

Crown PlaySafe Perth Bộ Quy tắc ứng xử



Crown PlaySafe
A more enjoyable way to play



Mục lục

CROWN PLAYSAFE	2
GIỚI THIỆU BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ	3
Nghĩa vụ cung cấp Dịch vụ cờ bạc có trách nhiệm của Crown	3
Đánh giá Bộ Quy tắc	3
THÔNG TIN HỖ TRỢ DÀNH CHO TẤT CẢ KHÁCH HÀNG	4
Trung tâm Crown PlaySafe	5
Giới hạn PlaySafe và quản lý giới hạn	7
Báo cáo hoạt động người chơi	7
Thông tin các dịch vụ cờ bạc	8
CHƯƠNG TRÌNH CẤM ĐOÁN	8
Thay đổi bản thân: Tự cấm đoán	8
Giúp đỡ người khác: Cấm đoán bởi bên thứ ba	9
Cấm đoán bắt buộc	9
Khiếu nại quyết định cấm đoán	10
Kết thúc quá trình cấm đoán	11
Vi phạm Cam kết Cấm đoán	11
Cách nộp đơn xin thu hồi quyết định cấm đoán	11
QUAN TÂM ĐẾN KHÁCH HÀNG	13
Các dấu hiệu tổn hại do cờ bạc có thể quan sát được	14
Hỗ trợ và tương tác	16
Lưu trữ thông tin	17
NGHỈ GIẢI LAO BẮT BUỘC KHI ĐÁNH BẠC	17
MÔI TRƯỜNG CỜ BẠC	19
Nhân viên Crown	19
Nhân viên Crown PlaySafe	20
Trẻ vị thành niên	21
Trẻ em không có người trông coi	21
Đổi tiền, tín dụng và cho vay	22
ATM, Ánh sáng & Đồng hồ	22
Các đại lý	22
Các hình thức giải trí không liên quan đến cờ bạc	23
Dịch vụ rượu bia có trách nhiệm	23
Quảng cáo và quảng bá cờ bạc	24
Chọn nội dung chúng tôi gửi cho quý khách	25
PHẢN HỒI VÀ KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG	26
THÔNG TIN LIÊN HỆ HỖ TRỢ	27

CROWN PLAYSAFE

Crown PlaySafe là cam kết của chúng tôi trong việc cung cấp trải nghiệm cờ bạc an toàn, có trách nhiệm và thú vị. Chúng tôi mong muốn việc đánh bạc tại Crown trở thành nguồn vui chơi giải trí và giao lưu xã hội cho tất cả khách hàng.

Đối với hầu hết khách hàng, đánh bạc tại Crown là một trải nghiệm tích cực và thú vị. Tuy nhiên, chúng tôi cũng hiểu một số khách hàng sử dụng các dịch vụ của chúng tôi không phải để giải trí, hoặc có thể gây tổn hại cho bản thân, gia đình và cộng đồng xã hội. Điều này gây ảnh hưởng đến cam kết của Crown về trải nghiệm cờ bạc an toàn và thú vị. Đơn giản là chúng tôi không muốn bất kỳ vị khách nào bị tổn hại khi đánh bạc tại Crown.

Crown PlaySafe là bước tiến của chúng tôi đối với việc đảm bảo “Cờ bạc có trách nhiệm”. Crown PlaySafe là phương thức mới và nâng cao của chúng tôi nhằm đảm bảo:

- Đặt sức khỏe của khách hàng làm trọng tâm.
- Mở rộng trọng tâm từ việc hỗ trợ khách hàng bị tổn hại do cờ bạc đến việc ngăn chặn điều đó xảy ra ngay từ đầu.
- Cam kết cải tiến liên tục thông qua nghiên cứu và đánh giá thường xuyên, đồng thời kết nối với khách hàng, các chuyên gia trong ngành, các nhà nghiên cứu độc lập và các bên liên quan khác để tạo ra trải nghiệm tích cực và an toàn cho khách hàng.

Bộ quy tắc ứng xử của Crown PlaySafe (“Bộ quy tắc”) thể hiện cam kết của Crown trong việc thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý nhằm ngăn không cho khách hàng bị tổn hại khi đánh bạc tại Crown.

Bộ Quy tắc cũng mô tả các chương trình và hỗ trợ dành cho tất cả khách hàng dù đó là thông tin giúp quý khách đưa ra lựa chọn sáng suốt hơn, tìm hiểu về các công cụ có thể hỗ trợ khách hàng đánh bạc an toàn hơn hoặc nhờ trợ giúp khi xảy ra các vấn đề liên quan đến việc đánh bạc.

Trong quá trình phấn đấu để trở thành cơ sở tốt nhất có thể, chúng tôi mong muốn lắng nghe ý kiến từ tất cả khách hàng. Chúng tôi cam kết sẽ cải tiến không ngừng và coi trọng những ý kiến phản hồi về cách chúng tôi có thể trở thành cơ sở tốt nhất có thể cung cấp cho khách hàng trải nghiệm cờ bạc an toàn, có trách nhiệm và thú vị.

Trong tài liệu này, “Crown” có nghĩa là Crown Perth.

GIỚI THIỆU BỘ QUY TẮC ỨNG XỬ

Bộ quy tắc của chúng tôi củng cố cam kết của Crown trong việc đảm bảo hoạt động cờ bạc an toàn và ngăn ngừa tác hại của cờ bạc, đồng thời định hướng cho các tương tác hàng ngày của chúng tôi với quý khách.

Nghĩa vụ cung cấp Dịch vụ cờ bạc có trách nhiệm của Crown

Bộ Quy tắc quy định nghĩa vụ và trách nhiệm của Crown trong việc:

- Cung cấp dịch vụ cờ bạc trong môi trường an toàn.
- Thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý để ngăn không cho khách hàng bị tổn hại do cờ bạc tại Crown.
- Thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý nhằm chủ động giám sát những khách có dấu hiệu bị tổn hại do cờ bạc và theo dõi sức khỏe của khách.
- Can thiệp khi quan sát thấy khách có dấu hiệu bị tổn hại do cờ bạc để hỗ trợ và giảm thiểu tác hại.
- Đảm bảo luôn có đủ số lượng nhân viên chuyên nghiệp đã qua đào tạo nhằm để thực thi Bộ Quy tắc này, bao gồm cả việc chủ động giám sát khách hàng nhằm phát hiện các dấu hiệu khách đang bị tổn hại.

Đánh giá Bộ Quy tắc

Crown sẽ xem xét Bộ Quy tắc ít nhất mỗi năm một lần để đảm bảo tính hiệu quả đối với việc cung cấp môi trường cờ bạc an toàn.

THÔNG TIN HỖ TRỢ DÀNH CHO TẤT CẢ KHÁCH HÀNG

Chúng tôi nỗ lực cung cấp những thông tin và hỗ trợ kịp thời, phù hợp cho tất cả khách hàng. Phần này trình bày khái quát các chương trình và hình thức hiện có tại Crown nhằm tạo cho quý khách trải nghiệm cờ bạc an toàn và thú vị.

