



KENO
let's play!

**Keno 維州負責任賭博
行為守則**

目錄

KENO (維州) 負責任賭博使命聲明.....	4
KENO (維州) 負責任賭博行為守則.....	5
1. 我們對負責任賭博的承諾.....	5
2. 守則的目的.....	5
3. 守則的範圍.....	6
4. 守則的適用性.....	6
5. 對法律和業內其他法規的遵守.....	6
6. 法律和守則矛盾之處.....	7
我們的承諾.....	
7. 對本守則的傳訊.....	7
8. 對本守則的覆核.....	7
9. 對負責任賭博實踐的週年覆核.....	8
10. KENO (維州) 政策和程序.....	8
11. 負責任賭博培訓.....	9
12. 員工賭博政策.....	9
13. 廣告、市場推廣和宣傳.....	10
向我們的客戶提供資訊和支援.....	
14. 產品資訊.....	11
15. 識別賭博的禍害.....	11
16. 負責任賭博資訊.....	12
17. 賭博環境.....	12
18. 與客戶的互動.....	13
19. 負責任賭博登記冊.....	14
20. 交易.....	14
21. Keno自我排除計劃.....	15
管理網上賬戶.....	
22. 管理網上賬戶的功能.....	15

23.	存款限額	16
24.	取消訂閱市場推廣資訊	16
25.	小休	17
26.	交易記錄和網上報表	17
27.	取消網上賬戶	17
28.	主動監察計劃	18
支援負責任賭博		
29.	未成年人士	18
30.	預先承諾	19
31.	指示牌	19
32.	支援服務	20
33.	與社區合作	20
34.	對守則的履行	21
35.	客戶投訴	21
36.	定義	22

KENO (維州) 負責任賭博使命聲明

Keno (Vic) Pty Ltd – 簡稱 KENO (維州) 認為，行業、政府和社區負有共同責任來協助防止與賭博相關問題的產生，以及確保賭博問題支援服務可提供給可能需要幫助的人士。

KENO (維州) 已獲發牌在維州運作獲准的 Keno 遊戲 (**Keno**)。KENO (維州) 及其獲授權的 Keno 代理 (每一個**代理**) 都根據《2003年賭博管制法》(維州) 第 6A.2.4 節[Section 6A.2.4 of the Gambling Regulation Act Vic (2003)]而獲得認可，並受本負責任賭博行為守則 (**守則**) 約束。

Keno 通常被視為一種有趣的社交遊戲。對於大多數人來說，賭博是一種令人愉快的休閒活動和讓人享受的娛樂形式。然而，KENO (維州) 在所有時候都有意識地確保 Keno 的運作與我們對負責任賭博的承諾保持一致。

故此，KENO (維州) 制定本守則以概述我們採取的做法，本守則並作為我們負責任地提供服務的指南，以及社區期望我們和我們的零售網絡場地作出的承諾。KENO (維州) 負責任賭博的訊息 (包含如何取得本守則的資訊) 將在客戶清晰可見的位置顯示出來。

本守則反映出 KENO (維州) 我們客戶的承諾。就我們對負責任賭博舉措持續不斷的承諾，我們歡迎回饋。

KENO (維州) 負責任賭博行為守則

1. 我們對負責任賭博的承諾

Keno 是由 KENO (維州) 代理的場地，即代理、持牌酒店和會所 (每一個場地) 的網絡，以及透過互聯網而提供。

本守則反映 KENO (維州) 承諾以最高的操守以及企業和社會責任來提供 Keno，並且符合維州的立法。

KENO (維州) 致力提供最大程度的客戶關顧和負責任賭博。本守則說明我們如何顯示這承諾。

本守則旨在：

- 確保維持 Keno 遊戲是一項對社會負責、有趣和富於娛樂的體驗，盡量減少賭博對客戶、其家人和社區其他人構成的潛在負面影響；
- 制定標準和要求以協助在我們運作的場地、零售網絡和數碼渠道上負責任地提供 Keno；
- 反映我們的基礎價值觀，以及我們對負責任商務實踐、社區支援和盡量減少與 Keno 遊戲相關的潛在禍害的承諾；
- 配合維州負責任賭博部長級方向；
- 向我們的客戶提供資訊，讓他們能夠就其賭博作出知情的決定；
- 向已承認有賭博問題的客戶提供自願從網上 Keno 自我排除的方法，並促使他們接觸到合適的支援機構和資訊；和
- 就負責任賭博實踐和所有利害相關者根據這些實踐的權利和責任，在個人、社區、賭博行業，監管者和政府之間推廣一個共識。

本守則的副本必須提交予維州賭博和賭場管制委員會 (VGCCC) 。

2. 守則的目的

KENO (維州) 尊重我們的客戶享用我們的產品和服務的權利。客戶必須對他們自己的行為負責，但 KENO (維州) 承認，我們自己亦有責任向我們的客戶提供可能幫助他們管理其賭博的合適資訊，如果他們要求這支援的話。

本守則的基本目的是確保在 KENO (維州) 的網絡上有一個標準的框架，從而確保：

- 客戶就賭博作出知情的決定；
- 當客戶要求協助時，KENO (維州) 可促使他們取得賭博支援服務；
- 與我們的利害相關者維持有意義的關係，以便我們與社區組織、政府、問題賭博輔導

