có các dấu hiệu kể trên nên liên lạc với Số điện thoại Miễn phí Trợ giúp Người đánh bạc 1800 858 858 hoặc bằng các Chương trình Tự Xa lánh BetCare của Tabcorp.

Để hỗ trợ Tabcorp Wagering Victoria về cam kết Đánh bạc có Trách nhiệm cũng như mong muốn trợ giúp thân chủ quyết định trước khi tham gia, các địa điểm và cửa hàng bán lẻ của Tabcorp Wagering Victoria đều có các Viên chức Đánh bạc có Trách nhiệm rất tận tụy để:

- Luôn có mặt trong khi hoạt động kinh doanh
- Có thể trợ giúp thân chủ quản lý chi tiêu cờ bạc của mình
- Giúp thân chủ dễ dàng tiếp cận dịch vụ hỗ trợ đánh bạc hay
- Chương trình tình nguyện Tự Xa lánh BetCare của Tabcorp Wagering Victoria

Tabcorp Wagering Victoria sẵn có các chọn lựa để thân chủ quản lý được chi tiêu về bài bạc của mình, chẳng hạn quý vị dễ dàng tiếp cận các báo cáo ghi nhận cá độ, trong đó ghi:

- tất cả những cá độ
- những khoản trả thắng cá độ
- kết số tài khoản
- các ký thác và nơi ký thác (như cửa hàng bán lẻ, Bưu điện Úc, qua mạng)
- cách đặt cá độ (như qua điện thoại, trên mạng, ở cửa hàng bán lẻ)
- cách thoái lui

Theo yêu cầu luật pháp ở bang Nam Úc, Tabcorp Wagering Victoria mang đến cho thân chủ có tài khoản ở Nam Úc khả năng đặt ra giới hạn đánh bạc trong tài khoản của mình.

Ngoài ra, Tabcorp Wagering Victoria cũng cố gắng để thân chủ có tài khoản ở các vùng tài phán khác ở Úc khả năng đặt ra các giới hạn bài bạc trong tài khoản của mình.

4.7 Thông tin sẵn có đến thân chủ Nam Úc khi mở tài khoản hoặc khi yêu cầu cung cấp báo cáo tài khoản

Đối với thân chủ ở Nam Úc, trong khi tiến hành lập tài khoản hoặc yêu cầu cung cấp báo cáo tài khoản, Tabcorp Wagering Victoria sẽ nói với quý thân chủ là:

- Hoạt động của chúng tôi do Bộ Quy tắc Ứng xử chi phối;
- Một lời cảnh báo mở rộng luân lưu thay đổi mỗi 6 tháng; và
- Cung cấp các thông tin bằng lời về cách tiếp cận tài liệu Đánh bạc có Trách nhiệm của chúng tôi.

5. KHIẾU NẠI

5.1 Khiếu nại và Cơ chế Giải quyết

Nếu thân chủ có quan ngại với Bộ Quy tắc Ứng xử về Đánh bạc Có Trách nhiệm của Tabcorp Wagering Victoria và muốn khiếu nại, chúng tôi khuyến khích họ cho chúng tôi biết. Chúng tôi có Chính sách Quản lý Khiếu nại nhằm đảm bảo các khiếu nại của thân chủ chúng tôi được giải quyết hợp lý.

Theo như Chính sách Giải quyết Khiếu nại tiếp theo, mọi khiếu nại phải được gửi đến Giám đốc phụ trách việc Tuân thủ luật lệ và Đánh bạc Có Trách nhiệm theo một trong những cách sau:

Bằng văn thư: GPO 4168 SYDNEY NSW 2001

Qua email: RGwagering@tabcorp.com.au

Qua điện thoại: 02 9218 1441

Giám đốc phụ trách việc Tuân thủ luật lệ và Đánh bạc Có Trách nhiệm sẽ:

- xác nhận đã nhận được khiếu nại của thân chủ bằng văn thư hoặc thư điện tử trong vòng 5 ngày làm việc tính từ ngày nhận, nếu thân chủ gửi khiếu nại bằng văn bản hoặc thư điện tử.
- Nếu thân chủ có khiếu nại qua điện thoại, sẽ xác nhận có nhận khiếu nại vào lúc đó.
- Điều tra khiếu nại này và thông báo kết quả đến thân chủ trong vòng 20 ngày làm việc.
- Nếu khiếu nại không thể được giải quyết trong vòng 14 ngày làm việc, thân chủ này sẽ được thông báo về một khung thời gian mới để giải quyết.
- Đảm bảo Sổ sách Khiếu nại về Cờ bạc Có Trách nhiệm của Tabcorp Wagering cũng được cập nhật.

