



KENO
let's play!

维多利亚州基诺彩票 (Keno)

理性博彩行为守则

目录

KENO (VIC)理性博彩宗旨声明	4
KENO (VIC) 理性博彩行为守则.....	5
1. 我们的理性博彩承诺.....	5
2. 本守则的目标.....	5
3. 本守则的范围.....	6
4. 本守则的适用.....	6
5. 遵守法律及其他行业法规.....	6
6. 与法律及其他行为规范相冲突.....	6
我们的承诺.....	
7. 本守则的宣传.....	7
8. 本守则的复核.....	7
9. 对理性博彩实践的年度审查.....	8
10. KENO (VIC) 的政策和程序.....	8
11. 理性博彩培训.....	8
12. 员工博彩政策.....	9
13. 广告、营销和促销活动.....	9
为客户提供信息和支持.....	
14. 产品信息.....	10
15. 识别博彩危害.....	11
16. 理性博彩信息.....	11
17. 博彩环境.....	12
18. 与顾客的互动.....	12
19. 理性博彩登记簿.....	13
20. 交易.....	14
21. 基诺自愿禁赌计划.....	14
线上账户管理.....	
22. 线上账户管理的特点.....	14

23.	存款限额	15
24.	取消订阅营销材料.....	15
25.	稍事休息.....	16
26.	交易记录和网上对账单	16
27.	关闭网上账户	16
28.	主动监测计划	16
支持理性博彩.....		
29.	未成年人	17
30.	事先承诺	18
31.	标识.....	18
32.	与社区合作	18
33.	博彩成瘾援助服务.....	19
34.	守则的实施	19
35.	客户投诉	20
36.	定义.....	21

KENO (VIC)的理性博彩宗旨声明

维州基诺彩票有限责任公司 Keno(Vic) Pty Ltd,简称KENO (VIC) 相信，行业、政府及社区均有责任协助防范博彩引起的相关问题，保证那些需要帮助的个人获得博彩成瘾援助服务。

KENO (VIC) 持有在维多利亚州经营获批基诺博彩 (**Keno**) 的许可。KENO (VIC)授权的基诺博彩代理根据《博彩监管法Vic (2003) 》(Gambling Regulation Act Vic (2003)) 第6A.2.4节 (section 6A.2.4) 获得认证 (每一个均为一个**代理**)。KENO (VIC)及其授权的代理均须遵守本《理性博彩业务守则》(简称《**守则**》)。

人们通常认为基诺彩票是一款有趣的社交游戏。对大多数人来说，博彩是一项令人愉快的休闲娱乐活动。但是KENO (VIC) 一直在慎重地确保基诺博彩游戏的运营与我们对理性博彩的承诺相一致。

因此，KENO (VIC)制定了本守则，概述了我们所采取的做法，指导我们负责任地提供博彩服务，也指导我们及我们的零售网点致力于实现对公众所做出的承诺。包含如何获取本守则在内的KENO(VIC)理性博彩信息将张贴在顾客清晰可见的地方。

本守则反映了KENO (VIC)对客户的承诺。我们将不断致力于理性赌博的举措，欢迎大家提供反馈意见。

KENO (VIC) 理性博彩行为守则

1. 我们的理性博彩承诺

顾客可在KENO (VIC)代理的经营场所和线上参与基诺博彩游戏。KENO (VIC)代理是由代理机构、持牌酒店和俱乐部（每一个均为一个**经营场所**）所组成的网络。

本守则反映了 KENO (VIC)致力于以最高水准的诚信和企业及社会责任心来经营基诺博彩产品和服务，并遵守维多利亚州的法律。

KENO (VIC)致力于理性博彩及为我们的顾客提供最高标准的服务。本守则阐明我们将如何实践该承诺。

本守则旨在：

- 确保玩基诺博彩的体验一直是对社会负责，并且有趣和具娱乐性的，尽量减少博彩对顾客、他们的家庭和更广泛社区的负面影响；
- 建立一套标准和要求，来帮助我们在各项业务、零售网点和数字渠道中负责任地提供基诺博彩产品和服务；
- 反映出我们的根本价值观，且反映出我们致力于负责的商业行为、社区支持和把基诺博彩的潜在危害降至最小；
- 与维多利亚州理性博彩的部长级方针相一致；
- 为我们的客户提供信息，使他们能够对自己的博彩行为做出明智的决定；
- 为我们有博彩成瘾问题的客户提供资源自行禁止参与基诺游戏，并帮助他们获取合适援助机构的服务和信息；
- 促进个人、社区、博彩业、监管机构和政府之间共同理解理性博彩行为以及所有利益相关者基于这些行为所享有的权利和承担的责任。

该守则的副本必须提供给维多利亚博彩和赌场控制委员会(Victorian, Gambling and Casino Control Commission, 简称**VGCCC**)。

2. 本守则的目标

KENO (VIC) 尊重客户使用我们的产品和服务的权利。客户必须对自己的行为负责，但同时KENO(VIC)也认识到，在客户有需要的情况下，我们有责任向他们提供可协助其控制博彩行为的恰当信息。