- 員、我們的僱員和業內組織加深對問題賭博的認識；和
- 關顧客戶的原則令客戶有能力作出知情、自覺的決定以盡量減少與賭博相關的禍害。

3. 守則的範圍

本守則包括：

- 就負責任賭博我們對客戶的承諾；
- 我們提供的資訊和資源（會不時修訂）的概覽，以知會我們的客戶關於我們的產品、負責任賭博和問題賭博輔導服務；
- 我們如何在符合我們對客戶關顧最高標準的承諾下，透過我們的零售網絡和互動渠道負責任地提供賭博活動；
- 就與賭博相關的問題，我們如何支援客戶尋求協助；和
- 如何執行本守則。

4. 守則的適用性

本守則適用於：

- KENO（維州）和我們的僱員；
- 我們的零售網絡和代理在該網絡（包括場地內）僱用的所有人；和
- 我們提供的 Keno 賭博服務或產品，包括那些透過電子設施在維州內提供的。

我們或會不時修訂本守則。在本守則最新版本發佈前，其副本將已提交給 VGCCC。根據規定，本守則最新版本可於我們的零售網絡、我們的網站 keno.com.au（我們的網站）、我們的 Keno 手機程式（我們的手機程式）和 VGCCC 網站 vgccc.vic.gov.au 取得。當我們更新本守則時，我們會在我們的網站通知我們的客戶。

本守則與維多利亞州任何其他供應商提供的 keno 無關。

5. 對法律和業內其他法規的遵守

KENO（維州）會遵守維州內所有關於我們提供 Keno 產品和服務的相關法律，包括與下述相關的：

- 業內的負責任賭博行為守則和/或實踐；
- 任何 18 歲以下的人士（**未成年人士**）；
- 提供予賭博意圖的借貸；
- KENO（維州）的 Keno 規則；
- 對場地的要求；
- 與賭博一起提供酒精；
- 廣告和宣傳；和
- 私隱。

6. 法律和守則矛盾之處

當本守則與聯邦或州的任何立法或法規有矛盾之處，將以更高的標準為準。

此外，本守則將與我們在維多利亞州採納的任何其他適用的業內負責任賭博行為守則和/或實踐一起使用，並且在有需要時被視為後者的補充。

在整份守則中，我們對我們的客戶作出承諾。我們的業務性質意味著我們依賴受僱於我們零售網絡場地的人員來履行該等承諾。我們的零售網絡場地的擁有權和運作與 KENO (維州) 無關，這包括位於酒店、持牌會所和其他設施內的 Keno 設施。然而，KENO (維州) 有責任為我們的零售網絡提供工具培訓，以確保場地最大程度地遵守本守則。場地可透過 Keno Connect 網上平台取得負責任賭博的資源，包括培訓材料。

我們會盡最大努力和採取所有負責任的步驟，以確保我們的場地和受僱於這些場地的所有員工對本守則的要求作出承諾。憑藉它們與 KENO (維州) 之間的代理協議，每一個場地都被要求確保其僱員根據本守則而協助 Keno 的行為和所有相關活動。

我們的承諾

7. 對本守則的傳訊

我們會在網上和在我們的零售網絡發佈和宣傳本守則。在所有 Keno 零售網絡場地、透過我們的網站和手機程式均可取得本守則。任何客戶均可致電 1800 056 066 給我們的客戶支援小組要求取得本守則的紙質本。

我們會透過場地、電子郵件、網站通知或我們可以定期聯絡客戶的任何其他方式，定期提醒我們的客戶本守則的存在。KENO (維州) 在我們的網站和應用程式上有明顯的訊息，詳細說明我們的運作受本守則和負責任賭博訊息的約束。

本守則的英語版在場地、我們網站的負責任賭博部分和我們的手機程式提供給我們的客戶。本守則 (或其撮要) 亦被翻譯為主要社區語言，可透過我們的網站、手機程式或致電給我們的客戶支援小組而索取。這些主要社區語言為阿拉伯語、華語、意大利語、土耳其語、希臘語、越南語和西班牙語。透過我們的客戶支援小組聯同全國翻譯和口譯服務，電話翻譯和口譯服務亦可提供給客戶和場地操作者。

8. 對本守則的覆核

KENO (維州) 會盡最大努力確保本守則符合所有立法和法規要求，包括任何部長級方向。我

們會定期對本守則進行合規覆核（包括我們零售網絡的合規性）。作為持續合規管理框架的一部分，KENO（維州）會尋求和考慮來自主要利害相關者，包括場地員工、場地值班經理、代理、客戶和 Keno 僱員的回饋。

當負責任賭博環境出現重大轉變時，如有需要我們亦可能進一步評核本守則。當出於該原因而修改本守則時，我們會諮詢我們的客戶、僱員、來自我們的運作中不同界別的代表，以及賭博業內組織的代表、適用/合適的問題賭博輔導服務和社區組織。

本守則的任何更新在發佈前將提交予 VGCCC。根據規定，更新了的守則會在場地、我們的網站和 VGCCC 網站上取得。

9. 對負責任賭博實踐的週年覆核

我們每年都進行代理和客戶調查以加深了解我們如何將我們對本守則的承諾傳遞給客戶，以及場地如何提供支援。

這追查方法用於確保我們對本守則保持高度認知，並在多個領域提供深刻見解，當中包括確定客戶獲取負責任賭博內容的主要資訊來源、了解我們的客戶如何看待我們的保護活動，以及客戶對負責任賭博訊息的意識。