Chúng tôi sẽ cung cấp đến quý thân chủ kết quả khiếu nại theo cách thích hợp nhất, dựa vào cách họ đã liên lạc với chúng tôi hay cách thân chủ muốn được liên lạc. Chẳng hạn, nếu thân chủ liên lạc bằng điện thoại, chúng tôi sẽ cung cấp thông tin cho thân chủ về kết quả khiếu nại của họ bằng cách gọi điện thoại cho họ.

Nếu thân chủ nào không hài lòng với quyết định của Giám đốc phụ trách Đánh bạc Có Trách nhiệm và Tuân thủ luật lệ liên quan đến khiếu nại, thân chủ có thể kháng quyết định này bằng văn bản đến:

Managing Director, Wagering
Tabcorp Holdings
GPO Box 4168
SYDNEY NSW 2001

Phạm vi khiếu nại sẽ giới hạn vào những gì được cho là vi phạm Bộ Quy tắc này.

Trong trường hợp thân chủ này vẫn không hài lòng với quyết định của Tabcorp Wagering Victoria về khiếu nại của họ, một cuộc duyệt xét độc lập các quyết định của Tabcorp Wagering Victoria sẽ được thực hiện bằng chi phí do Tabcorp Wagering Victoria gánh chịu.

6. ĐÁNH BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

6.1 Trẻ vị thành niên

Các dịch vụ của chúng tôi được thiết lập cho người lớn sử dụng, định nghĩa là những người đủ 18 tuổi hoặc hơn. Trẻ vị thành niên đánh bạc với chúng tôi, có tài khoản với chúng tôi hay đăng ký trên các trang mạng cá độ đều là bất hợp pháp. Chúng tôi nghiêm cấm trẻ vị thành niên đánh bạc.

Tabcorp Wagering Victoria sẽ dùng mọi biện pháp thích hợp nhằm bảo đảm trẻ vị thành niên không thể sử dụng được các dịch vụ của chúng tôi. Trước khi mở tài khoản với chúng tôi, thân chủ phải cung cấp ngày tháng năm sinh và phải khẳng định mình trên 18 tuổi.

Mạng bán lẻ của Tabcorp Wagering Victoria phải trưng các biển báo nêu rõ những người vị thành niên không được phép đánh bạc.

Chúng tôi cũng có các cảnh báo phù hợp trên trang mạng của mình nói rõ trẻ vị thành niên không được phép cá độ trên mạng và không thể đăng ký với chúng tôi.

Các điều khoản và điều kiện của chúng tôi nêu rõ trẻ vị thành niên không thể cá độ với chúng tôi, và giao nghĩa vụ cho các thân chủ không để cho trẻ vị thành niên cá độ qua tài khoản của họ hay tiết lộ các chi tiết cần giữ an toàn của họ.

Mạng bán lẻ có các thủ tục/ tiến trình để kiểm tra căn cước của người muốn mua cá cược hay lãnh tiền thắng giải, nhằm bảo đảm chỉ những người từ 18 tuổi trở lên tham gia các hoạt động cá độ. Tất cả đại lý TAB đều đặt biển báo "trẻ vị thành niên" ở tất cả những nơi nhận cá độ và nếu được, ở những nơi có đặt máy ATM hay EFTPOS. Không có lệnh cấm toàn diện người vị thành niên bước vào một đại lý TAB.

Nếu chúng tôi xác định có khách hàng dưới 18 tuổi đã mở tài khoản với Tabcorp Wagering Victoria hay có người cho phép trẻ vị thành niên dùng tài khoản của họ để cá độ, chúng tôi sẽ đóng ngay tài khoản đó, và báo cáo vấn đề này lên Ủy ban Tuần thủ và Rủi ro của Tabcorp.

