

Bộ Điều lệ Cờ bạc Chứng mực

Phiên bản 7, tháng 5 năm 2021



Mục lục

Lời tựa	1
Cam kết của Crown về Cờ bạc Chứng mực	2
Việc sẵn có Bộ Điều lệ	4
Thông tin về Cờ bạc Chứng mực	5
Thông tin về Sản phẩm Cờ bạc	10
Thông tin về Chương trình Khách hàng Trung thành	10
Cam kết Sẵn (Pre-Commitment) – Giới hạn Số tiền và/hoặc Thời gian Tự nguyện	12
Tương tác với Khách hàng	13
Tương tác với Nhân viên	17
Các Dịch vụ Hỗ trợ về Nghiện Cờ bạc	18
Khiếu nại của Khách hàng	19
Tuân thủ Luật cấm Trẻ vị thành niên/ Người dưới 18 tuổi	20
Môi trường Cờ bạc	21
Các Giao dịch Tài chính	23
Quảng cáo và Khuyến mại có Trách nhiệm	25
Thực thi và Tái duyệt Bộ Điều lệ	27
Bảng Chú giải Thuật ngữ	28

BỘ ĐIỀU LỆ CỜ BẠC CHỨNG MỰC

LỜI TỰA

Công ty TNHH Crown Melbourne (**Crown**) là nhà điều hành Crown Melbourne Resort bao gồm Sòng bạc tại Khu phức hợp (Complex) Crown nổi tiếng xuất sắc về tất cả các khía cạnh dịch vụ và cơ sở vật chất. Cam kết của chúng tôi đối với việc cung cấp dịch vụ cờ bạc cho khách hàng theo cách có trách nhiệm, tập trung vào giảm thiểu tác hại, cũng lẽ dĩ nhiên. Bộ Điều lệ Cờ bạc Chứng mực (**Bộ Điều lệ**) này là điều phản ánh quan trọng của cam kết đó.

Đại đa số khách hàng đều thích trải nghiệm giải trí và cờ bạc của chúng tôi. Tuy nhiên, chúng tôi nhận thấy một số khách hàng, đôi khi, có thể gặp khó khăn trong mối quan hệ của họ với cờ bạc và điều này có thể gây ra khó khăn về cá nhân lẫn tài chính cho họ, đồng thời, gia đình, bạn bè và cộng đồng rộng lớn hơn của họ có lẽ cũng bị ảnh hưởng.

Dù quyết định cờ bạc là của riêng cá nhân và là lựa chọn dựa trên hoàn cảnh cá nhân, nhưng chúng tôi nhận thấy rằng để lựa chọn như vậy, khách hàng cần nhận được thông tin về các sản phẩm cờ bạc của chúng tôi và thông tin liên quan đến các dịch vụ và hỗ trợ có sẵn cho họ nếu họ cần hoặc nhờ trợ giúp về việc họ cờ bạc.

Bộ Điều lệ của chúng tôi thỉnh thoảng sẽ được tái duyệt và cập nhật. Mục tiêu của chúng tôi là hợp tác với tất cả các thành phần có quan tâm trong cộng đồng bao gồm Chính phủ, nhân viên tư vấn và chính bản thân khách hàng cờ bạc để bảo đảm có đóng góp ý kiến thích hợp vào những phát triển như vậy.

Bộ Điều lệ này thể hiện cam kết của chúng tôi với khách hàng và nhân viên của chúng tôi về việc giảm thiểu tác hại và cờ bạc chùng mực. Chúng tôi muốn quý khách tận hưởng những trải nghiệm của quý khách với chúng tôi, một cách an toàn và bền vững.

Như thường lệ, chúng tôi hoan nghênh ý kiến đóng góp của quý khách về bất kỳ vấn đề nào, bất kỳ lúc nào và đặc biệt đối với nỗ lực không ngừng của chúng tôi nhằm bảo đảm rằng tất cả những người chọn tham gia đều được tận hưởng các dịch vụ cờ bạc do chúng tôi cung ứng.

**Kính,
Crown Resorts**

CAM KẾT CỦA CROWN VỀ CỜ BẠC CHỪNG MỰC

Các sáng kiến nhằm giảm thiểu tác hại và cờ bạc chùng mực của Crown tập trung vào giảm thiểu rủi ro có thể xảy ra cho khách hàng nào có thể gặp khó khăn liên quan đến việc họ cờ bạc.

Cờ bạc chùng mực là kiểm chế và lựa chọn sáng suốt để bảo đảm cờ bạc không vượt ra ngoài vòng giới hạn hợp lý về tiền bạc và thời giờ, thú vị, cân bằng với các sinh hoạt khác và tránh các tác hại có liên quan đến cờ bạc (Gs. N. Hing, 2016).

Crown cam kết cung ứng các dịch vụ cờ bạc chùng mực bằng cách cung cấp thông tin, hỗ trợ và tài liệu về các đề tài cờ bạc chùng mực.

Bộ Điều lệ của Crown mô tả và thể hiện cách chúng tôi thực hiện cam kết này và ở mức tối thiểu, chúng tôi tuân thủ các yêu cầu pháp lý về cờ bạc chùng mực nêu trong Đạo luật Kiểm soát Sòng bạc 1991 (Vic) và Đạo luật Quy định về Cờ bạc 2003 (Vic).

Cam kết giảm thiểu tác hại của Crown và dịch vụ cờ bạc chùng mực bao gồm Trung tâm Cờ bạc Chùng mực (**RGC**), là cơ sở được xây dựng theo đúng mục đích, nơi đây cung cấp các chương trình, dịch vụ và tài liệu về cờ bạc chùng mực, bao gồm nhóm hỗ trợ khách hàng chuyên dụng và tận tâm. Họ thực hiện các sáng kiến về dịch vụ cờ bạc có trách nhiệm của Crown và cung cấp điểm tiếp xúc dành cho những khách hàng có thể cần trợ giúp.

Lời nhắn nhủ của Crown về Cờ bạc Chùng mực

Lời nhắn nhủ của Crown về Cờ bạc Chùng mực rất đơn giản nhưng sâu sắc – 'Nhận thức Trợ giúp Hỗ trợ'. Đây là cam kết giảm thiểu tác hại và hỗ trợ dành cho khách hàng, theo đó:

- Nhận thức – trợ giúp giảm thiểu tác hại bằng cách xây dựng nhận thức về các chương trình và dịch vụ cờ bạc chùng mực dành cho nhân viên và khách hàng;
- Trợ giúp – góp phần giảm thiểu tác hại bằng cách trợ giúp khách hàng quản lý việc họ cờ bạc; và
- Hỗ trợ – cung cấp môi trường nâng đỡ mà ở đó khả năng gây hại được giảm thiểu và văn hóa trợ giúp cờ bạc chùng mực được lồng vào tổ chức.