10. KENO（維州）政策和程序

KENO（維州）會盡最大努力確保所有 KENO（維州）僱員、代理及其僱員（包括那些在場地的）都獲得支援本守則和負責任地提供我們的產品和服務的合規工具、資訊和培訓。這些資源可透過網上的 Keno Connect 和我們場地的內聯網門戶網站而取得。如有需要，亦可向場地委任的 Keno 銷售主任尋求支援。

這些工具和資源包括運作政策和流程、遵守守則的明確責任、報告違反守則的報告機制以及處理負責任賭博問題的跟進程序。我們亦會在網上和整個零售網絡上監察對本守則的執行和持續管理。

KENO（維州）透過定期現場檢查來監察代理對本守則內容的遵守。現場檢查由 Keno 零售檢查小組在構成零售網絡的各個場地流動地抽樣進行。現場檢查的結果會記錄在一份報告中，這被視為 KENO（維州）對負責任賭博最佳實踐的持續承諾的一部分。

除了現場檢查，在進行正常造訪活動時我們會檢查場地是否遵守各項負責任賭博的措施（包括展示所有必需的標誌和訊息）。場地可透過 Keno Connect 網上平台下載 Keno 負責任賭博指示牌和獲取 Keno 指示牌建議單張。

11. 負責任賭博培訓

KENO (維州) 要求所有 KENO (維州) 僱員、代理及其僱員了解本守則的承諾和規定，以及適用的法規。

代理及其僱員在獲發 Keno 操作人員證件前，需要出席 KENO (維州) 的培訓。

培訓旨在為場地員工提供 Keno 各方面的操作知識。所有 KENO (維州) 的培訓課程都包括負責任賭博事項、自我排除計劃、Keno 產品、KENO (維州) 規則和本守則的單元。場地員工可按需在 Keno Connect 門戶網站內的「場地簡介」部分提出培訓要求。我們致力確保所有 KENO (維州) 僱員、代理及其僱員：

- 有能力根據本守則向客戶提供我們的產品和服務；
- 認識可能是問題賭博的行為指標；
- 當其地點發生了事情，有能力作出適當記錄；和
- 具有體諒地與客戶溝通的技巧。

KENO (維州) 和場地將根據負責任賭博的要求而按照下述指引來運作：

- 在 Keno 的銷售點展示包含問題賭博資訊的小冊子。KENO (VIC) 可按要求提供此類小冊子的社區語言版本。
- 不容許未成年人士使用自助終端機。
- 所有 KENO (維州) 的遊戲登記表和彩票都會包含有關問題賭博的警告並提供輔導資訊。
- 如何玩遊戲的資訊將透過場地和我們網站上的小冊子提供，這些資源將包含關於問題賭博和獲勝機會的資訊。
- 不得提供或供應任何免費或有折扣的酒類作為參與 Keno 遊戲的誘因。

KENO (維州) 最少每 12 個月為其員工提供進修培訓，包括在僱員的新聞通訊和傳訊提供負責任賭博資料、在工作場所展示負責任賭博資料以提醒員工負責任賭博政策及其責任。代理及其僱員可透過 Keno Connect 平台獲取負責任賭博的培訓和資源。

12. 員工賭博政策

所有 KENO (維州) 僱員都要遵守僱員賭博政策。遵守本政策是入職或合同的嚴格要求。違規會被視為嚴重違反一項主要政策。

該政策對我們的員工無論是在上班時或下班後能否參與我們運作的 Keno 活動作出種種限制。這包括不容許我們的僱員在上班時參與 Keno 遊戲，除非這是員工正式任務之一。

代理僱員/場地員工不得在上班時參與 Keno 遊戲（包括輪班的休息時間），除非這樣做是為了執行他們的常規工作任務。獨立擁有和運作的場地設有政策嚴禁僱員在上班時（包括輪班的休息時間）賭博。我們亦鼓勵這些場地就僱員下班後在他們的場地參與賭博產品而制定政策。