Tabcorp Wagering Victoria sẽ báo cáo lên người kiểm soát thích hợp ở cấp tiểu bang bất kỳ vi phạm nào đến chính sách của chúng tôi liên quan đến trẻ vị thành niên cá độ tại nơi xảy ra vi phạm này.

Nếu quý vị có tài khoản với Tabcorp Wagering Victoria, và con cái quý vị cũng được dùng máy tính của quý vị để tiếp cận trang mạng www.tab.com.au, chúng tôi khuyến khích quý thân chủ nên tải về và lắp đặt một trong những gói phần mềm thông dụng bảo vệ trẻ em, như là Net Nanny hay Cyber Patrol. Phần mềm này sẽ giúp ngăn các trang mạng của chúng tôi không bị trẻ em xâm nhập.



6.2 Môi trường đánh bạc

Các cửa hàng bán lẻ Tabcorp Wagering Victoria đều có sẵn những màn hình cho phép thân chủ xem các cuộc đua truyền hình trực tiếp. Đây là những cuộc đua chạy theo thời biểu suốt ngày. Thân chủ có thể xem các cuộc đua chạy theo giờ giấc đã định để ý thức được thời gian đang trôi qua.

Ngoài ra, đại lý và nhân viên cũng được nhắc nhở hàng quý (3 tháng) về nghĩa vụ của họ nhằm bảo đảm họ quản lý và giám sát môi trường chung quanh cho thân chủ đã có mặt quá lâu tại cửa hàng. Đại lý và nhân viên được khuyến nên nói trực tiếp với các thân chủ này để họ ý thức được thời gian đã trôi qua.

7. HỖ TRỢ CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

7.1 Làm việc với cộng đồng

Trong khi theo đuổi chuẩn mực cao nhất về chăm sóc thân chủ và để tăng cường hiểu biết về đánh bạc có vấn đề, chúng tôi chính thức liên lạc trên căn bản mỗi quý 3 tháng hoặc có thể thường xuyên hơn nếu cần, với các dịch vụ hỗ trợ về đánh bạc có vấn đề, các nhóm cộng đồng, các cấp chính quyền liên hệ cũng như các nhóm trong ngành cờ bạc.

Tiến trình liên lạc của chúng tôi với các nhà tư vấn đánh bạc có vấn đề như sau:

- Liên lạc không chính thức và liên tục qua email hoặc điện thoại để xin tư vấn và phản hồi của họ về chương trình tự xa lánh, chương trình giới thiệu của chúng tôi và Bộ Quy tắc Đánh bạc có Trách nhiệm;
- Liên lạc chính thức qua điện thoại và thư điện tử (email) để lấy ý kiến và phản hồi về Bộ Quy tắc Đánh bạc có Trách nhiệm của chúng tôi (chiếu theo nghĩa vụ của chúng tôi phải thực hiện Xét lại hằng năm Bộ Quy tắc này).

Cần ghi nhận là các tổ chức Đánh bạc có Vấn đề ở bang Victoria bao gồm và không giới hạn ở các tổ chức Giúp đỡ Người chơi bạc, Salvation Army (Đạo quân Cứu rỗi) và các tổ chức khác có thể nằm dưới sự kiểm soát của các nhà tư vấn đánh bạc có vấn đề.

- Giám đốc phụ trách Đánh bạc có Trách nhiệm của Tabcorp Wagering tham dự, trình bày và liên lạc tại những diễn đàn tư vấn đánh bạc có vấn đề trên toàn bang Victoria cũng như dự hội thảo của Hội Quốc gia Nghiên cứu Đánh bạc (NAGS) hằng năm.

7.2 Các dịch vụ hỗ trợ

Trong mạng bán lẻ, chúng tôi yêu cầu nhân viên cấp cao (tốt nhất là Đại lý) đứng ra làm điểm liên lạc, cung cấp thông tin về dịch vụ hỗ trợ đánh bạc có vấn đề và những vấn đề liên quan đến đánh bạc có trách nhiệm.