Lời nhắn nhủ của chúng tôi là một phần trong biểu trưng của chúng tôi và có thể nhìn thấy rõ ràng ở khắp mọi nơi trong Sòng bạc.

Ngoài lời nhắn nhủ 'Nhận thức Trợ giúp Hỗ trợ', Crown cũng sử dụng 'Luôn Chủ động', là một phần của lời nhắn nhủ Cờ bạc Chừng mực ban đầu của Crown. Điều này sẽ tiếp tục được cập nhật theo thời gian.



VIỆC SẴN CÓ BỘ ĐIỀU LỆ

Bộ Điều lệ có sẵn cho khách hàng, dưới dạng văn bản và khi được yêu cầu. Các bản sao Bộ Điều lệ có sẵn tại hoặc gần các quầy Crown Rewards, các quầy tài liệu gần các địa điểm Thu ngân và RGC hoặc gọi cho Cố vấn Cờ bạc Chừng mực (**RGA**) qua số 1800 801 098. Bộ Điều lệ cũng có sẵn tại trang mạng của Crown tại www.crownmelbourne.com.au

Khách hàng được thông báo về Bộ Điều lệ và tính sẵn có của Bộ Điều lệ này thông qua bảng hiệu đặt tại các quầy RGC và Crown Rewards. Ví dụ về bảng hiệu đó như sau:

Bộ Điều lệ Cờ bạc Chừng mực của Crown có sẵn tại Trung tâm Cờ bạc Chừng mực của Crown, tại các quầy Crown Rewards, khi được yêu cầu và tại trang mạng của Crown Melbourne tại www.crownmelbourne.com.au

Bộ Điều lệ của chúng tôi cũng có sẵn tại trang mạng của chúng tôi (và ở dạng văn bản khi được yêu cầu) bằng các ngôn ngữ dưới đây:

- Tiếng Hoa (Phồn thể và Giản thể)
- Tiếng Việt
- Tiếng Ả Rập
- Tiếng Hy Lạp
- Tiếng Ý
- Tiếng Hindi

Crown tuyển dụng nhân viên có nguồn gốc ngôn ngữ đa dạng có thể diễn giải Bộ Điều lệ này để giúp đỡ khách hàng. Chúng tôi khuyến khích khách hàng hãy nhờ giúp đỡ nếu cần.

THÔNG TIN VỀ CỜ BẠC CÓ TRÁCH NHIỆM

Ngoài lời nhắn nhủ về cờ bạc chừng mực của riêng chúng tôi, Crown yết thị thông tin về cờ bạc chừng mực khắp Sòng bạc dưới nhiều hình thức bao gồm tài liệu, áp phích, chuyển động và Hiển thị Thông tin Người chơi trên màn hình (**PIDs**) trên EGM và Cờ bạc Trên Bàn Hoàn toàn Tự động (**FATGs**).

Crown tuân thủ các yêu cầu về bảng hiệu hiện tại và tương lai.

Muốn biết thêm thông tin hoặc nhờ trợ giúp, khách hàng nên liên lạc với RGC hoặc RGA qua số 1800 801 098.

NHẬN THỨC, TRỢ GIÚP VÀ HỖ TRỢ VỀ CỜ BẠC CHỪNG MỰC

Các chương trình cờ bạc chừng mực của Crown bao gồm:

- Nhóm RGA, và RGC, làm việc 24 giờ một ngày bảy ngày một tuần;
- Chương trình Tự Cấm (Self Exclusion) dành cho khách hàng tự cấm họ vào các khu vực cờ bạc tại các sòng bạc Crown Melbourne và Crown Perth, nhằm thông báo và khuyến khích người nộp đơn tìm kiếm dịch vụ tư vấn và hỗ trợ;
- Chương trình Tự Cấm Do Bên Thứ Ba (Third Party Exclusion), trong đó thân nhân, bạn bè hoặc người khác, có thể nộp đơn yêu cầu Crown xem xét hành vi cờ bạc của cá nhân bởi vì những lo ngại về các ảnh hưởng mà việc cờ bạc của người đó có thể gây ra cho bản thân họ và/hoặc người khác;

- Thông tin về YourPlay. Chính phủ Tiểu bang Victoria có chương trình đặt ra giới hạn và theo dõi số tiền và/hoặc thời gian tự nguyện trên toàn tiểu bang gọi là YourPlay. Chương trình này dành cho khách hàng EGM. Crown khuyến khích và hỗ trợ những khách hàng chơi EGM đặt ra giới hạn số tiền và/hoặc thời gian. Khách hàng EGM có thể chọn sử dụng thẻ thông thường, để có thể đặt ra giới hạn và thay đổi tại Kiosk Phát hành Phiếu (VIK, Voucher Issuance Kiosk) hoặc thẻ có đăng ký, khi có thể đặt ra và thay đổi các mức giới hạn trực tuyến tại yourplay.com.au hoặc tại quầy Crown Rewards hoặc VIK. Tài liệu YourPlay có sẵn khắp Sòng bạc và khi được yêu cầu;
- Hoạt động của Chương trình Giới hạn An toàn Cờ bạc của Crown. Giới hạn An toàn Cờ bạc là chương trình đặt ra giới hạn thời gian và số tiền và/hoặc tiền riêng biệt do Crown điều hành chỉ dành cho FATG. Giới hạn An toàn Cờ bạc cho phép các thành viên Crown Rewards tự nguyện đặt ra giới hạn số tiền và/hoặc thời gian khi chơi FATG và KHÔNG tích hợp với chương trình đặt ra giới hạn số tiền và/hoặc thời gian EGM, YourPlay. Crown khuyến khích và hỗ trợ những khách hàng chơi FATG đặt ra giới hạn số tiền và/hoặc thời gian. Tài liệu Các Giới hạn An toàn Cờ bạc có sẵn khắp Sòng bạc và khi được yêu cầu;
- Việc cung cấp Bản Tường trình Hoạt động Người chơi cho chơi EGM hoặc chơi FATG (xem thông tin 'Chương trình Khách hàng Trung thành' trong Bộ Điều lệ này);
- Có Chuyên viên Tâm lý giàu kinh nghiệm trong lĩnh vực cờ bạc để trợ giúp khách hàng và các thân nhân;
- Quy trình chặt chẽ áp dụng với đơn xin do khách hàng nộp để rút lại việc Tự Cấm của họ. Quy trình này bao gồm việc đáp ứng các tiêu chí theo đó người nộp đơn trình bày các cách thức họ đã giải quyết các hành vi cờ bạc của mình;

- Chương trình Thông tin Tái tục Cờ bạc (GRIP, Gaming Resumption Information Program), được thiết kế cho khách hàng đã đáp ứng thành công các tiêu chí để rút lại việc Tự Cấm của họ, để giúp họ đề ra các cách thức khi tái tục cờ bạc tại Crown;
- Dịch vụ Tuyên úy Hỗ trợ; và
- Giới thiệu đến Gambler's Help, Peer Connection và các tổ chức cộng đồng và an sinh khác

Ngoài ra, khách hàng có thể trực tiếp tham dự RGC hoặc gọi miễn phí số 1800 801 098 để nói chuyện với nhân viên giàu kinh nghiệm của chúng tôi hoặc để biết thêm thông tin về bất kỳ dịch vụ hoặc thông tin nào trong Bộ Điều lệ này.