作為就職指導的一部分，代理僱員在獲發 Keno 操作人員證件前會先接受負責任賭博培訓。任何場地員工指出他們有賭博問題的話，會被轉給場地的值班經理。

任何與該等員工的聯絡將要尊重員工的私隱權。

13. 廣告、市場推廣和宣傳

KENO（維州）會確保任何廣告、與 Keno 相關的市場推廣或宣傳：

- 就 Keno 產品的廣告或宣傳，遵守所有適用的聯邦和州法律、法規和守則，包括澳洲全國廣告商協會採用的道德守則；
- 具有良好品味（顧及普遍的社區標準）而且並非冒犯性或不雅的；
- 事實上正確、準確、真實；
- 並非虛假、誤導或欺騙性的，而且並不歪曲獲勝或財務得益的概率；
- 並非有意、明確或間接地針對易受影響的人或弱勢群體和/或 未成年人士；
- 不會針對或旨在吸引未成年人，亦不會一起出現在與未成年人有關的優惠、活動或設施廣告；
- 不得在賭博時提倡飲酒，亦不會將賭博與酒精掛鉤；
- 不得向人提供任何信貸、獎勵或代用券，作為開啟 Keno 賬戶或推介其他人開啟 Keno 賬戶的誘因；
- 不得向人提供任何信貸、代用券或獎勵或其他利益，以鼓勵某人同意或繼續同意收取直銷市場推廣；
- 在 Keno 賬戶持有人提交取消賬戶要求後，不得鼓勵或提供任何信貸、代用券或獎勵或其他利益以誘使該人保留其賬戶；
- 在獲得任何被確定為獲獎人的同意後才公佈；
- 對社會負責；
- 不得宣傳賭博作為資助日常家庭購買或生活費或紓緩財務或個人困難的方式；
- 不得製造一種印象令人以為賭博是改善財務狀況的合理策略；
- 不得宣傳賭博作為一種手法以提高社會地位或就業、社交或性前景；
- 不得作出與獲勝或獎金相關但並非基於事實、無法證明或誇大的聲明；
- 不得指出或暗示玩家的技巧會影響賭博的結果；和
- 不得誇大賭博活動與賭客如何使用利潤之間的聯繫。

場地可不時進行 Keno 宣傳活動。Keno 代理協議規定，場地僅在事先獲得 KENO（維州）批准的情況下，方可開展有關 Keno 的宣傳活動。如果一個場地獲選參與由 KENO（維州）進行的 Keno 宣傳活動，它只能使用由 KENO（維州）提供和/或批准關於該活動的官方服務和材料。

KENO（維州）透過下述的內部行動，確保我們遵守我們的負責任廣告宣傳責任：

- 我們向 KENO（維州）僱員傳遞關於我們的負責任廣告宣傳責任資訊。
- 透過我們的入職指導培訓和持續的市場推廣培訓，我們對所有 KENO（維州）僱員進行我們的負責任廣告宣傳責任培訓。
- 我們盡最大努力確保我們的自我排除客戶不會收到直銷市場推廣。

- 所有廣告和市場推廣在向市場發佈前，必須先由負責任賭博運作小組和法律小組覆核和提供回饋，然後由高級市場推廣經理簽發。

向我們的客戶提供資訊和支援

14. 產品資訊

代理必須確保：

- 可按要求而出示 KENO（維州）規則的副本以供檢查；
- 可按要求而出示本守則（或其撮要）的主要社區語言（阿拉伯語、華語、意大利語、土耳其語、希臘語、越南語和西班牙語）副本以供檢查；
- 可按要求而出示本守則的副本以供檢查；和
- 場地員工可按要求而立即為客戶打印一份 Keno 規則或本守則的副本，或詢問客戶的電郵或住址並迅速把文件發送給他們。

本守則的副本可透過 Keno Connect 網上門戶網站的 Keno 工具箱而提供給場地員工。

15. 識別賭博的禍害

KENO（維州）在其零售網絡、我們的網站和透過我們的客戶支援小組提供資訊，協助客戶識別會引發導致賭博超支的行為。這些包括：

- 為逃避問題或沮喪而賭博。
- 不上班或不上學而去賭博。
- 花在賭博的時間多於與家人朋友共聚的時間。
- 每天都在想著賭博。
- 賭博是為了贏錢而非樂趣。
- 為了贏回因賭博輸掉的金錢而賭博。
- 由於賭博而感到情緒低落。
- 說謊或秘密地賭博。
- 為了賭博而借錢。
- 因為賭博而與家人朋友爭拗。
- 花在賭博的時間比計劃中的時間更長。
- 賭博直至分毫不剩。
- 由於想著賭博而失眠。
- 不支付賬單並且用支付賬單的金錢來賭博。
- 試圖停止賭博但卻做不到。
- 試圖停止或減少賭博時變得情緒不穩。
- 試圖通過下更大的賭注來提高賭博的刺激程度。
- 犯法以獲取用於賭博的金錢。

KENO (維州) 鼓勵出現任何這些指標的任何客戶聯絡賭客協助熱線 1800 858 858 (免費電話) 或採取步驟使用自我排除計劃。我們網站的「工具和策略」部分向客戶提供工具協助客戶管理其賭博。這些工具包括設定存款限額、作出小休和取消他們的賬戶。

為支持 KENO (維州) 對負責任賭博的承諾以及我們渴望協助客戶作出預先承諾的決定，場地設有專職的負責任賭博主任：

- 在 Keno 操作期間駐守場地；
- 可協助客戶管理他們的賭博開支；
- 透過 KENO (維州) 和賭客協助熱線幫助客戶獲得賭博支援服務；和/或
- 幫助取得自願的自我排除計劃。

16. 負責任賭博資訊

KENO (維州) 與代理和場地員工合作，以多種形式提供負責任賭博資訊，包括小冊子、貼紙和海報。這包括但不限於下述資訊：

- 客戶如何可以負責任地賭博；
- 作出預先承諾決定；
- 可提供的賭博支援服務；
- 我們的產品資訊，以便客戶作出知情的決定，包括獲勝的機率；
- 禁止向未成年人和醉酒者銷售我們的產品；
- 禁止為賭博提供信貸；
- 如何支付特定價值的獎金，例如用支票支付高額的獎金；
- 可提供 KENO (維州) 規則以便查閱；
- 關於如何自我排除的資訊；和
- 本守則的資訊。

賭博支援服務的聯絡資料和負責任賭博提點亦以多種形式展示，包括在場地（包括自助服務終端機）、我們的網站和透過 Keno 應用程式的屏幕顯示。

所有相關材料都會展示下述的負責任賭博訊息：

Think! About your choices.