Mạng bán lẻ Tabcorp Wagering Victoria bày công khai các lời nhắn đánh bạc có trách nhiệm và luôn sẵn có thông tin về dịch vụ hỗ trợ đánh bạc để các cá nhân và/hoặc gia đình họ biết đi đâu nhờ giúp đỡ xử lý vấn đề đánh bạc. Một số những biển cảnh báo này do luật pháp yêu cầu và một số khác do Tabcorp Wagering Victoria tạo ra và tự ý trưng trong phạm vi mạng bán lẻ. Lời nhắn và thông tin sẵn có này sẽ được xét lại và nếu cần, được cập nhật theo thông lệ hàng năm.

Các biển báo Đánh bạc có Trách nhiệm được trưng bày tại mọi địa điểm được nhận cá độ và, nếu cửa hàng có máy ATM hay EFTPOS, biển báo Đánh bạc có Trách nhiệm cũng được trưng tại địa điểm này.

Chúng tôi luôn sẵn có trên địa chỉ mạng www.tab.com.au thông tin về đánh bạc có trách nhiệm cũng như đi đâu và làm cách nào tìm kiếm giúp đỡ giải quyết một vấn đề liên hệ đến đánh bạc.



7.3 Chương trình Tự Xa Lánh Tình nguyện của Tabcorp Wagering Victoria - BetCare

Tabcorp Wagering Victoria tiến hành chương trình tự nguyện tự xa lánh, Betcare. Betcare là thành phần then chốt trong sách lược Đánh bạc có Trách nhiệm của Tabcorp Wagering Victoria. Tất cả cửa hàng (kể cả những điểm được cấp phép) trong mạng bán lẻ TAB đều phải tham gia chương trình Betcare.

Betcare là kế hoạch tự nguyện do Tabcorp Wagering Victoria quản lý và nhằm giúp khách hàng nào được xác nhận có vấn đề với cờ bạc.

Khách hàng có thể xa lánh khỏi tối đa 15 Đại lý TAB và điểm được cấp phép trong bang Victoria. Thời kỳ đầu tự xa lánh là tối thiểu 6 tháng cho đến vô hạn định.

Tabcorp Wagering Victoria luôn cung cấp, khi được yêu cầu:

- Thông tin về cách tiếp cận Chương trình Tự Xa lánh, bao gồm những liên hệ về tự xa lánh, cách áp dụng, thủ tục phải trải qua, thông tin và tài liệu thân chủ cần cung cấp cũng như thông tin liên lạc cho các dịch vụ hỗ trợ đánh bạc có vấn đề;
- Khi được yêu cầu, chúng tôi cũng giúp thân chủ tự xa lánh khỏi sản phẩm và dịch vụ của chúng tôi qua phương tiện điện thoại và mạng internet.

Tabcorp Wagering Victoria cũng đưa những người tự xa lánh ra khỏi kho dữ liệu thư tín về khuyến mãi của chúng tôi.

Tabcorp Wagering Victoria bảo đảm mỗi lần thân chủ nhờ giúp đỡ về việc tự xa lánh qua điện thoại hay internet, họ đều được đáp ứng trong vòng 24 giờ kể từ khi nhờ vả.