TÔI CÓ THỂ TÌM THẤY BỘ QUY TẮC NÀY Ở ĐÂU?



Tại quầy tích điểm thưởng Crown Rewards hoặc quầy thu ngân (bản giấy hoặc mã QR).



Trực tiếp tại trung tâm Crown PlaySafe hoặc gọi đến số 1800 801 098.



Trực tuyến tại www.crownperth.com.au/crown-playsafe nơi quý khách có thể tìm hiểu thêm thông tin về việc đánh bạc an toàn hơn và có thể tải xuống Bộ Quy tắc ứng xử.

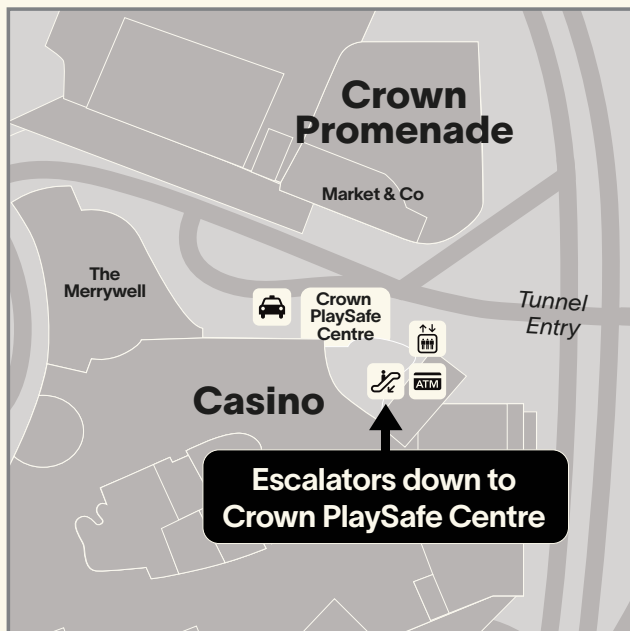
Trung tâm Crown PlaySafe

Trung tâm Crown PlaySafe mở cửa hàng ngày và hoạt động suốt cả ngày. Đây là nơi cung cấp hàng loạt các dịch vụ cho tất cả khách hàng nhằm giúp khách hàng có trải nghiệm cờ bạc tích cực. Chúng tôi có một đội ngũ nhân viên đa dạng có thể nói được nhiều ngôn ngữ và các nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài có thể cung cấp dịch vụ biên dịch bảo mật. Họ sẵn sàng hỗ trợ khách hàng xóa bỏ rào cản ngôn ngữ nhằm đảm bảo sự hợp tác, hiểu biết và hòa nhập.

Trung tâm Crown PlaySafe của chúng tôi đặt tại tầng dưới của lối vào Đường hầm phía Đông, với không gian thân thiện, thoải mái và yên tĩnh, đem đến cho khách hàng không gian trò chuyện riêng tư với nhân viên Crown PlaySafe của chúng tôi.

Sau đây là một vài lợi ích khi trò chuyện với đội ngũ nhân viên của chúng tôi:

- Lời khuyên và thông tin hữu ích, giúp tối đa hóa trải nghiệm cờ bạc tích cực và giảm thiểu nguy cơ bị tổn hại.
- Giới thiệu kín đáo đến các dịch vụ hỗ trợ liên quan đến cờ bạc, dịch vụ hỗ trợ tư vấn tài chính và các tổ chức cộng đồng khác.
- Thông tin quan trọng về các chương trình cấm đoán của Crown.
- Hướng dẫn và hỗ trợ liên quan đến việc cờ bạc của người khác.
- Hỗ trợ cài đặt giới hạn cam kết thông qua Giới hạn PlaySafe khi đánh bạc dành cho người chơi.
- Hướng dẫn truy cập Báo cáo hoạt động người chơi để kiểm tra thời gian chơi cũng như số tiền thắng và thua.
- Hỗ trợ hủy đăng ký nhận tài liệu tiếp thị.



TRUNG TÂM CROWN PLAYSAFE Ở ĐÂU?

Trung tâm Crown PlaySafe đặt tại tầng dưới của lối vào Đường hầm phía Đông.

Ngoài ra, quý khách có thể:

-  Gọi cho nhân viên Crown PlaySafe theo số 1800 801 098 (có thể sắp xếp thông dịch viên nếu cần).
-  Gửi email đến cps@crownperth.com.au
-  Truy cập trang web www.crownperth.com.au/crown-playsafe.

Giới hạn PlaySafe

Chương trình Giới hạn PlaySafe là chương trình cam kết trước, được thiết kế nhằm giúp khách hàng theo dõi thời gian và tiền bạc bằng cách đặt ra giới hạn khi chơi. Giới hạn PlaySafe cho phép Thành viên Crown Rewards* ấn định số tiền và/hoặc giới hạn thời gian chơi tự nguyện khi chơi với máy đánh bạc điện tử (EGM) hoặc các trò chơi tại bàn điện tử (eTG). Hiện có hai cách cài đặt giới hạn:

- 1** Tại quầy tích điểm thưởng Crown Rewards, gần lối vào Riverside của sông bạc.
- 2** Trao đổi với nhân viên Crown PlaySafe, tại trung tâm Crown PlaySafe hoặc gọi đến số điện thoại 1800 801 098.

*Chương trình Crown Rewards (Tích lũy điểm Crown) là chương trình khách hàng thân thiết, mang lại cho thành viên một số quyền lợi và đặc quyền nhất định.

Báo cáo hoạt động người chơi

Báo cáo hoạt động người chơi cung cấp thông tin về hoạt động cờ bạc điện tử và giúp khách hàng theo dõi thời gian chơi cũng như số tiền thắng/ thua. Crown Rewards cho phép thành viên truy cập các báo cáo tại bất kỳ thời điểm nào.

Quý khách có thể lấy các báo cáo này tại:

- Quầy tích điểm thưởng Crown Rewards
- Tự phục vụ bằng cách sử dụng máy phát phiếu giảm giá (VIK)
- Đường dây nóng Thông tin Crown Rewards 1300 827 696
- Trao đổi với nhân viên Crown PlaySafe tại trung tâm Crown PlaySafe, hoặc gọi đến số điện thoại 1800 801 098.



MẸO CROWN PLAYSAFE:

Luôn cập nhật thông tin bằng cách thường xem lại Báo cáo hoạt động người chơi của mình.

Thông tin các dịch vụ cờ bạc

Crown cung cấp thông tin về Luật chơi của tất cả các Trò chơi tại bàn (TG), trò chơi tại bàn điện tử (ETG) và máy đánh bạc (EGM) tại sòng bạc. Các luật chơi này cũng có sẵn trên trang web của Crown tại www.crownperth.com.au. Các máy thông tin các trò cờ bạc chứa thông tin quan trọng về tỷ lệ cược và cơ hội chiến thắng ở tất cả các trò chơi trong Sòng bạc, và được đặt tại khu vực Sòng bạc. Nếu quý khách muốn biết thêm thông tin về các dịch vụ do Crown cung cấp, nhân viên Crown PlaySafe của chúng tôi luôn sẵn lòng hỗ trợ.