Call Gambler's Help 1800 858 858

www.gamblinghelponline.org.au

17. 賭博環境

代理及其僱員每一季都被提醒關於他們的義務，以確保他們為已在其場所一段長時間的客

戶管理和監察他們的環境。我們鼓勵代理及其僱員直接和該等客戶說話，以確保他們意識到時間的流逝。

KENO（維州）亦鼓勵客戶小休，不要長時間進行賭博和沉迷賭博。這種鼓勵的形式包括宣佈已安排的活動或透過與客戶直接互動。已安排的活動種類包括：

- 宣佈現在可享用早茶
- 宣佈會員抽獎
- 展開活動，例如早晨音樂

此外，場地內所有主要範圍都設置時鐘以便客戶意識到時間的流逝。場地員工在宣佈場地活動時會提及時間。所有 Keno 彩票都印有購買的時間。

18. 與客戶的互動

KENO（維州）僱員和代理及其僱員（包括場地員工）均已受訓以識別可能會表明客戶有賭博問題的行為。

當一位客戶、KENO（維州）僱員或代理的僱員聯絡場地員工要求關於賭博問題的資訊或協助，或被觀察到表現出或顯露出苦惱，或可能顯示他們有賭博問題行為的信號，將會由場地的值班經理或高級僱員（最好是代理）接觸以提供幫助，並且會：

- 在被接觸時獲得以支持、體諒和合宜的方式；
- 被鼓勵小休，暫停賭博；
- 被訂下一些茶點（例如茶或咖啡）在場地較安靜、私人的地點享用；
- 獲提供支援服務的資訊以幫助管理遊戲，例如如果客戶使用網上賭博服務的話可定下預先承諾的限制，或聯絡 KENO（維州）的客戶支援小組和/或賭客支援服務以尋求更多幫助；
- 獲提供支援以便作出自我排除；和
- 如果是 KENO（維州）僱員、代理及其僱員的話會獲提供我們的僱員協助熱線，該熱線由外部的獨立專業輔導服務管理。

客戶需要幫助的指標可能包括：

- 每天都賭博或在關門時間感到難於停止賭博；
- 賭博時顯露出攻擊性、反社會或情緒化行為；
- 長時間賭博（即無間斷地賭博三個小時或更長時間）；
- 賭博時避免與人接觸，很少與其他人交流，對周圍發生的事情幾乎沒有反應，向員工或其他客戶提出借錢要求，或繼續用大筆獲勝的收益賭博；
- 要求自我排除，和/或披露與賭博有關的問題。

KENO (維州) 僱員、代理及其僱員 (包括場地員工) 沒有接受過培訓以評估某人是否問題賭客, 但必須以體諒的方式了解和應對該些苦惱的指標。

KENO (維州) 要求, 在這種情況下採取的行動須由零售網絡內的場地員工記錄在由 KENO (維州) 服務支持中心適當維繫的負責任賭博登記冊中。

KENO (維州) 亦在工作時間內指定了客戶支持小組成員以便聯絡。可通過負責任玩遊戲電話號碼 1800 056 066 聯絡客戶支持小組。客戶支援小組可以按需要而:

- 協助客戶找到工具和資源;
- 提供更多資訊和與賭博相關的支援服務的聯絡詳情;
- 對於明顯因賭博而苦惱的玩家, 向他們提供為客戶而設的賭博支援服務詳情, 包括將客戶直接轉介給賭客協助熱線; 和
- 協助客戶從我們的產品中自我排除。

我們尊重和保障我們客戶的私隱。我們的私隱政策可在我們的網站 keno.com.au 取得。

19. 負責任賭博登記冊

代理必須在其場地建立適當流程, 以確保所有與負責任賭博相關的事項被記錄在負責任賭博登記冊內。所有相關的場地員工應均獲悉該登記冊、以及可在場地哪處找到和如何使用。

負責任賭博登記冊應規定記錄以下所有資訊:

- (a) 發生的日期和時間;
- (b) 觀察或處理此事的代理僱員的姓名;
- (c) 所涉及客戶的姓名 (如有)
- (d) 對所發生事件的描述;
- (e) 場地員工完成或收到與該事項相關的任何文件的詳情;
- (f) 任何相關方採取的行動和發表的評述, 或要求或同意進行的任何跟進行動的細節

客戶在負責任賭博事項上的私隱權和保密權應時刻被尊重。KENO (維州) 尊重和保障我們客戶的私隱。我們的私隱政策可見於我們的網站。

負責任賭博登記冊必須可按要求隨時提供予 VGCCC 檢查員。

20. 交易

場地不會兌現客戶的支票, 包括為了玩 Keno 而兌現支票。場地內展示了指示牌說明這一點。

根據代理和KENO（維州）之間的代理協議，代理及其僱員必須嚴格遵守大額支付流程，以現金支付的獎金不得高於指定的最高 Keno 現金支付限額。餘額必須透過由 KENO（維州）簽發的支票或電子資金轉賬到客戶指定的賬戶來支付。獎金支付方式由 KENO（維州）決定。場地不得簽發獎金支票。