Thông tin và Mẫu Đơn xin Tự Cấm và Thu hồi Việc Tự Cấm cũng có sẵn trực tuyến bằng cách truy cập www.crownmelbourne.com.au/casino/responsible-gaming/about-responsible-gaming

Crown tuân thủ tất cả các luật lệ liên quan của chính phủ về Dịch vụ có Trách nhiệm về Cờ bạc.

Crown muốn khách hàng cờ bạc vui vẻ, chừng mực và khuyến khích khách hàng cờ bạc trong phạm vi khả năng kinh tế và số tiền họ có.

Khách hàng có thể nhận được thông tin miễn phí về kế hoạch chi tiêu hộ gia đình từ các trang mạng như trang mạng 'Hiểu về Tiền' của Chính phủ Liên bang www.moneysmart.gov.au

Có thể tìm thấy trang mạng trợ giúp về nghiện cờ bạc của Chính phủ Tiểu bang tại www.problemgambling.vic.gov.au



THANH TOÁN TIỀN THẮNG BẠC, TÍN DỤNG VÀ CHO VAY

Ngoại trừ các trường hợp ngoại lệ hợp pháp, tiền thắng bạc EGM hoặc các khoản tín dụng tích lũy trên 2.000 đô-la phải thanh toán bằng séc và không thể chuyển thành tiền mặt. Crown sẽ không cung cấp tín dụng hoặc cho khách hàng Úc vay tiền cho mục đích cờ bạc.

Crown có thể cung cấp chips thiếu chịu (credit) cho người không phải là cư dân Úc trong các trường hợp pháp định và theo đúng các biện pháp kiểm soát và thủ tục phê duyệt bởi Ủy ban Quản lý Bia rượu và Cờ bạc Victoria (**VCGLR**).

Khách hàng có cơ hội nhận tiền thắng bạc lớn một phần hoặc toàn bộ bằng séc.

Thêm thông tin chi tiết hơn có sẵn khi được yêu cầu.

CÁC CHƯƠNG TRÌNH TỰ CẤM

Tự Cấm là quy trình dành cho khách hàng tự nguyện cấm mình vào các khu vực cờ bạc tại Crown Melbourne và Crown Perth.

Các trường hợp Tự Cấm sẽ do nhân viên đã qua đào tạo trong RGC giúp thực hiện và sẵn sàng phục vụ 24 giờ một ngày, bảy ngày mỗi tuần.

Crown sẽ không tiết lộ thông tin thu thập được trong quá trình giúp thực hiện việc Tự Cấm cho bất kỳ bên thứ ba nào ngoài Crown Group, trừ trường hợp có nghĩa vụ pháp lý bắt buộc phải làm như vậy hoặc được khách hàng đồng ý.

Crown sẽ không cố ý gửi bất kỳ quảng cáo hoặc tài liệu khuyến mại nào khác liên quan đến cờ bạc cho các khách hàng Tự Cấm hoặc bị cấm.

Các tài liệu có thông tin về việc Tự Cấm sẽ được cung cấp cho khách hàng khi được yêu cầu và có sẵn tại RGC và các địa điểm khác nhau khắp sông bạc.

Thông tin và Đơn xin Tự Cấm cũng có sẵn trực tuyến bằng cách truy cập www.crownmelbourne.com.au/casino/responsible-gaming/about-responsible-gaming

Tự Cấm Do Bên Thứ Ba là quy trình theo đó thân nhân, bạn bè hoặc người quan trọng khác có thể nộp đơn yêu cầu Crown xem xét hành vi cờ bạc của một cá nhân do có những lo ngại về các tác động bất lợi mà việc cờ bạc của người đó có thể gây ra cho chính bản thân họ và/hoặc người khác.

Nộp Đơn xin Tự Cấm Do Bên Thứ Ba là cam kết rất nghiêm trọng và Crown luôn khuyến khích bên thứ ba tìm cách cấm một người nào đó nên thảo luận về việc tự nguyện Tự Cấm với người này trước khi nộp đơn.

Xóa bỏ Sau khi Tự Cấm

Crown sẽ duy trì việc Tự Cấm hoặc Tự Cấm Do Bên Thứ Ba cho đến khi Crown xóa bỏ việc đó bằng văn bản. Có thể nộp đơn xin hủy bỏ việc Tự Cấm hoặc Tự Cấm Do Bên Thứ Ba sau khi thời hạn tối thiểu của việc Tự Cấm đã hết và bằng cách nộp đơn xin. Người nộp đơn phải hoàn tất thành công quy trình xóa bỏ trước khi được phép quay trở lại các Sông bạc Crown.

Thông tin và Đơn xin Hủy bỏ việc Tự Cấm cũng có sẵn trực tuyến bằng cách truy cập www.crownmelbourne.com.au/casino/responsible-gaming/about-responsible-gaming

Việc phê duyệt đơn xin hủy bỏ việc Tự Cấm hoặc Tự Cấm Do Bên Thứ Ba là do Crown quyết định. Crown sẽ cần phải yên trí rằng người yêu cầu xóa bỏ đã

giải quyết một cách thích hợp các vấn đề dẫn đến việc Tự Cấm hoặc Tự Cấm Do Bên Thứ Ba.

THÔNG TIN VỀ SẢN PHẨM CỜ BẠC

Các bảng hiệu được yết thị trong Sòng bạc tại các quầy Crown Rewards cho khách hàng biết rằng, khi được yêu cầu, Crown sẽ cung cấp thông tin về Bộ Điều lệ của tất cả các Trò Chơi Cờ bạc trên Bàn và EGM được cung cấp để cờ bạc tại Sòng bạc.

Những Bộ Điều lệ đó cũng có sẵn tại trang mạng của www.crownmelbourne.com.au

Các tài liệu giải thích xác suất thắng bạc đối với EGM có sẵn tại Sòng bạc.

Thông tin về trò chơi cờ bạc EGM và FATG, bao gồm xác suất thắng bạc, có thể truy cập được thông qua màn hình PID trên mỗi EGM và FATG, giúp người chơi biết thông tin cập nhật về việc họ chơi EGM và FATG. Nhân viên hoặc các tài liệu PID (dành cho EGM), tại các quầy Crown Rewards và RGC có thông tin về cách truy cập và xem các màn hình PID.