本守则的基本目的是确保整个KENO (VIC) 的营业网络拥有一个标准的框架，以确保：

- 顾客做出知情的博彩决定；
- 在客户需要援助的情况下，KENO(VIC)可以协助他们取得博彩援助服务；
- 通过与社区团体、政府部门、博彩问题辅导员、员工和行业团体保持联系，及与利益相关者建立有意义的关系，加强我们对博彩成瘾的认识；以及
- 客户服务原则得到贯彻，使客户能够做出知情、自觉的决定，尽量降低博彩所造成的危害。

3. 本守则的范围

该守则包括：

- 我们对客户在理智博彩方面的承诺；
- 对我们所提供的信息和资源（不时修订）的概述，以告知客户我们的产品、理性博彩和博彩成瘾问题的咨询服务；
- 如何遵守为顾客提供最高标准服务这一承诺，通过所有零售网点和互动渠道来提供理性博彩服务；
- 我们如何支持顾客就与博彩有关的问题寻求帮助；以及
- 如何实行本守则。

4. 本守则的适用

本守则适用于：

- KENO (VIC)及我们的员工；
- 我们的零售网点以及包括经营场所在内的网点代理所雇用的所有员工，以及
- 我们在维多利亚州境内提供的基诺博彩服务或产品，包括通过电子设施提供的服务或产品。

我们会不时修订本守则。该守则的最新版本必须获得VGCCC的批准后方能公布。根据规定，该守则经批准后的新版本可在我们的零售网点、我们的**网站**(keno.com.au)、我们的基诺**应用程序**和VGCCC网站(vgccc.vic.gov.au)上获取。更新本守则时，我们将通过我们的网站告知客户。

本守则不适用于维多利亚州其它供应商的基诺彩票服务提供。

5. 遵守法律及其他行业法规

KENO(VIC)将遵守有关提供基诺博彩产品及服务的所有维多利亚州相关法律，包括以下方面的相关法律：

- 行业理性博彩行为守则和/或实践；
- 18岁以下人士（**未成年人**）；
- 为博彩提供信贷；
- KENO (VIC) 的基诺博彩规则；
- 营业场所要求；
- 博彩时的酒品出售；
- 广告与促销；以及
- 隐私。

6. 与法律及其他行为规范相冲突

如果本守则与任何联邦或州的法律或法规发生冲突时，将遵照更高的标准。

此外，本守则将与我们在维多利亚州采用的任何其他适用的行业理性博彩行为守则和/或实践一并推行，并在有必要时作为对后者的补充。

我们在本守则中对客户做出了某些承诺。我们的业务性质意味着我们依赖于零售网点中的雇员来履行这些承诺。我们的零售网点由独立于KENO(VIC)的实体或个人拥有和经营，包括位于酒店、持牌会所和其他场所内的基诺博彩设施。然而，KENO(VIC)仍负责向零售网点提供工具和培训，以最大限度地提高营业场所对该守则的遵守。营业场所可以通过基诺连接（Keno Connect）在线平台获取理性博彩的资源，包括培训材料。

我们将尽最大努力并采取一切负责任的措施，以确保我们的营业场所及其所有雇员遵守本守则的要求。根据与KENO(VIC)签订的代理协议，每个营业场所均须确保其员工根据本守则协助基诺博彩及所有相关活动的运营。

我们的承诺

7. 本守则的宣传

我们将在网上和整个零售网点宣传和推广本守则。本守则可通过基诺博彩零售网点、我们的网站和我们的应用程序查阅。客户可拨打1800 056 066致电我们的客户支持

团队，索取本守则的纸本。

我们将通过营业场所、电子邮件、网站通知或任何其他方式来联系客户，定期提醒客户关注本守则。KENO (VIC)在我们的网站和应用程序上有显眼的信息，详细地阐述理性赌博的信息以及我们的运营以本守则为准则。

客户可在营业场所，和我们网站的理性博彩（Responsible Gambling）部分以及我们的应用程序上查阅本守则的英文版。本守则（或守则的摘要）也翻译成了主要的社区语言，可通过我们的网站、应用程序或通过致电客户支持团队来索取。主要的社区语言有阿拉伯语、中文、土耳其语、希腊语、意大利语、越南语和西班牙语。客户和经营场所运营商可通过我们的客户支持团队以及国家翻译与口译服务署（Translating and Interpreting Service National）来获得电话翻译和口译服务。

8. 本守则的复核

KENO (VIC) 会尽最大努力确保本守则符合包括任何部长级指示在内的所有法律法规要求。我们会定期评估遵守守则的情况(包括我们零售网点的遵守情况)。作为持续合规管理框架的一部分，KENO (VIC)将咨询并考虑主要利益相关者的反馈，包括营业场所员工、营业场所值班经理、代理人、顾客和基诺员工。

当理性博彩环境出现重大改变时，我们亦会按需要对本守则做出进一步评估。在因此对本守则进行修改时，我们将咨询客户、员工、各业务部门代表，以及咨询

博彩业团体代表、博彩成瘾服务机构代表，和（适当/合适情况下）社区团体的代表

。

对该守则的任何修改将提交给VGCCC然后才公布。根据规定，更新后的守则可在营业场所、我们的网站和VGCCC网站上查阅。

9. 对理性博彩实践的年度审查

每年，我们会对代理和客户进行问卷调查，以更好地了解我们是如何将本守则中的承诺落实到客户身上，以及营业场所是如何致力于遵守该守则的。

这种追踪方法用于确保我们保持对本守则的高度了解，并提供了许多领域的见解。其中包括确定关键的信息来源、让客户获取理性博彩内容、了解我们的客户如何看待我们的保护举措，以及客户对理性博彩信息的认知。