21. Keno 自我排除計劃

KENO（維州）促進自願的自我排除，容許客戶從網上 Keno 作出自我排除。它亦支援場地在維州提供的、由業內運作的自我排除計劃。

如有要求，KENO（維州）向客戶提供：

- 如何從網上 Keno 作出自我排除的資訊（包括自我排除涉及什麼，如何申請、程序為何、客戶必須提供的資料和文件），和
- 問題賭博支援服務聯絡資料。

我們會讓 Keno 賬戶持有人透過聯絡客戶支援小組 1800 056 066 或到訪 Keno.com.au 網站（並下載 Keno 自我排除表格）而從網上 Keno 作出自我排除。

KENO（維州）設有政策和程序記錄下述數目：

- (a) 已作出自我排除的 Keno 賬戶持有人；和
- (b) 已作出自我排除者延長或取消其自我排除。

當客戶在自我排除期後尋求再次參與遊戲，他們可能要首先以 KENO（VIC）確定的方式驗證其管理支出和參與的能力。

當賭博已構成客戶的問題，我們鼓勵他們考慮尋求從 Keno 作出自我排除。

管理網上賬戶

22. 管理網上賬戶的功能

KENO（維州）非常關注社區和政府對合法賭博產品的負責任規定的著重，認同一些客戶可能會難以控制個人支出水平。負責任賭博就是關於知情、享受樂趣和知道自己的能力限制。

使用我們的網站和應用程式的客戶可使用他們的 Keno 賬戶設定控制，從而讓他們令其 Keno 遊戲活動保持平衡。Keno 應用程式和我們的網站提供自助管理工具，包括設定存款限額、小休和取消賬戶。客戶可透過我們網站的「工具和策略」部分，探索我們讓他

們控制其 Keno 體驗的多種工具。

KENO (維州) 可基於負責任賭博和保護玩家的原因而排除或中止客戶以及取消客戶或僱員的賬戶。在這些情況下，KENO (維州) 會直接聯絡受影響的客戶，幫助他們連絡相關的支援服務。

23. 存款限額

存款限額讓客戶管理在一個指定時期內可以存入他們的 Keno 賬戶的最高金額。我們建議客戶根據他們的個人狀況設定存款限額。

在設立 Keno 賬戶時，所有客戶都會獲邀設定存款限額。

設立了 Keno 賬戶後，客戶可隨時透過以下方法選擇設定或更改他們的存款限額：

- 登入他們的 Keno 賬戶然後跟隨指示；或
- 聯絡我們的客戶支援小組 1800 056 066；或
- 使用我們網站的「聯絡我們」頁面 (<https://www.keno.com.au/contact-us>) 以書面方式聯絡

任何對存款限額的降低會即時生效，但提高則會在作出要求7 日後才生效。

設定存款限額的優點包括幫助客戶：

- 設定預算並控制從個人資金中存入他們可負擔用於賭博的金額；和
- 僅使用設定用於賭博而非用於支付其他賬單的金額來賭博，從而幫助他們繼續負責任地賭博。

24. 取消訂閱市場推廣資訊

KENO (維州) 不會在未事先獲得客戶同意前向他們提供任何直銷市場推廣 (包括電郵和短訊)。

客戶可隨時更新他們的市場推廣 喜好和選擇不獲取來自 KENO (維州) 的直銷市場推廣 (包括電郵或短訊訊息)。客戶可透過下述方式更改他們的市場推廣喜好：

- 透過我們的網站和應用程式登入其 Keno 賬戶；或
- 致電給客戶支援小組 1800 056 066；或
- 透過使用電子通訊中的退訂條款。

如果客戶：

- 提交要求取消他們的 Keno 賬戶；或
- 透過我們的網站要求從 Keno 自我排除；

KENO（維州）會採取措施取消客戶對直銷市場推廣的訂閱。

25. 小休

客戶可能會不時希望在短期內失去參與 Keno 遊戲的能力。小休讓參與 Keno 遊戲的客戶透過 Keno 應用程式或我們的網站暫停其賬戶 1 至 180 日。在小休期內，客戶將無法獲取其 Keno 賬戶或任何相關功能。在小休期滿後，客戶的 Keno 賬戶將在下一次登入時自動解封。

在客戶使用小休功能期間，他們不會收到任何來自 KENO（維州）的直銷市場推廣通訊。

26. 交易記錄和網上報表

覆核歷來的網上活動和表單可幫助客戶掌握資訊，協助客戶負責任地賭博。

透過網站其 Keno 賬戶或應用程式，客戶可獲得長達 90 天的交易以便覆核。如要獲取 90 天以上的交易列表，客戶可聯絡客戶支援小組 1800 056 066。

27. 取消網上賬戶

不欲繼續使用 Keno 賬戶的客戶，可提交取消其賬戶的要求：

- 透過 Keno 應用程式或在我們的網站登入其 Keno 賬戶；或
- 透過我們的客戶支援小組 1800 056 066；或
- 使用我們網站的「聯絡我們」頁面 (<https://www.keno.com.au/contact-us>) 以書面方式聯絡。