THÔNG TIN VỀ CHƯƠNG TRÌNH KHÁCH HÀNG TRUNG THÀNH

Crown điều hành Chương trình Khách hàng Trung thành trên toàn trung tâm phức hợp gọi là Crown Rewards, cho phép thành viên chương trình này được hưởng một số quyền lợi và đặc quyền nhất định. Chương trình Khách hàng Trung thành EGM là một phần trong chương trình Crown Rewards được cung cấp cho khách hàng theo quy định của pháp luật có liên quan.

Khách hàng có thể tìm hiểu thông tin về cách tham gia hoặc rút lui khỏi chương trình Crown Rewards, các quyền lợi mà họ có thể tích lũy, số dư tài khoản và cách thức đổi điểm để lấy phần thưởng (rewards):

- tại quầy Crown Rewards;
- liên lạc với Đường dây Thường trực Thông tin về Crown Rewards qua số 1300 8 CROWN (1300 827 696); và
- trong các điều khoản và điều kiện có sẵn trong đơn xin thành viên (hoặc khi được yêu cầu).

Khi tham gia Crown Rewards, khách hàng EGM nhận được thông tin cần thiết và có cơ hội đặt ra các giới hạn YourPlay, liên quan đến EGM. Riêng biệt, thông tin có sẵn về Chương trình Các Giới hạn Cờ bạc An toàn của Crown, liên quan đến cờ bạc FATG.

Crown sẽ không cố ý gửi hoặc chuyển bất kỳ quảng cáo hay tài liệu khuyến mại nào khác có liên quan đến cờ bạc cho bất kỳ người nào bị cấm hoặc Tự Cấm vào Sòng bạc.

Bản Tường trình Hoạt động Người chơi cung cấp thông tin về lần chơi EGM hoặc FATG của mỗi thành viên, bao gồm tất cả các lần thắng và thua trong khoảng thời gian của bản tường trình và có sẵn khi chơi EGM và/hoặc FATG, đây là những bản tường trình riêng biệt. Ít nhất mỗi năm, thành viên EGM Crown Rewards sẽ nhận được Bản Tường trình Hoạt động Người chơi. Thành viên cũng có thể lấy Bản Tường trình Hoạt động Người chơi khi hỏi xin tại quầy Crown Rewards hoặc VIK.

Các thành viên nào chơi FATG có thể lấy Bản Tường trình Hoạt động Người chơi khi hỏi xin tại quầy Crown Rewards.

CAM KẾT SẴN - TỰ NGUYỆN ĐẶT RA GIỚI HẠN VỀ SỐ TIỀN VÀ/ HOẶC THỜI GIAN

Chính phủ Tiểu bang Victoria có chương trình tự nguyện theo dõi và đặt ra giới hạn số tiền và/hoặc trên toàn tiểu bang gọi là YourPlay. Chương trình này dành cho khách hàng EGM. Crown khuyến khích và hỗ trợ những khách hàng chơi EGM đặt ra giới hạn số tiền và/hoặc thời gian.

Khách hàng EGM có thể chọn sử dụng thẻ thông thường, để có thể đặt ra giới hạn và thay đổi tại VIK hoặc thẻ có đăng ký, khi có thể đặt ra và thay đổi các mức giới hạn trực tuyến tại yourplay.com.au, tại quầy Crown Rewards hoặc VIK. Các tài liệu YourPlay có sẵn khắp Sòng bạc và khi được yêu cầu.

Ngoài ra, YourPlay là công cụ theo dõi cờ bạc cá nhân dựa trên thẻ, cung cấp tổng số tiền và thời gian chơi cờ bạc EGM hiện thời tại tất cả các địa điểm cờ bạc ở Victoria, bao gồm Sòng bạc.

Khách hàng cũng có thể cài đặt các tin nhắn nhắc nhở cá nhân để khuyến khích họ tuân theo các giới hạn đã đặt ra.

Crown không thể tư vấn cho khách hàng về các giới hạn về số tiền và thời gian của riêng họ. Đây là sự lựa chọn mà cá nhân nên thực hiện tùy theo hoàn cảnh của riêng họ. Crown không có quyền truy cập vào dữ liệu YourPlay của cá nhân.

Chương trình Giới hạn An toàn Cờ bạc là chương trình đặt ra giới hạn số tiền và/hoặc thời gian riêng biệt do Crown điều hành chỉ dành cho FATG. Giới hạn An toàn Cờ bạc cho phép các thành viên Crown Rewards tự nguyện đặt ra giới hạn số tiền và/hoặc thời gian khi chơi FATG và KHÔNG tích hợp với chương trình đặt ra giới hạn số tiền và/hoặc thời gian EGM, YourPlay. Crown khuyến khích và hỗ trợ

những khách hàng chơi FATG đặt ra giới hạn số tiền và/hoặc thời gian. Các Tài liệu Giới hạn An toàn Cờ bạc có sẵn khắp Sòng bạc và khi được yêu cầu.

Tài liệu YourPlay có sẵn cho tất cả khách hàng tham gia chương trình Crown Rewards Tài liệu Giới hạn An toàn Cờ bạc có sẵn cho khách hàng tham gia chương trình Crown Rewards nào cho biết rằng họ sẽ chơi Cờ bạc trên Bàn (Table Games). Nhân viên cũng có mặt để cung cấp thông tin liên quan đến Giới hạn An toàn Cờ bạc và YourPlay tại các địa điểm trong Sòng bạc, bao gồm tại quầy Crown Rewards và RGC.

Crown không thể tư vấn cho khách hàng về các giới hạn về số tiền và thời gian của riêng họ. Đây là sự lựa chọn mà cá nhân nên thực hiện tùy theo hoàn cảnh của riêng họ.

RGA có sẵn khi được yêu cầu để trợ giúp và hỗ trợ khách hàng về các cách thức để không vượt quá YourPlay và Giới hạn An toàn Cờ bạc hoặc bất kỳ cách thức cam kết sẵn nào khác.

Ngoài ra, tất cả các EGM và FATG đều cho phép người chơi sử dụng PID để theo dõi thời gian và số tiền thua hoặc thắng trong một lần chơi. Nhân viên có thông tin về cách kích hoạt việc theo dõi trong lần chơi và có sẵn tài liệu PID (dành cho EGM) khi được yêu cầu.

TƯƠNG TÁC VỚI KHÁCH HÀNG

Crown cam kết đem lại trải nghiệm giải trí đẳng cấp thế giới cho khách hàng và dịch vụ khách hàng đẳng cấp đặc biệt trong mọi lĩnh vực. Điều này bao gồm biết về khách hàng và trách nhiệm của chúng tôi trong việc tạo điều kiện để cờ bạc chừng mực và giảm thiểu tác hại. Tất cả các nhân viên có liên quan đều đã qua đào tạo về dịch vụ cờ bạc chừng mực khi họ được giới thiệu vào hoạt động kinh doanh và liên tục, nếu cần.