10. KENO (VIC) 的政策和程序

KENO (VIC) 尽最大努力确保所有KENO(VIC)员工、代理及其雇员（包括营业场所员工）提供合规工具、信息和培训，来支持守则的执行和负责任地提供我们的产品和服务。这些资源可以在网上通过我们的营业场所内网门户网站——基诺连接（Keno Connect）获取，并可根据需要向营业场所指定的基诺博彩销售主管寻求支持。

这些工具和资源包括营运政策和流程，明确的合规问责，违规行为报告机制，以及理性博彩问题的后续处理流程。我们还将监督本守则在网络和整个零售网点的实施和持续管理。

KENO (VIC)通过定期的现场测试来监督代理对本守则各部分的遵守情况。现场测试由基诺零售测试团队在各个零售网点的营业场地中抽样进行。现场测试结果记录在一份报告中，这被认为是KENO (VIC)一直致力于理性博彩最佳实践的一个方面。

除了现场测试外，作为正常电话活动的一部分，还会检查营业场所是否遵守一系列理性博彩措施(包括显示所有所需的标志和信息)。营业场所可以通过Keno Connect在线平台下载基诺理性博彩标牌，以及查阅基诺标牌建议表。

11. 理性博彩培训

KENO(VIC)要求所有KENO(VIC)员工、代理及代理员工理解本守则的承诺和条文及适用的规定。

代理及其员工必须参加KENO(VIC)的培训，才能获得基诺操作员身份证。

培训的目的是让营业场所工作人员了解基诺各方面的操作知识。所有的KENO(VIC)培训课程都包括理性博彩事项、自愿禁赌计划、基诺产品、KENO(VIC)规则和守则。营业场所工作人员可以根据需要通过基诺连接（Keno Connect）门户网站中的“营业场所简介”（venue profile）栏申请培训。我们旨在确保所有KENO(VIC)雇员、代理及代理员工都能做到以下几点：

- 具备按照本规范向顾客提供我们的产品和服务的能力；
- 了解博彩成瘾的可能行为特征；
- 具备恰当地记录其门店内发生事件的能力；以及
- 具备以体恤的方式应对客户的技能。

KENO (VIC) 和营业场所将根据理性博彩的要求依据以下准则运营:

- 在基诺的出售点展示包含博彩成瘾信息的小册子。社区语言版本的此类宣传册可向 KENO (VIC)索取。
- 禁止未成年人使用自助服务终端机。
- 所有 KENO (VIC) 的投注表和彩票都将包含有关博彩成瘾的警告。
- 如何玩的信息将通过营业场所和我们网站的小册子提供，这些资源将包含有关博彩成瘾和中奖率的信息。
- 不提供或供应任何免费或打折的酒品来吸引顾客参加基诺博彩游戏。

KENO (VIC)至少每12个月为员工提供一次温习培训，并在员工通讯及通信、工作场所登载或张贴理性博彩资料，以提醒员工有关理性博彩的政策及自身职责。代理人及其雇员可以通过Keno Connect平台获取理性博彩培训和资源。

12. 员工博彩政策

所有KENO(VIC)员工都必须遵守《员工博彩政策》(Employee Gambling Policy)。遵守这一政策是获得聘用或雇用合同的严格要求。不遵守即被视为严重违反其重要政策。

该政策对我们的员工在上班或下班时间参与或以其它方式参加我们经营的基诺活动进行了一系列的限制。这包括禁止我们的员工在当班时参与基诺游戏，除非这在其工作职责范围内。

代理的雇员/营业场所员工都禁止在值班期间（包括当班过程中的休息时间）玩基诺，除非是为了履行其正常工作职责的要求。独立持有和经营的经营场所都设有严格禁止员工在值班时博彩（包括当班过程中的休息时间）的政策。我们鼓励这些经营场所也制定有关员工在下班期间在其工作场所博彩的相关政策。