CHƯƠNG TRÌNH CẤM ĐOÁN

Chương trình cấm đoán của chúng tôi luôn sẵn sàng phục vụ các vị khách muốn ngừng cờ bạc hoặc tạm nghỉ cờ bạc. Chúng tôi cũng hỗ trợ những người đang cảm thấy lo ngại về hành vi cờ bạc của khách hàng của chúng tôi.

Crown sẽ thu thập, lưu giữ và tiết lộ thông tin thu được từ các chương trình cấm đoán của chúng tôi theo Chính sách quyền riêng tư và luật về quyền riêng tư hiện hành.

Thay đổi bản thân: Tự cấm đoán

Nhân viên chuyên trách của chúng tôi luôn túc trực sẵn sàng 24/7 để hỗ trợ những vị khách muốn tự nguyện rời khỏi sòng bạc. Khách hàng chọn phương án tự cấm đoán sẽ được loại trừ khỏi tất cả cơ sở của Crown chỉ với một yêu cầu duy nhất.

Chương trình Tự cấm đoán hiện có sẵn trên trang web của Crown và có thể được thực hiện hoàn toàn trực tuyến mà không cần phải thông qua nhân viên Crown hoặc quý khách có thể trực tiếp đến Crown (<https://www.crownperth.com.au/crown-playsafe/making-a-change>). Trang web cung cấp sẵn biểu mẫu trực tuyến, bao gồm tất cả các bước cần thiết để thực hiện cấm đoán thành công. Quá trình này yêu cầu quý khách nộp Ảnh xác minh danh tính. Sau khi hoàn tất, Crown sẽ xét duyệt và xác nhận trạng thái cấm đoán qua phương thức liên hệ ưu tiên của quý vị.

Crown thực hiện các biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo những khách hàng chọn tự cấm đoán sẽ không được phép vào sòng bạc và đảm bảo loại trừ họ khỏi danh sách nhận quảng cáo trực tiếp hoặc các tài liệu quảng cáo khác liên quan đến hoạt động cờ bạc tại Crown.

Giúp đỡ người khác: Cấm đoán bởi bên thứ ba

Chương trình Cấm đoán bởi bên thứ ba của chúng tôi mang đến cơ hội cho những người thân yêu nộp đơn xem xét hành vi cờ bạc của khách hàng nếu họ cảm thấy lo ngại về hành vi cờ bạc của người này. Các hỗ trợ dành cho những người thân yêu có thể được cung cấp thông qua trung tâm Crown PlaySafe.

Không nhất thiết phải thông báo cho khách hàng đang được xem xét về đơn xin cấm đoán này. Tuy nhiên, chúng tôi đặc biệt khuyến nghị nên thảo luận những lo ngại về khách hàng này và thông tin cho họ biết về chương trình Tự cấm đoán tự nguyện trước khi nộp đơn.

CÁCH NỘP ĐƠN XIN CẤM ĐOÁN BỞI BÊN THỨ BA:

- 1 Tải xuống mẫu đơn từ trang web hoặc lấy mẫu đơn tại Trung tâm Crown PlaySafe;
- 2 Hoàn thành mục Lời khai có tuyên thệ và đảm bảo đơn có chữ ký của nhân chứng có thẩm quyền; và
- 3 Nộp đơn xin cấm đoán kèm theo ảnh gần đây của khách hàng mà quý vị yêu cầu cấm đoán bởi bên thứ ba, cùng với bằng chứng hỗ trợ thông tin ghi trong đơn.

Sau khi nộp đơn, Crown sẽ xem xét thông tin để quyết định xem liệu có đủ căn cứ để tiến hành Cấm đoán bởi bên thứ ba hay sẽ cung cấp hình thức hỗ trợ khác..

Cấm đoán bắt buộc

Crown bảo lưu quyền cấm đoán bắt buộc bất kỳ vị khách nào đang khiến bản thân hoặc người khác có nguy cơ bị tổn hại do hành vi đánh bạc của mình.

Trong một số trường hợp, Crown có thể ban hành Thông báo cấm đoán theo mục 26(2) và 26(1) thuộc Đạo luật kiểm soát sòng bạc năm 1984 (WA) - chỉ áp dụng cho sòng bạc - hoặc Thông báo thu hồi giấy phép ra vào hoặc ở lại các cơ sở - áp dụng cho toàn bộ cơ sở kinh doanh.

Các giấy phép này có thể được cấp trong trường hợp khách hàng:

- Đặt bản thân hoặc người khác vào nguy cơ bị tổn hại do hành vi cờ bạc của mình.
- Có hành vi rủi ro không thể chấp nhận được.
- Gây ra rủi ro không thể chấp nhận được cho khách hàng khác hoặc doanh nghiệp.
- Không rời khỏi cơ sở được cấp phép bán rượu theo nhu cầu.
- Vi phạm chương trình cấm đoán được ban hành cho họ.
- Liên tục từ chối tuân thủ theo Bộ Quy tắc này, bao gồm cả việc tạm nghỉ bắt buộc.

Kháng cáo quyết định Cấm đoán

Những khách hàng đang tự cấm đoán hoặc bị cấm đoán bắt buộc có quyền kháng cáo lên Crown trong lần đầu tiên. Những khách hàng nhận được Thông báo Cấm đoán được ban hành theo Đạo luật kiểm soát sòng bạc cũng có quyền kháng cáo với Ủy ban cờ bạc và đặt cược Tây Úc (GWC) nếu họ không hài lòng với quyết định của Crown.

Để biết thêm thông tin về quyền kháng cáo của mình, vui lòng liên hệ:

Giám đốc quản lý sòng bạc
Bộ Chính quyền địa phương, các ngành thể thao và văn hóa
Gordon Stephenson House
Level 2, 140 William Street Perth WA 6000
PO Box 6119 East Perth WA 6892

Vi phạm cam kết cấm đoán

Các cá nhân bị phát hiện vi phạm Thông báo Cấm đoán bắt buộc sẽ phải rời khỏi khu vực hạn chế, theo quy định trong thông báo Cấm đoán.

- Crown có thể ban hành Thông báo Cấm đoán theo Đạo luật kiểm soát sòng bạc khi phát hiện khách hàng vi phạm cam kết Tự cấm đoán.
- Crown có thể ban hành Thông báo Thu hồi giấy phép ra vào hoặc ở lại các cơ sở theo Đạo luật kiểm soát sòng bạc khi phát hiện khách hàng vi phạm Thông báo Cấm đoán.
- Khách hàng vi phạm Thông báo Thu hồi giấy phép ra vào hoặc ở lại các cơ sở có thể phạm tội xâm phạm theo mục 70A Bộ luật Hình sự (WA).