Các nhân viên Crown đã được chỉ đạo rằng, khi khách hàng đến gặp để yêu cầu cung cấp thông tin hoặc hỗ trợ về vấn đề cờ bạc; yêu cầu thông tin về Tự Cấm; hoặc cho thấy có các dấu hiệu khác có thể nhìn nhận được có thể liên quan đến việc khách hàng cờ bạc, thì giới thiệu khách hàng, ngay khi có thể, đến bộ phận hỗ trợ chuyên nghiệp của Crown thông qua người phụ trách/người quản lý đến RGC.

RGC của Crown, đặt trong Khu phức hợp nhưng cách xa Sòng bạc, cung cấp các dịch vụ khác nhau cho khách hàng và những người khác.

RGC có nhân viên của RGA đã được đào tạo đặc biệt về tất cả các khía cạnh của các chương trình cờ bạc chùng mực của Crown, bao gồm việc nhận ra các dấu hiệu có thể nhận thấy được có liên quan đến hành vi nghiện cờ bạc có thể xảy ra. Các RGA được hỗ trợ bởi các Chuyên viên tâm lý học và một Tuyên úy để hỗ trợ những khách hàng có thể gặp khó khăn với việc họ cờ bạc

RGC:

- cung cấp các cách thức để hỗ trợ khách hàng quản lý việc họ cờ bạc, tạo điều kiện để cờ bạc chùng mực và giảm thiểu tác hại cũng như ngăn ngừa các khó khăn phát sinh;
- cung cấp việc hỗ trợ, trợ giúp chuyên nghiệp và giới thiệu, làm việc 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần, miễn phí;
- tạo điều kiện để giới thiệu đến các dịch vụ hỗ trợ tư vấn tài chính và nghiện cờ bạc và các tổ chức an sinh, đồng thời cung cấp chi tiết liên lạc và thông tin về các nơi này;
- bảo đảm các dịch vụ hỗ trợ và giới thiệu được thực hiện theo cách thức bảo mật nghiêm ngặt;
- có sẵn các Chuyên viên tâm lý học giàu kinh

nghiệm trong lĩnh vực cờ bạc để hỗ trợ khách hàng và thân nhân;

- cung cấp thông tin liên quan đến Tự Cấm cho những khách hàng muốn tự cấm bản thân vào Sòng bạc và quản lý Chương trình Tự Cấm của Crown;
- cung cấp thông tin về Chương trình Tự Cấm Do Bên Thứ Ba;
- cung cấp thông tin về YourPlay cho các EGM;
- cung cấp thông tin về Chương trình Giới hạn An toàn Cờ bạc cho FATG;
- có thể truy cập và cung cấp thông tin bằng các ngôn ngữ cộng đồng đã chọn; và
- cung cấp Dịch vụ Tuyên úy Hỗ trợ cho khách hàng và nhân viên.

Là một phần của việc cung cấp dịch vụ khách hàng đặc biệt, nhân viên chúng tôi được khuyến khích tương tác với khách hàng. Một khách hàng có dấu hiệu có thể nhận thấy được có thể liên quan đến nghiện cờ bạc có thể xảy ra hoặc hành vi không thể chấp nhận được sẽ được, thì nhân viên sẽ đến gặp khách hàng để hỗ trợ và giới thiệu khách hàng đến bộ phận hỗ trợ chuyên nghiệp khi cần.

Các dấu hiệu có thể nhận thấy được là các hành vi hoặc các kiểu dạng hành vi đã được báo cáo là những dấu hiệu có thể xảy ra cho thấy cá nhân có thể đang gặp vấn đề với việc họ cờ bạc. Những dấu hiệu này được nhận thấy hoặc được báo cáo theo bối cảnh và thường biểu hiện nhiều hơn một dấu hiệu, cho thấy các vấn đề có thể xảy ra liên quan đến cờ bạc. Các dấu hiệu nhận thấy được bao gồm trong khóa đào tạo Dịch vụ có Trách nhiệm về Cờ bạc của Crown và có thể bao gồm, nhưng không giới hạn*:

- Tự tiết lộ có vấn đề về cờ bạc hoặc yêu cầu tự cấm

- Yêu cầu gia đình và/hoặc bạn bè giúp đỡ liên quan đến việc cá nhân cờ bạc
- Trẻ em bị bỏ bê trong khi cha mẹ/người giám hộ cờ bạc
- Nổi giận trong khi cờ bạc hoặc có dấu hiệu đau khổ trong khi hoặc sau khi cờ bạc
- Thường cờ bạc trong thời gian dài không nghỉ xả hơi
- Đã chứng kiến hoặc nghe nói rằng một khách hàng đang tìm cách vay tiền để cờ bạc
- Sa sút đáng kể về ngoại hình hoặc chải chuốt cá nhân
- Xung đột đã quan sát được về cờ bạc giữa thân nhân hoặc bạn bè
- Những nhận xét không thiết thực về cờ bạc
- Khiếu nại với nhân viên về việc bị thua hoặc đổ lỗi cho sòng bạc hoặc sản phẩm cờ bạc khiến họ bị thua
- Giấu diếm hoặc xấu hổ về việc có mặt ở sòng bạc hoặc tiếp tục cờ bạc khi bạn bè rời khỏi địa điểm
- Cờ bạc mà không màng gì đến những gì đang diễn ra xung quanh và tránh tiếp xúc hoặc trò chuyện với người khác
- Thường xuyên đến ATM

Những người biểu hiện các hành vi loại này sẽ được giới thiệu đến RGA hoặc ban quản lý để được giới thiệu đến RGA.

Các tương tác chơi cờ bạc chừng mực được ghi lại trong Sổ đăng ký Cờ bạc Chừng mực. Sổ đăng ký này và tất cả thông tin cá nhân do Crown ghi lại sẽ được lưu giữ theo luật lệ của Úc về quyền riêng tư.

* Những dấu hiệu này được mô phỏng từ 'Validation study on in-venue problem gambler indicators', Thomas, A., Delfabbro, P. and Armstrong, A. (2014), Gambling Research Australia; 'Identifying Problem Gamblers in Gambling Venues', Delfabbro các cộng sự viên, 2007 và Current Issues related to identifying the problem gambler in the gambling venue' của nhiều tác giả, Hội đồng về Cờ bạc Úc, 2002.

TƯƠNG TÁC VỚI NHÂN VIÊN

Nhân viên Crown tuyệt đối không được phép cờ bạc tại Sòng bạc. Crown cũng có các chính sách hạn chế một số nhân viên cờ bạc tại các cơ sở liên kết.