理性博彩培训是新入职员工培训的一部分。代理商员工要接受理性博彩培训才能获得基诺操作员证件。任何表明自己有赌博问题的员工都将会被转介到该场所的当班经理处。

与这类工作人员的任何联系都将以尊重该工作人员隐私权的方式进行。

13. 广告、营销和促销活动

KENO(VIC)将确保任何广告、与基诺相关的市场营销或促销都做到以下：

- 遵守与基诺产品的广告或推广相关的所有适用的联邦和州法律、法规和规范，包括澳大利亚国家广告商协会（Australian Association of National Advertisers）采用的广告职业道德规范；
- 内容得体（根据当时的社会标准），没有不雅或无理的内容；
- 内容正确、准确和真实；
- 不虚假、不误导或欺骗，且不歪曲中奖或经济收益的可能性；
- 不直接或间接地有意针对弱势或处境不利的群体和/或未成年人；
- 不针对或刻意吸引未成年人，不与涉及未成年人的邀约、活动或设施广告一起出现；
- 不提倡边博彩边饮酒，且不把博彩与饮酒挂钩；
- 不向任何人提供任何借贷、奖励或奖券，以诱使其开立基诺账户或推荐他人开立基诺账户；
- 不提供任何借贷、奖券或奖励或其他利益来鼓励个人同意或继续同意接受直接营销；
- 不鼓励或提供任何借贷、优惠券或奖励或其他利益来诱使基诺账户持有人在提交关闭账户的请求后保留其账户；
- 在公布获奖人名单之前首先征得得奖顾客的同意；
- 对社会负责；
- 不提倡通过博彩来满足日常家庭购物及生活消费方面的需要，或来缓解财务或个人困境；
- 不制造博彩是改善经济处境的正当手法这种印象
- 不提倡把博彩作为提高社会地位、就业机会、社会或性关系前景的一种手段；
- 避免做出无事实依据、无法得到证实或被夸大的有关奖金或奖品的言论；
- 不声明或暗示玩家的技能会影响一个博彩活动的结果；
- 不夸大博彩活动与博彩者盈利的可能用途之间的联系。

经营场所可能时不时地开展基诺促销活动。《基诺代理协议》（Keno Agency Agreement）规定经营场所只能根据KENO (VIC)事先的批准来进行关于基诺博彩的宣传活动。如果一个经营场所选择参加由KENO(VIC)举办的基诺促销活动，它只能使用由KENO(VIC)提供和/或批准的与该活动相关的官方服务和材料。

KENO (VIC) 确保我们通过以下内部行动来遵守负责任的广告和促销义务：

- 我们向KENO(VIC)员工传达关于我们负责任的广告和促销义务的信息。
- 我们通过入职培训和持续的市场营销培训，对所有KENO (VIC)员工进行负责任广告和促销义务方面的培训。
- 我们尽最大努力确保自愿禁赌的客户不会收到直接营销。
- 所有广告和营销必须在经过理性博彩运营团队（Responsible Gambling Operations Team and Legal Team）的审核和反馈，由一名高级营销经理签字批准之后才能向市场发布。

14. 产品信息

代理必须确保:

- 《KENO (VIC)规则》 (KENO (VIC) Rules)可供索阅;
- 本守则 (或其摘要) 的主要社区语言版本(阿拉伯语、中文、土耳其语、希腊语、意大利语、越南语和西班牙语)) 可供索阅 ;
- 本守则可供索阅;
- 经营场所工作人员应要求立即为客户打印一份基诺规则或本守则的副本, 或让客户提供电子邮件或家庭地址, 并立即发送给他们。

经营场所工作人员可在Keno Connect在线门户网站上的基诺工具箱中 (Keno Toolkit) 获取本守则的副本。

15. 识别博彩危害

KENO (VIC) 通过我们的零售网络、网站以及客户支持团队提供信息，帮助客户识别可能导致博彩超支的触发因素。其中包括：

- 为了避免处理问题或失望而博彩
- 为了博彩旷工旷课
- 花在博彩上的时间比和与家人和朋友在一起的时间多
- 每天都想着博彩
- 博彩是为了赢钱，而不仅仅是为了好玩
- 为了赢回赌输的钱而博彩
- 因博彩而感到抑郁
- 隐瞒博彩行为或说谎
- 借钱来博彩
- 因博彩而与家人和朋友争吵。
- 博彩时间超出原计划的时间
- 博彩直到钱花光
- 因为惦记博彩而失眠
- 把支付账单的钱用来博彩
- 尝试停止博彩却不成功
- 试图停止或减少博彩时变得喜怒无常
- 试图通过下更大的赌注来增加博彩的刺激性
- 违反法律以获得金钱来博彩

KENO (VIC) 鼓励任何出现这些迹象的客户联系博彩者援助（Gambler' s Help）免费电话1800 858 858或采取行动加入自愿禁赌计划。我们网站的“工具和策略”（“Tools and Strategies”）部分为客户提供工具，协助客户管理他们的博彩。这些工具包括设置存款限制、稍事休息和关闭账户。

为了支持KENO(VIC)对理性博彩的承诺，以及协助客户做出预先承诺这一决定，经营场所设有理性博彩的专职人员：

- 在营业场所基诺运营期间在场
- 可帮助顾客控制自己的博彩支出；
- 帮助顾客获得博彩成瘾的支援服务（通过KENO(VIC)和博彩者援助热线）；以及/或
- 帮助顾客加入自愿禁赌计划

16. 理性博彩信息

KENO (VIC) 与代理人和营业场所员工一起为顾客提供各种形式的理性博彩信息，包括小册子、贴纸和海报等。相关资讯包括但不限于：

- 顾客如何进行理性博彩；
- 做出“事先承诺”的决定；
- 哪里可以获取博彩成瘾的援助服务；

- 有关我们产品的信息，包括中奖的几率,以帮助顾客做出知情决定，
- 禁止向未成年人和醉酒者销售我们的产品；
- 禁止为博彩提供信贷；
- 某些额度奖金的可能支付方式，如高额奖金通过支票支付；
- 《KENO (VIC) 规则》可供查阅的途经；
- 关于如何自我禁赌的信息；以及
- 关于本守则的信息。

我们以各种方式向顾客展示博彩成瘾援助服务的联系信息和理性博彩小贴士，包括场馆内屏幕显示（包括自助服务终端机）、在我们的网站上，以及通过基诺应用程序。

以下理性博彩信息在个相关资料上都将显示：

Think! About your choices.