Crown sử dụng công nghệ nhận dạng khuôn mặt tại các cơ sở của mình để xác định, cấm đoán hoặc loại trừ các cá nhân có thể bị từ chối ra vào các cơ sở của mình và cho các mục đích khác liên quan đến tính toàn vẹn và tuân thủ, an toàn và bảo mật của trò chơi và ngăn chặn các hoạt động bất hợp pháp hoặc không mong muốn. Hình ảnh của quý khách (cho dù đã được lưu giữ hoặc chụp khi nộp đơn xin tự

Kết thúc quá trình cấm đoán (Thu hồi)

Quyết định Tự cấm đoán hoặc Cấm đoán có hiệu lực cho đến khi Crown chấm dứt ("thu hồi") quyết định bằng văn bản. Quý khách có thể nộp đơn xin thu hồi chương trình Tự cấm đoán hoặc Cấm đoán bắt buộc sau khi hết thời gian cấm đoán tối thiểu. Khoảng thời gian Tự cấm đoán tối thiểu do khách hàng tự chọn trong đơn xin Tự cấm đoán. Khoảng thời gian Cấm đoán bắt buộc tối thiểu do Crown quyết định và được quy định cụ thể trong Thông báo cấm đoán.

Crown có toàn quyền quyết định trong việc phê duyệt đơn xin thu hồi quyết định tự cấm đoán hoặc cấm đoán bắt buộc (VD: đã ban hành Thông báo Thu hồi giấy phép).

Thông báo Cấm đoán được ban hành theo Đạo luật kiểm soát sòng bạc vẫn có hiệu lực cho đến khi hết thời hạn cấm đoán (VD: nếu thông báo cấm đoán được đưa ra trong 24 giờ) hoặc Crown (hoặc GWC trong một số trường hợp) quyết định thu hồi bằng văn bản. Đơn xin thu hồi thông báo cấm đoán được ban hành theo Đạo luật kiểm soát sòng bạc có thể được chuyển đến GWC để đưa ra quyết định, bao gồm cả quyết định từ chối thu hồi của Crown. Vui lòng liên hệ với GWC để biết thêm thông tin chi tiết về quá trình thu hồi quyết định cấm đoán.

CÁCH NỘP ĐƠN XIN THU HỒI QUYẾT ĐỊNH CẤM ĐOÁN

Người nộp đơn phải hoàn tất quy trình xin thu hồi quyết định cấm đoán trước khi được phép quay trở lại sòng bạc Crown:

- 1 Hoàn thành Đơn xin thu hồi, có thể lấy tại Trung tâm Crown PlaySafe hoặc tải xuống từ trang web của chúng tôi <https://www.crownperth.com.au/crown-playsafe/making-a-change>;
- 2 Tham dự và hoàn thành buổi tư vấn để hiểu rõ những rủi ro khi trở lại con đường cờ bạc, đánh giá mức độ sẵn sàng của quý khách và nhận hỗ trợ trong suốt quá trình thu hồi quyết định cấm đoán; và
- 3 Tham dự cuộc họp với nhân viên Crown PlaySafe.

Để đơn xin nộp lên Crown được chấp thuận, Crown phải tin chắc rằng người nộp đơn xin thu hồi quyết định cấm đoán đã giải quyết một cách thích hợp các vấn đề dẫn đến việc họ phải tự cấm đoán hoặc bị cấm đoán bắt buộc.

Để xác nhận quý khách đủ điều kiện nộp đơn xin thu hồi quyết định cấm đoán và nhận giấy giới thiệu tư vấn và hỗ trợ miễn phí, xin vui lòng liên hệ với nhân viên Crown PlaySafe theo số điện thoại 1800 801 098 hoặc email cps@crownperth.com.au.

CẦN THÊM THÔNG TIN VỀ CÁC CHƯƠNG TRÌNH CẤM ĐOÁN CỦA CHÚNG TÔI?

-  Liên hệ với nhân viên Crown PlaySafe qua số điện thoại 1800 801 098.
-  Gửi email đến cps@crownperth.com.au
-  Truy cập <https://www.crownperth.com.au/crown-playsafe/making-a-change>

QUAN TÂM ĐẾN KHÁCH HÀNG

Crown cam kết sẽ hết sức ngăn chặn và giảm thiểu tác hại của cờ bạc. Do đó, nhân viên của chúng tôi sẽ thấy lo ngại khi một vị khách có dấu hiệu bên ngoài cho thấy họ có thể đang gặp phải tác hại do cờ bạc. Các dấu hiệu như kích động nghiêm trọng, thất vọng, hung hăng hoặc các hành vi tiêu cực khác do cờ bạc cần được can thiệp ngay lập tức.

Tuy nhiên, những vị khách có thể bị tổn hại không phải lúc nào cũng cho thấy những dấu hiệu rõ ràng hoặc cực đoan. Nghiên cứu đã xác định các dấu hiệu khác ít rõ ràng hơn nhưng vẫn có thể quan sát được có thể cho thấy ai đó đang bị tổn hại hoặc có nguy cơ bị tổn hại.

Crown đào tạo tất cả các nhân viên sòng bạc cảnh giác với tất cả các dấu hiệu cũng như giám sát và báo cáo lên cấp cao hơn khi cần thiết.

Các dấu hiệu tổn hại do cờ bạc có thể quan sát được

Crown có nghĩa vụ thực hiện các biện pháp giám sát khách hàng hợp lý nhằm phát hiện các dấu hiệu tổn hại do cờ bạc có thể quan sát được. Bộ Quy tắc làm rõ nghĩa vụ này và chia các dấu hiệu có thể quan sát được này thành hai loại. Loại thứ nhất bao gồm các dấu hiệu cho thấy cần phải theo dõi thêm, trong khi loại thứ hai bao gồm các dấu hiệu cho thấy cần phải xem xét việc tương tác ngay với khách hàng. Crown có thể sử dụng công nghệ để giúp theo dõi và xác định các dấu hiệu có thể quan sát được.

Nếu khách có một hoặc nhiều dấu hiệu dưới đây, Crown có nghĩa vụ phải thực hiện các biện pháp tăng cường quan sát hợp lý nhằm xem liệu có dấu hiệu tổn hại do cờ bạc hay không. Những dấu hiệu có thể quan sát được này có thể bao gồm việc khách hàng:

- Cố gắng một cách ám ảnh để giành chiến thắng trên một máy đánh bạc hoặc một trò cờ bạc tại bàn.
- Đánh bạc trên hai hoặc nhiều máy đánh bạc cùng một lúc.
- Đánh bạc hầu hết các ngày trong tuần (từ bốn ngày trở lên trong một tuần).
- Khiếu nại với nhân viên về việc thua bạc hoặc đổ lỗi cho cơ sở hoặc máy móc khiến họ bị thua.
- Đưa ra những nhận xét không thực tế hoặc sai lầm về cờ bạc.
- Cho thấy sự gia tăng đáng kể trong mô hình chi tiêu (theo quan sát của công nghệ hiện có).
- Cho thấy sự gia tăng đáng kể về thời gian dành cho cờ bạc.
- Đã mất nhiều tiền hơn so với khả năng bản thân có thể chi trả.
- Ưu tiên cờ bạc hơn các mối quan hệ và cam kết với người khác.