Crown nhận ra rằng một số nhân viên, giống như các người khác trong cộng đồng, có thể gặp khó khăn liên quan đến việc họ cờ bạc, ngoài công việc của họ tại Crown. Các nhân viên Crown bị ảnh hưởng được khuyến khích nhờ giúp đỡ chuyên nghiệp thông qua Chương trình Hỗ trợ Nhân viên Crown. Đây là dịch vụ miễn phí dành cho tất cả nhân viên và gia đình trực hệ, các nhân viên tư vấn chuyên nghiệp được tuyển dụng độc lập phụ trách và chi tiết của tất cả các cuộc thảo luận đề được giữ bí mật.

Khi thích hợp, nhân viên cũng được khuyến khích nhờ giúp đỡ chuyên nghiệp từ các dịch vụ hỗ trợ bên ngoài và nhân viên RGC có thể cung cấp thông tin liên quan.

CÁC DỊCH VỤ HỖ TRỢ LIÊN QUAN ĐẾN NGHIỆN CỜ BẠC

Là cơ sở kinh doanh lớn trong ngành công nghiệp cờ bạc, Crown là thành viên và tham gia các tổ chức đại diện trong ngành và các nhóm tư vấn để giúp chúng tôi duy trì nhận thức về các chương trình giảm thiểu tác hại và các vấn đề, quy cách thực hành và quy trình về cờ bạc chừng mực.

Crown liên lạc thường xuyên với các dịch vụ hỗ trợ vấn đề cờ bạc chính và các tổ chức liên quan khác. Ví dụ về những điều này có thể bao gồm:

- tham gia vào các cuộc họp với Dịch vụ Gambler's Help diễn ra khi nhân viên Gambler's Help đồng ý và vào những thời điểm thuận tiện cho cả hai bên;
- các cuộc họp Dịch vụ Gambler's Help khác nhau được sắp xếp và tổ chức khi cần;
- Tư cách thành viên Hiệp hội Quốc gia về Nghiện cứu Cờ bạc và tham dự hội nghị thường niên;
- Hiệp hội về Cờ bạc Chừng mực Victoria; và
- liên lạc qua điện thoại với Gambler's Help và các tổ chức hỗ trợ khác khi cần.

Chi tiết tất cả các cuộc họp với các dịch vụ hỗ trợ vấn đề cờ bạc đều được lưu lại trong Sổ Đăng ký Liên lạc với Cộng đồng.

Số điện thoại liên lạc của Gambler's Help là 1800 858 858 và hỗ trợ trực tuyến có sẵn tại www.gamblinghelponline.org.au



KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG

Crown có các quy trình toàn diện để quản lý và giải quyết các vấn đề liên quan đến khiếu nại của khách hàng mà Crown nhận được, bao gồm bất kỳ khiếu nại nào liên quan đến việc cung cấp cờ bạc và Bộ Điều lệ này.

Tất cả các nhân viên có liên quan đều được đào tạo để quản lý và giải quyết các khiếu nại của khách hàng.

Các khiếu nại từ khách hàng có thể được tiếp nhận trực tiếp bởi Ban Quan hệ Khách hàng của Crown, các Bộ phận khác của Crown hoặc nhân viên cấp cơ sở.

Muốn khiếu nại, khách hàng có thể:

- gọi điện thoại cho Crown;
- gửi thư hoặc email; hoặc
- đích thân.

Mọi khiếu nại nhận được:

- đều được giải quyết và hồi đáp kịp thời và thích hợp;
- điều tra một cách tế nhị;
- đều được quản lý và giải quyết theo Tiêu chuẩn của Úc.

Tất cả các khiếu nại của khách hàng đều được ghi nhận, nếu có thể, trong vòng 72 giờ kể từ khi nhận được khiếu nại và sẽ cố gắng giải quyết tại điểm tiếp xúc đầu tiên hoặc trong vòng 10 ngày làm việc.

Khi quản lý và giải quyết các khiếu nại của khách hàng, Crown sẽ tuân thủ các nghĩa vụ pháp lý liên quan, bao gồm các nghĩa vụ của chúng tôi để bảo vệ quyền riêng tư của khách hàng.

Người khiếu nại trong tất cả các tranh chấp về cờ bạc chưa giải quyết được sẽ nhận được thông báo về việc có Thanh tra viên VCGLR và quyền hỏi ý kiến của người này.

Thông tin về các khiếu nại sẽ được cung cấp cho VCGLR nếu được yêu cầu. Các khiếu nại của khách hàng liên quan đến các vấn đề về cờ bạc cũng sẽ được VCGLR tiếp nhận và điều tra với tư cách tổ chức độc lập để điều tra và giải quyết.

TUÂN THỦ LUẬT CẤM TRẺ VỊ THÀNH NIÊN/NGƯỜI DƯỚI 18 TUỔI

Theo luật, người dưới 18 tuổi bị cấm cờ bạc Tại mọi điểm vào Sòng bạc đều có đặt bảng hiệu cấm trẻ vị thành niên vào. Nhân viên phụ trách điểm vào sòng bạc có mặt tại tất cả các lối vào 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần và luôn cảnh giác và chịu trách nhiệm giám sát khách hàng của Sòng bạc và sẽ yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh độ tuổi phù hợp nếu họ không chắc chắn liệu khách hàng có phải từ 18 tuổi trở lên hay không. Khách hàng sẽ không được phép vào nếu không xuất trình được giấy tờ tùy thân thích hợp khi có lời yêu cầu.

Ngoài ra, tất cả nhân viên đều có trách nhiệm yêu cầu xuất trình bằng chứng về tuổi tác khi không chắc chắn liệu khách hàng có phải là trẻ vị thành niên hay không và tất cả nhân viên đều đã qua đào tạo để cảnh báo cho Đại diện Dịch vụ An ninh biết trong những trường hợp này. Nếu không xuất trình được giấy tờ tùy thân hợp lệ, nhân viên sẽ mời khách hàng rời khỏi Sòng bạc hoặc bị buộc phải đi ra trong tình huống cần thiết.

Trẻ em không có người trông coi

Cha mẹ hoặc người giám hộ đưa trẻ em hoặc thanh thiếu niên đến Khu phức hợp không được phép để trẻ em hoặc thanh thiếu niên một mình trong hoặc xung quanh Khu phức hợp mà không có người đi chung.

Nhân viên Crown và người thuê được chỉ đạo theo dõi và báo cáo cho Đại diện Dịch vụ An ninh biết về bất kỳ trẻ em hoặc thanh niên nào hiện diện trong hoặc xung quanh Khu phức hợp mà không có người đi chung.

Trong trường hợp cha mẹ hoặc người giám hộ để trẻ em hoặc thanh thiếu niên không có người trông coi (đặc biệt là để chơi cờ bạc) Crown có thể cấm khách hàng vào Khu phức hợp.

RGA, với sự hỗ trợ của Đại diện Dịch vụ An ninh, sẽ tìm cách:

- xác định danh tính trẻ em hoặc thanh thiếu niên;
- xác định xem cha mẹ hoặc người giám hộ ở đâu để đoàn tụ họ; và
- yêu cầu xuất trình bằng chứng rằng người lớn đã tìm được là cha mẹ/người giám hộ của đứa trẻ

Ngoài ra, vụ này cũng có thể bị báo Cảnh sát.