Call Gambler' s Help 1800 858 858

www.gamblinghelponline.org.au

17. 博彩环境

代理商及其员工每个季度都会收到有关其义务的提醒，以确保他们管理和监控长时间都留在营业场所内的顾客。我们鼓励代理商及其员工直接与这类顾客交谈，以确保他们意识到时间的流逝。

我们鼓励基诺顾客在博彩的过程中定时休息，不要长时间又高度紧张地博彩。这种鼓励可以通过宣布娱乐活动的形式，或者与顾客直接互动的形式。活动种类可包括；

- 宣布早茶供应
- 宣布会员抽奖活动
- 如早间音乐等活动的开始

此外，营业场所的主要区域都设有时钟，以便顾客随时知道已消耗的时间。营业场所工作人员也会在宣布场馆活动信息时提及时间。所有基诺票上都印有购买时间。

18. 与顾客的互动

KENO (VIC)的员工、代理商及其员工(包括场地工作人员)都接受了识别疑似顾客有博彩成瘾问题的行为迹象方面的培训。

在博彩场所，如果有顾客向员工索要博彩成瘾的相关信息或寻求帮助，或当顾客显露或表现出疑似博彩成瘾的行为或神情迹象，该场所的值班经理或资深员工（最好是代理人）将与之联系，为其提供帮助，并将：

- 以支持、体恤和恰当的方式与他们联系；
- 鼓励他们停止博彩稍事休息；
- 在博彩场所的一个较为安静或少人打扰的角落为顾客提供茶点（如茶或咖啡）；
- 提供有关如何获得帮助管理赌玩的支持服务的信息，例如使用网上博彩服务的顾客可设定预先承诺的限制，或通过联系KENO (VIC)的客户支持团队和/或博彩者援助服务寻求进一步帮助；
- 提供关于如何自愿禁赌方面的支持；以及
- 如果是 KENO (VIC)员工，代理及代理的员工出现此种情况，则为他们提供我们的员工协助专线服务（Employee Assistance Line）。该服务由公司外部的独立专业咨询服务机构进行管理。

顾客需要帮助的迹象可包括以下:

- 每天都在博彩或在营业时间结束时感到难以停止博彩
- 博彩时表现出挑衅、反社会或情绪化的行为;
- 长时间博彩(即博彩三小时或以上而不休息);
- 博彩时避免或几乎不与他人接触, 对周围发生的事情几乎没有反应,
- 向员工或其他顾客借钱, 或用赢得的大笔彩金继续进行博彩;
- 要求自我戒赌, 及/或披露与博彩有关的问题。

KENO(VIC)员工、代理及代理的员工(包括经营场所雇员)没有接受过评估一个人是否是问题赌徒的培训, 但必须了解此种焦虑的迹象并以体恤的方式应对。

KENO (VIC)要求经营场所的员工把在这种情况下采取的行动, 通过KENO (VIC)的服务支持中心(Service Support Centre), 记载到记录保存良好的理性博彩登记册(Responsible Gambling Register)中。

KENO(VIC)也有专门的客户支持团队。您可在工作时间拨打理性赌玩热线1800 056 066联系他们。客户支持团队成员经要求可以:

- 协助顾客寻找工具和资源;
- 提供博彩相关支持服务的更多信息和联系方式;
- 对于明显受博彩困扰的玩家, 向他们提供有关博彩成瘾援助服务的资料, 包括直接将顾客转介到“博彩者援助服务处”(Gamblers Help);以及
- 帮助顾客加入我们产品的自愿禁赌计划中。

我们尊重并保护顾客的隐私。我们的隐私政策可在网站Keno.com.au查阅。

19. 理性博彩登记簿

代理必须在他们的营业场所设有既定的程序, 以确保所有理性博彩相关事宜都记录在《理性博彩登记簿》(Responsible Gambling Register)中。营业场所所有的相关工作人员都应知晓该登记簿、它在营业场所的位置, 以及如何使用它。

《理性博彩登记簿》应规定记录下列所有信息:

- (a) 时间发生的日期和时间;
- (b) 目睹或处理该事件的代理商雇员的姓名;
- (c) 涉事顾客的姓名(如有);

- (d) 对所发生事情的描述；
- (e) 营业场所工作人员已完成或收到的与此事有关的任何文件的详情；
- (f) 所采取的行动、任何相关方提出的意见，或要求及同意采取的任何后续行动的细节。

在理性博彩问题上，客户的隐私权和保密权应始终得到尊重。KENO (VIC) 尊重并保护客户的隐私。我们的隐私政策可在我们的网站上查阅。

《理性博彩登记簿》必须一经要求随时供VGCCC查阅。

20. 交易

顾客不能在营业场所兑现支票，包括以玩基诺为目的的支票兑现。营业场所中有标识对此进行明确规定。

根据代理和KENO(VIC)之间的《代理协议》，代理及其雇员必须严格遵守大额支付程序，只在他们指定的最大基诺现金发放限额内支付奖金。剩余的余额必须通过KENO(VIC)签发的支票或通过电子转账的方式转入客户指定的账户来支付。奖金的支付方式将在KENO(VIC)投注时决定。营业场所不得发放奖金支票。