Khi các nhân viên Crown quan sát thấy một hoặc nhiều dấu hiệu có thể quan sát được trong danh sách bên dưới, các hành động tương tác thích hợp nên được xem xét và lên kế hoạch, và trong một số trường hợp sẽ được nhân viên Crown PlaySafe yêu cầu. Những dấu hiệu này có thể bao gồm việc khách hàng:

- Rút tiền mặt (từ hai lần trở lên thông qua ATM trong thời gian ngắn).
- Giao dịch EFTPOS hoặc ATM liên tục bị từ chối.
- Chi tiêu đáng kể so với thu nhập hoặc lương công việc.
- Đánh cược số tiền thắng lớn.
- Rời khỏi cơ sở để tìm tiền tiếp tục đánh bạc.
- Cố gắng vay tiền từ người khác hoặc xin tín dụng từ cơ sở.
- Chăm chú đánh bạc mà không để ý những gì đang diễn ra xung quanh.
- Đánh bạc tại sòng bạc hơn 12 giờ trong vòng 24 giờ.
- Đánh bạc tại sòng bạc hơn 48 giờ trong một tuần.
- Có dấu hiệu đau khổ sau khi đánh bạc (ví dụ như khóc, ôm đầu, run rẩy, tức giận với nhân viên Crown hoặc máy đánh bạc).
- Tức giận khi đánh bạc (ví dụ như đá, đánh máy, chửi thề, chơi một cách hung hăng) hoặc thể hiện hành vi thô lỗ, bạo lực hoặc hung hãn.
- Tức giận hoặc đe dọa người khác khi bị giành máy đánh bạc hoặc chỗ ngồi ưa thích tại bàn.
- Tránh liên lạc hoặc trò chuyện với người khác.
- Vệ sinh kém hoặc bớt chải chuốt và ngoại hình xuống cấp đáng kể trong vài ngày.
- Che giấu việc mình có mặt tại sòng bạc (ví dụ: yêu cầu các nhân viên Crown không cho người khác biết mình đang ở đó).
- Tự thừa nhận đang bị tổn hại do cờ bạc và/hoặc yêu cầu tự cấm đoán.
- Đe dọa tự gây thương tích.
- Gia đình và/hoặc bạn bè bày tỏ quan ngại hoặc yêu cầu hỗ trợ về hành vi cờ bạc của khách.
- Có xung đột về vấn đề cờ bạc với các thành viên trong gia đình hoặc bạn bè.
- Để trẻ một mình, không có người trông coi trong khi cha mẹ/người giám hộ đánh bạc.
- Ngủ tại khu vực đánh bạc, máy đánh bạc hoặc tại bàn đánh bạc.

Hỗ trợ và tương tác

Tương tác với khách là đặt sức khỏe của khách làm trọng tâm và theo dõi quan sát để ngăn chặn các tổn hại một cách tốt hơn. Các tương tác sẽ được điều chỉnh cho phù hợp với từng tình huống và có thể bao gồm:

- Khuyến khích khách nghỉ ngơi và khám phá các hoạt động giải trí khác ngoài cờ bạc tại Crown.
- Yêu cầu bắt buộc khách nghỉ ngơi và rời khỏi khu vực đánh bạc của Crown.
- Khuyến khích khách nhờ giúp đỡ với các phương án hỗ trợ từ các tổ chức cộng đồng.
- Thông tin về các chiến lược chơi an toàn hơn và/hoặc các yếu tố nguy cơ khiến khách bị tổn hại
- Khuyến khích khách xác định rõ ngân sách trước khi đánh bạc, và không tìm thêm tiền đánh bạc một khi tiêu hết ngân sách.
- Thảo luận về việc thiết lập giới hạn Cam kết trước, in các bản báo cáo hoạt động, hoặc trao đổi về các chức năng giảm thiểu tác hại khác.
- Thảo luận về chương trình Tự cấm đoán hoặc nghỉ giải lao
- Ban hành quyết định Cấm đoán bắt buộc.

Điều quan trọng là chúng tôi đặt ra những kỳ vọng thực tế và tạo ra trải nghiệm cờ bạc an toàn cho khách hàng. Chúng tôi sẽ không củng cố hoặc khuyến khích thông tin không chính xác về cờ bạc trong thư từ liên lạc của chúng tôi. Ví dụ về những việc chúng tôi sẽ không làm, bao gồm:

- Nói với khách rằng họ có thể kiếm tiền khi chơi với máy đánh bạc và/ hoặc chơi tại bàn.
- Nói với khách rằng máy đánh bạc hoặc máy đánh bạc trúng giải độc đắc đã hoặc chưa được thanh toán hoặc sắp đến hạn thanh toán.
- Xác nhận niềm tin về sự may mắn hoặc mê tín.
- Nói với khách rằng họ “suýt thắng” tức là máy đánh bạc sắp sửa trả thưởng thắng cược.
- Gợi ý hoặc khuyến khích khách tin rằng các lượt chơi trên máy đánh bạc không độc lập với nhau.
- Gợi ý hoặc khuyến khích khách tin rằng có những chiến lược giúp giành chiến thắng khi chơi với máy đánh bạc hoặc chơi tại bàn (VD: tăng hoặc giảm số tiền đặt cược trên mỗi hàng hoặc số hàng đặt cược).
- Gieo rắc ý tưởng rằng khách sẽ thắng bằng cách nói với họ rằng họ xứng đáng được thắng.

Lưu trữ thông tin

Tất cả các tương tác và hỗ trợ của Crown PlaySafe đều được ghi lại để đảm bảo các quy trình và dịch vụ của chúng tôi có thể được xem xét và cập nhật một cách hiệu quả. Các hoạt động tương tác ghi lại có thể bao gồm:

- Ngày và giờ tương tác.
- Lý do tương tác.
- Thông tin chi tiết về tương tác và hỗ trợ cung cấp.
- Ý kiến phản hồi của khách hàng.
- Ngày và giờ lưu trữ.
- Tên của khách khi được cung cấp hoặc có sẵn.

Thông tin tương tác và cá nhân do Crown ghi lại sẽ được lưu giữ theo quy định pháp luật về quyền riêng tư của Úc. Thông tin này được thu thập để Crown hoàn thành cam kết thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý nhằm ngăn chặn khách hàng gặp phải tổn hại do cờ bạc tại Crown.