KENO（維州）會在可行情況下和完成所尚未開彩的遊戲後盡快處理客戶的取消賬戶要求。

在 Keno 賬戶關閉後，客戶將無法再登入或獲取其 Keno 賬戶的任何功能。

來自任何尚未完成的遊戲的獎金或尚未支取的其他資金，會透過銀行轉賬或把支票寄到客戶登記的地址來支付給客戶。

28. 主動監察計劃

為了進一步保護 Keno 賬戶的客戶，KENO（維州）透過分析工具和主動賬戶監察來監察開支和活動。當我們識別一位客戶的行為發生重大變化時，我們可能會透過短訊、電郵或電話等通訊形式作出干預，確保客戶意識到 Keno 賬戶的管理功能和控制可支援他們負責任地參與遊戲。

透過我們的主動監察計劃而識別出的客戶，會透過我們眾多的工具和賭博支援服務資訊而獲得支援。資訊可能會幫助那些感到或需要幫助以管理其賭博的人，或其他可能因賭博而受到不利影響的人。

支援負責任賭博

29. 未成年人士

我們的服務旨在供成人使用，成人的定義為 18 歲或以上人士。未成年人士參與我們的賭博或持有 Keno 賬戶是違法的。我們嚴禁未成年人士賭博。

KENO（維州）會採取一切合理步驟確保未成年人士不能使用我們的服務。在開設 Keno 賬戶前，客戶必須提供出生日期並聲明他們是 18 歲以上。

此外，Apple App Store 或 Google Play Store 不會顯示或下載 Keno 應用程式，除非根據 Apple 和 Google 的政策使用者賬戶是 18 歲以上人士。

場地必須展示指示牌指明未成年人士不准賭博。我們的網站和 Keno 應用程式也有合適的警告指明未成年人士不得在網上參與遊戲，亦不得向我們登記。

我們的 Keno 賬戶條款和條件指明未成年人士不得透過我們下注，並指出我們的客戶有義務不容許未成年人士透過他們的 Keno 賬戶下注，或透露其賬戶的保安詳情。

場地設有流程以檢查要下注或收取獎金的人的身份，從而確保只有 18 歲以上人士參與 Keno。

所有場地在所有下注地點設置「未成年人士」指示牌，如適用的話在所有 ATM 或 EFTPOS 機的位置也設置指示牌。這些指示牌隨時可供場地員工透過 Keno Connect 平台而訂購。我們沒有禁止未成年人士進入場地的一般限制，但是所有場地員工如果不確定客戶是否至少 18 歲，則必須要求他們提供年齡證明。如果不能提供有相片的身份證明，客戶會被要求離開銷售 Keno 的地方（即視乎情況，離開自助服務終端機或操作員櫃台）。

如果我們認為一位不足 18 歲人士在 KENO（維州）開設了 Keno 賬戶，或開設了賬戶的客戶容許未成年人士使用其 Keno 賬戶下注，我們會立即取消該 Keno 賬戶，並向風險和合規委員

會報告該事宜。

如果您持有 Keno 賬戶而有未成年人士可使用您用來進入我們的網站或 Keno 應用程式的設備，我們鼓勵客戶下載和安裝保護兒童軟件套裝。該軟件有助防止未成年人士進入我們的網站或 Keno 應用程式。

當客戶透過我們的網站或 Keno 應用程式在網上參與 Keno 遊戲，所有客戶都要完成年齡和身份檢查。這檢查必須在參加後 14 天內完成，否則 Keno 賬戶會被中止。在年齡和身份被驗證前，Keno 賬戶的功能會被削減，包括存款、開支和提款的限制。

30. 預先承諾

KENO (維州) 建議和支援場地鼓勵所有參與 Keno 遊戲的客戶根據自己的狀況設定時間和金額限制。場地在設有 Keno 自助服務終端機的地點展示建議客戶「設定並遵從限制」的指示牌。

我們的網站和應用程式鼓勵所有客戶設定存款限制。此外，Keno 遊戲指南提供會引致過度支出狀況的資訊。

問題賭博的指標包括：

- 每天都賭博或在關門時間感到難於停止賭博；
- 長時間賭博，即無間斷地賭博三個小時或更長時間；
- 賭博時避免與人接觸，很少與其他交流，對周圍發生的事情幾乎沒有反應；
- 試圖向員工或其他客戶提出借錢要求，或繼續用大筆獲勝的收益賭博；
- 賭博時有攻擊性、反社會或情緒化行為；和/或
- 在感到壓力或不愉快時試圖贏回賭博的損失。

當客戶知會了代理及其僱員其預先承諾決定，代理及其僱員會鼓勵客戶保持其預先承諾決定作為對他們的支援。

31. 指示牌

KENO (維州) 要求場地展示負責任賭博訊息，以及為個人和/或其家人提供賭博支援服務的資訊，從而了解可在何處獲得幫助以管理賭博問題。這些指示牌有些是法律規定的，有些則由 KENO (維州) 創作並在場地展示。所提供的資訊和訊息會被覆核，如有需要會每年更新。場地員工可透過 Keno Connect 網上平台下載指示牌資源。

負責任賭博指示牌要展示在接受 Keno 彩票的所有地點，如果場地有 ATM 或 EFTPOS 設施，負責任賭博指示牌要在該處展示。我們在我們的網站上提供有關負責任賭博的訊息，以及在何處和如何尋求與賭博相關問題的幫助。