21. 基诺自愿禁赌计划

KENO (VIC) 通过允许顾客将自己排除在基诺线上服务之外来协助顾客自愿禁赌。KENO (VIC) 还支持行业运行的由维多利亚州经营场所提供的自我戒赌计划。

KENO (VIC) 可根据客户要求提供：

- 有关如何将自己从基诺在线服务中排除（包括自我排除涉及什么内容、如何申请、涉及哪些程序、客户必须提供哪些信息和文件）的信息，以及
- 博彩成瘾支援服务的联系信息

基诺账户持有人可通过致电1800 056 066联系客户支持团队，或访问网站Keno.com.au（并下载基诺自我禁赌表）来将自己排除在基诺线上服务之外。

KENO (VIC) 设有政策和程序来记录以下项目的数量：

- (a) 设置了自我禁赌的基诺账户持有人；以及

(b) 延长或撤销自我禁赌设置的人。

如果客户在一段时间的自我禁赌期后想要重新激活账户，他们可能需要先以 KENO (VIC) 确定的方式证明自己管理支出和参与的能力。

如果顾客出现博彩成瘾的问题，我们鼓励他们考虑自愿禁赌基诺。

线上账户管理

22. 线上账户管理的特点

KENO (VIC) 深知社区和政府十分关注合法博彩产品的负责任提供，并承认一些客户可能在控制其个人支出水平方面遇到困难。理性赌博就是要让顾客了解情况、享受乐趣并明白自己的限制。

我们网站和应用程序的用户可通过对他们的基诺帐户进行设置，控制平衡他们玩基诺的时间。在基诺应用程序和我们的网站上，可使用包括设置存款限制、稍事休息和关闭帐户在内的自我管理工具。客户可通过我们网站的“工具和策略”（Tools and Strategy）部分探索我们的一系列工具，使他们能够控制自己的基诺游戏体验。

KENO (VIC) 可出于理性赌博和保护玩家的目的，对客户或员工的账户进行禁赌、暂停或关闭处理。在此情况下，KENO (VIC) 将直接与受影响的客户沟通，协助他们联系相关的支持服务。

23. 存款限额

存款限额指的是顾客在设定的时间范围内可管理的存入其基诺账户的最大金额。我们鼓励顾客根据自己的个人情况来设定存款限额。

作为创建基诺账户的其中一个步骤，所有客户将被邀请设置存款限额。

客户可在创建基诺账户后，通过以下方式随时设定存款限额或更改其存款限额：

- 登录其基诺帐户并按照提示操作;或

- 联系我们的客户支持团队1800 056 066;或
- 通过我们网站上的“联系我们”页面
(<https://www.keno.com.au/contact-us>)写信给我们。

存款限额的减少将立即生效，但增加将在请求提出7天之后生效。

设定存款限额的好处包括帮助客户：

：

- 制定预算，控制从个人资金中存入他们能够承受的赌注的金额；以及
- 博彩的钱只留作博彩，不用于支付其他账单，以帮助他们继续理性博彩。

24. 取消订阅营销材料

KENO (VIC)不会在未经得客户同意的情况下向其做任何直接营销（包括电子邮件和短信）。

客户可以随时更新他们的营销偏好，并选择不接收来自KENO(VIC)的直接营销（包括电子邮件或短信）。客户可以通过以下方式改变他们的市场营销偏好：

- 通过我们的网站和应用程序登录到他们的基诺帐户；或
- 致电客户支持团队，电话1800 056 066；或
- 使用电子通讯中的退订条款。

如果客户：

- 提交关闭其基诺账户的请求;或
- 通过我们的网站请求禁止自己玩基诺;

KENO(VIC)将采取措施取消客户的直接营销订阅。

25. 稍事休息

客户可能会不时希望在短时间内禁玩基诺游戏。通过基诺应用程序或网站的“稍事休息”（Take A Break）功能，基诺顾客可以暂停账户1-180天的时间。在休息期间，顾客将无法访问他们的基诺帐户或使用任何相关功能。在休息期结束后，客户的基诺帐户将在下次

登录时自动解锁。

在客户使用“稍事休息”功能期间，他们将不会收到任何来自KENO(VIC)的直接营销信息。

26. 交易记录和网上对账单

查阅在线活动记录和对账单有助于顾客了解情况，并协助顾客理性地赌博。

顾客可以通过网站或应用程序查看其基诺账户过去长达90天的交易。对于超过90天的交易列表，客户可以致电1800 056 066联系客户支持团队。

27. 关闭网上账户

不再希望使用其基诺帐户的顾客，可通过以下方式提交请求来关闭帐户：

- 通过基诺应用程序或我们的网站登入其基诺账号；或
- 通过致电我们的客户支持团队，电话1800 056 066;或
- 通过我们网站上的“联系我们”页面(<https://www.keno.com.au/contact-us>)写信给我们。

KENO (VIC)将在所有未完成的条目完成后，在可行的情况下尽快处理客户关闭账户的请求。

在基诺帐户关闭后，客户将不再能够登录或访问其基诺帐户的任何功能。

任何未决游戏的盈利或其他未被提取的资金，将通过银行转账支付给顾客或支票支付到客户的注册地址。

28. 主动检测计划

为了进一步保护基诺账户客户，KENO(VIC)通过分析和主动账户监控来监控支出和活动。当我们发现客户的行为发生了重大变化时，我们可能会以通信、信息、电子邮件或电话的形式进行干预，以确保客户了解基诺账户可用来支持理性博彩的管理和控制功能。