Để biết thêm thông tin về cách Crown Perth xử lý thông tin cá nhân và cách quý khách có thể khiếu nại về quyền riêng tư, vui lòng xem Chính sách quyền riêng tư của chúng tôi tại www.crownperth.com.au/general/rules-policies/privacy-policy.

NGHỈ GIẢI LAO KHI ĐÁNH BẠC

Theo cam kết nhằm hỗ trợ khách hàng có trải nghiệm cờ bạc an toàn và thú vị, nhiệm vụ của chúng tôi là đảm bảo khách hàng thường xuyên nghỉ giải lao khi đánh bạc nhằm giảm thiểu và ngăn chặn các tổn hại về tài chính, xã hội hoặc các hình thức tổn hại khác.

Crown khuyến khích tất cả các khách hàng nghỉ giải lao thường xuyên sau khi đánh bạc và thỉnh thoảng chúng tôi có thể kiểm tra tình trạng của khách. Nhân viên sẽ tiếp cận những khách hàng theo quan sát đã đánh bạc liên tục trong ba (3) giờ và khuyến khích họ nghỉ ngơi mười lăm (15) phút.

Điều hay là khách hàng có rất nhiều phương án nghỉ ngơi:

- Sử dụng khu vực phòng chờ có sẵn trên khắp khu nghỉ dưỡng.
- Ăn uống tại cửa hàng thực phẩm và đồ uống của chúng tôi.

- Tham quan các cửa hàng bán lẻ ở khu nghỉ dưỡng.
- Khám phá khung cảnh đẹp xung quanh ở khu nghỉ dưỡng.
- Tận hưởng việc đi dạo ngoài trời.

Chính sách quy định thời gian chơi mười hai (12) giờ mỗi ngày và bốn mươi tám (48) giờ hàng tuần đang được áp dụng tại Crown. Chúng tôi phải thực hiện tất cả các biện pháp hợp lý, không cho phép khách đánh bạc với máy đánh bạc hoặc chơi tại bàn khi quý khách đã chơi:

- Từ mười hai (12) giờ tích lũy trở lên trong hai mươi bốn (24) giờ.
- Từ bốn mươi tám (48) giờ chơi tích lũy trở lên trong bảy (7) ngày.
- Nếu thời gian đánh bạc của quý khách đạt mức giới hạn, quý khách bắt buộc phải nghỉ giải lao theo quy định như sau:
- Nếu tổng thời gian chơi của quý khách từ mười hai (12) giờ trở lên trong hai mươi bốn (24) giờ, chúng tôi sẽ yêu cầu quý khách nghỉ giải lao bắt buộc trong hai mươi bốn (24) giờ.
- Nếu tổng thời gian chơi của quý khách từ bốn mươi tám (48) giờ trở lên trong bảy (7) ngày, chúng tôi sẽ yêu cầu quý khách nghỉ giải lao bắt buộc trong bảy mươi hai (72) giờ hoặc ba (3) ngày.

Điều này tính cả việc chơi một trò, nhiều trò và/hoặc kết hợp chơi tại bàn và EGM. Điều quan trọng quý khách phải hiểu rằng quy định thời gian chơi áp dụng cho cả trò chơi tại bàn và EGM. Thời gian chơi được tính tích lũy và là tổng thời gian chơi một trong hai, hoặc cả hai loại hình.

Chúng tôi sẽ thực hiện vai trò hỗ trợ quý khách nghỉ giải lao bằng cách:

- Yêu cầu khách rời khỏi khu vực đánh bạc trong thời gian nghỉ giải lao, và thời gian nghỉ giải lao bắt đầu tính khi quý khách rời khỏi khu vực đánh bạc.
- Quan sát khách rời đi và giám sát khu vực xem khách có quay lại không.
- Áp dụng lệnh cấm tạm thời (xem mục tiếp theo), nếu điều này là cần thiết để đảm bảo khách nghỉ ngơi theo yêu cầu.
- Thảo luận về chương trình Tự cấm đoán, các dịch vụ hỗ trợ khách chơi cờ bạc và đề nghị đi cùng khách đến Trung tâm Crown PlaySafe.

Theo cam kết quy định trong Bộ Quy tắc, những vị khách được đánh giá là không nghỉ giải lao đầy đủ trong khi chơi hoặc những người đang có dấu hiệu rõ ràng đang bị tổn hại do cờ bạc, có thể được yêu cầu rời khỏi sòng bạc và không được phép quay lại trong khoảng thời gian tối thiểu là hai mươi bốn (24) giờ.

Việc khách hàng tuân thủ thời gian nghỉ bắt buộc là rất quan trọng. Chúng tôi sẽ sử dụng một số phương pháp để thực thi như tạo và chia sẻ thông tin trong sổ theo dõi với nhân viên, giám sát khu vực chơi và cảnh báo qua nhiều phương tiện.

MÔI TRƯỜNG CỜ BẠC

Nhân viên Crown

Tại Crown, chúng tôi có một đội ngũ đồng đạo các nhân viên chuyên nghiệp đã qua đào tạo nhằm hỗ trợ khách hàng và thực thi Bộ Quy tắc một cách chuyên nghiệp và hiệu quả.

Các nhân viên Crown PlaySafe được đào tạo chuyên môn về phòng ngừa và hỗ trợ khách hàng bị tổn hại do cờ bạc. Nhân viên Crown PlaySafe phải hoàn thành khóa đào tạo đã được phê duyệt khi bắt đầu đảm nhận công việc.

Chúng tôi cũng có các Đại sứ PlaySafe, những người có mặt tại sòng bạc để theo dõi các dấu hiệu tổn hại tiềm ẩn và đưa ra hỗ trợ kịp thời.

Tất cả nhân viên phục vụ khách đánh bạc của chúng tôi đều được đào tạo để giám sát thời gian chơi và theo dõi các dấu hiệu có thể quan sát được và báo cáo lên cấp trên khi cần thiết.

Các nhân viên Crown không được phép tham gia các hoạt động cờ bạc tại bất kỳ cơ sở nào của Crown. Đối với các nhân viên cần trợ giúp về hành vi cờ bạc của bản thân hay của thành viên trong gia đình, Crown cung cấp các dịch vụ hỗ trợ chuyên nghiệp thông qua Chương trình hỗ trợ nhân viên.

Nhân viên Crown được đào tạo thường xuyên để đảm bảo rằng họ luôn nhận thức rõ về các rủi ro gia tăng. Crown đã xây dựng các quy trình vận hành nội bộ và giao thức liên lạc để hỗ trợ, hướng dẫn và giới thiệu nhân viên đến các dịch vụ hỗ trợ.

Trung tâm Crown PlaySafe và các nguồn lực đều sẵn sàng dành cho tất cả nhân viên Crown.

Nhân viên Crown PlaySafe

Khách hàng có thể tìm thấy nhiều biển hiệu, tài liệu và chỉ dẫn của Crown PlaySafe khắp sòng bạc, bao gồm cả lời nhắc nhở rằng các nhân viên Crown PlaySafe luôn sẵn sàng hỗ trợ tất cả quý khách.