32. 與社區合作

KENO（維州）致力促進與場地和當地問題賭博支援服務建立強大聯繫，包括鼓勵與當地賭客支援服務舉行定期會議。

這些會議的例子可包括：

- 主辦由當地賭客支援服務舉行的場地僱員培訓週年大會；和 /或
- 代理或值班經理與賭客支援服務之間每半年的/定期會議

這些會議的詳情應記錄在位於遊戲室/場地的負責任賭博文件檔/登記冊。會議詳情可包括：

- 會議日期和時間；
- 出席會議者；
- 討論題目；
- 會議結果/行動項目；和
- 下次會議日期。

在場地內，我們要求值班經理作為一個聯絡點，從而提供問題賭博支援服務以及與負責任賭博相關事宜的資訊。

我們每年都支持維州賭博禍害意識週，以加強維州社區對賭博和賭博禍害的意識。這是一個加強社區理解高風險賭博行為的機會，鼓勵人們認識到其賭博何時可能令他們面臨禍害的風險，提供控制賭博的實用方法，以及在有需要時他們可如何獲得幫助的資訊。我們鼓勵 Keno 場地透過他們的網絡分享運動的訊息和數碼內容以宣傳賭博禍害意識週，並出席由維州政府和賭博支援服務主辦的賭博禍害意識週活動。

33. 問題賭博支援服務

為求達到最高的客戶關顧標準和加強我們對問題賭博的認識，我們每季都與問題賭博相關的支援服務、社區組織、政府各相關級別和業內組織聯繫，在有需要時會有更多聯繫。這些維州問題賭博機構包括但不限於賭客協助服務（Gambler's Help）、救世軍（Salvation Army），維州賭博議會和問題賭博輔導員旗下的其他機構。

我們透過下述方式與問題賭博輔導員聯繫：

- 就我們的自我排除計劃、轉介計劃和本守則，以非正式和持續的電話和電郵聯絡來尋求他們的建議和回饋；
- 就本守則，以正式的電話和電郵聯絡來尋求建議和回饋（根據我們的責任對守則進行週年覆核）；和
- KENO（維州）在維多利亞州各問題賭博輔導論壇上整年都有代表、發表意見和聯繫，並

且每年都出席全國賭博研究協會 (NAGS) 的會議。

34. 對守則的履行

所有新的 Keno 僱員和場地員工在開始於 KENO (維州) 或代理工作時獲發的入職指導材料包括本守則在內。由員工或客戶識別到關於本守則的事宜會被轉給 KENO (維州)。

35. 客戶投訴

如客戶有意就 KENO (維州) 負責任賭博行為守則提出投訴，我們鼓勵我們的客戶告訴我們。我們設有正式的投訴管理政策以確保我們合適地考慮和處理我們客戶的投訴。

根據下述的 Keno 處理投訴憲章，投訴應被發送到：

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

或者，客戶可能想透過使用我們網站的「聯絡我們」頁面來聯絡我們。

如果作出電話投訴，投訴人可能會被要求以書面提供投訴的詳情。

我們會在合理時期內調查該事件或投訴；如果是書面投訴，會在 21 日內。

KENO (維州) 事件管理小組調查、決定和執行決議，知會投訴人和被投訴人 (如適用) 其結論和得出該結論的原因，並記錄投訴的詳情和結果。如果問題獲得解決，毋須採取進一步行動。

如果投訴人要求覆核決定，將可進行內部覆核，可能會包括下述措施：

- 檢查所有關於投訴的資料。
- 可能要舉行投訴人和被投訴人，和/或涉及管理該投訴員工之間的討論。

如果投訴人要求覆核內部決定，事情將由 KENO (維州) 轉介給獨立調解員小組的一位成員，以便根據所提交的文件而作出決定或在必要時安排調解。此過程的費用將由 KENO (維州) 和投訴人平均分攤。

根據 KENO (維州) 的保存記錄責任，對本守則執行的投訴和任何審核過程決定的記錄會保存在負責任賭博登記冊七年，並可按要求而提交予消費者事務、博彩和酒類監管部長或維多利亞州博彩和賭場控制委員會檢查。

所有投訴的文件必須保存在負責任賭博登記冊內，可按要求而提交予 VGCCC。

36. 定義

活躍的 Keno 賬戶 是指一個尚未取消的 Keno 賬戶，曾經在先前12個月內用來購買 KENO (維州) 產品。

代理 是指根據《2003年賭博管制法》(維州) 第 6A.2.4(3) 節獲 KENO (維州) [Section 6A.2.4(3) of the *Gambling Regulation Act 2003* (Vic)] 認可銷售 Keno 彩票的一個人或多個人。

代理僱員 是指代理的僱員。

應用程式 是指由 KENO (維州) 在能夠上網的智能手機、設備和/或平台提供的應用程式。

值班經理 是指在特定時間聯絡時在場地內值班的高級經理。

Keno 具有本守則內規定的意思。

Keno 賬戶 是指 KENO (維州) 透過互聯網平台提供的客戶賬戶。

Keno Connect 是指 KENO (維州) 聯同其他項目一併提供予代理和場地員工的網上平台，以取得場地銷售數據、預訂宣傳和文具，以及下載市場推廣和負責任賭博的資料。

KENO (維州) 是指 Keno 持牌人，即 Keno (Vic) Pty Ltd, 位於 Level 21, Tower 2, 727 Collins Street, Melbourne, Victoria。

未成年人 是指未滿18歲的人。

場地 具有本守則內指明的意思。

場地員工 是指在一個場地上代理的僱員。

網站 是指 Keno 網站，網址為 www.Keno.com.au。