通过我们的主动检测计划发现的客户，我们将通过以下方式提供支持：提供一系列的

工具、关于博彩成瘾支援服务的信息资料、以及可帮助到那些认为需要协助管理赌博的人士或其他受赌博影响的人士的信息资料。

29. 未成年人

我们的服务是为成年人（定义为18岁或以上人士）设计的，。未成年人参与我们提供的彩票服务、与我们开户或在注册基诺账号，都属于违法行为。我们严格禁止未成年人参与博彩活动。

KENO (VIC) 将采取一切合理的措施，保证未成年人无法使用我们的服务。在跟我们开户前，顾客必须告知其出生日期及申明其年龄是在18岁以上。

此外，根据苹果和谷歌的政策，除非用户账号持有人为18岁以上，否则基诺应用程序将无法在苹果应用程序商店（Apple App Store）或谷歌商店（Google Play Store）中显示或下载。

经营场所必须展示禁止未成年人博彩的标牌。我们的网站和基诺应用程序（Keno App）也设有适当的警告，说明未成年人不允许在网上投注，也不能与我们注册。

我们的基诺账号条款声明，未成年人不能参与我们的博彩活动，同时我们的客户负有不让未成年人通过其基诺账户进行博彩或透露其安全信息的义务。

各经营场所设有检查投注或领取彩金人士身份的程序，以确保只有18岁以上人士才能参与基诺博彩活动。

所有经营场所都在投注的地方及使用的ATM提款机或EFTPOS刷卡机处，展示有关“未成年人”的标识。各经营场所工作人员可通过Keno Connect平台随时订购这些标识。但所有经营场所工作人员如果不确定顾客是否至少是18岁，就必须要求其提供年龄证明。如果顾客无法出示带照片的身份证件，则将被要求离开基诺博彩出售的区域（即离开自助终端机或操作员终端，视情况而定）

如果我们确定客户已在 KENO (VIC)开设基诺账户且年龄在18岁以下，或者有人允许未成年使用他们的账户博彩，我们将立即关闭该基诺账户并将事件向风险及合规委员会（Risk and Compliance Committee）报告。

如果您拥有基诺账号，且您用来登录我们网站或基诺应用程序的装置有未成年人使用，那么我们鼓励您下载并安装儿童保护软件包。该软件可以帮助防止未成年人进入我们的网站或基诺应用程序。

在通过我们的网站和基诺应用程序在线上进行基诺博彩时，所有的顾客均必须完成年龄与身份的核查。该核查必须在加入后的14天内完成，否则该基诺账户将会被暂停。在年龄和身份得到核实之前，基诺账户的功能将会减少，包括对存款、消费和取款限制。

30. 事先承诺

KENO (VIC) 提倡并支持经营场所鼓励所有玩基诺的顾客根据个人情况提前为博彩时间和消费额设限。场所内的基诺终端处都会张贴建议顾客“设限并严格遵守”的标识。

我们的网站和应用程序鼓励所有的顾客设定存款限制。此外，《基诺游戏指南》（Keno Game Guide）列出以下可能会导致过度花费的情况：

表明博彩成瘾的迹象包括：

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

代理商及其员工对于已告知员工其设有“事先承诺”的顾客会提供支持，并鼓励他们遵守他们博彩前的限度决定。

31. 标识

KENO (VIC) 要求经营场所展示理性赌博的信息，并为个人和/或其家庭提供博彩成瘾援助服务的资料，以让他们了解去哪寻求帮助来管理赌博问题。其中一些标示是法律要求的，一些是由 KENO (VIC) 制作，并在场地内展示的。我们每年会对现有的信息和资料进行复核，如有需要进行更新。各场所员工可通过 Keno Connect 在线平台下载标识牌资源。

在接受基诺投注的所有地点都将展示理性赌博标识，如果场地内有 ATM 取款机或 EFTPOS 电子转帐装置，则会在该处展示理性赌博标识。我们在网站上提供有关理性赌博的信息，以及有关赌博问题的求助地点和方法。

32. 与社区合作

KENO (VIC) 致力于促进和加强营业场所和当地博彩成瘾援助服务之间的联系，包括鼓励与当地博彩者援助服务机构（Gambler's Help）的定期会议。

这些会议可包括以下:

- 组织由当地博彩者援助服务机构 (Gambler' s Help) 主办的年度员工培训 ; 以及/或者
- 代理或值班经理与博彩者援助服务机构进行每年两次/定期会议

这些会议的详细记录应记载在游戏厅/营业场所的《理性博彩文件夹/登记簿》 (Responsible Gambling Folder/Register) 中。会议记录可包括:

- 会议的日期和时间
- 会议出席者
- 讨论的议题
- 会议讨论的结果/行动纲要, 和
- 下次会议的日期

在经营场所内, 我们要求值班经理作为联络人, 提供有关赌博成瘾支援服务和理性赌博的信息。

每年维多利亚州赌博危害意识周 (Gambling Harm Awareness week) 的举办都得到支持, 以提高维多利亚州民众对博彩及博彩危害的认识。这是一个很好的机会, 可让市民加深对高风险博彩行为的认识, 鼓励市民认识到他们的博彩活动可能会令他们受到伤害, 并提供控制赌博的实际方法和在需要时如何寻求帮助的资料。我们鼓励基诺经营场所通过网络分享宣传讯息及数码内容, 以推广“赌博危害意识周”, 并参加由维多利亚州政府及赌博支援服务机构主办的“赌博危害意识周”活动。

33. 博彩成瘾援助服务

为了提供最高标准的客户服务并加强我们对博彩成瘾的认识, 我们与博彩问题的相关援助服务机构、社区团体、各级政府和行业团体每季度进行联络, 或根据需要进行更频繁的联络。这些维多利亚博彩成瘾援助组织包括但不限于“博彩者援助服务组织” (Gambler' s Help)、 “救世军” (Salvation Army)、 “维多利亚博彩委员会” (Victorian Gambling Council) 和其他可能被归为博彩成瘾辅导服务的组织。

我们通过以下方式与博彩辅导员联络:

- 通过持续的非正式电话和邮件联系, 征求他们对我们的自我禁赌计划、转介计划和本守则的意见和反馈;
- 通过正式的电话和电子邮件, 征求对本守则 (根据我们对守则进行年度复核的义

务) 的建议和反馈; 以及

- KENO(VIC)全年都派代表出席维多利亚州各个地区博彩成瘾咨询论坛、并在论坛上作报告及担任联络人的角色, 且每年参加全国赌博研究协会(National Association for Gambling Studies, 简称NAGS)的会议。

34. 本守则的实施

基诺和营业场所的所有新员工在入职KENO (VIC)时得到的员工信息资料里都包含本守则。员工或顾客如发现与本守则有关的问题, 请联系KENO (VIC)。

35. 客户投诉

如果顾客希望就 KENO (VIC)的《理性博彩行为守则》做出投诉，我们鼓励顾客告知我们。我们有一个正式的投诉管理政策（Complaint Management Policy），以确保我们客户的投诉得到恰当的考虑和处理。

根据以下《基诺投诉处理章程》（Keno Complaints Handling Charter），投诉应提交至：

KENO (VIC) Responsible Gambling Contact Officer

GPO Box 1943, Melbourne VIC 3001

电话: 1800 056 066

或者顾客可以通过我们网站的“联系我们”（Contact Us）网页来与我们联系。

如投诉是以电话方式提出，我们可能会要求投诉人以书面形式提交有关投诉的详情。

该事件或投诉将在合理的时间内进行调查，对于书面投诉，调查将在21天内进行。

KENO (VIC)事件管理小组（Incident Management Team)调查、确定和实施解决方案，将有关投诉的结论和得出结论的原因(如适用)告知投诉人和投诉对象，并记录投诉的细节和结果。如果问题得到解决，就不会采取进一步的行动。

如投诉人要求对该决定进行复核，我们可进行内部审查，该程序可包括以下措施：

- 审查所有与该投诉有关材料；
- 可与投诉人、投诉对象及/或参与处理投诉的职员进行讨论。

如果投诉人要求对该内部决定进行复审，KENO (VIC)会将问题提交给独立调解员小组的一名成员，由其根据提交的文件作出决定，或在必要时安排调解。这一过程的费用将由KENO (VIC)和投诉人平均分担。

与本守则实施有关的投诉和复审程序的决定都必须记载保存在《理性博彩登记簿》中，并保存七年的时间。根据KENO (VIC)的记录保存义务，该记录经消费者事务及博彩和酒类监管部长(Minister for Consumer Affairs, Gaming and Liquor Regulation)或维州博彩和赌场监管委员会（Victorian Gambling and Casino Control Commission）要求可供查阅。

所有投诉的相关书面证据必须保存在《理性赌博登记簿》中，供维多利亚博彩与酒精管理委员会（简称VGCCC）查阅所需。

36. 定义

活跃基诺账户是指在过去12个月内用于购买KENO(VIC)产品的未关闭的基诺账户。

代理指根据《2003年赌博管理法(维多利亚州)》[*Gambling Regulation Act 2003* (Vic)]第6A.2.4 (3) 条, 经KENO(VIC)认证可销售基诺博彩彩票的个人或群体。

代理人雇员指的是代理人的员工。

应用程序指由KENO(VIC)提供的具有互联网功能的智能手机、装置和/或平台的应用程序。

值班经理指在特定时间于特定地点值班的高级管理人员。

基诺具有本守则所规定的含义。

基诺账户指KENO (VIC)通过互联网平台提供的客户账户。

基诺连接平台指KENO (VIC)向代理人 and 场地工作人员提供的在线平台, 用于访问场地销售数据、订购促销用品和文具、下载营销和理性赌博材料等。

KENO (VIC) 指的是基诺博彩许可方, 即Keno (Vic) Pty Ltd, 地址 Level 21, Tower 2, 727 Collins Street, Melbourne, Victoria.

未成年人指的是18岁以下的人士

营业场所具有本守则中规定的含义。

营业场所员工指的是一个营业场所的代理人所雇佣的员工。

网站指的是基诺网站, 网址: www.Keno.com.au.