Nhân viên Crown PlaySafe hỗ trợ ngăn chặn tác hại do cờ bạc bằng cách:

- Cung cấp và tạo điều kiện giới thiệu đến các dịch vụ hỗ trợ cộng đồng.
- Giám sát sòng bạc và đảm bảo tuân thủ các quy định về cờ bạc, các quy định pháp luật liên quan và Bộ Quy tắc này.
- Đảm bảo và hỗ trợ các nhân viên khác báo cáo và/hoặc ghi nhận các quan sát về các dấu hiệu tác hại do cờ bạc cũng như các tương tác và can thiệp.
- Quan sát những vị khách có hành vi cho thấy khách đang bị tổn hại do cờ bạc, từ đó can thiệp và hỗ trợ.
- Đào tạo hoặc đưa ra lời khuyên cho các nhân viên khác về việc phát hiện các tác hại do cờ bạc và cách ứng phó.
- Thực hiện các biện pháp can thiệp khi quan sát thấy dấu hiệu tổn hại hoặc khi thời gian chơi đạt mức giới hạn.
- Giải đáp thắc mắc và các mối quan ngại của khách hàng.

Các nhân viên Crown PlaySafe được chỉ định thường xuyên gặp gỡ các nhà cung cấp hỗ trợ điều trị hành vi cờ bạc và hỗ trợ giảm thiểu tổn hại để đảm bảo quy trình liên hệ và giới thiệu được thực hiện đầy đủ.

Crown có trách nhiệm báo cáo các vi phạm đã được xác định hoặc còn đang nghi ngờ liên quan đến Bộ Quy tắc cho các bộ phận nội bộ liên quan của Crown.

Trẻ vị thành niên

Khách hàng được phép vào sòng bạc phải đủ 18 tuổi trở lên. Pháp luật nghiêm cấm trẻ dưới 18 tuổi tham gia đánh bạc. Đội Bảo an Crown giám sát tất cả các lối ra vào 24/7 và yêu cầu khách xuất trình bằng chứng chứng minh tuổi tác. Khách hàng chỉ được phép vào khu vực sòng bạc khi xuất trình được giấy tờ tùy thân hợp lệ.

Tất cả chúng ta đều có trách nhiệm yêu cầu khách xuất trình bằng chứng chứng minh tuổi tác khi không chắc chắn rằng khách có phải là trẻ vị thành niên hay không. Bộ phận Bảo an Crown sẽ được cảnh báo và nếu không thể xuất trình được giấy tờ tùy thân hợp lệ, khách sẽ không được phép vào sòng bạc.

Trẻ em không có người trông coi

Crown cam kết đảm bảo an toàn và an ninh cho tất cả những người sử dụng cơ sở vật chất và dịch vụ của chúng tôi. Vì vậy, cha mẹ hoặc người giám hộ đưa trẻ em hoặc trẻ dưới 18 tuổi đến Crown không được phép bỏ mặc con em mình, kể cả khi đang lưu trú tại khách sạn của chúng tôi. Khách hàng dưới 18 tuổi không được phép lưu trú trong khách sạn Crown trừ khi có người giám hộ hợp pháp hoặc người lớn chịu trách nhiệm đi cùng.

Nhân viên Crown có nghĩa vụ phải báo cáo sự hiện diện của trẻ em không có người đi cùng hoặc trẻ dưới 18 tuổi cho Đội Bảo an Crown.

Đội Bảo an Crown, với sự hỗ trợ của nhân viên Crown PlaySafe, sẽ tìm cách xác định:

- Danh tính của trẻ hoặc thanh thiếu niên.
- Nơi ở của phụ huynh hoặc người giám hộ.
- Bằng chứng người lớn đi cùng là cha mẹ hoặc người giám hộ của đứa trẻ.

Vấn đề này cũng có thể được chuyển đến Cảnh sát và/hoặc Cơ quan Bảo vệ trẻ em nếu cần thiết.

Đổi tiền, tín dụng và cho vay

Khách nhận tiền thắng bạc có thể nhận thanh toán (tuân theo một số điều kiện nhất định) một phần hoặc toàn bộ bằng tiền mặt (hoặc các vật phẩm tương đương tiền mặt); chi phiếu; chuyển khoản điện tử (nếu có); hoặc đồng phỉnh. Khách hàng nhận khoản thanh toán lớn từ 5.000 đô la trở lên ở tầng sòng bạc chính, và từ 10.000 đô la trở lên ở phòng Pearl, sẽ được khuyến khích “hạ nhiệt” bằng cách thanh toán một phần hoặc toàn bộ bằng chi phiếu hoặc chuyển khoản. Quý vị có thể yêu cầu nhận thông tin chi tiết hơn tại tất cả các quầy thu ngân của Sòng bạc Crown.



MẸO CROWN PLAYSAFE:

Yêu cầu trả tiền thắng cược bằng chi phiếu là phương án tốt để đảm bảo quý vị chơi trong định mức của mình và bảo vệ số tiền thắng bạc không bị sử dụng để tiếp tục đánh bạc.

Crown sẽ không cung cấp tín dụng hoặc cho khách hàng vay tiền vì mục đích đánh bạc ngoại trừ các trường hợp được GWC cho phép.

Khách hàng có thể đăng ký mở tài khoản tiền gửi cho mục đích đánh bạc, theo các điều khoản và điều kiện về tài khoản tiền gửi của Crown có trên trang web của Crown.

Máy ATM

Máy ATM được đặt cách xa khu vực sòng bạc và được bố trí và/hoặc hạn chế theo quy định của pháp luật.

Ánh sáng

Hệ thống chiếu sáng được lắp đặt đầy đủ để đảm bảo an toàn cho quý khách và để nhân viên của chúng tôi có thể phục vụ khách hàng.

Đồng hồ

Đồng hồ được hiển thị trên màn hình eTG, EGM và bàn chơi để khách hàng có thể theo dõi thời gian.

Đại lý

Crown có đại lý TAB (và Thiết bị cá cược điện tử TAB). Với tư cách là đại lý, Crown sẽ tuân thủ và tôn trọng Quy tắc ứng xử của TAB. Cơ quan TAB có thể cung cấp Bộ Quy tắc Ứng xử của TAB theo yêu cầu.

Các hình thức giải trí không liên quan đến cờ bạc

Khách hàng của Crown có thể tận hưởng nhiều hình thức giải trí không liên quan đến cờ bạc, bao gồm rạp hát, âm nhạc, quán rượu, nhà hàng và các tiện nghi trong khách sạn.