MÔI TRƯỜNG CỜ BẠC

Nghỉ giải lao trong khi chơi Cờ bạc

Khách hàng được khuyến khích thường xuyên nghỉ giải lao trong khi chơi cờ bạc. Điều này có thể dưới nhiều hình thức bao gồm:

- thông báo về giải trí, rút thăm trúng thưởng, bao gồm những hoạt động liên quan đến quảng cáo thương mại;

- nhân viên động viên để khách hàng giải lao để giải khát hoặc nghỉ giải lao dài hơn;
- Lời nhắc nhở 'Quý khách đã nghỉ giải lao hay chưa?' trên màn hình các EGM, FATG và EGM quảng cáo ngân hàng kết thúc;
- cơ hội nhận các khoản tiền thắng bạc lớn một phần hoặc toàn bộ bằng séc;
- tiện nghi phòng chờ, có sẵn khắp Sòng bạc và Khu phức hợp; và
- sự sẵn có của RGC nằm cách xa Sòng bạc.

Đồng hồ

Đồng hồ hiển thị trên các EGM riêng lẻ để khách hàng có thể biết thời giờ trôi qua. Nhân viên sẽ đề cập đến thời gian khi loan báo về các sinh hoạt giải trí diễn ra trong Sòng bạc.

Đèn chiếu sáng

Sòng bạc có đủ ánh sáng và tuân thủ luật cờ bạc có liên quan.

Dịch vụ Rượu Bia có Trách nhiệm

Crown cam kết phục vụ rượu bia có trách nhiệm và sẽ không cố ý cho phép cá nhân đang trong tình trạng say xỉn cờ bạc hoặc đặt cược trong Sòng bạc. Theo luật liên quan, một người bị say xỉn nếu lời nói, thể thăng bằng, khả năng phối hợp thân thể hoặc hành vi của họ bị ảnh hưởng đáng kể và có cơ sở hợp lý để tin rằng đây là do uống rượu bia.

Máy ATM

Các máy ATM đều đặt cách xa Sòng bạc và bố trí và/hoặc hạn chế theo quy định của pháp luật có liên quan.

Tín dụng

Crown sẽ không cấp tín dụng cho khách hàng cư ngụ tại Úc cho mục đích cờ bạc. Khách hàng không phải là cư dân Úc có thể được chấp thuận để vận hành tiện ích tín dụng sau khi điền Đơn xin Tiện ích Tín dụng và sau đó được cơ sở đó chấp thuận theo các thủ tục đã được VCGLR phê duyệt.

Các tổ chức

Crown có cơ sở TAB (và các Máy Cá cược Điện tử TAB) trong Sòng bạc và TAB được yêu cầu tuân thủ Bộ Điều lệ về Cờ bạc Chứng mực của Tabcorp. Khách hàng có thể hỏi cơ sở TAB về việc truy cập Bộ Điều lệ Cờ bạc Chứng mực của Tabcorp Wagering.

Muốn biết thêm thông tin, hãy truy cập www.responiblslegambling.tab.com.au/tab-assist.

CÁC GIAO DỊCH TÀI CHÍNH

Tiện ích Đổi Séc

Những khách hàng đã điền Đơn xin Tiện ích Đổi Séc và đã được chấp thuận để sử dụng tiện ích đó theo các quy trình nội bộ của Crown và các Luật lệ Giám sát có liên quan có thể được phép sử dụng Tiện ích Đổi Séc.

Quý vị có thể tìm thấy bản tóm tắt các luật lệ áp dụng với Tiện ích Đổi Séc trong Mẫu Đơn xin liên quan. Khách hàng có thể hỏi nhân viên Crown tại bất kỳ địa điểm Thu ngân nào về việc nộp đơn xin Tiện ích Đổi Séc.

Chấp nhận séc không thông qua Tiện ích Đổi Séc

Khách hàng của Crown có thể đổi các công cụ chuyển nhượng lấy tiền mặt bằng bao gồm nhưng không giới hạn chỉ Séc Ngân hàng, Hối phiếu Ngân hàng và séc cá nhân (gọi chung là séc) trong một số trường hợp nhất định. Những khách hàng muốn đổi séc lấy tiền mặt tại Crown cũng có thể mở tài khoản tiền gửi Casino của riêng họ.

Khách hàng có thể rút tiền từ tài khoản tiền gửi của mình bằng Phiếu Mua Chip do Crown phát hành hoặc rút tiền mặt (hoặc số tiền mặt tương đương) lên đến giá trị số tiền trong tài khoản tiền gửi của khách hàng.

Khách hàng có thể hỏi nhân viên Crown, tại địa điểm Thu ngân về việc mở tài khoản tiền gửi và đổi séc.

Séc của khách hàng được đổi thành tiền mặt theo đúng các yêu cầu luật pháp Sòng bạc phải tuân thủ. Những khách hàng định đổi séc như vậy sẽ được nhân viên tại địa điểm Thu ngân thông báo về chính sách của Crown vào thời điểm họ xuất trình séc liên quan.

Bất kỳ séc nào do Crown phát hành cho khoản thanh toán khoản tiền thắng bạc EGM sẽ không được Crown đổi thành tiền mặt. Bất kỳ khách hàng nào định đổi séc thanh toán khoản tiền thắng bạc EGM sẽ được nhân viên tại địa điểm Thu ngân thông báo về chính sách của Crown vào thời điểm họ xuất trình séc đó.

Tất cả séc do Crown đổi thành tiền mặt đều được ghi nhận dưới tên của khách hàng trong cơ sở dữ liệu khách hàng bảo mật và an toàn của Crown và/hoặc Crown giữ lại bản sao séc.

Thanh toán tiền thắng bạc

Khách hàng nào là người thắng bạc có thể nhận thanh toán tiền thắng bạc một phần hoặc toàn bộ bằng:

- tiền mặt (hoặc tương đương tiền mặt);
- séc;
- Chuyển khoản điện tử (nếu được);
- chips; hoặc
- tín dụng.

Nhân viên có thể cung cấp thông tin về các hình thức thanh toán tiền thắng bạc có sẵn.

Theo luật, tất cả tiền thắng bạc hoặc tín dụng tích lũy vượt quá 2.000 đô-la từ EGM tại Crown phải được thanh toán bằng séc hoặc Chuyển khoản điện tử (nếu có) (trừ trường hợp EGM liên quan được phép hoạt động hợp pháp trong khu vực nhất định với sự đồng ý của VCGLR).

QUẢNG CÁO VÀ KHUYẾN MÃI CÓ TRÁCH NHIỆM

Theo luật ở Victoria, việc quảng cáo hoặc quảng bá các EGM cho công chúng bên ngoài Sòng bạc bị cấm.