Bộ Quy tắc	Bộ Quy tắc là Bộ Quy tắc về Đánh bạc Có Trách nhiệm của Tabcorp Wagering Victoria được chúng tôi chấp nhận vào Ngày bắt đầu.
Ngày bắt đầu	Ngày bắt đầu là ngày chúng tôi chính thức loan báo đã chấp nhận Bộ Quy tắc này và, với bất kỳ tu chính nào có sau đó về Bộ Quy Tắc này, có nghĩa là ngày chúng tôi công khai loan báo đã chấp nhận những tu chính đó.
Phương tiện điện tử	Phương tiện điện tử là phương tiện qua đó chúng tôi đưa các dịch vụ và sản phẩm cá độ bằng kỹ thuật điện tử, kể cả qua internet hay điện thoại.
Đánh bạc	Đánh bạc là chung tiền vào dịch vụ và sản phẩm cá độ bao gồm các phương tiện cá độ trên mạng.
Tài khoản Đánh bạc	Tài khoản Đánh bạc là tài khoản mở với chúng tôi để chơi cá độ trên mạng hay qua điện thoại.
Trẻ vị thành niên	Trẻ vị thành niên – người dưới 18 tuổi.
May rủi	May rủi – theo lý thuyết là sự có thể xảy ra một kết quả hay một sự kiện cụ thể nào đó.
Địa chỉ cá độ trên mạng	Địa chỉ cá độ trên mạng – là trang mạng chúng tôi sở hữu, quản lý hoặc qua đó chúng tôi điều hành các dịch vụ và sản phẩm cá độ của chúng tôi, gồm có www.tab.com.au
Đánh bạc có vấn đề	<p>Đánh bạc có vấn đề xảy ra khi một người có khó khăn kiểm soát hoạt động đánh bạc của mình, cụ thể là mức độ và tần suất đánh bạc cũng như thời lượng vui chơi dành cho đánh bạc.</p> <p>Tác động tiêu cực có thể gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Thua lỗ tiền bạc quá nhiều so với nguồn thu nhập của mình; ▪ Ảnh hưởng bất lợi đối với cá nhân thân chủ, gia đình và bạn bè của họ; ▪ Ảnh hưởng bất lợi đối với chủ nhân và năng suất làm việc.
Các dịch vụ hỗ trợ đánh bạc có vấn đề	Các dịch vụ hỗ trợ đánh bạc có vấn đề là những nhà chuyên môn có huấn luyện như nhà tâm lý học, nhà tư vấn và nhân viên xã hội, họ cũng cung cấp tư vấn riêng tư cho các cá nhân và/hoặc gia đình họ về một vấn đề có liên hệ đến cờ bạc. Những dịch vụ như thế có thể gồm cơ sở Trợ giúp người đánh bạc, Đường dây lifeline và những cơ quan liên hệ khác.
Đánh bạc có trách	Đánh bạc có trách nhiệm diễn ra trong môi trường được kiểm soát, ở đó tiềm năng tổn hại do đánh bạc được tối thiểu hóa và người ra quyết

nhiệm	định tham dự đánh bạc có đầy đủ thông tin. Đánh bạc có trách nhiệm diễn ra như là kết quả của hoạt động tập thể và cùng chia sẻ giữa các cá nhân, cộng đồng, ngành nghề đánh bạc và chính quyền nhằm đạt được kết quả có trách nhiệm về mặt xã hội cũng như đáp ứng được mối quan tâm của toàn thể cộng đồng rộng lớn.
Mạng bán lẻ	<p>Địa điểm – là địa điểm hay cửa hàng (do chúng tôi làm chủ, điều hành hoặc quản lý hay không) ở đó sản phẩm và dịch vụ cá độ của chúng tôi được cung cấp hay phân phối bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Khách sạn, câu lạc bộ được cấp phép; và các đại lý; ▪ Các kênh phân phối cá độ trên đường đua; và ▪ Cửa hàng TAB.
Tự xa lánh tình nguyện	Tự xa lánh tình nguyện – là thân chủ tự động cấm mình không dự vào dịch vụ, sản phẩm hay địa điểm cá độ.
Dịch vụ hay sản phẩm cá độ	<p>Wagering product or service - any gambling activity or scheme authorised under a wagering law.</p> <p>Dịch vụ hay sản phẩm cá độ - là các hoạt động hay chương trình cá độ được phép theo luật cá độ quy định.</p>
Tiền cá độ hay việc cá độ	Cá độ - là đặt cược vào kết quả của một cuộc đua, hoạt động thể thao hay những sự kiện khác, tại địa điểm cửa hàng hoặc qua phương tiện điện tử.
Chúng tôi và của chúng tôi	Chúng tôi và của chúng tôi đề cập đến Tabcorp Wagering Victoria.
Tiền thắng	Tiền thắng – là khoản tiền thắng được trong một dịch vụ hay sản phẩm cá độ.
Quý vị và của quý vị	Quý vị và của quý vị - là người chúng tôi cung cấp sản phẩm cá độ.