Dịch vụ rượu bia có trách nhiệm

Người có dấu hiệu say xỉn không được phép vào hoặc ở lại khu vực được cấp phép bán rượu ở Crown, bao gồm cả sòng bạc. Theo Đạo luật kiểm soát rượu năm 1988 (WA), một người được xem là say rượu nếu lời nói, khả năng thăng bằng, khả năng phối hợp hoặc hành vi của người này dường như bị suy giảm rõ rệt. Trong các trường hợp đó, chúng tôi có cơ sở tin rằng nguyên nhân là do người đó đã uống rượu hoặc sử dụng các chất kích thích khác.

Quảng cáo và quảng bá cờ bạc

Crown quảng cáo và quảng bá nhiều loại dịch vụ, giải trí và các hình thức thư giãn, bao gồm cả cờ bạc.

Quảng cáo và quảng bá của Crown Perth được quản lý bởi luật pháp hiện hành và Quy tắc đạo đức quảng cáo do Hiệp hội các nhà quảng cáo quốc gia Úc thông qua.

Để tuân thủ tất cả các yêu cầu hiện hành, quảng cáo và quảng bá phải:

- không được sai sự thật, gây hiểu lầm hoặc lừa đảo về tỷ lệ cược, giải thưởng hoặc cơ hội chiến thắng;
- được người được xác định trúng giải chấp thuận trước khi đăng tải quảng cáo hoặc quảng bá (trừ khi pháp luật có yêu cầu khác).
- không mang tính chất xúc phạm hoặc khiếm nhã.
- không tạo ấn tượng rằng đánh bạc là chiến lược phù hợp để cải thiện tình hình tài chính;
- không duy trì những lầm tưởng hoặc suy nghĩ sai lầm về cờ bạc.
- không mô tả hoặc cổ súy uống rượu khi tham gia các đánh bạc.

Quảng cáo và khuyến mại cờ bạc trải qua quy trình xem xét nội bộ nghiêm ngặt để đảm bảo chúng tôi tuân thủ tất cả các quy tắc nêu trên, ngoài ra, còn để đảm bảo rằng chúng tôi:

- Không cố ý tiếp thị cờ bạc cho những khách hàng bị đình chỉ hoặc loại trừ khỏi danh sách thành viên Crown Rewards.
- Không thể hiện hình ảnh những người dưới mười tám (18) tuổi và sẽ không được phát sóng trừ khi tuân thủ luật pháp hoặc tiêu chuẩn hiện hành.
- Không nhắm vào các nhóm đối tượng dễ bị tổn thương hoặc yếu thế.
- Đánh giá và thực hiện mọi nỗ lực để không miêu tả mọi người một cách phân biệt đối xử do chủng tộc, dân tộc, quốc tịch, giới tính, độ tuổi, khuynh hướng tình dục, tôn giáo, tình trạng khuyết tật hay quan điểm chính trị hay không.
- Thông báo cho khách hàng về các điều khoản, điều kiện và hạn chế đang áp dụng hoặc nơi khách hàng có thể tìm kiếm thông tin về các điều khoản, điều kiện và hạn chế hiện hành.

Chọn nội dung chúng tôi gửi cho quý khách

Crown sẽ không gửi bất kỳ thông tin tiếp thị trực tiếp nào tới khách hàng trừ khi họ đồng ý tiếp nhận. Bộ Quy tắc ứng xử Crown PlaySafe của chúng tôi cũng đảm bảo rằng khách có thể:

- Đăng ký thẻ người chơi hoặc chương trình khách hàng thân thiết mà không cần tham gia nhận thông tin tiếp thị.
- Hủy đăng ký nhận tài liệu tiếp thị bất kỳ thời điểm nào và ngừng nhận thông tin quảng cáo nào trong vòng năm ngày kể từ ngày thông báo hủy đăng ký.

Crown sẽ không cố ý gửi hoặc chuyển tiếp bất kỳ tài liệu quảng cáo hoặc khuyến mại nào liên quan đến cờ bạc tới những khách hàng bị cấm đoán. Crown sẽ không cung cấp bất kỳ khoản tín dụng, phiếu giảm giá, phần thưởng hay lợi ích nào khác để khuyến khích khách hàng đồng ý hoặc tiếp tục đồng ý nhận tiếp thị trực tiếp.

PHẢN HỒI VÀ KHIẾU NẠI

Đối với phản hồi và khiếu nại liên quan đến việc cung cấp dịch vụ cờ bạc và Bộ Quy tắc này:

- Hoàn thành biểu mẫu ý kiến phản hồi tại www.crownperth.com.au/plan-your-visit/contact-us
- Liên hệ với Crown qua số điện thoại 1800 556 688
- Gửi thư đến hộp thư PO Box 500, Victoria Park WA 6979
- Gửi thư trực tiếp cho nhân viên Crown PlaySafe.

Các khiếu nại từ khách hàng cũng sẽ được gửi trực tiếp cho Bộ Công nghiệp Văn hóa và Thể thao Chính quyền Địa phương (DLGSCI) bằng cách truy cập <https://www.dlgsc.wa.gov.au/departments/contact-us/complaint-compliment-or-suggestion>.

Chúng tôi cam kết đảm bảo mọi khiếu nại nhận được đều được:

- Xử lý và phản hồi kịp thời, phù hợp.
- Điều tra một cách tế nhị.
- Ghi lại trong hệ thống Quan hệ khách hàng của Crown và do nhân viên Crown PlaySafe thực hiện (nếu có).
- Xử lý và giải quyết theo quy định hiện hành.

Tất cả các khiếu nại của khách hàng đều được xác nhận, nếu có thể, trong vòng 3 ngày làm việc kể từ khi nhận được, và sẽ được giải quyết ngay lập tức hoặc trong vòng 7 ngày làm việc (trừ khi cần điều tra thêm).

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

Trong trường hợp khiếu nại liên quan đến vấn đề cờ bạc và vẫn chưa được giải quyết, khách hàng có quyền nộp đơn khiếu nại lên DLGSCI.

THÔNG TIN LIÊN HỆ HỖ TRỢ

THÔNG TIN LIÊN HỆ CỦA CROWN		
TÊN	SỐ ĐIỆN THOẠI	EMAIL
Trung tâm Crown PlaySafe	1800 801 098	cps@crownperth.com.au www.crownperth.com.au/crown-playsafe

THÔNG TIN LIÊN HỆ KHÁC		
TÊN	SỐ ĐIỆN THOẠI	TRANG WEB
Đường dây nóng quốc gia hỗ trợ các vấn đề cờ bạc	1800 858 858	gamblinghelponline.org.au (có tính năng trò chuyện trực tuyến 24/7) gambleaware.com.au
Hỗ trợ các vấn đề cờ bạc WA (Centrecare WA)	08 9325 6644 (trong giờ hành chính)	www.centrecare.com.au
Lifeline	13 11 14	lifeline.org.au
Beyond Blue	1300 224 636	beyondblue.org.au
Relationships Australia	1300 364 277	relationships.org.au



Crown PlaySafe

A more enjoyable way to play

Crown PlaySafe Centre 1800 801 098

Helpline 1800 858 858

gamblinghelponline.org.au



CROWN