Tất cả quảng cáo cờ bạc và khuyến mại được phép sẽ:

- Tuân thủ Bộ Điều lệ đạo đức quảng cáo, (được Hiệp hội Nhà quảng cáo Toàn quốc Úc (AANA, Australian Association of National Advertisers) thông qua) và tất cả các luật hiện hành;
- Không nêu những kỳ vọng không thực tế về triển vọng thắng bạc hoặc khuyến khích cờ bạc vô trách nhiệm;

- Không tạo ấn tượng rằng cờ bạc là cách thức hợp lý để kiếm thêm tiền
- Không gian dối, gây hiểu lầm hoặc lừa gạt về tỷ lệ thắng, giải thưởng hoặc xác suất thắng bạc;
- Được bất kỳ người nào xác định đã trúng giải thưởng đồng ý trước khi công bố kết quả;
- Không xúc phạm hoặc khiếm nhã về tính chất
- Không khuyến khích uống rượu bia vô trách nhiệm trong khi cờ bạc;
- Có thái độ tốt và không vi phạm các tiêu chuẩn hiện hành của cộng đồng và
- Không cố ý nhắm vào hoặc thể hiện gián tiếp vào trẻ vị thành niên hoặc các nhóm dễ bị tổn thương hoặc thiệt thòi.

Quảng cáo hoặc tài liệu khuyến mại khác liên quan đến cờ bạc sẽ không cố tình gửi đến khách hàng bị cấm hoặc khách hàng bị đình chỉ hoặc xóa tên khỏi Crown Rewards.

Mỗi quảng cáo và khuyến mãi triển vọng sẽ phải qua khâu kiểm tra của các nhân viên tiếp thị có liên quan theo đúng các Bộ Điều lệ và tiêu chuẩn liên quan, đồng thời bộ phận Pháp lý của Crown cũng kiểm tra theo đúng các yêu cầu pháp lý liên quan, bao gồm tuân thủ Luật Người tiêu dùng Úc.

THỰC THI VÀ TÁI DUYỆT BỘ ĐIỀU LỆ

Tất cả nhân viên phụ trách công việc liên quan đến cờ bạc mới khi họ bắt đầu làm việc tại Crown đều nhận được Bộ Điều lệ này.

Bộ Điều lệ sẽ được tái duyệt trong nội bộ, ít nhất mỗi năm, để bảo đảm rằng Bộ Điều lệ tuân thủ pháp luật liên quan và bất kỳ Chỉ thị và Hướng dẫn nào khác có liên quan của Bộ trưởng tùy từng thời điểm.

Khách hàng và nhân viên nên đóng góp ý kiến bất kỳ lúc nào và để được bao gồm trong lần tái duyệt này hàng năm bằng cách viết thư gửi cho:

General Manager
Responsible Gaming
Level 6
8 Whiteman Street
Southbank Vic 3006

BẢNG CHÚ GIẢI THUẬT NGỮ

Khu phức hợp có nghĩa là khu phức hợp giải trí Crown và khu nghỉ mát tích hợp và Sông bạc và tất cả các phần có liên quan bao gồm các khu vực cờ bạc và không cờ bạc, khách sạn và các tiệm cho thuê, tất cả đều tọa lạc tại địa điểm gọi là số 8 Whiteman Street, Southbank ở Victoria

Sòng bạc có nghĩa là khu vực trong Khu phức hợp được VCGLR cấp phép để tổ chức cờ bạc, gọi là sàn cờ bạc Sòng bạc

Cờ bạc có nghĩa là tất cả các hình thức cờ bạc hợp pháp được cấp phép tại Sòng bạc và do Crown điều hành à cờ bạc có cùng ý nghĩa

Chương trình Khách hàng Trung thành có nghĩa là Crown Rewards, là chương trình thành viên giúp các thành viên hưởng một số quyền lợi và đặc quyền nhất định

Hệ thống Khách hàng Trung thành có nghĩa là thành phần EGM do Crown điều hành của Crown Rewards, được vận hành theo luật liên quan

Các điều lệ Giám sát có nghĩa là những điều lệ đã được đồng ý hoặc do VCGLR áp đặt liên quan đến các hoạt động và quy trình của Sòng bạc

Hành vi không được chấp nhận có nghĩa là bất kỳ hành vi nào của khách hàng gây nguy hiểm cho sự an toàn của bất kỳ khách hàng nào khác, bản thân họ hoặc những người khác, hoặc ảnh hưởng đến sự vui vẻ của những người khác tại Crown

Trung tâm Cờ bạc Chừng mực Crown Melbourne
đặt ở trong Khu phức hợp Crown Melbourne.

Trung tâm này mở cửa 24 giờ một ngày, bảy ngày một tuần và cung cấp nhiều dịch vụ khác nhau, miễn phí và bảo mật bao gồm:

Thông tin về Cờ bạc Chứng mực

Tư Cấm

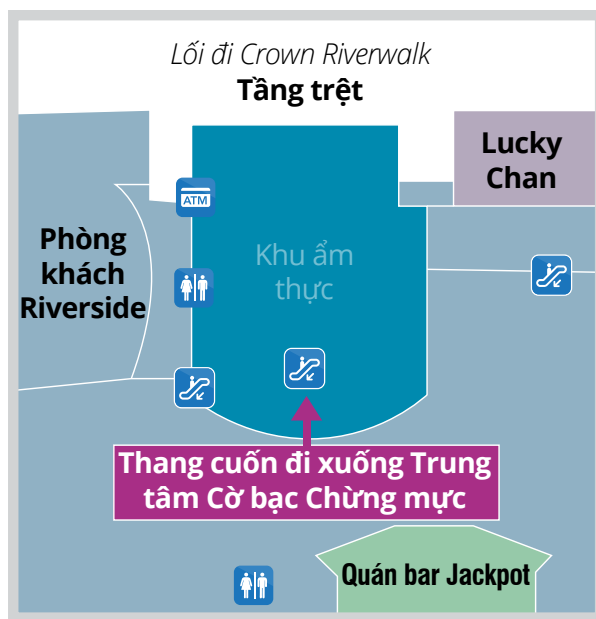
Tư vấn

Dịch vụ Tuyên úy Hỗ trợ

Tư Cấm Do Bên Thứ Ba

Giới thiệu đến các dịch vụ hỗ trợ ở ngoài

Có thể sắp xếp thông dịch viên nếu cần.



Crown Melbourne
Trung tâm Cờ bạc Chứng mực

1800 801 098

Email: rgc@crownmelbourne.com.au

www.crownmelbourne.com.au/responsible-gaming

Crown Melbourne

Dịch vụ Tuyên úy Hỗ trợ

1800 456 228

Gambler's Help

1800 858 858

www.gamblinghelponline.org.au



AWARENESS. ASSISTANCE. SUPPORT